

ТАНИЛЦУУЛГА

Сангийн яам болон Татварын ерөнхий газар, Гаалийн ерөнхий газарт хандаж 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 45,716 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн байна. Энэхүү өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагаар харуулбал:

| | |
|-------------------------|--------|
| Сангийн яаманд | 241 |
| Гаалийн ерөнхий газарт | 811 |
| Татварын ерөнхий газарт | 44,664 |

Дээрх өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тухайд:

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд ирсэн нийт 45,716 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн 43,040 буюу 94.1 хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, 2684 буюу 5.9 хувь нь хариу өгөх хугацаа нь болоогүй, судлагдаж байна. Үүнээс:

Сангийн яаманд нийт 241 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 223 буюу 92.5 хувийг хугацаанд нь шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн, үлдсэн 18 өргөдөл буюу 7.5 хувийг шийдвэрлэхээр ажиллаж байна. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг улсын байцаагчийн актыг хүчингүй болгуулах, ажлын байрыг дэмжих 3 хувийн хүүтэй зээлийн талаар, цар тахалтай холбоотойгоор төрөөс олгож буй санхүүгийн дэмжлэгтэй холбоотой асуудал болон дотоод өргөдөл эзэлж байна.

Татварын ерөнхий газарт хандаж ирүүлсэн нийт 44664 өргөдөл, гомдол ирснээс 42002 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгсөн нь 94.0 хувийн үзүүлэлттэй байна.

Татварын ерөнхий газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнх хувийг төлбөрийн и-баримт олгоогүй, НӨАТ-ын буцаан олголтын дүн буурсан, өндөр дүнтэй и-баримтын урамшуулал орохгүй байгаа, татварын хөнгөлөлт, чөлөөлөлт, татварын тайлан залруулах, татвар буцаан гаргуулах, хуулийн тайлбар, лавлагаа, тодорхойлолт авах асуудал эзэлсэн 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. Өндөр дүнтэй и-баримт бүртгэгдэхгүй, НӨАТ-ын буцаан олголт, урамшуулал олгогдоогүй гэх гомдол хүсэлтийн дагуу холбогдох нотлох баримтыг үндэслэн Гааль, татвар, санхүүгийн

мэдээллийн технологийн төв УҮГ-т албан бичиг хүргүүлж, урамшууллыг нөхөж олгох, НӨАТ-ын хуулийн дагуу хариуг өгөх зэрэг арга хэмжээ авсан байна.

1800-1288 утсаар 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 өөрчлөлтийн асуудлаар хандсан иргэнд хариултыг тухай бүр өгч ажилласан байна.

Гаалийн ерөнхий газарт нийт 811 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтээс цахим эрх, лавлагаа 495, хүсэлт 254, гомдол 54, мэдээлэл 8 ирүүлсэнээс 725 нь бичгээр, 24 нь “Info@customs.gov.mn” цахим хаягаар, 54 гомдол, 8 мэдээлэл нь “Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд хандан ирүүлсэн гомдол, мэдээлэл байна.

“Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд хандан ирүүлсэн гомдол, мэдээллийг тухай бүр холбогдох албан тушаалтнуудад танилцуулан, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар гомдол гаргагчид утсаар болон бичгээр тогтмол мэдээлэлж гомдлыг бүрэн барагдуулж ажилласан байна.

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс бичгээр болон цахим хаягаар нийт 749 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт ирсүүлсэнээс 745 өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд 4 өргөдөл, гомдлын хугацаа болоогүй, шийдвэрлэлт 99.4%-тай байна.

---oOo---

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан
 өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

Хүснэгт №1

| Д)д | Байгууллагын нэр | Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт | Шийдвэрлэлт | | | Хугацаа болгоогүй | Шийдвэрлэлт /хувиар/ |
|------------|---------------------------|--|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------|----------------------|
| | | | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | Бусад байгууллагад | Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн | | |
| 1 | Сангийн яам | 241 | 223 | - | - | 18 | 92.5 |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар | 811 | 807 | - | - | 4 | 99.5 |
| 3 | Татварын ерөнхий газар | 44664 | 42002 | 8 | - | 2662 | 94.0 |
| ДҮН | | 45716 | 43032 | 8 | - | 2684 | 94.1 |

2021 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 | 241 | 239 | 2 | - | - | - |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар | 811 | 725 | 24 | 62 | - | - |
| 3 | Татварын ерөнхий газар | 44664 | 406 | 42582 | 1165 | 11 | - |
| ДҮН | | 45716 | 1370 | 42608 | 1227 | 11 | - |

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан
 өргөдөл, гомдлын агуулга (хувиар)

Нийт: 45716 өргөдлөөс

| | | |
|-------------|---|----------------|
| 1. Гомдол | - | 44377 (97.07%) |
| 2. Хүсэлт | - | 1270 (2.78%) |
| 3. Санал | - | 57 (0.12%) |
| 4. Мэдээлэл | - | 11 (0.02%) |
| 5. Талархал | - | 1 (0.001%) |

Хүснэгт №3

| № | Байгууллагын нэр | Зонхилж байгаа асуудал | Тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь |
|---|-----------------------|--|--|
| 1 | Сангийн яам | <p>Сангийн яаманд иргэдээс нийт 241 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 223 өргөдлийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг улсын байцаагчийн актыг хүчингүй болгуулах, ажлын байрыг дэмжих 3 хувийн хүүтэй зээлийн талаар, цар тахалтай холбоотойгоор төрөөс олгож буй санхүүгийн дэмжлэгтэй холбоотой асуудал болон дотоод өргөдөл эзэлж байна.</p> <p>Нийт гаргасан өргөдөл, гомдлыг ангилбал:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хүсэлт - 145 (60%) - Гомдол - 84 (35%) - Санал - 12 (5%) | |
| 2 | Гаалийн ерөнхий газар | <p>Нийт-811 бичгээр, цахим шуудан, 1800-1281 утсанд хандсан:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Цахим эрх, лавлагаа 2. Бусад хүсэлт /архивын лавлагаа, ажилд орох, БТКУС-ын код тодорхойлуулах, татвараас чөлөөлүүлэх, нөхөн бүрдүүлэлт хийх, оюуны өмчид бүртгүүлэх г.м хүсэлт/ 3. Бусад гомдол 4. Гаалийн бүрдүүлэлтийн үе шатанд үүссэн бичиг баримтын бүрдүүлэлт, үнэ үнэлгээтэй холбоотой /гомдол/ 5. Ажилдаа буцан орох, буцалтгүй тусламж /хүсэлт/ 6. Гаалийн улсын байцаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй, хууль дүрэм зөрчсөн болон ажлын хариуцлага алдсан талаар 7. Гаалийн зөрчилтэй хамааралтай гомдол | <p>1. Хүсэлт - 749 /92,4%/</p> <p>2. Гомдол - 54 /6,6%/</p> <p>3. Мэдээлэл - 8 /0.9%/</p> <p>495 /61.03%/</p> <p>229 /28,2%/</p> <p>42 /5,2%/</p> <p>9 /1,1%/</p> <p>12 /1,5%/</p> <p>8 /0,9%/</p> <p>8 /0,9%/</p> |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|------------------------|--|--------|----------------|--------|--------------|-----------------|-------------|----------|-------------|-------|-------------|
| | | <p>8. Иргэдээс ирсэн мэдээллийг холбогдох газар, хэлтэс, албан тушаалтанд нь мэдэгдэн 8 /0.9%/ шаардлагатай арга хэмжээг авч ажилласан</p> <p>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.</p> <p>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 ажиллаа.</p> <p>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.</p> | | | | | | | | | | |
| 3 | Татварын ерөнхий газар | <p>Нийт өргөдлөөс:</p> <table data-bbox="829 1153 1460 1355"> <tr> <td>Гомдол</td> <td>44239 / 99.0 %</td> </tr> <tr> <td>Хүсэлт</td> <td>376 / 0.84 %</td> </tr> <tr> <td>Мэдээлэл, санал</td> <td>45 / 0.10 %</td> </tr> <tr> <td>Талархал</td> <td>1 / 0.002 %</td> </tr> <tr> <td>Бусад</td> <td>3 / 0.006 %</td> </tr> </table> <p>1. Төлбөрийн и-баримтын асуудлаар 40676 / 91.1%</p> <p>2. ААН илгээгээгүй, үнийн дүн зөрүүтэй асуудлаар 3383 / 7.6%</p> <p>3. НӨАТ-ын буцаан олголтын дүн буурсан, өндөр дүнтэй и-баримтын урамшуулал орохгүй байгаа талаар 140 / 0.3%</p> <p>4. Татварын хөнгөлөлт, чөлөөлөлт, буцаан олголт, тайлан залруулах, хяналт шалгалтын асуудлаар 82 / 0.2%</p> <p>5. Хуулийн тайлбар, лавлагаа, тодорхойлолт авах, мэдээллийн сантай холбоотой асуудлаар 68 / 0.1%</p> <p>6. Бусад асуудлаар 315 / 0.7%</p> <p>-ийг тус тус эзэлж байна.</p> <ul style="list-style-type: none"> Татварын албадад гомдлын шийдвэрлэлттэй холбоотой чиглэлийг хүргүүлж, арга зүйгээр хангаж, хяналт тавин ажилласан. | Гомдол | 44239 / 99.0 % | Хүсэлт | 376 / 0.84 % | Мэдээлэл, санал | 45 / 0.10 % | Талархал | 1 / 0.002 % | Бусад | 3 / 0.006 % |
| Гомдол | 44239 / 99.0 % | | | | | | | | | | | |
| Хүсэлт | 376 / 0.84 % | | | | | | | | | | | |
| Мэдээлэл, санал | 45 / 0.10 % | | | | | | | | | | | |
| Талархал | 1 / 0.002 % | | | | | | | | | | | |
| Бусад | 3 / 0.006 % | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Гааль, татвар, санхүүгийн мэдээллийн технологийн төв УҮГ-аас иргэнтэй холбоотой мэдээллийг гаргуулсан.• Хуулийн тайлбар, татварын лавлагаа, тодорхойлолт гаргаж өгсөн.• Татварын хөнгөлөлт, чөлөөлөлтийн асуудлаар иргэдэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх ТУБ нарыг нэмэлтээр ТЕГ-ын даргын “Түр горимд шилжүүлэн ажиллуулах тухай” 02 тоот тушаалаар томилон ажиллуулсан байна. |
|--|--|---|

САНГИЙН ЯАМ