

Иргэний нисэхийн ерөнхий газрын даргын
2013 оны 11 дугаар сарын 13-ны өдрийн
8/11/13 дүгээр тушаалын 3 дугаар хавсралт

ИРГЭНИЙ НИСЭХИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАРТ ХАНДАЖ ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

1.1. Иргэний нисэхийн ерөнхий газар /ИНЕГ/-ын албан тушаалтанд хандаж иргэдээс амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хянан шийдвэрлэх, түүний мөрөөр арга хэмжээ авах вйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

1.2. ИНЕГ-т иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ "Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай" хууль, "Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай" Монгол Улсын Засгийн газрын 2005 оны 4 дүгээр сарын 1-ний өдрийн 67 дугаар тогтоол болон энэхүү журмыг мөрдлөг болгоно.

1.3. ИНЕГ-ын ажилтнууд өргөдөл, гомдолд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хадгална.

Хоёр.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, хянан үзэхгүй буцаах

2.1. ИНЕГ-ын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн иргэдээс ИНЕГ болон албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахтай холбогдсон дараах үүргийг хүлээнэ:

2.1.1. Өргөдөл, гомдол гаргагчийг хүлээн авах байр, хүлээн авах цагийн хуваарийг тогтоож нийтэд мэдэгдэх.

2.1.2. Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг албан хэрэг хөтлөх үндсэн зааврын дагуу нэгдсэн бүртгэлд бүртгэнэ.

2.1.3. "Нууц гарт нь" гэж хаягласан өргөдлийг дугтуйн дээрх хаягаар бүртгэнэ.

2.2. Энэ зүйлийн 2.1 дэх хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг ИНЕГ-ын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн өдөрт нь багтааж шилжүүлнэ.

2.3. Иргэдээс цахим хуудсаар ИНЕГ-ын болон Засгийн газрын вэб сайтад ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг ИНЕГ-ын вэб хариуцсан ажилтан нэгтгэн гаргаж өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд шилжүүлнэ.

2.4. Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, радио, телевизээр яам, албан тушаалтанд хандсан иргэдийн өргөдөл, гомдол, саналыг Хэвлэл мэдээллийн асуудал хариуцсан ажилтан нэгтгэн гаргаж, өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд шилжүүлнэ.

2.5.1. Өргөдөл, гомдлыг ИНЕГ-ын удирдлага, албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах болон албан ёсоор нийтэд зарлагдсан асуудлаар гаргасан эсэхийг тогтооно.

2.5.2. Бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хяналтын хуудас нээнэ.

2.5.3. Амаар болон цахим хуудсаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг тэмдэглэн авч тусгай бүртгэлд бүртгэнэ.

2.5.4. "11-11 ТӨВ"-д хандан ирүүлсэн тус газрын үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт, гомдол, шүүмжлэлийг тэмдэглэн авч цаг алдалгүй холбогдох албан хаагчдаас үндэслэл бүхий хариуг илгээж хаана.

2.5.5. "Нууц гарт нь" гэж хаягласан өргөдлийг тухайн албан тушаалтанд шууд өгнө.

2.6. Энэхүү журмын 2.5 дахь хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг ИНЕГ-ын даргад танилцуулан заалт чиглэл авсны үндсэн дээр бүтцийн нэгжүүдийн холбогдох газар, ажилтанд шийдвэрүүлэхээр ирсэн өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

2.7. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

2.8. Дор дурдсан тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүйгээр буцаана.

2.8.1. Буцах тодорхой нэр, хаяггүй өргөдөл, гомдлыг бүртгэж авахгүй буцаах, эсхүл энэ талаар тайлбар үйлдэн хадгална.

2.8.2. Иргэн өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар өмнө нь тус газарт хандаж байсан,

2.8.3. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэртэй,

2.8.4. Бага насны хүүхэд буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол,

2.8.5. Өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлага хангаагүй буюу овог нэр, буцах тодорхой хаяг, утасны дугаар, огноо болон гарын үсэггүй бол уг өргөдлийг хүчингүйд тооцож тайлбар үйлдэн хадгална,

2.9. ИНЕГ, албан тушаалтанд хандаж амаар гомдол, санал, хүсэлт тавих иргэдийг холбогдох албан тушаалтан өөрийн ажлын байранд биечлэн хүлээн авч, шаардлагатай гэж үзвэл бичгээр үйлдүүлж өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд өргөдлийг өгүүлнэ.

2.10. ИНЕГ-ын дарга, газрын дарга нарын иргэдтэй уулзах өдөр, цагийн хуваарийг Захиргаа гаргаж, үүний дагуу уулзуулах, хvсэлт, гомдлыг тэмдэглэн авч, бүртгэлд бүртгэн хариу өгөх үйл ажиллагааг өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн гүйцэтгэнэ.

2.11. ИНЕГ-ын вэб сайтад "Санал хvсэлт, хэлэлцvүлэг" хуудас нээж иргэдийн санал, гомдол, хvсэлтийг хүлээн авах, барагдуулах, ИНЕГ-ын эрхэлж байгаа үйл ажиллагааг нийтэд тодорхой мэдээлэх арга хэмжээг вэб хариуцсан ажилтан, хэвлэлийн төлөөлөгч нар хариуцан хэрэгжүүлнэ.

2.12. ИНЕГ-ын хэвлэл мэдээллийн асуудал хариуцсан ажилтан иргэдийн хэвлэл мэдээлэл, радио, телевизээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг ИНЕГ-ын удирдлагад танилцуулан тvvнийг барагдуулах чиглэл удирдамж авч, тухайн асуудал эрхэлсэн бүтцийн нэгж, ажилтанд шилжvүлэн өгч хариу барагдуулалтад хяналт тавина.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

3.1. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 3 хоногийн дотор шийдвэрлүүлж, зохих хариуг өгнө.

3.2. Өргөдөл, гомдлын агуулга, тvvнд тусгагдсан асуудлууд нь салбарын агентлаг, аж ахуйн нэгж, байгууллагын үйл ажиллагааны хүрээнд шийдвэрлэгдэхээр бол тvvнийг өмчийн хэлбэр харгалзахгvйгээр тухайн аж ахуйн нэгж, байгууллагад ажлын 3 хоногийн дотор шилжvүлнэ.

3.3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг Тамгын хэлтсийн дарга 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

3.4. Саналын шинжтэй, хувийн асуудлаас гадуур өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

3.5. Өргөдлийг хянан шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар өргөдөл гаргагчаас магадлах, тодруулах, судалгаа, тодорхойлолт шаардан авах зэрэг үйл ажиллагаа явуулна.

3.6. Өргөдлийг хянан шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөл, гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгнө.

3.7. Гомдлыг удирдах албан тушаалтан өөрийн бүрэн эрхийн хүрээнд шийдвэрлэнэ.

3.8. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар буюу харилцах утсаар, цахим сүлжээгээр, эсхүл бичгээр зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэх ба амаар, харилцах утсаар мэдэгдсэн бол энэ тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ.

3.9. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан газар, хэлтсийн ажилтан шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх /орон сууц/ -ээр гаргасан өргөдлийг тусгай бүртгэлд бүртгэж, хяналт тавина.

3.10. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан газар, хэлтсийн ажилтнууд санал, өргөдөл, гомдолд тусгагдсан асуудлуудыг хэрхэн шийдвэрлэгдсэн хариуг хяналтын хугацаанд өргөдөл гаргагчид мэдэгдэнэ.

3.11. Өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн иргэдээс орон сууц, гадаад дотоод сургалттай холбоотой өргөдөл гомдлыг тухайлан хариуцсан мэргэжилтэнд хүлээлгэн өгч, тухайлан хариуцсан мэргэжилтэн өргөдөл өгсөн огнооны дарааллаар бүртгэл хөтлөн авч, удирдлагаас өгсөн чиглэлийн дагуу шийдвэрлэнэ.

3.12. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан газар, хэлтсийн ажилтнууд санал, өргөдөл, гомдолд тусгагдсан асуудлуудыг хэрхэн шийдвэрлэгдсэн тухай тэмдэглэгээг хяналтын хуудсанд тодорхой бичиж, холбогдох материалын хувь, хуулбарыг хавсарган нэгж материал болгон архивын хадгалах нөхцөлийг бүрдүүлж өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд хүлээлгэн өгнө.

3.13. Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн өргөдөл, гомдлыг хяналтаас хасч оны эцэст архивын журмын дагуу цэгцлэн товъёог үйлдэж архивын эрхлэгчид хүлээлгэн өгнө.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавих

4.1. ИНЕГ, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс амаар, бичгээр гаргасан санал, өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж, шуурхай хариу өгөх ажлыг удирдлагаас өгсөн чиглэлийн дагуу тухайн асуудал эрхэлсэн ажилтан хариуцан гүйцэтгэх бөгөөд нэгдсэн бүртгэлээр хяналт тавьж, мэдээ тайлан гаргах ажлыг өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн гүйцэтгэнэ.

4.2. Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн өргөдөл, гомдлын мэдээг 14 хоног бүр газар, хэлтсийн даргад, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдлын мэдээг сар бүр Захиргаа, удирдлагын газрын дарга, Тамгын хэлтсийн дарга нарт танилцуулна.

4.3. ИНЕГ-т ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд улирал тутам дүн шинжилгээ хийж, ИНЕГ даргын зөвлөлд танилцуулан Иргэдээс ирүүлсэн санал, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн тухай тайланг улирал тутам 4, 7, 10 дугаар сарын 10-ны дотор, жилийн эцсийнхийг дараа оны 1 дүгээр сарын 10-ны дотор гаргаж архивт хүргүүлнэ.

4.5. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд тусгагдсан асуудлыг ИНЕГ-ын хэмжээнд тухайн онд хэрэгжүүлэх бодлого, авах арга хэмжээнд тусган ажиллана.