Сангийн сайдын 2021 оны ...дүгээр

 сарын ...-ны өдрийн ........дугаар

албан бичгийн хавсралт

ТАНИЛЦУУЛГА

Өргөдөл, гомдлын 2020 оны жилийн эцсийн тайлан, мэдээ хүргүүлэх тухай

Сангийн яам болон Татварын ерөнхий газар, Гаалийн ерөнхий газарт хандаж 2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс нийт 30638 өргөдөл, гомдол гаргасан байна.

Нийт 30638 өргөдлөөс 28387 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, 2251 өргөдөл хугацаа болоогүй хянагдаж, шийдвэрлэлтийн хувь 92.6 хувьтай байна.

 Сангийн яаманд нийт 114 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 113 буюу 99.1 хувийг хугацаанд нь шийдвэрлэж, 1 өргөдлийн хугацаа болоогүй байна. Сангийн яаманд ирүүлсэн өргөдлийн дийлэнх нь улсын байцаагчийн актыг хүчингүй болгуулах, буцалтгүй тусламжтай холбоотой асуудал эзэлсэн болно.

 Татварын ерөнхий газарт хандан нийт 29462 өргөдөл ирүүлснээс 27219 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн нь 92.4 хувийн хэрэгжилттэй байна. Татварын ерөнхий газарт 2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтүүдийг агуулгаар нь авч үзвэл:

 Төлбөрийн баримт олгоогүй, төлбөрийн баримтыг цахим шуудангийн хаягаар хүргүүлээгүй, хямдарсан бараанд НӨАТ олгохгүй байна, НӨАТ-ын буцаан олголт, кассын  машин эвдэрсэн зэрэг асуудлаар ханджээ.

  Гаалийн ерөнхий газарт утсаар болон бичгээр нийт 1062 өргөдөл, гомдол ирснээс бичгээр 970, “Гаалийн лавлах 1800-1281” тусгай дугаарын утсанд 92 өргөдөл, гомдол гаргасан байна. Нийт өргөдлийн 1055-ийг хугацаанд нь шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн бөгөөд шийдвэрлэлт нь 99.3 хувьтай байна.

---оОо---

2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан
өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

Хүснэгт №1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Д)д | Байгууллагын нэр | Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт | Шийдвэрлэлт | Хугацаа болоогүй | Шийдвэрлэлт /хувиар/ |
| Шийдвэрлэж хариу өгсөн | Бусад байгууллагад шилжүүлсэн | Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн |
| 1 | Сангийн яам |  114 |  113 | - | - |  1  | 99.1 |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар |  1062 |  1055 | - | - |  7 | 99.3 |
| 3 | Татварын ерөнхий газар |  29462 | 27219  | 14 | - |  2243 | 92.4 |
| **ДҮН** |  **30638** | **28387**  | **14** | **0** |  **2251** | **92.6** |

2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан

өргөдөл, гомдол

Хүснэгт №2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Д)д | Байгууллагын нэр | Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт | Бусад  |
| Бичгээр | Цахим хэлбэрээр | Утсаар хандсан | Биечлэн уулзсан | Бусад |
| 1 | Сангийн яам |  114 |  114 | - | - | - | - |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар |  1062 | 970 | - | 92 |  |  |
| 3 | Татварын ерөнхий газар |  29462 | 463 | 26185 | 2781 | 33 | - |
| **ДҮН** | **30638** | **1547**  | **26185** | **2873** | **33** | **-** |

2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан

өргөдөл, гомдлын агуулга (хувиар)

 Нийт: 30638 өргөдлөөс

1. Гомдол - 29205 (95.3%)

 2. Хүсэлт - 1399 (4.6%)

 3. Мэдээлэл - 27 (0.08%)

 4. Санал - 7 (0.02%)

Хүснэгт №3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Байгууллагын нэр** | **Зонхилж байгаа асуудал** | **Тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь** |
| 1 | Сангийн яам | Сангийн яаманд иргэдээс нийт 114 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 113 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. Нийт өргөдлийн дийлэнх нь улсын байцаагчийн акт хүчингүй болгох, буцалтгүй тусламжтай холбоотой асуудал байна. Нийт гаргасан өргөдөл, гомдлыг ангилбал:* Хүсэлт - 67 (58.8%)
* Гомдол - 41 (36.0%)
* Мэдээлэл - 3 (2.6%)
* Санал - 3 (2.6 %)
 |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар | Нийт-1062 бичгээр болон 1800-1281 утсанд хандсан:1. Хүсэлт - 924 (87.0%)
2. Гомдол - 118 (11,1%)
3. Мэдээлэл - 20 (1.9%)

 1. Цахим эрх, лавлагаа - 675 (63.6%)
2. Бусад хүсэлт /Архивын лавлагаа, ажилд орох, БТКУС-ын код тодорхойлуулах, татвараас чөлөөлүүлэх, нөхөн бүрдүүлэлт хийх, оюуны өмчид бүртгүүлэх г.м хүсэлт/ - 249 (23,4%)
3. Бусад гомдол - 45 (4.3%)
4. Гаалийн бүрдүүлэлтийн үе шатанд үүссэн бичиг баримтын бүрдүүлэлт, үнэ үнэлгээтэй холбоотой - 17 (1.6%)
5. Гаалийн зөрчилтэй хамааралтай асуудлаар - 11 (1.0%)
* “Төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр үзүүлэх зарим арга хэмжээний тухай” Засгийн газрын 259 дүгээр тогтоолын дагуу цахим эрх нээлгэх болон, статистикийн лавлагаа авах хүсэлт гаргасан иргэд байгууллагын хүсэлтийг хүлээн авч зохих журмын дагуу хариуцаж байгаа газар, хэлтэст шилжүүлэн тус газрууд тухайн иргэнд цахимаар нэвтрэх эрхийг нээж өгөх болон мөн бичгээр авах хүсэлтэй иргэдэд түргэн шуурхай үйлчилж асуудлыг шийдвэрлэж байна.
* Цахим лавлагаанд одоогийн байдлаар бүртгэлтэй 3776 иргэн, аж ахуйн нэгж, зарим төрийн байгууллагууд гадаад худалдааны статистик мэдээлэл болон өөрийнхөө гадаад худалдааны талаарх лавлагааг авах зорилгоор 2020 онд 10440 хандалт хийж цахимаар авсан.
* Гаалийн улсын байцаагчдын ёс зүй, гаалийн бүрдүүлэлтийн явцад гарч байгаа хүндрэл, сүлжээ тасарч чирэгдэл учирсан, үйлчлүүлэгчтэй ёс зүйгүй харьцах, хүнд суртал гаргаж байгаа талаарх гомдлууд ирснийг тухай бүр холбогдох албан тушаалтнуудад танилцуулан, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар гомдол гаргагчид утсаар болон бичгээр тогтмол мэдээлж гомдлыг бүрэн барагдуулан ажиллалаа.

1800-1281 тусгай дугаарын хяналт бүртгэлийг сайжруулах зорилгоор дуудлагын хяналт, гомдол мэдээллийн нууцлал, шийдвэрлэлт, лавлахад ажиллах ГУБ нарын анхаарах санамжийг шинэчлэн, үйл ажиллагааг боловсронгуй шуурхай, нууцлалтай болгох талаар бүртгэл, хяналтыг тогтмол хөтлөн хяналт тавьж, ажиллаж байна.  |
| 3 | Татварын ерөнхий газар | Нийт 29462 өргөдлөөс 1. Гомдол - 29046 (98.6%) 2. Хүсэлт - 408 (1.4%) 3. Мэдээлэл - 4 (0.01%) 4. Санал - 4 (0.01%)1. Төлбөрийн баримт (и-баримт) олгоогүй асуудлаар - 21474 (72.9%)
2. Цахим хаягаар ирүүлнэ гэсэн боловч ирүүлээгүй-2408 (8.2%)
3. Хямдарсан бараанд НӨАТ өгөхгүй байгаа-1785 (6%)
4. ААН илгээгээгүй, үнийн дүн зөрүүтэй асуудлаар-1678 (5.7%)
5. НӨАТ-ын буцаан олголтыг 10 хувь болгох асуудлаар -1469 (5%)
 |

САНГИЙН ЯАМ