



ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР

ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН 1800-XXXX ТУСГАЙ ДУГААРЫН АШИГЛАЛТ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИД ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот
2026 он

ТАЙЛАН ХЯНАСАН:

П.Батбаатар	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын дарга бөгөөд Ерөнхий хянан шалгагч
Н.Баярмаа	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын дарга
Х.Оюунчимэг	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн дарга

ТАЙЛАН БОЛОВСРУУЛСАН:

Н.Лхам	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Төлөвлөлт, дахин инженерчлэлийн хэлтсийн референт
Д.Ган-Оюун	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн шинжээч
Н.Должинсүрэн	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн
Д.Бат-Эрдэнэ	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн
Б.Доржханд	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн
С.Эрдэнэсүх	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн
У.Өнөрмаа	ЗГХХГ-ын Бодлогын судалгаа, дүн шинжилгээний хэлтсийн Төрийн бүтээмжийн асуудал хариуцсан ажилтан
Ц.Нямбуу	ЗГХХГ-ын Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын Эрсдэлийн удирдлагын хэлтсийн ажилтан

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР

Засгийн газрын II байрны Г корпус, С.Данзангийн гудамж, Чингэлтэй дүүрэг,
Улаанбаатар, Монгол Улс

Холбоо барих утас: (976) 77262662

Цахим шуудан: info@ags.gov.mn

Цахим хуудас: www.ags.gov.mn

АГУУЛГА

Товчилсон үгийн жагсаалт	iv
Хүснэгтийн жагсаалт	v
Зургийн жагсаалт	vii
Нэг.Удиртгал	1
1.1.Үндэслэл	1
1.2.Хэрэгцээ, шаардлага	2
1.3.Судалгааны зорилго	2
1.4.Судалгааны арга зүй, хамрах хүрээ	2
Хоёр.Төрийн байгууллагуудын 1800-xxxx тусгай дугаар ашиглалтын өнөөгийн байдалд хийсэн судалгаа, шинжилгээ	4
Гурав.“Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв”-д иргэдээс тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой гаргасан өргөдөл, гомдлын дүнд хийсэн шинжилгээ	19
Дөрөв.Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаараас үйлчилгээ авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	25
Тав.Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалтад хийсэн тандалт	29
Зургаа.Нэгдсэн дүгнэлт.....	35
Долоо.Санал	37
Хавсралт 1.Төрийн үйлчилгээний тусгай дугаарын ашиглалтын байдалд тандалт, судалгаа хийх ажлын төлөвлөгөө, мэдээлэл цуглуулсан албан бичиг	40
Хавсралт 2.Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаар ашигладаг төрийн байгууллагуудын мэдээлэл (байгууллага тус бүрээр)	44
Хавсралт 3.Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx дугаар ашигладаг төрийн байгууллагуудаас ирүүлсэн мэдээллийн нэгдсэн өгөгдөл.....	62
Хавсралт 4.Төрийн үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалт, үйлчилгээний чанар, хүртээмжид хийсэн судалгааны үр дүн танилцуулах уулзалт, хэлэлцүүлгээс гарсан санал.....	66

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

АЕГ	Архивын ерөнхий газар
БГД ЗДТГ	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар
БХЯ	Батлан хамгаалах яам
ГБХНХЯ	Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам
ГЕГ	Гаалийн ерөнхий газар
ГЗБГЗЗЕГ	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар
ГИХГ	Гадаадын иргэн, харьяатын газар
ЗХЖШ	Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб
МУИС	Монгол Улсын Их сургууль
НДЕГ	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар
НЗДТГ	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар
НӨАТ	Нэмэгдсэн өртгийн албан татвар
ОБЕГ	Онцгой байдлын ерөнхий газар
СХЗГ	Стандарт, хэмжил зүйн газар
СЭМҮТ	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв
ТЕГ	Татварын ерөнхий газар
УБЕГ	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар
УБТЗ ХНН	Улаанбаатар төмөр зам хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг
УЕПГ	Улсын ерөнхий прокурорын газар
УСУГ	Ус сувгийн удирдах газар
УХТЭ	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг
ХБХХЕГ	Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар
ХЗҮХ	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн
ХК	Хувьцаат компани
ХХЗХ	Харилцаа холбооны зохицуулах хороо
ХХҮЕГ	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газар
ЦЕГ	Цагдаагийн ерөнхий газар
ШШГЕГ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар
ЭМДЕГ	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.Ашиглаж буй тусгай дугаартай холбоотой мэдээлэл ирүүлсэн байгууллага, оноор	4
Хүснэгт 2.Тусгай дугаар дээр ажиллаж буй операторын тоо, оноор, Дуудлагын төвтэй эсэх, байгууллагаар	5
Хүснэгт 3.Тусгай дугаарын ажиллах цагийн хуваарь, байгууллагаар	7
Хүснэгт 4.Тусгай дугаарт холбогдсон, асуудлыг нь шууд шийдвэрлэсэн хувь, байгууллагаар, оноор	10
Хүснэгт 5.Аваагүй дуудлагын тоо болон аваагүй дуудлагын эзлэх хувь байгууллагаар, оноор	11
Хүснэгт 6.Аваагүй болон алдагдсан дуудлага	12
Хүснэгт 7.Холбогдож буй дундаж хугацаа	13
Хүснэгт 8.Ашиглаж буй программ хангамж	14
Хүснэгт 9.Дуудлагатай холбоотой дундаж үзүүлэлт	15
Хүснэгт 10.Өргөдөл, гомдлын төрлөөр, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар.....	20
Хүснэгт 11.Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан сувгаар, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар	20
Хүснэгт 12.Харилцагч байгууллагаар, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар	21
Хүснэгт 13.Тусгай дугаар хариуцагч байгууллагаар, төрлөөр (Хамгийн их өргөдөл, гомдол ирсэн байгууллага).....	21
Хүснэгт 14.Өргөдөл, гомдлын агуулгаар.....	22
Хүснэгт 15.Татварын ерөнхий газар өргөдөл, гомдлын агуулгаар	22
Хүснэгт 16.Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг/өргөдөл, гомдлын агуулгаар	23
Хүснэгт 17.Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар/өргөдөл, гомдлын агуулгаар.....	23
Хүснэгт 18.Мэдээллээ хангалттай бүрэн өгсөн эсэх үнэлгээ.....	26
Хүснэгт 19.Үнэлгээний дундаж оноо	27
Хүснэгт 20.Нээлттэй асуултын чанарын үнэлгээ оролцогчдын тоо, хувь	27
Хүснэгт 21.Төрийн байгууллагад бүртгэлтэй тусгай дугаарын жагсаалт, байгууллагаар ...	29
Хүснэгт 22.Гэмтэлтэй болон ашиглагдахгүй дугаар, байгууллагаар	31
Хүснэгт 23.Тусгай дугааруудын дуудлага хүлээн авсан хугацаа, байгууллагаар	31
Хүснэгт 24.Тусгай дугаарын хүлээлгийн хугацаа	32
Хүснэгт 25.Үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх шаардлагыг хэрэгжилт, тусгай дугаараар.....	34
Хүснэгт 26.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	44
Хүснэгт 27.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	45
Хүснэгт 28.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2024-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	45
Хүснэгт 29. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	46
Хүснэгт 30.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	47
Хүснэгт 31.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны I улирал	47
Хүснэгт 32.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	48
Хүснэгт 33.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	48
Хүснэгт 34.Хүлээн авсан дуудлагын улсын бүртгэлийн чиглэл	48

Хүснэгт 35.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	49
Хүснэгт 36.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	49
Хүснэгт 37.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 4 сар.....	50
Хүснэгт 38.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	51
Хүснэгт 39.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал.....	51
Хүснэгт 40.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны I улирал	52
Хүснэгт 41.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	54
Хүснэгт 42.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	55
Хүснэгт 43.Тусгай дугаарын ерөнхий мэдээлэл, 2023-2025, 2026 оны эхний 3 сар	55
Хүснэгт 44.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 3 сар.....	56
Хүснэгт 45.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	56
Хүснэгт 46.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	57
Хүснэгт 47.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	57
Хүснэгт 48.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	58
Хүснэгт 49.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	59
Хүснэгт 50.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	59
Хүснэгт 51.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	59
Хүснэгт 52.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны I улирал	60
Хүснэгт 53.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны I улирал	60
Хүснэгт 54.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар.....	61

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, төгрөгөөр, 2025 он	8
Зураг 2.Тусгай дугаарт ирсэн нийт дуудлагын тоо, байгууллагаар, 2023-2024 он	9
Зураг 3.Тусгай дугаарт ирсэн нийт дуудлагын тоо, байгууллагаар, 2025-2026 он	9
Зураг 4.Тусгай дугаарт ирсэн дуудлагын тоо, 2024-2025 он.....	16
Зураг 5.Дуудлагын хугацааны үзүүлэлт	17
Зураг 6.Нэг дуудлагад зарцуулах дундаж хугацааны үзүүлэлт	18
Зураг 7.Гомдол гаргасан иргэд, байгууллагаар (n=29)	25
Зураг 8.Тусгай дугаарт холбогдох хялбар байдлын үнэлгээ (n=29)	26
Зураг 9.Операторын харилцааг үнэлсэн үнэлгээ, 1-10 (n=29).....	26
Зураг 10.Тусгай дугаарын үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, 1-10 (n=29).	27

НЭГ. УДИРТГАЛ

1.1. ҮНДЭСЛЭЛ

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн 16 дугаар зүйлд Монгол Улсын иргэн төр, түүний байгууллагаас хууль ёсоор тусгайлан хамгаалбал зохих нууцад хамаарахгүй асуудлаар мэдээлэл хайх, хүлээн авах болон төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдлоо гаргаж шийдвэрлүүлэх үндсэн эрх, эрх чөлөөг баталгаажуулсан байдаг.

Иргэний эдгээр үндсэн эрхийг хангах зорилгоор төрийн үйл ажиллагааны ил тод, нээлттэй байдлыг бүрдүүлэх, төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүргэх, иргэдийн мэдээлэл хайх, хүлээн авах эрхийг “Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай” хуулиар, мөн төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдол гаргаж шийдвэрлүүлэх эрхийг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулиар тус тус зохицуулан хэрэгжүүлж байна.

Иргэний эрхийн хэрэгжилтийг хангах, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, үр нөлөөг нэмэгдүүлэх зорилгоор мэдээлэл, харилцаа холбооны технологид суурилсан олон төрлийн үйлчилгээг төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлсний нэг хэлбэр нь “Мэдээлэл лавлах үйлчилгээний тусгай дугаар”-ын үйлчилгээ юм. Энэ төрлийн үйлчилгээг яаралтай тусламж үзүүлэх, лавлагаа мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх, өргөдөл, гомдол хүлээн авч шийдвэрлүүлэх болон олон нийтэд чиглэсэн мэдээллийг шуурхай хүргэх зорилгоор ашиглаж байна.

Харилцаа холбооны тухай хуульд заасны дагуу мэдээлэл лавлах үйлчилгээний тусгай дугаарын хуваарилалт, ашиглалт, техникийн нөхцөл болон зохицуулалтыг Харилцаа холбооны зохицуулах хороо хариуцан ажиллаж, “Харилцаа холбооны сүлжээний дугаарын ашиглалт, үйлчилгээг бүртгэхтэй холбогдсон журам” болон “Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавих шаардлага” MNS 6366:2025 стандартын дагуу хэрэгжүүлдэг.

Энэ хүрээнд яаралтай тусламжийн зориулалттай 100–119 хүртэлх 3 оронтой тусгай дугаарлалт нь иргэдэд үнэ төлбөргүй үйлчилгээ үзүүлэх бөгөөд эрүүл мэнд, цагдаа, гал түймэр, онцгой байдал зэрэг төрийн байгууллагын шуурхай тусламж үйлчилгээг үзүүлэх үйл ажиллагаанд ашиглагдаж байна. Нөгөөтэйгөөр 1800-xxxx төрлийн дугаарлалт нь хэрэглэгчээс нэмэлт төлбөр авахгүйгээр үйлчилгээ, үйл ажиллагааны болон бүтээгдэхүүн сурталчилгааны талаарх мэдээлэл, лавлагаа өгөх, санал хүсэлт хүлээн авах зориулалтаар, 1900-xxxx төрлийн дугаарлалт нь нэмэлт төлбөртэй зөвлөгөө, мэдээллийн үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор ашиглагдаж байна.

Мэдээлэл лавлах үйлчилгээний тусгай дугаарын үйлчилгээ нь төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг олон нийтэд хүртээмжтэй, шуурхай хүргэхийн зэрэгцээ цаг хугацаа, орон зайнаас үл хамааран мэдээлэл авах боломжийг бүрдүүлснээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлж, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид эерэг нөлөө үзүүлдэг хамгийн түгээмэл ашиглагддаг үйлчилгээний нэг юм.

Иймд мэдээлэл лавлах үйлчилгээний тусгай дугаараас иргэд үйлчилгээ авах явцад тулгарч буй хүндрэл, бэрхшээл, дуудлагад хариу өгөх шуурхай байдал, асуудал шийдвэрлэлтийн үр нөлөө зэрэг нь үйлчилгээний чанарт нөлөөлөх гол хүчин зүйлийг тодорхойлж, цаашид энэ төрлийн үйлчилгээний үр нөлөө, хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн санал, зөвлөмж боловсруулах шаардлага үүсэж байна.

1.2.ХЭРЭГЦЭЭ, ШААРДЛАГА

Телефон ярианд суурилсан мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний тусгай дугаар олгох, ашиглуулахтай холбоотой үйл ажиллагааг Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны 2021 оны 74 дүгээр тогтоолоор баталсан “Харилцаа холбооны сүлжээний дугаарын ашиглалт, үйлчилгээг бүртгэхтэй холбогдох журам”-аар зохицуулж байна.

Тусгай дугаар ашиглах зөвшөөрөл авсан этгээд нь Харилцаа холбооны зохицуулах хороотой гэрээ байгуулж, дугаарын зохицуулалтын үйлчилгээний хөлс болон тэмдэгтийн хураамжийг төлснөөр тусгай дугаарын бүртгэлийн гэрчилгээ авдаг. Улмаар тусгай дугаар эзэмшигч нь гэрээ байгуулсан өдрөөс эхлэн дугаар ашиглахтай холбоотой нөхцөл, шаардлага, холбогдох стандарт, хууль тогтоомжийг мөрдөх үүрэг хүлээдэг.

2026 оны 05 дугаар сарын 20-ны өдрийн байдлаар “Тусгай дугаар ашиглах гэрээ” байгуулсан 151 хэрэглэгч бүртгэлтэй байна. Үүнээс 19 хэрэглэгч нь яаралтай тусламжийн зориулалттай, 80 хэрэглэгч нь 1800-xxxx төрлийн тарифт үйлчилгээний зориулалттай, 52 хэрэглэгч нь 1900-xxxx төрлийн нэмэлт төлбөртэй үйлчилгээний зориулалттай тусгай дугаар эзэмшиж байна.

Эдгээр тусгай дугаар эзэмшигчидтэй холбоотой иргэдийн гомдол сүүлийн жилүүдэд өсөх хандлагатай байна. Тухайлбал, Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар төрийн байгууллагуудын мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний утас холбогдохгүй, дуудлага хүлээн авахгүй байгаа талаар нийт 327 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна. Үүнээс зөвхөн 1800-xxxx төрлийн тусгай дугаартай холбоотой 50 гомдол ирсэн байна. Эндээс дүгнэхэд тусгай дугаараар мэдээлэл, лавлах үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн байгууллагуудын үйлчилгээ, чанар, хүртээмжид иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшин бага байна. Түүнчлэн эрх бүхий байгууллагууд тусгай дугаарын үйлчилгээний тарифыг хянах, батлах чиг үүргээ хангалтгүй хэрэгжүүлж байгаа нь иргэдийн нууцад хамаарахгүй мэдээллийг хайх, хүлээн авах эрх зөрчигдөх нөхцөл үүсгэж байна.

Иймд Засгийн газар дахь хяналтын тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.3-д “Засгийн газрын хяналт хэрэгжүүлэх газар хүн, хуулийн этгээдээс байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийнэ”, Мөн хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.4-т “Байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагаа чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай эсэхэд хэрэглэгчийн үнэлгээ авах ажлыг зохион байгуулж дүн шинжилгээ хийнэ” гэж тус тус заасны хүрээнд шинжилгээний ажлыг гүйцэтгэнэ. Шинжилгээний үр дүнд үндэслэн 1800-xxxx төрлийн тусгай дугаарын ашиглалтын өнөөгийн нөхцөл байдал, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжид тандалт судалгаа хийж, тулгамдаж буй асуудлыг тодорхойлон, цаашид үйлчилгээний чанар, хүртээмж, үр нөлөөг сайжруулахад чиглэсэн санал боловсруулна.

1.3.СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО

Телефон ярианд суурилсан мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx төрлийн тусгай дугаарын ашиглалтын өнөөгийн нөхцөл байдал, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид үнэлгээ хийж, тулгамдаж буй асуудлыг тодорхойлох, цаашид төрийн үйлчилгээний үр нөлөө, хүртээмжийг сайжруулахад чиглэсэн санал, зөвлөмж боловсруулахад оршино.

1.4.СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Энэхүү судалгаанд төрийн үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалтын өнөөгийн нөхцөл байдал, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх зорилгоор баримт бичгийн судалгаа, тоон болон чанарын судалгаа зэргийг ашигласан.

Хамрах хүрээ:

- 1800-xxxx төрлийн тусгай дугаар эзэмшигч төрийн байгууллагууд;
- Тусгай дугаараас үйлчилгээ авсан иргэд, хэрэглэгчид;
- Оператор болон үйлчилгээ хариуцсан албан хаагчид.

Баримт бичгийн судалгааг холбогдох хууль, журам, дүрэм, статистик мэдээ, өргөдөл, гомдлын тайлан зэрэгт үндэслэн дүн шинжилгээ хийлээ. Үүнд:

- Харилцаа холбооны тухай хууль;
- Харилцаа холбооны сүлжээний дугаарын ашиглалт, үйлчилгээг бүртгэхтэй холбогдох журам;
- Тусгай дугаар эзэмшигч байгууллагуудын статистик мэдээлэл;
- Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд бүртгэгдсэн өргөдөл, гомдлын мэдээлэл.

1800-xxxx тусгай дугаараас үйлчилгээ авсан иргэдээс холбогдох асуулгын дагуу судалгаа авч, дараах үзүүлэлтээр сэтгэл ханамжийг үнэлсэн:

- Дуудлага холбогдсон байдал;
- Хүлээлгийн хугацаа;
- Үйлчилгээний шуурхай байдал;
- Мэдээллийн ойлгомжтой, хүртээмжтэй байдал;
- Операторын харилцаа, ёс зүй;
- Ерөнхий сэтгэл ханамж.

Тусгай дугаарын үйлчилгээний бодит нөхцөл байдалд дараах чиглэлээр ажиглалт, тандалт хийж, үнэлсэн:

- Дуудлагад хариу өгөх хугацаа;
- Дуудлага тасрах болон холбогдохгүй байх нөхцөл;
- Үйлчилгээний процесс;
- Иргэдэд мэдээлэл хүргэх байдал.

Хүлээгдэж буй үр дүн:

- Төрийн үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалтын өнөөгийн нөхцөл байдал, үйлчилгээний ачаалал тодорхойлогдоно.
- Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний чанар, дуудлага хүлээн авах болон шийдвэрлэх байдалд үнэлгээ хийгдэнэ.
- Иргэдийн сэтгэл ханамж, тулгамдаж буй асуудал, гомдлын шалтгаан нөхцөл тодорхой болно.
- Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, үр нөлөөг сайжруулахад чиглэсэн санал, зөвлөмж боловсруулагдана.
- Цаашид төрийн үйлчилгээний тусгай дугаарын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх бодлого, зохицуулалтыг боловсронгуй болгоход ашиглах суурь мэдээллийг бүрдүүлнэ.

ХОЁР.ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН 1800-XXXX ТУСГАЙ ДУГААР АШИГЛАЛТЫН ӨНӨӨГИЙН БАЙДАЛД ХИЙСЭН СУДАЛГАА, ШИНЖИЛГЭЭ

А. 25 байгууллагаас цуглуулсан мэдээлэлд хийсэн судалгаа

Тусгай дугаар эзэмшиж байгаа төрийн 30 байгууллага бүртгэлтэй байгаагаас 2026 оны 5 дугаар сарын байдлаар 25 дугаар ашиглагдаж байна. Эдгээр тусгай дугаарын ашиглалттай холбоотой мэдээллийг цуглуулж нэгтгэлээ.

Байгууллагуудаас 30 үзүүлэлтийн дагуу 2023-2026 оны мэдээлэл цуглуулсан бөгөөд цуглуулсан мэдээллийн хүснэгтийг Хавсралт 1-д оруулав.

Хүснэгт 1.Ашиглаж буй тусгай дугаартай холбоотой мэдээлэл ирүүлсэн байгууллага, оноор

№	Байгууллагын нэр		Тусгай дугаар ашигласан он			
			2023	2024	2025	2026
1	Архивын ерөнхий газар	1800-1205	✓	✓	✓	✓
2	Батлан хамгаалах яам	1800-1144	✓	✓	✓	✓
3	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	1800-1222	✓	✓	✓	✓
4	Гаалийн ерөнхий газар	1800-1281	✓	✓	✓	✓
5	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	1800-1882	✓	✓	✓	✓
6	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	1800-0101	✓	✓	✓	✓
7	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	7777-1289	✓	✓	✓	✓
8	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	7766-0724		✓	✓	✓
9	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	1800-1145				✓
10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	1800-1949	✓	✓	✓	✓
11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	1800-1919	✓	✓	✓	✓
12	Монгол шуудан ХК	1800-1613	✓	✓	✓	✓
13	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	1800-1200	✓	✓	✓	✓
14	Стандарт, хэмжил зүйн газар	1800-2525	✓	✓	✓	✓
15	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	1800-2000	✓	✓	✓	✓
16	Татварын ерөнхий газар	1800-1288	✓	✓	✓	✓
17	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	1800-1890	✓	✓	✓	✓
18	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	1800-0119	✓	✓	✓	✓
19	Ус сувгийн удирдах газар	1800-1313	✓	✓	✓	✓
20	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	1800-1202	✓	✓	✓	✓
21	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз	1800-2520			✓	✓
22	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	1800-2122		✓	✓	✓
23	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	1800-1112			✓	✓
24	Эрдэнэс таван толгой ХК	1800-1072	✓	✓	✓	✓
25	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	1800-1363	✓	✓	✓	✓
Байгууллагын тоо			20	22	24	25

Байгууллагуудаас ирүүлсэн мэдээллээр Аддиктологийн төв, Онцгой байдлын ерөнхий газар нь эзэмшиж байгаа дугаараа одоогийн байдлаар ашиглаагүй бөгөөд холбогдох тайлбарыг албан бичгээр ирүүлсэн. Мөн Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх үндэсний төв нууцтай холбоотойгоор мэдээлэл ирүүлээгүй, Монгол Улсын их сургууль нь албан бичигт хариу ирүүлээгүй, 1800-1942 тусгай дугаар болон нээлттэй утсаар холбогдох боломжгүй байлаа. Харилцаа холбооны зохицуулах хорооноос өөрийн байгууллагын ашиглаж буй тусгай дугаарын мэдээллийг хугацаа хоцорч ирүүлсэн байна.

Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб 2022 оноос зөвшөөрөл авч, 4 жил үйл ажиллагаа явуулсан хэдий ч зөвхөн 2026 оны байдлаар мэдээлэл ирүүлсэн. Түүнчлэн ЦЕГ-ын авто бааз 2025 онд, ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба 2024 онд зөвшөөрөл авсан тул сүүлийн 2 жилийн байдлаар мэдээлэл ирүүлжээ.

Хүснэгт 2.Тусгай дугаар дээр ажиллаж буй операторын тоо, оноор, Дуудлагын төвтэй эсэх, байгууллагаар

№	Байгууллагын нэр	Дуудлагын төвтэй эсэх		Операторын тоо				Хариуцагч албан хаагчийн албан тушаал
		Тийм	Үгүй	2023	2024	2025	2026	
1	Архивын ерөнхий газар		✓	1	1	1	1	
2	Батлан хамгаалах яам		✓	Тусдаа оператор байхгүй, Яамны офицерүүд жижүүрийн үүрэг гүйцэтгэхдээ дуудлага хүлээн авдаг.				
3	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар		✓	2	2	2	2	Төвийн менежер
4	Гаалийн ерөнхий газар		✓	1	2	2	2	Гаалийн улсын байцаагч
5	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	✓		6	6	10	10	Оператор
6	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	✓		4	4	2	2	Оператор
7	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	✓		6	6	6	6	Дуудлагын ажилтан
8	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	✓			4	4	4	Оператор
9	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб		✓				1	Байгууллагын жижүүр
10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	Цех	✓	18	18	18	18	Операторч
11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар		✓	Тусдаа оператор байхгүй.				ДХШАБХ-ийн хяналтын прокурор
12	Монгол шуудан ХК	✓		5	6	7	7	Оператор
13	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	✓		6	6	6	6	Лавлагаа, мэдээлэл хариуцсан оператор ажилтан
14	Стандарт, хэмжил зүйн газар		✓	1	1	1	1	ЭУ, дотоод зохион байгуулалт хариуцсан мэргэжилтэн
15	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв		✓	1	1	1	1	Эмч нар
16	Татварын ерөнхий газар	Хэсэг	✓	4+34	4+34	4+33	4+30	4 оператор, 34 Татварын улсын байцаагч
17	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар		✓	4	4	4	4	Оператор
18	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	✓		6	6	6	6	Оператор
19	Ус сувгийн удирдах газар	✓		12	12	12	12	Оператор, Диспетчер
20	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн		✓	1	1	0	1	ХЗ зөвлөгөө мэдээллийн ажилтан
21	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз		✓			10	10	Мэдээлэл холбооны сүлжээний инженер
22	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар		✓		1	1	1	ЗУГ, ТЗБХ-ийн дотоод ажил хариуцсан мэргэжилтэн
23	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба		✓			1	1	ХШУДАГ, ХШХ-ийн мэргэжилтэн
24	Эрдэнэс таван толгой ХК		✓	1	1	1	1	Ахлах инженер
25	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	✓		7	7	7	8	Хэрэглэгчтэй харилцах ахлах мэргэжилтэн
Оператортой, дуудлагын төвтэй байгууллагын тоо		9	16	18	20	22	23	
Операторын тоо				86	93	106	109	

Харилцаа холбооны сүлжээний дугаарын ашиглалт, үйлчилгээг бүртгэхтэй холбогдсон журмын 5.3.12-т "Мэдээлэл лавлах үйлчилгээ эрхлэгч нь "Мэдээлэл лавлах үйлчилгээний дуудлагын төвд тавих шаардлага" MNS 6366:2013 Монгол Улсын стандартыг мөрдөнө." гэж заасан. Хүснэгт 2-оос харахад мэдээлэл ирүүлсэн 25 байгууллагаас 9 байгууллага стандартын шаардлагын дагуу төвтэйгөөр үйлчилгээ үзүүлж байгаа бол 16 байгууллага нь тусгайлсан төвгүй ажиллаж байна.

Тусгай дугаарыг хариуцан ажиллаж буй албан хаагчид нь инженер, байцаагч, мэргэжилтэн, жижүүр, оператор, диспетчер, техникч зэрэг харилцан адилгүй чиг үүргийн албан тушаалын ажилтнуудаас бүрдэж байна. Энэ нь иргэдэд мэдээлэл, лавлагааг шуурхай хүргэх үйлчилгээний чанар хүртээмжид сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлийг нэмэгдүүлж байна.

Тусгай дугаар ашиглаж буй хугацааны хувьд Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ (МОХНН УБТЗ) нь тусгай дугаарыг анх 2004 онд, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар 2009 онд ашиглаж эхэлжээ.

Зураг 1.Тусгай дугаар ашиглаж буй хугацаа, жилээр



Тусгай дугааруудын ажиллах цагийн хуваарийн хувьд 15 байгууллага зөвхөн ажлын өдрүүдэд үйлчилгээ үзүүлдэг бол, дараах 10 байгууллага нь бүх өдөр ажиллуулж байна:

- Батлан хамгаалах яам;
- БГД-ын ЗДТГ;
- Зэвсэгт хүчний жанжин штаб;
- Улсын ерөнхий прокурорын газар;
- Монгол шуудан ХК;
- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн төв;
- Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг;
- Ус сувгийн удирдах газар;
- ЦЕГ-ын авто бааз;
- Эрдэнэс таван толгой ХК.

Түүнчлэн 9 байгууллага 24 цагаар ажиллуулдаг бол ажлын өдрүүдэд 08:30-17:30 цагийн хооронд 8 байгууллага ажиллаж байна. Бусад байгууллагын ажиллах цагийн хуваарь харилцан адилгүй бөгөөд зарим өдөр 24 цагаар ажиллуулдаг байна.

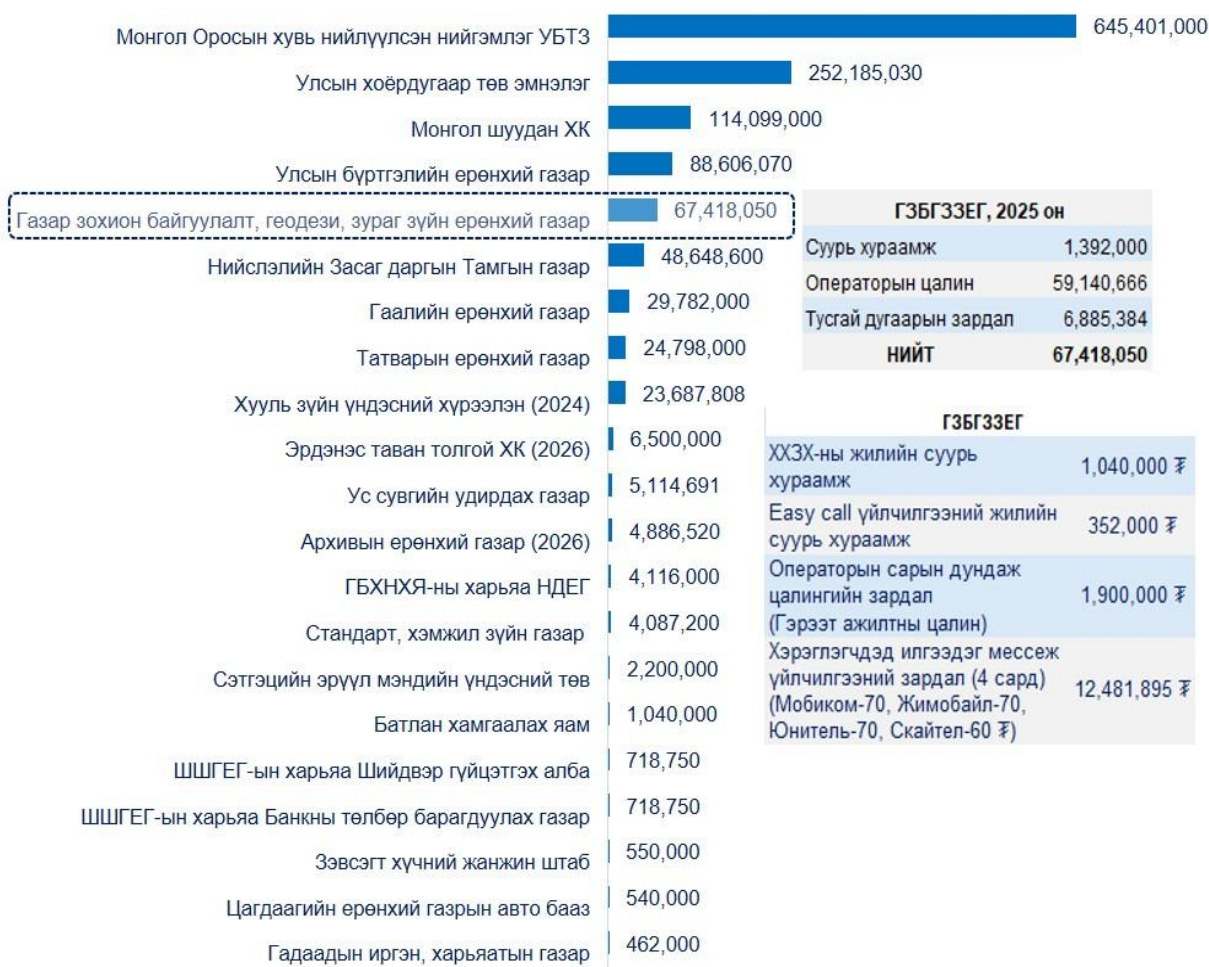
Хүснэгт 3.Тусгай дугаарын ажиллах цагийн хуваарь, байгууллагаар

№	Байгууллагын нэр	Ажиллах цагийн хуваарь		
		24 цаг	08:30-17:30	Бусад
1	Архивын ерөнхий газар			08:30-17:00
2	Батлан хамгаалах яам	24		
3	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	24		
4	Гаалийн ерөнхий газар	24	08:30-17:30	08:30-20:00
5	Гадаадын иргэн, харьяатын газар			08:15-16:00
6	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар			08:30-17:00
7	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ		08:30-17:30	
8	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ			09:00-21:00
9	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	24		
10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ			08:00-17:00
11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	24		
12	Монгол шуудан ХК			08:00-20:30
13	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар			08:00-17:00
14	Стандарт, хэмжил зүйн газар		08:30-17:30	
15	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	24		
16	Татварын ерөнхий газар		08:30-17:30	
17	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар			08:00-17:00
18	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг			07:00-20:00
19	Ус сувгийн удирдах газар	24		
20	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн		08:30-17:30	
21	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз	24		
22	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар		08:30-17:30	
23	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба		08:30-17:30	
24	Эрдэнэс таван толгой ХК	24		
25	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар		08:30-17:30	
Байгууллагын тоо		9	8	10

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардалтай холбоотой мэдээллийг эзэмшигч байгууллагуудаас авсан бөгөөд жилийн зардал нь 231,000-645,401,000 төгрөгийн хооронд хэлбэлзэж байна.

Хамгийн өндөр санхүүжилттэй нь МОХНН УБТЗ, Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Монгол шуудан хувьцаат компани байна. Ашиглалтын зардалд суурь хураамж, операторын зардал (цалингийн зардал), бусад холбогдох зардлууд багтсан.

Зураг 1.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, төгрөгөөр, 2025 он

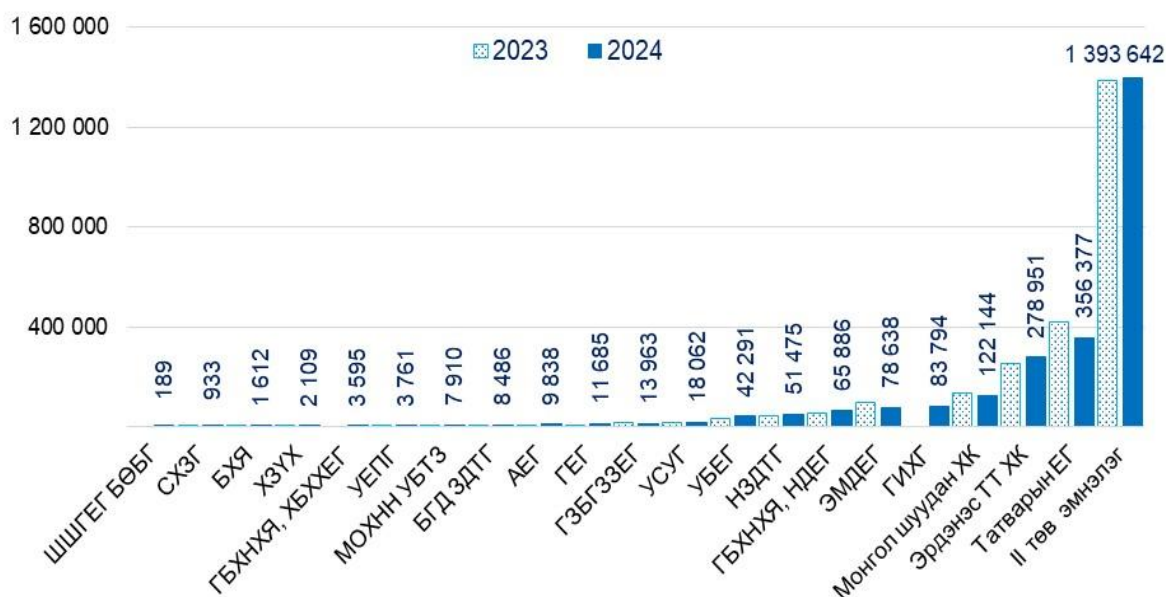


Нийт 25 байгууллагаас дуудлагатай холбоотой мэдээллийг цуглуулахаас ЦЕГ-ын авто бааз (2026 оноос үйл ажиллагаа явуулж эхэлсэн) ирүүлээгүй бөгөөд 4 байгууллага сүүлийн 2-3 жилийн дуудлагын мэдээллээ ирүүлээгүй байна.

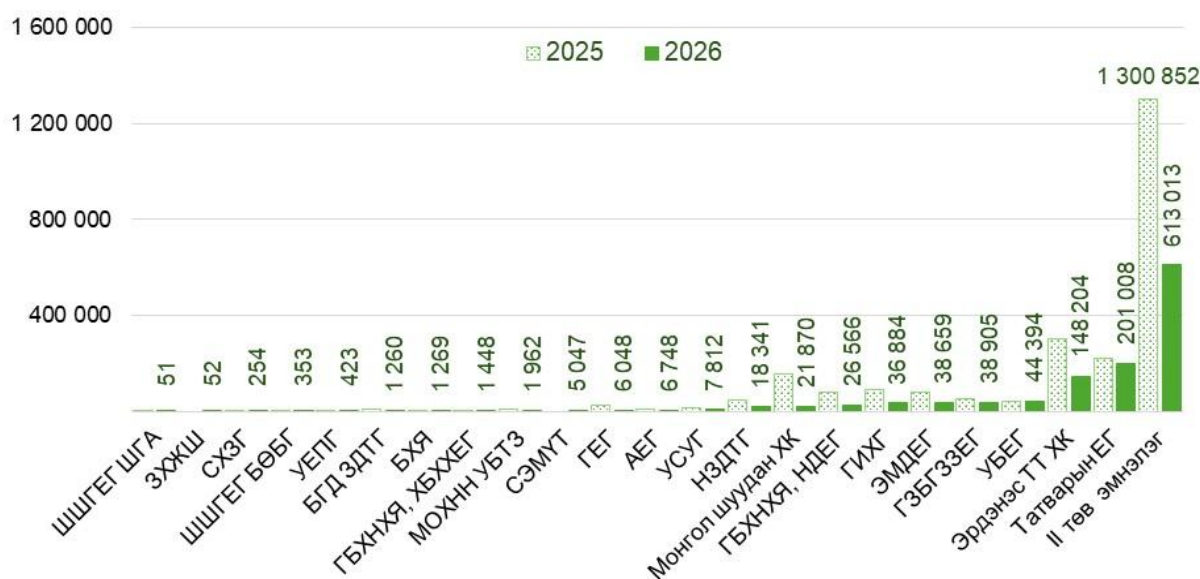
Төрийн байгууллагуудын тусгай дугаарт 2023-2025 онд жилд дунджаар 2.5 сая дуудлага ирсэн бол 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар 1.2 сая дуудлага бүртгэгджээ. Эдгээр дуудлагын 53.0 орчим хувь нь Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэгт ирсэн дуудлага байна.

Нийт дуудлагатай холбоотой мэдээллээ ирүүлсэн байгууллагын дуудлагын тоог эрэмбэлж харуулбал дараах үзүүлэлттэй байна.

Зураг 2.Тусгай дугаарт ирсэн нийт дуудлагын тоо, байгууллагаар, 2023-2024 он



Зураг 3.Тусгай дугаарт ирсэн нийт дуудлагын тоо, байгууллагаар, 2025-2026 он



Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг 2024 онд хамгийн их буюу 1.4 сая дуудлага хүлээн авсан байна. Тус эмнэлэг нь 1800-0119 дугаараар эмнэлгийн үзлэгийн цагийг олгож байна.

Судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын 2024–2026 оны хооронд хүлээн авсан нийт дуудлагын бүтцэд мэдээлэл авах дуудлага хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна. Тухайлбал, Татварын ерөнхий газар, Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб, Архивын ерөнхий газар, Ус сувгийн удирдах газар зэрэг байгууллага нь 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар ирсэн нийт дуудлагын 27.0-61.1 хувьд нь мэдээлэл өгсөн байна.

Холбогдсон иргэдийн асуудлыг нь шууд шийдвэрлэсэн байдлыг харахад Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар, Ус сувгийн удирдах газар, Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Эрдэнэс таван толгой ХК зэрэг байгууллагын дуудлагыг шууд шийдвэрлэсэн үзүүлэлт

30.0-85.0 хувийн түвшинд хэлбэлзэж, өмнөх онтой харьцуулахад буурсан хандлага ажиглагдаж байна. (Хүснэгт 4).

Иймд үзүүлэлт буурсан байгууллагуудад дуудлагын шийдвэрлэлтийн үйл явцад дүн шинжилгээ хийж, сайн туршлагыг нэвтрүүлэх замаар шууд шийдвэрлэлтийн түвшинг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна. Нийт дүнгээр авч үзвэл ихэнх байгууллага өндөр үзүүлэлттэй байгаа боловч байгууллагуудын хоорондын ялгаа их байгаа нь үйлчилгээний чанарыг сайжруулах хэрэгцээ байгааг харуулж байна.

Хүснэгт 4. Тусгай дугаарт холбогдсон, асуудлыг нь шууд шийдвэрлэсэн хувь, байгууллагаар, оноор

№	Байгууллагын нэр	Он			
		2023	2024	2025	2026
1	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	-	-	-	-
2	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	-	-	-	-
3	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	-	-	-	-
4	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	-	-	-	-
5	Татварын ерөнхий газар	-	-	-	-
6	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	-	-	-	-
7	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз	-	-	-	-
8	Архивын ерөнхий газар	-	-	-	100.0%
9	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
10	Батлан хамгаалах яам	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
11	Гаалийн ерөнхий газар	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
12	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	-	100.0%	100.0%	100.0%
13	Монгол шуудан ХК	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
14	Стандарт, хэмжил зүйн газар	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
15	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
16	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
17	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	-	100.0%	100.0%	100.0%
18	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
19	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	-	86.2%	96.5%	97.9%
20	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	-	-	86.5%	94.1%
21	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	-	-	-	85.7%
22	Эрдэнэс таван толгой ХК	66.6%	64.6%	62.2%	71.0%
23	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	54.4%	52.5%	51.9%	58.6%
24	Ус сувгийн удирдах газар	83.9%	88.0%	86.7%	38.8%
25	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	33.2%	35.4%	30.1%	28.1%

Тайлбар: Шийдвэрлэлтийн хувьтай холбоотой мэдээлэл ирүүлээгүй, ямар нэгэн утгагүй хэсгийг (-)-ээр тэмдэглэв.

Мэдээлэл ирүүлсэн 25 байгууллагаас аваагүй болон алдагдсан дуудлагатай холбоотой мэдээллийг 14 байгууллага ирүүлсэн бөгөөд аваагүй дуудлага болон нийт дуудлагад аваагүй дуудлагын эзлэх хувийг тооцон хүснэгтэд харууллаа.

Хүснэгт 5.Аваагүй дуудлагын тоо болон аваагүй дуудлагын эзлэх хувь байгууллагаар, оноор

№	Байгууллагын нэр	Аваагүй дуудлагын тоо				Нийт дуудлагад аваагүй дуудлагын эзлэх хувь			
		2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026
1	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	3 888	6 782	5 771	8 190	8.9%	13.2%	11.6%	44.7%
2	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	-	1 021	961	571	-	28.4%	28.8%	39.4%
3	Архивын ерөнхий газар	-	-	-	2 522	-	-	-	37.4%
4	Эрдэнэс таван толгой ХК	84 588	98 625	115 221	45 351	33.3%	35.4%	37.8%	30.6%
5	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	300 237	384 544	232 474	145 923	21.7%	27.6%	17.9%	23.8%
6	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	21 618	20 574	21 215	10 140	63.0%	48.6%	48.2%	22.8%
7	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	-	-	-	8	-	-	-	15.4%
8	Гаалийн ерөнхий газар	-	2 139	3 355	699	-	18.3%	11.6%	11.6%
9	Татварын ерөнхий газар	32 428	36 468	28 600	22 543	7.8%	10.2%	12.7%	11.2%
10	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	-	13 948	17 764	3 522	-	16.6%	19.6%	9.5%
11	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	-	-	-	475	-	-	-	9.4%
12	Монгол шуудан ХК	15 170	11 264	27 095	1 750	11.4%	9.2%	17.4%	8.0%
13	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	-	1 117	2 497	1 459	-	8.0%	4.6%	3.8%
14	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	41	110	89	52	-	0.1%	0.1%	0.1%
Холбогдох мэдээлэл ирүүлээгүй байгууллага									
БХЯ, БГД-ын ЗДТГ, ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ, МОХНН УБТЗ, УЕПГ, СХЗГ, УСУГ, ШШГЕГ БӨБГ, ШШГЕГ ШГА, ХЗҮХ, ЦЕГ-ын авто бааз									

Улсын хоёрдугаар төв эмнэлгийн аваагүй дуудлагын тоо хамгийн өндөр бөгөөд 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар 145.9 мянгад хүрсэн байна. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын аваагүй дуудлагын тоо өмнөх онтой харьцуулахад 2026 онд огцом өссөн байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар, ГБХНХЯ-ны харьяа Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар болон Архивын ерөнхий газрын хувьд ирсэн 3 дуудлага тутмын 1 нь аваагүй болон хариулаагүй дуудлага байгаа нь хамгийн өндөр эрсдэлтэй үзүүлэлт байна. Харин Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар, Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар, Монгол шуудан ХК зэрэг байгууллага нь дуудлага хариулах үзүүлэлтээр харьцангуй сайн ажилласан байна.

Хугацааны чиг хандлагыг авч үзвэл Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын дуудлага хүлээн авсан үзүүлэлт тогтмол сайжирсан ч, аваагүй дуудлагын эзлэх хувь бараг 3 дахин буурсан байна. Харин ГБХНХЯ-ны харьяа Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар, Нийслэлийн Засаг даргын тамгын газрын аваагүй дуудлагын эзлэх хувь 2026 онд огцом өсөлт ажиглагдаж байгаа тул шалтгаан нөхцөлийг нарийвчлан судлах шаардлагатай.

Аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоогоор Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг хамгийн их байгаа боловч нийт дуудлагад харьцуулсан хувиар авч үзвэл Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар, ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ, Архивын ерөнхий газар хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна. Иймд эдгээр байгууллага дуудлагад хариу өгөх болон мэдээлэл хүргэх үйл ажиллагаанд анхаарал хандуулах шаардлагатай байна.

Цаашид аваагүй дуудлагын эзлэх хувь өндөр байгаа байгууллагуудад шалтгаан нөхцөлийг тодорхойлж, үйлчилгээний хүртээмж, операторын ачаалал болон дуудлагын удирдлагын процессыг сайжруулах арга хэмжээ хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.

Дээрх үр дүнгээс харахад иргэдийн шаардлагатай мэдээллээ цаг тухайд нь авах боломж хязгаарлагдаж, дахин давтан холбогдох хэрэгцээ шаардлага үүсгэж улмаар цаг хугацаа алдах, нэмэлт ачаалал бий болох эрсдэлтэй байна. Энэ нь үйлчилгээний чанар буурах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлөх эрсдэл болж байна.

Аваагүй болон алдагдсан дуудлагатай холбоотой мэдээлэл ирүүлсэн 7 байгууллагын мэдээллийг Хүснэгт 6-д харууллаа.

Хүснэгт 6.Аваагүй болон алдагдсан дуудлага

№	Он	Аваагүй дуудлагын тоо	Алдагдсан дуудлагын тоо	Нийт дуудлагын тоо	Нийт дуудлагад аваагүй дуудлагын эзлэх хувь	Нийт дуудлагад алдагдсан дуудлагын эзлэх хувь	Шинжилгээ
1	Дуудлагын ачаалал хамгийн ихтэй - Улсын II төв эмнэлэг						• 2025 онд аваагүй дуудлага буурсан боловч алдагдсан дуудлага 119.4 мянга болж огцом өссөн нь үйлчилгээний хүчин чадал хүрэлцээгүй байсныг илтгэнэ. • 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар алдагдсан дуудлагын эзлэх хувь огцом нэмэгдсэн байна.
	2023	300 237	15 458	1 383 098	21.7%	1.1%	
	2024	384 544	10 106	1 393 642	27.6%	0.7%	
	2025	232 474	119 423	1 300 852	17.9%	9.2%	
	2026	145 923	62 835	613 013	23.8%	10.3%	
2	Алдагдсан дуудлага хамгийн их өссөн - Татварын ерөнхий газар						• Аваагүй дуудлагын тоо буурч байгаа ч алдагдсан дуудлага тогтмол өндөр байна. • 2025 онд алдагдсан дуудлага аваагүй дуудлагаас хоёр дахин их болсон нь системийн тасалдал, хүлээлгийн хугацаа урт байх зэрэг асуудал байж болзошгүй.
	2023	32 428	9 642	417 649	7.8%	2.3%	
	2024	36 468	46 599	356 377	10.2%	13.1%	
	2025	28 600	62 500	224 491	12.7%	27.8%	
	2026	22 543	40 960	201 008	11.2%	20.4%	
3	Мэдэгдэхүйц сайжирсан - Монгол шуудан ХК						• 2026 онд аль аль үзүүлэлт эрс буурсан. • Алдагдсан дуудлага 2023 онтой харьцуулахад бараг 10 дахин буурсан. • Дуудлагын үйлчилгээ мэдэгдэхүйц сайжирсан байна.
	2023	15 170	12 965	133 329	11.4%	9.7%	
	2024	11 264	9 626	122 144	9.2%	7.9%	
	2025	27 095	7 509	155 783	17.4%	4.8%	
	2026	1 750	841	21 870	8.0%	3.8%	
4	Гадаадын иргэн харьяатын газар						• 2024 онд аваагүй дуудлагын 83.0 хувьтай тэнцэх хэмжээний алдагдсан дуудлага байсан.
	2024	13 948	11 581	83 794	16.6%	13.8%	
	2025	17 764	3 189	90 434	19.6%	3.5%	
	2026	3 522	764	36 884	9.5%	2.1%	
5	Дунд түвшний эрсдэлтэй байгууллага - УБЕГ						• 2026 онд аваагүй дуудлага буурсан боловч алдагдсан дуудлага огцом өссөн. • Энэ нь дуудлагын шилжилт, хүлээлгийн хугацаа эсвэл техникийн асуудал байж болохыг харуулна.
	2023	21 618	9 266	34 310	63.0%	27.0%	
	2024	20 574	11 950	42 291	48.6%	28.3%	
	2025	21 215	10 234	44 014	48.2%	23.3%	
	2026	10 140	19 064	44 394	22.8%	42.9%	
6	Бага хэмжээний дуудлагатай - ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ						Энэ 2 байгууллагын алдагдсан дуудлага жил бүр буурч байгаа нь эерэг үзүүлэлт юм.
	2023		1 300	57 137		2.3%	
	2024		1 244	65 886		1.9%	
	2025		803	79 993		1.0%	
	2026		123	26 566		0.5%	
7	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ						
	2023		1 772	6 487		27.3%	
	2024		1 946	7 910		24.6%	
	2025		1 460	8 185		17.8%	
	2026		391	1 962		19.9%	

Хүснэгт дэх мэдээллээс үзэхэд ГБХНХЯ-ны харьяа Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, Монгол шуудан ХК, Гадаадын иргэн харьяатын газар зэрэг байгууллагад алдагдсан дуудлага жилээс жилд тогтмол буурч, эерэг өөрчлөлт гарсан бол Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Татварын ерөнхий газар, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газарт алдагдсан дуудлагын тоо харьцангуй өндөр байгаа нь анхаарал татаж байна.

Байгууллагуудын хувьд тусгай дугаарт холбогдох дундаж хугацаа 1–3 минутын хооронд хэлбэлзэж, харилцан адилгүй байна. 2026 оны мэдээллээ ирүүлсэн 21 байгууллагын хувьд дундаж хугацаа ойролцоогоор 3 минут 10 секунд байна.

Тусгай дугаарын холбогдож буй дундаж хугацааны хувьд Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар 2023 онд 7 минут 1 секунд байсан бол 2026 онд 2 минут 5 секунд, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар 2023 онд 5 минут байсан бол 2026 онд 3 минут болж буурчээ.

Хүснэгт 7.Холбогдож буй дундаж хугацаа

№	Байгууллагын нэр	Холбогдож буй дундаж хугацаа			
		2023	2024	2025	2026
1	Архивын ерөнхий газар	-	-	-	1 минут 47 секунд
2	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	1-3 минут	1-3 минут	1-3 минут	1-3 минут
3	Батлан хамгаалах яам	1 минут	1 минут	1 минут	1 минут
4	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	-	18 минут	15 минут	15 минут
5	Гаалийн ерөнхий газар	-	1 минут 46 секунд	1 минут 36 секунд	1 минут 19 секунд
6	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	7 минут 1 секунд	3 минут 4 секунд	2 минут 38 секунд	2 минут 5 секунд
7	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	-	-	-	4 минут 52 секунд
8	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб				5 минут
9	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	1 минут 45 секунд	1 минут 45 секунд	1 минут 40 секунд	1 минут 40 секунд
10	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	1 минут 53 секунд	1 минут 57 секунд	1 минут 37 секунд	1 минут 40 секунд
11	Стандарт, хэмжил зүйн газар	3 минут	3 минут	3 минут	3 минут
12	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	-	-	-	4 минут 50 сек
13	Татварын ерөнхий газар	1-3 минут	1-3 минут	1-3 минут	1-3 минут
14	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	5 минут	2 минут	3 минут	3 минут
15	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	1 минут 45 секунд	1 минут 51 секунд	2 минут 15 секунд	2 минут 10 секунд
16	Ус сувгийн удирдах газар				1 минут
17	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	2-3 минут	2-3 минут	2-3 минут	2-3 минут
18	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	1 минут 40 секунд	2 минут 30 секунд	-	-
19	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	-	3-5 минут	3-5 минут	3-5 минут
20	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	-	-	3-5 минут	3-5 минут
21	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	2-3 минут	2-3 минут	2-3 минут	2-3 минут
22	Эрдэнэс таван толгой ХК	1 минут	1 минут	1 минут	1 минут

ГБХНХЯ-ны харьяа Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газрын тусгай дугаарт холбогдох дундаж хугацаа 15-18 минут байгаа нь судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудаас хамгийн өндөр үзүүлэлт байна. Тус байгууллага нь дохионы хэлээр буюу дүрсээр холбогдож ажилладаг тул урт хугацаа шаардагддаг онцлогтой байна. Түүнчлэн Зэвсэгт хүчний жанжин штаб, Гадаадын иргэн, харьяатын газар, Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төвийн холбогдох дундаж хугацаа бусад байгууллагатай харьцуулахад өндөр байна.

Судалгаанд хамрагдсан олонх байгууллагын дуудлага, мэдээллийг бүртгэх үйл ажиллагаа тодорхой түвшинд цахимжсан бөгөөд 2023–2026 онд дуудлагын мэдээлэл бүртгэх системийг тогтмол ашиглаж байна.

Тусгай дугаар эзэмшигч байгууллагууд КоллПро, app.duudlaga.mn, AXIS, RecordSystem PCI, ТелкоКом гэх мэт дуудлагын удирдлага, бүртгэлийн системийг ашигласан байна. Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар, Стандарт, хэмжил зүйн газар зэрэг байгууллага дуудлагын мэдээллээ Excel программ ашиглаж бүртгэж байгаа нь мэдээллийн аюулгүй байдал, тайлангийн автоматжуулалт, мэдээлэл хайх, статистик, тайлан гаргалт зэрэг үйл ажиллагаанд хүндрэл учруулах эрсдэлтэй байна. Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб дуудлагын бүртгэлийн цахим систем ашиглахгүй утасны клипээр бүртгэл хийж байна.

Сүүлийн 4 жил дараалан тогтвортой систем ашигласан нь байгууллагын мэдээллийн бүртгэл, тайлагналын тогтолцоо харьцангуй тогтворжсон гэж үзэж болохоор байна.

Хүснэгт 8.Ашиглаж буй программ хангамж

Байгууллагын нэр	Ашиглаж буй программ	2023	2024	2025	2026
Архивын ерөнхий газар	CallPro	-	-	-	✓
Батлан хамгаалах яам	-	-	-	-	-
Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	Excel	✓	✓	✓	✓
Гаалийн ерөнхий газар	Unitel Onecall, Cerp	✓	✓	✓	✓
Гадаадын иргэн, харьяатын газар	ТелкоКом	✓	✓	✓	✓
Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	Easy Call	✓	✓	✓	✓
ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	app.duudlaga.mn	✓	✓	✓	✓
ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	Аксис	-	✓	✓	✓
Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	Утасны клипээр	-	-	-	✓
Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	CallPro	✓	✓	✓	✓
Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	RecordSystem PCI	✓	✓	✓	✓
Монгол шуудан ХК	Docs.google.com	✓	✓	✓	✓
Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	Genesys cloud	✓	✓	✓	✓
Стандарт, хэмжил зүйн газар	Excel	✓	✓	✓	✓
Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	CallPro	-	-	-	✓
Татварын ерөнхий газар	ТУНС-ийн модуль, ТелкоКом	✓	✓	Te	Te
Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	CallPro	✓	✓	✓	✓
Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	CallPro	✓	✓	✓	✓
Ус сувгийн удирдах газар	XXMC	✓	✓	✓	✓
Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	CallPro	✓	✓	-	-
Эрдэнэс таван толгой ХК	CallPro	✓	✓	✓	✓
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	Аксис	✓	✓	✓	✓

Мэдээллээ ирүүлсэн байгууллагууд дийлэнх нь дуудлагын мэдээллийн цахим бүртгэлийн систем ашиглаж байгаа боловч ашиглаж буй программын төрөл харилцан адилгүй байна. Зарим байгууллага мэргэжлийн КоллПро систем ашиглаж байгаа нь үйлчилгээний чанар, хяналт, тайлагналын үр нөлөөг дээшлүүлэхэд эергээр нөлөөлж байна. Харин Excel болон гар ажиллагаанд тулгуурласан бүртгэлийн арга ашиглаж буй байгууллагуудыг цаашид нэгдсэн системд үе шаттай шилжүүлэх шаардлагатай байна. ЦЕГ-ын авто бааз, ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар болон Шийдвэр гүйцэтгэх алба нь ашиглаж буй программтай холбоотой мэдээлэл ирүүлээгүй.

Тусгай дугаарын дуудлагын мэдээлэл бүртгэх программ хариуцдаг байгууллагын мэдээллээс харахад байгууллагуудын дийлэнх нь тодорхой программ хангамжийн компани, дотоод нэгж болон тусгай систем ашиглаж байна.

Байгууллагуудын ирүүлсэн мэдээллээс үзэхэд дуудлагын системийг цөөн тооны мэргэшсэн үйлчилгээ үзүүлэгчид хариуцан ажиллаж байна. Тусгай дугаарын үйлчилгээний мэдээллийн системийн ашиглалт тодорхой түвшинд тогтворжсон боловч хариуцагч байгууллагын мэдээллийн нэгдсэн бүртгэл, системийн стандарт, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн уялдаа, мэдээллийн ил тод байдал хангалтгүй байна.

Судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын мэдээлэлд үндэслэн үзэхэд тусгай дугаарын үйлчилгээний тайлан, мэдээллийн ил тод байдал болон цахим мэдээллийн хүртээмж байгууллага бүрд харилцан адилгүй байна. Тодруулбал, Эрдэнэс таван толгой ХК мэдээллээ цахим хуудас, дашбоард хэлбэрээр гаргадаг бол Гаалийн ерөнхий газар, Монгол шуудан ХК, Татварын ерөнхий газар, Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн УТҮГ зэрэг байгууллага тайланд суурилсан мэдээллийг тогтмол гаргадаг сайн туршлага байна. Харин ихэнх байгууллагын мэдээлэл цахим орчинд нийтэд нээлттэй бус байгаа нь ил тод байдал, хяналт-шинжилгээ хийхэд хүндрэл үүсгэж байна.

Б. Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны мэдээлэлд хийсэн шинжилгээ

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо (ХХЗХ)-ноос ирүүлсэн мэдээлэлд үндэслэн нийт дуудлага хүлээн авсан тооны үзүүлэлт, нийт зарцуулсан хугацаа (минут), нэг дуудлагад ногдох дундаж хугацааны (минут) үзүүлэлтүүдэд тус тус дүн шинжилгээ хийв.

ХХЗХ-ноос ирүүлсэн статистик мэдээлэл нь тусгай дугаар эзэмшиж буй төрийн байгууллагуудаас ирүүлсэн мэдээллээс зөрүүтэй бөгөөд алдагдсан дуудлагын тоо болон хяналт тавих бусад үзүүлэлтийн тайлан, мэдээлэл хангалтгүй байна. Иймээс тусгай дугаарын үйлчилгээний статистик мэдээллийн үзүүлэлт, тайлагналын нэгдсэн аргачлал, мэдээллийн чанар, уялдаа холбоог сайжруулах шаардлагатай байна.

ХХЗХ-ноос ирүүлсэн төрийн байгууллагуудын тусгай дугаарын 2024–2025 оны ашиглалтын тайлан, үйлчилгээний статистик мэдээлэлд үндэслэн дуудлагын тоо, нийт хугацаа, нэг дуудлагад ногдох дундаж хугацааны үзүүлэлтийг харьцуулан шинжиллээ.

Хүснэгт 9. Дуудлагатай холбоотой дундаж үзүүлэлт

Үзүүлэлт	2024	2025
Нийт дуудлагын тоо	613 080	612 019
Нийт ярьсан хугацаа (минут)	1 204 960	1 192 287
1 дуудлагын дундаж хугацаа	1.97	1.95

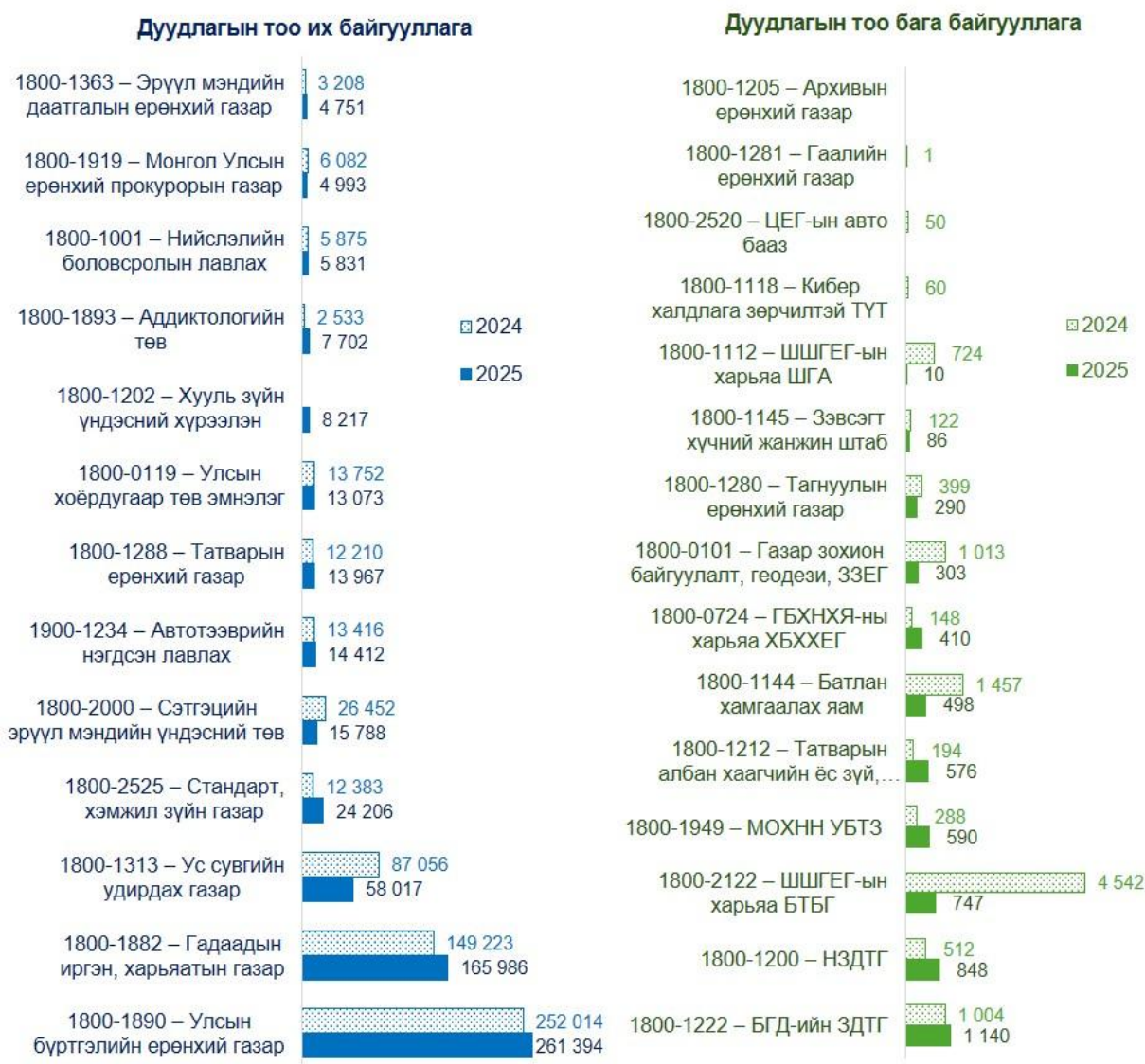
2024 онд нийт 613,080 дуудлага, 2025 онд 612,019 дуудлага бүртгэгдсэн байна. Энэ нь өмнөх оноос 1,061 дуудлага буюу 0.2 хувь буурсан үзүүлэлттэй байна. Дараах байгууллагууд нийт ирсэн дуудлагад хамгийн өндөр хувь эзэлж, үйлчилгээний ачаалал харьцангуй өндөр үзүүлэлттэй байна:

- 1800-1890 Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар 252,014 дуудлага буюу 41.2 хувь;
- 1800-1882 Гадаадын иргэн, харьяатын газар 149,223 дуудлага буюу 24.4 хувь;
- 1800-1313 Ус сувгийн удирдах газар 87,056 дуудлага буюу 14.2 хувь байна.

Энэ нь 488,293 дуудлага буюу нийт 79.8 хувийг бүрдүүлж байна. Харин ачаалал бага болон ашиглалтгүй дараах дугаар бүртгэгдсэн:

- 1800-1281 - Гаалийн ерөнхий газар 1 дуудлага;
- 1800-1105 - Онцгой байдлын ерөнхий газрын Шуурхай штаб 24 дуудлага;
- 1800-2520 - Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз 50 дуудлага;
- 1800-1118 - Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх Үндэсний төв 60 дуудлага;
- 1800-1942 - МУИС тусгай дугаарт 2025 онд дуудлага бүртгэгдээгүй буюу тухайн хугацаанд ашиглагдаагүй байна.

Зураг 4.Тусгай дугаарт ирсэн дуудлагын тоо, 2024-2025 он



Түүнчлэн Архивын ерөнхий газар (1800-1205), Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб (1800-1145), Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам болон Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газар (1800-0724), Татварын албан хаагчийн ёс зүй, сахилга хариуцлагатай холбоотой мэдээлэл, гомдол, санал хүлээн авах дугаар (1800-1212), Тагнуулын ерөнхий газар (1800-1280), МОХНН УБТЗ (1800-1949) зэрэг байгууллагын тусгай дугаарын ачаалал харьцангуй бага байна.

Тусгай дугаарт ирсэн нийт дуудлагын хугацааны үзүүлэлтийг тооцоход 2024 онд нийт 20,082.7 цаг бүртгэгдэж байсан бол, 2025 онд 19,871.5 цаг бүртгэгджээ.

Зураг 5. Дуудлагын хугацааны үзүүлэлт



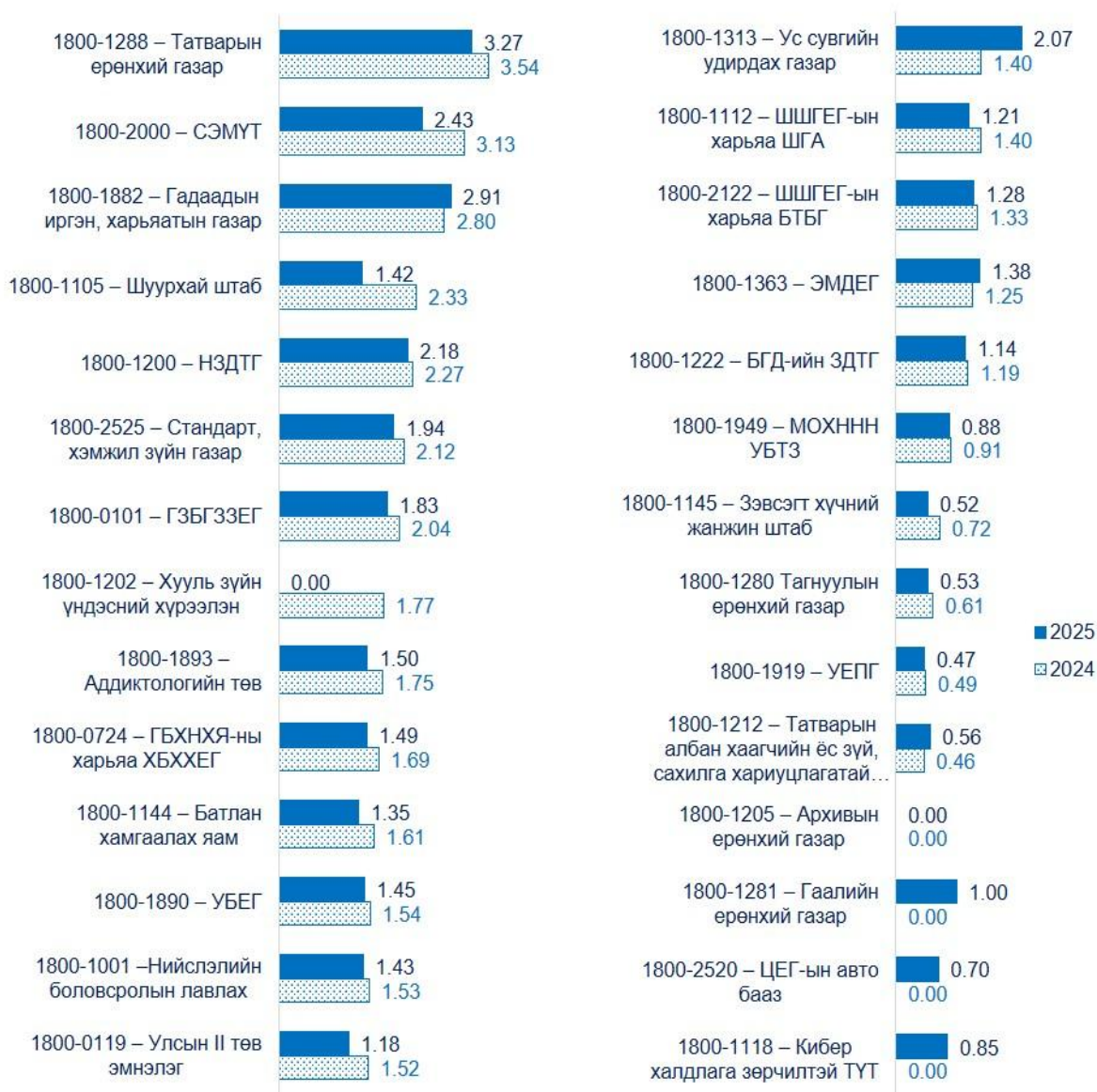
Энэ нь өмнөх оноос 211.2 цагаар буюу 1.1 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. Дараах байгууллагууд үйлчилгээний ачаалал их, нийт ирсэн дуудлага хүлээн авсан хугацаа өндөр хувь эзэлж байна:

- Гадаадын иргэн, харьяатын газар 434,539 минут буюу 36.4 хувь;
- Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар 364,378 минут буюу 30.6 хувь;
- Ус сувгийн удирдах газар ОНӨААТҮГ 180,201 минут буюу 15.1 хувь.

Эдгээр байгууллагын дуудлага нь 979,118 минут буюу нийт хугацааны 82.1 хувийг эзэлж байна. Мөн Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв 64,172 минут буюу 5.4 хувь, Татварын ерөнхий газар 39,894 минут буюу 3.3 хувь байна.

Нэг дуудлагад ногдох дундаж хугацааны үзүүлэлт 2024 онд 1.97 минут байсан бол 2025 онд 1.95 минут болж буурсан. Нэг дуудлагад зарцуулж буй дундаж хугацааны үзүүлэлт өмнөх онтой харьцуулахад төдийлөн өөрчлөгдөөгүй байна.

Зураг 6.Нэг дуудлагад зарцуулах дундаж хугацааны үзүүлэлт



Нэг дуудлагад зарцуулж буй дундаж хугацаа дараах 5 байгууллагад хамгийн өндөр байна. Үүнд:

- Татварын ерөнхий газар 3.27 минут;
- Гадаадын иргэн, харьяатын газар 2.91 минут;
- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв 2.43 минут;
- Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар 2.18 минут;
- Ус сувгийн удирдах газар ОНӨААТҮГ 2.07 минут байна.

Төрийн байгууллагуудын эзэмшиж буй 1800-xxxx тусгай дугаар ашиглалтын өнөөгийн байдалд хийсэн шинжилгээний үр дүнгээс үзэхэд, судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын тусгай дугаарын үйлчилгээний ачаалал, хүртээмж байгууллага бүрд харилцан адилгүй байна. Зарим байгууллагад дуудлагад холбогдох хугацаа тогтвортой, хэвийн түвшинд байгаа боловч 4-15 минутын хугацаанд холбогдож буй байгууллагуудын хувьд үйлчилгээний хүртээмж, операторын нөөц, дуудлага хуваарилалтын зохион байгуулалтыг сайжруулах шаардлагатай байна.

Мөн нийт дуудлагад аваагүй болон алдагдсан дуудлагын эзлэх хувь Татварын ерөнхий газарт 20.4 хувь, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газарт 42.9 хувь, Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ-д 19.9 хувь байгаа нь харьцангуй өндөр байна. Иймд эдгээр байгууллагууд иргэдийн дуудлагад хариу өгөх хүртээмжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.

Харин Гадаадын иргэн, харьяатын газар, ГБХНХЯ-ны харьяа Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, Монгол шуудан ХК зэрэг байгууллагын аваагүй дуудлагын хувь 10.0 хувиас доош, алдагдсан дуудлагын тоо жилээс жилд буурсан эерэг хандлага ажиглагдаж байгаа нь дуудлагын удирдлага, үйлчилгээний зохион байгуулалт харьцангуй үр ашигтай хэрэгжиж байна.

Иймд өндөр ачаалалтай байгууллагуудын хувьд операторын хүчин чадлыг нэмэгдүүлэх, оргил ачааллын үеийн зохицуулалтыг сайжруулах, дуудлага хуваарилалтын менежментийг боловсронгуй болгох, автомат болон цахим үйлчилгээний шийдлийг өргөжүүлэх замаар иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна.

ГУРАВ. “ИРГЭД ОЛОН НИЙТТЭЙ ХАРИЛЦАХ 11-11 ТӨВ”-Д ИРГЭДЭЭС ТУСГАЙ ДУГААРЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ДҮНД ХИЙСЭН ШИНЖИЛГЭЭ

Засгийн газрын “Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв” нь иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, холбогдох байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлүүлэх, хэрэгжилтэд хяналт тавих чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг. Энэхүү судалгааны хүрээнд тус төвд ирсэн тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчдийн өргөдөл, гомдлыг түүвэрлэн шинжилгээ хийв.

Шинжилгээнд 2023 оны 1 дүгээр сараас 2026 оны 5 дугаар сар хүртэлх хугацаанд хүлээн авсан өргөдөл, гомдлын мэдээллийг хамрууллаа. Түүнчлэн тайланд өргөдөл, гомдлын төрөл, ирсэн суваг, холбогдох харилцагч байгууллага болон агуулгын хүрээнд хийсэн дүн шинжилгээг тусгалаа.

Тайлагнах хугацаанд тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой нийт 942 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна. Үүнийг он тус бүрээр харуулбал:

- 2023 онд 95 өргөдөл, гомдол буюу 10.0 хувь;
- 2024 онд 382 өргөдөл, гомдол буюу 40.6 хувь; (өмнөх оноос 4.2 дахин өссөн)
- 2025 онд 415 өргөдөл, гомдол буюу 44.1 хувь;
- 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар 50 өргөдөл, гомдол буюу 5.3 хувь нь бүртгэгдсэн байна.

Тусгай дугаартай холбоотой нийт өргөдөл, гомдлын 88.3 хувь нь гомдол байгаа нь тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой иргэдийн сэтгэл ханамжгүй байдал харьцангуй өндөр байгааг илтгэж байна. Мөн 2024-2025 онд өргөдөл, гомдлын тоо мэдэгдэхүйц нэмэгдсэн нь тусгай дугаарын үйлчилгээний талаарх иргэдийн мэдлэг, хандлага нэмэгдсэнтэй холбоотой байж болно.

Хүснэгт 10.Өргөдөл, гомдлын төрлөөр, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар

Төрөл	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Гомдол	79	345	359	49	832	88.3
Хүсэлт	9	22	34	1	66	7.0
Санал	5	6	9		20	2.1
Шүүмжлэл		3	9		12	1.3
Талархал	2	6	4		12	1.3
Нийт	95	382	415	50	942	100.0
Хувь (%)	10.0	40.6	44.1	5.3	100.0	

Тусгай дугаартай холбоотой нийт өргөдөл, гомдлын 88.3 хувь буюу 832 нь гомдол байгаа нь тусгай дугаарын үйлчилгээний чанар болон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжтай холбоотой системийн асуудал байгааг илтгэж байна. Хүсэлтийн тоо 2023 онд 9-өөс 2025 онд 34 болж өссөн нь иргэд мэдээлэл, зөвлөгөө авах хэрэгцээ нэмэгдсэн байна. Шүүмжлэл 2024 онд 3-аас 2025 онд 9 болж, гурав дахин өссөн нь тусгай дугаарын үйлчилгээний чанар хангалтгүй байгааг харуулж байна. 2026 он гарснаас хойш тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо 50 бүртгэгдсэн нь бүтэн жилийн дүнтэй харьцуулахад буурсан үзүүлэлттэй байна.

Иргэдийн ашиглаж буй харилцааны сувгийн задаргааг доорх хүснэгтэд харуулав.

Хүснэгт 11.Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан сувгаар, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар

Сувгаг	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Дуудлага	79	379	377	46	884	88.4
Цахим хуудас	9	25	37	1	74	7.4
Дуут шуудан	2	7	4	1	16	1.6
И-мэйл	4	2	8	1	13	1.3
Биечлэн	1	4	2		7	0.7
Emongolia			3	1	4	0.4
Facebook			1		1	0.1
Egune			1		1	0.1
Нийт	95	382	415	50	942	100.0

Иргэдээс тусгай дугаарын дуудлагын сувгаар нийт өргөдөл, гомдлын 88.4 хувь (884)-ийг гаргасан нь хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна. Цахим хуудсаар ирүүлсэн өргөдлийн тоо 2023 онд 9 байсан бол 2025 онд 37 болж өссөн байна. Emongolia, Egune, Facebook зэрэг шинэ цахим платформоор ирсэн тохиолдлын тоо харьцангуй бага боловч 2025 онд шинээр нэвтэрсэн гэдгийг анхаарах нь зүйтэй.

Тусгай дугаарыг хариуцан ажиллаж буй байгууллагуудтай холбоотой ирсэн өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй задаргааг доорх хүснэгтэд тусгасан болно.

Хүснэгт 12.Харилцагч байгууллагаар, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар

Харилцагч байгууллага	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Татварын ерөнхий газар	31	146	27	28	453	48.1
Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	20	91	63	9	183	19.4
Нийслэлийн ЗДТГ	12	37	29	1	79	8.4
Авто тээврийн үндэсний төв	12	32	24		68	7.2
Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	7	22	15	4	48	5.1
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	3	10	7	3	23	2.4
Газар зохион байгуулалт, геодези зураг зүйн ерөнхий газар	3	8	8	4	23	2.6
Гаалийн ерөнхий газар	4	6	3		13	1.3
Хөдөлмөр, халамж үйлчилгээний ерөнхий газар	1	3	4	1	9	0.9
Ус сувгийн удирдах газар ОНӨААТҮГ		5	3		8	0.8
Эрдэнэс таван толгой ХК		4	4		8	0.8
Гадаадын иргэн, харьяатын газар		5	1		6	0.6
Бусад (14 байгууллага)	1	16	10		13	1.3
Нийт	95	382	415	50	942	100.0

Татварын ерөнхий газрын тусгай дугаартай холбоотой өргөдөл, гомдол 453 бүртгэгдсэн нь нийт өргөдөл, гомдлын 48.1 хувийг эзэлж байна. Энэ нь тус байгууллагын тусгай дугаарын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хэрэглэгчтэй харилцах үйл ажиллагааг сайжруулах шаардлагатайг харуулж байна. Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг (183 өргөдөл, гомдол, 19.4%) болон Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар (79 өргөдөл, гомдол, 8.4%) зэрэг байгууллагад хамаарах өргөдөл, гомдол нь нийт өргөдөл, гомдлын 27.8 хувийг бүрдүүлж, харьцангуй өндөр үзүүлэлт гарсан байна.

Хүснэгт 13.Тусгай дугаар хариуцагч байгууллагаар, төрлөөр (Хамгийн их өргөдөл, гомдол ирсэн байгууллага)

Харилцагч байгууллага	Тусгай дугаар	Гомдол	Хүсэлт	Санал/Шүүмжлэл	Талархал	Нийт
Татварын ерөнхий газар	1800-1288 1800-1212	404	37	8	4	453
Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	1800-0119	162	12	6	3	183
Нийслэлийн ЗДТГ	1800-1200	64	6	6	3	79
Авто тээврийн үндэсний төв	1900-1234	57	2	8	1	68
Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	1800-1890	45	3			48
Газар зохион байгуулалт зураг зүйн ерөнхий газар	1800-0101 1900-0101	21	1	1		23
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	1800-1363	22	1			23
Гаалийн ерөнхий газар	1800-1281	11	1		1	13

Татварын ерөнхий газарт хамаарах өргөдөл, гомдлын 89.2 хувийг гомдол эзэлж байна. Мөн Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг болон Нийслэлийн ЗДТГ-ын хувьд гомдлын эзлэх хувь нь 80-аас дээш хувийг эзэлж байна.

Өргөдөл, гомдлын агуулгаар ангилж үзвэл нийт өргөдөл, гомдлын 60.2 хувийг утасны дуудлагатай холбоотой өргөдөл, гомдол эзэлж байгааг Хүснэгт 14-өөс харж болно.

Хүснэгт 14. Өргөдөл, гомдлын агуулгаар

Агуулга	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Утасны дуудлагын тухай (хариу өгөхгүй, дуудлага тасарсан, холбогдох боломжгүй)	40	203	275	49	567	60.2
Асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй	19	31	40	1	91	9.7
Албан хаагчийн харилцаа, хандлагын тухай	4	25	18		47	5.0
Цахимаар эсвэл нэгдсэн цаг захиалгаар эмчийн үзлэгийн цаг авах тухай	8	22	10		40	4.2
Албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварын тухай		25	12		37	3.9
Тусламж, мэдээллийн тухай	6	13	14		33	3.5
Бусад	18	63	45		127	13.5
Нийт	95	382	415	50	453	100.0

Татварын ерөнхий газар (1800-1288)

Татварын ерөнхий газарт хамаарах 453 өргөдөл, гомдлын агуулгын задаргааг дараах хүснэгтэд харуулав.

Хүснэгт 15. Татварын ерөнхий газар өргөдөл, гомдлын агуулгаар

Агуулга	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Утасны дуудлагын тухай (хариу өгөхгүй, дуудлага тасарсан, холбогдох боломжгүй)	21	109	205	28	363	80.1
Асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй	7	20	28		55	12.1
Албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварын тухай		6	6		12	2.6
Албан хаагчийн харилцаа, хандлагын тухай		8	3		11	2.4
Тусламж, мэдээллийн тухай	3	3	6		12	2.6
Нийт	31	146	248	28	453	100.0

Нийт өргөдөл, гомдлын 80.1 хувь нь тусгай дугаарт залгахад хариу өгөхгүй, дуудлага тасарсан буюу утасны дуудлагатай холбоотой гомдол байгаа нь тусгай дугаарын хүчин чадал, ажлын цагийн зохицуулалтад шуурхай анхаарах шаардлагатайг харуулж байна. НӨАТ-ын буцаан олголт, урамшуулал болон и-баримт, татварын тайлантай холбоотой давтагдан гомдол ирсэн байна.

Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг (1800-0119)

Тусгай дугаарт залгахад хариу өгөхгүй байх болон цаг захиалгатай холбоотой асуудал нийт өргөдөл, гомдлын 29.5 хувийг эзэлж байна. Цахим болон нэгдсэн цаг захиалгаар эмчийн үзлэгийн цаг авах, эмчийн үзлэгийн цагтай холбоотой гомдол тодорхой хэмжээнд давтагдаж байгаа нь энэ чиглэлийн үйлчилгээний зохион байгуулалтад анхаарал хандуулах шаардлагатай байна.

Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэгт хамаарах 190 тохиолдлын агуулгын задаргааг дараах хүснэгтэд харуулав.

Хүснэгт 16. Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг/өргөдөл, гомдлын агуулгаар

Агуулга	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Утасны дуудлагын тухай (хариу өгөхгүй, дуудлага тасарсан)	3	22	20	9	54	29.5
Цахим/нэгдсэн цаг захиалгаар эмчийн үзлэгийн цаг авах тухай	8	22	10		40	21.9
Шүдний эмчийн үзлэгийн цагийн тухай	5	18	2		25	13.7
Эмнэлгийн үзлэг, шинжилгээний цагийн тухай	3	5	11		19	10.4
Албан хаагчийн харилцаа, хандлагын тухай		12	6		18	9.8
Эрүүл мэндийн байгууллагын эмчилгээ, үйлчилгээний тухай	1	4	4		9	4.9
Бусад		8	10		18	9.8
Нийт	20	91	63	9	183	100.0

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар (1800-1200)

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт хамаарах 79 өргөдөл, гомдлын агуулгын задаргааг дараах хүснэгтэд харуулав.

Хүснэгт 17. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар/өргөдөл, гомдлын агуулгаар

Агуулга	2023	2024	2025	2026	Нийт	Хувь (%)
Утасны дуудлагын тухай (хариу өгөхгүй, дуудлага тасарсан)		15	8	1	24	30.4
Өргөдөл, гомдлын тухай	1	10	11		22	27.8
Асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй	6	6	3		15	19.0
Албан хаагчийн харилцаа, хандлагын тухай	3		5		8	10.1
Бусад	2	6	2		10	12.7
Нийт	12	37	29	1	79	100.0

Нийслэлийн ЗДТГ-т хамаарах өргөдөл, гомдлын 60 орчим хувь нь утсаар хариу өгөхгүй болон өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлттэй холбоотой байгаа нь дотоод шийдвэрлэлтийн хугацаа, хяналтыг сайжруулах шаардлагатай байна.

Авто тээврийн үндэсний төв (1900-1234)

Авто тээврийн үндэсний төвд хамаарах 68 өргөдөл, гомдлын дийлэнх буюу 30.9 хувь нь холбогдож чадаагүй, үйлчилгээний төлбөр өндөр, хандсан асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй талаар гарсан гомдол байна. Хот хоорондын автобусны билет буцаалтын төлбөр, авто зам ашигласны хураамжийн асуудлаар давтагдан гомдол бүртгэгдсэн нь эдгээр үйлчилгээний нөхцөлийг ойлгомжтой байдлаар олон нийтэд мэдээлэхэд анхаарах шаардлагатай байна.

Иргэн нэг асуудлаар давтан холбогдсон тухай

Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой дахин давтан гарсан өргөдөл, гомдол 43 удаа бүртгэгдсэн байна. Иргэн нэг асуудлаараа дахин гомдол гаргаж байгаа нь тухайн асуудлыг шийдвэрлэх оролдлого үр дүнгүй бөгөөд энэ нь хариу арга хэмжээний шуурхай байдал, шийдвэрийн чанартай шууд холбоотой үзүүлэлт юм.

Тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой гаргасан гомдлын агуулгад хийсэн шинжилгээгээр дараах дүгнэлтийг гаргаж байна.

- Тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой нийт өргөдөл, гомдлын 88.3 хувийг гомдол эзэлж байна. Энэ нь тусгай дугаарын үйлчилгээний чанар иргэдийн хүлээлтэд хүрэхгүй, хүртээмжгүй байгааг харуулж байна.

- Эдгээр өргөдөл, гомдлын 60.2 хувь нь тусгай дугаарт холбогдох, дуудлагад хариу өгөхгүй байх зэрэг үйлчилгээтэй холбоотой асуудал байгаа нь гомдлын гол шалтгаан болж байна.
- Тусгай дугаартай холбоотой нийт өргөдөл, гомдлын 47.9 хувийг Татварын ерөнхий газар дангаараа эзэлж байгаа нь тус байгууллагын тусгай дугаарын үйлчилгээнд онцгой анхаарал хандуулах шаардлагатай байна. Тусгай дугаарт залгахад хариу өгөхгүй байх асуудал нь нийт гомдлын гол шалтгаан болж байна.
- Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэгт хамаарах 183 тохиолдлын дийлэнх нь эмчийн цаг захиалга болон утасны хариу өгөхгүй байгаатай холбоотой байна. Иймд эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүртээмж, цахим системийн хэвийн ажиллагаанд анхаарах шаардлагатай байна.

Дүн шинжилгээний үр дүнд үндэслэн дараах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх саналыг боловсруулав. Үүнд:

- Татварын ерөнхий газар болон Улсын хоёрдугаар төв эмнэлгийн тусгай дугаарын хүчин чадлыг нэмэгдүүлэх, цагийн зохион байгуулалтыг оновчтой болгох замаар дуудлагад хариу өгөх хурд, хүртээмжийг сайжруулах.
- Татварын ерөнхий газрын И-баримт, НӨАТ-ын буцаан олголт, татварын тайлан, тээврийн хэрэгслийн татвар зэрэг давтан гомдол гарч буй асуудлын шалтгааныг тодорхойлж, системийн болон үйлчилгээний сайжруулалт хийх.
- Улсын хоёрдугаар төв эмнэлгийн цаг захиалгын системийн хүртээмж, цахим интеграцийг сайжруулан, цаг захиалгатай холбоотой гомдлыг бууруулах.
- Нийслэлийн ЗДТГ болон Авто тээврийн үндэсний төвийн шийдвэрлэлтийн хугацааг стандартчилж, тээврийн хэрэгслийн ачилтын талаарх дахин холбогдолтыг бууруулах дотоод хяналтын механизм бий болгох.
- Тусгай дугаарын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, сурталчилгааг нэмэгдүүлэн, иргэдэд зөв дугаар ашиглахад туслах, тусгай дугаараас иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээг ил тод нээлттэй болгож, тухай бүр шинэчилж байх.
- Иргэдээс тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой “Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв”-д гаргасан өргөдөл, гомдлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг тогтмолжуулж, улирал, жил бүрийн тайланд суурь үзүүлэлт болгон ашиглах.

ДӨРӨВ. МЭДЭЭЛЭЛ, ЛАВЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ 1800-XXXX ТУСГАЙ ДУГААРААС ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ИРГЭДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Төрийн байгууллагуудын ашиглаж буй 1800-xxxx тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой иргэдийн гомдолд дүн шинжилгээ хийж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлох зорилгоор тандан судлав.

Судалгаанд 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд 1800-xxxx тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар ирүүлсэн гомдлыг түүвэрлэн авч, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг судаллаа. Судалгаанд хамрагдах иргэний тоо харьцангуй цөөн байсан тул нэлэнхүй ажиглалтын аргыг ашигласан. Гомдол гаргасан 50 иргэн бүртгэгдсэнээс 21 нь утсаар холбогдох боломжгүй байсан, эсхүл судалгаанд оролцохоос татгалзсан шалтгаанаар хасагдаж, нийт 29 иргэнийг хамруулав.

Судалгаанд тоон болон чанарын шинжилгээний аргыг ашигласан.

Судалгаанд хамрагдсан 29 иргэний гомдлыг байгууллагаар нь ангилан үзэхэд, 16 иргэн 55.2 хувь нь Татварын ерөнхий газрын 1800-1288 болон 1800-1212 тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар, 5 иргэн буюу 17.2 хувь нь эмнэлгийн үзлэгийн цаг захиалах үйлчилгээний 1800-0119 тусгай дугаартай холбоотой асуудлаар, 3 иргэн буюу 10.3 хувь нь Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын 1800-1363 тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар тус тус гомдол гаргасан байна.

Зураг 7. Гомдол гаргасан иргэд, байгууллагаар (n=29)



Гомдол шийдвэрлэлтийн төлөвийг авч үзэхэд “шийдвэрлэсэн” төлөвтэй 21 (72.4%), “хүлээн авсан” төлөвтэй 8 (27.6%) гомдол байна.

Харин эдгээр иргэдийн тусгай дугаарт хандсан шалтгааныг ангилан үзэхэд, тухайн байгууллагын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл авах асуудлаар 10 иргэн буюу 34.5 хувь, өргөдөл, гомдол гаргах асуудлаар 9 иргэн буюу 31.0 хувь, тодорхой нэг асуудлаар лавлагаа, мэдээлэл авах асуудлаар 7 иргэн буюу 24.1 хувь байна. Үүнээс харахад иргэдийн дийлэнх нь мэдээлэл, зөвлөгөө авах зорилгоор хандсан байна.

Судалгаанд оролцогчдын тусгай дугаарын талаарх мэдээлэл авсан эх сурвалжийг ангилж үзэхэд, цахим хуудас 13 иргэн буюу 44.8 хувь, сошиал сүлжээний хаяг (Facebook, Instagram, YouTube зэрэг) 11 иргэн буюу 37.9 хувь, холбогдох албан хаагчийн зөвлөгөө 4 иргэн буюу 13.8 хувь, бусад эх сурвалжаас мэдээлэл авсан 1 иргэн буюу 3.4 хувь байна.

Судалгаанд оролцсон иргэдийн дийлэнх нь тусгай дугаарт холбогдоход хүндрэлтэй гэж үнэлжээ. Тодруулбал, 12 иргэн буюу 41.4 хувь нь хэцүү, 10 иргэн буюу 34.5 хувь нь маш хэцүү гэж үнэлсэн нь нийт оролцогчдын 75.9 хувийг эзэлж байна. 5 иргэн буюу 17.5 хувь нь дунд, харин хялбар, маш хялбар гэж тус бүр 1 иргэн буюу 3.3 хувь үнэлжээ.

Зураг 8. Тусгай дугаарт холбогдох хялбар байдлын үнэлгээ (n=29)



Дуудлага хийсэн давтамж, холбогдсон байдлыг үнэлэхэд, 18 иргэн буюу 62.1 хувь нь 4 болон түүнээс дээш удаа, 6 иргэн буюу 20.7 хувь нь 2-3 удаа давтан дуудлага хийсэн байна. Мөн 5 иргэн буюу 17.2 хувь нь огт холбогдож чадаагүй гэж хариулсан байна. Энэ нь үйлчилгээний хүртээмж хангалтгүй, сайжруулах шаардлагатай байгааг илтгэж байна.

Судалгаагаар тусгай дугааруудын дуудлагын хүлээлгийн хугацаанд иргэдийн сэтгэл хангамж бага байна. Тодруулбал, 13 иргэн буюу 44.8 хувь нь маш удаан, 10 иргэн буюу 34.5 хувь нь удаан гэж үнэлсэн нь судалгаанд оролцогчдын 79.3 хувийг эзэлж байна. Мөн 5 иргэн буюу 17.2 хувь нь дунд гэж үнэлсэн бол ердөө 1 иргэн 3.5 хувь нь шуурхай гэж хариулжээ. Энэ нь үйлчилгээний хүлээлгийн хугацаа иргэдийн сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлж байгааг харуулж байна.

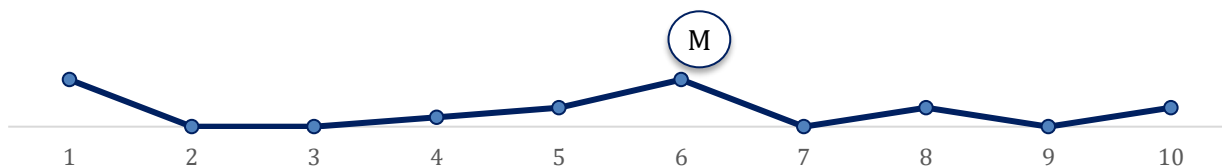
Мэдээллийг хангалттай, бүрэн өгсөн эсэх талаарх оролцогчдын хариултыг хүснэгтээр харуулав.

Хүснэгт 18. Мэдээллээ хангалттай бүрэн өгсөн эсэх үнэлгээ

Ангилал	Тоо	Хувь
Үгүй	17	58.6%
Хариулаагүй	8	27.6%
Тийм	4	13.8%

Операторын харилцаа болон мэдээллийг ойлгомжтой өгсөн эсэхийг үнэлэхэд, судалгаанд оролцогчдын (24 иргэн) өгсөн үнэлгээний дундаж оноо 5.11, медиан утга нь 6.0 байна. Үүнээс дүгнэхэд операторуудын харилцааг үнэлсэн үнэлгээ дунд түвшинд байгаа бөгөөд операторын харилцаанд иргэд сэтгэл ханамжгүй байна.

Зураг 9. Операторын харилцааг үнэлсэн үнэлгээ, 1-10 (n=29)



Түүнчлэн үнэлэх боломжгүй гэж хариулсан 5 тохиолдол нь иргэд бодит үйлчилгээ авч чадаагүйтэй холбоотой үнэлэхгүй гэсэн байр сууриа илэрхийлсэн.

Гомдлоо шийдвэрлүүлсэн байдлыг авч үзвэл 12 иргэн буюу 41.4 хувь нь шийдвэрлэгдсэн, 17 иргэн буюу 58.6 хувь нь шийдэгдээгүй гэж хариулсан байна. Мөн иргэдийн 8 буюу 27.6 хувь нь нэг асуудлаар давтан холбогдох шаардлага гарсан гэж

хариулсан нь гомдол шийдвэрлэлтийн үр нөлөө хангалтгүй, асуудлыг бүрэн шийдвэрлэх болон түүнд тавих хяналт сул байгаатай холбоотой байна.

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээний дүн: Иргэдийн дийлэнх нь тусгай дугааруудын үзүүлж буй үйлчилгээг харьцангуй бага түвшинд үнэлсэн байна. Тодруулбал, 13 иргэн буюу 44.8 хувь нь үйлчилгээний чанарт 1 оноо өгсөн нь хамгийн өндөр давтамжтай үзүүлэлт болжээ. Мөн 3 хүртэлх оноо өгсөн 17 иргэн байгаа нь хэрэглэгчдийн олонх тусгай дугаарын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид сэтгэл ханамжгүй байгааг илэрхийлж байна.

Зураг 10. Тусгай дугаарын үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, 1-10 (n=29)



Судалгаанд оролцогчдын өгсөн үнэлгээний дундаж оноо 3.59/10 байгаа нь үйлчилгээний чанарын ерөнхий үнэлгээ хангалтгүй түвшинд байгааг илтгэнэ. Түүнчлэн медиан утга нь 3 байгаа нь нийт үнэлгээ бага түвшинд төвлөрч байгааг харуулж байна.

Хүснэгт 19. Үнэлгээний дундаж оноо

Үзүүлэлт	Дүн
Хариултын тоо	29
Дундаж оноо	3.59/10
Медиан	3.0/10
Хамгийн бага оноо	1
Хамгийн их оноо	10
1–3 оноо өгсөн хэрэглэгч	17 (58.6%)

Нээлттэй асуултын чанарын шинжилгээний үр дүнг хүснэгтээр харуулав.

Хүснэгт 20. Нээлттэй асуултын чанарын үнэлгээ оролцогчдын тоо, хувь

Гол агуулга	Давтамж
Утсаа авахгүй/холбогдохгүй байх	16 (34.8%)
Нэгж/төлбөрийн асуудал	11 (23.9%)
Олон удаа залгах/хүлээлт үүсгэх	7 (15.2%)
Шийдвэрлэлт/буруу чиглүүлэх	5 (10.9%)
Харилцаа/операторын чанар	3 (6.5%)
Буруу/зөрүүтэй мэдээлэл	2 (4.3%)
Дижитал үйлчилгээ нэвтрүүлэх	2 (4.3%)

Дээрх үр дүнгээс үзэхэд иргэдийн хамгийн түгээмэл дурдсан утсаа авахгүй, холбогдохгүй байх асуудал 16 удаа, үйлчилгээний үнэ, төлбөртэй холбоотой асуудал 11 удаа, олон удаа залгах, удаан хүлээлгэх асуудал 7 удаа бүртгэгджээ.

Мөн шийдвэрлэлт дутуу, буруу чиглүүлсэн асуудал 5 удаа, операторын харилцаа болон үйлчилгээний чанартай холбоотой асуудал 3 удаа, буруу, зөрүүтэй мэдээлэл, дижитал үйлчилгээ, аппликэйшнтэй холбоотой асуудал тус бүр 2 удаа бүртгэгдсэн байна.

Чанарын шинжилгээний үр дүнгээс үзэхэд хэрэглэгчдийн хамгийн түгээмэл тулгамдсан асуудал нь тусгай дугаарын хүртээмж, дуудлага хүлээн авах, хариулах болон хүлээлгийн хугацаатай холбоотой байна. Энэ нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж буурахад голлон нөлөөлж байна. Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаараас үйлчилгээ авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгээс үзэхэд тусгай дугаарын үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдал, асуудал шийдвэрлэлтийн чанар хангалтгүй түвшинд байна.

Судалгаанд оролцсон иргэдийн дийлэнх нь тусгай дугаарт холбогдоход хүндрэлтэй, олон дахин залгах шаардлагатай, удаан хүлээлгэдэг гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний ачаалал болон дуудлагад хариулах чадавх сул байгааг харуулна. Тодруулбал, 18 иргэн буюу 62.1 хувь нь нэг асуудлаар мэдээлэл авахын тулд 4 болон түүнээс дээш удаа залгаж байж холбогдсон байна. Үүнээс гадна 79.3 хувь нь хүлээлгийн хугацааг удаан болон маш удаан гэж үнэлсэн нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж буурахад нөлөөлж байна.

Мөн мэдээллийг хангалттай, ойлгомжтой авч чадсан гэж ердөө 13.8 хувь нь хариулсан бол 58.6 хувь нь хангалтгүй гэж үзсэн байна. Энэ нь зөвхөн холбогдох боломж бус, мэдээллийн чанар, операторын мэдлэг, ур чадварыг сайжруулах шаардлагатайг нотолж байна. Операторын харилцааны үнэлгээ дунд түвшинд байсан хэдий ч зарим иргэд огт холбогдож чадаагүй тул үнэлгээ өгөх боломжгүй байсан.

Гомдол шийдвэрлэлтийн хувьд байгууллагын системд шийдвэрлэсэн төлөвтэй бүртгэгдсэн хэдий ч хэрэглэгчийн бодит сэтгэл ханамж, ойлголттой зөрүүтэй байх эрсдэл ажиглагдсан. Судалгаанд оролцогчдын 58.6 хувь нь асуудал нь шийдэгдээгүй гэж үзсэн бөгөөд 27.6 хувь нь нэг асуудлаар давтан холбогдсон нь асуудлыг бүрэн шийдвэрлэх болон эргэх холбоо, хариу өгөх тогтолцоо сул байгааг харууллаа.

Нээлттэй асуулгын чанарын шинжилгээнээс үзэхэд утсаа авахгүй, холбогдохгүй байх, олон дахин залгах, удаан хүлээлгэх зэрэг асуудал хамгийн түгээмэл давтагдсан бөгөөд эдгээр нь иргэдийн сэтгэл ханамжид хамгийн их сөрөг нөлөө үзүүлж байна.

Иймд үйлчилгээний чанарыг сайжруулахын тулд дуудлагад хариулах Гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлт (Key Performance Indicator-KPI) нэвтрүүлэх, алдагдсан дуудлагад буцаан холбогдох механизм бий болгох, операторын нөөц ба ачааллын удирдлагыг оновчтой болгох, мөн гомдол шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдэд илүү ойлгомжтой, ил тод хүргэх шаардлагатай байна.

Санал	Хэрэгжүүлэх арга
Дуудлага хариулалтын KPI тогтоох	Хариулсан дуудлагын хувь, алдсан дуудлага, дундаж хүлээлгийн хугацаа, дуудлага тасарсан хувь зэрэг үзүүлэлтийг сар бүр хэмжих
Алдсан дуудлагад буцаан холбогдох горим нэвтрүүлэх	Холбогдож чадаагүй иргэдэд автомат Callback эсвэл SMS мэдэгдэл илгээх
Нэгж/төлбөрийн ил тод байдал	Оператортай холбогдоогүй, үйлчилгээ авч чадаагүй үед төлбөр суутгах асуудлыг журам, технологийн түвшинд хянах
Interactive Voice Response (IVR) болон ачааллын удирдлагыг сайжруулах	Оргил цагийн дуудлагын ачааллыг хэмжиж, операторын ээлж, автомат цэс, мэдээллийн урсгалыг шинэчлэх
Гомдол шийдвэрлэлтийн эргэх холбоо	Шийдвэрлэсэн гэж хаахаас өмнө хэрэглэгчдэд SMS/дуудлагаар мэдэгдэж, “шийдвэрлэлтийг баталгаажуулах” алхам нэвтрүүлэх
Сар тутмын тайлангийн бүтэц тогтоох	Байгууллага тус бүрээр дуудлагын тоо, хариулалтын хувь, хүлээлгийн хугацаа, гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь тооцох

Цаашид ашиглах хяналтын KPI загвар

Гүйцэтгэлийн гол үзүүлэлтүүд	Томьёо/хэмжих арга	Жишээ (зорилтот түвшин)
Дуудлага хариултын хувь	Хариулсан дуудлага / Нийт орсон дуудлага	90%+
Алдагдсан дуудлагын хувь	Алдагдсан дуудлага / Нийт орсон дуудлага	10%-аас бага
Дундаж хүлээлгийн хугацаа	Хариу авах хүртэлх секунд/минут	30–60 секунд дотор
Эхний дуудлагаар шийдвэрлэсэн хувь (First Call Resolution)	Нэг дуудлагаар шийдсэн тохиолдол / Нийт шийдсэн дуудлага	70%+
Давтан холбогдсон хувь (Repeat Contact Rate)	Давтан холбогдсон хэрэглэгч / Нийт хэрэглэгч	20%-аас бага
Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (Customer Satisfaction Score)	1–10 онооны дундаж	7.5+

ТАВ. МЭДЭЭЛЭЛ, ЛАВЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ 1800-XXXX ТУСГАЙ ДУГААРЫН АШИГЛАЛТАД ХИЙСЭН ТАНДАЛТ

Засгийн газар дахь хяналтын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1-д заасан чиг үүргийн хүрээнд төрийн байгууллагуудын мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугааруудын ашиглалт, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавигдах шаардлага (Requirement for customers contact centers) MNS 6366:2025 стандартын шаардлагуудыг хангаж буй байдлыг тандан судлав.

Тандалтад Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны <http://crc.gov.mn/> цахим хуудасны “Тусгай дугаар” цэст бүртгэлтэй төрийн 29 байгууллагын 30 тусгай дугаарыг хамруулав.

Хүснэгт 21.Төрийн байгууллагад бүртгэлтэй тусгай дугаарын жагсаалт, байгууллагаар

№	Байгууллагын нэр	Тусгай дугаар
1	Аддиктологийн төв	1800-1893
2	Архивын ерөнхий газар	1800-1205
3	Батлан хамгаалах яам	1800-1144
4	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	1800-1222
5	Гаалийн ерөнхий газар	1800-1281
6	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	1800-1882
7	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	1800-0101
8	Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам	1800-0724
9	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	1800-1145
10	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх үндэсний төв	1800-1118
11	Тагнуулын ерөнхий газар	1800-1280
12	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	1800-1949
13	Монгол Улсын их сургууль	1800-1942
14	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	1800-1919
15	"Монгол шуудан" ХК	1800-1613
16	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	1800-1200
17	Онцгой байдлын ерөнхий газар	1800-1105
18	Стандарт, хэмжил зүйн газар	1800-2525
19	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	1800-2000
20	Татварын ерөнхий газар	1800-1288
21		1800-1212
22	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	1800-1890
23	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	1800-0119
24	Ус сувгийн удирдах газар	1800-1313
25	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн УТУГ	1800-1202
26	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз	1800-2520
27	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	1800-2122
28	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	1800-1112
29	"Эрдэнэс таван толгой" ХК	1800-1072
30	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	1800-1363

Тандалтад хамрагдсан тусгай дугаар тус бүрд 2026 оны 05 дугаар сарын 18, 19, 20-ны өдрийн 08:30-17:30 цагийн хооронд холбогдож, зөвлөгөө, мэдээлэл, үйлчилгээ үзүүлж буй байдлыг дараах 4 бүрдлийн 19 асуулт бүхий шалгах хуудасны дагуу тандав. Үүнд:

1.Ерөнхий мэдээлэл:

- 1.1.Байгууллагын нэр;
- 1.2.Тусгай дугаар;
- 1.3.Ашиглагдаж буй эсэх;
- 1.4.Тусгай дугаарт хандсан асуудал, асуулт;
- 1.5.Холбогдсон сар, өдөр, цаг, минут.

2.Холбогдсон байдал:

- 2.1.Дуудуулсан хугацаа (секунд);
- 2.2.Дуудлагад хариулсан байдал (эхний болон давтан холболт)

3.Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавигдах шаардлага (Requirement for customers contact centers) MNS 6366:2025 стандартад тусгагдсан шаардлагууд:

3.1.Үйлчилгээний чанарын ерөнхий шалгуур үзүүлэлт:

- Төлбөртэй үйлчилгээнд холбогдож буй тухай мэдээллийг холбогдсоноос хойших 10-12 секундэд багтаан өгч буй эсэх;
- Харилцаа холбооны төвийн интерактив хариу өгөгчийн ерөнхий цэс 45 секундээс хэтрэхгүй хугацаанд ажилласан эсэх (... үйлчилгээ авах бол ... дугаарыг дарна уу гэх мэт зааварчилгаа);
- 15 секундэд эхний хандалтаар хариу өгсөн эсэх.

3.2.Хэрэглэгчтэй харилцах харилцааны стандартууд:

- Үйлчлүүлэгчтэй халуун дотно, мэргэжлийн түвшинд мэндэлсэн эсэх;
- Харилцааны үеэр үйлчилгээгээ дотно болгохын тулд хэрэглэгчийн нэрийг хэлж харьцсан эсэх;
- Хэрэглэгчийн хэрэгцээ, сэтгэл санааг ойлгохын тулд анхааралтай сонссон эсэх;
- Тодорхой бөгөөд товч үг хэллэг ашигласан эсэх;
- Үргэлж эелдэг, хүндэтгэлтэй харьцсан эсэх;
- Шаардлагагүй бол этгээд чамин үг хэллэг, товчилсон үг хэрэглэхээс зайлсхийсэн эсэх;
- Этгээд чамин үг хэллэг, товчилсон үг ашигласан бол тайлбарласан эсэх.

3.3.Асуулт, лавлагааг шийдвэрлэх үйл явцын шаардлагууд:

- Хэрэглэгчийн асуудлыг эхний хандалтаар нь шийдвэрлэхийг хичээсэн эсэх;
- Шийдвэрлэх боломжгүй бол асуудлыг дараагийн зохих шатны ажилтанд яаралтай шилжүүлсэн эсэх;
- Эхний хандалтаар шийдвэрлэх боломжгүй асуудал үүссэн тохиолдолд шийдвэрлэж буй үйл явцын талаар хариу мэдээлсэн эсэх.

4.Нэмэлт тайлбар, тэмдэглэл (хүндрэл, бэрхшээл, ололт буюу сайн тал, анхаарах асуудал).

Тусгай дугаарын ашиглалтын байдалд хийсэн тандалт:

Төрийн 29 байгууллагын эзэмшиж буй бүртгэлтэй 30 тусгай дугаарын ашиглалтын байдлыг авч үзвэл, 1 байгууллага буюу 3.3 хувь нь гэмтэлтэй, 7 байгууллага буюу 23.3 хувь ашиглахгүй байгааг хүснэгтээр харуулав.

Хүснэгт 22. Гэмтэлтэй болон ашиглагдахгүй дугаар, байгууллагаар

№	Тусгай дугаар	Хамаарах байгууллага	Шалтгаан
Гэмтэлтэй			
1	1800-1112	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	Техникийн доголдол
Ашиглахгүй			
1	1800-1105	Онцгой байдлын ерөнхий газар	Ковид-19 цар тахлын үед ашиглагдсан, одоо ашигладаггүй. Онцгой байдлын үед ашиглах зорилгоор сунгалт хийлгэсэн.
2	1800-1144	Батлан хамгаалах яам	"Системд нэвтрэх боломжгүй байна" гэсэн хариу өгсөн.
3	1800-1145	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	"Таны залгасан дугаар буруу байна" гэсэн хариу өгсөн.
4	1800-1202	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн УТҮГ	"Системд нэвтрэх боломжгүй байна" гэсэн хариу өгсөн.
5	1800-1212	Татварын ерөнхий газар	Холбогдохгүй, ашиглахгүй болсон
6	1800-1893	Аддиктологийн төв	"Системд нэвтрэх боломжгүй байна" гэсэн хариу өгдөг. "2022 оноос хойш ашиглаагүй, түрээсийн байранд нүүж буй, шинэ байранд ормогц ашиглана." гэсэн тайлбарыг тухайн байгууллагаас өгсөн.
7	1800-1942	Монгол Улсын их сургууль	"Холбогдох боломжгүй" хариуг өгсөн.

Тусгай дугааруудын дуудлага хүлээн авч буй хугацааг хүснэгтээр харуулав. 17 дугаар эхний болон 2 дахь холболтоор дуудлага хүлээн авсан. (саарал өнгөөр)

Хүснэгт 23. Тусгай дугааруудын дуудлага хүлээн авсан хугацаа, байгууллагаар

№	Тусгай дугаар	Байгууллагын нэр	Дуудуулсан хугацаа						
			1-9 сек	10-19 сек	20-29 сек	30-39 сек	40-49 сек	50-59 сек	1 мин-аас дээш
1	1800-0101	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар							
2	1800-0119	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг							
3	1800-1118	Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх үндэсний төв							
4	1800-1200	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар							
5	1800-1205	Архивын ерөнхий газар							
6	1800-1222	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар							
7	1800-1280	Тагнуулын ерөнхий газар							
8	1800-1281	Гаалийн ерөнхий газар							
9	1800-1288	Татварын ерөнхий газар							
10	1800-1313	Ус сувгийн удирдах газар							
11	1800-1363	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар							
12	1800-1613	"Монгол шуудан" ХК							
13	1800-1882	Гадаадын иргэн, харьяатын газар							
14	1800-1919	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар							
15	1800-1949	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ							
16	1800-2520	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз							
17	1800-2525	Стандарт, хэмжил зүйн газар							

Холбогдсоноос хойш хариулах хүртэлх хугацааг дуудлага хүлээн авсан 17 тусгай дугаараар авч үзвэл (хүлээлгийн хугацаа):

Хүснэгт 24. Тусгай дугаарын хүлээлгийн хугацаа

№	Холбогдсоноос хойш хариулах хүртэлх хугацаа	Хариулсан байдал	Хувь
		Тоо	
1	1-9 секундэд	9	53.0
2	10-19 секундэд	3	17.0
3	20-29	1	6.0
4	30-39	-	-
5	40-49	-	-
6	50-59	1	6.0
7	1 минутаас дээш хугацаанд	3	18.0
Нийт		17	100.0

Тандалтаар 50-59 секунд хүлээлгэн хариулж буй 1800-2525 (Стандарт, хэмжил зүйн газар), 1 минутаас дээш хугацаанд дуудуулж буй дараах 3 тусгай дугаар цаашид дуудлагыг шуурхай хүлээн авч, зөвлөгөө, мэдээлэл, үйлчилгээг хүргэхэд анхаарах шаардлагатай. Үүнд:

- 1800-0101 (Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар);
- 1800-1281 (Гаалийн ерөнхий газар);
- 1800-1313 (Ус сувгийн удирдах газар).

Тандалтад хамрагдсан 22 тусгай дугаараас 15 дугаар буюу 68 хувь нь эхний дуудлагыг хүлээн авч хариулсан бол дараах 2 дугаар буюу 9 хувь нь 2 дахь холболтоор дуудлагыг хүлээн авсан. Үүнд:

- 1800-0101 (Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар);
- 1800-1222 (Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар).

Дараах 5 дугаар буюу 23 хувь нь 2 дахь холболтод хариулаагүй, дуудлага хүлээн аваагүй байна. Үүнд:

- 1800-0724 (Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам);
- 1800-1072 (“Эрдэнэс таван толгой” ХК);
- 1800-1890 (Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар);
- 1800-2000 (Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв);
- 1800-2122 (ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар).

Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавигдах шаардлага MNS 6366:2025 стандартыг хангаж буй байдалд хийсэн тандалт

Тус стандартын хүрээнд тусгай дугаарын дараах 3 төрлийн шаардлагыг хангаж буй байдлыг тандав. Үүнд:

- Үйлчилгээний чанарын ерөнхий шалгуур үзүүлэлт;
- Хэрэглэгчтэй харилцах харилцааны стандартууд;
- Асуулт, лавлагааг шийдвэрлэх үйл явцын шаардлагууд.

Үйлчилгээний каналын ерөнхий шалгуур үзүүлэлтийн хүрээнд:

- Төлбөртэй үйлчилгээнд холбогдож буй тухай мэдээллийг холбогдсоноос хойш 10-12 секундэд багтаан өгөх;
- Харилцаа холбооны төвийн интерактив хариу өгөгчийн ерөнхий цэс 45 секундээс хэтрэхгүй хугацаанд ажилласан эсэх (... үйлчилгээ авах бол ... дугаарыг дарна уу гэх мэт зааварчилгаа);

- 15 секундэд эхний хандалтаар хэрэглэгчийн хүсэлтийг барагдуулах хариу өгсөн эсэх.

Төлбөртэй үйлчилгээнд холбогдож буй тухай мэдээллийг холбогдсоноос хойш 10-12 секундэд өгөх шаардлагыг 1800-1072 (“Эрдэнэс таван толгой” ХК), 1800-1949 (Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ), 1800-1313 (Ус сувгийн удирдах газар) зэрэг 3 (14 хувь) тусгай дугаар хангасан.

Ерөнхий цэсийн мэдээлэл өгөх хугацаа 45 секундээс хэтрэхгүй хугацаатай байх шаардлагыг 20 дугаар буюу 91 хувь нь хангасан бол дараах 2 дугаар буюу 9 хувь нь хангаагүй бөгөөд мэдээллийг товч, илүү оновчтой болгон сайжруулж, стандартад заасан шаардлагад нийцүүлэх шаардлагатай байна. Үүнд:

- 1800-2525 (Стандарт, хэмжил зүйн газар);
- 1800-1890 (Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар).

Стандартын чанарын ерөнхий шалгуур үзүүлэлтэд заасан “15 секундэд эхний хандалтаар хэрэглэгчийн хүсэлтийг барагдуулсан хариулт өгөх” шаардлагыг дараах 7 дугаар буюу 41.2 хувь хангасан. Үүнд:

- 1800-1281 (Гаалийн ерөнхий газар);
- 1800-1882 (Гадаадын иргэн, харьяатын газар);
- 1800-1949 (Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ);
- 1800-2525 (Стандарт, хэмжил зүйн газар);
- 1800-1288 (Татварын ерөнхий газар);
- 1800-0119 (Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг);
- 1800-1363 (Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар).

Бусад тусгай дугааруудын хувьд хариултыг хурдан шуурхай, тодорхой, товч өгөх, операторуудыг чадавхжуулахад анхаарах шаардлагатай.

Хэрэглэгчтэй харилцах харилцаанд тавигдах шаардлагууд:

Дуудлагад хариулсан 17 тусгай дугаарын хэрэглэгчтэй харилцах харилцаанд тавигдах стандартад заасан шаардлагын хэрэгжилтийг тандав.

Үйлчлүүлэгчтэй халуун дотно, мэргэжлийн түвшинд мэндлэх шаардлагыг 11 дугаар буюу 64.7 хувь нь хэрэгжүүлж, 6 дугаар буюу 35.3 хувь нь биелүүлээгүй байна. Үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх шаардлагыг хэрэгжилтийг хүснэгтэд үзүүлэв.

Хүснэгт 25. Үйлчлүүлэгчтэй мэндлэх шаардлагыг хэрэгжилт, тусгай дугаараар

№	Шаардлагыг хэрэгжүүлсэн тусгай дугаар	№	Шаардлагыг хэрэгжүүлээгүй тусгай дугаар
1	1800-1205 (Архивын ерөнхий газар)	1	1800-1222 (Баянгол дүүргийн Засаг даргын тамгын газар)
2	1800-1882 (Гадаадын иргэн, харьяатын газар)	2	1800-1281 (Гаалийн ерөнхий газар)
3	1800-0101 (Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар)	3	1800-1949 (Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ)
4	1800-1118 (Тагнуулын ерөнхий газар)	4	1800-1288 (Татварын ерөнхий газар)
5	1800-1118 (Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх үндэсний төв)	5	1800-1313 (Ус сувгийн удирдах газар)
6	1800-1919 (Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар)	6	1800-2520 (Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз)
7	1800-1613 ("Монгол шуудан" ХК)	Эдгээр 6 тусгай дугаар харилцааны соёлыг дээшлүүлж холбогдох стандарт шаардлагыг хангахад цаашид анхаарах шаардлагатай.	
8	1800-1200 (Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар)		
9	1800-2525 (Стандарт, хэмжил зүйн газар)		
10	1800-0119 (Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг)		
11	1800-1363 (Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар)		

Харилцааны үеэр дотно харилцахын тулд хэрэглэгчийн нэрийг хэлж харилцаж болох шаардлагыг 1 дугаар буюу 5.8 хувь нь (1800-0101, Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар) хэрэгжүүлсэн. Бусад дугаарын хувьд хэрэглэгчийн нэрийг хэлж харьцах шаардлага гараагүй.

Хэрэглэгчийн хэрэгцээ, хэлэх санааг ойлгохын тулд анхааралтай сонсох шаардлагыг 16 дугаар буюу 94.1 хувь хангаж, 1 дугаар буюу 5.8 хувь нь (1800-2520, ЦЕГ-ын Авто бааз) тусгай дугаар хангаагүй тул хэрэглэгчтэй харилцах харилцаанд анхаарах шаардлагатай.

Үргэлж эелдэг, хүндэтгэлтэй харьцах шаардлагыг 15 дугаар буюу 88.2 хувь нь хангаж, дараах 2 дугаар буюу 11.7 хувь хангаагүй тул харилцааны соёлыг дээшлүүлэхэд анхаарах шаардлагатай. Үүнд:

- 1800-1205 (Архивын ерөнхий газар);
- 1800-1800 (Гаалийн ерөнхий газар).

Тодорхой, товч үг хэллэг ашиглах шаардлагыг 17 тусгай дугаар бүгд хангасан. Этгээд, чамин үг хэллэг, товчилсон үг хэрэглэхээс зайлсхийж, ашиглаагүй тул нэмэлт тайлбар өгөх шаардлага үүсээгүй.

Хэрэглэгчийн асуудлыг эхний хандалтаар шийдвэрлэхийг хичээх шаардлагыг 15 дугаар буюу 88.2 хувь хангаж, дараах 2 дугаар буюу 11.7 хувь нь хангаагүй тул дуудлагыг шилжүүлэхгүй, эхний хандалтаар шийдвэрлэж ажиллахад анхаарах шаардлагатай. Үүнд:

- 1800-1222 (Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар);
- 1800-1118 (Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх үндэсний төв).

Шийдвэрлэх боломжгүй бол асуудлыг дараагийн зохих шатны ажилтанд яаралтай шилжүүлэх, шийдвэрлэх үйл явцын талаар тухайн хэрэглэгчид заавал хариу мэдээлэх шаардлагын тухайд, 15 тусгай дугаар эхний хандалтаар шийдвэрлэсэн тул шилжүүлэх, эргэж хариу мэдээлэх шаардлага үүсээгүй, 2 тусгай дугаар дараагийн шатанд холбогдох байгууллага, ажилтны мэдээллийг өгч ажилласан байна.

Тандалтын үр дүнгээс дүгнэхэд төрийн байгууллагуудын мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалт, хүртээмж, үйлчилгээний чанар нь

Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавигдах шаардлага (MNS 6366:2025) стандартыг хангахгүй байна.

Тандалтад хамрагдсан 30 тусгай дугаараас 8 дугаар ашиглагдахгүй эсвэл техникийн доголдолтой байв. Ашиглагдахгүй болсон тусгай дугаарууд өөр холбоо барих мэдээлэл, чиглүүлэх тайлбар өгөхгүй байгаа нь иргэдийг төөрөгдүүлэх, чирэгдүүлэх нөхцөл үүсгэж байна.

Ашиглагдаж буй тусгай дугааруудын хувьд дуудлага хүлээн авах хугацаа харилцан адилгүй бөгөөд зарим тусгай дугаар дуудлагыг 1 минутаас дээш хугацаанд хүлээлгэж, үйлчилгээний шуурхай байдал хангалтгүй байна. Зарим тусгай дугаар 2-3 удаагийн давтан дуудлагад хариулаагүй нь хэрэглэгчид үйлчилгээ авахад хүндрэл учруулж байна.

Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавигдах шаардлага (Requirement for customers contact centers) MNS 6366:2025 стандартын дагуу төлбөртэй үйлчилгээний талаарх мэдээллийг заасан хугацаанд өгөх, ерөнхий цэсийг 45 секундэд багтаах зэрэг шаардлагын хэрэгжилт хангалтгүй. Зарим тусгай дугаарын ерөнхий цэс хэт урт, олон шатлалтай байгаа нь иргэдийг удаан хүлээлгэж байна.

Хэрэглэгчтэй харилцах харилцааны стандартын хэрэгжилтийн хувьд ихэнх тусгай дугаар эелдэг, ойлгомжтой харилцах шаардлагыг хангасан ч зарим тусгай дугаарын оператор мэргэжлийн түвшинд мэндлэхгүй, хүндэтгэлтэй харилцахгүй, хэрэглэгчийн асуудлыг анхааралтай сонсохгүй байх зэргээр стандартын хэрэгжилт хангалтгүй байна. Иргэдийн асуудлыг эхний хандалтаар бүрэн шийдвэрлэх бус, өөр байгууллагат шилжүүлэх, дахин холбогдохыг зөвлөх хандлага их байна.

Дүгнэвэл төрийн байгууллагуудын тусгай дугаарын үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдал, иргэдтэй харилцах соёл, мэдээллийн чанар, гомдол, лавлагааг шийдвэрлэх үйл явцыг дараах байдлаар сайжруулах шаардлагатай. Үүнд:

- Гэмтэлтэй дугаарыг нэн даруй засварлах, дахин ашиглалтад оруулах хүртэлх хугацаанд тухайн дугаараас авах лавлагаа, үйлчилгээг ямар байгууллага, дугаарт хандаж авах боломжтой болохыг заавал мэдээлэх;
- Дуудлагад хариулах байдлыг хянах хяналтын тогтолцоог бий болгох;
- Алдагдсан, хүлээж аваагүй дуудлагад буцаан холбогдох шаардлагыг нэвтрүүлэх, холбогдох стандартад тусгах;
- Операторын харилцаа, үйлчилгээний ур чадварыг тогтмол сайжруулах зэрэг болно.

ЗУРГАА. НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

Төрийн байгууллагуудын мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалт, үйлчилгээний чанар, хүртээмж болон иргэдийн сэтгэл ханамжид хийсэн судалгааны үр дүнгээс үзэхэд тус үйлчилгээ нь чанар, хүртээмжийн хувьд иргэдийн хэрэгцээ, хүлээлтэд төдийлөн нийцэхгүй байна.

Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд бүртгэгдсэн тусгай дугаартай холбоотой өргөдөл, гомдлын 88.3 хувийг гомдол эзэлж байгаа бөгөөд үүний 60.2 хувь нь дуудлагад холбогдохгүй байх, удаан хүлээлгэх, хариу өгөхгүй байх зэрэг үйлчилгээний хүртээмж, үйл ажиллагаатай холбоотой байна. Үүнээс дүгнэхэд тусгай дугааруудын ачаалал, дуудлагын хуваарилалт болон хариу өгөх чадамж, нөөц, зохион байгуулалт хангалтгүй байна.

Түүнчлэн нийт гомдлын 47.9 хувь нь Татварын ерөнхий газрын үйлчилгээтэй холбоотой бөгөөд ихэвчлэн И-баримт, НӨАТ-ын буцаан олголт, татварын тайлан, тээврийн

хэрэгслийн татварын асуудлаар хандсан байна. Иймд эдгээр үйлчилгээний талаарх мэдээллийг ойлгомжтой, хүртээмжтэй байдлаар цахим хэлбэрээр нээлттэй түгээх, мөн тусгай дугаарын операторын зохион байгуулалтыг сайжруулах шаардлагатай.

Тусгай дугаартай холбоотой асуудлаар гомдол гаргасан иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авахад оролцогчдын 62.1 хувь нь нэг асуудлаар 4 болон түүнээс дээш удаа хандаж байж холбогдсон, 79.3 хувь нь хүлээлгийн хугацаа “удаан” гэж үнэлсэн, 58.6 хувь нь шаардлагатай мэдээллээ бүрэн аваагүй, асуудлаа шийдвэрлүүлж чадаагүй гэж хариулсан байна. Мөн 27.6 хувь нь нэг асуудлаар давтан холбогдсон зэргээс үзэхэд үйлчилгээний үр нөлөө, асуудал шийдвэрлэлт хангалтгүй байна.

Төрийн байгууллагууд 30 тусгай дугаар эзэмшиж байгаагаас 8 (26.7%) нь ашиглагдахгүй эсхүл техникийн доголдолтой. Мөн ажиллаж байгаа зарим дугаарын дуудлагын цэс хэт олон шатлалтай, хүлээлгийн хугацаа 45 секундээс дээш үргэлжилж байгаа нь MNS 6366:2025 стандартад заасан шаардлагад нийцэхгүй байна. Улсын хэмжээнд 1800-xxxx хэрэглэгчийн тарифт үйлчилгээний зориулалттай 80 тусгай дугаар ашиглагдаж байгаагаас 50 нь хувийн хэвшлийн байгууллагуудын эзэмшилд байна. Иймд төрийн байгууллагад ашиглах мэдээлэл, лавлагааны үйлчилгээний тусгай дугаарлалтыг тусад нь бий болгож, хэрэглэгчдэд ойлгомжтой, цэгцтэй болгох шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

Дуудлагын статистик мэдээллээс дүгнэхэд Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар (42.9 хувь), Татварын ерөнхий газар (20.4 хувь), Улаанбаатар төмөр зам ХНН (19.9 хувь)-ийн нийт дуудлагад алдагдсан дуудлагын эзлэх хувь өндөр байна. Эдгээр байгууллагууд үйлчилгээний хүртээмж, операторын хүчин чадал, оргил ачааллын үеийн зохион байгуулалтыг сайжруулах шаардлагатай юм. Харин Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар, Гадаадын иргэн, харьяатын газар болон Монгол шуудан ХК-ийн алдагдсан дуудлага нийт дуудлагад эзлэх 10 хувиас бага байгаа нь дуудлагын удирдлага, зохион байгуулалт харьцангуй үр дүнтэй байна.

Зарим байгууллагад дуудлага бүртгэх систем программ байхгүй, статистик тоон мэдээллийг гар ажиллагаанд тулгуурлан бүртгэж байгаагаас үзэхэд Харилцаа холбооны тухай хуулийн 9 дүгээр зүйлийн 9.1.3 дахь заалтын хэрэгжилт хангалтгүй байна. Мөн тусгай дугаарын үйлчилгээг ялгаатай чиг үүрэг бүхий ажилтнууд хариуцан ажиллаж байгаа нь үйлчилгээний стандарт, ур чадварын түвшинд зөрүүг бий болгож байна.

Шинжилгээний ажлын явцад Харилцаа холбооны зохицуулах хороо болон тусгай дугаар эзэмшигч байгууллагуудаас ирүүлсэн тоон мэдээлэл хоорондоо зөрүүтэй, дугаар эзэмшигчдийн үйл ажиллагаанд хийгдсэн хяналт, үнэлгээний мэдээлэл, тайлан хангалтгүй байна. Тодруулбал, Тусгай дугаар ашиглах гэрээний 3.2-т “Тусгай дугаар эзэмшигч нь Зохицуулах хорооны даргын тушаалаар батлагдсан маягтын дагуу тухайн жилийн статистик тайлан, мэдээг дараа оны 2 дугаар сарын 20-ны дотор, хагас жилийн статистик тайлан, мэдээг тухайн оны 8 дугаар сарын 1-ний дотор тухайн хугацааны санхүүгийн тайлангийн хуулбарын хамт Зохицуулах хороонд ирүүлнэ” гэж заасан боловч уг заалтын хэрэгждэггүй байна.

Дугаар эзэмшигч байгууллагуудад тавих хяналт, үнэлгээ хангалтгүй байгаагийн улмаас тусгай дугаарын ашиглалт, үйлчилгээний чанар, хүртээмжид эрсдэл үүсэхээс гадна иргэдийн төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг шуурхай, хүртээмжтэй олж авах, хайх эрхийн хэрэгжилтэд сөргөөр нөлөөлөх шалтгаан нөхцөл болж байна.

Иймд төрийн байгууллагуудын эзэмшиж буй тусгай дугаарын үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдал, мэдээллийн чанар болон гомдол шийдвэрлэлтийг сайжруулахын тулд

операторын хүчин чадлыг оновчтой зохион байгуулах, буцаан холбогдох үйлчилгээ болон мессеж мэдэгдлийн систем нэвтрүүлэх, дуудлагын цэсийг оновчтой болгох шаардлагатай байна. Мөн тайлан, статистикийн мэдээллийг нэгдсэн загвартай болгож, байгууллагуудын мэдээлэл солилцоо болон программ хангамжийн уялдаа холбоог сайжруулах, цахим самбар болон нээлттэй мэдээллийн тогтолцоог хөгжүүлэх нь тусгай дугаарын үйлчилгээний үр ашиг, хүртээмж, ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх чухал ач холбогдолтой гэж дүгнэж байна.

ДОЛОО. САНАЛ

Төрийн байгууллагуудын мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-xxxx тусгай дугаарын ашиглалт, хүртээмж, үйлчилгээний чанарт хийсэн тандалт, судалгаанд үндэслэн дараах саналыг боловсрууллаа.

Үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдлыг сайжруулах чиглэлээр:

- Дуудлагын ачаалал өндөртэй байгууллагуудад операторын орон тоо, ээлжийн зохион байгуулалтыг оновчтой төлөвлөж, оргил ачааллын үеийн хариу өгөх чадавхыг нэмэгдүүлэх;
- Дуудлагын хүлээлгийн хугацааг бууруулах зорилгоор буцааж холбогдох үйлчилгээ болон автомат хариулагч, мессеж, чатбот мэдэгдлийн шийдлийг нэвтрүүлэх;
- Иргэдийн хамгийн түгээмэл авдаг мэдээлэл, лавлагааг цахим хэлбэрээр байршуулах зэрэг бусад сувгуудыг хөгжүүлж, ачааллыг бууруулах;
- Дуудлагын цэс (IVR)-ийн шатлалыг цөөлж, хэрэглэгчийг 45 секундээс дээш хугацаагаар хүлээлгэдэг асуудлыг шийдвэрлэх;
- Техникийн доголдолтой болон ашиглагдахгүй байгаа тусгай дугааруудын хэвийн ажиллагааг яаралтай хангаж, тогтмол хяналт тавих.

Үйлчилгээний чанар, иргэдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх чиглэлээр:

- Оператор, мэргэжилтэн, холбогдох ажилтнуудад хэрэглэгчтэй харилцах ур чадвар, мэдээлэл өгөх арга зүй, гомдол шийдвэрлэлтийн чиглэлээр тогтмол сургалт зохион байгуулах;
- Иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх, гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлт (KPI)-д суурилсан хяналт, үнэлгээний тогтолцоо нэвтрүүлэх;
- Нэг асуудлаар давтан дуудлага, гомдол үүсэх шалтгааныг тогтмол шинжилж, мэдээллийн агуулга, үйлчилгээний процесс, шийдвэрлэлтийг сайжруулах;
- Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол зохион байгуулж, үр дүнд үндэслэн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах.

Мэдээллийн нэгдсэн удирдлага, хяналт-шинжилгээний чиглэлээр:

- Тусгай дугаарын дуудлагын тайлан, статистик мэдээллийг нэгтгэсэн систем бий болгох, байгууллагуудын тайлангийн стандарт загвар, ангиллаар тайлагнадаг тогтолцоог бүрдүүлэх;
- Дуудлагын статистик, алдагдсан дуудлага, хүлээлгийн хугацаа, шийдвэрлэлтийн үзүүлэлтийг бодит цагийн цахим самбар хэлбэрээр хянах боломж бүрдүүлэх;
- Байгууллагуудын мэдээллийн систем, программ хангамжийн уялдаа холбоог сайжруулж, мэдээлэл солилцооны нэгдсэн шийдэл хэрэгжүүлэх;

- Тусгай дугаарын үйлчилгээний үйл ажиллагаанд MNS 6366:2025 стандартын хэрэгжилтэд тогтмол хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх.

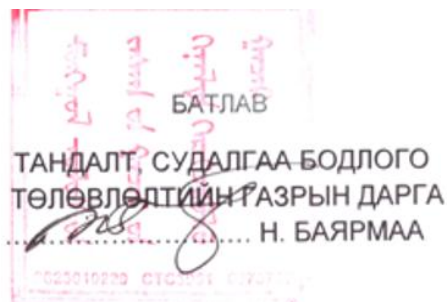
Бодлого, зохицуулалтын чиглэлээр:

- Төрийн байгууллагуудын тусгай дугаарын үйлчилгээний нэгдсэн бодлого, зохицуулалт, үйлчилгээний стандарт, үнэлгээний шалгуур үзүүлэлтийг боловсронгуй болгох;
- Дуудлагын төвийн үйл ажиллагаанд дэвшилтэт технологи, хиймэл оюун ухаанд суурилсан автомат шийдлийг нэвтрүүлэх бодлогын дэмжлэг үзүүлэх;
- Иргэдэд үзүүлэх мэдээлэл, лавлагааны үйлчилгээний ил тод байдал, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх хүрээнд нээлттэй мэдээллийн тогтолцоог хөгжүүлэх.

---oOo---

ХАВСРАЛТ

ХАВСРАЛТ 1.ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТУСГАЙ ДУГААРЫН АШИГЛАЛТЫН БАЙДАЛД ТАНДАЛТ, СУДАЛГАА ХИЙХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ, МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛСАН АЛБАН БИЧИГ



ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТУСГАЙ ДУГААРЫН АШИГЛАЛТЫН БАЙДАЛД ТАНДАЛТ, СУДАЛГАА ХИЙХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

Зорилго: Төрийн үйлчилгээний тусгай дугаарын ашиглалтын өнөөгийн нөхцөл байдал, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг судлах, сайжруулах санал боловсруулах

№	Хэрэгжүүлэх ажил	Хугацаа	Хариуцах албан хаагчид
1	Холбогдох байгууллагуудад мэдээлэл авах албан бичиг хүргүүлэх, авах мэдээллийн жагсаалт боловсруулах, албан бичгийн мөрөөр холбогдох	2026.05.15-18	Н.Должинсүрэн Р.Нарантуяа У.Өнөрмаа
2	Засгийн газрын 11-11 төвд ирүүлсэн гомдлын 2023-2026 оны мэдээнд үндэслэн дүн шинжилгээ хийх	2026.05.15-20	Н.Лхам
3	Тусгай дугаарын ашиглалтын статистик мэдээлэл цуглуулах	2026.05.15-20	ЭУХ-ийн албан хаагчид
4	Ирсэн мэдээлэлд анализ, дүн шинжилгээ хийх	2026.05.20-21	Н.Лхам У.Өнөрмаа Н.Должинсүрэн
5	Тусгай дугаараас үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчдээс үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой асуудлаар судалгаа авах, дүн шинжилгээ хийх, танилцуулга бичих	2026.05.18-20	С.Эрдэнэсүх ЭУХ-ийн албан хаагчид
6	Үйлчилгээний чанар, хүртээмжид тандалт хийх, дүн шинжилгээ хийх (Оператортой холбогдох)	2026.05.18-20	Д.Ган-Оюун ЭУХ-ийн албан хаагчид
7	Үйлчилгээ болон системийн процесс зураглал гаргах, танилцуулга бэлтгэх	2026.05.20-21	С.Эрдэнэсүх
8	Нэгдсэн тайлан, санал, зөвлөмж боловсруулах, илтгэл бэлтгэх	2026.05.21-22	Д.Бат-Эрдэнэ Б.Доржханд Н.Должинсүрэн С.Эрдэнэсүх
9	Нэгдсэн тайлан хянах	2026.05.22	Х.Оюунчимэг
10	Удирдлагад танилцуулах	2026.05.22-25	Ж.Анхбаяр

Судалгааны үндсэн чиглэл

- Тусгай дугаарын ачаалал, ашиглалтын түвшин
- Дуудлага хүлээлгийн хугацаа
- Иргэдийн сэтгэл ханамж
- Шийдвэрлэлтийн чанар, шуурхай байдал
- Техникийн болон санхүү, хүний нөөцийн чадавх
- Үйл ажиллагаанд тулгамдаж буй асуудал

Хүлээгдэж буй үр дүн

1. Тусгай дугаарын ашиглалтын нөхцөл байдал тодорхой болно.
2. Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ гарна.
3. Тулгамдсан асуудал, сул талууд илэрнэ.
4. Сайжруулах санал, зөвлөмж боловсруулагдана.



**МОНГОЛ УЛСЫН
ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР**

Засгийн газрын II байр, С.Данзангийн гудамж,
Чингэлтэй дүүрэг, Улаанбаатар хот, 15160
Утас: (976-51) 26 20 46, Факс: (976) 7015 2046,
Цахим шуудан: info@ags.gov.mn,
Цахим хуудас: www.ags.gov.mn

ТУСГАЙ ДУГААР АШИГЛАДАГ
БАЙГУУЛЛАГА, ГАЗАР, ТӨВД

2026.05.15 № 04/550
танай -ны № -т

Мэдээлэл ирүүлэх тухай

Тус газраас Засгийн газар дахь хяналтын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1-д заасан чиг үүргийн хүрээнд төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэж буй тусгай дугаарын ашиглалт, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн байдалд судалгаа, дүн шинжилгээ хийх ажлыг эхлүүлээд байна.

Иймд байгууллагынхаа албан хэрэгцээнд мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний чиглэлээр ашиглаж буй "Тусгай дугаар"-тай холбоотой мэдээллийг 2023-2026 оны байдлаар хавсралт хүснэгтийн дагуу гарган, 2026 оны 05 дугаар сарын 19-ний өдрийн дотор албан бичгээр болон n.doljinsuren@ags.gov.mn, u.unurmaa@ags.gov.mn цахим хаягаар ирүүлнэ үү.

Хавсралт 2 хуудастай.



Засгийн газрын хяналт хэрэгжүүлэх газар
Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газар
Газрын дарга
Н.Баярмаа
2026.05.15 20:53

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын
2026 оны 05 дугаар сарын 15-ны өдрийн
04/550 тоот албан бичгийн хавсралт

ТУСГАЙ ДУГААР ЭЗЭМШИЖ БУЙ БАЙГУУЛЛАГААС АВАХ МЭДЭЭЛЭЛ, 2023-2026 он

№	Үзүүлэлт		2023	2024	2025	2026
1	Байгууллагын нэр					
2	Хаяг, байршил					
3	Байгууллагын утас, цахим хаяг					
4	Эзэмшиж буй тусгай дугаар					
5	Үүнээс:	Операторын тоо				
6		Дуудлагын төвтэй эсэх (Тийм, Үгүй)				
7	Үйл ажиллагаа явуулсан хугацаа, жилээр					
8	Зөвшөөрөл авсан он, сар, өдөр					
9	Сунгасан тоо					
10	Зөвшөөрөл дуусах он, сар, өдөр					
11	Дуудлагын утасны ажиллах цагийн хуваарь					
12	Тусгай дугаарыг хариуцагч албан хаагчийн албан тушаал					
13	Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)					
14	Үүнээс:	Суурь хураамж (төгрөгөөр)				
15		Операторын зардал (төгрөгөөр)				
16		Бусад холбогдох зардал (төгрөгөөр)				
17	Хүний нөөцийн мэдээлэл					
18	Үүнээс:	Нийт ажиллагчдын тоо				
19		Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо				
20	Дуудлагын тоо, төрлөөр	Нийт дуудлагын тоо				
21		Хариулсан дуудлагын тоо				
22		Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь				
23		Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь				
24		Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь				
25		Өргөдлийн тоо, шийдвэрлэлтийн хувь				
26		Аваагүй дуудлагын тоо				
27		Алдагдсан дуудлагын тоо				
28	Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар					
29	Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар					
30	Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программын нэр					
31	Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программ хариуцдаг байгууллагын нэр					
Хавсралтаар ирүүлэх бусад баримт бичиг						
1	Тусгай дугаартай холбоотой статистик, тайлан, судалгаа					
2	Тусгай дугаарын үйлчилгээний хяналт, шалгалтын тайлан					
3	Хариулсан болон аваагүй дуудлага, дуудлага алдалтын хувь, дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаатай холбоотой статистик, тоо мэдээлэл					
4	Иргэдийн санал, гомдлын статистик, тайлан					
5	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийдэг эсэх (Хийдэг бол тайлан ирүүлэх)					
6	Иргэдийн хувийн мэдээлэл (Регистрийн дугаар, утасны дугаар гэх мэт)-ийг хадгалах, хамгаалах ямар журам үйлчилж байна вэ? Журамтай бол хавсаргах.					

ХАВСРАЛТ 2 МЭДЭЭЛЭЛ, ЛАВЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ 1800-XXXX ТУСГАЙ ДУГААР АШИГЛАДАГ ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН МЭДЭЭЛЭЛ (байгууллага тус бүрээр)

1.Батлан хамгаалах яам (1800-1144)

Батлан хамгаалах яам нь Төрийн нарийн бичгийн даргын 2021 оны А/29 дүгээр тушаалаар “Батлан хамгаалах-Иргэний хяналт” тусгай дугаар ашиглалтын журмыг батлан 2022 оноос 1800-1144 тусгай дугаарыг ашиглаж эхэлсэн. Зэвсэгт хүчний үйл ажиллагаа, цэргийн жинхэнэ алба хаагчидтай холбоотой асуудлаар иргэдийн санал, хүсэлт мэдээллийг авах зорилгоор тус дугаарыг ажиллуулж байна.

Хүснэгт 26.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (5 сар)
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	38	38	37	34
Нийт дуудлагын тоо	1 479	1 612	2 161	1 269
Хариулсан дуудлагын тоо	1 479	1 612	2 161	1 269
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	1479/100%	1612/100%	2161/100%	1269/100%
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	18/100%	24/100%	21/100%	12/100%
Аваагүй дуудлагын тоо	-	-	-	-
Алдагдсан дуудлагын тоо	-	-	-	-
Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)				1.040.000

Тусгай дугаарт хандсан дуудлагын тоо сүүлийн 3 жилийн байдлаар өссөн үзүүлэлттэй байгаа боловч аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоон мэдээллийг гаргаж дүн шинжилгээ хийж ажилладаггүй байна. Тусгай дугаарын ашиглалтын зардалд суурь хураамжид 1,040,000 төгрөг зарцуулдаг. Тусгай дугаарыг хариуцсан операторгүй, цэргийн дүрмийн дагуу яамны офицерууд 24 цагаар жижүүрийн үүрэг гүйцэтгэхдээ дуудлага хүлээн авч, үйлчилгээ үзүүлдэг. Тусгай дугаарыг ашиглах зөвшөөрлийг хугацаа 2028 оны 04 дүгээр сарын 17-ны өдөр хүртэл хүчинтэй. Энэхүү шинжилгээний хүрээнд 2026 оны 05 сарын 19-ний өдрийн 12:58 цагт хийсэн тандалтаар “Дуудлага хүлээн авах боломжгүй байна” гэсэн хариу өгч, үйлчилгээ авах боломжгүй байсан.

2.Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам (1800-0724)

Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын салбарын үйлчилгээг иргэдэд шуурхай хүргэх зорилгоор 1800-0724 тусгай дугаарыг ажиллуулдаг. Тус дугаарт холбогдон зааврын дагуу Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (НДЕГ)-тай 77771289 дугаараар, Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар (ХБХХЕГ)-тай 77660724 дугаарт автоматаар дуудлага шилжих горимтой ажиллаж байна.

НДЕГ-ын дуудлагын төвд 5 оператор 08:30-17:30 цагийн хооронд, ХБХХЕГ нь дуудлагын төвд 4 оператор 09:00-21:00 цагийн хооронд хариуцсан чиглэлийн дагуу мэдээлэл, лавлах үйлчилгээг иргэн, хуулийн этгээдэд үзүүлдэг.

Хүснэгт 27. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	Байгууллага	2023	2024	2025	2026 оны эхний 5 сарын байдлаар
Нийт дуудлагын тоо	НДЕГ	57 137	65 886	79 993	26 566
	ХБХХЕГ	-	3 595	3 334	1 448
Хариулсан дуудлагын тоо	НДЕГ	55 837	64 642	79 190	26 443
	ХБХХЕГ	-	2 574	2 373	877
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	НДЕГ	55 837	64 642	79 190	26 443
		97.7%	98.1%	99.0%	99.5%
	ХБХХЕГ	-	2 574	2 373	887
			71.6%	71.2%	61.3%
Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь	НДЕГ	-	-	-	-
	ХБХХЕГ	-	-	-	-
Аваагүй/алдагдсан дуудлагын тоо	НДЕГ	1 300	1 244	803	123
	ХБХХЕГ	-	1 021	961	571
Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар	НДЕГ	-	-	-	-
	ХБХХЕГ	-	6	3	2
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	НДЕГ	-	-	-	-
	ХБХХЕГ	-	18	15	15

НДЕГ-т ирсэн нийт дуудлагын тоо сүүлийн 3 жилийн хугацаанд тогтмол өссөн бөгөөд хариулсан, мэдээлэл өгсөн дуудлага 97.7-99.0 хувьтай байна. Мөн аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоо тогтмол буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна. Харин дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программын гэрээний хугацаа дууссан шалтгаанаар хүлээлгийн болон холбогдож буй дундаж хугацааны үзүүлэлтийг ирүүлээгүй.

ХБХХЕГ нь нийт хандсан дуудлагын 71 орчим хувийг хүлээн авч мэдээлэл, лавлагаа өгч байна. Аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоо өмнөх онуудтай харьцуулахад буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна. Мөн дуудлагын хүлээлгийн дундаж хугацаа 2024 онд 6 минут байсан бол 2025 онд 3 минут, 2026 онд 2 минут болж буурсан. Нэг дуудлагад холбогдох дундаж хугацаа 15 минут байгаа нь бусад байгууллагуудтай харьцуулахад өндөр үзүүлэлт боловч энэ нь дохионы хэлний видео дуудлагаар үйлчилгээ үзүүлдэг онцлогтой холбоотой байна.

3.Онцгой байдлын ерөнхий газар (1800-1105)

Тус газар нь 1800-1105 тусгай дугаарыг Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ын цар тахлын үед Улсын Онцгой Комиссын Шуурхай штабт иргэдээс өргөдөл, гомдол, мэдээлэл хүлээн авах зорилгоор ашиглаж байсан. Өнөөдрийн байдлаар уг тусгай дугаарын ашиглалтын эрхийг Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны 2026 оны 40 дүгээр тогтоолын дагуу 2028 оны 03 дугаар сарын 02-ны өдөр хүртэл сунгуулж, бэлэн байдлыг ханган ажиллаж байна.

4.Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар (1800-0101)

Тус газар нь 2021 онд тусгай дугаар ашиглах зөвшөөрөл авч, 5 дахь жилдээ үйлчилгээ үзүүлж байна. Дуудлагын төвгүй, 2 оператортай үйл ажиллагаа явуулдаг.

Хүснэгт 28. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2024-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2024	2025	2026 (5 сар)
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	2	2	2
Нийт дуудлагын тоо	13 963	53 717	38 905
Хариулсан дуудлагын тоо	11 069	51 220	37 446
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	90.6%	95.3%	96.2%
Аваагүй дуудлагын тоо	1 117	2 497	1 459
Нийт дуудлагад эзлэх хувь	8.0%	4.6%	4.0%

Дуудлагын тоо 2024 оноос 2025 онд 39754 дуудлагаар, 2026 оны 05 сарын байдлаар 24942 дуудлагаар өссөн үзүүлэлттэй байна. Аваагүй дуудлага 2024 онд нийт дуудлагын 8 хувь, 2025 онд 4.6 хувь, 2026 оны 05 сарын байдлаар 4.0 хувийг эзэлж байна. Дуудлага мэдээллийн системийг Интеллигент технологи партнер ХХК хариуцаж, "Easy Call" программ ашигладаг.

5.Стандарт, хэмжил зүйн газар (1800-2525)

Тус газар нь 2019 онд тусгай дугаар ашиглах зөвшөөрөл авч, 7 дахь жилдээ үйлчилгээ үзүүлж байна. Дуудлагын төвгүй, эрсдэлийн удирдлага, дотоод зохион байгуулалт хариуцсан мэргэжилтэн тус дугаарыг давхар хариуцан ажлын өдрүүдэд 08:30-17:30 цагийн хооронд дуудлага хүлээн авч үйлчилгээ үзүүлдэг. Тусгай дугаар ашиглах зөвшөөрлийн хугацаа 2028 оны 02 дугаар сарын 13-ны өдөр хүртэл хүчинтэй.

Хүснэгт 29.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (5 сар)
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	1	1	1	1
Нийт дуудлагын тоо	747	933	1 200	254
Хариулсан дуудлагын тоо	747	933	1 200	254
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	747	933	1 200	254
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	3	1	8	1
Аваагүй дуудлагын тоо	-	-	-	-
Алдагдсан дуудлагын тоо	-	-	-	-

Тусгай дугаарт хандсан дуудлагын тоо сүүлийн 3 жилийн байдлаар өссөн үзүүлэлттэй боловч аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоон мэдээллийг гаргаж дүн шинжилгээ хийдэггүй, үр дүнг тооцдоггүй байна. Тусгай дугаарын ашиглалтын зардалд жилд 3,047,200 төгрөг зарцуулдаг бөгөөд суурь хураамжид 1,040,000 төгрөг, операторын болон бусад зардалд 2,007,200 төгрөг зарцуулсан байна.

Тусгай дугаарт холбогдох дундаж хугацаа 3 минут, дуудлагын хүлээлгийн хугацаа 1 минут бөгөөд дуудлагын мэдээллийг Excel программаар бүртгэдэг.

6.Татварын ерөнхий газар (1800-1212, 1800-1288)

Татварын ерөнхий газар нь 2016 оноос эхлэн мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-1288 тусгай дугаарыг ажиллуулж, татварын хууль тогтоомж болон байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, иргэдээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлүүлэх чиг үүргийг хэрэгжүүлж байна.

Тусгай дугаараар үйлчилгээ үзүүлэх харилцааг зохицуулах зорилгоор Татварын ерөнхий газрын даргын 2025 оны А/189 дүгээр тушаалаар "Татварын албаны тусгай дугаарын утсаар үйлчилгээ үзүүлэх журам"-ыг баталсан. Энэ хүрээнд ТЕГ-ын Олон нийттэй харилцах хэлтсийн "Утсаар зөвлөгөө өгөх хэсэг"-т 4 албан хаагч, 21 аймаг болон 9 дүүргийн Татварын газар тус бүрээс 1 албан хаагч буюу нийт 34 татварын улсын байцаагч үйлчилгээг үзүүлж байна. Аймаг, дүүргийн татварын хэлтсийн эдгээр албан хаагчид нь үндсэн чиг үүргээ хэрэгжүүлэхийн зэрэгцээ уг чиг үүргийг давхар хариуцан ажилладаг.

Мөн тус байгууллагад 1800-1212 тусгай дугаар бүртгэлтэй боловч гэрээ шинэчлэн байгуулагдаагүй тул одоогоор ашигладаггүй байна.

1800-1288 тусгай дугаарын утасны ашиглалтын жилийн зардал 2023-2026 онуудад 2160000 төгрөг байна. Операторын болон холбогдох бусад нэмэлт зардал бүртгэгдээгүй. Тусгай дугаарын утасны үйл ажиллагаанд 2023-2024 онд "Татварын удирдлагын нэгдсэн

систем"-ийн (ТУНС) татварын үйлчилгээний төвийн хяналт цэс ашиглаж байсан бол 2025-2026 онд "Телкосом" системд шилжүүлсэн.

Хүснэгт 30. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (5 сар)
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	38	38	37	34
Нийт дуудлагын тоо	417 649	356 377	224 491	201 008
Хариулсан дуудлагын тоо	338 299	241 692	161 991	95 176
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	48 741	57 871	82 236	25 723
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	30567/ 98.1%	20199/ 98.2%	28794/ 97.4%	9242/ 84.7%
Аваагүй дуудлагын тоо	32 428	36 428	28 600	22 543
Алдагдсан дуудлагын тоо	9 642	46 599	62 500	40 960

Дээрх үзүүлэлтээс дүгнэхэд нийт дуудлага болон хариулсан дуудлагын тоо буурсан хандлагатай байна. Мөн гомдол шийдвэрлэлтийн хувь буурч, алдагдсан дуудлагын тоо нэмэгдсэн байна. Нийт дуудлагын тоо буурсан ч мэдээлэл өгсөн дуудлагын тоо өссөн эерэг үзүүлэлттэй гарчээ. 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар гомдол шийдвэрлэлт 12.7 хувиар буурсан бөгөөд аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоо өндөр байгаа нь үйлчилгээний чанар, хүртээмжид сөргөөр нөлөөлж байна

7. Гаалийн ерөнхий газар (1800-1281)

Тус газар нь 2013 онд тусгай дугаар ашиглах зөвшөөрөл авч, 14 дэх жилдээ үйлчилгээ үзүүлж байна. Дуудлагын төвгүй бөгөөд 2023 онд 1 оператор, 2024 оноос 2 оператортай ажиллаж байна.

Гаалийн ерөнхий газрын даргын 2025 оны А/484 дүгээр тушаалаар "Гаалийн байгууллагын тусгай дугаар ашиглах заавар" болон "Өргөдөл, гомдол, мэдээлэл бүртгэх маягт"-ыг баталсан бөгөөд энэ хүрээнд 1800-1281 тусгай дугаарын утсаар гаалийн хууль, тогтоомж болон байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх, өргөдөл, гомдол, мэдээлэл хүлээн авч шийдвэрлүүлэх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж байна.

Хүснэгт 31. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны I улирал

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 I улирал
Нийт дуудлагын тоо	6 739	11 685	29 043	6 048
Хариулсан дуудлагын тоо	6 739	11 685	29 043	6 048
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	6 739	9512/ 81.4%	26982/ 92.9%	5840/ 96.6%
Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь	6 739	9512/ 81.4%	26982/ 92.9%	5840/ 96.6%
Аваагүй/алдагдсан дуудлагын тоо	-	2 139	3 355	699
Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар	-	0:26	0:26	0:29
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	-	1:46	1:36	1:19

Нийт дуудлагын тоо өмнөх онтой харьцуулахад жил бүр бүр 2 дахин нэмэгдэж, үйлчилгээний эрэлт хэрэгцээ өссөн байна. 2026 оны I улирлын байдлаар 6,048 дуудлага бүртгэгдсэн. Мэдээлэл өгсөн болон шууд шийдвэрлэсэн дуудлагын хувь өсөлттэй гарсан. Аваагүй болон алдсан дуудлагын тоо нь өсөлттэй ч нийт дуудлагын хувьд харьцуулахад 18.5 хувь байснаас 11.5 хувь болон буурсан байна. Дуудлагын хүлээлгийн дундаж хугацаа 26–29 секунд бол холбогдож буй дундаж хугацаа буурсан хандлагатай байна.

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал 2023 онд 8.0 сая төгрөг байсан бөгөөд 2024 онд 27.5 сая төгрөг, 2025 онд 29.8 сая төгрөг болж өссөн байна.

8.Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар (1800-1890)

Улсын бүртгэлийн нэгдсэн лавлах үйлчилгээний 1800-1890 дугаарын утсаар иргэний, эд хөрөнгийн, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн холбогдох мэдээ, мэдээллийг иргэдэд хүргэдэг. Дуудлагын төвгүй, 4 оператор ажлын өдрүүдэд 08.00-17.00 цагийн хооронд үйлчилгээ үзүүлдэг. Тусгай дугаарыг 2009 онд авсан бөгөөд зөвшөөрлийн сунгалтын хугацаа 2026 оны 05 дугаар сарын 29-ний өдөр хүртэл хүчинтэй.

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, зардлын задаргааг хүснэгтээр харуулав.

Хүснэгт 32.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт		2023	2024	2025	2026 эхний 5 сар
Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төг)		48 510 000	56 000 000	88 606 070	52 183 120
Үүнээс:	Суурь хураамж (төг)	2 640 000	2 640 000	2 640 000	1 100 000
	Операторын зардал (төг)	45 870 000	53 360 000	85 966 070	51 083 120
	Бусад холбогдох зардал (төг)	-	-	-	-

Хүснэгт 33.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

№	Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 эхний 5 сар
1	Нийт дуудлагын тоо	34 310	42 291	44 014	44 394
2	Хариулсан дуудлагын тоо	25 086	30 341	33 780	25 330
3	Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	100	100	100	100
4	Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь	100	100	100	100
5	Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	72/100	17/100	38/100	129/100
6	Аваагүй дуудлагын тоо	21 618	20 574	21 215	10 140
7	Алдагдсан дуудлагын тоо	9 266	11 950	10 234	19 064
8	Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	0.5	0.2	0.3	0.3
9	Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар	0.4	0.03	0.02	0.01
10	Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программын нэр	CallPro			
11	Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программыг хариуцдаг байгууллагын нэр	"Колл про" ХХК			

Нийт дуудлагын 45.0 хувийг иргэний улсын бүртгэл, 26.1 хувийг эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл, 28.7 хувийг хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн чиглэлээр мэдээлэл, зөвлөгөө авах болон үйл ажиллагаатай холбоотой дуудлага эзэлсэн байна.

2026 оны I улирлын байдлаар нийт 14,204 дуудлага хүлээн авсан. Хүлээн авсан дуудлагыг ангилж үзэхэд, иргэний улсын бүртгэлийн чиглэлээр 6,406, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн чиглэлээр 4,077, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн чиглэлээр 3,721 дуудлага тус тус бүртгэгдсэн байна. Хүлээн авсан дуудлагыг улсын бүртгэлийн чиглэлээр харуулбал:

Хүснэгт 34.Хүлээн авсан дуудлагын улсын бүртгэлийн чиглэл

№	Улсын бүртгэлийн чиглэл	2026 оны 1-р сар	2026 оны 2-р сар	2026 оны 3-р сар	Нийт
1	Иргэний улсын бүртгэлийн талаар /500/	2 677	1 811	2 918	6 406
2	Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн талаар /501/	1 252	989	1 483	3 721
3	Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн талаар /503/	1 222	1 152	1 703	4 077
Нийт		5 151	3 952	6 101	14 204

Дуудлагын дийлэнх хувь нь төрийн цахим үйлчилгээний E-Mongolia, e-business.mn системийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудал бүртгэгдсэн байна. Иймд Иргэний улсын бүртгэлийн газар, Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн газар, Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн газар зэрэг холбогдох нэгжүүд уг асуудалд анхаарал хандуулж, энэ талаарх мэдээллийг нээлттэй цахим хаягт байршуулж, түгээхэд анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

9.Гадаадын иргэн, харьяатын газар (1800-1882)

Гадаадын иргэн, харьяатын газрын Зөвлөгөө, мэдээллийн хэлтэс нь Монгол Улсын виз, оршин суух зөвшөөрөл, гадаадын иргэний бүртгэл, зөрчил, иргэний харьяалал болон байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой зөвлөгөө, мэдээллийг иргэн, хуулийн этгээдэд хүргэх чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг. 1800-1882 тусгай дугаарын 10 шугам ажилладаг бөгөөд 5 шугамыг тус хэлтэс, үлдсэн 5 шугамыг Дорноговь аймаг, Өмнөд бүс, Баруун бүс, Хойд бүс, Зүүн бүсийн нэгжүүд хариуцан үйлчилгээ, мэдээлэл өгч ажиллаж байна.

Тус дугаар нь Телкоком системд суурилсан бөгөөд 2025 оны 08 дугаар сараас 24/7 горимоор олон хэл дээр өдөрт дунджаар 40-50 иргэнд үйлчилгээ үзүүлдэг.

Ашиглалтын зардлын хувьд 2023-2024 онд 3,168,000 төгрөг байсан бол 2025 онд шугам нэмсэнтэй холбоотойгоор 5,540,000 төгрөг болж өссөн. 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар 1,848,000 төгрөгийг зарцуулсан байна.

Хүснэгт 35.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023 он	2024 он	2025 он	2026 (5 сар)
Нийт дуудлагын тоо	22 174	83 794	90 434	36 884
Хариулсан дуудлагын тоо	22 174	79 292	87 245	27 182
Гомдол	18	2	2	-
Аваагүй дуудлагын тоо	-	13 948	17 764	3 522
Алдсан дуудлагын тоо	-	11 581	3 189	764

Дээрх 2023-2026 оны тусгай дугаарын үйлчилгээний статистик мэдээллээс харахад нийт дуудлагын тоо өсөх хандлагатай байна. Тухайлбал, 2023 онд нийт 22174 дуудлага хүлээн авч байсан бол 2024 онд 83794 болж өмнөх оноос 61620 нэмэгдсэн байна. Харин 2025 онд нийт дуудлагын тоо 90434 болж хамгийн өндөр үзүүлэлттэй гарсан байна.

Аваагүй болон алдагдсан дуудлагын хувьд 2024 онд 13,948 дуудлага аваагүй, 11,581 дуудлага алдагдсан бол 2025 онд аваагүй дуудлага 17,764 болж өссөн хэдий ч алдагдсан дуудлага 3,189 болж буурсан байна. 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар аваагүй дуудлага 3,522, алдагдсан дуудлага 764 бүртгэгдсэн.

Хүснэгт 36.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2025 он	2026 он (5 сар)	Өөрчлөлт (тоо)
Нийт дуудлагын тоо	90 434	36 884	- 53 550
хариулсан дуудлагын тоо	87 245	27 182	- 60 063
Гомдол	2		- 2
Аваагүй дуудлагын тоо	17 764	3 522	- 14 242
Алдсан дуудлагын тоо	3 189	764	- 2 425
Биечлэн	4 646	1 565	- 3 081
Цахимаар, И-Мэйлээр	2 715	596	- 2 119
Хиймэл оюун ухаан - чатбот		2 092	2 092

Дуудлагын гүйцэтгэл, 2025 онд нийт 90434 хандалт ирснээс 87245 дуудлагад хариулж, шууд шийдвэрлэлтийн хувь 96 хувь байна. 2026 оны эхний 4 сарын байдлаар нийт 27182 дуудлага хүлээн авчээ. Алдсан дуудлагын хувь 2025 онд 3.6 хувь байсан бол 0.14 хувь (40 дуудлага) болж буурсан байна. 2025 оны 8 сард нэвтрүүлсэн AI ботоос өдөрт дунджаар 40-50 иргэн мэдээлэл авч байна.

10.Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар (1800-1363)

Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар нь эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл, зөвлөгөөг шуурхай хүргэх зорилгоор 2020 оноос "Хэрэглэгчтэй харилцах төв"-ийн 1800-1363 тусгай дугаарыг ажиллуулж байна. Одоогийн зөвшөөрлийн хугацаа 2027 оны 10 дугаар сарын 04-ний өдөр хүртэл хүчинтэй. Дуудлага хүлээн авах үйл ажиллагаанд "Аксис" программ хангамжийг ашиглах бөгөөд техникийн үйлчилгээ, тусламжийг "Мост Колл" ХХК гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгэж байна.

Тус төв нь эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэл төлөлт, даатгалын хөнгөлөлт, тусламж үйлчилгээ болон холбогдох хууль, журам, шийдвэрийн талаарх мэдээлэл, зөвлөгөөг иргэдэд ажлын өдрүүдэд 07:30–17:30 цагийн хооронд, ажлын бус цаг болон амралтын өдрүүдэд автомат хариулагч (IVR) мэдээлэл өгдөг. Тус төвд нийт 6 оператор ажиллаж байгаагийн 5 нь утасны дуудлага хариуцдаг байна. Уг төв нь 25 шугамаар нэгэн зэрэг дуудлага хүлээн авах боломжтой бөгөөд шугам ачаалалтай үед ирсэн дуудлага системд автоматаар бүртгэгддэг. Бүртгэгдсэн дуудлагад оператор өмнөх хэрэглэгчтэй хийх ярилцлага дууссанаас хойш 10-15 минутын дотор холбогдож, асуудлыг шийдвэрлэх зохицуулалттай байна.

Нийт бүртгэгдсэн дуудлагын тоо 2023 онд 99,415, 2024 онд 78,638, 2025 онд 83,315 байсан бөгөөд 2026 оны эхний 4 сарын байдлаар 38,659 дуудлага бүртгэгдсэн байна.

Хүснэгт 37. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 4 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (4 сарын байдлаар)
Нийт дуудлагын тоо	99 415	78 638	83 315	38 659
Хариулсан дуудлагын тоо	99 374	78 528	83 226	38 607
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо	99 374	78 528	83 226	38 607
Шууд шийдвэрлэсэн тоо	99 374	78 528	83 226	38 607
Аваагүй/алдагдсан дуудлагын тоо	41	110	89	52
Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа	1 минут	1 минут	1 минут	1 минут
Холбогдож буй дундаж хугацаа	2-3 минут	2-3 минут	2-3 минут	2-3 минут

Дээрх үзүүлэлтээс харахад 2023 онд дуудлагын тоо хамгийн өндөр буюу 99415 байсан бол 2024 онд 20.9 хувиар буурч, 2025 онд дахин 5.9 хувиар өссөн байна. Аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоо нийт дуудлагад эзлэх хувь бага байна. Тухайлбал, уг үзүүлэлт 2023 онд 0.04 хувь, 2024 онд 0.14 хувь, 2025 онд 0.11 хувь, 2026 оны эхний 4 сарын байдлаар 0.13 хувь байна. Нийт ирсэн дуудлагын 99 хувийг хүлээн авч, оператортай холбогдох хүртэл хугацаа дунджаар 1 минут, нэг иргэнтэй холбогдох хугацаа 2-3 минут зарцуулагдаж байна.

Үйлчилгээний хүртээмжийн хувьд ажлын цагаар оператор, ажлын бус цагаар автомат хариулагч (IVR)-ийн сувгийг ашигласнаар иргэдэд мэдээлэл авах боломжийг тодорхой хэмжээнд нэмэгдүүлсэн. Мөн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах зорилгоор иргэдийн дуудлагын яриаг бичлэг болгон хадгалж, шаардлагатай тохиолдолд эргэн сонсож асуудлыг шийдвэрлэхэд ашиглаж байна. Тусгай дугаарын утсаар нийт 51 өргөдөл, гомдол ирснийг

100 хувь шийдвэрлэсэн байна. Үүний 48 буюу 94.1 хувь нь гомдол, 3 буюу 5.9 хувь нь хүсэлт байна.

11.Архивын ерөнхий газар (1800-1205)

Тус байгууллага нь архивын лавлагаа, үйлчилгээг үзүүлэх зорилгоор 1800-1205 тусгай дугаарыг 1 оператортай ажиллуулдаг. Тусгай дугаарын үйлчилгээний КоллПро "Voice" багц ашигладаг.

Хүснэгт 38.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023 он	2024 он	2025 он	2026 эхний 5 сар
Нийт дуудлагын тоо	8 550	9 838	9 418	6 748
Хариулсан дуудлагын тоо	-	-	-	3 704
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо	-	-	-	3 704
Шууд шийдвэрлэлтийн тоо	-	-	-	3 704
Аваагүй дуудлагын тоо	-	-	-	2 522
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	-	-	-	107.1 сек
Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар	-	-	-	14.7 сек
Гомдлын тоо	20	11	1	1
Гомдлын шийдвэрлэлтийн хувь	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Өргөдлийн тоо	1 518	1 717	1 861	459
Өргөдлийн шийдвэрлэлтийн тоо	100.0%	100.0%	100.0%	86.3%

2023-2025 онд нийт дуудлагын тоо өссөн бөгөөд 2024 онд 9838 дуудлага хүлээн авсан байна. 2026 оны байдлаар 6748 дуудлага бүртгэгдсэнээс 3704 дуудлагад хариу өгсөн нь 54.8 хувь, алдсан дуудлагын тоо 2522 байна. Холбогдох дундаж хугацаа 107.1 секунд, хүлээлгийн дундаж хугацаа 14.7 секунд байна.

Хүснэгт 39.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал

Үзүүлэлт	Хэмжээ / Төлөв	Тайлбар / Огноо
Жилийн дундаж зардал	4,886,520 ₮	Дугаарын ашиглалт, программ
Үйлчилгээний шинэчлэл	Операторын горимд шилжсэн	2026.04.01
Гэрээт байгууллага	"Коллпро" ХХК	Техникийн бэлэн байдлыг хариуцна.

Тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой зардал жилд дунджаар 4886520 төгрөг байгаа бөгөөд уг зардал нь тусгай дугаарын ашиглалт, хэвийн үйл ажиллагааг хангах болон холбогдох программ хангамжийн үйлчилгээний төлбөрт зарцуулагдаж байна.

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор операторын горимд шинэчлэл хийж, 2026 оны 04 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс хэрэгжүүлж байна. Системийн бэлэн байдал, хэвийн ажиллагааг хангах зорилгоор "КоллПро" ХХК-тай гэрээ байгуулан хамтран ажиллаж байна.

12.ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба (1800-1112)

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба нь мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх, өргөдөл, гомдол хүлээн авах болон шийдвэр гүйцэтгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг шуурхай хүргэх зорилгоор 1800-1112 тусгай дугаарыг

2024 оноос эхлэн ажиллуулж байна. Тус дугаарыг 1 оператор (Шийдвэр гүйцэтгэх албаны ахлах мэргэжилтэн) хариуцан ажлын өдрүүдэд 08:30-17:30 цагийн хооронд мэдээлэл өгч байна. Дуудлагын мэдээлэл бүртгэх программ нэвтрүүлээгүйгээс үйлчилгээний бүртгэл, хяналт хангалтгүй, үнэлгээ хийх боломжгүй байна.

Хүснэгт 40. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны I улирал

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (I улирал)
Нийт дуудлагын тоо	-	-	74	51
Хариулсан дуудлагын тоо	-	-	74	51
Мэдээлэл өгсөн хувь	-	-	64.0%	48.0%
Шууд шийдвэрлэсэн хувь	-	-	64.0%	48.0%
Гомдлын тоо / шийдвэрлэлт	-	-	10 гомдол/100%	3 гомдол /100%
Холбогдох дундаж хугацаа	-	-	370 сек	255 сек

Мэдээлэл өгсөн болон шууд шийдвэрлэсэн дуудлагын хариулсан дуудлагад эзлэх хувь 2025 онд 64 хувь байсан бол 2026 оны I улиралд 48 хувь болж буурсан. Дуудлагын дундаж хугацаа 370 секундээс 255 секунд болж буурсан ч үйлчилгээний шуурхай байдал, мэдээллийн товч тодорхой байдалд цаашид анхаарал хандуулах шаардлагатай. Дугаарын жилийн ашиглалтын нийт зардал 718,800 төгрөг байна.

Дуудлагын мэдээлэл бүртгэх систем ашигладаггүй нь үйлчилгээний чанар, статистик мэдээллийн бүрэн байдал, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлтэй байна. Иймд дуудлагын бүртгэл, хяналтын программ нэвтрүүлэх, өргөдөл, гомдлыг системтэй бүртгэх, үйлчилгээний чанарын үнэлгээг тогтмол хийх шаардлагатай байна.

13.ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар (1800-2122)

ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар нь тусгай дугаарын зөвшөөрлийг 2024 онд 2 жилийн хугацаатай авсан байна. Дуудлагын төвгүй бөгөөд ажлын өдрүүдэд 08:30-17:30 цагийн хооронд ШШГЕГ-ын Захиргааны удирдлагын газрын Төлөвлөлт, зохион байгуулалтын хэлтсийн мэргэжилтэн хариуцан мэдээлэл өгдөг.

Дугаарын ашиглалтын зардал жилд 718,750 төгрөг, үүнээс суурь хураамж 165,000 төгрөг, операторын зардал 13,750 төгрөг байна.

Тусгай дугаарын нийт дуудлагын тоо 2024 онд 189, 2025 онд 988 бол 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар 353 дуудлагад хүлээн авч, шууд шийдвэрлэсэн байна.

14.Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн УТҮГ (1800-1202)

Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн УТҮГ нь хууль зүйн анхан шатны зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх зорилгоор 2018 оноос 1800-1202 тусгай дугаарыг ажиллуулж байна. Зөвшөөрлийн хугацаа 2027 оны 04 дүгээр сарын 17-ны өдөр хүртэл хүчинтэй.

Нийт дуудлагын тоо 2023 онд 2008 байсан бол 2024 онд 2109 болж, өмнөх оноос 101 дуудлагаар өссөн байна. 2023 онд иргэний 870, гэр бүлийн 360, захиргааны 213, зөрчлийн 82, эрүүгийн 272, бусад салбар эрх зүйтэй холбоотой 211 иргэн тус тус ханджээ. Харин 2024 онд иргэний 950, гэр бүлийн 401, захиргааны 187, зөрчлийн 64, эрүүгийн 226, бусад салбар эрх зүйтэй холбоотой 281 иргэн тус тус хандсан байна. Тус байгууллага нь хариулаагүй болон алдагдсан дуудлагын тоон мэдээлэл гаргадаггүй, дүн шинжилгээ хийдэггүй байна.

Тусгай дугаарын суурь хураамжид 2023, 2024 онд тус бүр 540,000 төгрөг, операторын зардалд 2023 онд 17,878,800 төгрөг, 2024 онд 23,147,808 төгрөг зарцуулсан бөгөөд операторын зардал 2024 онд 2023 оноос 22.8 хувиар өссөн байна.

Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн нь түрээсийн байранд байсантай холбоотойгоор 2025, 2026 онд 1800-1202 тусгай дугаарыг ашиглаагүй, 2025 оны 11 дүгээр сард шинэ байр ашиглалтад орсон бөгөөд 2026 оны 6 дугаар сараас 1800-1202 тусгай дугаараа ашиглалтад оруулах талаар тайлбар ирүүлсэн.

Иргэний болон гэр бүлийн эрх зүйтэй холбоотой иргэдийн хандалт 2023 оноос өссөн. Иймд тусгай дугаарыг ашиглалтад оруулж, иргэдэд зөвлөгөө мэдээлэл өгөх ажлыг тасралтгүй хүргэх шаардлагатай байна.

15.Кибер халдлага, зөрчилтэй тэмцэх үндэсний төв (1800-1280, 1800-1118)

Тус байгууллага нь тусгай дугаарын ашиглалтын талаар мэдээлэл ирүүлээгүй байна. (ЗГХХГ-ын 2026 оны 05 дугаар сарын 15-ны өдрийн 04/550 дугаар албан бичгийг цахимаар илгээж, мөн цаасан хэлбэрээр биечлэн хүргэж өгсөн)

16.Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз (1800-2520)

Цагдаагийн ерөнхий газрын Автобааз нь 1800-2520 тусгай дугаарыг 2025 оны 05 сарын 29-ний өдрөөс эхлэн 24 цагийн горимоор ажиллуулдаг. Тусгай зөвшөөрлийн хугацаа 2027 оны 05 дугаар сарын 29-ний өдөр хүртэл хүчинтэй. Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал жилд 540,000 төгрөг, үүнээс суурь хураамжид 150,000 төгрөг төлдөг. Цагдаагийн ерөнхий газрын Автобаазын 2025-2026 онд нийт 56 дуудлага хүлээн авсан байна.

17.Харилцаа холбооны зохицуулах хороо (1800-1858)

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо нь харилцаа холбооны зах зээлд үр ашигтай, шударга өрсөлдөх нөхцөлийг бүрдүүлэх, хуульд заасан тусгай зөвшөөрөл олгох, мэргэжлийн дүгнэлт, шийдвэр гаргах чиг үүрэгтэй ажилладаг. Энэ хүрээнд тусгай зөвшөөрөлтэй холбоотой мэдээ мэдээлэл, зөвлөмж зааварчилга өгөх зорилгоор 2012 оноос мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний 1800-1858 тусгай дугаарыг ажиллуулж байна.

Нийт дуудлагын тоо 2024 онд 2668 байсан бол 2025 онд 2624 болж буурсан. 2026 оны эхний 5 сард 931 дуудлага хүлээн авсан байна. Харин хариулаагүй болон алдагдсан дуудлагын бүртгэл, тоон мэдээлэл гаргадаггүй, дүн шинжилгээ хийдэггүй, зохион байгуулалт, хяналтын тогтолцоо хангалтгүй байна.

Тусгай дугаарын үйлчилгээтэй холбоотой хяналт хийгддэггүй, иргэдийн хувийн мэдээллийг хадгалах, хамгаалахтай холбоотой дүрэм журмыг боловсруулаагүй байна. Тус дугаарын дуудлагын мэдээллийг Grandstream программаар бүртгэдэг.

18.Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб (1800-1145)

Зэвсэгт хүчний Жанжин штаб нь 2022 оноос эхлэн тус дугаарыг ажиллуулж, иргэдэд 24 цагийн турш тасралтгүй мэдээлэл, зөвлөгөө, үйлчилгээ үзүүлж байна. Зөвшөөрлийн хугацаа 2028 оны 01 дүгээр сарын 15-ны өдөр хүртэл хүчинтэй. Тусгай дугаарт хандсан дуудлагын тоог 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар ирүүлсэн бөгөөд 52 дуудлага хүлээн авч, 28 дуудлагад мэдээлэл өгч, 24 асуудлыг шууд шийдвэрлэсэн байна. 2023-2025 оны мэдээллийг ирүүлээгүй.

Тусгай дугаарыг хариуцсан оператор ажиллуулдаггүй, 2026 оны 05 сарын 19-ний өдрийн 12:58 цагт хийсэн хийсэн тандалтаар уг тусгай дугаар нь “Таны залгасан дугаар буруу байна” гэсэн хариу өгч, үйлчилгээ авах боломжгүй байсан.

Зэвсэгт хүчний Жанжин штабын 1800-1145 тусгай дугаар нь Батлан хамгаалах яамны 1800-1144 тусгай дугаартай ижил зэвсэгт хүчний үйл ажиллагаа, цэргийн жинхэнэ алба хаагчидтай холбоотой асуудлаар иргэдийн санал, хүсэлт мэдээллийг авах зорилгоор

ашиглагддаг гэсэн тайлбар өгсөн. Иймээс тусгай дугааруудын ашиглалтыг тодорхой болгон ашиглах шаардлагатай.

19.Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг (1800-0119)

Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг нь иргэдэд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг шуурхай хүргэх, амбулаторийн үзлэгийн ачаалал болон үйлчлүүлэгчдийн хүлээгдэл, дарааллыг бууруулах зорилгоор “Дуудлага зохицуулах алба”-ны 1800-0119 тусгай дугаарыг ажиллуулж байна. Зөвшөөрлийг 2023 оны 11 дүгээр сард авсан, 2027 оны 6 дугаар сар хүртэл хүчинтэй. Нийт 22 оператор (2023 онд 23, 2024 онд 18, 2025 онд 24 оператор) ажиллаж байна.

Тус дугаарын үйлчилгээ нь төрөлжсөн болон тусгай мэргэжлийн төв эмнэлэг, дүүргийн эрүүл мэндийн төв, аймаг, бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төвүүдийн эмчийн үзлэгийн цаг товллын нэгдсэн зохицуулалтыг улсын хэмжээнд хэрэгжүүлдэг.

Хүснэгт 41. Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт		2023	2024	2025	2026 эхний 5 сар
Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)		10 200 000	10 200 000	252 185 030	78 891 030
Үүнээс:	Суурь хураамж (төгрөгөөр)	540 000	540 000	540 000	540 000
	Операторын зардал (төгрөгөөр)			241 985 030	68 735 030
	Бусад холбогдох зардал (төгрөгөөр)	9 660 000	9 660 000	9 660 000	9 616 000

2025 онд тус дугаарт 1.3 сая гаруй иргэд хандсан. Хүлээн авсан дуудлагын бүтцэд эмчийн үзлэгийн цаг товлал зонхилж, үүнээс гадна иргэд эмнэлгийн байршил, үзлэгийн хуваарь, товлал өөрчлөх, цуцлах зэрэг асуудлаар хандалт өндөр байна. 2026 оны эхний улирлын байдлаар дуудлагын урсгал тогтвортой хадгалагдсан бөгөөд үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт өмнөх оноос сайжрах хандлагатай байна.

Хүснэгт 42. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 эхний 5 сар
Нийт дуудлагын тоо	1 383 098	1 393 642	1 300 852	613 013
Хариулсан дуудлагын тоо	1 067 403	998 992	948 955	404 255
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь /Зөвлөгөө, мэдээ мэдээлэл өгсөн дуудлага/	487 119 (46%)	474 123 (47%)	455 987 (48%)	167 194 (41%)
Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь /Эмчийн үзлэгийн цаг товлот/	580 284 (54%)	524 869 (53%)	492 968 (52%)	237 061 (59%)
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	-	"11-11" төвд ирүүлсэн гомдол 7 100%	"11-11" төвд ирүүлсэн гомдол 5 100%	"11-11" төвд ирүүлсэн гомдол 4 100%
Аваагүй дуудлагын тоо /Давхардсан буюу амжилтгүй дуудлагын тоо/	300 237	384 544	232 474	145 923
Алдагдсан дуудлагын тоо /Ажлын бус цагийн дуудлагын тоо/	15 458	10 106	119 423	62 835
Нэг дуудлагад ногдох дундаж хугацаа (минут)	2-3 мин	2-3 мин	2-3 мин	2-3 мин

20. Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв (1800-2000)

Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв нь иргэдэд сэтгэл зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл, дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор 1800-2000 тусгай дугаарыг ажиллуулж байна. Тус үйлчилгээ нь 2019 оны 3 дугаар сарын 22-ны өдрөөс эхлэн үйл ажиллагаагаа явуулж байгаа бөгөөд иргэдэд сэтгэл зүйн зөвлөгөө, мэдээллийг 24 цагийн горимоор өгч ажиллаж байна. Тусгай дугаар ашиглах зөвшөөрөл 2026 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдөр хүртэл хүчинтэй.

Хүснэгт 43. Тусгай дугаарын ерөнхий мэдээлэл, 2023-2025, 2026 оны эхний 3 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 оны эхний 3 сар
Үйл ажиллагаа явуулсан хугацаа, жилээр	7 жил			
Зөвшөөрөл авсан он, сар, өдөр	2019 оны 03 дугаар сарын 22			
Зөвшөөрөл дуусах он, сар, өдөр	2026 он 12 сарын 31			
Дуудлагын утасны ажиллах цагийн хуваарь	24 цаг			
Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)	НҮБ төлсөн	-	2.2 сая	2.2 сая
Үүнээс: Операторын зардал (төгрөгөөр)	42.3 сая	58.5 сая	71.9 сая	16.2 сая
Хүний нөөцийн мэдээлэл	Тухай бүрд хуваарилагдсан жижүүр эмч, орон тооны 1 эмч			

Тус үйлчилгээний өдөр тутмын үйл ажиллагаа, сүлжээний аюулгүй байдал хариуцсан 1 мэргэжилтэн ажиллаж, иргэдэд үзүүлэх мэдээлэл, зөвлөгөөг жижүүр эмч нар ээлжээр 24 цагийн горимоор үзүүлдэг. Хүний нөөцийн хувьд операторын үндсэн орон тоо батлагдаагүй нь дуудлагын ачаалал нэмэгдэх үед үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдалд сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлийг үүсгэж байна.

Тусгай дугаарын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор 2025 онд операторын зардалд 71.9 сая төгрөг, 2026 оны эхний улиралд 16.2 сая төгрөгийг тус тус зарцуулсан байна. Мөн үйлчилгээний ашиглалт, үйл ажиллагааны зарим зардлыг Нэгдсэн Үндэстний Байгууллагын дэмжлэгтэйгээр санхүүжүүлсэн байна.

Хүснэгт 44. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 3 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 оны эхний 3 сар
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	1	1	1	1
Нийт дуудлагын тоо	Өмнө нь энэ тоо мэдээ гардаггүй байсан болно. 2026 оноос Call pro-г нэвтрүүлж эдгээр тоо мэдээллийг авдаг болсон.			5 047
Хариулсан дуудлагын тоо	-	-	-	2 056
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо	-	-	-	1 581
Шууд шийдвэрлэсэн тоо	-	-	-	1 581
Аваагүй дуудлагын тоо	-	-	-	475
Алдагдсан дуудлагын тоо	-	-	-	2 172
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	-	-	-	290 секунд

Дээрх мэдээллээс үзэхэд аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоо өндөр, холбогдох дундаж хугацаа харьцангуй урт байгаа нь иргэдэд үйлчилгээ авахад хүндрэл үүсгэх эрсдэлтэй байна. Ялангуяа сэтгэл зүйн зөвлөгөө шаардлагатай үед түргэн шуурхай хариу өгөх нь чухал байдаг тул хүлээлгийн хугацаа болон дуудлагын алдагдлыг бууруулах шаардлагатай байна.

21.Аддиктологийн төв (1800-1893)

Аддиктологийн төв нь 2023 оноос хойш 1800-1893 тусгай дугаарыг ашиглаагүй байна. Энэ талаар Аддиктологийн төвөөс 2026 оны 05 дугаар сарын 18-ны өдрийн 93 дугаар албан бичгээр тайлбар ирүүлсэн болно.

22.Ус сувгийн удирдах газар ОНӨААТҮГ (1800-1313)

Ус сувгийн удирдах газар нь 2022 оноос эхлэн мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх үйлчилгээг 1800-1313 тусгай дугаараар хүргэж байна. Тус газрын “Хяналт, удирдлагын төв”-ийн 13 албан хаагч иргэдэд 24 цагийн турш үйлчилгээ үзүүлдэг.

Тус дугаараар цэвэр ус зөөврийн үйлчилгээ, гэрээ байгуулах, үйлчилгээний чанар, үнэ тариф, албан хаагчдын харилцаа хандлага, ус түгээх байрны орчин, аюулгүй байдал, карт цэнэглэлт болон зөөврийн усны чанартай холбоотой иргэдийн санал, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэдэг. Мөн усны тоолуурын заалт илгээх, шинэ барилгын техникийн нөхцөл авах, түр усны зөвшөөрөл, холболтын гэрээ байгуулах, материал бүрдүүлэх, цэвэр бохир усны шугамын холболт, угсралт, засвар үйлчилгээний талаарх мэдээллийг иргэдэд хүргэж байна.

Хүснэгт 45. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 эхний 5 сар
Нийт дуудлагын тоо	16 171	18 062	17 237	7 812
Хариулсан дуудлагын тоо	16 171	18 062	17 237	7 812
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо	2 601	2 149	2 291	4 773
Шууд шийдвэрлэсэн тоо	13 568	15 897	14 938	3 031
Гомдлын тоо	2	16	8	8

Нийт дуудлагын тоо 2024 онд 18062 болж өссөн бол 2025 онд 17237 болж буурсан. 2026 оны эхний 5 сарын үзүүлэлт 7812 байна. Харин хариулаагүй болон алдагдсан дуудлагын бүртгэл, тоон мэдээлэл гаргадаггүй, дүн шинжилгээ хийдэггүй байдлаас үзэхэд дуудлагын төвийн зохион байгуулалт, хариуцлагын тогтолцоо хангалтгүй байна.

Хүснэгт 46.Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт		2023	2024	2025	2026 (5 сар)
Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)		1 370 000	5 030 110	5 114 691	2 108 416
Үүнээс:	Нэмэлт ярианы төлбөр (төгрөгөөр)	330 000	3 970 110	3 817 000	484 000
	Операторын зардал (төгрөгөөр)	-	-	257 691	564 416
	Суурь хураамж (төгрөгөөр)	1 040 000	1 060 000	1 040 000	1 060 000

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал 2024-2025 онд өссөн. Үүнд үйл ажиллагааны зардлын өсөлт болон холбох шугамын тоо нэмэгдсэн нь голлон нөлөөлсөн тайлбар өгсөн. Тус төв 2026 онд “All Call” системд шилжсэнтэй холбоотойгоор дуудлагын бүртгэл, хяналт, тайлагналын чанарыг сайжруулах, үйл ажиллагааны ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх, түүнчлэн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний тогтолцоог боловсронгуй болгох шаардлагатай байна.

23.Монгол Улсын их сургууль (1800-1942)

ЗГХХГ-ын 2026 оны 05 дугаар сарын 15-ны өдрийн 04/550 дугаар “Мэдээлэл ирүүлэх тухай” албан бичгийг Монгол Улсын их сургуулийн news.num.edu.mn хаягаар илгээсэн. Уг албан бичигт хариу ирүүлээгүй бөгөөд 1800-1942 тусгай дугаар нь холбогдох боломжгүй байсан болно.

24.Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар (1800-1200)

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын лавлагаа, мэдээллийн 1800-1200 тусгай дугаар нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, санал, хүсэлтийг хүлээн авч холбогдох байгууллагад шилжүүлэх, нийслэлийн хэмжээнд хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг иргэдэд хүргэх чиг үүрэгтэйгээр ажиллаж байна. Тус үйлчилгээг 6 операторын бүрэлдэхүүнтэйгээр ажлын өдрүүдэд 08:00-17:00 цагийн хооронд иргэдэд хүргэж байна. Дуудлагын мэдээллийг “Genesys Cloud” системээр бүртгэдэг.

Тус дугаарт 2023-2026 оны хугацаанд нийт 166746 дуудлага ирснээс 148238 дуудлагыг хүлээн авч үйлчилгээ үзүүлсэн байна. Нийт дуудлагын ачаалал 2024 онд өссөн үзүүлэлттэй байсан бол 2025 онд буурсан байна. 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар өмнөх оны мөн үеэс өссөн үзүүлэлттэй байна.

Хүснэгт 47.Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 оны эхний 5 сар
Нийт ирүүлсэн дуудлагын тоо	47 349	51 475	49 581	18 341
Амжилттай үйлчилсэн дуудлагын тоо	43 260	44 693	43 810	16 475
Алдагдсан дуудлагын тоо	4 089	6 782	5 771	8 190

Тус дугаарт 2024 онд 51475 дуудлага ирснээс 44693 буюу 86.8 хувьд, 2025 онд 49581 дуудлага ирснээс 43810 буюу 88.4 хувьд үйлчилгээ үзүүлжээ. 2026 оны 05 дугаар сарын 14-ний өдрийн байдлаар 18341 дуудлага ирснээс 16475 буюу 89.8 хувьд үйлчилгээ үзүүлсэн бөгөөд энэ нь өмнөх оны мөн үеийн үзүүлэлттэй харьцуулахад 869 дуудлагаар буюу 4.9 хувиар өссөн байна. Дуудлагын хүлээлгийн дундаж хугацаа 23-30 секунд, иргэдтэй холбогдох дундаж хугацаа 1 минут 37 секундээс 1 минут 57 секунд хооронд байна.

25.Баянгол дүүргийн Засаг даргын тамгын газар (1800-1222)

Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар нь “Иргэдэд үйлчлэх төв”-ийг 2025 онд татан буулгаж, 1800-1222 тусгай дугаарыг “Теле камерын хяналтын дэд төв”-д шилжүүлсэн. Тус дугаарын ашиглалтын зардал 2023-2026 оны хугацаанд 540,000 төгрөг зарцуулагдсан байна. Операторын болон бусад холбогдох нэмэлт зардал бүртгэгдээгүй байна. 2023-2024 онд 3 оператор, 2025 оноос Теле камерын хяналтын дэд төвд шилжиж, 1 оператор ажиллаж байна.

Хүснэгт 48. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 оны эхний 5 сар
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	3	3	2	1
Нийт дуудлагын тоо	6 833	8 486	8 138	1 260
Хариулсан дуудлагын тоо	6 833	8 486	8 138	1 260
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	6 833	8 486	8 138	1 260
Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь	6 833	8 486	8 138	1 260
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	1270/ 100%	987/ 100%	1025/ 100%	105/ 100%
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	60-150 секунд	60-150 секунд	60-150 секунд	60-150 секунд
Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар	10-15 секунд	10-15 секунд	10-15 секунд	10-15 секунд

Дээрх үзүүлэлтээс харахад аваагүй болон алдагдсан дуудлага бүртгэгдээгүй байгаа нь дуудлагын бүртгэл, тайлагналын бүрэн байдал хангалтгүй байна. Нийт дуудлагад гомдлын эзлэх хувь 2023-2025 онд 12.0-18.5 хувийг, 2026 оны эхний 5 сарын байдлаар 8.3 хувийг эзэлж байна. Бүртгэгдсэн гомдлыг 100 хувь шийдвэрлэж ажилласан байна.

26.Эрдэнэс Таван толгой ХК (1800-1072)

Эрдэнэс Тавантолгой ХК нь 2021 оноос эхлэн 1072 хувьцааны мэдээлэл өгөх, санал, гомдол хүлээн авах зорилгоор 1800-1072 тусгай дугаарыг ашиглаж байна. “1072 хувьцаа мэдээллийн төв”-д 7 оператор 2 ээлжээр мэдээлэл өгөх, тээврийн бүртгэл хийх ажлыг 24 цагийн турш гүйцэтгэж байна. Зөвшөөрлийн хугацаа 2028 оны 05 дугаар сарын 23-ны өдрийг хүртэлх хүчинтэй.

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардалд жилд 6.5 сая төгрөгийг зарцуулдаг. Үүнд: Харилцаа холбооны зохицуулах хороонд жилийн 560,000 төгрөг, КоллПро ХХК-д сарын төлбөр 440,000 төгрөг, Монголын цахилгаан холбоо ХК-д сар бүр 55,000 төгрөг тогтмол төлдөг байна.

Тусгай дугаарт хандсан нийт дуудлагын 70 орчим хувийг хүлээн авч, 30 орчим хувь нь аваагүй дуудлагад бүртгэгддэг. Нийт хүлээн авсан дуудлагын 90 орчим хувь нь тээврийн бүртгэлтэй холбоотой дуудлага, 10 орчим хувь нь хувьцааны мэдээлэл болон бусад төрлийн дуудлага байна.

Хүснэгт 49. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 оны эхний 5 сар
Нийт дуудлагын тоо	253 764	278 951	304 588	148 204
Хариуцсан дуудлагын тоо	169 176	180 326	189 367	102 853
Мэдээлэл өгсөн нийт тоо, хувь	66.6%	64.6%	62.2%	71.0%
Шууд шийдвэрлэсэн тоо, хувь	66.6%	64.6%	62.2%	71.0%
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	57	75	80	33
Аваагүй дуудлагын тоо	84 588	98 625	115 221	45 351
Алдагдсан дуудлагын тоо	84 588	98 625	115 221	45 351
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	0.75	0.75	0.75	0.75
Дуудлага хүлээлгийн дундаж хугацаа, минутаар	0.10	0.10	0.10	0.10
Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программын нэр	Call Pro			
Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программ хариуцдаг байгууллагын нэр	Коллпро ХХК			

Жилд дунджаар 50–80 гомдол ирдэг бөгөөд Дотоод хяналт, эрсдэлийн удирдлагын газраас бүртгэн авч, шийдвэрлэдэг. Харин тусгай дугаарын үйлчилгээний хяналт, шалгалтын болон иргэдийн санал, гомдлын статистик, тайлан гаргадаггүй.

27. Улаанбаатар төмөр зам ХНН (1800-1949)

Улаанбаатар төмөр зам ХНН нь 2004 оноос үйл ажиллагаатай холбоотой санал, хүсэлт хүлээн авах зорилгоор 1800-1949 тусгай дугаарыг 08.00-17.00 цагийн хооронд ажиллуулж байна. Зөвшөөрлийг нийт 11 удаа сунгасан, 2028 оны 02 дугаар сарын 09-ний өдөр хүртэл хүчинтэй. Тусгай дугаарыг Дохиолол холбооны 2-р анги хариуцдаг бөгөөд 18 оператор, дуудлагын утас хариуцсан 2 албан хаагч ажилладаг.

Хүснэгт 50. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 оны эхний 5 сар
Нийт дуудлагын тоо	6487	7910	8185	1962
Хариулсан дуудлагын тоо	4715	5964	6725	1571
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	468/ 95.5%	440/ 98.7%	357/ 99.7%	116/ 91.4%
Алдагдсан дуудлагын тоо	1772	1946	1460	391
Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программын нэр	Call Pro			
Дуудлагын мэдээлэл бүртгэдэг программ хариуцдаг байгууллагын нэр	Коллпро ХХК			

Нийт дуудлагын тоо 2023 онтой харьцуулахад 2024 онд 1423 дуудлагаар өссөн, 2025 онд 2024 оноос 275 дуудлагаар тус тус өссөн байна.

Хүснэгт 51. Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт		2023	2024	2025	2026 (5 сар)
Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)		534 909 000	568 986 000	644 862 000	160 336 000
Үүнээс:	Бусад зардал төлбөр (төгрөгөөр)	107 000 000	104 505 000	96 332 000	23 039 000
	Операторын зардал (төгрөгөөр)	426 000 000	463 881 000	548 529 000	137 297 000
	Суурь хураамж (төгрөгөөр)	540 000	540 000	540 000	540 000

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал 2024-2025 онд өссөн. Үүнд үйл ажиллагааны зардлын өсөлт болон холбох шугамын тоо нэмэгдсэн нь голлон нөлөөлсөн байна. Тус төв 2026 онд “All Call” системд шилжсэн байна.

28. Монгол шуудан ХК (1800-1613)

Монгол Шуудан ХК нь 2019 оноос эхлэн шуудангийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх, санал хүсэлт, гомдол хүлээн авч шуурхай шийдвэрлэх зорилгоор “Хэрэглэгчийн үйлчилгээний лавлах төв”-ийн 1800-1613 тусгай дугаарыг ажиллуулж байна.

Тус төв нь шуудангийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх, улс хоорондын шуудангийн илгээмжийн байршлын мэдээлэлд хяналт тавих, олон улсын шуудангийн байгууллагуудтай мэдээлэл солилцох, хэрэглэгчийн санал, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх, байгууллагын цахим хуудасны мессенжерт хэрэглэгчээс ирүүлсэн асуулт, хүсэлтэд хариу өгөх зэрэг чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг.

Хүснэгт 52. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны I улирал

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (I улирал)
Нийт дуудлагын тоо	133 329	122 144	155 783	21 870
Хариулсан дуудлагын тоо	105 194	101 254	121 179	19 279
Мэдээлэл өгсөн хувь	79.0%	83.0%	78.0%	88.0%
Гомдлын тоо / шийдвэрлэлт	730 / 76%	780 / 71%	718 / 73%	112 / 76%
Өргөдлийн тоо/ шийдвэрлэлт	106 / 81%	99 / 84%	99 / 93%	22 / 73%
Аваагүй дуудлагын тоо	15 170	11 264	27 095	1 750
Алдагдсан дуудлагын тоо	12 965	9 626	7 509	841
Холбогдох дундаж хугацаа	20 сек	17 сек	15 сек	11 сек

Нийт дуудлагын тоо 2023 онд 133329 байсан бол 2024 онд 122144 болж буурсан бөгөөд 2025 онд 155783 болж өссөн байна. Хариулсан дуудлагын тоог нийт дуудлагын тоонд харьцуулахад 2024 онд 83 хувь байсан бол 2025 онд 78 хувь болж буурчээ. 2026 оны I улирлын байдлаар 88 хувьд хүрч сайжирсан үзүүлэлттэй байна.

Холбогдох дундаж хугацаа 2023 онд 20 секунд байсан бол 2026 оны I улиралд 11 секунд болж буурсан нь хэрэглэгчидтэй холбогдох шуурхай байдал сайжирч, үйлчилгээний үр ашиг нэмэгдсэн байна. Харин аваагүй болон алдагдсан дуудлагын тоо өндөр байгаа нь үйлчилгээний хүртээмжид нөлөөлөх эрсдэлийг үүсгэж байна. Ялангуяа 2025 онд аваагүй дуудлагын тоо 27095 хүрсэн нь анхаарах үзүүлэлт юм. /2026 оны I улиралд энэ үзүүлэлт буурсан/.

Хүснэгт 53. Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, 2023-2025, 2026 оны I улирал

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (I улирал)
Дугаарын ашиглалтын зардал	4 200 000	4 200 000	4 200 000	1 050 000
Суурь хураамж	-	1 824 000	1 824 000	456 000
Операторын зардал	-	73 200 000	105 600 000	37 590 000
Бусад зардал	-	1 890 000	2 475 000	-

Тусгай дугаарын үйлчилгээний суурь хураамж, дугаарын ашиглалтын зардал тогтвортой байна. Дуудлагын төвийн операторын тоо нэмэгдсэн, цалингийн өсөлттэй холбоотойгоор операторын зардал 2024 оноос эхлэн өссөн үзүүлэлттэй байна. Цаашид үйлчилгээний зардлын үр ашгийг тооцох, операторын ачааллыг оновчтой хуваарилах, цахим үйлчилгээ болон автомат хариулах системийн хэрэглээг нэмэгдүүлэх замаар үйл ажиллагааны зардлыг бууруулах боломжийг судалж, хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.

29. Монгол Улсын Ерөнхий прокурорын газар (1800-1919)

Улсын Ерөнхий Прокурорын газар нь 2022 оноос 1800-1919 тусгай дугаарын зөвшөөрөл авч, ашиглаж эхэлсэн. 2024 оны 06 дугаар сарын 27-ны өдөр тусгай зөвшөөрлийн хугацаа дууссан бөгөөд 2026 оны 05 дугаар сарын 12-ны өдөр тусгай зөвшөөрөл сунгуулах хүсэлтээ Харилцаа холбооны зохицуулах газарт хүргүүлсэн байна.

Тус дугаарыг прокурор, ажилтны ашиг сонирхлын зөрчил, сахилга хариуцлага, ёс зүйн талаарх гомдол, мэдээллийг хүлээн авах зорилгоор ажиллуулдаг. 2026 оноос Прокурорын хараат бус аюулгүй байдлын хэлтсийн хяналтын прокурор хариуцан ажилладаг байна.

Дугаарын ашиглалтын зардал бүртгэгдээгүй байна. Тусгай дугаарын мэдээллийг “Record System PCI” программаар бүртгэдэг.

Хүснэгт 54. Дуудлагын статистик үзүүлэлт, 2023-2025, 2026 оны эхний 5 сар

Үзүүлэлт	2023	2024	2025	2026 (5 сар)
Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	5	5	5	5
Нийт дуудлагын тоо	7 737	3 761	2 004	423
Гомдлын тоо, шийдвэрлэлтийн хувь	185	141	223	119
Холбогдож буй дундаж хугацаа, минутаар	1 минут 45 секунд	1 минут 51 секунд	2 минут 15 секунд	2 минут 10 секунд

Нийт дуудлагын тоо жил бүр буурсан, хариулсан дуудлагын болон мэдээлэл өгсөн дуудлагын бүртгэл, тоон мэдээлэл гаргадаггүй, аваагүй болон алдагдсан дуудлагыг хянадаггүй байна. Нийт дуудлагын тоо буурсан нь прокурор, ажилтны ашиг сонирхлын зөрчил, сахилга хариуцлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол буурсантай холбоотой. Гэвч гомдол шийдвэрлэлт нийт ирсэн дуудлагын 2023 онд 2.3 хувь, 2024 онд 3.7 хувь, 2025 онд 11.1 хувь, 2026 оны 5 сарын байдлаар 28.1 хувийг эзэлж байна.

---oOo---

ХАВСРАЛТ 3.МЭДЭЭЛЭЛ, ЛАВЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ 1800-XXXX ДУГААР АШИГЛАДАГ ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДААС ИРҮҮЛСЭН МЭДЭЭЛЛИЙН НЭГДСЭН ӨГӨГДӨЛ

№	Д/д	Байгууллагын нэр	Он	Хаяг, байршил	Байгууллагын утас	Цахим хаяг	Эзэмшиж буй тусгай дугаар
1	2	Архивын ерөнхий газар	2023	УБ, ХУД, 21-р хороо, Архивчдын гудамж	1800-1205	info@archives.gov.mn	1800-1205
2	2	Архивын ерөнхий газар	2024	УБ, ХУД, 21-р хороо, Архивчдын гудамж	1800-1205	info@archives.gov.mn	1800-1205
3	2	Архивын ерөнхий газар	2025	УБ, ХУД, 21-р хороо, Архивчдын гудамж	1800-1205	info@archives.gov.mn	1800-1205
4	2	Архивын ерөнхий газар	2026	УБ, ХУД, 21-р хороо, Архивчдын гудамж	1800-1205	info@archives.gov.mn	1800-1205
5	3	Батлан хамгаалах яам	2023	13340 Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг	51-261636	info@mod.gov.mn	1800-1144
6	3	Батлан хамгаалах яам	2024	13340 Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг	51-261636	info@mod.gov.mn	1800-1144
7	3	Батлан хамгаалах яам	2025	13340 Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг	51-261636	info@mod.gov.mn	1800-1144
8	3	Батлан хамгаалах яам	2026	13340 Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг	51-261636	info@mod.gov.mn	1800-1144
9	4	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	2023	УБ, БГД, 27-р хороо, Замчдын гудамж	70120320	info@bgd.mn	1800-1222
10	4	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	2024	УБ, БГД, 27-р хороо, Замчдын гудамж	70120320	info@bgd.mn	1800-1222
11	4	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	2025	УБ, БГД, 27-р хороо, Замчдын гудамж	70120320	info@bgd.mn	1800-1222
12	4	Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар	2026	УБ, БГД, 27-р хороо, Замчдын гудамж	70120320	info@bgd.mn	1800-1222
13	5	Гаалийн ерөнхий газар	2023	УБ-14193, СБД, Их тойруу 81/1	1800-1281	impo@customs.gov.mn	1800-1281
14	5	Гаалийн ерөнхий газар	2024	УБ-14193, СБД, Их тойруу 81/1	1800-1281	impo@customs.gov.mn	1800-1281
15	5	Гаалийн ерөнхий газар	2025	УБ-14193, СБД, Их тойруу 81/1	1800-1281	impo@customs.gov.mn	1800-1281
16	5	Гаалийн ерөнхий газар	2026	УБ-14193, СБД, Их тойруу 81/1	1800-1281	impo@customs.gov.mn	1800-1281
17	6	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	2023	Гадаадын иргэн, харьяатын газрын төв	70133458	letter@immigration.gov.mn	1800-1882
18	6	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	2024	Гадаадын иргэн, харьяатын газрын төв	70133458	letter@immigration.gov.mn	1800-1882
19	6	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	2025	Гадаадын иргэн, харьяатын газрын төв	70133458	letter@immigration.gov.mn	1800-1882
20	6	Гадаадын иргэн, харьяатын газар	2026	Гадаадын иргэн, харьяатын газрын төв	70133458	letter@immigration.gov.mn	1800-1882
21	7	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий	2023	УБ, ЧД, 4-р хороо, Барилгачдын талбай	1800-0101	info@gazar.gov.mn	1900-0101
22	7	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий	2024	УБ, ЧД, 4-р хороо, Барилгачдын талбай	1800-0101	info@gazar.gov.mn	1800-0101
23	7	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий	2025	УБ, ЧД, 4-р хороо, Барилгачдын талбай	1800-0101	info@gazar.gov.mn	1800-0101
24	7	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий	2026	УБ, ЧД, 4-р хороо, Барилгачдын талбай	1800-0101	info@gazar.gov.mn	1800-0101
25	8	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	2023	УБ, ЧД, 4-р хороо, Бага тойруу, 13/1	328030, 321162	undeg@ndaatgal.mn	7777-1289
26	8	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	2024	УБ, ЧД, 4-р хороо, Бага тойруу, 13/1	328030, 321162	undeg@ndaatgal.mn	7777-1289
27	8	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	2025	УБ, ЧД, 4-р хороо, Бага тойруу, 13/1	328030, 321162	undeg@ndaatgal.mn	7777-1289
28	8	ГБХНХЯ-ны харьяа НДЕГ	2026	УБ, ЧД, 4-р хороо, Бага тойруу, 13/1	328030, 321162	undeg@ndaatgal.mn	7777-1289
29	9	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	2024	УБ, СБД, 7-р хороо, Эрхүүгийн гудамж	77660724	info@gadpawd.gov.mn	7766-0724
30	9	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	2025	УБ, СБД, 7-р хороо, Эрхүүгийн гудамж	77660724	info@gadpawd.gov.mn	7766-0724
31	9	ГБХНХЯ-ны харьяа ХБХХЕГ	2026	УБ, СБД, 7-р хороо, Эрхүүгийн гудамж	77660724	info@gadpawd.gov.mn	7766-0724
32	9	Зэвсэгт хүчин, ханжин штаб	2026	УБ, БЗД, Энхтайваны өргөн чөлөө-51, 22	51-267992, 70152419	gsmaf@mil.gov.mn	1800-1145
33	10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	2023	УБ, БГД, 1-р хороо	1800-1949	1900-1949@ubtz.mn	1800-1949
34	10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	2024	УБ, БГД, 1-р хороо	1800-1949	1900-1949@ubtz.mn	1800-1949
35	10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	2025	УБ, БГД, 1-р хороо	1800-1949	1900-1949@ubtz.mn	1800-1949
36	10	Монгол Оросын хувь нийлүүлсэн нийгэмлэг УБТЗ	2026	УБ, БГД, 1-р хороо	1800-1949	1900-1949@ubtz.mn	1800-1949
37	11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	2023	УБ, ЧД, 4-р хороо, Самбуугийн гудамж	51-260855	gpo@prosecutor.mn	1800-1919
38	11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	2024	УБ, ЧД, 4-р хороо, Самбуугийн гудамж	51-260855	gpo@prosecutor.mn	1800-1919
39	11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	2025	УБ, ЧД, 4-р хороо, Самбуугийн гудамж	51-260855	gpo@prosecutor.mn	1800-1919
40	11	Монгол Улсын ерөнхий прокурорын газар	2026	УБ, ЧД, 4-р хороо, Самбуугийн гудамж	51-260855	gpo@prosecutor.mn	1800-1919
41	13	Монгол шуудан ХК	2023	УБ, ЧД, 1-р хороо, Монгол шуудан ХК,	70078913	info@mongolpost.mn	1800-1613
42	13	Монгол шуудан ХК	2024	УБ, ЧД, 1-р хороо, Монгол шуудан ХК,	70078913	info@mongolpost.mn	1800-1613
43	13	Монгол шуудан ХК	2025	УБ, ЧД, 1-р хороо, Монгол шуудан ХК,	70078913	info@mongolpost.mn	1800-1613
44	13	Монгол шуудан ХК	2026	УБ, ЧД, 1-р хороо, Монгол шуудан ХК,	70078913	info@mongolpost.mn	1800-1613
45	15	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын Газар	2023	Улаанбаатар, Хан-Уул дүүрэг, 23-р хороо	11-328922	www.ulaanbaatar.mn	1800-1200
46	15	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын Газар	2024	Улаанбаатар, Хан-Уул дүүрэг, 23-р хороо	11-328922	www.ulaanbaatar.mn	1800-1200
47	15	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын Газар	2025	Улаанбаатар, Хан-Уул дүүрэг, 23-р хороо	11-328922	www.ulaanbaatar.mn	1800-1200
48	15	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын Газар	2026	Улаанбаатар, Хан-Уул дүүрэг, 23-р хороо	11-328922	www.ulaanbaatar.mn	1800-1200
49	17	Стандарт, хэмжил зүйн газар	2023	УБ, БЗД, 4-р хороо, Энхтайваны гудамж	11-458349	info@masm.gov.mn	1800-2525
50	17	Стандарт, хэмжил зүйн газар	2024	УБ, БЗД, 4-р хороо, Энхтайваны гудамж	11-458349	info@masm.gov.mn	1800-2525
51	17	Стандарт, хэмжил зүйн газар	2025	УБ, БЗД, 4-р хороо, Энхтайваны гудамж	11-458349	info@masm.gov.mn	1800-2525
52	17	Стандарт, хэмжил зүйн газар	2026	УБ, БЗД, 4-р хороо, Энхтайваны гудамж	11-458349	info@masm.gov.mn	1800-2525
53	18	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	2023	Шар хад, 34 хороо	7015-0510	ncmh@ncmh.gov.mn	1800-2000
54	18	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	2024	Шар хад, 34 хороо	7015-0510	ncmh@ncmh.gov.mn	1800-2000
55	18	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	2025	Шар хад, 34 хороо	7015-0510	ncmh@ncmh.gov.mn	1800-2000
56	18	Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв	2026	Шар хад, 34 хороо	7015-0510	ncmh@ncmh.gov.mn	1800-2000
57	19	Татварын ерөнхий газар	2023	УБ, ЧД, 4-р хороо	75751288	info@mta.gov.mn	1800-1288
58	19	Татварын ерөнхий газар	2024	УБ, ЧД, 4-р хороо	75751288	info@mta.gov.mn	1800-1288
59	19	Татварын ерөнхий газар	2025	УБ, ЧД, 4-р хороо	75751288	info@mta.gov.mn	1800-1288
60	19	Татварын ерөнхий газар	2026	УБ, ЧД, 4-р хороо	75751288	info@mta.gov.mn	1800-1288
61	20	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	2023	УБ, СБД, 11-р хороо, Цагдаагийн гудамж	11-320083	contact@burtgel.gov.mn	1800-1890
62	20	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	2024	УБ, СБД, 11-р хороо, Цагдаагийн гудамж	11-320083	contact@burtgel.gov.mn	1800-1890
63	20	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	2025	УБ, СБД, 11-р хороо, Цагдаагийн гудамж	11-320083	contact@burtgel.gov.mn	1800-1890
64	20	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	2026	УБ, СБД, 11-р хороо, Цагдаагийн гудамж	11-320083	contact@burtgel.gov.mn	1800-1890
65	21	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	2023	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	70128801	admin@hdc.gov.mn	1800-0119
66	21	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	2024	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	70128801	admin@hdc.gov.mn	1800-0119
67	21	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	2025	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	70150308, 458191	info@ssch.gov.mn	1800-0119
68	21	Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг	2026	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	70150308, 458192	info@ssch.gov.mn	1800-0119
69	22	Ус сувгийн удирдах газар	2023	"Ус сувгийн удирдах газар" ОНӨААТҮГ	70157018	usug1959@gmail.com	1800-1313
70	22	Ус сувгийн удирдах газар	2024	"Ус сувгийн удирдах газар" ОНӨААТҮГ	70157018	usug1959@gmail.com	1800-1313
71	22	Ус сувгийн удирдах газар	2025	"Ус сувгийн удирдах газар" ОНӨААТҮГ	70157018	usug1959@gmail.com	1800-1313
72	22	Ус сувгийн удирдах газар	2026	"Ус сувгийн удирдах газар" ОНӨААТҮГ	70157018	usug1959@gmail.com	1800-1313
73	24	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	2023	УБ, СБД, 11-р хороо, 7-р хороолол-1418	11-323381	info@legalinstitute.mn	1800-1202
74	24	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	2024	УБ, СБД, 11-р хороо, 7-р хороолол-1418	11-323382	info@legalinstitute.mn	1800-1202
75	24	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	2025	УБ, СБД, 11-р хороо, 7-р хороолол-1418	11-323383	info@legalinstitute.mn	1800-1202
76	24	Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн	2026	УБ, СБД, 11-р хороо, 7-р хороолол-1418	11-323384	info@legalinstitute.mn	1800-1202
77	25	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз	2025	УБ, БГД, 26-р хороо, Дундгол г-28	70191557	tsesgautobaaz@gmail.com	1800-2520
78	25	Цагдаагийн ерөнхий газрын авто бааз	2026	УБ, БГД, 26-р хороо, Дундгол г-28	70191557	tsesgautobaaz@gmail.com	1800-2520
79	26	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	2024	УБ, СБД, 5-р хороо, Үндсэн хуулийн гудамж	70002122, 89113399	https://cd.gov.mn/	1800-2122
80	26	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	2025	УБ, СБД, 5-р хороо, Үндсэн хуулийн гудамж	70002122, 89113400	https://cd.gov.mn/	1800-2122
81	26	ШШГЕГ-ын харьяа Банкны төлбөр барагдуулах газар	2026	УБ, СБД, 5-р хороо, Үндсэн хуулийн гудамж	70002122, 89113401	https://cd.gov.mn/	1800-2122
82	27	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	2025	УБ 14181, СБД, 10-р хороо, Их тойруу-6	70001482, 70001488	https://cd.gov.mn/	1800-1112
83	27	ШШГЕГ-ын харьяа Шийдвэр гүйцэтгэх алба	2026	УБ 14181, СБД, 10-р хороо, Их тойруу-6	70001482, 70001488	https://cd.gov.mn/	1800-1112
84	28	Эрдэнэс таван толгой ХК	2023	УБ, ЧД, 1-р хороо, Чингункав гудамж 8	7505-5555	info@erdenest.mn	1800-1072
85	28	Эрдэнэс таван толгой ХК	2024	УБ, ЧД, 1-р хороо, Чингункав гудамж 8	7505-5555	info@erdenest.mn	1800-1072
86	28	Эрдэнэс таван толгой ХК	2025	УБ, ЧД, 1-р хороо, Чингункав гудамж 8	7505-5555	info@erdenest.mn	1800-1072
87	28	Эрдэнэс таван толгой ХК	2026	УБ, ЧД, 1-р хороо, Чингункав гудамж 8	7505-5555	info@erdenest.mn	1800-1072
88	29	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	2023	УБ, ХУД, 20-р хороо, Чингисийн өргөн ч	1800-1363	info@emd.gov.mn	1800-1363
89	29	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	2024	УБ, ХУД, 20-р хороо, Чингисийн өргөн ч	1800-1363	info@emd.gov.mn	1800-1363
90	29	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	2025	УБ, ХУД, 20-р хороо, Чингисийн өргөн ч	1800-1363	info@emd.gov.mn	1800-1363
91	29	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	2026	УБ, ХУД, 20-р хороо, Чингисийн өргөн ч	1800-1363	info@emd.gov.mn	1800-1363

ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН 1800-XXXX ТУСГАЙ ДУГААРЫН АШИГЛАЛТ, ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИД ХИЙСЭН СУДАЛГАА

Тусгай дугаарын ашиглалтын зардал, жилээр (төгрөгөөр)	Суурь хураамж (төгрөгөөр)	Операторын зардал (төгрөгөөр)	Бусад холбогдох зардал (төгрөгөөр)	Нийт ажиллагчдын тоо	Дуудлагын утас хариуцдаг албан хаагчийн тоо	Нийт дуудлагын тоо	Нийтээс - Хариулсан дуудлагын тоо	Хариулснаас- Мэдээлэл өгсөн нийт тоо	Хариулснаас- Мэдээлэл өгсөн хувь	Мэдээлэл өгснөөс- Шүүд шийдвэрлэсэн тоо	Мэдээлэл өгснөөс- Шүүд шийдвэрлэсэн хувь
-	-	-	-	107	1	8,550	-	-	-	-	-
-	-	-	-	107	1	9,838	-	-	-	-	-
-	-	-	-	107	1	9,418	-	-	-	-	-
4,886,520	396,000	-	-	107	1	6,748	3,704	3,704	54.9%	3,704	100%
1,040,000	1,040,000	-	-	85	1	1,479	1,479	1,479	100%	1,404	100%
1,040,000	1,040,000	-	-	85	1	1,612	1,612	1,612	100%	1,526	100%
1,040,000	1,040,000	-	-	85	1	2,161	2,161	2,161	100%	2,092	100%
1,040,000	1,040,000	-	-	85	1	1,269	1,269	1,269	100%	1,243	100%
540,000	540,000	-	-	3	2	6,833	6,833	6,833	100%	6,833	100%
540,000	540,000	-	-	3	2	8,486	8,486	8,486	100%	8,486	100%
540,000	540,000	-	-	3	2	8,138	8,138	8,138	100%	8,138	100%
540,000	540,000	-	-	3	2	1,260	1,260	1,260	100%	1,260	100%
8,070,400	629,200	6,921,200	520,000	1	1	6,739	6,739	6,739	100.0%	6,739	100.0%
27,497,200	20,750,400	2,714,800	4,032,000	2	2	11,685	11,685	9,512	81.4%	9,512	100.0%
29,782,000	23,035,200	0	6,746,800	2	2	29,043	29,043	26,982	92.9%	26,982	100.0%
-	-	-	-	2	2	6,048	6,048	5,840	96.6%	5,840	100.0%
264,000	Багцаар хураамж төлдөг тул задаргаа гардаггүй	-	-	3	3	-	22,174	-	-	-	-
264,000	Багцаар хураамж төлдөг тул задаргаа гардаггүй	-	-	7	10	83,794	72,213	72,213	86.2%	-	86.2%
462,000	Багцаар хураамж төлдөг тул задаргаа гардаггүй	-	-	7	10	90,434	87,245	87,245	96.5%	-	96.5%
462,000	Багцаар хураамж төлдөг тул задаргаа гардаггүй	-	-	7	10	36,884	36,120	36,120	97.9%	-	97.9%
-	1,392,000	-	-	4	4	18,987	17,108	15,414	90.1%	-	-
65,877,182	1,392,000	62,392,672	2,092,510	4	4	13,963	11,069	10,029	90.6%	11,069	100.0%
67,418,050	1,392,000	59,140,666	6,885,384	2	2	53,717	51,220	48,813	95.3%	51,220	100.0%
28,633,308	1,392,000	14,759,414	12,481,894	2	2	38,905	37,446	36,023	96.2%	37,446	100.0%
4,116,000	2,400,000	-	1,716,000	1457	6	57,137	55,837	54,553	97.7%	-	-
4,116,000	2,400,000	-	1,716,001	1485	6	65,886	64,642	63,414	98.1%	-	-
4,116,000	2,400,000	-	1,716,002	1341	5	79,993	79,190	78,398	99.0%	-	-
4,116,000	2,400,000	-	1,716,003	1341	5	26,566	26,443	26,311	99.5%	-	-
-	1392	-	-	4	4	3,595	2,574	2,574	100.0%	-	-
-	-	-	-	4	4	3,334	2,373	2,373	100.0%	-	-
-	-	-	-	4	4	1,448	877	877	100.0%	-	-
550,000	550,000	-	-	-	-	52	52	28	53.8%	24	85.7%
533,540,000	540,000	426,000,000	107,000,000	20	2	6,487	4,715	-	-	-	-
568,926,000	540,000	463,881,000	104,505,000	20	2	7,910	5,964	-	-	-	-
645,401,000	540,000	548,529,000	96,332,000	20	2	8,185	6,725	-	-	-	-
160,876,000	540,000	137,297,000	23,039,000	20	2	1,962	1,571	-	-	-	-
-	-	-	-	5	5	7,737	-	-	-	-	-
-	-	-	-	5	5	3,761	-	-	-	-	-
-	-	-	-	5	5	2,004	-	-	-	-	-
-	-	-	-	5	5	423	-	-	-	-	-
4,200,000	-	-	4,200,000	5	5	133,329	105,194	83,103	79.0%	105,194	100.0%
81,114,000	1,824,000	73,200,000	6,090,000	6	5	122,144	101,254	84,041	83.0%	101,254	100.0%
114,099,000	1,824,000	105,600,000	6,675,000	7	7	155,783	121,179	94,520	78.0%	121,179	100.0%
39,096,000	456,000	37,590,000	1,050,000	7	7	21,870	19,279	16,966	88.0%	19,279	100.0%
48,648,600	49,188,600	-	540,000	283	6	43,570	39,682	39,682	91.3%	14,419	33.2%
47,140,200	46,600,200	-	540,000	283	6	51,475	44,693	44,693	86.3%	15,952	35.4%
47,140,200	46,600,200	-	540,000	333	6	49,581	43,810	43,810	88.4%	13,193	30.1%
47,140,200	46,600,200	-	540,000	333	6	18,341	16,475	16,475	89.8%	4,764	28.1%
1,040,000	1,040,000	-	-	1	1	747	747	747	100.0%	747	100.0%
231,000	-	-	231,000	1	1	933	933	933	100.0%	933	100.0%
4,087,200	2,080,000	1,987,200	20,000	1	1	1,200	1,200	1,200	100.0%	1,200	100.0%
3,047,200	1,040,000	1,987,200	20,000	1	1	254	254	254	100.0%	254	100.0%
НҮБ төлсөн	-	42,300,000	-	1	1	-	-	-	-	-	-
НҮБ төлсөн	-	58,500,000	-	1	1	-	-	-	-	-	-
2,200,000	-	71,900,000	-	1	1	-	-	-	-	-	-
2,200,000	-	16,200,000	-	1	1	5,047	2,056	1,581	-	1,581	-
2,160,000	2160000	-	-	1796	38	417,649	338,299	48,741	14.4%	-	-
2,160,000	2,160,000	-	-	1796	38	356,377	241,692	57,871	23.9%	-	-
2,160,000	2,160,000	-	-	1797	37	224,491	161,991	182,236	112.5%	-	-
2,160,000	2,160,000	-	-	1634	34	201,008	95,176	25,723	27.0%	-	-
48,510,000	2,640,000	45,870,000	-	4	4	34,310	25,086	25,086	100.0%	25,086	100.0%
56,000,000	2,640,000	53,360,000	-	4	4	42,291	30,341	30,341	100.0%	30,341	100.0%
88,606,070	2,640,000	85,966,070	-	4	4	44,014	33,780	33,780	100.0%	33,780	100.0%
52,183,120	1,100,000	51,083,120	-	4	4	44,394	25,330	25,330	100.0%	25,330	100.0%
10,200,000	540,000	-	9,660,000	23	2	1,383,098	1,067,403	487,119	45.6%	580,284	54.4%
10,200,000	540,000	-	9,660,000	18	2	1,393,642	998,992	474,123	47.5%	524,869	52.5%
252,185,030	540,000	241,985,030	9,660,000	24	1	1,300,852	948,955	455,987	48.1%	492,968	51.9%
78,891,030	540,000	68,735,030	9,616,000	22	1	613,013	404,255	167,194	41.4%	237,061	58.6%
1,370,000	330,000	-	1,040,000	13	8	16,171	16,171	2,601	16.1%	13,568	83.9%
5,030,110	3,970,110	-	1,060,000	13	8	18,062	18,062	2,149	11.9%	15,897	88.0%
5,114,691	3,817,000	257,691	1,040,000	13	8	17,237	17,237	2,291	13.3%	14,938	86.7%
2,108,416	484,000	564,416	1,060,000	13	8	7,812	7,812	4,773	61.1%	3,031	38.8%
18,418,800	540,000	17,878,800	-	45	1	2008	2008	2008	100.0%	2008	100.0%
23,687,808	540,000	23,147,808	-	39	1	2109	2109	2109	100.0%	2109	100.0%
540,000	540,000	-	-	42	0	-	-	-	100.0%	-	100.0%
540,000	540,000	-	-	46	1	-	-	-	100.0%	-	100.0%
540,000	150,000	-	-	214	10	-	-	-	-	-	-
540,000	150,000	-	-	214	10	-	-	-	-	-	-
718,750	560,000	165,000	13,750	1	1	189	189	189	100.0%	189	100.0%
718,750	560,000	165,000	13,750	1	1	988	988	988	100.0%	988	100.0%
718,750	560,000	165,000	13,750	1	1	353	353	353	100.0%	353	100.0%
718,750	560,000	165,000	13,750	1	1	74	74	64	86.5%	64	86.5%
718,750	560,000	165,000	13,750	1	1	51	51	48	94.1%	48	94.1%
6,308,000	560,000	468,000	5,280,000	900	5	253,764	169,176	112,671	66.6%	112,671	66.6%
6,308,000	560,000	468,000	5,280,000	1200	7	278,951	180,326	116,491	64.6%	116,491	64.6%
6,308,000	560,000	468,000	5,280,000	1500	7	304,588	189,367	117,786	62.2%	117,786	62.2%
6,500,000	560,000	660,000	5,280,000	1900	7	148,204	102,853	73,026	71.0%	73,026	71.0%
0	0	4,900,000	-	7	7	99,415	99,374	99,374	100.0%	99,374	100.0%
0	0	4,900,000	-	7	7	78,638	78,528	78,528	100.0%	78,528	100.0%
0	0	4,900,000	-	7	7	83,315	83,226	83,226	100.0%	83,226	100.0%
0	0	4,900,000	-	8	8	38,659	38,607	38,607	100.0%	38,607	100.0%

Дуудлагын мэдээлэл бүртгэгдэгч программ хяриудаг байгууллагын нэр	Тусгай дугаартай холбоотой статистик, тайлан, судалгаа	Тусгай дугаарын үйлчилгээний хяналт, шалгалтын тайлан	Хариулсан болон аваагүй дуудлага, дуудлага алдалтын хувь, дуудлага хүлээлийн дундаж хугацаатай холбоотой статистик, тоо мэдээлэл	Иргэдийн санал, гомдлын статистик, тайлан	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийдэг эсэх (хийдэг бол тайлан ирүүлэх)	Иргэдийн хувийн мэдээлэл (Регистрийн дугаар, утасны дугаар гэх мэт)-ийг хадралах, хамгаалах ямар журам үйлчилж байна вэ? Журамтай тоо хавсаргах
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байгаа	байхгүй	Архивын баримтыг хүн хуулийн эт
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байгаа	байхгүй	Архивын баримтыг хүн хуулийн эт
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байгаа	байхгүй	Архивын баримтыг хүн хуулийн эт
"КоллПро" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	-	байхгүй	Архивын баримтыг хүн хуулийн эт
-	-	-	-	-	-	байхгүй
-	-	-	-	-	-	байхгүй
-	-	-	-	-	-	байхгүй
-	-	-	-	-	-	байхгүй
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	БГД ЗДПГ- дотоод журам
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	БГД ЗДПГ- дотоод журам
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	БГД ЗДПГ- дотоод журам
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	БГД ЗДПГ- дотоод журам
-	байгаа	Лавлах дугаарын үр дүнд хийсэн хяналт шинжилгээний үр дүн	-	-	-	байхгүй
-	байгаа	Лавлах дугаарын үр дүнд хийсэн хяналт шинжилгээний үр дүн	Санал гомдлын шийдвэрлэлийн 2024 он	-	-	байхгүй
-	байгаа	Лавлах дугаарын үр дүнд хийсэн хяналт шинжилгээний үр дүн	Санал гомдлын шийдвэрлэлийн 2026.1	-	-	ГЕГ-ын даргын 2025. 10.27. А/484
"КоллПро" ХХК	-	-	2023 онд 18 иргэн, ААНБ-с гомдол ирсэн	-	-	Иргэдийн регистрийн дугаар бүртгэ
Телко Коммуникашнс ХХК	-	-	2024 онд гомдлын Байгууллагын ХШУАХ	-	-	байхгүй
Телко Коммуникашнс ХХК	-	-	2025 онд гомдлын тоо өнгөрсөн онтой ад	-	-	байхгүй
Телко Коммуникашнс ХХК	-	-	Энэ онд гомдол, хүсэлт бүртгэгдээгүй, 1	-	-	байхгүй
Интеллекгент технологи партн	байгаа	байхгүй	байгаа	байхгүй	байхгүй	ГЗБГЗЗСалбарын үйлчилгээний с
Интеллекгент технологи партн	байхгүй	байхгүй	байхгүй	Иргэдийн өргөдөл	байхгүй	ГЗБГЗЗСалбарын үйлчилгээний с
Интеллекгент технологи партн	байхгүй	байхгүй	байхгүй	Иргэдийн өргөдөл	байхгүй	ГЗБГЗЗСалбарын үйлчилгээний с
Интеллекгент технологи партн	байхгүй	байхгүй	байхгүй	Иргэдийн өргөдөл	байхгүй	ГЗБГЗЗСалбарын үйлчилгээний с
"Акчис системс" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
"Акчис системс" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
"Акчис системс" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
"Акчис системс" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
"Акчис системс" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
ГБХНХЯ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
ГБХНХЯ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
ГБХНХЯ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
ЗНХ-ий холбоо, мэдээлэл техн	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	Гэрээ, 2 гэргичлээс ирүүлсэн.
"КоллПро" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	УБТЗ ЖНН-ийн даргын 2023.07.31-
"КоллПро" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	УБТЗ ЖНН-ийн даргын 2023.07.31-
"КоллПро" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	УБТЗ ЖНН-ийн даргын 2023.07.31-
"КоллПро" ХХК	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	УБТЗ ЖНН-ийн даргын 2023.07.31-
УЕПГ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
УЕПГ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
УЕПГ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
УЕПГ	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
Docs.google.com	-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
Docs.google.com	-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй
Docs.google.com	Хэрэглэгчийн үйлчилгээ	байхгүй	байгаа	байгаа	байхгүй	байхгүй
Docs.google.com	Хэрэглэгчийн үйлчилгээ	байхгүй	байгаа	байгаа	байхгүй	байхгүй
Энжинекс ХХК	байгаа	байгаа	байгаа	байгаа	байхгүй	Нийслэлийн Засаг даргын 2022 он
Энжинекс ХХК	байгаа	байгаа	байгаа	байгаа	байхгүй	Нийслэлийн Засаг даргын 2022 он
Энжинекс ХХК	байгаа	байгаа	байгаа	байгаа	байхгүй	Нийслэлийн Засаг даргын 2022 он
Энжинекс ХХК	байгаа	байгаа	байгаа	байгаа	байхгүй	Нийслэлийн Засаг даргын 2022 он
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	ХОХ-ны мөрдөгч нийтлэг хууль, ж
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	ХОХ-ны мөрдөгч нийтлэг хууль, ж
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	ХОХ-ны мөрдөгч нийтлэг хууль, ж
-	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	байхгүй	ХОХ-ны мөрдөгч нийтлэг хууль, ж
-	байх					

ХАВСРАЛТ 4.ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ 1800-xxxx ТУСГАЙ ДУГААРЫН АШИГЛАЛТ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИД ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН ТАНИЛЦУУЛАХ УУЛЗАЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛГЭЭС ГАРСАН САНАЛ

Уулзалтад төрийн болон хувийн хэвшлийн нийт 14 байгууллагын 31 төлөөлөгч оролцов. Үүнд: Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар (12), Харилцаа холбооны зохицуулах хороо (2), Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам (1), Архивын ерөнхий газар (1), Татварын ерөнхий газар (1), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (1), Монголын цахилгаан холбоо ХК (1), Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв (2), УХТЭ (1), Колл Про ХХК (1), Мобиком корпорац (3), Юнител групп (1), Жимобайл ХХК (2), Ондо ХХК (2) төлөөлөгч тус тус оролцлоо.

Оролцогчдын саналын хураангуй

№	Оролцогчдын нэр	Санал
1.	Б.Билэгдэмбэрэл	Иргэдэд чиглэсэн үйлчилгээг хувийн хэвшилд шилжүүлэх боломжийг судлах, дуудлагаар ирж байгаа өргөдөл, гомдлын мэдээллийг нэгтгэх технологийн шийдлийг тодорхойлох шаардлагатай. ЗГХХГ-тай хамтарч дуудлагын стандартыг хэрэгжүүлэх, мэдээллийг нэгтгэх ажилд дэмжлэг үзүүлнэ.
2.	А.Уранчимэг	ХХЗХ нь 1800 болон 1900-тай дугааруудын үйл ажиллагаанд хяналт тавих үүрэгтэй. Одоогоор голчлон тарифын хяналт хийж байгаа бөгөөд дуудлагын алдагдлын хувь, хариу өгөх хугацааны шаардлагад бүрэн хяналт тавих механизм дутагдаж байна. Тусгай дугаар эзэмшигчдээс тайлан мэдээллийг тогтмол нэхэмжлэх шаардлагатай. Төрийн байгууллагуудад тавигдах шаардлагыг тодорхойлж тусгавал ХХЗХ хариуцлага тооцох боломжтой болно.
3.	Г.Уугантулга	Төрийн ачаалалтай, хүртээмж муу үйлчилгээг хувийн хэвшилд шилжүүлэх ажлыг дэмжиж байна. Тийм учраас технологийн дэвшлийг нэвтрүүлэх нь зөв хэдий ч технологийн цаана ч хүний нөөцийн асуудал байдаг. Иймд үнэхээр ачаалалтай байгаа үйлчилгээнд дүн шинжилгээ хийж хүний нөөцийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж бодож байна.
4.	Н.Цолмон	Зарим байгууллага дуудлагын төв хэлбэрээр үйлчилгээ үзүүлэхээс "төсөв байхгүй" шалтгаанаар татгалздаг бөгөөд хангалттай шугамгүйгээр ажиллаж байна. IP болон аналог холболтыг хослуулан ашигласнаар техникийн гэнэтийн саатлаас хамгаалах боломжтой. Мөн 3 удаа залгаад хариу өгөөгүй тохиолдолд дуудлагыг 11-11 төвд шууд шилжүүлэх техникийн боломжтой.
5.	Б.Бат-Эрдэнэ	Тусгай дугаарын үйлчилгээний чанар нь хүний нөөцтэй холбоотой. Операторгүй, чиг үүргийн бус албан хаагчаар хавсран гүйцэтгүүлэх нь дуудлага хүлээн авалтын хувийг бууруулдаг. Төрийн байгууллагуудын дугаарыг нэгдсэн мэдээллийн санд нэгтгэж, бүх мэдээллийг нэг цэгээс харах боломжтой болгох нь хамгийн үр дүнтэй шийдэл юм. Мобиком корпорацын хувьд давхацсан агуулгаар ирж буй асуудлуудыг шийдэхийн тулд хиймэл оюунд суурилсан дуудлагын ажилтан сургаж байна.
6.	Г.Сайнбаяр	Төрийн байгууллагууд хэрэгцээгээ зөв тодорхойлохгүйгээр тусгай дугаар авдаг. Энэ үйлчилгээнд хэдэн хүн ажиллуулах, ямар мэдээлэл өгөх талаар тодорхой судалгаагүй ажиллуулж эхэлдэг нь эргээд дугаараа хаах хүртэл асуудал үүсгэдэг. Нийт үйлчилгээний 50% эмнэлэгт цаг захиалах үйлчилгээ байна. Гэтэл И-Монголиа цаг

		захиалга 9%-тай байдаг. Тиймээс И-Монголиа хэрэглэгчдэд сайн сурталчилж ашиглалтыг сайжруулбал цаашдаа лавлах дугаарын ачаалал буурна. Цаашдаа лавлах дугаарын үйлчилгээг яаж ч сайжруулаад ачаалал, дугаар алдагдал буурахгүй, асуудал байсаар байна. Иймд дижитал шийдэл нь лавлах төвийн ачааллыг бууруулах, үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх арга зам гэж харж байна.
7.	Д.Батболд	Иргэд тулгамдсан асуудлаараа ямар дугаарт хандахаа мэддэггүй, байгууллагын хүний нөөц болон техникийн хүчин чадал хязгаарлагдмал байна. Нэгдсэн удирдлагын төвтэй болгох шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл 1800-тай тусгай дугаар шинээр гарах бүрд холболт хийх шаардлага үүсдэг. Холболт хийхэд өөр өөр байгууллагуудад бичиг цаас бүрдүүлэх шаардлага гардаг учраас холболтыг нэгдсэн байдлаар хийх нь чухал гэж бодож байна.
8.	И.Мөнхзаяа	Иргэд бусад төрийн байгууллагын утас аваагүй тохиолдолд 11-11 төвд ханддаг. Иргэн холбогдох үед иргэний мэдээллийг давхар асуух нь бухимдал үүсгэдэг байсан бол “Телкоком” ашигласнаар цаг хэмнэх, иргэний мэдээллийг шууд харах боломж нээгдсэн. Иймд технологийн шинэ шийдлүүдийг сонгох нь чухал гэдгийг хэлмээр байна.

---oOo---