

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2024 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

2024 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар 2024 онд иргэд, даатгуулагчид болон аж ахуйн нэгж, байгууллагуудаас нийт 21,981 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авсан бөгөөд үүний 99.8 хувь буюу 21,240-ийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн, утсаар болон албан бичгээр хариуг хүргүүллээ. Хугацаа болоогүй 252 өргөдөл хяналтын шатанд байгаа бол бусад байгууллагад харьяаллын дагуу шилжүүлсэн 169 байна.

Мэдээлэл хүлээн авах сувгууд

Иргэд, аж ахуйн нэгжүүдээс өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ дараах сувгаар илгээсэн:

- Албан бичиг: 1,603 (7.3%)
- Цахим хуудас (ndaatgal.mn, undeg.mn): 2,712 (12.3%)
- Утас (77771289, 311131, 1111): 8,301 (37.8%)
- Биечлэн ирсэн: 6,452 (29.4%)

Эдгээр өргөдлийг ABLE программд бүртгэж, холбогдох газар, хэлтэст шилжүүлэн, шийдвэрлэлтийн явцад хяналт тавьсан.

Шийдвэрлэлтийн явц

2024 онд хүлээн авсан өргөдлийн шийдвэрлэлтийн байдал:

- Шийдвэрлэсэн өргөдөл: 21,240 (99.8%)
- Хяналтын шатанд байгаа: 252 (1.2%)
- Бусад байгууллагад шилжүүлсэн: 169

Өргөдөл, гомдлын төрөл, шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй

Ирсэн нийт өргөдлийг ангилж, төрөл бүрээр тайлан гаргав:

- Тэтгэвэртэй холбоотой: 4,332 (35%)
 - Шинээр тэтгэвэр тогтоолгосон.
 - Тэтгэврийн хэмжээг нэмэгдүүлэх хүсэлт.
- Тэтгэмжтэй холбоотой: 2,104 (17%)
 - Жирэмсний болон амаржсаны тэтгэмж.
 - Ажилгүйдлийн тэтгэмж олголт.
- Сайн дурын даатгалтай холбоотой: 1,319 (6%)
 - Сайн дурын даатгалд хамрагдах журам.

- Төлбөрийн бүртгэлийн зөрчил.
- Эрүүл мэндийн магадлалтай холбоотой: 729 (3%)
 - Хөдөлмөрийн чадвар алдсаны магадлагаа.
 - Эрүүл мэндийн үзлэгийн хүлээгдэл.
- Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа, байцаагчийн харилцаа: 1,693 (13%)
 - Байцаагчдын хандлага, харилцаа.
 - Утасны хариу өгөхгүй байгаа асуудал.
- Шимтгэл төлөлттэй холбоотой: 1,693 (13%)
 - Шимтгэлийн төлөлт, хөнгөлөлтийн талаарх мэдээлэл.
 - Програмын алдаанаас шалтгаалан хохирч байгаа талаар

Гомдол шийдвэрлэлтэд тавьсан арга хэмжээ

- Өргөдөл, гомдлыг цахим программ ашиглан бүртгэж, шийдвэрлэх хугацааг мөрдөхөд онцгой анхаарав.
- Байцаагчдын хариуцлага, харилцаа, үйлчилгээг сайжруулах чиглэлээр сургалт зохион байгууллаа.
- Шийдвэрлэлтийн хяналтын тогтолцоо бий болгож, хяналтын үйл явцыг тогтмол шалгаж ажиллав.

Дүгнэлт

2024 онд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа дараах үр дүнд хүрэв:

- Өргөдлийн шийдвэрлэлтийн түвшин өндөр, 99.8%-д хүрсэн.
- Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэхэд цахим үйлчилгээг амжилттай ашиглав.

Цаашид дараахи арга хэмжээг хэрэгжүүлэх чиглэлд анхаарч ажиллахаар төлөвлөж байна

- Албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах чиглэлээр дадлага, сургалтыг нэмэгдүүлэх.
- Иргэдэд нийгмийн даатгалын мэдээллийг хүртээмжтэй хүргэх цахим сувгийг өргөжүүлэх.
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг ил тод, хянах боломжтой болгох.