

**Гаалийн ерөнхий газар болон харьяа гаалийн газар хороодод хандаж ирүүлсэн санал гомдлын шийдвэрлэлтийн 2024 оны 03 дугаар улирлын 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 Бүрдүүлэлтийн цахим 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 09 дугаар сарын 30-ны өдрийн байдлаар Гаалийн байгууллага нийт 8060 дуудлага хүлээн авснаас Гаалийн лавлах 1800-1281 тусгай дугаарт гомдол-83, зөрчлийн мэдээлэл-9, санал-7, хүсэлт-8, шүүмжлэл-1, асуулт лавлагаа-6032 буюу нийт 6140 дуудлага, Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан гаалийн байгууллагатай холбоотой ирүүлсэн гомдол-214, санал-16, хүсэлт-8, шүүмжлэл-0, талархал-2 буюу нийт 240 дуудлага, Бүрдүүлэлтийн цахим төвд цахимаар лавлагаа- 677, гомдол-259, хүсэлт-666, шүүмжлэл-1 буюу нийт 1607 дуудлага, харьяа гаалийн газар хороодод лавлагаа-7, гомдол-35, зөрчлийн мэдээлэл-13, санал-7, хүсэлт-11 буюу нийт 73 дуудлага тус тус бүртгэгдсэн байна.

Нийт бүртгэсэн дуудлагаас гомдол-591, санал-34, хүсэлт-693, шүүмжлэл-2, талархал-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>	214	16	8	-	2	240
<b>Гаалийн лавлах 1800-1281</b>	83	7	8	1	-	99
<b>Бүрдүүлэлтийн цахим төв /цахимаар/</b>	259	4	666	1	-	930
<b>Харьяа гаалийн газар хороод</b>	35	7	11	-	-	53
<b>Нийт</b>	<b>591</b>	<b>34</b>	<b>693</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1322</b>

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

Гаалийн байгууллагад ирүүлсэн нийт гомдлыг холбогдох чиглэлээр нь авч үзвэл дийлэнх буюу 271 / 45.85%/-ийг Гаалийн үнэ, үнэлгээ бичиг баримттай

холбоотой, 218 буюу 36.89%-ийг Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй холбоотой, 61 буюу 10.32%-ийг Албан хаагчийн ёс зүйтэй, үлдсэн 41 буюу 6.94%-ийг бусад гомдол эзэлж байна /Хүснэгт 2/.

Холбогдох чиглэл	11-11	1281	ГГХ	Цахим бүрдүүлэлт	Нийт
Албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой	38	22	1		10.32%
Гаалийн зөрчилтэй холбоотой	2	8	5		2.54%
Гаалийн сүлжээ, програм, тоног төхөөрөмжийн сааталтай холбоотой	7	1	1		1.52%
Гаалийн үнэ үнэлгээ , бичиг баримттай холбоотой	83	12	2	174	45.85%
Гаалийн хорио цээртэй холбоотой	14	1	2		2.88%
Гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлттэй хамааралтай	70	39	24	85	36.89%
<b>Нийт</b>	<b>▲ 214</b>	<b>▼ 83</b>	<b>▼ 35</b>	<b>▲ 259</b>	<b>100.00%</b>

Хүснэгт 2. Гаалийн байгууллагад ирсэн гомдол холбогдох чиглэлээр

Нийт гомдлыг холбогдох газар хороодоор нь задалж үзвэл дийлэнх буюу 66.93% нь Гаалийн ерөнхий газар, ЗҮГГ- 19.80%, УБГГ-15.23%, СЭГГ- 6.09%, ХоГГ- 2.20%, ГСГГ-2.20%, ЧХОУНБГГ-2.03%, УХШИГГ-1.86%, үлдсэн 2.71%-ийг бусад гаалийн газар хороотой холбоотой гомдол эзэлж байна /Хүснэгт 3/.

ГЕГ БОЛОН ХАРЬЯА ГААЛИЙН ГАЗАР ХОРООД	ГОМДОЛ	
	ТОО	ЭЗЛЭХ ХУВЬ
Гаалийн ерөнхий газар	283	47.88%
Замын-Үүд дэх ГГ	117	19.80%
Улаанбаатар хот дахь ГГ	90	15.23%
Сэлэнгэ аймаг дахь ГГ	36	6.09%
Ховд аймгийн Булган дахь ГГ	13	2.20%
Гашуунсухайт дахь ГГ	13	2.20%
Чингис Хаан Олон Улсын Нисэх буудал дахь	12	2.03%
Улс хоорондын шуудан илгээмж дэх ГГ	11	1.86%
Шивээхүрэн дэх ГГ	5	0.85%
Баян-Өлгий аймаг дахь ГГ	4	0.68%
Увс аймаг дахь ГГ	3	0.51%
Сайншанд дахь ГГ	2	0.34%
Дорнод аймаг дахь ГГ	1	0.17%
Бичигт дэх ГГ	1	0.17%
<b>Нийт</b>	<b>591</b>	<b>100.00%</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 ГЕГ-ийн дэргэдэх Бүрдүүлэлтийн цахим төв, ЗҮГГ, СЭГГ, УБГГ, ХоГГ 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.

**Шийдвэрлэлт:**

2024 оны 01 дүгээр сарын 02-ноос 09 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар Гаалийн лавлах 1800-1281, Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв, харьяа гаалийн газар хороод, Цахим бүрдүүлэлтийн төвд цахимаар хандсан гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 1322 гомдол, санал, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн байна.

ШУУРХАЙ ХЯНАЛТЫН ТӨВ