

**Гаалийн ерөнхий газар болон харьяа гаалийн газар хороодод хандаж ирүүлсэн санал гомдлын шийдвэрлэлтийн 2024 оны эхний хагас жилийн тайлан**

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хүрээнд Гаалийн лавлах 1800-1281 тусгай дугаараар дамжуулан гаалийн харилцаанд оролцогчдод гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаа, хууль тогтоомжтой холбоотой зөвлөгөө, мэдээ мэдээлэл өгөхөөс гадна Гаалийн лавлах 1800-1281, Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв болон Цахим бүрдүүлэлтийн төвөөр дамжуулан гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаа, албан хаагчдын ёс зүй, гаалийн зөрчилтэй холбоотой гомдол мэдээллийг хүлээн авч, холбогдох зохион байгуулалтын бүтцийн нэгж, дэргэдэх байгуулла, харьяа гаалийн газар хороодод шилжүүлэн, шуурхай шийдвэрлүүлэх ажлыг хууль тогтоомжийн хүрээнд зохион байгуулан ажиллаж байна.

2024 оны 06 дугаар сарын 25-ний өдрийн байдлаар Гаалийн байгууллага нийт 4610 дуудлага, гомдол мэдээлэл хүлээн авснаас Гаалийн лавлах 1800-1281 тусгай дугаарт гомдол-73, зөрчлийн мэдээлэл-6, санал-7, хүсэлт-8, шүүмжлэл-1, асуулт лавлагаа-3584 буюу нийт 3673 дуудлага, ЗГ Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан гаалийн байгууллагатай холбоотой гомдол-133, санал-11, хүсэлт-6, шүүмжлэл-0, талархал-2 буюу нийт 152 дуудлага, Цахим бүрдүүлэлтийн төвд цахимаар гомдол-257, хүсэлт-528 тус тус бүртгэгдсэн байна.

Үүнээс гомдол-463/45.13%/, санал-18/1.75%/, хүсэлт-/52.82%/, шүүмжлэл-1/0.1%/, талархал-2/0.2%/-ыг Дуудлагын төв бүртгэлийн програмаар буюу цахимаар холбогдох нэгж рүү тухай бүрт нь шилжүүлэн, хуулийн хүрээнд хугацаанд нь шийдвэрлүүлж, шийдвэрлэлтийг гомдол гаргасан иргэн, хуулийн этгээдэд эргэн мэдэгдэж ажилласан /Хүснэгт 1/.

| <b>ЭХ ҮҮСВЭР</b>                          | <b>ГОМДОЛ</b> | <b>САНАЛ</b> | <b>ХҮСЭЛТ</b> | <b>ШҮҮМЖЛЭЛ</b> | <b>ТАЛАРХАЛ</b> | <b>НИЙТ</b> |
|---|---------------|--------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|
| <b>ЗГ 11-11 Төв</b>                       | 133           | 11           | 6             | -               | 2               | 152         |
| <b>Гаалийн лавлах 1800-1281</b>           | 73            | 7            | 8             | 1               | -               | 89          |
| <b>Бүрдүүлэлтийн цахим төв /цахимаар/</b> | 257           | -            | 528           | -               | -               | 785         |
| <b>Нийт</b>                               | <b>463</b>    | <b>18</b>    | <b>542</b>    | <b>1</b>        | <b>2</b>        | <b>1026</b> |

*Хүснэгт 1. Гаалийн байгууллагад ирсэн гомдол, санал, хүсэлтийн тоо /эх үүсвэрээр/*

Гаалийн байгууллагад ирүүлсэн нийт гомдлыг холбогдох чиглэлээр нь авч үзвэл дийлэнх буюу 320 / 69.11%/-ийг Гаалийн үнэ, үнэлгээ бичиг баримттай холбоотой, 82 буюу 17.71%-ийг Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй холбоотой, 42 буюу 9.07%-ийг Албан хаагчийн ёс зүйтэй, үлдсэн 19 буюу 4.11%-ийг бусад гомдол эзэлж байна /Хүснэгт 2/.

| ХОЛБОГДОХ ЧИГЛЭЛ  | ЗГ 11-11<br>ТӨВ | ГААЛИЙН<br>ЛАВЛАХ 1800-<br>1281 | БҮРДҮҮЛЭЛТ<br>ЦАХИМ ТӨВ | НИЙТ       | ХУВЬ        |
|---|-----------------|---------------------------------|-------------------------|------------|-------------|
| Гаалийн үнэ, үнэлгээ бичиг баримттай холбоотой                  | 51              | 12                              | 257                     | 320        | 69.11%      |
| Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй холбоотой                 | 47              | 35                              | 0                       | 82         | 17.71%      |
| Албан хаагчийн ёс зүйтэй хамааралтай                            | 23              | 19                              | 0                       | 42         | 9.07%       |
| Гаалийн хорио цээртэй холбоотой                                 | 9               | 1                               | 0                       | 10         | 2.16%       |
| Гаалийн зөрчилтэй холбоотой                                     | 1               | 5                               | 0                       | 6          | 1.30%       |
| Гаалийн сүлжээ, програм, тоног төхөөрөмжийн сааталтай холбоотой | 2               | 1                               | 0                       | 3          | 0.65%       |
| <b>Нийт</b>   | <b>133</b>      | <b>73</b>                       | <b>257</b>              | <b>463</b> | <b>100%</b> |

Хүснэгт 2. Гаалийн байгууллагад ирсэн гомдол холбогдох чиглэлээр

Нийт гомдлыг холбогдох газар хороодоор нь задалж үзвэл Бүрдүүлэлтийн цахим төв дийлэнх буюу 66.93%, ЗҮГГ- 9.28%, СЭГГ- 6.48%, ГЕГ- 5.61%, УБГГ- 3.47%, ЧХОУНБГГ-1.73%, УХШИГГ-1.73%, ХоГГ-1.51%, ГСГГ-1.30%, үлдсэн 1.96%-ийг бусад гаалийн газар хороотой холбоотой гомдол эзэлж байна /Хүснэгт 3/.

| №  | ГЕГ БОЛОН ХАРЬЯА ГААЛИЙН<br>ГАЗАР ХОРООД    | ГОМДОЛ     |             |
|----|---|------------|-------------|
|    |   | ТОО        | ХУВЬ ХЭМЖЭЭ |
| 1  | Цахим бүрдүүлэлтийн төв                     | 310        | 66.93%      |
| 2  | Замын-Үүд дэх ГГ                            | 43         | 9.28%       |
| 3  | Сэлэнгэ аймаг дахь ГГ                       | 30         | 6.48%       |
| 4  | Гаалийн ерөнхий газар                       | 26         | 5.61%       |
| 5  | Улаанбаатар дахь ГГ                         | 16         | 3.47%       |
| 6  | Чингис Хаан Олон Улсын нисэх буудал дахь ГГ | 8          | 1.73%       |
| 7  | Улс хоорондын шуудан илгээмж дэх ГГ         | 8          | 1.73%       |
| 8  | Ховд аймгийн Булган дахь ГГ                 | 7          | 1.51%       |
| 9  | Гашуунсухайт дахь ГГ                        | 6          | 1.30%       |
| 10 | Баян-Өлгий аймаг дахь ГГ                    | 3          | 0.65%       |
| 11 | Шивээхүрэн дэх гаалийн газар                | 3          | 0.65%       |
| 12 | Дорнод аймаг дахь ГГ                        | 1          | 0.22%       |
| 13 | Сайншанд дахь ГГ                            | 1          | 0.22%       |
| 14 | Увс аймаг дахь гаалийн газар                | 1          | 0.22%       |
|    | <b>Нийт</b>                                 | <b>463</b> | <b>100%</b> |

Хүснэгт 3. Гаалийн байгууллагад ирсэн гомдол газар хороодоор

Гаалийн байгууллагад ирүүлсэн нийт гомдол, санал, хүсэлтийг холбогдох чиглэл, харьяа гаалийн газар хороодоор нь тус тус ангилахад нэгжийн хувьд Бүрдүүлэлтийн цахим төв, ЗҮГГ, СЭГГ, ГЕГ болон УБГГ дийлэнх хувийг, харин гомдлын төрлөөр Гаалийн үнэ үнэлгээ, бичиг баримттай холбоотой, Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй холбоотой, Албан хаагчийн ёс зүйтэй хамааралтай гомдлууд дийлэнх хувийг эзэлж байна. Иймд дээрх 5 газар хороодод ирсэн гомдлыг холбогдох чиглэлээр нь тус тус ангилахад БЦТ-т Гаалийн үнэ үнэлгээ баримттай холбоотой гомдол дийлэнх хувийг, цаашлаад ЗҮГГ, СЭГГ болон ГЕГ-т гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй холбоотой гомдол, харин албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой гомдол ЗҮГГ, СЭГГ, УБГГ, ГЕГ-т түлхүү ирсэн байна /Хүснэгт4/.

| ХОЛБОГДОХ ЧИГЛЭЛ  | БЦТ        | ЗҮГГ      | СЭГГ      | ГЕГ       | УБГГ      | НИЙТ       |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Албан хаагчийн ёс зүйтэй хамааралтай                            | 0          | 10        | 8         | 4         | 6         | 28         |
| Гаалийн зөрчилтэй холбоотой                                     | 1          | 2         | 0         | 1         | 0         | 4          |
| Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй холбоотой                 | 0          | 27        | 18        | 14        | 7         | 66         |
| Гаалийн үнэ, үнэлгээ бичиг баримттай холбоотой                  | 309        | 2         | 0         | 5         | 2         | 318        |
| Гаалийн хорио цээртэй холбоотой                                 | 0          | 2         | 4         | 1         | 0         | 7          |
| Гаалийн сүлжээ, програм, тоног төхөөрөмжийн сааталтай холбоотой | 0          | 0         | 0         | 1         | 1         | 2          |
| <b>Нийт</b>   | <b>310</b> | <b>43</b> | <b>30</b> | <b>26</b> | <b>16</b> | <b>425</b> |

Хүснэгт 4. Гомдлын дийлэнх хувийг эзэлж буй 5 гаалийн байгууллагад ирсэн гомдлын холбогдох чиглэлээр нь ангилсан байдал

**Шийдвэрлэлт:**

2024 оны 01 дүгээр сарын 02-ноос 06 дугаар сарын 25-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 1026 гомдол мэдээлэл, санал хүсэлтээс хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдээгүй, хариу өгөөгүй гомдол, санал, хүсэлт байхгүй байна.

**ШУУРХАЙ ХЯНАЛТЫН ТӨВ**