



**БАГАХАНГАЙ ДҮҮРГИЙН
ИРГЭДИЙН ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ХУРЛЫН АЖЛЫН АЛБАНЫ
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2024 оны 11 сарын 13 өдөр

Дугаар A/13

Улаанбаатар хот

“Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг
хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”
батлах тухай

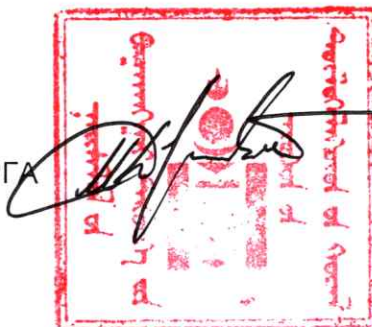
Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 54 дүгээр зүйлийн 54.4 дэх хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Дүүргийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хуралд “Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Журмыг батлагдсан өдрөөс эхлэн хэрэгжүүлж ажиллахыг Ажлын албаны албан хаагчдад үүрэг болгосугай.

3. Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Зохион байгуулалтын хэлтэс (Д.Эрдэнэтуяа)-т даалгасугай.

ДАРГА



М.ДАВААНЯМ



Нийслэлийн Багахангай дүүргийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн
Хурлын Ажлын албаны 2024 оны 11 дүгээр сарын 13-ны
өдрийн 4/13 дугаар тушаалын хавсралт

ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

1. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Дүүргийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал /цаашид Байгууллага гэх/-д иргэдээс амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр, нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг зохицуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2. Иргэнээс байгууллага, албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон холбогдох хууль тогтоомж, энэхүү журам, байгууллагын Хөдөлмөрийн дотоод журмыг баримтална.

1.3. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, хяналтын ажлыг байгууллагын Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан хариуцан хэрэгжүүлж, нэгжийн дарга хяналт тавина.

1.4. Байгууллагад иргэн, албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг чанд хадгална.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

2.1. Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахтай холбоотойгоор дараах үүргийг хүлээнэ. Үүнд:

2.1.1. өргөдөл, гомдол хүлээн авах цагийн хуваарийг тогтоон, цахим хуудсанд өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авах цонхыг нээж, нийтэд мэдээлнэ.

2.1.2. бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлагыг хангасан эсэхийг шалган хүлээн авч, бүртгэн, удирдлагад танилцуулна.

2.1.3. цахим сүлжээ, амаар, нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг эх хувьтай адил хүчин төгөлдөрт тооцон хүлээн авч, бүртгэн удирдлагад танилцуулна.

2.1.4. өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан ирсэн өргөдөл, гомдлыг удирдлагад танилцуулж, ERP систем болон бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

2.1.5. "Нууц", "гарт нь" гэж хаягласан өргөдөл, гомдлыг тухайн албан тушаалтанд шууд өгнө.

2.1.6. албан тушаалтанд амаар гомдол, санал, хүсэлт гаргасан иргэдийг холбогдох албан тушаалтан өөрийн ажлын байранд биечлэн хүлээн авч, шаардлагатай гэж үзвэл бичгээр үйлдүүлнэ.

2.1.7. гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байх

3.1.Доор дурдсан тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүйгээр буцаана. Үүнд:

3.1.1.өргөдөл гомдол нь тодорхой нэр, оршин суугаа газрын буюу шуудангийн хаяг, гарын үсэггүй;

3.1.2.бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй;

3.1.3.байгууллага, албан тушаалтанд иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй;

3.1.4.өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа.

3.2.Шаардлага хангаагүй өргөдөл, гомдлыг шаардлага хангахыг мэдэгдэж, өргөдлийг өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаана.

Дөрөв.Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

4.1.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөл, гомдлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 3 хоногт багтаан шийдвэрлэж, хариуг өгнө.

4.2.Өргөдөл, гомдлын агуулга, түүнд тусгагдсан асуудлууд нь бусад аж ахуйн нэгж, байгууллагын хүрээнд шийдвэрлэгдэхээр бол тухайн байгууллагад тухайн өдөрт нь шилжүүлнэ.

4.3.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэх бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд цохолт хийсэн албан тушаалтны шийдвэрээр 30 хүртэл хоногоор сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

4.4.Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

4.5.Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын удирдлагад танилцуулан холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн, хариуг 30 хоногийн дотор шийдвэрлэж, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар “11-11” төвийн холбогдох ажилтанд мэдэгдэж, хариуг холбогдох материалын хамт цахимаар болон бичгээр хүргүүлнэ.

4.6.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар өргөдөл гаргагчаас магадлах, тодруулах, судалгаа, тодорхойлолт авч, өргөдөл гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгнө.

4.7. Гомдлыг албан тушаалтан өөрийн бүрэн эрхийн хүрээнд шийдвэрлэнэ.

4.8.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн, хугацаа сунгасан тохиолдолд энэ тухай хариуг биечлэн, амаар, албан бичгээр, харилцах утсаар зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.

4.9.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан албан хаагчид өргөдөл, гомдолд тусгагдсан асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай удирдлагад танилцуулан, шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд ажлын 3 хоногт, хугацаа шаардлагатай өргөдлийг 30 хоногт багтаан ERP системд тодорхой бичиж, өргөдлийг шийдвэрлэнэ.

4.10.Хугацаа шаардлагатай өргөдөл гомдолд ERP системээр шилжүүлснээс хойш холбогдох албан тушаалтан хуанлийн 10 хоног тутам явцын тэмдэглэл хөтөлнө.

4.11.Өргөдөл гомдлыг холбогдох албан тушаалтан шийдвэрлэсэн даруйд өргөдөл, гомдол гаргагчид биечлэн, албан бичгээр, эсхүл утсаар хариу өгнө.

4.12.Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан өргөдөл, гомдлын эх хувь, шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг гарган оны эцэст товьёг үйлдэн, хадгаламжийн нэгж үүсгэн архивын ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

Тав.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих

5.1.Байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, шуурхай хариу өгөх ажлыг гүйцэтгэх бөгөөд нэгдсэн бүртгэл үйлдэн, сар тутам өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан гаргана.

5.2.Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан өргөдөл, гомдлын мэдээг сар бүр нэгжийн даргад танилцуулна.

Зургаа.Бусад

6.1.ERP системд өргөдөл гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, явцын тэмдэглэл хөтлөхөд хугацаа хэтрүүлж, зөрчил гаргасан болон энэхүү журмыг зөрчсөн албан тушаалтанд Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон холбогдох хууль тогтоомж, байгууллагын Хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлага тооцно.

6.2.Энэхүү журмаар зохицуулагдаагүй бусад харилцааг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, байгууллагын Хөдөлмөрийн дотоод журмаар зохицуулна.