



МОНГОЛ УЛС
БАЯНХОНГОР АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН
ЗАХИРАМЖ

2021 оны 04 сарын 09 өдөр

Дугаар А/259

Номгон

"Аймгийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам" батлах 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 29 дүгээр зүйлийн 29.1.6 "г", 29.2 дахь хэсэг, 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 нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг хавсралтаар баталсугай.

2.Иргэдээс өргөдөл, гомдол, хүлээн авах, ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд бүртгэж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг шинэчлэн зохион байгуулж, нутгийн захиргааны нийт албан хаагчдад сурталчлан таниулах, мөрдүүлэх, тэдгээрийг нэгдсэн удирдлага, зохион байгуулалтаар хангаж ажиллахыг Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс (Ж.Алтанцэцэг)-т үүрэг болгосугай.

3. Захирамжийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газар /М.Өнөржаргал/-т үүрэг болгосугай.

4.Энэ журам батлагдсантай холбогдуулан аймгийн Засаг даргын 2014 оны 202 дугаар захирамжийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА



Д.МӨНХСАЙХАН

621010660

Аймгийн Засаг даргын 2021 оны 04 дүгээр сарын
09-ний өдрийн А/259 дүгээр захирамжийн
хавсралт



АЙМГИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, 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 аймгийн нутгийн захиргааны бүх шатны байгууллага /цаашид "байгууллага" гэх/-уудад хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2.Нутгийн захиргааны бүх шатны байгууллага ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмыг 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, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн 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.bayankhongor.gov.mn цахим хуудсаар;

3.2.Энэ журмын 3.1.3 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл

2.

ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд бүртгэнэ.

3.3.Нутгийн захиргааны байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн байгууллагын дотоод удирдлагын ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд давхар бүртгэнэ. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг заавал авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд 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

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

3.5.Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана.

3.5.1.Энэ журмын 3.3 дэх хэсэгт заасан мэдээлэл дутуу бол

3.5.2.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

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

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

3.5.5.Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

3.6.Энэ журмын 3.5.2 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээд гэдэгт дараах албан тушаалтныг ойлгоно:

3.6.1.Аймгийн Засаг дарга

3.6.2.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга;

3.6.3.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын хэлтсийн дарга

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

3.6.5.Сумын Засаг дарга, Засаг даргын Тамгын газрын дарга, төсөвт

байгууллагын дарга, захирал, эрхлэгч

3.7. ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцана.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах

4.1. Энэ журмын 3.1, 3.3 дахь хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нэн даруй бүртгэж өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь шилжүүлнэ.

4.2. Энэ журмын 3.7 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, нэгж, албан хаагч ажлын 2 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгаан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчийн талаарх мэдээллийг "ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд тэмдэглэнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх

5.1. Энэ журмын 3.7 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.

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

4.

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 програмд 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 програмд тэмдэглэх бөгөөд уг хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай хөтөлсөн эсэхэд байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хяналт тавина.

5.4.1.Хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хянасан тухай тэмдэглэгээ хийнэ.

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

5.5.Байгууллага, 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:

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

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

5.6.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тодорхойлолт, магадалгаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны уидрдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд файл болгон хавсаргана.

5.7.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, нэгж, албан хаагчдын зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд 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 нягтлан 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, мессеж/SMS-ээр мэдэгдэнэ.

Долоо. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх

7.1. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсний дараа “ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн “Өргөдөл, гомдол” програмд 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 ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд 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 програмд 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 3.7 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээдээс үзвэл өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг албан тоотоор гаргана.

7.6.1. Энэ журмын 7.7 дахь хэсэгт заасан хариуг өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан иргэнд биечлэн хүлээлгэж өгөх бөгөөд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг бүх талаас нь, хууль зүйн үндэслэлтэй тайлбарлан ойлгуулж, бүртгэлийн дэвтэрт хүлээлцсэн тухай гарын үсэг зуруулна.

7.6.2. Энэ журмын 7.7 дахь хэсэгт заасан хариуг баталгаажуулсны дараа эрх бүхий этгээд ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд хаалтын тэмдэглэл хөтлөхдөө

тусгай тэмдэглэл хийж, маягтыг хавсаргана.

Найм. Хориглох зүйл

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

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

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

8.4.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.

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

8.6.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

Ес. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах

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

9.1.1.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан

9.1.2.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан

9.2.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг илтгэн харуулах бүх төрлийн тоон мэдээлэл байх бөгөөд үүнийг ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програмаас татан авч гаргана. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайланд дараах тайлан, мэдээ багтана:

8.

9.2.1.Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй тайлан;

9.2.2.Өргөдөл, гомдлын хугацааны тайлан;

9.2.3.Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан;

9.2.4.Өргөдөл, гомдлын шат дамжлагын тайлан;

9.2.5.Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

9.3.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зүгээс авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шинээр санаачилсан үйл ажиллагаа болон өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийж, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр зохион байгуулсан ажлуудын талаарх дэлгэрэнгүй тайлан байна.

9.4.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 аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэст албан бичгээр ирүүлнэ.

9.5.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланг гаргахдаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан болон холбогдох мэдээ, баримтанд үндэслэсэн, үр дүнг тооцсон, цаашид хэрэгжүүлэх ажлын саналыг тусгасан байхаар боловсруулна.

9.6.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын нэгдсэн тайланг аймгийн хэмжээнд нэгтгэн боловсруулах ажлыг Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтэс хариуцан ажиллах бөгөөд улирал бүрийн дараа сарын 10-ны дотор Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт тайлагнана.

9.7.Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт шинжилгээ хийж аймгийн Засаг даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлнэ.

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

9.9.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн асуудлыг хэрхэн судлаж байгаа, ямар ажиллагаа хийгдэж байгаа талаарх

явцын мэдээллийг ERP E-Mongolia төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны удирдлагын нэгдсэн системийн өргөдөл, гомдлын програм дээр шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэг бичиж, иргэнийг мэдээллээр хангаж ажиллана.

9.10.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч энэ журмын 9.9 дэх хэсэгт заасан явцын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 10 хоног тутамд нэгээс доошгүй удаа хөтөлнө.

9.11.Энэ журмын 9.7 дахь хэсэгт заасан ажлыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын тушаалаар баталсан Ажлын хэсэг зохион байгуулж, хэрэгжүүлнэ.

Арван. Эрх, үүрэг

10.1. 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.

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

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

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

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

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

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

10.2.6.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 www.bayankhongor.gov.mn цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчлэн ажиллаж байгаа эсэхэд хяналт тавих;

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

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

10.2.9.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

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

10.3. 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.

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

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

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

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

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

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

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

10.4.7.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

10.4.8.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 өөрийн байгууллагын болон www.bayankhongor.gov.mn цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчилэн ажиллах;

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

10.5. Байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан албан хаагчид нь байгууллагын хэмжээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн өдөр тутмын үйл ажиллагааг зохион байгуулж, албан хаагчдын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавих, тайлагнах, удирдлагыг холбогдох мэдээллээр тогтмол хангах, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал бодлыг нь байгууллагын үйл ажиллагаа, бодлого шийдвэрт тусгуулах ажлыг зохион байгуулна.

10.6.Байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

10.6.2.Байгууллагын өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавьж, шаардлагатай бол албан хаагчдад шаардлага тавих;

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

10.6.4.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх ажлыг зохион байгуулах;

10.6.5.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах ажлыг зохион байгуулах;

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

10.7.Байгууллагуудын бусад албан хаагчид нь өөрт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмын дагуу хянан шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулна.

10.8. Байгууллага, нэгжийн албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

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

10.8.3. Өргөдөл, гомдлыг энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан шаардлагын дагуу хянан шийдвэрлэх;

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

10.8.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтээ эрх бүхий этгээдэд тайлагнах;

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

Арван нэг. Хариуцлага

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. Энэ журмын 11.2 дахь хэсэгт заасныг хэрэгжүүлэхдээ албан хаагчийн гаргасан зөрчлийн шинж байдлыг харгалзан түүнийг томилсон эрх бүхий этгээд Төрийн албаны тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 40.8, Хөдөлмөрийн тухай

хуулийн 131 дүгээр зүйлийн 131.1 дэх хэсэгт заасан сахилгын шийтгэлийн аль нэгийг ногдуулна.

11.5.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ албан хаагчийн зүгээс энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан зөрчлийг удаа дараа гаргасан, эсхүл ноцтой зөрчил гаргасан бол Төрийн албаны тухай хуулийн 40 дугаар зүйлийн 40.8, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 40 дүгээр зүйлийн 40.1.4 дэх хэсэгт зааснаар төрийн албанаас халах буюу хөдөлмөрийн гэрээг ажил олгогчийн санаачлагаар цуцална.

11.6.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны үр дүнгээр "Е" үнэлгээ авсан байгууллага, нэгжийн удирдлага, албан хаагчдад түүнийг томилсон эрх бүхий этгээд Төрийн албаны тухай хуулийн 40 дугаар зүйлийн 40.8, 26.1.2, 26.1.3, 25 дугаар зүйлийн 25 1.1, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 131 дүгээр зүйлийн 131.1.1, 131 1 2, 131.1.3, 40 дүгээр зүйлийн 40.1.4 дэх заалтын дагуу хариуцлага тооцох үндэслэл болно.

Арван хоёр. Бусад

12.1.Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг шүүхэд нотлох баримт болгон ашиглах хүсэлт гаргавал Иргэд хүлээн авах төвөөс тухайн өргөдөл, гомдлын Бүртгэл- хяналтын картыг хэвлэж, "Хуулбар үнэн" тэмдэг дарж баталгаажуулж өгнө.