



ИРГЭНИЙ НИСЭХИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР
ИРГЭНИЙ НИСЭХИЙН
ҮНДЭСНИЙ ТӨВИЙН ДАРГЫН
ТУШААЛ

2023 оны 02 сарын 27 өдөр

Дугаар А/19

Улаанбаатар хот

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх
журам батлах тухай

Төрийн болон орон нутгийн өмчийн тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсгийн 10 дахь заалт, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Иргэний нисэхийн үндэсний төвд иргэдээс ирүүлсэн "Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг нэгдүгээр хавсралтаар, өргөдөл гомдолд хариу өгөх хуудсыг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2.Журмыг батлагдсан өдрөөс эхлэн мөрдөж ажиллахыг Иргэний нисэхийн үндэсний төв, түүний салбар, нэгжийн дарга нарт үүрэг болгосугай.

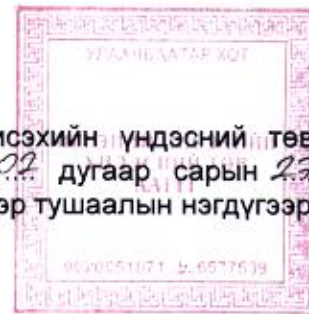
3.Энэхүү тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, хүний нөөцийн газар (Э.Нарантунгалаг)-т даалгасугай.

ДАРГЫН ҮҮРГИЙГ ХАВСРАН
ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Н.БАТСАЙХАН

Иргэний нисэхийн үндэсний төвийн даргын
2023 оны 02 дугаар сарын 27-ны өдрийн
А/19 дүгээр тушаалын нэгдүгээр хавсралт



ИРГЭНИЙ НИСЭХИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

1.1.Иргэний нисэхийн үндэсний төв, түүний харьяа салбар, нэгж (цаашид "ИНҮТ" гэх)-д хандан иргэдээс амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх, түүний мөрөөр арга хэмжээ авах үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

1.2.Иргэний нисэхийн үндэсний төвд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын 2005 оны 4 дүгээр сарын 01-ний өдрийн "Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай" 67 дугаар тогтоол болон энэхүү журмыг мөрдлөг болгон байгууллагын Дотоод удирдлагын нэгдсэн систем (цаашид "IMCAA систем" гэх)-ийг ашиглан явуулна.

1.3.Систем нь Иргэний нисэхийн үндэсний төвд иргэдээс хандаж гаргасан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг (цаашид өргөдөл, гомдол гэх) бүртгэх, хяналтын карт нээх, сунгах, хяналтын карт хаах, түүнд тогтмол мэдээлэл нэмэх, засварлах, хуваарилах, зохион байгуулалтын нэгжээр ангилах, бүртгэгдсэн бүх өгөгдлөөр хайлт хийх, мэдээ тайлан гаргах, мэдээллийн нэгдсэн сан үүсгэх зэрэг үйлдлүүдтэй байна.

1.4.Өргөдөл, гомдлын бүртгэл, хяналтын ажлыг тухайн салбар, нэгжийн аль нэг ажилтанд албан ёсоор хариуцуулж албан тушаалын тодорхойлолтод тусгаж, нэгжийн дарга хяналт тавина.

1.5.ИНҮТ-ийн ажилтнууд өргөдөл, гомдолд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хадгална.

Хоёр.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

2.1.Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахтай холбогдсон дараах үүргийг хүлээнэ. Үүнд:

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

2.1.2.Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлагыг хангасан эсэхийг шалган хүлээн авч, бүртгэн удирдлагад танилцуулна.

2.1.3.Цахимаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг эх хувь адил хүчин төгөлдөрт тооцон хүлээн авч, бүртгэн удирдлагад танилцуулна.

2.1.4.Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан ирсэн өргөдөл, гомдлыг удирдлагад танилцуулж, IMCAA систем болон бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэн холбогдох нэгж, ажилтанд өдөрт нь шилжүүлнэ.

2.1.5.Өргөдөл, гомдолд хэд хэдэн асуудал шийдвэрлүүлэхээр байвал удирдлагын чиглэл, цохолтын дагуу тухайн асуудлыг 2 ба түүнээс дээш нэгжид цохолт хийж болно.

2.1.6."Нууц", "Гарт нь" гэж хаягласан өргөдөл, гомдлыг задлалгүй, гаднах хаягаар нь бүртгэж, тухайн албан тушаалтанд шууд шилжүүлнэ.

2.1.7.Иргэний нисэхийн ерөнхий газар, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах "11-11 төв"-өөс ИНҮТ-д цахимаар уламжлагдан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэлд оруулахгүйгээр удирдлагад танилцуулан цохолтын дагуу холбогдох нэгж, ажилтанд шийдвэрлүүлэхээр ирсэн өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

2.1.8.Албан тушаалтанд амаар гомдол, санал, хүсэлт тавих иргэдийг холбогдох албан тушаалтан өөрийн ажлын байранд биечлэн хүлээн авч, шаардлагатай гэж үзвэл бичгээр үйлдүүлж өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд өргөдлийг хүргүүлнэ.

2.1.9.Иргэний нисэхийн үндэсний төвийн дарга, газрын дарга нарын иргэдтэй уулзах өдөр, цагийн хуваарийг захиргаа хариуцсан нэгж гаргаж, үүний дагуу уулзуулах, хүсэлт гомдлыг тэмдэглэн авч, бүртгэн хариу өгөх үйл ажиллагааг өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан гүйцэтгэнэ.

2.1.10.Иргэний нисэхийн үндэсний төвийн цахим хуудсанд "Санал хүсэлт, хэлэлцүүлэг" цонхыг нээж иргэдийн санал, гомдол, хүсэлтийг хүлээн авах, барагдуулах, ажлыг цахим хуудас хариуцсан ажилтан болон өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан хариуцан хэрэгжүүлнэ.

2.1.11.Иргэний нисэхийн үндэсний төвийн хэвлэл мэдээллийн асуудал хариуцсан ажилтан иргэдийн хэвлэл мэдээлэл, радио, телевизээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг холбогдох удирдлагад танилцуулан түүнийг барагдуулах чиглэл авч, тухайн асуудал эрхэлсэн бүтцийн нэгж ажилтанд шилжүүлэн өгч, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина.

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

Гурав.Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах

3.1.Дор дурдсан тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүйгээр буцаана.
Үүнд:

3.1.1.Иргэн өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар өмнө нь ИНҮТ-д хандаж байсан.

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

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

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

3.1.5.Шаардлага хангаагүй өргөдөл, гомдлыг шаардлага хангахыг мэдэгдэж, түүнийг өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаана.

Дөрөв.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

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

4.2.Өргөдөл, гомдлын агуулга, түүнд тусгагдсан асуудлууд нь салбарын агентлаг, аж ахуй нэгж, байгууллагын үйл ажиллагааны хүрээнд шийдвэрлэгдэхээр бол түүнийг өмчийн хэлбэр харгалзахгүйгээр тухайн аж ахуй нэгж, байгууллагад ажлын 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ.

4.3.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэх бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг цохолт хийсэн албан тушаалтны шийдвэрээр 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно. Хугацаа сунгах саналыг ажлын 3 хоногийн өмнө гаргана. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл гаргагчид мэдэгдэнэ.

4.4.Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

4.5.Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах “11-11” төвөөс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг ИНҮТ-ийн даргад танилцуулан холбогдох нэгжид шилжүүлэн хариуг 30 хоногийн дотор шийдвэрлэж, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар “11-11” төвийн холбогдох ажилтанд мэдэгдэж, хариуг холбогдох баримт материалын хамт цахим болон бичгээр хүргүүлнэ.

4.6.Улсын Их Хурал, Засгийн газрын гишүүд, Ерөнхийлөгчийн тамгын газар, Зам, тээврийн хөгжлийн яамаар уламжлагдан ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд Иргэний нисэхийн үндэсний төвийн даргын гарын үсэг бүхий албан бичгээр хариуг өгнө.

4.7.Өргөдлийг хянан шийдвэрлэхээр хүлээн авсан ажилтан өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар өргөдөл гаргагчаас магадлах, тодруулах, судалгаа, тодорхойлолт шаардан авч шийдвэрлүүлэн өргөдөл, гомдолд үндэслэл бүхийн хариу өгнө.

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

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

4.10. Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан иргэдээс орон сууц, гадаад дотоод сургалттай холбоотой өргөдөл, гомдлыг тухайлан асуудал хариуцсан ажилтанд хүлээлгэн өгч, тухайлан асуудал хариуцсан ажилтан өргөдөл өгсөн огнооны дарааллаар бүртгэл хөтлөн авч, удирдлагаас өгсөн чиглэлийн дагуу шийдвэрлэнэ.

4.11. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан нэгжийн ажилтнууд санал, өргөдөл, гомдолд тусгагдсан асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай дотоод удирдлагын нэгдсэн систем "IMCAA"-ийн хяналтын хуудсанд тодорхой бичиж хаана.

4.12. Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан өргөдөл, гомдлын эх хувийг оны эцэст холбогдох журмын дагуу цэгцлэн товъёог үйлдэж, архивын ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

Тав.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих

5.1. Иргэдээс амаар, бичгээр гаргасан санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын 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 гүйцэтгэнэ.

5.2. Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан нь 14 хоног бүр өргөдөл, гомдлын мэдээг нэгжийн даргад, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын мэдээг сар бүр Захиргаа хариуцсан нэгжийн дарга, ИНҮТ-ийн даргад танилцуулна.

5.3. Иргэдээс ирүүлсэн болон шийдвэрлүүлж хариу өгүүлэхээр дээд байгууллага (Улсын Их Хурал, Засгийн газрын гишүүд, Ерөнхийлөгчийн тамгын газар, Зам, тээврийн хөгжлийн яам)-аар уламжлагдан ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээ, тайланг өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан улирал бүрийн эхний сарын 10-ны өдрийн дотор холбогдох дээд газарт хүргүүлнэ.

5.4. Харьяа нэгж, салбарууд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг улирал бүрийн эхний сарын 05-ны өдрийн дотор ИНҮТ-ийн Захиргаа хариуцсан нэгжид ирүүлнэ.

5.5. Өргөдөл гомдлын агуулгад судалгаа дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулах ажлыг Захиргааны нэгж хариуцна.

Зургаа.Бусад

6.1.Энэхүү журмыг зөрчсөн ажилтанд Хөдөлмөрийн тухай хууль, Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасны дагуу арга хэмжээ авна.

6.2.Энэхүү журмаар зохицуулаагүй бусад харилцааг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Хөдөлмөрийн дотоод журмаар зохицуулна.