

Архивын ерөнхий газрын даргын 2009 оны 7 дугаар сарын 7-ны өдрийн 68 дугаар тушаалын хавсралтаар баталсан “Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн заавар”-ын 5 дугаар зүйлд зааснаар иргэдээс байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ холбогдох хууль тогтоомж болох дараах нийтлэг журмыг удирдлага болгоно.

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

- өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 3-5 хоногийн дотор зохих хариуг өгнө.
- бусад өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 15 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Нэмэлт судалгаа, тодруулга шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж олно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл гаргагчид мэдэгдэнэ.
- харьяаллын биш өргөдөл, гомдлыг харьяалах газарт нь ажлын 5 хоногийн дотор шилжүүлж, өргөдөл гаргагчид энэ тухай хариу мэдэгдэнэ.
- хэрэв тухайн иргэний өргөдөл, гомдлыг эрх бүхий байгууллагууд хамтран шийдвэрлэх шаардлагатай бол өргөдлийг хүлээн авсан байгууллага өөрийн эрх хэмжээний асуудлыг хянан шийдвэрлэж, бусад асуудлыг холбогдох байгууллагад уламжилж, бүртгэлээр хяналт тавих бөгөөд эцсийн хариуг хуулинд заасан хугацаанд өргөдөл гаргагчид бичгээр гаргаж, явуулна.
- иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн дагуу үнэн зөв, шуурхай шийдвэрлэхийн тулд байгууллагын захиргаа нь өргөдөл гомдлын мөрөөр судлах, тодруулах, шалгалт хийх зэрэг зохион байгуулалтын арга хэмжээ авна.
- өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх /сургуульд суралцуулах, орон сууц олгуулах гэх мэт/-ээр гаргасан өргөдлийг бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэд нь тогтмол хяналт тавина.
- гомдлыг удирдах албан тушаалтан өөрийн бүрэн эрх хэмжээний хүрээнд шийдвэрлэнэ.
- өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар буюу харилцах утсаар, цахим сүлжээгээр, эсхүл бичгээр зэрэг аль тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ. Өргөдлийн татгалзсан хариуг зөвхөн бичгээр гаргаж, зохих тайлбартайгаар хүргүүлнэ.
- өргөдлийн хариуг амаар, харилцах утсаар мэдэгдсэн бол энэ тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ.
- өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсэн ажилтан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн картыг зохих журмын дагуу бөглөн, Төрийн захиргааны удирдлагын газар, хэлтсийн даргад танилцуулан гарын үсэг зуруулж, бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан /-д хүлээлгэн өгнө.
- бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан/ өргөдөл, гомдлыг хяналтаас хасч, оны эцэст архивын дүрмийн дагуу цэгцлэн, товъёог үйлдэж, байгууллагын архивт шилжүүлнэ.
- Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг явуулсан хариу болон хавсралт баримтын хамт нэг хэрэг болгон бүрдүүлж, бичиг хэрэгт төвлөрсөн журмаар хадгална. Хувийн чанартай өргөдөл, гомдлыг ажил төрлийн холбогдолтой санал, гомдлоос тусад нь ангилж, хэрэг бүрдүүлнэ.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэнд хяналт тавих

- иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх үйл ажиллагаа хууль тогтоомжид нийцэж байгаа эсэхэд Төрийн захиргааны удирдлагын газрын дарга буюу бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан/ хяналт тавина.
- бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан/ нь байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдол, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын талаархи мэдээ тайланг зохих судалгааны үндсэн дээр гаргаж удирдлагад танилцуулахдаа Бичиг хэргийн ажилтан /дотоод хяналт хариуцсан ажилтан/ байгууллагын хэмжээнд ирсэн хугацаатай албан

бичиг, өргөдөл, гомдолд бүртгэл-хяналтын картаар нийтэд нь хяналт тавьж, шийдвэрлэлтийн мэдээг Төрийн захиргааны удирдлагын газар /хэлтэс/-ын даргад 7 хоног тутамд, Төрийн захиргааны удирдлагын газрын дарга 14 хоног тутамд байгууллагын даргад танилцуулна. Түүнчлэн өргөдөл, гомдлын агуулга, бүтцийн судалгааг гарган, сар бүр байгууллагын дотоод сүлжээ болон цахим хуудсанд байрлуулах ажлыг зохион байгуулна. Бичиг хэргийн ажилтан нь бүртгэл, мэдээллийн өгөгдлийн санг ашиглан, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт ямар шатандаа байгаа болон хэзээ, хэрхэн шийдвэрлэгдэх талаар иргэдэд шуурхай мэдээлэх үүрэгтэй байна.