

ТАНИЛЦУУЛГА

Сангийн яам болон Татварын ерөнхий газар, Гаалийн ерөнхий газарт хандаж 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 32,783 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг иргэд, аж ахуй нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн байна. Энэхүү өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагаар харуулбал:

Сангийн яаманд	280
Гаалийн ерөнхий газарт	1,640
Татварын ерөнхий газарт	30,863

Дээрх өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тухайд:

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах хүрээнд салбарын хэмжээнд 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 32,783 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн 32,152 буюу 98.1 хувь нь хянан шийдвэрлэгдэж, 631 буюу 1.9 хувь нь хариу өгөх хугацаа нь болоогүй, судлагдаж байна. Үүнээс:

Сангийн яаманд 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 280 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 276 өргөдлийг буюу 98.6 хувийг шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн, үлдсэн 4 өргөдөл буюу 1.4 хувийн хариу өгөх хугацаа болоогүй шийдвэрлэхээр ажиллаж байна. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг улсын байцаагчийн актыг хүчингүй болгуулах тухай, гавъяат эдийн засагчийн тэтгэмж хүссэн, төрийн сангийн данс андуурч гүйлгээ хийсэн, компанийн санхүүгийн тайлангийн илгээх хугацааг сунгуулах тухай, архивын лавлагаа хүссэн, аж ахуйн нэгжийн санхүүгийн тайлангийн систем, хөрөнгө оруулалтын ажилтай холбоотой болон дотоод өргөдөл эзэлж байна.

Нийт өргөдлийн 97 өргөдөл буюу 34.6 хувь нь дотоод өргөдөл байгаа бөгөөд ихэнх хувийг ажилд эргэн орох хүсэлт, сургалт, хүүхэд асрах чөлөө хүссэн, ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөх хүсэлт гаргасан, ар гэрийн гачигдлын улмаас нэг удаагийн буцалтгүй тусламж хүссэн зэрэг өргөдөл эзэлж байна.

Гаалийн ерөнхий газарт нь 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 1640 гомдол, санал, хүсэлт талархал, мэдээлэл ирүүлснээс бичгээр 1069, “Info@customs.gov.mn” цахим хаягаар 21 хүсэлт, 11-11 төвөөс шилжүүлсэн 317, “Гаалийн лавлах 1800-1281” утсанд нийт 233 дуудлага, мэдээлэл /205 гомдол, 28 зөрчлийн мэдээлэл/ ирүүлсэн байна. “Гаалийн лавлах 1800-1281” утас, 11-11 төвөөс шилжүүлсэн гомдол, мэдээллийг тухай бүр холбогдох албан тушаалтнуудад хуваарилж хугацаанд нь утсаар болон бичгээр хариуг нь өгч ажилласан байна.

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс бичгээр, утсаар, цахим хаягаар нийт 1640 гомдол, санал, хүсэлт, талархал, мэдээлэл ирүүлснээс 1613 хүсэлт, гомдол, саналыг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн бөгөөд 27 гомдлын шийдвэрлэх хугацаа болоогүй байна. Нийт гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлт 98.35%-тай байна.

Татварын ерөнхий газарт хандаж 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 30863 өргөдөл, гомдол ирснээс 30263 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариу өгсөн нь 98.05 хувийн үзүүлэлттэй байна..

Ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн:

- 12 нь албан бичгээр
- 898 нь утсаар /1800-1288/
- 28692 нь цахимаар /и-баримт апплэкейшн, цахим шуудан, сошиал суваг/
- 308 нь биеэр
- 953 нь 11-11 төвөөс шилжүүлсэн /Хүснэгт№ 3/

Нийт ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлын 30809 нь хүсэлт, 53 гомдол, 1 санал 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 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.

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.

---oOo---

2023 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	280	276	-	-	7	98.6
2	Гаалийн ерөнхий газар	1640	1613	-	-	27	98.4
3	Татварын ерөнхий газар	30863	30263	5	-	600	98.1
ДҮН		32783	32152	5		631	98.1

2023 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	280	280	-	-	-	-
2	Гаалийн ерөнхий газар	1640	1069	21	550	-	-
3	Татварын ерөнхий газар	30863	12	28692	898	308	953
ДҮН		32783	1361	28713	1442	308	953

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс гаргасан
өргөдөл, гомдлын агуулга (хувиар)

Нийт: 32783 өргөдлөөс

1. Гомдол	-	435 (1.33%)
2. Хүсэлт	-	31816 (97.05%)
3. Санал	-	187 (0.57%)
4. Мэдээлэл	-	28 (0.09%)
5. 11-11 төвөөс шилжсэн	-	317 (0.97%)

Хүснэгт №3

№	Байгууллагын нэр	Зонхилж байгаа асуудал	Тоо, нийт өргөдөл, гомдол эзлэх хувь
1	Сангийн яам	<p>Сангийн яаманд 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 280 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирснээс 276 өргөдлийг буюу 98.6 хувийг шийдвэрлэж хариу хүргүүлсэн, үлдсэн 4 өргөдөл буюу 1.4 хувийн хариу өгөх хугацаа болоогүй шийдвэрлэхээр ажиллаж байна. Нийт өргөдлийн ихэнх хувийг улсын байцаагчийн актыг хүчингүй болгуулах тухай, гавъяат эдийн засагчийн тэтгэмж хүссэн, төрийн сангийн данс андуурч гүйлгээ хийсэн, компанийн санхүүгийн тайлангийн илгээх хугацааг сунгуулах тухай, архивын лавлагаа хүссэн, аж ахуйн нэгжийн санхүүгийн тайлангийн систем, хөрөнгө оруулалтын ажилтай холбоотой болон дотоод өргөдөл эзэлж байна.</p> <p>Нийт өргөдлийн 97 өргөдөл буюу 34.6 хувь нь дотоод өргөдөл байгаа бөгөөд ихэнх хувийг ажилд эргэн орох хүсэлт, сургалт, хүүхэд асрах чөлөө хүссэн, ажилд орох, ажлаас чөлөөлөгдөх хүсэлт гаргасан, ар гэрийн гачигдлын улмаас нэг удаагийн буцалтгүй тусламж хүссэн зэрэг өргөдөл эзэлж байна.</p> <p>Нийт гаргасан өргөдөл, гомдлыг ангилбал:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хүсэлт - 208 (74.3%) - Гомдол - 68 (24.3%) - Санал - 4 (1.4%) 	
2	Гаалийн ерөнхий газар	<p>Нийт 1640 гомдол, санал, хүсэлт, талархал, мэдээлэл /бичгээр, цахим шуудангаар, утсаар/ ирүүлсэн. Үүнээс:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гомдол –314, 2. Санал – 182, 3. Хүсэлт– 799, 4. Мэдээлэл 28, 5. 11-11 төвөөс шилжүүлэн ирүүлсэн 317. <p>Дээрх 1640 гомдол, санал, хүсэлт, талархал, мэдээллийг дэлгэрэнгүй байдлаар харуулбал:</p> <p>Нэг. Гомдол-314</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Татварын талаар 6, 1.2. Үнэ, үнэлгээний маргааны талаар 51, 1.3. Тээврийн талаар 7, 1.4. Ёс зүйн талаар 2, 	

		<p>1.5. Хуурамч барааны талаар 2, 1.6. Татваргүй барааны дэлгүүрийн талаар 6, 1.7. Гаалийн зөрчилтэй холбоотой 4, 1.8. Нүүрсний шинжилгээ болон хулгайн талаар 3, 1.9. Бусад 233.</p> <p>Хоёр. Санал-182</p> <p>2.1. Тэтгэвэрт гарах 39, 2.2. Илүү цагийн нэмэгдэл хөлс гаргуулах тухай 2, 2.3. Хүний нөөцийн чиглэлээр өөр газар ажиллах тухай 2, 2.4. Өөр газар, хороодод ажиллах тухай 109, 2.5. Сургалтад хамрагдах 22, 2.6. Дадлага хийх тухай 8.</p> <p>Гурав. Хүсэлт-799</p> <p>3.1. Ажлаас бүр болон түр чөлөөлөгдөх 67, 3.2. Ажилд орох болон шилжин ажиллах тухай 333, 3.3. Буцалтгүй тусламж хүсэх 87, 3.4. Чөлөө хүссэн 276, 3.5. Тодорхойлолт гаргуулах 18, 3.6. Бусад 18.</p> <p>Дөрөв. Мэдээлэл-28</p> <p>4.1. Зөрчлийн мэдээлэл 28.</p> <p>Тав. 11-11 төвөөс шилжүүлэн ирүүлсэн 317.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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:		
		Гомдол	53 / 99.2%	
		Хүсэлт	30809 / 0.71%	
		Санал	1 / 0,074 %	
		Цахим татварын тайлан	257	0.83
		Тодорхойлолт	7	0.02
		Тооцоолол	18	0.06
		Нэхэмжлэл	65	0.21
		Татвар төлөгчийн бүртгэл	41	0.13
		Төлбөрийн баримт олгохгүй	8838	28.64
		ААН илгээгээгүй / үнийн дүн зөрүүтэй	202	0.65
		Борлуулагч баталгаажуулаагүй	12881	41.74
		Онцгой албан татварын тэмдгийн зөрчил	34	0.11
		10 хувь нэмнэ	624	2.02
		Кассын машин эвдэрсэн/ сүлжээ тасарсан	445	1.44
		И-мэйл хаягаар ирүүлнэ гэсэн боловч ирүүлээгүй	995	3.22
		Хямдарсан бараанд НӨАТ өгөхгүй	596	1.93
		Гар утасны аппликейшн	78	0.25
		Буцаан олголт	560	1.81
		Татварын улсын байцаагчтай холбоотой хуулийн тайлбар, лавлагаа тодорхойлолт, мэдээлэл хүссэн	27	0.09
хяналт шалгалт хийлгэх	35	0.11		
Бусад	5115	16.57		

САНГИЙН ЯАМ