

ТАНИЛЦУУЛГА

Сангийн яам болон Татварын ерөнхий газар, Гаалийн ерөнхий газарт хандаж 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 26,908 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн байна. Энэхүү өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагаар харуулбал:

Сангийн яаманд	251
Гаалийн ерөнхий газарт	468
Татварын ерөнхий газарт	36,459

Дээрх өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тухайд:

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 37,178 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн 36,388 буюу 97.9 хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, 790 буюу 2.1 хувь нь хариу өгөх хугацаа нь болоогүй, судлагдаж байна. Үүнээс:

Сангийн яаманд 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 251 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснийг бүрэн буюу 100 хувь шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн. Ерөнхий сайдын 2022 оны 12 дугаар сарын 9-ны өдрийн 214 дүгээр захирамжаар иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг хууль тогтоомжийн хүрээнд судлан үзэж, шуурхай шийдвэрлэх Ажлын хэсэг байгуулагдсантай холбоотойгоор шуурхай арга хэмжээ авч, бүрэн шийдвэрлэсэн. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг төрийн албаны салбар зөвлөлийн томилгоотой холбоотой, гавъяат эдийн засагчийн тэтгэмж хүссэн, төрийн сангийн данс андуурч гүйлгээ хийсэн, архивын лавлагаа хүссэн, Сангийн яамны албан бланк хуурамчаар үйлдэж, иргэдийг залилсан, санхүүгийн тусламж, дэмжлэг хүссэн, санхүүгийн хяналт, шалгалтын акттай, татварын бодлого, төрийн банкны үйл ажиллагаатай холбоотой болон дотоод өргөдөл эзэлж байна.

Нийт өргөдлийн 71 өргөдөл буюу 28.2 хувь нь дотоод өргөдөл байгаа бөгөөд ихэнх хувийг сургалт, хүүхэд асрах чөлөө хүссэн, ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөх хүсэлт гаргасан, нэг удаагийн буцалтгүй тусламж хүссэн зэрэг өргөдөл эзэлж байна.

Гаалийн ерөнхий газарт нь “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллаж, 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 468 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг утсаар, бичгээр, цахим хаягаар ирүүлснийг хүлээн авч, шийдвэрлэсэн байна.

Дээрх 468 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс бичгээр 252, “Info@customs.gov.mn” цахим хаягаар 45 хүсэлт ирүүлсэн байна. “Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд нийт 171 дуудлага, мэдээлэл /84 гомдол, 87 зөрчлийн

мэдээлэл/ ирүүлсэн байна. “Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд хандан ирүүлсэн гомдол, мэдээллийг тухай бүр холбогдох албан тушаалтнуудад хуваарилж хугацаанд нь утсаар болон бичгээр хариуг нь өгч ажилласан байна.

Гаалийн ерөнхий газарт 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс утсаар, бичгээр, цахим хаягаар нийт 468 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт ирүүлснээс 466 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн бөгөөд 2 гомдлын шийдвэрлэх хугацаа болоогүй байна. Нийт өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлт 99.6%-тай байна.

Татварын ерөнхий газарт хандаж 2022 оны 4 дүгээр улиралд Татварын ерөнхий газрын удирдлага, албан тушаалтанд хандаж нийт 36459 өргөдөл, гомдол ирснээс 35671 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгсөн нь 97,8 хувийн үзүүлэлттэй байна.

Ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн:

- 366 нь бичгээр
- 1531 нь утсаар /1800-1288, 1800-1212/
- 34542 нь цахимаар /и-баримт апплэкейшн, цахим шуудан, сошиал суваг/
- 20 нь биечлэн уулзсан байдлаар хандсан байна.

Иргэд, байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдол, саналын 36164 нь буюу 99,2 хувь нь гомдол, 264 буюу 0,74 хувь нь хүсэлт, 26 буюу 0,06 хувь нь санал, мэдээлэл гэсэн агуулгаар ирсэн байна. Татварын ерөнхий газар, харьяа албадад ирүүлсэн гомдлын 14438 буюу 39,6% төлбөрийн и-баримт олгоогүй, кассын машин эвдэрсэн, хямдарсан бараанд и-баримт өгөхгүй байгаа асуудал эзэлж байна.

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 авч ажилласан байна.

НӨАТ-ын урамшууллыг олгохдоо Эрсдэлийн удирдлагын газраас “эрсдэлтэй” гэж үзэн, өндөр үнийн дүнтэй баримтыг цуцалсан бөгөөд иргэдээс нь холбогдох нотлох баримтыг гаргуулан буцаалтыг олгох, хуулийн дагуу хариуг өгөх зэрэг арга хэмжээ авсан. Мөн журамд заасан хугацаанд баримтаа шивээгүй, урамшуулал олгогдохгүй байна гэсэн гомдлыг Гааль, татварын санхүүгийн мэдээллийн технологийн төв УҮГ-т хүргүүлж, мэдээллийг шалгуулан, хуулийн дагуу хариу тайлбарыг хүргүүлсэн 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.

---oOo---

2022 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	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
1	Сангийн яам	251	251	-	-	-	100
2	Гаалийн ерөнхий газар	468	466	-	-	2	99.6
3	Татварын ерөнхий газар	36459	35671	3	-	788	97.8
ДҮН		37178	36388	3	-	790	97.9

2022 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	251	251	-	-	-	-
2	Гаалийн ерөнхий газар	468	252	45	171	-	-
3	Татварын ерөнхий газар	36459	366	34540	1533	20	-
ДҮН		37178	869	34585	1704	20	-

2022 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан
өргөдөл, гомдлын агуулга (хувиар)

Нийт: 37178 өргөдлөөс

1. Гомдол	-	36334 (97.7%)
2. Хүсэлт	-	731 (1.97%)
3. Санал	-	0 (0.00%)
4. Мэдээлэл	-	113 (0.30%)
5. Талархал	-	0 (0.00%)

Хүснэгт №3

№	Байгууллагын нэр	Зонхилж байгаа асуудал	Тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь
1	Сангийн яам	Сангийн яаманд 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 251 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснийг бүрэн буюу 100 хувь шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг төрийн албаны салбар зөвлөлийн томилгоотой холбоотой, гавъяат эдийн засагчийн тэтгэмж хүссэн, төрийн сангийн данс андуурч гүйлгээ хийсэн, архивын лавлагаа хүссэн, Сангийн яамны албан бланк хуурамчаар үйлдэж, иргэдийг залилсан, санхүүгийн тусламж, дэмжлэг хүссэн, санхүүгийн хяналт, шалгалтын акттай, татварын бодлого, төрийн банкны үйл ажиллагаатай холбоотой болон дотоод өргөдөл эзэлж байна Нийт гаргасан өргөдөл, гомдлыг ангилбал: - Хүсэлт - 178 (70.9%) - Гомдол - 73 (29.1%) - Санал - 0 (0%)	
2	Гаалийн ерөнхий газар	Нийт 468 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт /бичгээр, цахим шуудангаар, утсаар/ ирүүлсэн. Үүнээс: 1. Өргөдөл - 239 буюу 51.06%, 2. Цахим шуудан – 45 буюу 9.6 %, 3. Гомдол – 13 буюу 2.8%, 4. “Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд гомдол, мэдээлэл – 171 буюу 36.6% байна. Дээрх 468 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг дэлгэрэнгүй байдлаар харуулбал: Нэг. Өргөдөл: 1.1. Гаалийн татварын буцаан авалтын тухай 24 буюу 10.04%, 1.2. Ажилд орох тухай 60 буюу 25.10%, 1.3. Гаалийн татварын тодорхойлолт хүсэх 7 буюу 2.92%,	

	1.4.Гаалийн байгууллагатай холбоотой санал болон буцалтгүй тусламж хүссэн, ажилласан хугацааны тэтгэмжийн талаар, эгүүлэн ажилдаа томилуулах тухай 39 буюу 16.32%, 1.5. Гаалийн мэдүүлгийн хуулбар лавлагаа 42 буюу 17.57%, 1.6. Гаалийн бүрдүүлэлт хийх газар солиулах тухай 8 буюу 3.35%, 1.7. Импортын тоон мэдээлэл хүсэх тухай 9 буюу 3.76%, 1.8. Нөхөн бүрдүүлэлт хийлгэх тухай хүсэлт 5 буюу 2.10%, 1.9 Хилээр бараа нэвтэрсэн эсэх талаар мэдээлэл хүсэх 3 буюу 1.26% 1.10 Барааг тодорхойлох, кодлох уялдуулсан системийн код тодорхойлуулах 2 буюу 0.84% 1.11 Татвараас чөлөөлүүлэх тухай 2 буюу 0.84% 1.12 Хилээр автомашин орж гарсан эсэх тухай лавлагаа 2 буюу 0.84% 1.13 Бусад хүсэлт 36 буюу 15.06% байна. / Гаалийн лавлах 1800-1281 утсаар өгсөн гомдлоо буцаан авах тухай, гаалийн бүртгэгдсэн мэргэжилтний сургалтад хамрагдах тухай, гаалийн манифестэд залруулга хийлгэх, квотын зөвшөөрөл хүсэх, хаяг солиулах, гэрчилгээнд тэмдэг даруулах, нүүрсний экспортын талаар мэдээлэл хүргэх, Хилээр бэлэн мөнгө авч гарсан эсэх тухай лавлагаа хүссэн, Дээж хүссэн албан бичигнээс хуулбар авах тухай, Өөрийн нэр дээр гаалийн бүрдүүлэлт хийгдсэн эсэх тухай лавлагаа хүссэн, Гааль дээр ирсэн ачаагаа авах тухай, Тээвэр хийх зөвшөөрөл хүсэх тухай, ГИТ эрхийг цахимаар хүсэхэд асуудалтай багаа талаарх хүсэлт, Тээврийн хэрэгслийг хилээр буцаж оруулж ирэх асуудлыг тухай хүсэлт, Гаалийн мэдүүлгийн системийн хугацааг түр нээлгэх тухай, гаалийн хяналт шалгалтын талаарх хүсэлт, асуудлыг хуулийн дагуу шийдвэрлүүлэх тухай г.м хүсэлт/ Хоёр. Цахим шуудан: 2.1 Гаалийн бүрдүүлэлтэд шаардагдах бичиг баримтын талаар лавласан 5 буюу 11.11%, 2.2 Импортын мэдэгдлийн талаар 4 буюу 8.88%, 2.3 Автомашины татварын талаар лавласан 3 буюу 6.66%, 2.4 Хилээр бэлэн мөнгө авч гарах тоо хэмжээний талаар лавласан 5 буюу 11.11%, , 2.5 Нохой хилээр хэрхэн дамжин өнгөрүүлэх болон оруулж ирэх талаар лавласан 2 буюу 4.44%, , Бусад хүсэлт 26 буюу 57.8%, буюу чингэлэг хэрхэн бүртгүүлэх, илгээмжээ хаанаас авах, ноолуур хэрхэн экспортлох, хураагдсан автомашиныг хэрхэн худалдан авах, бараа оруулж ирэхэд үнэлгээ хэрхэн тооцох болон түүнд ногдох татварын хэмжээг, гэрийн тэжээвэр амьтны хоол хэрхэн хилээр ирэх талаар, Барааг татваргүй оруулж ирж байгаа талаар мэдээлэл хүргэсэн, Экспортын зөвшөөрөл хэрхэн авах, БТКУС код ангилал лавласан, Амьтны эрүүл мэндийн гэрчилгээний талаар лавлан асуусан хүсэлтүүд байна. Гурав.Гомдол Бичгээр хандсан гомдол 13 байна. Үүнд:
--	--

		-Гаалийн байгууллагын ажилтанд холбогдох ёс зүйн зөрчилд гомдол гаргах тухай 9 буюу 69.24%, - Хилээр адуу нэвтрүүлэхэд асуудалтай байгаа талаар 1 буюу 7.69%, -Гаалийн байгууллагын болоод ажилтны нэр хүндэд халдсан талаар шалгуулахаар гомдол 1 буюу 7.69%, - Албан шаардлагыг хүчингүй болгуулах тухай 1 буюу 7.69%, - Кузовын гаалийн бүрдүүлэлтийн талаарх асуудлыг хуулийн хүрээнд шийдвэрлүүлэх тухай 1 буюу 7.69%, Дөрөв. -“Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд Иргэдээс ирүүлсэн гомдол 84 буюу 49.13%, Тав. Зөрчлийн мэдээлэл - Иргэдээс ирүүлсэн гаалийн зөрчилтэй холбогдолтой мэдээлэл 87 буюу 50.87% байна. • 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 холбогдох нэгжид шилжүүлснээр цахимаар нэвтрэх эрхийг нээж өгсөн, мөн бичгээр авах хүсэлтэй иргэдэд түргэн шуурхай үйлчилж, асуудлыг шийдвэрлэсэн байна. • Гаалийн улсын байцаагчийн ёс зүй, гаалийн бүрдүүлэлтийн явцад гарч буй хүндрэлтэй холбоотой гомдлууд ирснийг тухай бүр холбогдох албан тушаалтнуудад танилцуулан, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар гомдол гаргагчид утсаар болон бичгээр тогтмол мэдээлж, гомдлыг бүрэн барагдуулан ажилласан байна. • 1800-1281 тусгай дугаарын утасны хяналт, бүртгэлийг сайжруулах зорилгоор хяналт, гомдол мэдээллийн нууцлал, шийдвэрлэлт, лавлахад ажиллах Гаалийн улсын байцаагч нарын анхаарах санамжийг шинэчлэн, үйл ажиллагааг боловсронгуй шуурхай, нууцлалтай болгох талаар бүртгэл, хяналтыг тогтмол хөтлөн хяналт тавьж, ажилласан байна.						
3	Татварын ерөнхий газар	Нийт өргөдлөөс: <table><tr><td>Гомдол</td><td>36164 / 99,2%</td></tr><tr><td>Хүсэлт</td><td>269 / 0,74%</td></tr><tr><td>Мэдээлэл, санал</td><td>26 / 0,06 %</td></tr></table> 1. Борлуулагч баталгаажуулаагүй -19425 / 53,3% 2. Төлбөрийн и-баримтын асуудлаар - 14438 / 39,6% 3. НӨАТ-ын буцаан олголт, урамшуулал, 10 хувь болгох асуудлаар - 2154 / 5,96% 4. Хуулийн тайлбар, лавлагаа, тодорхойлолт авах, татварын тайлан, татварын хяналт, шалгалттай холбоотой асуудлаар – 88 / 0,24%	Гомдол	36164 / 99,2%	Хүсэлт	269 / 0,74%	Мэдээлэл, санал	26 / 0,06 %
Гомдол	36164 / 99,2%							
Хүсэлт	269 / 0,74%							
Мэдээлэл, санал	26 / 0,06 %							

		5. Бусад асуудлаар – 354 / 0,98%-ийг тус тус эзэлж байна. • Татварын албадад гомдлын шийдвэрлэлттэй холбоотой чиглэлийг хүргүүлж, арга зүйгээр хангаж, хяналт тавин ажилласан байна. • Борлуулагч баталгаажуулаагүй гомдлыг харьяа татварын албадад ирүүлсэн хаягийн дагуу хуваарилан өгч шийдвэрлүүлэх арга хэмжээг авч ажилласан байна. • Гааль, татварын санхүүгийн мэдээллийн технологийн төв УҮГ-т хандан мэдээллийг засварлуулах, НӨАТ-ын урамшууллыг шилжүүлэх арга хэмжээг авсан байна. • Хуулийн тайлбар, татварын лавлагаа, тодорхойлолт, татварын тайлангийн асуудлаар мэдээлэл, зөвлөгөөг тухай бүр өгсөн байна. • Татварын хөнгөлөлт, чөлөөлөлтийн материалыг хүлээн авах хугацаанд буюу 2022 оны 01 дүгээр сарын 1-нээс 2 дугаар сарын 15-ны хугацаанд иргэдэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх Татварын улсын байцаагч нарыг харьяа нэгж, албадад нэмэлтээр томилон ажиллуулсан байна.
--	--	---

САНГИЙН ЯАМ