Сангийн сайдын 2021 оны ...дүгээр

 сарын ...-ны өдрийн ........дугаар

албан бичгийн хавсралт

ТАНИЛЦУУЛГА

 2021 оны нэгдүгээр улиралд нийт **13210** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг Сангийн яам, Татварын ерөнхий газар, Гаалийн ерөнхий газарт хандаж иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн байна. Энэхүү өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагаар харуулбал:

* + Сангийн яаманд  **30**
	+ Гаалийн Ерөнхий газарт **305**
	+ Татварын Ерөнхий газарт **12875** хамаарч байна.

**Дээрх өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тухайд:**

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллаж салбарын хэмжээнд ирсэн **13210** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн **10808** буюу **81.8** хувийг шийдвэрлэж, **2402** буюу 18.2 хувийг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байна. Үүнээс:

**Сангийн яаманд** нийт 30 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 29 буюу **96.7** хувийг хугацаанд нь шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн болно. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг улсын байцаагчийн актыг хүчингүй болгуулах, санхүүгийн дэмжлэгтэй холбоотой асуудал эзэлж байна.

**Татварын ерөнхий газарт** хандаж ирүүлсэн нийт 12875 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээс **10482** өргөдлийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн нь **81.4**хувийн үзүүлэлттэй байна.

Эдгээр өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл төлбөрийн и-баримт олгоогүй, НӨАТ-ын буцаан олголтын дүн буурсан, татварын хөнгөлөлт, чөлөөлөлт, татварын тайлан залруулах, татвар буцаан гаргуулах, хуулийн тайлбар, лавлагаа, тодорхойлолт авах зэрэг асуудлаар ханджээ**.**

**Гаалийн ерөнхий газарт** иргэдээс нийт **305** өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт гаргасныг хүлээн авч шийдвэрлэсэн байна. Нийт өргөдлийн **297** буюу **97.4** хувийг шийдвэрлэж, 8 өргөдлийг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байна.

---оОо—

2021 оны нэгдүгээр улирлын 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 |  30 |  29 | - | - |  1  | 96.7 |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар |  305 |  297 | - | - |  8 | 97.4 |
| 3 | Татварын ерөнхий газар |  12875 | 10482  | 5 | - |  2393 | 81.4 |
| **ДҮН** |  **13210** | **10808**  | **5** | **0** |  **2402** | **81.8** |

2021 оны нэгдүгээр улирлын 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 |  30 |  28 | 2 | - | - | - |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар |  305 | 280 |  11 | 14 | - | - |
| 3 | Татварын ерөнхий газар |  12875 | 107 | 12273 | 490 | 5 | - |
| **ДҮН** | **13210** | **415**  | **12286** | **504** | **5** | **-** |

2021 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар иргэдээс гаргасан

өргөдөл, гомдлын агуулга (хувиар)

 Нийт: 13210 өргөдлөөс

1. Гомдол - 12787 (96.8%)

 2. Хүсэлт - 409 (3.1%)

 3. Мэдээлэл - 9 (0.07%)

 4. Санал - 4 (0.03%)

Хүснэгт №3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Байгууллагын нэр** | **Зонхилж байгаа асуудал** | **Тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь** |
| 1 | Сангийн яам | Сангийн яаманд иргэдээс нийт 30 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 29 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. Нийт өргөдлийн дийлэнх нь улсын байцаагчийн акт хүчингүй болгох, санхүүгийн дэмжлэгтэй холбоотой асуудал байна. Нийт гаргасан өргөдөл, гомдлыг ангилбал:* Хүсэлт - 18 (60%)
* Гомдол - 11 (36.7%)
* Санал - 1 (3.3 %)
 |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар | Нийт 305 өргөдлөөс 1. Хүсэлт - 288 (94.4%) 2. Гомдол - 17 (5.6%) 1. Цахим эрх, лавлагаа - 242 (79.3%)
2. Бусад хүсэлт - 40 (13.1%)

/архивын лавлагаа, БТКУС-ын код тодорхойлуулах, татвараас чөлөөлүүлэх, нөхөн бүрдүүлэлт хийх, оюуны өмчид бүртгүүлэх г.м хүсэлт/ 1. Бусад гомдол - 11 (3.6%)
2. Гаалийн бүрдүүлэлтийн үе шатанд үүссэн бичиг баримтын бүрдүүлэлт, үнэ үнэлгээтэй холбоотой /гомдол/ - 4 (1.3%)
3. Ажилдаа буцан орох, буцалтгүй тусламж /хүсэлт/ - 6 (2.0%)
4. Гаалийн улсын байцаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй, хууль дүрэм зөрчсөн болон ажлын хариуцлага алдсан талаар - 2 (0.7%)
* 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 буй 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 4299 иргэн, аж ахуйн нэгж, зарим төрийн байгууллагууд гадаад худалдааны статистик мэдээлэл болон өөрийнхөө гадаад худалдааны талаарх лавлагааг авах зорилгоор 2021 оны 1 дүгээр улиралд 3877 хандалт хийж цахимаар авсан.
* Гаалийн улсын байцаагчдын ёс зүй, гаалийн бүрдүүлэлтийн явцад гарч буй 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 12875 өргөдлөөс 1. Гомдол - 12759 (99.1%) 2. Хүсэлт - 103 (0.8%) 3. Мэдээлэл - 9 (0.07 %) 4. Талархал - 1 (0.01%) 5. Бусад - 3 (0.02%) 1. Төлбөрийн и-баримтын асуудлаар - 12659 (98.3%)
2. НӨАТ-ын буцаан олголтын дүн буурсан – 37(0.29% )
3. Татварын хөнгөлөлт, чөлөөлөлтийн асуудлаар-10 (0,08%)
4. Татварын тайлан залруулах, татвар буцаан гаргуулах асуудлаар- 10 ( 0.1%)
5. Хуулийн тайлбар, лавлагаа, тодорхойлолт авах- 7 (0.05)
6. Бусад асуудлаар-152 (1.2)
* Хугацаа болоогүй, хянагдаж буй 2393 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт байгаа нь 2021 оны 3 дугаар сарын 15-ны өдрөөс хойших сүүлийн 21 хоногийн хугацаанд 1800-1288 утсаар болон и-баримтын гомдол цэсэд ирсэн байна.
* НӨАТ-ын буцаан олголт, и-баримттай холбоотой ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд Гааль, татвар, санхүүгийн мэдээллийн технологийн төв УҮГ-аас уг иргэнтэй холбоотой мэдээллийг гаргуулан шийдвэрлэж иргэнд хариуг өгч ажилласан.
* Татварын шинэчлэгдсэн багц хууль, Аж ахуйн нэгжийн орлогын албан татвараас хөнгөлөх, чөлөөлөх тухай, Хувь хүний орлогын албан татвараас чөлөөлөх тухай, Нэмэгдсэн өртгийн албан татвараас чөлөөлөх тухай хууль болон татварын тайлангийн маягтын өөрчлөлт, татвар төлөгчид зайнаас үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбоотойгоор ТЕГ-ын даргын 2021 оны “Түр горимд шилжүүлэн ажиллуулах тухай” 02 тоот тушаалаар татвар төлөгч аж ахуйн нэгж, хувь хүнд түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх, зөвлөгөө өгөх зорилгоор 1800-1288 тусгай дугаарт 2021 оны 1 дүгээр сарын 6-ны өдрөөс 2 дугаар сарын 28-ны өдрийг дуустал хугацаанд утсаар зөвлөгөө өгөх ТЕГ болон харьяа нэгж, албадын татварын улсын байцаагчдыг нэмэлтээр ажиллуулсан.
 |

САНГИЙН ЯАМ