

**УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАРТ ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД
ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАН**
/2020 оны нэгдүгээр улирал/

2020 оны 4 дүгээр
сарын 15-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа холбогдох хууль, дүрэм, журмын дагуу явагдаж байгаа эсэхийг шалгаж, ажлын үр дүнг тооцох, цаашид анхаарах асуудлаа тодорхойлж, үйл ажиллагааг сайжруулах талаар санал, зөвлөмж өгч, дэмжлэг, үзүүлэх зорилгоор байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ хийж гүйцэтгэлээ.

УБЕГ-ын өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах хэлбэр:

Иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагаас өргөдөл, гомдлыг Засгийн газрын <https://zasag.mn> цахим хуудасны 11-11 мэдээллийн төв, Байгууллагын <http://burtgel.gov.mn/> цахим хуудасны “Зочны дэвтэр”, фэйсбүүк хаяг, Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах утас 1800-1890, бичгээр гэх мэтчилэн бүх төрлийн хэлбэрээр хүлээн авч байна.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

Энэ оны нэгдүгээр улиралд Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар нь нийт 13565 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан байна. Хүснэгтээр харуулбал:

Д/д	Өргөдөл гомдол хүлээн авсан хэлбэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Засгийн газрын 11-11 мэдээллийн төв	20	0.1%
2	Байгууллагын цахим хуудасны “Зочны дэвтэр”	100	0.7%
3	Фэйсбүүк хаяг	616	4.5%
4	Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890	10460	77.1%
5	Бичгээр	2369	17.4%
Нийт		13565	100%

Иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагаас Засгийн газрын 11-11 төвд:

Засгийн газрын <https://zasag.mn> цахим хуудасны 11-11 мэдээллийн төв”-д УБЕГ-т холбогдох 20 өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг ирүүлсэн. Нягтлан шалгахад 2 асуудал нь тус газарт хамааралгүй, өөр байгууллагад хамаарах асуудал байв.

Иймд ирүүлсэн 18 /20-2/ мэдээллийг агуулга, холбогдох газраар нь дэлгэрэнгүй харуулбал:

№	Нэгж	Нийт		Санал хүсэлт		Гомдол		Талархал	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	ТГ	5	27%	-	-	5	27%	-	-

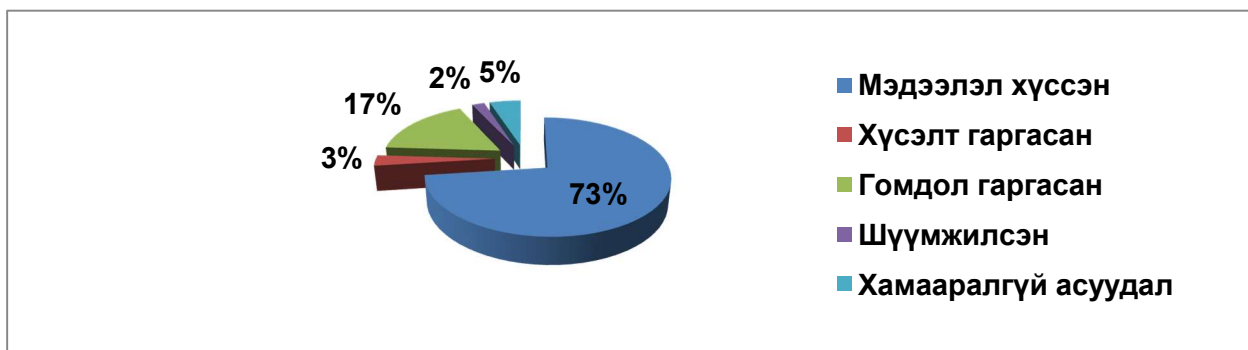
2	СТГ	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ИУБГ	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ХЭУБГ	2	11.5%	-	-	2	11.5%	-	-
5	ЭХЭУБГ	1	5.5%	1	5.5%	-	-	-	-
6	ХШГ	1	5.5%	1	5.5%	-	-	-	-
7	БТДШГ	-	-	-	-	-	-	-	-
8	МТГ	2	11.5%	-	-	2	11.5%	-	-
9	УБНА	-	-	-	-	-	-	-	-
10	НУБГ	6	33%	2	11.5%	4	22.5%	-	-
11	21 аймаг	1	5.5%	-	-	1	5.5%	-	-
Нийт-20		18	100%	4	22%	14	78%	-	-

Засгийн газрын 11-11 төвд ирүүлсэн мэдээллийн 78%-ийг гомдол, 22%-ийг санал хүсэлт тус тус эзлэж байна. Талархал ирээгүй байна. Шийдвэрлэлтийн байдлыг авч үзвэл тус төвд ирсэн гомдол саналыг 1-20 хоногт шийдвэрлэсэн байна.

Байгууллагын цахим хуудасны “Зочны дэвтэр”-т:

Тус газрын <http://burtgel.gov.mn/> цахим хуудасны “Зочны дэвтэр”-т энэ оны нэгдүгээр улирлын байдлаар нийт 100 хандалт ирснийг агуулгаар нь ангилбал:

- Мэдээлэл хүссэн – 73
- Хүсэлт гаргасан – 3
- Гомдол гаргасан – 17
- Шүүмжилсэн – 2
- Хамааралгүй асуудал – 5 байна.



Нийт хандалтын 73%-ийг улсын бүртгэлийн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл хүссэн хандалт эзэлж байна.

Байгууллагын фэйсбүүк хуудсанд:

Тус газрын “Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар” фэйсбүүк хуудсанд энэ оны нэгдүгээр улирлын байдлаар нийт 616 хандалт ирснийг газруудаар нь ангилбал:

Д/д	Нэгжийн нэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Тамгын газар	30	4.8%

2	Санхүү төлөвлөлтийн газар	-	-
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	373	60.5%
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	53	8.6%
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	16	2.5%
6	Хяналт шалгалтын газар	-	-
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	-	-
8	Мэдээллийн технологийн газар	27	4.3%
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	31	5.4%
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	5	0.8%
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	-	-
12	Бусад	81	13.1%
Нийт		616	100%

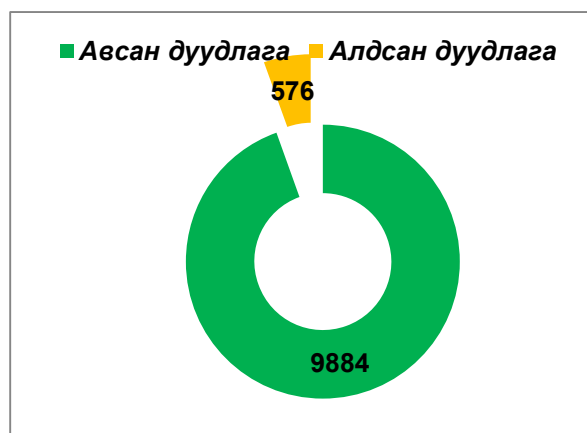
Дээрхээс үзэхэд Иргэний улсын бүртгэлийн газар 60.5%-ийг эзэлж байгаа нь тус газрын бүртгэлийн /*төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн дугаар засуулах, нэрийн үсгийн алдаа засуулах, үрчлэлтийн бүртгэл, гадаад паспорт, цахим үнэмлэх, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл*/ үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл хүссэн хандалтууд байна.

Бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 утсанд:

Энэ оны нэгдүгээр улирлын байдлаар бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 утсанд 10460 дуудлага ирснээс 9884 дуудлагад хариу өгч, 576 дуудлагыг алдсан байна.

Нийт дуудлагын 94.4%-д хариу өгч, холбогдох арга хэмжээг авч ажилласан байна.

Хүлээн авсан дуудлагыг газруудаар нь ангилан харуулбал:



Д/д	Нэгжийн нэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Тамгын газар	2	0.02%
2	Санхүү төлөвлөлтийн газар	13	0.1%
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	4648	47%
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	1431	14.5%
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	725	7.3%
6	Хяналт шалгалтын газар	-	-

7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	-	-
8	Мэдээллийн технологийн газар	43	0.4%
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	2897	29.4%
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	-	-
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	-	-
12	Бусад	125	1.3%
Нийт		9884	100%

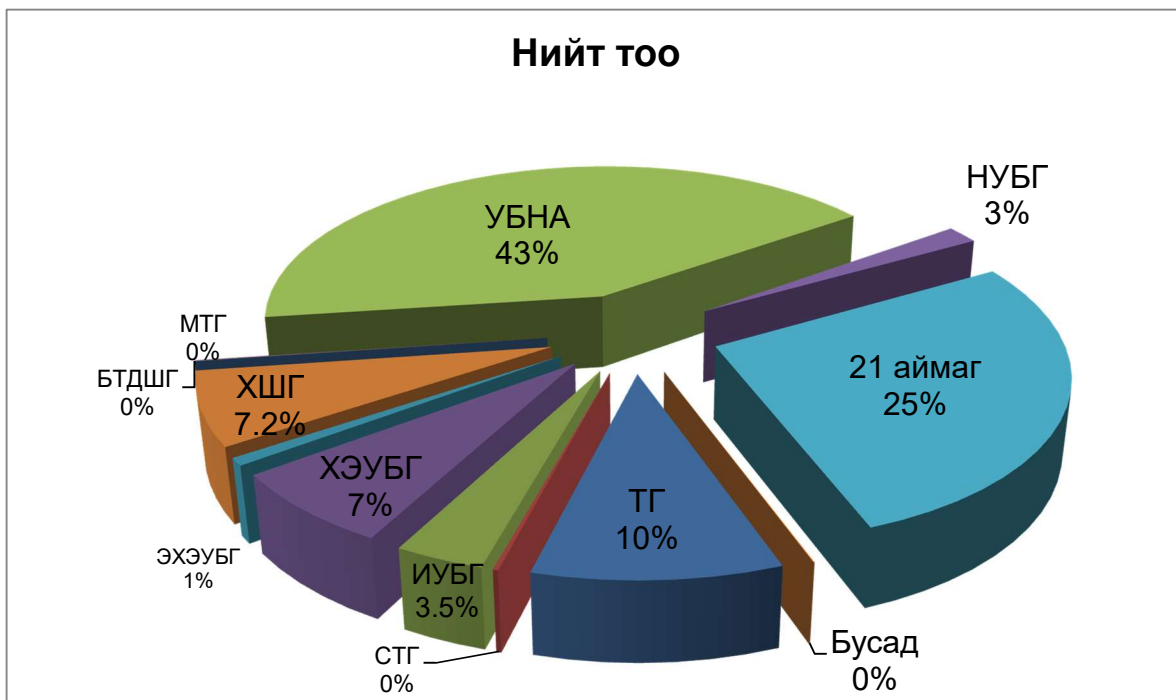
Дээрхээс үзэхэд ИУБГ-47%, ХЭБГ-14.5%, УБНА-29.4%-ийг тус тус эзэлж байгаа нь нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын 90.9% нь эдгээр нэгжүүдэд бүртгэлийн /ИБГ-төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн дугаар засуулах, нэрийн үсгийн алдаа засуулах, үрчлэлтийн бүртгэл, гадаад паспорт, цахим үнэмлэх, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл, хуулийн этгээдийг шинээр бүртгүүлэх, хэлбэр өөрчлөх, салбар бүртгүүлэх, загвар маягт татах, бичиг баримтын зөрчил арилгуулах, баримт бичиг ашигласан тухай, хориг цуцлах, лавлагаа мэдээлэл авах тухай/ үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирсэн дуудлагууд байна.

Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

Тус газарт энэ оны нэгдүгээр улирлын байдлаар нийт 2369 өргөдөл гомдол ирүүлсэн ба хүлээн авсан нэгж тус бүрээр хүснэгтээр харуулбал:

Д/д	Нэгжийн нэр	Тоо	Эзлэх хувь
1	Тамгын газар	234	10%
2	Санхүү төлөвлөлтийн газар	5	0.2%
3	Иргэний улсын бүртгэлийн газар	85	3.5%
4	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар	172	7%
5	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар	18	1%
6	Хяналт шалгалтын газар	173	7.2%
7	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний газар	1	0.04%
8	Мэдээллийн технологийн газар	1	0.04%
9	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архив	1024	43%
10	Нийслэлийн Улсын бүртгэлийн газар	83	3%
11	21 аймгийн Улсын бүртгэлийн хэлтэс	572	25%
12	Бусад байгууллагын хяналтад байгаа	1	0.04%
Нийт		2369	100%

Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын тоог нэгж тус бүрээр графикаар харуулбал:



Дээрхээс үзэхэд ТГ-10%, ИУБГ-3.5%, ХЭБГ-7%, ХШГ-7.2%, УБНА-43%-ийг тус тус эзэлж байгаа нь нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын 70.7% нь эдгээр нэгжүүдэд захиргааны болон бүртгэлийн //ИБГ-төрсний бүртгэл, овог солих, гэрлэлтийн бүртгэл, нас баралтын бүртгэл, регистрийн дугаар засуулах, нэрийн үсгийн алдаа засуулах, үрчлэлтийн бүртгэл, гадаад паспорт, цахим үнэмлэх, шилжилт хөдөлгөөний бүртгэл, хуулийн этгээдийг шинээр бүртгүүлэх, хэлбэр өөрчлөх, салбар бүртгүүлэх, загвар маягт татах, бичиг баримтын зөрчил арилгуулах, баримт бичиг ашигласан тухай, хориг цуцлах, лавлагаа мэдээлэл авах тухай/ үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирсэн өргөдөл, гомдлууд байна. /Доорх хүснэгтээс дэлгэрэнгүй харна уу./

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг агуулгаар, дэлгэрэнгүй харуулбал:

№	Агуулга	Тоо	Хувь
1	Тухайн газар, хэлтсийн бүтэц, зохион байгуулалт, орон тоо, ерөнхий зохион байгуулалттай холбоотой асуудлаар	165	7%
2	Албан хаагчдын нийгмийн асуудал болон хүний нөөцтэй холбоотой асуудлаар	44	1.9%
3	Санхүү төлөвлөлтийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	21	1%
4	Иргэний улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	271	12%
5	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	318	13%
6	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	58	2.5%
7	Хяналт шалгалтын үйл ажиллагаатай холбоотой	364	15%

	асуудлаар		
8	Бодлого төлөвлөлт, дүн шинжилгээний үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	-	-
9	Мэдээллийн технологийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	-	-
10	Улсын бүртгэлийн нэгдсэн архивын үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар	1065	45%
11	Албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйтэй холбоотой асуудлаар	13	0.5%
12	Төрийн үйлчилгээний цахим /ТҮЦ/ машинтай холбоотой асуудлаар	22	1%
13	Бусад	28	1.2%
Нийт		2369	100%

Улсын бүртгэлийн байгууллагад энэ оны нэгдүгээр улиралд ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал 92%-тай байна.

Түүнчлэн Ерөнхий газрын хэмжээнд энэ оны нэгдүгээр улиралд ABLE програмд нийт 1714 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэнээс хариутай 1704, шийдвэрлэсэн 1630, хяналтанд байгаа 68 байна, хугацаа хэтэрсэн 6 өргөдөл гомдол байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг газруудаар харуулбал:

Нэгж	Бүгд	Хариутай	Шийдвэрлэсэн	Хяналтанд байгаа	Хугацаа хэтэрсэн	Хувь
Удирдах ажилтнууд	-	-	-	-	-	-
ТГ	234	230	202	22	6	87.3%
СТГ	5	5	5	-	-	100%
ИУБГ	85	84	79	5	-	94%
ХЭУБГ	172	169	156	13	-	92.3%
ЭХЭУБГ	18	18	17	1	-	94.4%
ХШГ	173	172	149	23	-	86.6%
БТДШГ	1	1	1	-	-	100%
МТГ	1	-	-	-	-	-
УБНА	1024	1024	1020	4	-	99.6%
Өөр байгууллага руу шилжсэн	1	1	1	-	-	100%
Нийт	1714	1704	1630	68	6	95.6%