

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон  
түүний харьяа байгууллагад хандаж гаргасан  
иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар  
танилцуулга

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”, “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” Монгол Улсын Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар тогтоолын хүрээнд тус яам болон түүний харьяа байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2024 оны эхний хагас жилийн тайлан, дүн мэдээг танилцуулж байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа байгууллагад 2024 оны эхний хагас жилд иргэдээс нийт **6,131** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллага тус бүрээр авч үзвэл:

- 1.Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд 49;
- 2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт 3;
- 3.Үндэсний дата төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 5084;
- 4.И-Монгол академи улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 815;
- 5.Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 180.

Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба, Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт хандаж, өргөдөл, гомдол ирээгүй байна.

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд 2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт **6,131** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **6,126** буюу **99.9** хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, хариу өгөх хугацаа болоогүй 5 буюу 0.1 хувь судлагдаж байна. 2024 оны эхний хагас жилд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад **4,339** буюу 41.4 хувиар буурсан байна.

Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11)-өөс шилжүүлсэн 41, бичгээр 413, цахимаар 658, утсаар 5019 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна.

**Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яаманд** 2024 оны эхний хагас жилд нийт 49 гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 46 буюу 93.9 хувийг шийдвэрлэж, харьяаллын дагуу 3 байгууллагад өргөдөл, гомдлыг шилжүүлж, иргэнд мэдээлсэн. Өргөдөл, гомдлын 31 буюу 63.3 хувийг харьяа, салбар байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой шуудангийн хүргэлт, төрийн үйлчилгээний цахим машин, харилцаа холбоо, Төрийн цахим үйлчилгээний нэгдсэн систем, тоон гарын үсэг олголт, хэрэглээтэй холбоотой гомдол, санал хүсэлт эзэлж байна.

**Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газарт** албан хаагчийн харилцаа хандлага, ёс зүйн талаар 1 гомдол ирснийг шийдвэрлэж, Төрийн үйлчилгээний машин тавьснаас сүлжээний ачаалал ихэссэн болон тоон гарын үсэгтэй холбоотой гомдлыг тус тус шийдвэрлэхээр судалж байна.

**Үндэсний дата төв** улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 5,084 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснийг бүрэн шийдвэрлэсэн. 2024 оны эхний хагас жилийн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 3,584 буюу 41.3 хувиар буурсан байна. Үндэсний дата төв УТҮГ-аас “Төрийн цахим үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх /Киоск/” ажил гүйцэтгүүлэх тендерийг 2024 оны 03 дугаар сард зохион байгуулсан ба тус ажлын

хүрээнд нийслэл, орон нутгийн хэмжээнд нийт 505 киоск (үүнээс тусгай хэрэгцээтэй иргэнд зориулсан 30) машины үйлчилгээг нэвтрүүлэн ажиллаж байна.

**И-Монгол академи** улсын төсөвт үйлдвэрийн газарт 815 гомдол, санал, хүсэлт ирснийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Тус байгууллага нь Иргэд, олон нийттэй харилцах төвийн 11-11 дугаарын 2 дахь шугамаар Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн систем ([www.e-mongolia.mn](http://www.e-mongolia.mn))-тэй холбоотой иргэний өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэж байна.

**Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ** улсын төсөв үйлдвэрийн газарт радио, телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн 180 санал, хүсэлт ирснээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн. Үүнээс 125 буюу 69.4 хувийг телевиз, техник, тоног төхөөрөмжийн гэмтэл, саатал, ашиглалт, 19 буюу 10.6 хувийг радио, 36 буюу 20 хувийг сувгийн тохиргоотой холбоотой хүсэлт тус тус эзэлж байна. Цаашид дамжуулалтын ашиглалт, үйлчилгээтэй холбоотой хүсэлтийг бууруулах ажлын хүрээнд телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн тоног төхөөрөмжийн шинэчлэл хийж, найдвартай, тасалдалгүй ажиллагааны бэлэн байдлыг нэмэгдүүлэх, Улаанбаатар хотын хэмжээнд ашиглагдаж буй аналог радио станцыг тоон технологид шилжүүлэх, телевизийн төхөөрөмжийн тохиргооны заавар бичлэгийг нийтэд хүртээмжтэй байдлаар түгээх, сурталчлах үйл ажиллагааг зохион байгуулан ажиллаж байна.

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам болон түүний харьяа, салбар байгууллагууд нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн хугацааг баримтлан иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг барагдуулж байна.

ЦАХИМ ХӨГЖИЛ, ИННОВАЦ, ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ЯАМ

2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар

Д/д	Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл			Хүлээн авсан хэлбэр					Шийдвэрлэлтийн байдал				
		Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Хугацаа болоогүй
										Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	
1	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	21	11	17	0	2	0	36	11	5	18	21	2	3
2	Кибер аюулгүй байдлын зөвлөлийн Ажлын алба	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	3	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	2
4	Радио, телевизийн үндэсний сүлжээ УТҮГ	0	0	180	0	177	0	2	1	1	0	179	0	0
5	И-Монгол академи УТҮГ	29	7	779	0	815	0	0	0	0	0	815	0	0
6	Үндэсний дата төв УТҮГ	0	0	5084	0	4025	658	0	401	30	979	4075	0	0
7	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх нийтийн төв УТҮГ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Нийт</b>		<b>53</b>	<b>18</b>	<b>6060</b>	<b>0</b>	<b>5019</b>	<b>658</b>	<b>41</b>	<b>413</b>	<b>37</b>	<b>997</b>	<b>5090</b>	<b>2</b>	<b>5</b>