“ТҮЛШ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЙЛЧЛЭХ ТӨВ” ОНӨААТҮГ

# 2026 ОНЫ ДОТООД ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ТАЙЛАН ЗӨВЛӨМЖ

УЛААНБААТАР ХОТ

2026 ОН

НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР

Шалгуур [Үнэлэх ба/эсвэл баталгаажуулахтай холбоотой стандарт, хууль тогтоомж, тогтоол, шийдвэр, заавар журам, шаардлага буюу ямар байх ёстой]

Бодит нөхцөл байдал [Шалгалтын явцад ямар бодит нөхцөл байдал оршин байсан буюу юу оршин байна]

Шалтгаан [Шалгуур болон бодит байдал хоорондын зөрүүний шалтгаан буюу яагаад ийм зөрүүтэй байна]

Үр нөлөө [Бодит нөхцөл байдал нь шалгууртайгаа нийцэхгүй байснаас байгууллагад учирч болох эрсдэл буюу зөрүүтэй байдал нь юунд нөлөөлөх тухай]

| Үнэлгээ | Үнэлгээний тайлбар | Анхаарах зүйлс |
|---|---|---|
| 1- Хангалттай | Гол чухал эсвэл томоохон гэж үзэх алдаа зөрчил эсвэл асуудал илрээгүй. Хяналтын орчин сайн бөгөөд эрсдэлтэй хэсгүүдэд хяналт сайн тавигддаг. | Байхгүй эсвэл хязгаарлагдмал төвшинд авч үзэх |
| 2- Сайжруулалт хэрэгтэй | Хэдийгээр хяналтын орчин зохистой боловч зарим хяналттай холбоотой алдаа зөрчил, асуудал илэрсэн | Хэрхэн сайжруулах талаар авч үзэх |
| 3- Их хэмжээний сайжруулалт хэрэгтэй | Материаллаг алдаа зөрчил, эрсдэлийг үүсгэх хяналтын сул талууд илэрсэн. Эрсдэлийг бууруулах хяналтууд оршин байгаа боловч, тэдгээрт их хэмжээний сайжруулалт хэрэгтэй | Шалтгааныг ерөнхи д нь авч үзэх |
| 4- Хангалттай бус | Материаллаг алдаа зөрчил, эрсдэлийг үүсгэх хяналтын сул талууд илэрсэн. Эрсдэлийг бууруулах аливаа хяналт байхгүй эсвэл байгаа хяналт нь хангалттай бус. Эрсдэлээс хамгаалахын тулд шуурхай арга хэмжээ авах шаардлагатай. | Шалтгааныг тусгайлан илүү анхааралтай авч үзэх |

Зөвлөмж дотоод хяналтаар илэрсэн алдаа зөрчил болон холбогдох баримт, санал зэрэгт үндэслэн зөвлөмжийг бичнэ. Зөвлөмж нь удирдлагыг одоогийн нөхцөл байдлыг засаж зөв болгох эсвэл үйл ажиллагааг сайжруулахад чиглэсэн байна. Зөвлөмжийг ерөнхий эсвэл тусгайлсан аль ч байдлаа өгч болно.

НИЙСЛЭЛИЙН “ТҮЛШ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЙЛЧЛЭХ ТӨВ” ОНӨААТҮГ ДОТООД ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ТАЙЛАН, ЗӨВЛӨМЖ

2026 оны 03 дугаар сарын 25 Улаанбаатар хот

НЭГ. ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ЗОРИЛГО БА ХАМРАХ ХҮРЭЭ

1.1. Зорилго:

“Түлш хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв” ОНӨААТҮГ-ын 2026 оны дотоод өргөдөл гомдол, дүүргүүдийн үйл ажиллагаанд хяналт хийхэд оршино. Шалгалтаар холбогдох хууль тогтоомж, тушаал шийдвэрийн нийцлийг үнэлж, илэрсэн эрсдэлийг бууруулах дүгнэлт, зөвлөмжийг боловсруулан, байгууллагын удирдлага болон Удирдах зөвлөлд танилцуулж, шаардлагатай шийдвэр гаргуулахад чиглэгдсэн болно.

1.2. Арга зүй, стандартын талаарх мэдэгдэл:

Дотоод хяналт шалгалтыг батлагдсан хөтөлбөрийн дагуу түүврийн арга, ярилцлага, баримт тулгах зэрэг аргуудыг ашиглан гүйцэтгэлээ. Мөн түүврийн аргаар гэрээт хяналтын ажилтнуудын ажлын үр дүн, шалтгаан нөхцөлийг нягталж, нотлох баримтуудыг тулган баталгаажуулсан болно.

Тайлбар: Хяналт шалгалтын хамрах хүрээ нь байгууллагын бүх талын ололт, дутагдлыг бүрэн илэрхийлэх боломжгүй бөгөөд зөвхөн шалгалтад хамрагдсан баримт материалын хүрээнд дүгнэлт гаргасныг тэмдэглэж байна.

1.3. Хамтын ажиллагаа ба ёс зүй:

Шалгалтын явцад хамтран ажилласан дүүргийн мэргэжилтнүүд болон үйлдвэрийн газрын даргад талархлаа.

Харин хяналтын ажилд хүндрэл учруулж, шаардсан баримтыг удаа дараа нэхүүлэх, баримт материалыг өгөхгүй байх зэргээр хараат бус ажиллах боломжийг хязгаарласан Захиргаа удирдлагын хэлтсийн дарга Ц.Болормаад цаашид хяналт шалгалтын хараат бус байдалд нөлөөлөх, хамтран ажиллахгүй байх, мэдээлэл нуух зэрэг үйлдэл гаргавал холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу дараагийн шатны хариуцлагын арга хэмжээ авах саналыг байгууллагын удирдлага болон удирдах зөвлөлд албан ёсоор танилцуулахыг мэдэгдье.

1.4. Бүрэлдэхүүн ба хугацаа:

Гүйцэтгэсэн: Дотоод хяналт, мониторингийн мэргэжилтэн (батлагдсан хөтөлбөрийн дагуу).

- ✓ Төлөвлөлтийн үе шат: 2026 оны 02 дугаар сарын 28-ны өдрөөс.

- ✓ Хяналтын үе шат: 2026 оны 03 дугаар сарын 11-ны өдрөөс
- ✓ Тайлагнах үе шат: 2026 оны 03 дугаар сарын 25-ны дотор Газрын даргад танилцуулахаар төлөвлөсөн.

1.5. Хяналт шалгалтад ашигласан эрх зүйн баримт бичиг, шалгуур үзүүлэлт:

Хяналт шалгалтыг гүйцэтгэхдээ дараах хууль тогтоомж, дүрэм журмыг удирдлага болголоо. Үүнд:

- ✓ Хөдөлмөрийн тухай хууль;
- ✓ Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хууль;
- ✓ Төрийн болон орон нутгийн өмчийн тухай хууль;
- ✓ Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн (ХАБЭА) тухай хууль;
- ✓ “Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам”
- ✓ Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын тушаал болон Газрын даргын тушаал, шийдвэрүүд.
- ✓ Хөдөлмөрийн дотоод журам

## ХОЁР. ДҮҮРГҮҮДИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН ДОТООД ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ

**2.1. Ажлын байрны зохион байгуулалт, тайлан төлөвлөгөө (KPI ба Үнэлгээ)**

**Өнөөгийн байдал:**

Хяналтад хамрагдсан 7 дүүрэг нь 2026 оны жилийн ажлын төлөвлөгөөг боловсруулж, захиргааны нэгжид хүргүүлсэн байгаа ч удирдлагын хяналт хийгдэж, нэгдсэн зөвлөмжийг өгөөгүй байна. Түүнчлэн, дүүргүүдээс сар бүр үйл ажиллагааны тайланг ирүүлж байгаа ч тэдгээрийг нэгдсэн байдлаар хянан баталгаажуулж, гүйцэтгэлийн үр дүнг бодитоор үнэлэх, тотогтолцоо байхгүй байна.

Бодит үр дүнгээс илүүтэй явцын тайланг зөвхөн цаасан дээр гаргах, түүнийг үнэлэх сайжруулах, урамшууллын тогтолцоо, бодлого байхгүй байна.

Дүүргүүдийн ажил эхлэх цаг харилцан адилгүй, зарим дүүрэг өглөө 9:00, 10:00 цагт эхэлж байгаа бол тухайн үеийн нөхцөл байдлаасаа шалтгаалан зарим нь 11 цагт ажлаа эхлүүлж байсан.

**Шалтгаан ба үр нөлөө:**

<u>Удирдлагын нэгдсэн чиглүүлэг дутмаг:</u> Захиргааны нэгжээс төлөвлөгөөг хянан баталгаажуулах, арга зүйн зөвлөмжөөр хангах үйл явц хийгддэггүй нь дүүргүүд нэгдсэн стандартгүйгээр ажиллах нөхцөлийг бүрдүүлсэн.

<u>Гүйцэтгэлийн үнэлгээний механизм тодорхойгүй:</u> Тайлангийн хэрэгжилтийг бодитоор үнэлэх, үр дүнд суурилсан урамшуулал болон хариуцлагын бодлого байхгүй байгаа нь ажлыг зөвхөн “цаасан дээр” тайлагнах хандлагыг бий болгосон.

Ажлын цагийн зохицуулалтын уялдаагүй байдал: Дүүргүүдийн үйл ажиллагааны онцлог болон ачааллаас хамаарч ажлын цаг харилцан адилгүй байгааг албан ёсны журмаар зохицуулж, нэгдсэн хяналтад оруулаагүй.

Үр ашиггүй бичиг хэрэг: Тайлан гаргах үйлц явц нь ажлын үр дүнг сайжруулахад бус, зөвхөн “цаас үүсгэх”, архивлах хэлбэр төдий байгаа нь ажилтнуудын цаг хугацааг үр дүнгүй зарцуулахад хүргэж байна.

Уялдаа холбоо: Төлөвлөгөө болон тайлангийн хооронд логик уялдаа сул байгаа нь байгууллагын стратегийн зорилт анхан шатанд хэрхэн хэрэгжиж байгаад хяналт тавих боломжийг хязгаарлаж байна.

**Үр нөлөө (Эрсдэл):**

Төлөвлөлт бодит байдлаас тасрах: Нэгдсэн зөвлөмж, баталгаажуулалт байхгүй байгаа нь жилийн төлөвлөгөөг “хэлбэр төдий” болгож, байгууллагын стратегийн зорилт дүүрэг бүрт харилцан адилгүй хэрэгжих эрсдэлийг үүсгэж байна.

Гүйцэтгэлийн чанар буурах: Бодит үр дүнгээс илүү явцын тайланд (цаасан тайлан) анхаарч байгаа нь ажилтнуудын хариуцлагыг сулруулж, нөөцийг үр ашиггүй зарцуулахад хүргэж байна. Энэ нь эргээд байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах боломжийг хязгаарлаж байна.

Хүний нөөцийн сахилга бат сулрах: Ажлын цаг харилцан адилгүй байгаа нь хөдөлмөрийн дотоод журам алдагдахад хүргэж, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдалд сөргөөр нөлөөлж болзошгүй.

Урам зориггүй байдал: Үр дүнг үнэлэх, урамшуулах бодлого байхгүй байгаа нь идэвх зүтгэлтэй ажиллаж буй албан хаагчдын бүтээмжийг бууруулах, ажилдаа хандах хандлагыг сулруулах сөрөг үр дагавартай.

Дүгнэлт: Ажлын зохион байгуулалтын хувьд ерөнхийдоо дүүрэг бүр дээр өөрсдийн гэсэн систем бүрдсэн боловч, нэгдсэн зохион байгуулалт, уялдаа чиглүүлэг байхгүй байна. Төлөвлөгөөт ажлын гүйцэтгэлийн чанарт тавих хяналтыг чангатгаж, үүрэг даалгаврын биелэлтийг цахим системээр дамжуулан бодит цаг хугацаанд хянах шаардлагатай байна.

**2.2. Гэрээт ажилтнуудын ажлын цаг, бүтээмж**

Өнөөгийн байдал:

Нийт дүүргүүдэд ажлын бүтээмж, ажлын цаг ашиглалтыг түүврийн аргаар шалган баталгаажуулав. Нийт одоо ажиллаж буй гэрээт ажилтан ..... байна. Дүүргүүдийн ажил эхлэх ажлын цаг өөр өөр байгаа нь нэгдсэн удирдлага зохион байгуулалт байхгүй төв салбараа нэгдсэн удирдлагаар хангадаггүй,

Хяналтын явцад өвчтэй...., чөлөөтэй ..... ажилтан ажиллаагүй байсан.

Түүврийн арга ашиглан цагтай камераар яг одоо ажиллаж буй байршилдаа өөрийн зургийг аваад илгээж ажиллаж буй байдлыг баталгаажуулсан. Нийт 7 дүүргийн .... хяналтын ажилтнаас эхний 30 минутад илгээсэн ..... ажилтан, 1 цагийн

дотор илгээсэн .... ажилтан байсан. Үүнээс дүгнэхэд ажлын идэвх бүтээмж .... хувьтай байгааг багцаалдан дүгнэж болно.

### 2.3. “Зуух.мн” системийн хөтлөлт болон угаар мэдрэгч төхөөрөмжийн өгөгдөл дамжуулалт

**Өнөөгийн байдал:**

Хяналт шалгалтын явцад “Зуух.мн” программын ажиллагаа болон угаар мэдрэгч төхөөрөмжийн дохио дамжуулалтад техникийн болон системийн шинжтэй хэд хэдэн хүндрэлүүд ажиглагдсан. Программд нэгэн зэрэг олон хандалт хийгдэх үед систем гацах, ажил гүйцэтгэх хугацааг уртсах зэрэг саатлууд тогтмол гарч байна. Дата дамжуулалт, угаар мэдрэгч төхөөрөмжийн ажиллагааны хувьд газар зүйн байршил болон орчны нөлөөллөөс шалтгаалан төхөөрөмжийн дохио тасрах, дата дамжуулалт алдагдах тохиолдлууд түгээмэл байна.

**Шалтгаан:**

Системийн ачаалал даах чадвар сул: Программ хангамжийн архитектур болон серверийн хүчин чадал нь оргил ачааллын үед (олон хэрэглэгч нэгэн зэрэг хандах) өгөгдлийг шуурхай боловсруулах боломжгүй байгаагаас “унших” хугацаа удааширч байна.

Техникийн болон орчны нөлөөлөл: Төхөөрөмжийн дохио дамжуулалтад газар зүйн байршил (уулын ам, жалга), барилгын хийц (бетон, сендвич), тухайн орчны өндөр хурдны интернэтэд дарангуйлагдах зэрэг гадны хүчин зүйлс шууд нөлөөлж байна.

Программ хөгжүүлэлтийн болон үйлдвэрлэлийн алдаа: Системийн хөгжүүлэлтийн шатанд дата дамжуулалтыг тогтвортой барих алгоритм дутмаг байгаагаас гадна төхөөрөмжийн үйлдвэрлэлийн явцад гарсан техникийн доголдол (унтрах, дохио тасрах) ажиглагдаж байна.

**Үр нөлөө (Эрсдэл):**

Хяналтын ажлын бүтээмж буурах: Программ гацсанаас шалтгаалан хяналтын ажилтан нэг айлд зарцуулах хугацаа хэд дахин уртсаж, төлөвлөгөөт ажлын гүйцэтгэл удаашрах эрсдэлтэй байна.

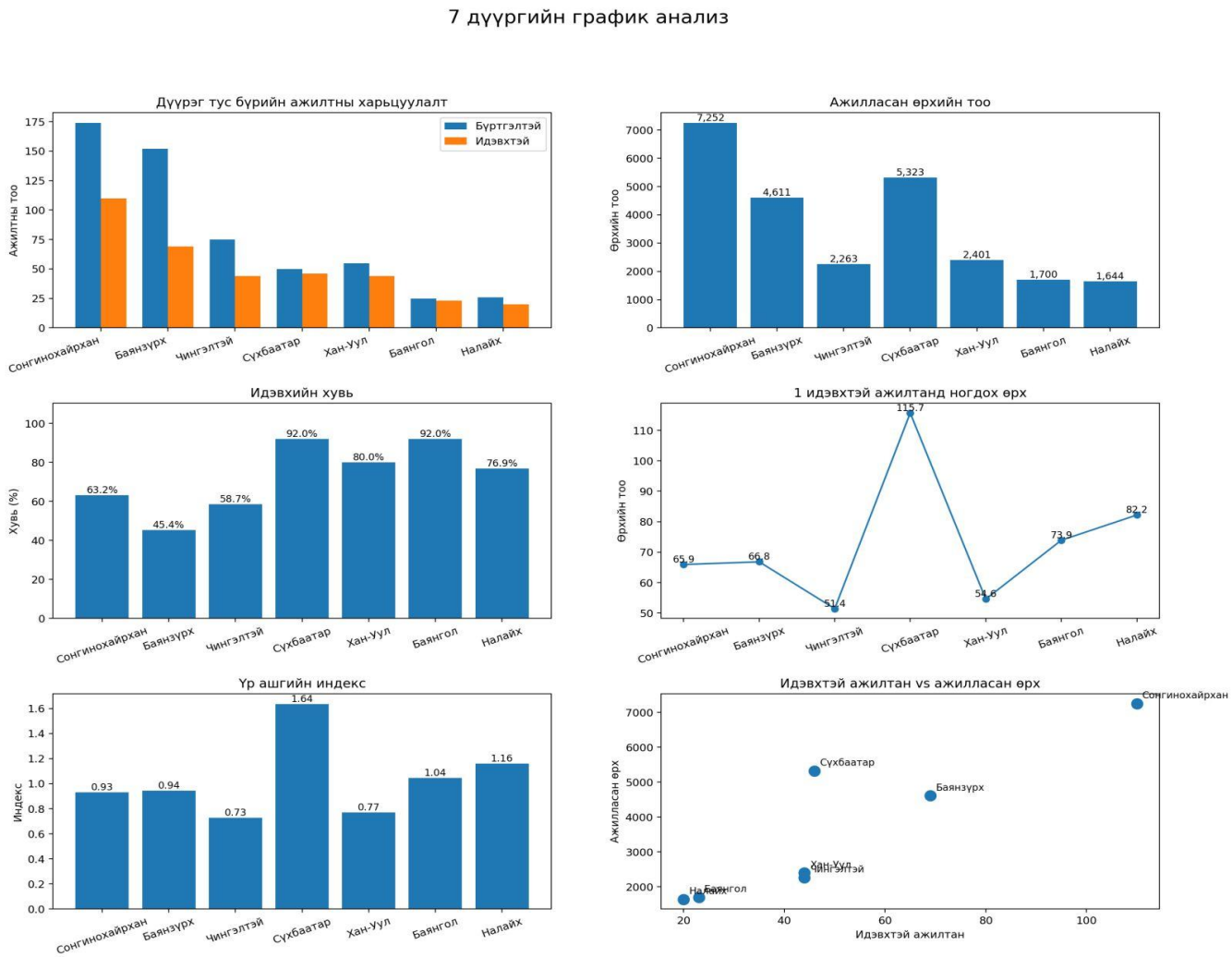
Процессын болон харилцааны зөрчил: Төхөөрөмжийн алдаанаас шалтгаалан нэг айл руу олон удаа очих, дахин дахин утасдах зэрэг нь иргэдийн дунд бухимдал үүсгэж, байгууллагын нэр хүндэд сөргөөр нөлөөлж байна.

Мэдээллийн үнэн зөв байдал алдагдах: Дата дамжуулалт тасарснаас хяналтын системд бодит мэдээлэл хоцорч тусах эсвэл алдаатай мэдээлэл бүртгэгдэх нь угаартах эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх үндсэн чиг үүргийг сулруулж байна.

Үйл ажиллагааны зардал нэмэгдэх: Техникийн саатлыг арилгах, дахин шалгалт хийхэд зарцуулагдах хүний нөөц, шатахуун болон цаг хугацааны зардал үргүй зарцуулагдаж байна.

**Дүгнэлт ба санал:**

“Зуух.мн” программын хөгжүүлэлтийг сайжруулж, серверийн ачаалал даах чадварыг нэмэгдүүлэх, мөн дохио дамжуулалт сул байгаа бүсүүдэд техникийн өөр шийдэл (дахин дамжуулагч г.м) ашиглах асуудлыг яаралтай шийдвэрлэх шаардлагатай байна.




2.3. Баримт бичгийн хөтлөлт болон ХАБЭА-н зааварчилгаа

Өнөөгийн байдал:

Шалгалтаар дүүргүүдийн хэмжээнд төхөөрөмж суурилуулах гэрээ, зөвлөгөө мэдээллийн хуудас (ягаан) өрхийн хяналтын карт болон ХАБЭА-н (Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуй) зааварчилгааг хөтөлж байна.

Илэрсэн зөрчил, дутагдал:

Бүрдэл дутуу байдал: Төхөөрөмж суурилуулах гэрээ болон хяналтын картууд дээр иргэдийн гарын үсэг дутуу, зарим тохиолдолд огноо тэмдэглэгдээгүй байна.

ХАБЭА-н зааварчилгааны хэлбэр төдий хөтлөлт: Ажилтнуудад ХАБЭА-н зааварчилгаа өгсөн бүртгэлийн хуудаст зөвхөн нэр бичигдсэн, зааварчилгаа өгсөн ажилтны гарын үсэг болон зааварчилгааны агуулга тодорхойгүй байна.

Мэдээллийн зөрүү: Өрхийн хяналтын картад тэмдэглэгдсэн мэдээлэл болон бодит нөхцөл байдал (төхөөрөмжийн код, байршил) хоорондоо зөрөх тохиолдол ажиглагдав.

Стандарт бус хөтлөлт: Зөвлөгөө мэдээллийн хуудсыг иргэдэд тараасан талаарх тэмдэглэл нэгдсэн стандартгүй, дүүрэг бүрт өөр өөр байдлаар хөтлөгдөж байна.

**Шалтгаан:**

Хариуцлагын тогтолцоо сул: Баримт бичгийн бүрдэл, чанарт хяналт тавих анхан шатны нэгжийн удирдлагын хяналт хангалтгүй байна.

Сургалт, зааварчилгаа дутмаг: Гэрээт ажилтнуудад баримт бичгийг хэрхэн зөв, стандартын дагуу хөтлөх талаарх нэгдсэн сургалт, арга зүйн зөвлөмж өгөгдөөгүй.

Ажлын ачаалал ба хөнгөн хандах хандлага: Суурилуулалтын явцад цаг хожих зорилгоор ХАБЭА-н зааварчилгаа болон прошраммын шивэлт, хяналтын картыг “дараа нь нөхөж бичих” байдлаар хэлбэр төдий хөтөлдөг буруу хэвшил тогтсон.

**Үр нөлөө (Эрсдэл):**

Хууль эрх зүйн эрсдэл: Гэрээ болон хяналтын карт дээр гарын үсэг дутуу байх нь ирээдүйд үүсэж болзошгүй аливаа гомдол, маргааны үед байгууллагыг хамгаалах баримтгүй болгох эрсдэлтэй.

Аюулгүй байдлын эрсдэл: ХАБЭА-н зааварчилгааг бодитоор өгөөгүй, бүртгэлжүүлээгүй тохиолдолд үйлдвэрлэлийн осол гарвал байгууллага болон удирдлага хуулийн хариуцлага хүлээх нөхцөлийг бүрдүүлж байна.

Мэдээллийн сангүй болох: Өрхийн хяналтын картын мэдээлэл зөрүүтэй байх нь дараагийн шатны хяналт, үйлчилгээ болон тайлан мэдээ гаргахад алдаа үүсгэж, ажлын үр дүнг бууруулна.

Байгууллагын нэр хүнд: Иргэдэд өгөх зөвлөгөө мэдээллийн хуудас системгүй байгаа нь үзүүлж буй үйлчилгээний соёл, стандарт болон байгууллагын нэр хүндэд сөргөөр нөлөөлж байна.

## ГУРАВ: БАЙГУУЛЛАГАД ИРСЭН ГАДААД БОЛОН ДОТООД ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛД ХИЙСЭН ХЯНАЛТ

3.1. Гаднаас ирсэн өргөдөл гомдол

2026 оны 01 сараас 3 сар хүртэл ЗГ 11-11 төвөөс 6 иргэний гомдол ирсэн байна.

- ✓ **Угаар мэдрэгч төхөөрөмжийн эвдрэл, ажиллагаа:** 2 (Картын № J251224006, J251230015)
- ✓ **Ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлага:** 3 (Картын № G260126049, G260127088, G260211043)
- ✓ **Мэдээлэл зөвлөгөө авах хүсэлт:** 1 (Картын № G251224095)

**2. Илэрсэн зөрчил, дутагдал:**

**Ажилтны ёс зүйн ноцтой зөрчлүүд:**

- ✓ Иргэн Болормаа (Баянгол дүүрэг) болон иргэн Хулан (Баянзүрх дүүрэг) нарын гомдолд "Түлш хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв"-ийн ажилтнууд айлд орохдоо зөвшөөрөлгүй дайрч орох, бага насны хүүхэдтэй иргэдийг загнаж айлгах, хүчээр тулгах зэрэг ёс зүйгүй үйлдлүүд гаргасан байна.
- ✓ Иргэн …… /нэр нууцлав/ ӨГШТ хуулийн 7.5, 12.5-д зааснаар/ гомдолд ажилтан ДХМ /нэр нууцлав/ нь ажиладаггүй хүнийг цалинжуулдаг, харилцаа хандлага муу, ёс зүйгүй дээрэнгүй харилцаатай, ажлаа хийхгүй хүнд суртал гаргадаг тухай гомдол тус тус ирсэн байна.

**Төхөөрөмжийн чанар, стандартын асуудал:**

- ✓ Иргэдийн зүгээс угаар мэдрэгч төхөөрөмж огт ажиллахгүй байгаа, дуудлага өгсөн ч ирж сольж өгөхгүй байгаа талаар гомдол гаргаж байгаа нь төхөөрөмжийн найдвартай байдал алдагдсаныг илтгэж байна.

**Шалтгаан:**

Хяналт, шалгалтын ажилтнуудын харилцааны соёл: Гэрээт болон үндсэн ажилтнуудыг иргэдтэй харилцах ёс зүйн сургалтад хамруулаагүй, ажлын байрны тодорхойлолтод заасан чиг үүргийг хэрэгжүүлэхдээ хариуцлагагүй хандсан.

Тогтолцооны уялдаа холбоо: Өргөдөл гомдол хүлээн авч буй нэгжүүд (11-11 төв, Дижитал сити) болон гүйцэтгэгч байгууллагуудын хооронд мэдээлэл дамжуулах, шийдвэрлэх журам хэт олон дамжлагатай байгаа.

Захиргааны хяналт сул байна: Захиргаа, удирдлагын хэлтсээс нь ирүүлж буй өргөдөл, гомдлыг зөвхөн “хүлээн авсан” төлөвт удаан хугацаагаар байлгаж, бодит хэрэгжилт, шийдвэрлэлтийн явцад тавих хяналт хангалтгүй байна. Өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь хаахад түлхүү анхаарч байгаа боловч тухайн асуудлын мөн чанар, нарийвчилсан шалтгаан, нөхцөлийг бүрэн тодруулж ажиллахгүй байна. Мөн шийдвэрлэлтийн явц дахь баримтжуулалт сул, нотлох баримтын бүрдүүлэлт дутмаг байгаа нь асуудлыг үндэслэлтэй, бодитой шийдвэрлэхэд сөргөөр нөлөөлж байна.

**Үр нөлөө:**

Иргэдийн итгэл алдрах: Төрийн болон орон нутгийн өмчит үйлдвэрийн газрын үйлчилгээнд иргэд бухимдалтай хандаж, байгууллагын нэр хүнд унаж байна.

Аюулгүй байдлын эрсдэл: Угаар мэдрэгч ажиллахгүй байгаа гомдлыг 20 гаруй хоног шийдвэрлэхгүй байх нь иргэдийн амь нас, эрүүл мэндэд шууд аюул учруулах эрсдэлтэй.

Хууль тогтоомжийн зөрчил: Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн хугацааг хэтрүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлж байна.

3.2. Дотоод өргөдөл гомдол:

**Өнөөгийн байдал**

Мэдээлэл технологийн хэлтсийн даргын үүргийг түр орлон гүйцэтгэгч, Гэрээ, хуулийн мэргэжилтэн, Хүний нөөцийн мэргэжилтэн нараас Захиргаа, удирдлагын хэлтсийн дарга Ц.Болормаа дээр ирүүлсэн албан шаардлага, мэдэгдэл, гомдлын дагуу хяналт хийв.

1. Тогтоогдсон хууль тогтоомжийн зөрчлүүд

| Холбогдох хууль, заалт | Гарсан зөрчлийн агуулга | Эх сурвалж |
|---|---|---|
| **Төрийн албаны тухай хуулийн 37.1.13** (Албан тушаалын тодорхойлолтод заасан чиг үүргийг хэрэгжүүлэх) | Бусад хэлтсийн (МТ) ажилтнуудад шууд үүрэг даалгавар өгч, эрх хэмжээнээсээ хэтэрч ажилласан. Ажлын байрны тодорхойлолтод заагаагүй ажил үүргийг тулган шаардсан. | МТ хэлтэс, М.Мөнхчимэг |
| **Төрийн албаны тухай хуулийн 39.1.2** (Удирдах албан тушаалтны ёс зүйн хэм хэмжээ-албаны эрх мэдлээ хэтрүүлэх;) | Ажилтнуудыг удаа дараа өрөөндөө дуудаж, батлагдсан удирдлагын тогтолцоонд нийцэхгүй шаардлага тавьж, ёс зүйн алдаа гаргасан. Ажилтны нэр төрд халдсан. | МТ хэлтэс, М.Мөнхчимэг, З.Оюунтуяа |
| **Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 123.2, 123.4** (Сахилгын шийтгэл ногдуулах журам) | Сахилгын шийтгэл ногдуулахдаа тайлбар авах, зөрчлийг нотлох, хугацаа баримтлах журмыг мөрдөөгүй. Эрх бүхий албан тушаалтны шийдвэргүйгээр сахилгын асуудал шийдвэрлэх тухай мэдэгдсэн. | Хүний нөөц, Хуулийн мэргэжилтэн |
| **Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 4 дүгээр зүйл** (Дарамт, шахалтаас ангид байх) | Ажилтанд сэтгэл зүйн дарамт үзүүлж, зүй бус харилцаа гаргасан. Ажилтан Урангоо, Даваамаа нарыг ажлаас чөлөөлөхдөө шүүхийн маргаан үүсгэж байгууллагыг эрсдэлд оруулсан. | М.Мөнхчимэг, З.Оюунтуяа |

2. Дотоод хяналтын дүгнэлт
   - Удирдлагын алдаа: Хэлтэс хоорондын ажлын уялдаа холбоог алдагдуулж, шууд удирдлагын босоо тогтолцоог эвдсэн.
   - Хүний нөөцийн гацалт: Бичиг баримт удаашруулах, мэргэжлийн шаардлагыг үл тоомсорлосноос үйл ажиллагаа саатсан.
   - Эрсдэл: Хууль бус тушаал, шийдвэрүүд нь байгууллагыг шүүхийн болон санхүүгийн эрсдэлд оруулах бодит нөхцөл бүрдсэн

## ДӨРӨВ: НИЙТЛЭГ ДҮГНЭЛТ

Хяналт шалгалтын явцад цуглуулсан баримт материал, газар дээрх шалгалт болон иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийхэд дараах нөхцөл байдал тогтоогдож байна:

**Засаглал ба удирдлагын гацалт:** Байгууллагын дунд шатны удирдлагын зүгээс (Захиргаа, удирдлагын хэлтэс) доод шатны нэгжүүдийг нэгдсэн удирдлага,

зөвлөмжөөр хангах чиг үүрэг алдагдсан байна. Төлөвлөгөө батлагдаагүй, гүйцэтгэлийн үнэлгээ хийгддэггүй байдал нь үйл ажиллагааг "хэлбэр төдий" болгоход хүргэжээ.

**Технологийн болон Процессын үл нийцэл:** "Зуух.мн" системийн гацалт болон угаар мэдрэгчийн дохио дамжуулалтын техникийн алдаанаас шалтгаалан хяналтын ажлын бүтээмж эрс буурсан. Энэ нь иргэдийн аюулгүй байдлыг хангах үндсэн зорилтод эрсдэл учруулж байна.

**Хүний нөөц ба Хариуцлагын тогтолцоо:** Гэрээт ажилтнуудын цаг ашиглалт хангалтгүй, ажлын идэвх бүтээмж сул байгаагаас гадна ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйн алдаа иргэдийн дунд ихээхэн бухимдал үүсгэж байна.

## ДӨРӨВ: ЗӨВЛӨМЖ БА ЦААШИД АВАХ АРГА ХЭМЖЭЭ

Дээрх зөрчлүүдийг арилгах, дахин давтагдахаас урьдчилан сэргийлэх зорилгоор дараах зөвлөмжийг хүргүүлж байна. Үүнд:

### 4.1. Удирдлага, зохион байгуулалтын хүрээнд:

**Төлөвлөлтийг баталгаажуулах:** Дүүргүүдийн 2026 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг яаралтай хянан баталж, гүйцэтгэлийг үнэлэх бодит KPI үзүүлэлтүүдийг нэвтрүүлэх.

**Хариуцлагын тогтолцоог чангатгах:** Ёс зүйн алдаа гаргасан, иргэдийн мэдээллийн нууцлалыг хангаагүй, ажлаас үндэслэлгүй чөлөөлөх шийдвэр гаргаж байгууллагыг эрсдэлд оруулсан албан тушаалтнуудад сахилгын арга хэмжээ тооцох асуудлыг шийдвэрлэх.

### 4.2. Технологи ба Техникийн хүрээнд:

**Системийн шинэчлэл:** "Зуух.мн" программын сервер болон хөгжүүлэлтийн алдааг техникийн гүйцэтгэгч компаниар яаралтай засуулж, ачаалал даах чадварыг нэмэгдүүлэх.

**Дохио дамжуулалтын шийдэл:** Сүлжээ унадаг, газар зүйн хүндрэлтэй бүсүүдэд ажиллаж буй төхөөрөмжүүдэд техникийн аудит хийж, нэмэлт дамжуулагч эсвэл өөр төрлийн дата дамжуулах шийдлийг нэвтрүүлэх.

### 4.3. Хяналт ба Бүртгэлийн хүрээнд:

**Цахим бүртгэл:** Гэрээт ажилтнуудын цаг ашиглалтыг байршил тогтоогч бүхий цахим системээр (Check-in) тогтмол хянах.

**Баримт бичгийн стандарт:** Төхөөрөмж суурилуулах гэрээ, ХАБЭА-н зааварчилгааг хөтлөх нэгдсэн стандарт загвар гаргаж, бүрдэл дутуу материалыг хүлээн авахгүй байх "Хяналтын хуудас" (Checklist) ашиглаж хэвших.

**Өргөдөл гомдлын менежмент:** Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх дамжлагыг цөөлж, ялангуяа "Угаар мэдрэгч" солих хүсэлтийг 24-48 цагийн дотор шийдвэрлэх шуурхай горимд шилжүүлэх.

Дотоод журам шинэчлэх: Шаардлагатай журмуудыг шинэчлэх, шинээр боловсруулж байгууллагын үйл ажиллагааг нэгдсэн удирпдлагаар хангах

Албан хэрэг хөтлөлтийг цэгцлэх: Төхөөрөмж суулгах гэрээ, зөвөлгөө мэдээллийн хуудас, өрхийн бүртгэлийн карт зэргийг хөтлөх, бүртгэлжүүлэх, архивлах нэгдсэн зохион байгуулалтад оруулах. Дүүргүүдийн мэргэжилтнүүдийг нэгдсэн удирдлагаар хангах, чиглүүлэх, ажлны гүйцэтгэл үр дүнг хянах, урамгуулах тогтолцоог бүрдүүлэх.

ТАНИЛЦСАН:
ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН ДАРГА Б.БАТТУЛГА

ТАЙЛАН БИЧСЭН:
ДОТООД ХЯНАЛТ МОНИТОРИНГИЙН
МЭРГЭЖИЛТЭН Д.УЯНГА