



МОНГОЛ УЛС  
БАЯНХОНГОР АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН  
ЗАХИРАМЖ

2023 оны 03 сарын 28 өдөр

Дугаар А/158

Номгон

"Аймгийн нутгийн захиргааны байгууллага,  
албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан  
өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-д  
нэмэлт өөрчлөлт оруулах тухай

Аймгийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шуурхай шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулах, үр дүнг тооцох, аймгаас гаргах бодлого, шийдвэрт иргэдийн санал бодлыг тусгах, нээлттэй, шуурхай, ил тод байдлыг бүрдүүлэх зорилгоор, Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 60 дугаар зүйлийн 60.1, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Засгийн газрын "Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай" 2005 оны 67 дугаар тогтоолыг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

1.Аймгийн Засаг даргын 2021 оны 04 дүгээр сарын 09-ны өдрийн А/259 дүгээр захирамжаар батлагдсан "Аймгийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-д дараах нэмэлт өөрчлөлтийг оруулсугай.

1.1.Журмын 3 дугаар зүйлийн 3.1.4-т "eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим хуудсаар-өргөдөл гомдлыг хүлээн авах бүртгэх" гэж, 3.7."Боловсрол, эрүүл мэнд, соёл урлаг, биеийн тамир, спорт, хөдөлмөр халамж, газрын харилцаа, байгаль орчин, улсын бүртгэл зэрэг салбарууд нь орон нутагт төрийн үйлчилгээ үзүүлж буй харъяа байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, дүн мэдээг нэгтгэх ба тайланг улирал бүрийн 25-ны дотор нэгтгэн төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэст мэдээллэх ба шаардлагатай үед мэдээ, тайланг бичгээр ирүүлнэ" гэж тус тус нэмсүгэй.

1.2.Журмын 3.2 дахь заалтыг" Энэ журмын 3.1.1 дэх, 3.1.3 дахь, 3.1.4 дэх хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системд бүртгэнэ" гэж, 4.1."Энэ журмын 3.1.1 дэх, 3.1.3 дахь, 3.1.4 дэх хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн ажлын 8 цагт багтаан бүртгэж өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтанд

842310387


ажлын 2 өдөрт багтаан шилжүүлнэ" гэж, 4.3."Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй нь хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, хэлтэс, нэгж, албан хаагч ажлын 2 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгааныг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчид Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системээр тэмдэглэл үйлдэн шилжүүлнэ" гэж, 5.1."Энэ журмын 3.6 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдлыг нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй эцэслэн шийдвэрлэж, өргөдөл гаргагчид амаар, бичгээр, утсаар гэсэн хэлбэрийн аль нэгийг сонгон хариуг хүргүүлэн eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системд хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар тэмдэглэгээ хийж, хаалт хийнэ" гэж, 9.5."Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт шинжилгээ хийж аймгийн Засаг даргын дэргэдэх Удирдлагын багийн хурлаар хэлэлцүүлнэ" гэж тус тус өөрчлөн найруулсугай.

2."Аймгийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг хавсралтаар нэмэлт өөрчлөлт оруулсугай.

3.Сум, байгууллагын үйл ажиллагаанд журмын хэрэгжилтийг ханган мөрдүүлж, ажиллахыг сумдын Засаг дарга, агентлаг, сум, байгууллагын дарга нарт, журамд орсон өөрчлөлтийг Нутгийн захиргааны болон орон нутгийн өмчийн байгууллагад сурталчлах, хэрэгжилтэд хяналт тавьж, бодлого арга зүйгээр ханган ажиллахыг Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга (П.Отгонбаярт)-д тус тус үүрэг болгосугай.

4.Захирамжийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга (Д.Энхжаргал)-г даалгасугай.

ДАРГА



Д.МӨНХСАЙХАН

Аймгийн Засаг даргын 2013 оны 03 дугаар сарын 2-ны өдрийн 1/158 дугаар захирагчийн хэвсралт



## АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

### Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг аймгийн нутгийн захиргааны бүх шатны байгууллага /цаашид “байгууллага” гэх/-уудад хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.1. Нутгийн захиргааны бүх шатны байгууллагууд нь төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системийн өргөдөл, гомдлын системий үйл ажиллагаандаа тогтмол ашиглаж өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах.

### Хоёр. Хууль тогтоомж

2.1.Өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хууль, Захиргааны ерөнхий хууль, Монгол улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67 дугаар тогтоол болон холбогдох хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө.

### Гурав. Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

3.1. Нутгийн захиргааны байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна:

- 3.1.1. Бичгээр
- 3.1.2. Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 70440001 дугаарын утсаар
- 3.1.3. [www.bayanhongor.gov.mn](http://www.bayanhongor.gov.mn) цахим хуудсаар
- 3.1.4. eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим хуудсаар

3.2.Энэ журмын 3.1.1 дэх, 3.1.3 дахь, 3.1.4 дэх хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongog.gov.mn цахим системд бүртгэж, өргөдөл, гомдлыг PDF файлаар оруулж, бусад холбогдох баримтыг хавсралтаар оруулна.

3.3.Нутгийн захиргааны байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа системд дараах мэдээллийг бүртгэсэн байна.

3.3.1.Иргэний овог, нэр

3.3.2.Иргэний регистрийн дугаар

3.3.3.Иргэний оршин суугаа хаяг

3.3.4.Иргэнтэй холбоо барих гар утасны дугаар

3.3.5.Ямар албан тушаалтанд хандсан тухай мэдээлэл

3.3.6.Ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай мэдээлэл

3.3.7.Шаардлагатай бол гарын үсэг, холбогдох нотолгоо, нэмэлт материал, бусад баримт авч болно.

3.4.Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана.

3.4.1.Энэ журмын 3.3 дэх хэсэгт заасан мэдээлэл дутуу бол

3.4.2.Төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар дахин хандах шаардлагагүй гэж үзэн эрх бүхий албан тушаалтан албан бичгээр урьд өмнө нь хариу өгсөн бол

3.4.3.Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг урьд өмнө нь шийдвэрлэсэн шүүхийн шийдвэр хүчин төгөлдөр хэвээр байгаа бол

3.4.4.Бага насны хүүхэд буюу шүүхийн шийдвэрээр эрх зүйн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол

3.4.5.Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

3.5.Энэ журмын 3.4.2 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий албан тушаалтан гэдэгт дараах албан тушаалтныг ойлгоно:

3.5.1.Аймгийн Засаг дарга

3.5.2.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга;

3.5.3.Аймгийн Засаг Засаг даргын дэргэдэх хэлтэс, агентлагийн дарга;

3.5.4.Сумын Засаг дарга, Засаг даргын Тамгын газрын дарга, төсөвт байгууллагын дарга, захирал, эрхлэгч

3.6.Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системд өргөдөл, гомдол бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцана.

3.7.Боловсрол, эрүүл мэнд, соёл урлаг, биеийн тамир, спорт, хөдөлмөр халамж, газрын харилцаа, байгаль орчин, улсын бүртгэл зэрэг салбарууд нь орон нутагт төрийн үйлчилгээ үзүүлж буй харъяа байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, дүн мэдээг нэтгэх ба тайланг улирал бүрийн 25-ны дотор нэгтгэн төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэст мэдээллэх ба шаардлагатай үед мэдээ, тайланг бичгээр ирүүлнэ.

### **Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах**

4.1.Энэ журмын 3.1.1 дэх, 3.1.3 дахь, 3.1.4 дэх хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн ажлын 8 цагт багтаан бүртгэж өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтанд ажлын 2 өдөрт багтаан шилжүүлнэ.

4.2.Энэ журмын 3.6 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл /цохолт/ бичиж харьяалах доод шатны байгууллага, албан хаагчид хянан шийдвэрлүүлэхээр өдөрт нь шилжүүлнэ.

4.3.Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй нь хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, хэлтэс, нэгж, албан хаагч ажлын 2 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгааныг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчид Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системээр тэмдэглэл үйлдэн шилжүүлнэ.

### **Тав. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх**

5.1.Энэ журмын 3.6 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдлыг нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй эцэслэн шийдвэрлэж, өргөдөл гаргагчид амаар, бичгээр, утсаар гэсэн хэлбэрийн аль нэгийг сонгон хариуг хүргүүлэн eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системд хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар тэмдэглэгээ хийж, хаана.

5.2.Хэрэв энэ журмын 8.1 дэх, 8.5 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн тохиолдолд байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн тэрхүү үйлдлийг цуцлах бөгөөд буцаалт /шилжүүлэг/ хийсэн тухайн байгууллага, хэлтэс, нэгж, албан хаагч уг өргөдөл, гомдлыг холбогдох байгууллага, нэгжээс тодруулга авч, өөрөө биечлэн шийдвэрлэнэ.

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

5.4.Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас хянан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн системд тэмдэглэх бөгөөд уг хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай хөтөлсөн эсэхэд байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хяналт тавина.

5.4.1. Хаалтын тэмдэглэлийг хангалтгүй гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын нэгдсэн системд тэмдэглэж, уг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг цуцалж, түүнийг шийдвэрлэсэн байгууллага, хэлтэс, нэгж, албан хаагчид дахин хянан шийдвэрлүүлэхээр буцаана.

5.4.2.Байгууллага, хэлтэс, нэгж, албан хаагчаас шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг иргэний зүгээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэж дахин хандсан тохиолдолд өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хянан шалгаж, дахин хандах үндэслэл байгаа эсэхийг тогтооно:

5.4.3.Дахин хандах үндэслэлгүй өргөдөл, гомдлыг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу дээд шатны байгууллага, нэгжид хянан шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлнэ.

5.4.4.Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлыг энэ журмын 5.1 дэх хэсэгт заасны дагуу хянан шийдвэрлүүлэхээр тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчид дахин шилжүүлнэ.

5.4.5.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тодорхойлолт, магадалгаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, [eoffice.bayanhongor.gov.mn](http://eoffice.bayanhongor.gov.mn) цахим системд файл болгон хавсаргана.

5.5.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, хэлтэс, нэгж, албан хаагчдын зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл



ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн ERP систем, eoffice.bayanhongor.gov.mn цахим системд тухай бүрт нь тэмдэглэж, цахим архив үүсгэн тэдгээрийн ажлын үр дүнг үнэлж дүгнэх, хариуцлага тооцох үндэслэл болгоно.

### **Зургаа. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа**

6.1.Нутгийн захиргааны байгууллага, албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтааж хянан шийдвэрлэнэ.

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

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

6.1.3.Шалгаж тодруулах шаардлагатай, мөн тодорхой ажиллагаа хийгдэх боловч ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэх шаардлагагүй өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш ажлын 3 өдрийн дотор хянан шийдвэрлэнэ.

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

6.3.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа байгууллага, нэгжүүд хүндэтгэн үзэх шалтгаантай болон шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгуулахаар үндэслэл бүхий хүсэлтээ Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэст албан бичгээр, утсаар, эсхүл биечлэн гаргаж болох бөгөөд уг хүсэлтэд дурдсан бодит нөхцөл байдал, хэрэгцээ шаардлагыг харгалзан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг байгууллагын удирдлага нэг удаа, хуанлийн 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно.

6.4.Хугацаа сунгуулах хүсэлтэд хугацаа сунгах болсон шалтгаан, хэдэн хоногоор сунгах хүсэлтэй байгаагаа тодорхой илэрхийлэх бөгөөд сунгах эсэхийг байгууллагын удирдлага эцэслэн шийдвэрлэнэ.

6.5.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгасан тохиолдолд энэ тухай тухайн өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд биечлэн болон утсаар мэдэгдэнэ.

## **Долоо. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх**

7.1.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсний дараа [eoffice.bayanhongor.gov.mn](http://eoffice.bayanhongor.gov.mn) цахим системд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг заавал хаана.

7.2.Албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг заавал албан бичгээр өгөх бөгөөд энэ тухай тэмдэглэлийг [eoffice.bayanhongor.gov.mn](http://eoffice.bayanhongor.gov.mn) цахим системд оруулж, уг албан бичгийн хуулбарыг файл болгон хавсаргана.

7.3.Иргэн өөрийнхөө гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, шийдвэрлэлтийн явцын талаар байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтнээс мэдээлэл авах нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллана.

7.4.Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авахыг хүсвэл өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн болон уг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн буюу шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн мэдээллээр саадгүй хангаж ажиллана.

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

7.6.Иргэний гаргасан өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсний дараа уг асуудлаар нутгийн захиргааны байгууллагад дахин хандах шаардлагагүй гэж энэ журмын 3.6 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээдээс үзвэл өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг албан тоотоор гаргана.

### **Найм. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах**

8.1.Агентлаг, сум, байгууллагууд нь иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг журамд заасан хугацаанд [eoffice.bayanhongor.gov.mn](http://eoffice.bayanhongor.gov.mn) цахим системд бүртгэж, тайлагнана.

8.2.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг илтгэн харуулах бүх төрлийн тоон мэдээлэл байх бөгөөд үүнийг [eoffice.bayanhongor.gov.mn](http://eoffice.bayanhongor.gov.mn) цахим системээр хяналт тавина. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайланд дараах тайлан, мэдээ багтана:

8.2.1.Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын жагсаалт



8.2.2. Шийдвэрлэгдээгүй хугацаа хэтэрч байгаа өргөдөл, гомдлын жагсаалт

8.2.3. Өргөдөл, гомдлын жагсаалт /бүртгэл/

8.2.4. Уламжлан ирсэн өргөдөл, гомдлын жагсаалт /бүртгэл/

8.2.5. Тэмдэглэсэн, тэмдэглээгүй өргөдөл, гомдлын жагсаалт

8.2.6. Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй мэдээ

8.2.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ

8.2.8. Өргөдөл, гомдлын товч жагсаалт

8.2.9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ

8.3. Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсээс агентлаг, сум, байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээнд хяналт тавьж, улирал бүрийн дараа сарын 10-ны дотор Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт мэдээ, тайланг хүргүүлэн ажиллана.

8.4. Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс нь шаардлагатай үед агентлаг, сумдаас өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг цаасаар гаргуулан авна.

8.5. Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс нь төрийн байгууллагуудын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн талаар удирдлагад танилцуулан, мэдээллээр хангаж, санал дүгнэлт гарган ажиллана.

8.6. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт шинжилгээ хийж аймгийн Засаг даргын дэргэдэх Удирдлагын багийн хурлаар хэлэлцүүлнэ.

8.7. Байгууллага, нэгжүүд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хангуулах талаар хэрэгжүүлсэн ажлын биелэлтийг хэвлэл мэдээлэл, олон нийтийн хэрэгсэл, цахим хуудаснуудаар сар бүр тогтмол мэдээлэх ажлыг зохион байгуулна.

8.8. Өргөдөл гомдол хүлээн авч буй мэргэжилтэн бүртгэлийн дэвтэр хөтөлж, бүртгэлийн дэвтэр, өргөдөл, гомдлыг эх хувиар нь архивын баримтад хүлээлгэн өгнө.

#### Ес. Эрх, үүрэг

9.1. Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс нь аймгийн хэмжээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааг нэгдсэн удирдлага, зохион байгуулалтаар хангах, хяналт тавих, тайлагнах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар баримтлах бодлого, чиглэлийг тодорхойлох, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал бодлыг нь аймгийн бодлого шийдвэрт тусгуулах ажлыг хариуцан зохион байгуулна.

9.2.Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

9.2.2.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар байгууллага, нэгж, албан хаагчдад шаардлага тавих;

9.2.3.Байгууллагуудаас иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах;

9.2.4.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

9.2.5.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад гаргаж байгаа аливаа зөрчил, дутагдлыг засаж залруулах, бүртгэн баримтжуулах.

9.2.6.Байгууллага, нэгжүүдийн хууль тогтоомжоор тогтоосон өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ, ажлын чиг үүрэг, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр нийтэд мэдээлж, сурталчлах, энэ тухай мэдээллийг аймгийн албан ёсны цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчлэн ажиллаж байгаа эсэхэд хяналт тавих;

9.2.7.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны үр дүнг байгууллага, нэгж, албан хаагч тус бүрээр дүгнэх, үнэлэх;

9.2.8.Аймгийн удирдлагуудыг холбогдох мэдээллээр хангах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх;

9.2.9.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

9.2.10.Байгууллагууд 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.

10.1.Байгууллагууд нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

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

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

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

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

10.1.6.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх;

10.1.7.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 албан ёсны цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчилэн ажиллах;

10.1.8.Холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

#### **Арван нэг: Хориглох зүйл**

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

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

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

11.4.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.

11.5.Хэрэв энэ журмын 4.4 дэх хэсэгт заасан нөхцөл үүссэн гэж үзэн буцаалт хийхдээ ажлын 3 хоногоос хэтрүүлэхийг хориглоно.

11.6.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар [eoffice.bayanhongor.gov.mn](http://eoffice.bayanhongor.gov.mn) цахим системд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

#### **Арван хоёр. Хариуцлага**

12.1.Энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомж, мөн иргэний эрхийг зөрчсөн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зөрчлийг арилгуулах, цаашид анхаарах зүйлийн талаар аймгийн Засаг даргын Тамгын газраас тухайн байгууллагын удирдлагад албан бичгээр шаардлага хүргүүлнэ.

12.2.Байгууллага нь шаардлагыг хүлээн авснаас хойш ажлын 10 хоногт багтаан шаардлагад дурдсан зөрчлийн талаар авсан арга хэмжээ, гаргасан

шийдвэр, дүгнэлт, тайлбараа Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэст албан бичгээр ирүүлнэ.

12.3.Энэ журмын 11.1 дэх хэсэгт дурдсан зөрчил арилаагүй, хүргүүлсэн шаардлагын дагуу ямар нэгэн арга хэмжээ аваагүй, эсхүл гаргасан зөрчил удаа дараа давтагдсан, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал хангалтгүй, ажлын хариуцлага алдсан тохиолдолд аймгийн Засаг даргаас холбогдох байгууллагын удирдлагад сануулах арга хэмжээ авах бөгөөд 2 дахь удаагаа сануулах арга хэмжээ авсан тохиолдолд тухайн байгууллагын удирдлагатай байгуулсан гэрээг цуцлах, хууль тогтоомжийн дагуу ажлаас чөлөөлөх үндэслэл болно.

12.4.Энэ журмын 11.2 дахь хэсэгт заасныг хэрэгжүүлэхдээ албан хаагчийн гаргасан зөрчлийн шинж байдлыг харгалзан түүнийг томилсон эрх бүхий этгээд холбогдох хууль, тогтоомжид заасны дагуу хариуцлага тооцно.

12.5.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ албан хаагчийн зүгээс энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан зөрчлийг удаа дараа гаргасан, эсхүл ноцтой зөрчил гаргасан бол ажил олгогчийн санаачилгаар хөдөлмөрийн гэрээг цуцална.

#### Арван гурав. Бусад

13.1.Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг шүүхэд нотлох баримт болгон ашиглах хүсэлт гаргавал өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн тухайн өргөдөл, гомдлын Бүртгэл-хяналтын картыг хэвлэж, "Хуулбар үнэн" тэмдэг дарж баталгаажуулж өгнө.