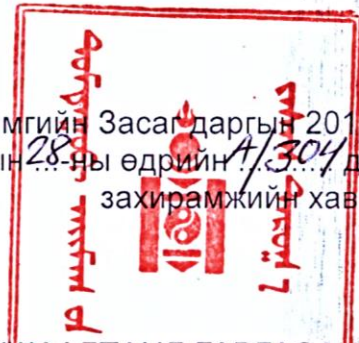


Дундговь аймгийн Засаг даргын 2019 оны
08 дүгээр сарын 28-ны өдрийн 4/304 дугаар
захирамжийн хавсралт



ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ХҮЛЭЭН АВЧ БАРАГДУУЛАХ, ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТ ТАВИХ, МЭДЭЭЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Зорилго:

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах, бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, үр дүн, явцын талаар хариу мэдэгдэх, шийдвэрлэлтэнд хяналт тавьж, мэдээлэх, тайлагнах үйл ажиллагааг аймгийн хэмжээнд зохицуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

Хоёр. Нийтлэг үндэслэл:

Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”, “Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай” хууль, Монгол Улсын Засгийн Газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143, 2018 оны 258 дугаар тогтоолууд, Засгийн газрын 2018 оны 36, 2019 оны 5 дугаар хуралдаануудын тэмдэглэл, Архивын ерөнхий газрын даргын 2009 оны 68 дугаар тушаал, Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн заавар болон холбогдох бусад хууль тогтоомж тус тус үндэслэл болно.

Бүх шатны Засаг дарга, түүний Тамгын газар, хэлтэс, агентлаг, газар, алба тэдгээрийн удирдлага, албан тушаалтан, өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан хууль тогтоомжийн дагуу гаргасан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэх, шийдвэрлэх, хяналт тавих, тайлагнахад энэхүү журмыг мөрдөнө.

Гурав. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах, бүртгэх, шилжүүлэх:

3.1. Иргэний гаргасан өргөдөл, гомдол санал, хүсэлтийг аймаг, сум, хэлтэс, агентлаг, газар, алба(цаашид байгууллага, нэгж гэх) өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан дараах хэлбэрээр хүлээн авна.

- 3.1.1. Бичгээр
- 3.1.2. Биечлэн
- 3.1.3. Тусгай дугаарын нээлттэй утсаар
- 3.1.4. Цахим хэлбэрээр
- 3.1.5. Засгийн газрын “11-11 төв”-өөр
- 3.1.6. Шууд нэвтрүүлгээр
- 3.1.7. Хурал, цуглаан, хэлэлцүүлгээс

3.2. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт энэ журмын 3.1.1, 3.1.2 дахь хэсэгт заасан хэлбэрээр ирсэн тохиолдолд өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан тухайн өдөрт нь бүртгэн байгууллага, нэгжийн удирдлагад танилцуулна. Удирдлагын танилцах хугацаа ажлын 1 хоног байна.

3.2.1. Байгууллага, нэгжийн удирдлага танилцсан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг салбар, чиглэлээр нь тухайн асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх талаар хариуцсан байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд үүрэг, чиглэл өгч (цохож) шилжүүлэх ба шийдвэрлэлтийн явцад хяналт тавина.

3.2.2. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан тухай бүрт нь бүртгэлийн дэвтэрт хэнд, ямар албан тушаалтанд шилжүүлсэн тухай дахин бүртгэж, Эйбле програмын өргөдөл гомдол гэсэн хэсэгт бүртгэн, програмын маягтыг хэвлэж өргөдөлд хавсарган, удирдлагын цохолтын дагуу албан тушаалтанд өөрийн биеэр хүлээлгэн өгч бүртгэлийн картанд гарын үсэг зуруулна. Шаардлагатай тохиолдолд шуудангаар хүргүүлнэ. /Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн заавар 10 дугаар хавсралтаар/

3.3. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт энэхүү журмын 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5 дахь хэсэгт заасан хэлбэрээр ирсэн тохиолдолд тухайн өдөрт нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан www.7059106.mn цахим программд бүртгэн холбогдох байгууллага, нэгжүүдэд шилжүүлнэ.

3.4. Энэ журмын 3.1.6, 3.1.7 дахь хэсэгт заасан хэлбэрээр ирсэн тохиолдолд тухайн үйл ажиллагааг зохион байгуулж байгаа байгууллага, нэгжийн мэргэжилтнүүд тэмдэглэлээр нэгтгэж өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтанд өгсөнөөр цахимд бүртгэж журмын 3.3. дахь хэсэгт заасны дагуу ажиллана.

3.5. Байгууллага, аж ахуйн нэгжээс албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг тухайн байгууллагын бичиг хэргийн ажилтан нэгдсэн журмаар хүлээн авч бүртгэн, албан хэрэг хөтлөлтийн шугамаар шийдвэрлэнэ.

3.6. Өргөдөл, гомдол санал, хүсэлт гаргагч иргэнийг тухайн байгууллага нэгжийн, өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь иргэдэд иргэнийг хүлээн авах орчин бүрдсэн албан өрөөнд хүлээн авч үйлчилнэ.

3.7. Тухайн байгууллага, нэгж нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтны ажиллах цагийн хуваарийг батлан утасны дугаарын хамт илээр байрлуулах бөгөөд иргэдийг хүлээн авах өрөөний хаяг тодорхой байна.

3.8. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авахдаа иргэдээс дараах хувийн мэдээллийг авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программ болон, цахим бүртгэлд бүртгэсэн байна.

3.8.1. Иргэний овог нэр

3.8.2. Иргэний регистрийн дугаар

3.8.3. Иргэний оршин суугаа хаяг

3.8.4. Иргэнтэй холбоо барих суурин утас болон гар утасны дугаар

3.9. Байгууллага, нэгжүүд өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэх дэвтэртэй байна. Ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт бүрт бүртгэл хяналтын карт хөтөлж журмын дагуу гүйцэтгэн шийдвэрлэж ажиллана.

3.10. “Нууц”, “Гарт нь” гэж хаягласан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хандсан тухайн албан тушаалтанд гардуулж өгнө.

3.11. Байгууллага, нэгжийн удирдлагууд иргэнийг хүлээн авч уулзсан тохиолдолд өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт гарвал өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтанд өгч бүртгэл хяналтанд авхуулж журмын дагуу шийдвэрлүүлэх чиглэл өгнө.

3.12. Албан тушаалтан нь бүртгэл, хяналтын картгүй өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авахгүй байх.

3.13. Бүртгэлийн картгүй, удирдлагын цохолтгүй өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг холбогдох албан хаагчид хүлээж авахгүй байх.

3.14. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг авч өргөдөл гомдлын нэгдсэн программ болон цахим программд бүртгэсэн байна. Үүнд:

3.14.1. Ямар байгууллага, албан тушаалтанд хандсан тухай мэдээлэл

3.14.2. Шийдвэрлүүлэх асуудлын тухай мэдээлэл

3.14.3. Гарын үсэг, регистрийн дугаар, холбогдох утас

3.14.4. Холбогдох нотолгоо, баримт, нэмэлт материал

3.14.5. Гэрийн хаяг

3.15. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн агуулга, бүтцийн судалгааг гарган, сар бүр байгууллагын дотоод сүлжээ болон цахим хуудсанд байршуулах ажлыг зохион байгуулж, улирлаар нэгжийн удирдлагад тайланг танилцуулан хянуулж Засаг даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн хурлын тэмдэглэлийн хамт ЗГХЭГ-т хүргүүлнэ.

Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь бүртгэл мэдээллийн өгөгдлийн санг ашиглан, өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлт ямар шатандаа байгаа болон хэзээ, хэрхэн шийдвэрлэгдэх талаар иргэдэд шуурхай мэдээлэх үүрэгтэй.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд тавигдах шаардлага, буцаах үндэслэл

4.1. Иргэнээс гаргаж байгаа өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт нь дараах шаардлагыг хангаагүй тохиолдолд хүлээн авахаас татгалзах буюу авсан тохиолдолд ажлын 3 өдөрт багтаан буцаах бөгөөд энэ тухай тайлбарыг холбогдох албан тушаалтан, иргэнд албан ёсоор мэдэгдэнэ. Үүнд:

4.1.1. Иргэн овог, нэрээ бичиж гарын үсэг зурж баталгаажуулаагүй

4.1.2. Тухайн иргэний хаяг, регистрийн дугаар, холбоо барих утасны дугаар тодорхойгүй

4.1.3. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтдээ шийдвэрлүүлэх асуудлынхаа талаар тодорхой дурьдаагүй

4.1.4. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд тусгасан асуудал нь нутгийн захиргааны байгууллагаас шийдвэрлэхээр холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, байгууллагын чиг үүрэг, эрхлэх асуудал, үйл ажиллагаатай холбоогүй болон эрх зүйн хувьд шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг ирүүлсэн бол

4.1.5. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтэд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр гарсан болон шүүхээр хянан хэлцэгдэж байгаа асуудал.

4.1.6. Үндэслэлгүйгээр ажлаас халсан, чөлөөлөгдсөн тухай, буцалтгүй тусламж хүссэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд нотлох баримт хавсаргаагүй. Тухайлбал: Оршин суугаа газрын сум, багийн Засаг даргын болон бусад байгууллага, албан тушаалтны тодорхойлолт, өвчний талаар гаргасан эмчийн дүгнэлт байхгүй гэх мэт.

4.1.7. Насанд хүрээгүй иргэн болон шүүхийн шийдвэрээр эрх зүйн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, хууль ёсны асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй.

4.2. Өмнө нь төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж шийдвэрлүүлж байсан асуудлаар дахин өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт гаргасан бол.

4.3. Тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт ирүүлсэн бол.

4.4 Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт нь буцах тодорхой нэр хаяггүй бол тайлбар үйлдэн бичиг хэрэгт хадгална.

Тав. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх явцад хяналт тавих

5.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх үйл ажиллагаа хууль тогтоомжид нийцэж байгаа эсэхэд аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга, сумын Засаг даргын Тамгын газрын дарга, хэлтэс, агентлагийн дарга нар хяналт тавина. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь байгууллага, нэгжид ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хугацаа хэтэрсэн талаарх мэдээ, тайланг тухай бүрт нь байгууллага, нэгжийн удирдлагад танилцуулахдаа Архивын ерөнхий газрын даргын 2009 оны 68 дугаар тушаалаар батлагдсан журмын 5.4 дэх заалтыг баримтална.

5.2. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь ажлын 3 өдрийн дотор иргэний өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явцыг иргэнд мэдээлэх бөгөөд, цаашид шийдвэрлэлтийн тухай мэдээллийг холбогдох байгууллага, нэгжийн албан тушаалтнаас авч иргэнд танилцуулна.

5.3. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээг 14 хоног тутамд гаргаж байгууллага, нэгжийн удирдлагад танилцуулна.

5.4. Өргөдөл гомдол санал, хүсэлт хүлээн авсан албан тушаалтан, мэргэжилтэн нь тухайн асуудлыг хэрхэн судалж байгаа, ямар арга хэмжээ авч байгаа тухай явцын мэдээллийг өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтанд 7 хоног бүр мэдээлж байна.

5.5. Шийдвэрлэх хугацааг хэтрүүлсэн болон хугацааг сунгасан тохиолдолд энэ талаарх тайлбарыг тухайн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авсан байгууллага, албан тушаалтан, өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтнаас албан ёсоор гаргуулан мэдээнд тусгуулна.

5.6. Бусад байгууллагад шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд албан бичиг хавсарган, хариу өгөх хугацааг зааж өгнө.

5.7. Төрийн дээд байгууллагуудад уламжлах өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд хавсаргасан албан тоотод зөвхөн аймаг, сумын Засаг дарга нар гарын үсэг зурж хүргүүлнэ.

5.8. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтэд дурдсан асуудлыг урт хугацаанд, нэгдсэн бодлого, шийдвэрийн хүрээнд шийдвэрлэхээр бол хийгдэх үйл ажиллагааны шат дараалал, зарцуулах хугацаа, холбогдох мэдээллийг өргөдөл гомдлын нэгдсэн программд тэмдэглэн хааж, уг өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг тусгай бүртгэлд бүртгэн, шийдвэрлэлтэнд тухайн байгууллага хяналт тавина.

5.9. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас хянан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программд явцын тэмдэглэл болон хаалтын тэмдэглэлд өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан хяналт тавьж, шаардлага хангасан байвал өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программд хянасан тухай тэмдэглэгээ хийнэ тэмдэглэлийг хангалтгүй гэж үзвэл уг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг цуцалж, хариуцагч байгууллага, нэгж, албан хаагчид дахин хянан шийдвэрлүүлэхээр буцаана.

5.10. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг иргэний зүгээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэн дахин хандсан тохиолдолд өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан шийдвэрийг хянан шалгаж, үндэслэлтэй гэж үзвэл тухайн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлүүлэхээр байгууллага, нэгж, албан хаагчид буцаан шилжүүлнэ.

5.11. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, нэгжийн удирдлага, албан хаагчдын, гаргасан зөрчил дутагдлыг өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан тухай бүр нь тэмдэглэж нэгтгэн нэгжийн

удирдлагад сар бүр танилцуулж, төрийн албан хаагчдын ажлыг үнэлж, дүгнэх, хариуцлага тооцох үндэслэл болгоно.

Зургаа. Өргөдөл гомдол санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх хариу өгөх хугацаа

6.1. Байгууллага, нэгж, албан хаагчид нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэнэ.

6.1.1. Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг ажлын 8 цагт:

6.1.2. Бусдаас нэмэлт баримт, мэдээлэл, тодруулга, лавлагаа авч, судалж шийдвэрлэх өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг ажлын 5 хоногт:

6.1.3. Шалгах шаардлагатай, мөн тодорхой ажиллагаа хийгдэх боловч ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэх шаардлагагүй өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш ажлын 14 хоногийн дотор тус тус хянан шийдвэрлэнэ.

6.2. Газар дээр нь нягтлан шалгах, судалгаа хийх, мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлт гаргуулах шаардлагатай, ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэн шийдвэрлэх гомдол, санал, хүсэлтийг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш хуанлийн 30 хоногийн дотор хянан шийдвэрлэнэ.

6.3. Байгууллага, нэгжүүд шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх хугацааг сунгах үндэслэл бүхий хүсэлтээ хариуцсан ажилтанд албан бичгээр, утсаар, биечлэн, өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн нэгдсэн программд ирүүлж журмын дагуу 14-30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно.

6.4. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх хугацааг сунгасан тохиолдолд энэ тухай өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт гаргасан иргэнд уг асуудлыг шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан, өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан утсаар эсхүл биечлэн уулзаж мэдэгдэнэ.

6.5. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрийг хариуцсан албан хаагч гомдол гаргасан иргэнд утсаар эсхүл биечлэн уулзаж танилцуулах бөгөөд өргөдөл, гомдлын программд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай тэмдэглэл хөтлөн хаалт хийж, өргөдлийг эх хувиар нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтанд хүлээлгэн өгснөөр өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэсэнд тооцно.

6.6. Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явцын тухай мэдээлэл авахыг хүсвэл өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан болон уг өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хариуцан ажиллаж байгаа албан хаагч явцын мэдээллийг өгнө.

6.7. Иргэдээс ирүүлсэн санал, санаачлага, хүсэлтийг өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан холбогдох байгууллага, нэгжийн удирдлагуудад уламжлан гарсан шийдвэрийг иргэнд 90 хоногт мэдэгдэнэ.

6.8. Хурал, цуглааны үеэр иргэдээс гаргасан санал, хүсэлтийг боломжтой гэж үзвэл асуудлыг тухайн бүрт нь бусад санал, хүсэлтийг журмын дагуу хуулийн хугацаанд шийдвэрлэнэ.

6.9. Энэ журмын 3.1.3 дахь хэсэгт заасан буюу 7059106 утсанд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг харьяалах байгууллага, нэгжийн www.7059106.mn рүү ханддаг тусгай эрх бүхий ажилтан хандан, цааш уламжлан шийдвэрийг иргэнд утсаар мэдэгдэн хаалт хийнэ.

Долоо. Хориглох зүйл

7.1. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг бусад байгууллага, нэгж албан хаагчид шилжүүлэхийг хориглоно.

7.2. Удирдлагын цохолттой өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг өөр байгууллага, нэгж албан хаагчид шилжүүлэх, буцаахыг хориглоно.

7.3. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтэд холбогдож байгаа албан хаагчид шилжүүлэхийг хориглоно.

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

7.5. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар нэгдсэн программд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

Найм. Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтны хүлээх эрх, үүрэг

8.1. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрхтэй байна. Үүнд:

8.1.1. Иргэний бичгээр болон шууд утсанд хандан ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэхэд шаардагдах мэдээлэл, баримтыг иргэнээс гаргуулах,

8.1.2. Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар байгууллага, ажилтанд шаардлага тавьж мэдээлэл авах

8.1.3. Иргэдэд төрийн байгууллагад өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт гаргах, шийдвэрлүүлэх талаар зөвлөгөө өгөх

8.1.4. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явц, түүний шат дамжлагад хяналт тавих

8.2. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах үүргийг хүлээнэ

8.2.1. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар байгууллага, иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх

8.2.2. Иргэнд өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээлэл өгөх

8.2.3. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг гаргаж нэгж, байгууллагын удирдлагад болон дээд шатны байгууллагад тайлагнах

8.2.4. Шууд утсанд болон цахим хэлбэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг тухай бүр удирдлагуудад танилцуулж холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэх

8.2.5. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтүүдийг холбогдох баримт бичгүүдийн хамт архив зүйн дагуу хадгаламжийн нэгж болгон байгууллагын архивын ажилтанд бүртгэл жагсаалтаар хүлээлгэн өгнө.

8.3. Байгууллага, нэгжүүд өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлт түүний мөрөөр хийж, хэрэгжүүлсэн ажлын тайланг улирал, хагас бүтэн жилээр аймгийн ЗДТГ-ын ТЗУХ-ийн олон нийттэй харилцах ажилтанд заасан хугацаанд ирүүлж, хэвлэл мэдээлэл, олон нийтийн хэрэгсэл, цахим хуудсуудаар сар, улирал бүр тогтмол иргэдэд мэдээлэх ажлыг зохион байгуулна.

8.4. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн асуудлыг шийдвэрлэлтийн явцын мэдээллийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программ дээр шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэгт бичиж, иргэнийг мэдээллээр ханган ТАХ-ийн ёс зүйн дүрмийг мөрдөн ажиллана.

8.5. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан нь өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж ажиллах талаар байгууллага, нэгж, албан хаагчдад шаардлага тавина.

8.6. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх явцад гарч байгаа аливаа зөрчил, дутагдлыг засаж залруулах, талаар заавар зөвлөмж өгч бүртгэн баримтжуулна

8.7. Байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авах байр, өрөөний дугаар, цагийн хуваарь, цахим хаяг, нээлттэй утасны дугаар зэргийг иргэд олон нийтэд байнга сурталчилж, гарын авлагыг олон хэлбэрээр хийж тараах.

8.8. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан ТАХ-ийн ёс зүйн дүрмийг мөрдлөгө болгон иргэдтэй харилцааны өндөр түвшинд соёлтой харилцаж, хувийн харилцаа, хандлага гаргахгүй байх.

Ес. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах, хяналт тавих

9.1. Байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас ирсэн загварын дагуу үндсэн хоёр хэлбэрээр боловсруулан гаргана.

9.1.1. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан

9.1.2. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын танилцуулга, тайлан

9.1.3. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн байдал, хэлбэр, агуулгаас бүрдсэн бүх төрлийн тоон мэдээлэл багтана.

9.1.4. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын танилцуулга тайлан нь тухайн байгууллага, нэгжүүд иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн тойм, шийдвэрлэлтийн байдал, түүний мөрөөр зохиосон ажил, тэдгээрт тусгагдсан асуудлуудаас бодлого, үйл ажиллагаа, ажил, арга хэмжээний төлөвлөгөөнд тусгаж хэрэгжүүлсэн болон цаашид анхаарч ажиллах тухай дүгнэлт тайлан, мэдээ багтана.

9.2. Байгууллага, нэгж нь өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн тайланг удирдлагын зөвлөлөөрөө хэлэлцүүлэн баталгаажуулна.

9.2.1. Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан тайланг улирлаар гарган 3, 6, 9, 12 дугаар сарын 25-ны өдрөөр тасалбар болгон дараа сарын 1-ний дотор, жилийн эцсийн тайланг 12 сарын 25-ны өдрөөр тасалбар болгон дараа оны 1 дүгээр сарын 1-ний дотор аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтанд Эйбль программын захидлаар ирүүлнэ.

9.2.2. Байгууллага, нэгжийн удирдлагын гарын үсэг, тамга тэмдгээр баталгаажсан тайлангийн эх хувийг албан тоотын хамт аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтанд ирүүлнэ.

9.3. Сумдад үйл ажиллагаа явуулж байгаа босоо тогтолцоотой төрийн байгууллага, нэгжүүд өөрт хамааралтай өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг тухайн сумын өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн мэдээнд оруулж тайлагнана.

9.4. Аймгийн төвд байгаа сумдад нэгжтэй байгууллага нь өргөдөл гомдлын тайландаа зөвхөн өөрийн байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг

тусгана. /Сумдын нэгжийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн мэдээг сумын өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн тайланд оруулна/

9.5. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан бусад байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг тайланг нэгтгэн боловсруулж, нэгжийн даргаар хянуулан, улирал бүр Засаг даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн, хурлын тэмдэглэл, аймгийн Засаг даргын албан тоотын хамт тухайн улирлын дараа сарын 10-ны өдрийн дотор ЗГХЭГ-т Эйбль программын захидлаар болон, шуудангаар хүргүүлнэ.

9.6. Аймгийн Засаг даргын зөвлөлийн хурлаар байгууллага, нэгж, сумын өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн тайланг оруулж хэлэлцүүлэх ажлыг ТЗУХ / өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан ажилтан/ хариуцаж ажиллана.

9.7. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайланг аймгийн Засаг даргын Зөвлөлийн хурлаар оруулах үйл ажиллагааг байгууллага, нэгжийн удирдлага хариуцан зохион байгуулж, хариуцсан мэргэжилтний хамт танилцуулна.

9.8. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайлан хэлэлцүүлсэн байгууллага, нэгж, сумдад Засаг даргын Зөвлөлийн хурлаас тэмдэглэлээр үүрэг өгөх ба тухайн сум, байгууллага, нэгж үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон ажиллана.

9.9. Сум, байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн байдал, шийдвэрлэх үйл ажиллагаа, журмын хэрэгжилтэд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт шинжилгээ үнэлгээ хийнэ.

9.10. Хяналт шинжилгээ үнэлгээ хийх ажлыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын тушаалаар баталсан ажлын хэсэг зохион байгуулж хэрэгжүүлнэ

Арав. Хариуцлага

10.1. Энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомж, мөн иргэний эрхийг зөрчсөн сум, байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зөрчлийг арилгуулах, цаашид анхаарч ажиллах талаар Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга байгууллага, нэгжийн удирдлагад албан бичгээр шаардлага хүргүүлнэ.

10.2. Сум, байгууллага, нэгж нь шаардлагыг хүлээн авснаас хойш ажлын 10 хоногт багтаан шаардлагад дурдсан зөрчлийн талаар авсан арга хэмжээ, гаргасан шийдвэр, дүгнэлт тайлбараа Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн даргад албан бичгээр ирүүлнэ.

10.3. Энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжоор иргэний эрхийг зөрчсөн байгууллага, нэгж, албан хаагч зөрчлөө арилаагүй, хүргүүлсэн шаардлагын дагуу арга хэмжээ аваагүй, эсхүл гаргасан зөрчил удаа дараа давтагдсан, өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн явц, тайлан мэдээ хангалтгүй, ажлын хариуцлага алдсан тохиолдолд Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн даргын зүгээс байгууллага нэгжийн удирдлагад хуулийн дагуу шат, дараалалтай арга хэмжээ авах саналыг удирдах албан тушаалтанд хүргүүлнэ.

10.4. Энэхүү журам болон холбогдох хууль тогтоомжууд, иргэний эрхийг зөрчсөн сум, байгууллага, нэгжийн удирдлага, мэргэжилтэн, албан хаагчид холбогдох хууль, тогтоомжид заасны дагуу хариуцлага хүлээнэ.

10.5. Сум байгууллага, нэгжийн, удирдлага, албан хаагч, мэргэжилтэн нь өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн тайлан, гомдол шийдвэрлэх явцдаа байгууллага, хувь хүний талаарх мэдээллийг бусдад задруулсан буюу өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг үрэгдүүлсэн тохиолдолд холбогдох хууль, тогтоомжид заасны дагуу хариуцлага хүлээнэ.