

**2023 оны 01 дүгээр сарын 02-ноос 12 дүгээр сарын 31-ны өдрийн байдлаар  
Гаалийн ерөнхий газар болон харьяа гаалийн газар хороодод хандаж  
ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар**

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хүрээнд Гаалийн лавлах 1800-1281 болон Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан гаалийн харилцаанд оролцогчдод гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаа, хууль тогтоомжтой холбоотой зөвлөгөө, мэдээ мэдээлэл өгөхөөс гадна гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаа, албан хаагчдын ёс зүй, гаалийн зөрчилтэй холбоотой гомдол мэдээллийг хүлээн авч холбогдох газар хэлтэс, харьяа газар хороодод шилжүүлэн, шуурхай шийдвэрлүүлэх ажлыг хууль тогтоомжийн хүрээнд зохион байгуулан, шийдвэрлэлтийн тайланг улирал тутам өссөн дүнгээр гарган, ажиллаж байна.

“Иргэд төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн 7 дугаар зүйлийн 1.2, 1.7, 1.8 дах заалт, Гаалийн ерөнхий газрын даргын 2023 оны 09 дүгээр сарын албан даалгаврын хүрээнд харьяа гаалийн газар хороод иргэд, аж ахуйн нэгжээс бичгээр, амаар, утсан харилцаа, цахимаар хүлээн авсан гомдол, мэдээллийг “Захиргаа дотоод ажлын систем” /CERP/-ийн “Дуудлагын төв” цэсэд “дуудлагын төрөл”, “гомдлын төрөл”-өөр тус тус ангилан, бүртгэл хийх чиглэлийг 2023 оны 10 дугаар сарын 13-ны өдрийн 01-5/3650 тоот албан бичгээр хүргүүлсэн.

  
МОНГОЛ УЛСЫН ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ  
**ГААЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**  
14193 Улаанбаатар хот, Сүхбаатар дүүрэг,  
Их тойруу 8113, Утас/Факс: (976-11) 35 00 60  
И-мэйл: info@customs.gov.mn, Вэбсайт: www.customs.gov.mn  
2023.10.13 № 01-5/3650  
танай \_\_\_\_\_-ны № \_\_\_\_\_-т  
Чиглэл хүргүүлэх тухай

ХАРЬЯА ГААЛИЙН ГАЗАР,  
ХОРООДОД

Гаалийн байгууллагаас шуурхай зохион байгуулах ажлын төлөвлөгөөнд тусгагдсаны дагуу “захиргаа дотоод ажлын систем” /CERP/-ийн “дуудлагын төв” цэсэд хөгжүүлэлт хийж иргэд, аж ахуйн нэгжээс ирсэн гомдол, дуудлага, мэдээллийг зөв, оновчтой ангилан бүртгэх нөхцөл бололцоо бүрдсэн бөгөөд харьяа гаалийн газар хороо өөрт ирсэн гомдол, дуудлага, мэдээллийг тус цэсэд дуудлагын эх үүсвэрээр ангилан газар хорооны даргын “захиргаа дотоод ажлын систем” программын нэвтрэх эрхээр бүртгэх боломжтой болсон.

Иймд “иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн 7 дугаар зүйлийн 1.2, 1.7, 1.8 дах заалт, Гаалийн ерөнхий газрын даргын 2023 оны 09 дүгээр албан даалгаврын хэрэгжилтийг хангаж, харьяа гаалийн газар, хороо иргэд, аж ахуйн нэгжээс бичгээр, амаар, утсан харилцаа, цахимаар ирсэн гомдол, мэдээллийг “захиргаа дотоод ажлын систем” программын “дуудлагын төв” цэсэд “дуудлагын төрөл”, “гомдлын төрөл”-өөр ангилан бүртгэл хийж ажиллахыг үүгээр мэдэгдье

ХЯНАЛТЫН, НЭГДСЭН  
ТӨВИЙН ДАРГЫН АЛБАН  
ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН  
ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Ц.ХАТАНБОЛД

2023 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар Гаалийн лавлах 1281 утсанд гомдол-205, Зөрчлийн мэдээлэл-28, санал-8, хүсэлт-14, шүүмжлэл-1 асуулт лавлагаа-6018 буюу нийт 6251 дуудлага, Засгийн газар 11-11 утсанд гаалийн байгууллагатай холбоотой гомдол-269, санал-20, хүсэлт-25, шүүмжлэл-1, талархал-2 буюу нийт 317 дуудлага, Цахим бүрдүүлэлтийн төвд цахимаар гомдол-349, хүсэлт-109 тус тус бүртгэгдсэн. Хүлээн авч шийдвэрлэсэн 823 гомдлын тоо өмнөх онтой харьцуулахад 10 дахин өссөн нь “Захиргаа дотоод ажлын систем” /CERP/-ийн “Дуудлагын төв” цэсэд хөгжүүлэлт хийн, нийт 5 эх үүсвэрээр /1800-1281, ЗГ 11-11 төв, ГГХ, Цахим бүрдүүлэлтийн нэгж, ОНХ нэгжээр/ дамжуулан гомдлыг бүртгэн авч, гомдол мэдээллийг нэг цэгт төвлөрүүлж, шийдвэрлэж эхэлсэнтэй холбоотой. Хүлээн авсан санал гомдлыг холбогдох нэгж рүү цаг тухайд нь шилжүүлж, хуулийн хүрээнд хугацаанд нь шийдвэрлүүлж, шийдвэрлэлтийг гомдол гаргасан иргэн, аж ахуйн нэгжид эргэн мэдэгдэж ажилласан.

ЭХ ҮҮСВЭР		ГОМДОЛ	САНАЛ	ХҮСЭЛТ	ШҮҮМЖЛЭЛ	ТАЛАРХАЛ	НИЙТ
Засгийн газрын	11-11 Төв	269	20	25	1	2	317
Гаалийн лавлах	1800-1281	205	8	14	1	-	228
Цахим бүрдүүлэлтийн төв	/цахимаар/	349	-	109	-	-	458
<b>Нийт</b>		<b>823</b>	<b>28</b>	<b>148</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1003</b>

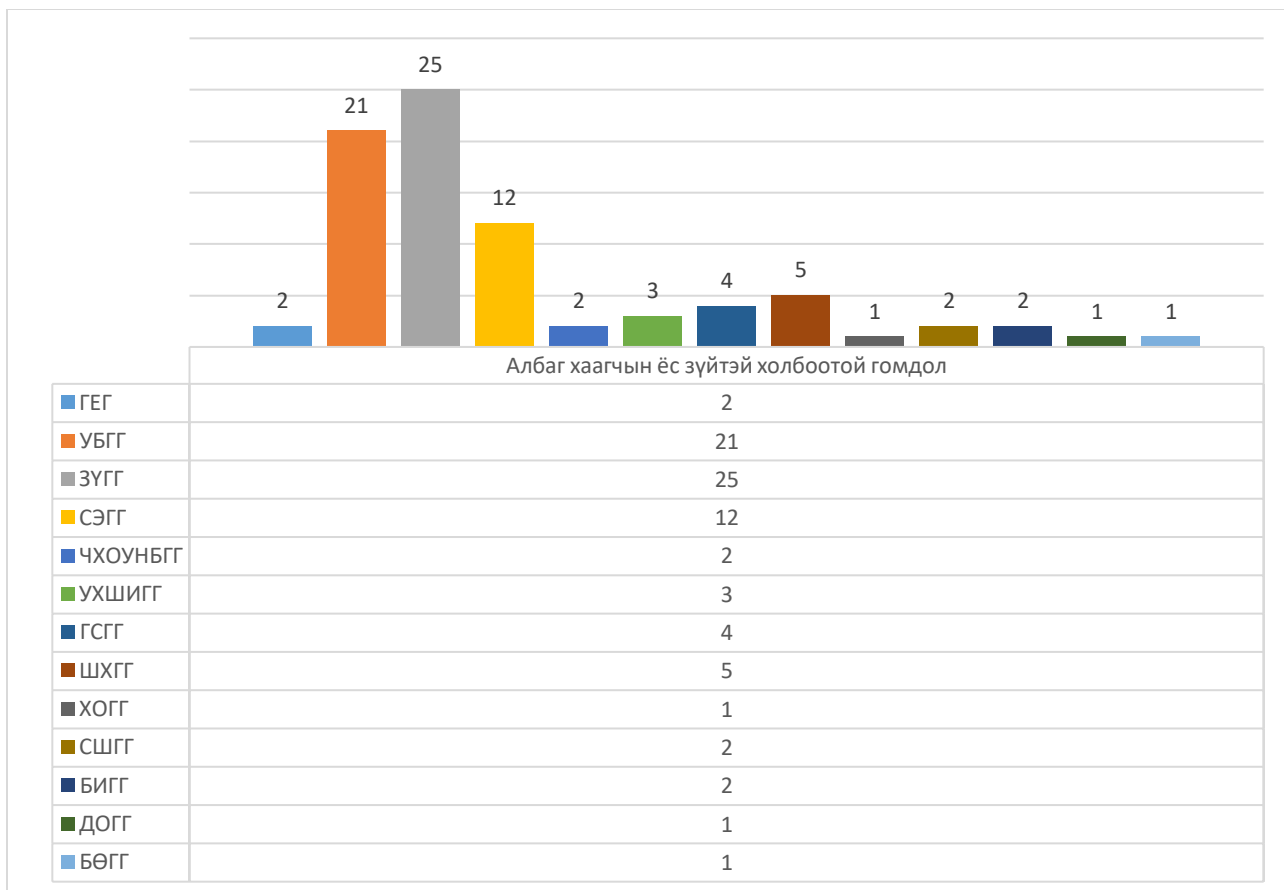
Нийт ирүүлсэн гомдол мэдээлэл, санал, хүсэлтийг төрлөөр нь ангилж үзвэл гомдол 823 буюу 82.05%, санал 28 буюу 2.79%, хүсэлт 148 буюу 14.76%, шүүмжлэл 2 буюу 0.20%, талархал 2 буюу 0.20% байна. Гаалийн байгууллагад ирүүлсэн нийт гомдлыг холбогдох чиглэлээр нь авч үзвэл дийлэнх хувийг Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлт, гаалийн үнэ үнэлгээ, барааны ангилал, татвар тарифтай холбоотой гомдол эзэлж байна.



Нийт гомдлыг холбогдох газар хороодоор нь задалж үзэхэд Цахим бүрдүүлэлтийн төв – 42.41%, ГЕГ – 16.77%, ЗҮГГ-19.20%, УБГГ- 11.18%, үлдсэн 1%-ийг бусад гаалийн газар хороодтой холбоотой гомдол мэдээлэл эзэлж байна.

№	ГЕГ БОЛОН ХАРЬЯА ГААЛИЙН ГАЗАР ХОРООД	ТОО	ГОМДОЛ ХУВЬ ХЭМЖЭЭ
1	Гаалийн ерөнхий газар	138	16.77
2	Цахим бүрдүүлэлтийн төв	349	42.41
3	Улаанбаатар дахь ГГ	92	11.18
4	Замын-Үүд дэх ГГ	158	19.20
5	Чингис Хаан Олон Улсын нисэх буудал дахь ГГ	8	0.97
6	Сэлэнгэ аймаг дахь ГГ	33	4.01
7	Улс хоорондын шуудан илгээмж дэх ГГ	15	1.82
8	Гашуунсухайт дахь ГГ	7	0.85
9	Дорнод аймаг дахь ГГ	1	0.12
10	Сайншанд дахь ГГ	4	0.49
11	Баян-Өлгий аймаг дахь ГГ	8	0.97
12	Сүхбаатар аймгийн Бичигт дэх ГГ	1	0.12
13	Шивээхүрэн дэх ГГ	7	0.85
14	Ховд аймгийн Булган дахь ГГ	1	0.12
15	Увс аймаг дахь ГГ	1	0.12
<b>Нийт</b>		<b>823</b>	<b>100%</b>

Гаалийн лавлах 1800-1281, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд нийт-474 гомдол бүртгэгдсэнээс албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой-82 гомдол ирснийг харьяа газар хороодоор ангилбал:



### Шийдвэрлэлт:

2023 оны 01 дүгээр сарын 02-ноос 12 дүгээр сарын 31-ний өдрийн байдлаар Гаалийн лавлах 1800-1281, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв, Цахим бүрдүүлэлтийн төвд цахимаар хандсан гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 1003 гомдол мэдээлэл, санал хүсэлтээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдээгүй, хариу өгөөгүй гомдол, санал, хүсэлт байхгүй байна.