



ОРХОН АЙМГИЙН НИЙГМИЙН
ДААТГАЛЫН ХЭЛТЭС



ISO 9001:2015

ОРХОН АЙМГИЙН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ХЭЛТЭСИЙН 2023 ОНЫ ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ТАЙЛАН

Орхон аймаг
2023 он



ndaatgal.or.gov.mn



orhon@ndaatgal.mn



Орхон аймгийн
Нийгмийн даатгалын хэлтэс



75776699

Нийгмийн даатгалын үйлчилгээний лавлах



АГУУЛГА

1. Гадаад сургалт
 - 1.1 Малчдад чиглэсэн сургалт
 - 1.2 Албан журмаар даатгуулагчдад чиглэсэн сургалт
 - 1.3 Даатгалтай ирээдүй сургалт
 - 1.4 Өдөрлөг, явуулын үйлчилгээ
 - 1.5 Тусгай хэрэгцээт иргэдэд чиглэсэн сургалт, үйлчилгээ
2. Дотоод сургалт
3. Цахим үйлчилгээ
4. Call center, call back
5. Сайн дурын даатгалын хамралт
6. Судалгааны ажил



НЭГ. ИРГЭД ДААТГУУЛАГЧДАД ЧИГЛЭСЭН СУРГАЛТ

1.1 Малчдад хүргэсэн зөвлөгөө мэдээлэл

Аймгийн засаг даргын орлогч М.Түмэнжаргалын 2023 оны 03 сарын 9-ны өдөр баталсан Мал аж ахуйн хаваржилт, цаг үеийн ажлаар хөдөө явах удирдамжийн дагуу 2023 оны 03 дугаар сарын 14-ны өдрөөс 2023 оны 03-р сарын 17-ны өдрийг хүртэл 11 чиглэлийн малчин иргэдэд Малчины тэтгэврийн тухай, 0-3 настай ээжийн сайн дурын даатгал, сайн дурын даатгалын хөнгөлөлт чөлөөлөлтийн мэдээллийг хүргэн тэдний шимтгэл төлж ажилласан жилийн тооцож нийгмийн даатгалын хуулийн мэдээлэл зөвлөгөө хүргэн ажиллалаа.

Мөн малчин тариаланчдын зөвлөгөөнийг Жаргалант суманд зохион байгуулсан бөгөөд уг зөвлөгөөнд оролцсон 362 иргэнд мэдээлэл өгч ажилласан.

ТОО МЭДЭЭ:

№	Зохион байгуулагдсан ажил	Н.Баг-Эрдэнэ	Д.Отгонтуяа	У.Ихзаяа	Ц.Амармэнд	Н.Хулан	Т.Отгонцэцэг	Н.Намуундарь	Н.Сайхантуяа	Н.Болортуяа	Т.Энхжаргал	Б.Номин-Эрдэнэ	НИЙТ
1	Орвол зохих өрхийн тоо	35	36	54	45	60	34	32	29	56	33	34	448
2	Нийт орсон өрхийн тоо	29	16	44	26	17	17	9	26	48	31	16	279
3	Зөвлөгөө авсан хүний тоо	56	35	35	35	26	21	13	33	48	62	30	394
Үүнээс	Сайн дурын даатгалын шимтгэл төлдөг даатгуулагчийн тоо	16	8	6	5	4	9	8	5	3	3	11	78
	Ажил олгогчоос төлөгддөг	2	4	1	0	0	0	0	0	1	2	0	10
	Нийгмийн даатгалын шимтгэл төлдөггүй иргэн	16	9	12	24	13	9	1	0	13	37	10	144
	Тэтгэвэрт гарсан иргэн	16	9	10	6	7	10	2	0	10	12	7	89
	Хөдөлмөрийн чадвараа алдсан иргэн(групп)	6	5	2	4	0	2	1	0	0	0	1	22



4	Эзэнгүй айлын тоо	1	1	2	5	1	0	1	3	10	4	3	31
5	Тараасан материалын тоо	24	1	11	26	25	13	0	20	35	0	30	185
6	Явсан км	250	250	275	300	350	273	200	330	300	260	300	3088

Нийт 448 өрхөөр орохоос 279 өрхөөр орж 394 иргэнд Нийгмийн даатгалын тухай хууль, Малчин, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчийн тэтгэврийн даатгалын шимтгэлийг нөхөн төлүүлэх тухай хууль, 0-3 хүртэлх настай хүүхэдтэй ээжийн сайн дурын даатгалыг хөнгөлөх тухай, хүүхдийн тоогоор 1 жил 6 сар нэмэх тухай, сайн дурын даатгалын тухай мэдээллийг нийт 3088 км явж 185 хуудас тараах материал хүргэн ажилласан.



**Малчдаас ирсэн санал хүсэлт:**

1. Тэтгэвэр нэмэх
2. Нөхөн даатгалыг дахин явуулах
3. Сайн дурын даатгалын 50 хувь төр хариуцах /энэ тухай хуулийн төсөлд тусгагдсан байгаа тухай тайлбарласан/.
4. Эрүүл мэндийн даатгал 2019 оноос эхлэж төлж байгаа нь өндөр байна. Сүүлийн 2 жилээр төлүүлмээр байна.
5. 1995-200 оны "А" данс завханаас гарахгүй байгаа энэ талаар судлаж өгөөч
6. 0-3 насны хүүхэдтэй ээжийн сайн дурын даатгалыг нэмэгдүүлж 5 нас хүртэл болгох
7. Нийгмийн даатгалын шимтгэл төлөлтийн буцаан олголт 2023 онд дахин олгож өгнө үү
8. Тэтгэврийн бодолтыг хийхдээ 7 жилээр биш 5 жилээр бодож олгох
9. Сайн дурын даатгалын мөнгийг алдангитай төлөхөөр хүндрэлтэй байдаг.
10. Малчдын нөхөн даатгал дахин хэрэгжвэл сайн байна.
11. Сайн дурын даатгалын хувь хэмжээг багасгах их өндөр байгаа учираас төлж чадахгүй байна.



1.2 Аж ахуй нэг байгууллагад хийсэн сургалт

2023 оны байдлаар 136 удаагийн сургалтаар аж ахуй нэгж байгууллагын **4621** даатгуулагчдад Нийгмийн даатгалын ерөнхий ойлголт, Цэргийн албан хаагчийн тэтгэвэр тэтгэмжийн тухай хууль, цахим үйлчилгээний цахим тайлан, тоон гарын үсгээр тайлан илгээх зэрэг асуудлаар сургалт мэдээлэл хүргэсэн.



Энэхүү QR кодыг уншуулан цахим хуудас хөтлөлтийн дэлгэрэнгүй тайлантай танилцана уу

1.3 Даатгалтай ирээдүй сургалт

Их дээд сургуулийн оюутан, ерөнхий боловсролын сургуулийн ахлах бүлгийн сурагчдад хийсэн “Даатгалтай ирээдүй” сургалтыг **11** сургуулийн **325** оюутан сурагчдад хүргэн ажиллалаа.





1.4 Өдөрлөг, явуулын үйлчилгээ

Тус хэлтэс нь 5.6.10 дугаар сард

даатгуулагчийн өдөрлөгийг зохион




байгуулах хуваарьтай бөгөөд хуваарийн дагуу 21 удаа 9 томоохон худалдаа үйлчилгээний төвүүд болон талбай дээр, 12 багт даатгуулагчийн өдөрлөгийг зохион байгуулж уг өдөрлөгөөр **3393** иргэд даатгуулагчдад зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэн ажилласан



1.5 Тусгай хэрэгцээт иргэдэд хүргэсэн мэдээлэл, зөвлөгөө үйлчилгээ

Эмнэлэг хөдөлмөрийн магадлах комиссын хурлаар 7 хоног бүр орж хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь хугацаа тогтоолгож буй иргэдэд биечлэн очиж сургалт мэдээллийг тогтмол хүргэн ажиллаж байна. Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь хугацаа тогтоолгосон, сунгуулсан иргэд сунгалтын болон тогтоолтын актаа барин ирж тэтгэвэр, эрүүл мэндийн даатгалаа сунгуулах зэрэг үйлчилгээг авахаар нийгмийн даатгалын хэлтэст ирдэг. Хурал дээр биечлэн очсоноор даатгуулагч нийгмийн даатгалын хэлтсээр очих шаардлагагүйгээр үйлчилгээгээ нэг дороос авах боломжийг бүрдүүлэн ажиллаж сургалт мэдээллээ хүргэн ажиллаж хэвшээд байна.

Энэ оны байдлаар нийт **59** удаагийн хурлаар **1992** иргэнд мэдээлэл хүргэн ажилласан байна.





ХОЁР: ДОТООД СУРГАЛТ

Хэлтсийн даргын батласан удирдамжийн дагуу дотоод сургалтыг хуваарийн дагуу танхим болон цахим хэлбэрээр зохион байгууллаа. Нийгмийн даатгалын хэлтсийн байцаагч, төлөөлөгчдийг чадавхжуулах, ярих, илтгэх чадварыг сайжруулах, хуулийн мэдлэг олгох, шинэ ажилтныг сургахад сургалтын зорилго оршино. Сургалтын үр дүнд байцаагч, төлөөлөгчдийн хуулийн мэдлэг дээшилж хуулийн талаарх нэгдсэн ойлголттой болж, ярих ур чадвар нэмэгдсэнээр иргэд даатгуулагчдад мэдээллийг ойлгомжтой хүргэж тэдний сэтгэл ханамж дээшилнэ. Нийт **50** удаагийн дотоод сургалтанд давхардсан тоогоор **1147** байцаагч ажилтан хамрагдсан байна.



Энэхүү QR-кодыг уншуулан дотоод ба гадаад сургалтын тайлантай дэлгэрэнгүй танилцана уу.





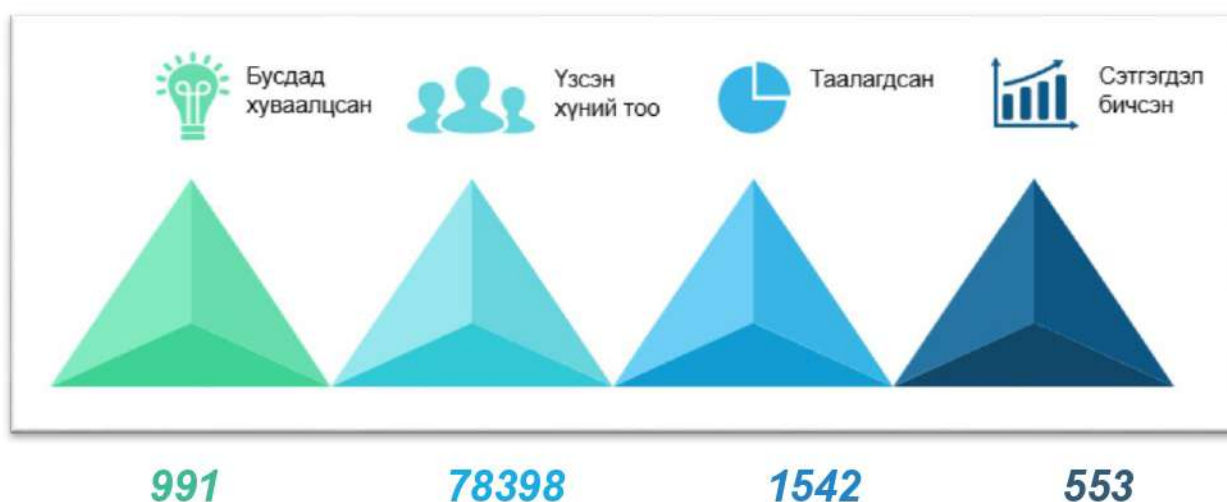
ГУРАВ: ЛАЙВ, КОНТЕНТ, ЧАТ



Иргэд даатгуулагчдад өдөр бүр цахим хуудсаараа дамжуулан нийгмийн даатгалын мэдээлэл, зөвлөгөө цаг алдалгүй түргэн шуурхай хүргэх, иргэдийн асуултад хариу өгөх,

Нийгмийн даатгалын өөрчлөлт шинэчлэлттэй холбоотой мэдээ мэдээлэл, нийгмийн даатгалын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг цаг алдалгүй түгээж, улмаар нийгмийн даатгалын үйлчилгээг тасралтгүй хүргэх зорилгоор сар болгон төлөвлөгөө гарган өдөр бүр шууд бичлэг хийн үр дүнтэй ажиллаж байна. Энэ оны байдлаар **36**

удаагийн шууд бичлэг хийж үүнийг **78398** /давхардсан тоогоор/ даатгуулагчдад мэдээлэл зөвлөгөөг онлайнаар хүргэсэн.



Нийгмийг соён гэгээрүүлэх замаар нийгмийг эрсдлээс хамгаалах зорилтын хүрээнд цахим орчноор мэдээлэл дамжуулан ажиллаж байгаа нь цаг хугацаа орон зайнаас үл хамааран өдөр тутамд нийгмийн даатгалын мэдээ мэдээллийг хуулийн хүрээнд сурталчилан ажиллаж байна.

Цахим хуудсаар дамжуулан хуулийн мэдлэг мэдээлэл хүргэх зорилгоор постер бэлтгэн хүргэж иргэдийн нийгмийн даатгалын мэдээ мэдээллээр ханган ажилласан.

2023 онд шинээр бэлтгэн хүргэсэн постерын тоо **161** байна.



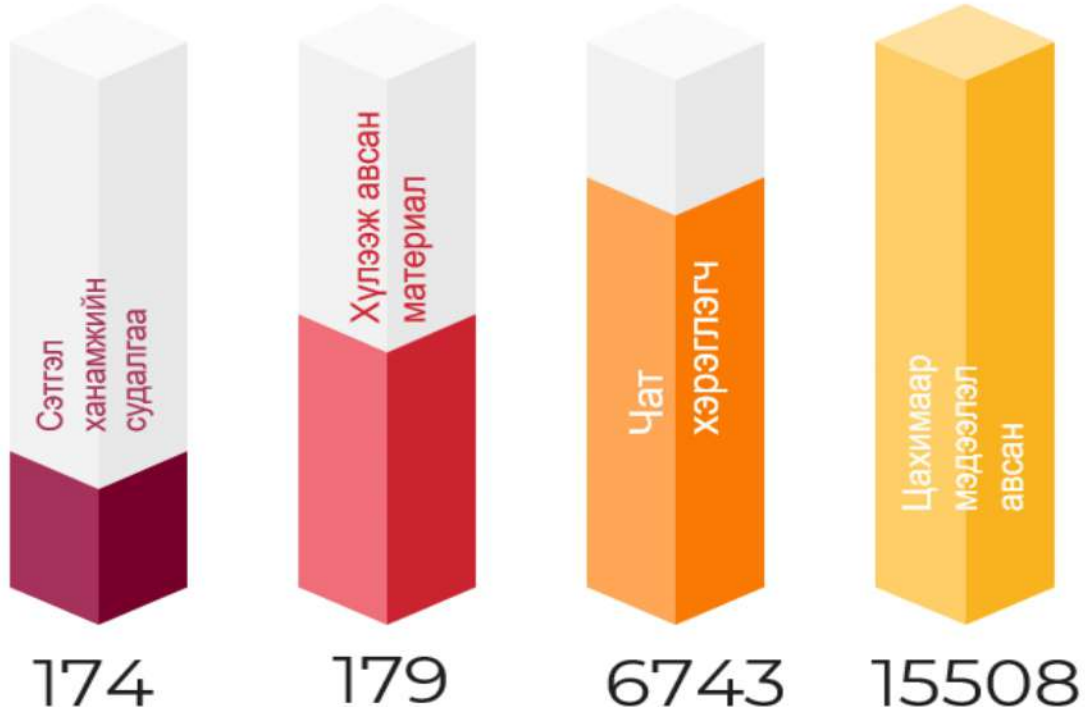
Нийгмийн даатгалын цахим үйлчилгээг амар хялбараар авах боломжийг сурталчилан таниуцлах зорилгоор богино хэмжээний **10** бичлэгийг бэлтгэн цахим хуудсаар дамжуулан түгээлээ.



Цахимаар хүргэсэн зөвлөгөө үйлчилгээ

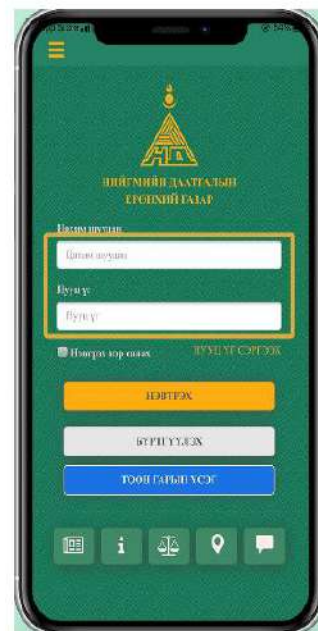


Орхон аймгийн нийгмийн даатгалын хэлтсийн цахим хуудсандаа чат бот буюу автомат хариулагчийн үйлчилгээг шинээр нэвтрүүлсэн ба энэ үйлчилгээ нь иргэд даатгуулагчийн сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ болоод байна. Автомат хариулагчаас тогтмол мэдээлэл авдаг **12558** даатгуулагч байгаа бөгөөд давхардсан тоогоор **8165** гаруй удаа чат бод үйлчилгээнд хандаж мэдээлэл авсан байна. Иргэнээс ирсэн асуултад хариулт өгч нийт **480** материалыг цахимаар хүлээн авч **174** иргэн цахим үйлчилгээний талаар сэтгэл ханамжийн судалгааг илгээсэн байна. Сайн дурын даатгалын гэрээ байгуулах хүсэлтийг хүлээн авч даатгуулагчийн иргэний үнэмлэхний хуулбарыг хувиалан гэрээ байгуулж цахим үйлчилгээ үзүүллээ. Энэ нь иргэд даатгуулагчийг өөрийн биеээр ирүүлэхгүй цаг хугацаа хэмнэх Үйлчилгээний А хэсгийн ачааллыг багасгасан иргэд, даатгуулагчдын сэтгэлд нийцсэн таатай үйлчилгээ билээ.





Цахим дагагчийн тоо



Аппликейшнд нэвтрэх эрх **138** даатгуулчдад олгосон.

ДӨРӨВ: CALL CENTER, CALL BACK

- Иргэнээс ирсэн дуудлага

Даатгуулагч иргэдэд өдөр тутамдаа **Call center** үйлчилгээ буюу утсаар мэдээлэл зөвлөгөө өгөх үйлчилгээг хүргэдэг бөгөөд 75776699 лавлах утсанд 2023 оны байдлаар иргэдээс ирсэн **12558** дуудлага ирсэнээс **8597** дуудлагад шууд хариу өгч **3961** дуудлага алдсан байна. Нийт алдагдсан 3961 дуудлагаас 3126 дуудлагад эргэн холбогдож, шаардлагатай мэдээ мэдээллийг хүргэсэн бол 835 дуудлага нь утсаа аваагүй, холбогдох боломжгүй, утсаа салгасан дуудлага байна. Давхар дуудлага ирэх болон ажлын ачааллаас шалтгаалан дуудлага алдах тохиолдол байдаг бөгөөд алдсан дуудлагаруу эргэн ярих үйлчилгээг 2022 оноос нэвтрүүлэн ажиллаж байна.

ИРСЭН ДУУДЛАГА ТӨРЛӨӨР



- **Алдсан дуудлагаруу эргэн холбогдсон**

Лавлах утсанд ирсэн дуудлагыг тог тасрах нэгэн зэрэг олон дуудлага ирэх зэрэг тохиолдолд дуудлага алдах тохиолдол гардаг. Энэ тохиолдолд алдсан дуудлага бүрт эргэж холбогдох үйлчилгээг шинээр нэвтрүүлэн ажиллаж байна. Энэ оны байдлаар нийт алдагдсан 3961 дуудлагаас 3126 дуудлагад эргэн холбогдож, шаардлагатай мэдээ мэдээллийг хүргэсэн бол 835 дуудлага нь утсаа аваагүй, холбогдох боломжгүй, утсаа салгасан дуудлага байна.



АЛДСАН ДУУДЛАГА ТӨРЛӨӨР



ТАВ: САЙН ДУРЫН ДААТГАЛЫН ХАМРАЛТ

- Хамралт нэмэгдүүлэхээр иргэнрүү холбогдсон дуудлага

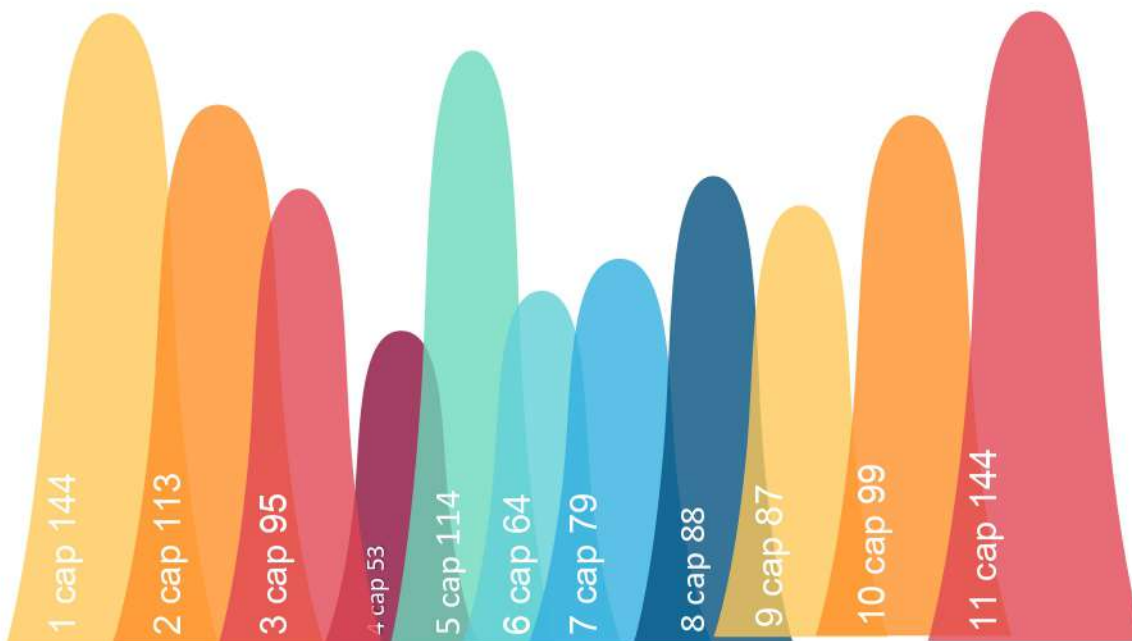
Нийгмийн даатгалын хамралтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор 2908 дуудлага хийсэн байна.



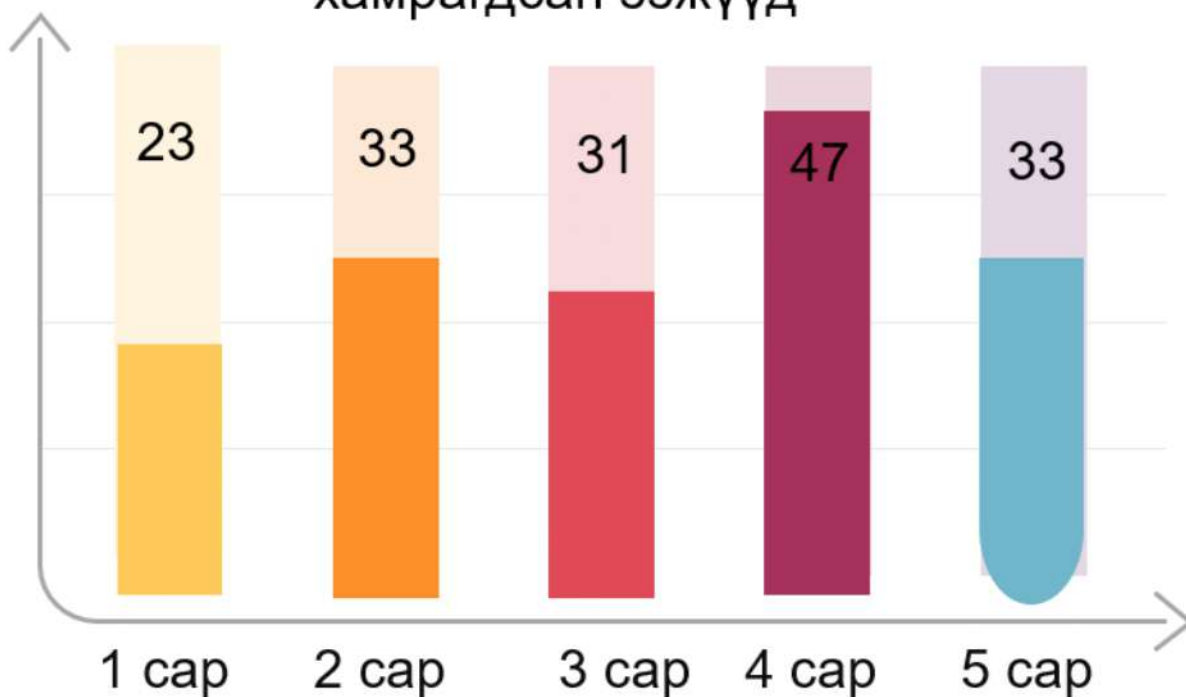


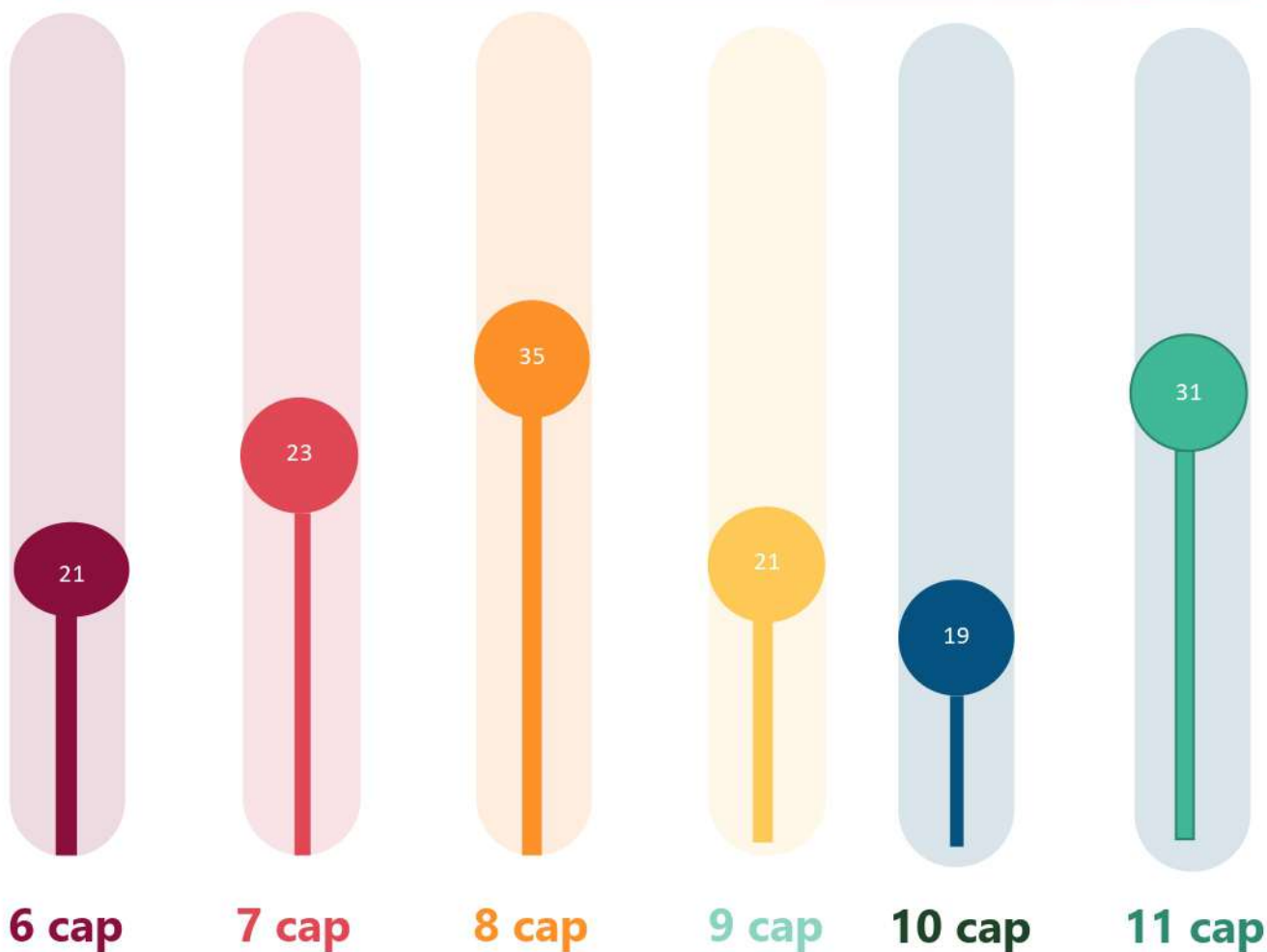
ШИНЭЭР САЙН ДУРЫН ДААТГАЛД ХАМРАГДСАН БАЙДАЛ

2023оны байдлаар



Сайн дурын даатгалд хамрагдсан ээжүүд





ЗУРГАА . СУДАЛГААНЫ АЖИЛ

Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйлчилгээг сайжруулах даатгуулагч, иргэдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх зорилгоор энэ оны байдлаар 1836 иргэдийг сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамруулан ажиллаа. Үйлчлүүлж буй иргэдээс авах судалгаанаас гадна цахимаар үйлчилгээ авсан даатгуулагч нараас сэтгэл ханамжийн судалгаа авах мөн нийгмийн даатгалын тухай хуулийн сургалтанд хамрагдсан даатгуулагч шинээр судалгаа аван ажиллаж байна.

1. Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээг сайжруулах, иргэдийн



сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх зорилгоор 2023 оны 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 дугаар саруудад тус хэлтсээр үйлчлүүлсэн иргэдээс түүврийн аргаар нийт **2170** иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авч нэгтгэн ажиллалаа.



Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлсэн 2170 иргэнийг түүвэрлэн судалгаанд хамруулж нийгмийн даатгалын үйлчилгээг бүрэн гүйцэд, ойлгомжтой хүргэж байгаа эсэх, иргэдийн хүлээлтийн хугацааг тодорхойлох, байцаагчдын ёс зүйн харилцааг тодорхойлох, үйлчилгээ авахад орчин нөхцөлийн тав тухтай байдал, үйлчилгээ авсан иргэдийн сэтгэл ханамж ямар хэмжээнд байгааг үнэлэх зорилгоор судалгаа авч ажиллалаа. Судалгааны үр дүнгээр сэтгэл ханамжийн дундаж индекс 2-10 оноогоор үнэлэхэд **8.34** гэсэн үнэлгээ гарсан байна.



2. Үйлчилгээний В хэсгээс нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авсан 815 иргэн киоски төхөөрөмжөөр сэтгэл ханамжийн судалгаагаа бөглөн илгээсэн бөгөөд судалгааны дүнг QR уншуулан танилцах боломжтой. Судалгааны үр дүнгээр сэтгэл ханамжийн дундаж индекс 2-10 оноогоор үнэлэхэд **9.2** гэсэн үнэлгээ гарсан байна.

3. Ковид цар тахлын улмаар цахимаар зөвлөгөө мэдээлэл авах даатгуулагчийн тоо эрс нэмэгдсэн байгаа. Үүнтэй холбоотой цахим үйлчилгээг илүү сайжруулан ажиллаж цахимаар үйлчилгээ авч байгаа иргэдээс үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн судалгааг авч эхлээд байна. Энэ оны байдлаар **174** иргэнээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авч нэгтгэн ажиллалаа.



4. Эмнэлэг хөдөлмөрийн магадлах комиссын хурлаар орж хөдөлмөрийн чадвар алдалтын хувь хугацаа тогтоолгож буй иргэдээс ЭХМК-ны үйлчилгээг үнэлэх зорилгоор сэтгэл ханамжийн судалгаа авдаг. 2023 оны байдлаар **1829** иргэнээс судалгаа авч нэгтгэн ажилласан.



Тайлан бичсэн:

Ахлах төлөөлөгч:

Н.Шүрэн-Эрдэнэ