



НИЙСЛЭЛИЙН НИЙТИЙН БИЕИЙН ТАМИР, СПОРТЫН ХОРООНЫ ДАРГЫН ТУШААЛ

2019 оны 01 сарын 03 өдөр

Дугаар A/01

Улаанбаатар хот

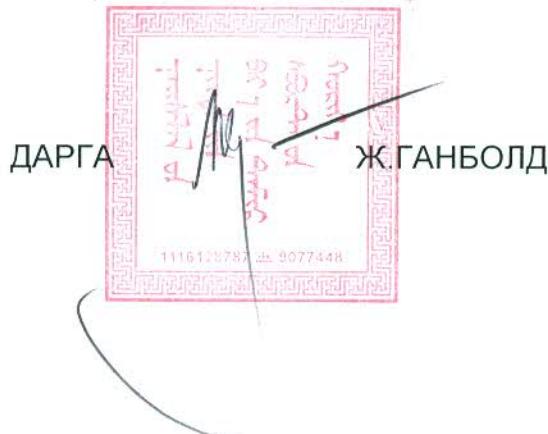
Г

Ажил хариуцуулах тухай

Г

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1, Нийслэлийн засаг даргын 2013 оны А/1086, 2018 оны А/1212 дугаар захирамжуудыг хэрэгжүүлэх зорилгоор ТУШААХ нь:

1. Байгууллагын дарга, хэлтсийн дарга нарын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулж ажиллахыг Хүний нөөц, тогтоол шийдвэр, дотоод ажил хариуцсан мэргэжилтэн А.Намуун, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг зохион байгуулж ажиллахыг Мэдээллийн технологи, техник тоног төхөөрөмж, гадаад харилцаа, хамтын ажиллагаа хариуцсан мэргэжилтэн Н.Өлзийжаргал нарт тус тус хариуцуулсугай.
2. Байгууллагын иргэд хүлээн авах, уулзалт зохион байгуулах журмыг нэгдүгээр, өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журмыг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
3. Батлагдсан журмуудыг чанд мөрдөн ажиллаж, мэдээ тайланг тухай бүр танилцуулж, хариуцлагатай ажиллахыг мэргэжилтнүүдэд даалгасугай.



Нийслэлийн Нийтийн биеийн тамир, спортын хорооны
даргын 2019 оны нээлттээр сарын 03-ны өдрийн
А/101.97.97 тушаалын нэгдүгээр хавсралт

**БАЙГУУЛЛАГЫН УДИРДАХ АЛБАН ТУШААЛТНУУДЫН
ИРГЭДТЭЙ ХИЙХ УУЛЗАЛТЫГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ ЖУРАМ**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг биечлэн эсхүл цахим хэлбэрээр зохион байгуулах, иргэдийг мэдээллээр хангах, гаргасан санал санаачилга, шүүмжлэлийг бодлого, үйл ажиллагаандадаа тусгаж, шийдвэр гаргахад иргэдийн оролцоог ханганд ажиллахад оршино.

1.2. Иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах үйл ажиллагаа нь батлан гаргасан хуваарь болон өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах зориулалтаар ашиглаж буй "Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн портал" вэб сайтад, цахим программ хангамж /цаашид "өргөдөл гомдлын нэгдсэн систем" гэх/ -аар тус тус явагдана.

1.3. Иргэдийг хүлээн авч уулзах, хүсэлтийг шийдвэрлэхэд Монгол Улсын хууль тогтоомж, холбогдох дүрэм журмыг дагаж мөрдөнө.

Хоёр. Иргэд хүлээн авах чиг үүрэг

2.1. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах зориулалтаар ашиглаж буй "Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн портал" вэб сайтад, цахим программ хангамж /цаашид "өргөдөл гомдлын нэгдсэн систем" гэх/ -ийн "УУЛЗАЛТ" цэсийг хариуцан ажиллана.

2.2. "УУЛЗАЛТ" цэсийг өдөр бүр шалгаж байгууллагын даргад танилцуулна.

2.3. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс шилжүүлсэн иргэний уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн саналыг хүлээн авснаас хойш ажлын 5 хоногийн дотор судалж, эрх зүйн үндэслэлтэй бүрэн гүйцэд эцэслэн шийдвэрлэсэн хариуг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлж ажиллах.

2.4. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийх уулзалтын бүрэлдэхүүнд байгууллагын асуудал хариуцсан удирдах албан тушаалтан заавал оролцох.

2.5. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийсэн уулзалтаас өгсөн үүрэг, даалгавар, шийдвэрийг биелүүлж, биелэлтийг тухай бүр иргэнд мэдэгдэж, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд тайлagonах.

2.6. Иргэн тухайн байгууллагын чиг үүрэгт хамааралгүй асуудлаар уулзах хүсэлт гаргасан бол уг асуудлыг шийдвэрлэх байгууллага, албан тушаалтны талаарх мэдээлэл, зөвлөгөөг тухайн иргэнд өгөх.

2.7. Иргэдтэй хийх хуваарь болон бусад албан уулзалтын тайланг Нийслэлийн Засаг даргын А/1212 дугаар захирамжийн дагуу 2 хэлбэрээр гаргаж, улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-ны өдрийн дотор Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлнэ.

2.8. Байгууллагын удирдах албан тушаалтнууд иргэдтэй уулзах уулзалтад төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн холбогдох хууль, журамд нийцүүлж ажиллана.

2.9. Зайлшгүй шаардлагатай үед хуваарь болон бусад албан уулзалтыг зохион байгуулж, иргэдийг мэдээллээр хангах асуудлыг холбогдох мэргэжилтэнд хариуцуулж болно.

2.10. Албан тушаалтан нь ашиг сонирхлын зөрчилтэй байдал бий болох эрсдэлээс урьдчилан сэргийлж, нэгдмэл сонирхолтой этгээд болон хамаарал бүхий этгээдтэй уулзалтын өрөө ашиглахгүй, тэмдэглэл хөтлөхгүй, тайлбар гаргахгүйгээр ганцаарчилсан уулзалт хийхийг хориглоно.

Гурав. Уулзах хүсэлт хүлээн авах, бүртгэх

3.1. Иргэдийг хүлээн авах хуваарийг жил бурийн 01 дүгээр сарын ажлын эхний өдөр батлуулан, байгууллагын мэдээллийн самбар болон албан ёсны вэб сайтанд байршуулна.

3.2. Байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудтай уулзах иргэний хүсэлтийг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн нэгдсэн цахим системд бүртгэсэн болон батласан хуваарийн дагуу хүлээн авч уулзана.

3.3. Хүсэлт гаргасан иргэний товч мэдээлэл, ямар асуудал шийдвэрлүүлэх тухай товч мэдээллийг дарга, хэлтсийн дарга наарт урьчилан мэдэгдэж байгууллагын даргаас чиглэл авч холбогдох дарга нар болон мэргэжилтнүүдэд танилцуулна.

3.4. Хүсэлт гаргасан иргэнийг чирэгдүүлэхгүй байх үүднээс уулзалтыг тухай бүр нь зохион байгуулах чиглэлийг баримтлах бөгөөд зайлшгүй бэлтгэх шаардлагатай бол уулзалтын цаг товлон буцаана.

3.5. Уулзалт зохион байгуулахад бүртгэл хөтлөх бөгөөд дараах мэдээллийг тусгасан байна:

- 3.5.1. Иргэний овог, нэр;
- 3.5.2. Регистрийн дугаар;
- 3.5.3. Оршин суугаа хаяг;
- 3.5.4. Холбоо барих үүрэн утас /гар утас/-ны дугаар;
- 3.5.5. Хэнд хандсан;
- 3.5.6. Ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай;
- 3.5.7. Бусад.

**Дөрөв. Уулзалтын бэлтгэл хангах,
уулзалт зохион байгуулах**

4.1. Байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг даргын өрөө болон хэлтсийн дарга нарын өрөөнд зохион байгуулна.

4.2. Уулзалтын үед аудио бичлэг хийж, тэмдэглэл хөтлөнө.

4.3. Байгууллагын уулзалт хариуцсан ажилтан дараах үүргийг хүлээнэ:

4.3.1. Уулзалтын өрөөг бэлтгэх, техникийн бүрэн байдал, хэвийн ажиллагааг урьдчилан шалгах;

4.3.2. Уулзалтын тэмдэглэлийг бичмэл хэлбэрээр хөтөлж, баталгаажуулах /Уулзалт хийсэн он, сар, өдөр, уулзалтад оролцсон бүрэлдэхүүн, уулзалт эхэлсэн болон дууссан цаг минут/;

4.3.3. Аудио бичлэгийн огноог тодорхой бичиж тухай бүр хадгалах;

4.3.4. Хувь хүний нууцын тухай хууль, Байгууллагын нууцын тухай хуулийн дагуу аливаа нууцыг задруулахгүй байх;

4.3.5. Уулзалтын үр дүнд арга хэмжээ авахаар шийдвэрлэсэн асуудлыг ажлын 2 хоногт багтаан тэмдэглэл, холбогдох бусад материалын хамт шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлж, хүсэлт гаргасан иргэнд мэдэгдэх;

4.3.6. Иргэдтэй хийх хуваарыт болон бусад албан уулзалтын тэмдэглэл, тайлбарыг архивын нэгж болгон хадгалах;

4.3.7. Иргэн өөрийн уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авах хүсэлт гаргасан тохиолдолд холбогдох мэдээллийг гарган өгч, "Хуулбар үнэн" тэмдэг дарж баталгаажуулна.

Тав. Уулзалтын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах

5.1. Байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын шийдвэрлэлтийн тайланг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд үндсэн 2 хэлбэрээр улирал бүр боловсруулан гаргана. Үүнд:

5.1.1.Хураангуй буюу уулзалтын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан;

5.1.2. Дэлгэрэнгүй буюу уулзалтын үр дүнд хүсэлтийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан;

5.2. Уулзалтын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллагын иргэдийн уулзалтын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг харуулна.

5.3. Уулзалтын үр дүнд шийдвэрлэсэн асуудлын талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан нь тухайн байгууллага, албан хаагчийн зүгээс авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шинээр санаачилсан үйл ажиллагаа болон уулзалтын шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийж, уулзалтыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр зохион байгуулсан ажлуудын талаарх дэлгэрэнгүй тайлан байна.

5.4. Байгууллагуудын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын талаарх мэдээллийг вэб сайтад тухай бүр нь оруулсан байна.

Зургаа. Хариуцлага

6.1.Энэхүү журмаар иргэдтэй хийх хуваарыт болон бусад албан уулзалтыг зохион байгуулж байгаа албан тушаалтан хууль дээдлэх зарчимд захирагдан, албан үүргээ иргэдийн итгэлийг хүлээхүйц, тэгш, шударга, хариуцлагатайгаар гүйцэтгэж, төрийн албаны ёс зүйг сахина.

6.2. Иргэд хүлээн авах ажлыг зохион байгуулах албан тушаалтны жилийн үйл ажиллагааны үр дүнгийн гэрээнд тусгаж, илтгэх хуудсыг дүгнэхдээ харгалzan үзнэ.

6.3. Албан тушаалтны албан үүрэгт нь шууд болон шууд бус нөлөөлөх боломжтой хамаарал бүхий этгээдтэй энэ журмыг зөрчин уулзалт хийсэн , албаны бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэх үед түүний хувийн ашиг сонирхол нийтийн ашиг сонирхолтой зөрчилдөж байгаа нөхцөл байдлын талаар мэдсэн төрийн албан хаагч нь холбогдох байгууллагад мэдээлнэ.

6.4. Хууль тогтоомжид заасан бусад хариуцлагыг хүлээнэ.

----- XXX -----

Нийслэлийн Нийтийн биеийн тамир, спортын хорооны
даргын 2019 оны Июль сарын 9 өдрийн
1/01/97 тутсаалын хоёрдугаар хавсралт

1116111737 б. 90777446

БАЙГУУЛЛАГА БОЛОН АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ
ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ
ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг Нийслэлийн нийтийн биеийн тамир, спортын хороо /цаашид “байгууллага” гэх/-д хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2. Нийслэлийн хэмжээнд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах зориулалтаар ашиглаж байгаа www.smartcity.mn, www.ub1200.mn домайн нэр бүхий веб сайтад сууринсан, он-лайн, аппликеийн програм хангамж /цаашид “Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм” гэх/-аар явагдах бөгөөд байгууллагын удирдлагууд энэхүү нөхцлийг хангаж ажиллана.

1.3. Байгууллага, байгууллагын бүтцэд хамаарах хэлтэс, алба, тасаг /цаашид “нэгж” гэх/-уудын албан хаагчид өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд нэвтрэхдээ www.smartcity.mn, иргэд болон бусад аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажилтан (өргөдөл, гомдол гаргагч) нь www.ub1200.mn домайн нэрээр нэвтрэнэ.

Хоёр. Хууль тогтоомж

2.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль, Нийтийн албанад нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоол болон холбогдох хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө.

Гурав. Үйл ажиллагааны тогтолцоо

3.1. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь нийслэлийн хэмжээнд дараах процедураар явагдана.

Үйл ажиллагааны процедур:



Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

4.1. Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна:

- 4.1.1. “Иргэд хүлээн авах төв”-өөр;
- 4.1.2. Засгийн газрын “11-11 төв”-өөр;
- 4.1.3. “Лавлагаяа, мэдээллийн төв”-ийн “1200” тусгай дугаарын утсаар;
- 4.1.4. www.ub1200.mn цахим хуудсаар;
- 4.1.5. Ухаалаг гар утасны Smart UB аппликацийнээр;
- 4.1.6. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудаар;
- 4.1.7. Мессеж /SMS/ болон бусад хэлбэрээр.

4.2. Энэ журмын 4.1.1, 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.7 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн зохион байгуулагч хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэнэ.

4.2.1. Байгууллага, аж ахуйн нэгжээс албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын бичиг хэрэгт төвлөрсөн журмаар хүлээн авч бүртгэн, албан хэрэг хөтлөлтийн шугамаар шийдвэрлэнэ;

4.2.2. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг байгууллага, нэгжээс албан бичгээр шилжүүлэн /хавсаргаж/ ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэн, энэ журмын дагуу хянан шийдвэрлэнэ.

4.3. Энэ журмын 4.1.6 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэнэ.

4.4. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа иргэний дараах хувийн мэдээллийг заавал авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэсэн байна:

- 4.4.1. Иргэний овог, нэр;
- 4.4.2. Иргэний регистрийн дугаар;
- 4.4.3. Иргэний оршин суугаа хаяг;
- 4.4.4. Иргэнтэй холбоо барих үүрэн утас /гар утас/-ны дугаар.

4.5. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана:

4.5.1. Энэ журмын 4.5 дахь хэсэгт заасан мэдээлэл дутуу бол;

4.5.2. Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар дахин хандах шаардлагагүй гэж үзэн эрх бүхий этгээдээс маягт №1, маягт №2 /улаан хуудас/-аар хариу өгсөн бол;

4.5.3. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол;

4.5.4. Бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол;

4.5.5. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.6. Энэ журмын 4.5.2 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээд гэдэгт дараах албан тушаалтыг ойлгоно:

- 4.6.1. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга;
- 4.6.2. Улаанбаатар хотын Ерөнхий менежер бөгөөд Захирагчийн ажлын албаны дарга;
- 4.6.3. Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга;
- 4.6.4. Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагын дарга;
- 4.6.5. Нийслэлийн Засаг даргын харьяа газрын дарга;
- 4.6.6. Захирагчийн ажлын албаны харьяа газрын дарга;
- 4.6.7. Нийслэлийн өмчит үйлдвэрийн газрын дарга, захирал.

4.7. Дараах тохиолдолд иргэнд зөвлөгөө өгч, өргөдөл, гомдлыг буцаана:

4.7.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас шийдвэрлэхээр холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, байгууллагын чиг үүрэг, үйл ажиллагаатай холбоогүй өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

4.7.2. Тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол; Тухайлбал:

4.7.2.1. Үнэ төлбөргүй орон сууц хүссэн тухай өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол;

4.7.2.2. Шүүхээр хянан хэлэлцэгдэж байгаа асуудлаар өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол;

4.7.2.3. Захиргааны хэрэг хянан шийдвэрлэх тухай хуулийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх хэсэгт заасны дагуу нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтны захиргааны хууль бус акт нь иргэний хууль ёсны ашиг сонирхлыг зөрчсөн гэж үзэн тухайн байгууллага, албан тушаалтныг шууд харьяалах дээд шатны нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандахдаа холбогдох захиргааны актыг хүлээн авснаас, эсхүл мэдсэнээс хойш 30 хоногоос хэтрүүлэн гомдол ирүүлсэн бол;

4.7.2.4. Тэтгэмж, мөнгөн болон эд материалын тусламж, дэмжлэг үзүүлэх тухай холбогдох хууль тогтоомжид зааснаас бусад асуудлаар гаргасан, эсхүл мөнгөн дүн хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

4.7.3. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.8. Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцана.

4.9. Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг тухайн албан хаагчийн үүрэн утсанд мессеж /SMS/ хэлбэрээр, ажлын компьютерт мэдээллийн цонх байдлаар тус тус мэдээлнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах

5.1. Энэ журмын 4.4 дэх хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь шилжүүлнэ.

5.2. Энэ журмын 4.9 дэх хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл /кохолт/ бичиж харьяалах доод шатны байгууллага, албан хаагчид хянан шийдвэрлүүлэхээр өдөрт нь шилжүүлнэ.

5.3. Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй нь хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагч ажлын 3 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгаан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчийн талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тэмдэглэнэ.

Зургаа. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх

6.1. Энэ журмын 4.9 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, нэг мөр, эцэслэн шийдвэрлэнэ.

6.2. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг урт хугацаанд, нэгдсэн бодлого, шийдвэрийн хүрээнд шийдвэрлэхээр бол хийгдэх үйл ажиллагааны шат дараалал, зарцуулах хугацаа, холбогдох мэдээллийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тэмдэглэн хааж, уг өргөдөл, гомдлыг тусгай бүртгэлд бүртгэн, шийдвэрлэлтэнд тухайн байгууллага хяналт тавина.

6.3. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тодорхойлолт, магадлагаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд файл болгон хавсаргана.

6.4. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, нэгж, албан хаагчдын зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тухай бүрт нь тэмдэглэж, цахим архив үүсгэн тэдгээрийн ажлын үр дүнг үнэлж дүгнэх, хариуцлага тооцох үндэслэл болгоно.

Долоо. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа

7.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ:

7.1.1. Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг ажлын 8 цагийн дотор;

7.1.2. Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх, өөр байгууллага, албан тушаалтнаас тодруулга, лавлагаа авч, судалж шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлыг ажлын 5 хоногийн дотор;

7.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгасан тохиолдолд энэ тухай тухайн өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд мессеж /SMS/-ээр мэдэгдэнэ.

Найм. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх

8.1. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсний дараа өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг хаах бөгөөд өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд энэ тухай мессеж /SMS/ илгээгдэнэ.

8.2. Шаардлагатай гэж үзвэл өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, хаалтын тэмдэглэл хөтөлсөн албан хаагчийн зүгээс иргэнтэй утсаар холбогдож, эсхүл биечлэн уулзаж түүний өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай танилцуулж болно.

8.3. Албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг заавал албан бичгээр өгөх бөгөөд энэ тухай тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд оруулж, уг албан бичгийг файл болгон хавсаргана.

8.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд оруулж, энэ тухай иргэнд цахим болон бусад хэлбэрээр мэдэгдэн хариутай танилцах боломжийг бүрдүүлснээр тухайн иргэнд өргөдөл, гомдлын хариуг өгсөнд тооцно.

8.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг энэ журамд заасны дагуу маягт №1, маягт №2 буюу улаан хуудсаар өгсөн бол энэ нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас өгч байгаа эцсийн шийдвэр гэж ойлгох бөгөөд тухайн иргэн үүнийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол холбогдох дээд шатны байгууллагад /нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас бусад/ өргөдөл, гомдол гаргаж болно.

8.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг энэ журамд заасны дагуу маягт №3, маягт №4 буюу ногоон хуудсаар өгсөн бол энэ нь тухайн байгууллагаас өгч байгаа хариу гэж ойлгох бөгөөд иргэн үүнийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол нийслэлийн нутгийн захиргааны дээд шатны байгууллагад нь өргөдөл, гомдол гаргаж болно.

Ес. Хориглох зүйл

9.1. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлэхийг хориглоно.

9.2. Удирдлагын заалтыг зөрчиж, өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлэх, буцаахыг хориглоно.

9.3. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан хаагчид өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

9.4. Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгт нь хамаарах, хянан шийдвэрлэж хариу өгөх боломжтой асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзах, бусдад шилжүүлэх, буцаах, шийдвэрлэхээс зайлсхийх үйлдэл, эс үйлдлийг хориглоно.

9.5. Хэрэв энэ журмын 5.4 дэх хэсэгт заасан нөхцөл үүссэн гэж үзэн буцаалт хийхдээ ажлын З хоногоос хэтрүүлэхийг хориглоно.

9.6. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар нэгдсэн програмд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

Арав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
байдлыг дүгнэх, үнэлэх

10.1. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, ажлын үр дүнг индексжүүлэн дүгнэнэ.

10.2. Өргөдөл, гомдлын хандалт болон шийдвэрлэлтийн байдал, шийдвэрлэж байгаа хугацаа, шийдвэрлэлтийн чанарын үзүүлэлтийн талаар тус бүрт нь индекс тооцох бөгөөд эдгээр төрөлжсөн индексүүдийн нийлбэрээр нэгдсэн индексийг тооцож тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчдын ажлын үр дүнг дүгнэнэ.

10.3. Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн хувьд тайлант хугацаанд нэг ч өргөдөл, гомдол ирээгүй, эсхүл ирсэн бүх өргөдөл, гомдлыг шилжүүлсэн, буцаасан бол тэдгээрт индекс тооцохгүй.

Арван нэг. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
үйл ажиллагааг тайлагнах

11.1. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг үндсэн 2 хэлбэрээр боловсруулан гаргана.

11.1.1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан

11.1.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан

11.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланг улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-наар /25-ны өдрийг оруулж тооцно/ тасалбар болгож, тухайн сарын 30-ны дотор “Иргэд хүлээн авах төв”-д албан бичгээр ирүүлнэ.

Арван хоёр. Эрх, үүрэг

12.1. Байгууллага нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулж, хяналт тавих, тайлагнах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар баримтлах бодлого, чиглэлд санал оруулах, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал бодлыг нь байгууллагын үйл ажиллагаа, бодлого шийдвэртээ тусган хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулна.

12.2. Байгууллага нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

12.2.1. Иргэний санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;

12.2.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчдаас гаргуулж авах;

12.2.3. Иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах;

12.2.4. Байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

12.2.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;

12.2.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх;

12.2.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

12.2.8. Хууль тогтоомжоор тогтоосон өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ, ажлын чиг үүрэг, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр нийтэд мэдээлж, сурталчлах ажлыг зохион байгуулах, энэ тухай мэдээллийг [/www.ub1234.mn/](http://www.ub1234.mn/) цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчилэн ажиллах;

12.2.9. Энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

* * * *