

ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ХҮЛЭЭН АВЧ, ХАРИУ ӨГӨХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл.

1.1.Аймгийн нутгийн захиргааны байгууллагуудаас үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээг хөнгөн шуурхай болгох, иргэдэд ойртуулах, тэдний өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, тулгамдаж байгаа асуудлыг шийдвэрлэх, аймгийг хөгжүүлэхэд иргэдийн санал хүсэлтийг шийдвэрлэхэд энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2.Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын 2009 оны 143 дугаар тогтоолыг үндэслэл болгоно.

1.3.Засаг даргын Тамгын газарт ирүүлсэн өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлүүлэх ажлын хэсэг /цаашид Ажлын хэсэг гэх/ ажиллана.

Хоёр. Иргэдээс өргөдөл, гомдол гаргах

2.1.Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг бичгээр болон амаар, “134242, 7042-4042” тусгай дугаарын телефон утасуудаар, түүнчлэн www.bayan-olgi.gov.mn цахим хуудсаар хүлээн авна.

2.2. Бичгээр гаргасан өргөдөлд тавигдах шаардлага:

2.2.1.Өргөдөлд огноо, оршин сугаа хаяг, утасны дугаар, нэрсийн тайлалаа бичиж, гарын үсэг зурсан байна.

2.2.2. Нийгмийн асуудлаа шийдвэрлүүлэхээр ирүүлсэн өргөдөлд холбогдох баримтуудыг хавсаргавал зохино.

2.2.3. Өргөдлөө хамтран гаргасан бол түүнд бүгд гарын үсэг зурах, эсхүл тэдгээрийн төлөөлөгч гарын үсэг зурж, төлөөлөх эрхээ нотлох баримт бичгийг хавсаргана.

2.2. Иргэн утсаар өргөдөл, гомдол гаргахдаа өөрийн өргөдөл, гомдлоо операторт бүртгүүлж, операторууд холбогдох мэдээллийг бүрэн оруулна. Мөн www.bayan-olgi.gov.mn цахим хуудсаар өргөдөл, гомдол гаргах тохиолдолд зайлшгүй бөглөх талбаруудад мэдээллээ бүрэн оруулснаар бүртгэгдэнэ.

2.3. Засаг дарга, түүний орлогч, ЗДТГ-т бичгээр гаргасан өргөдөл гомдлыг бүртгэн тэмдэглэж, шийдвэрлүүлэхээр нэр заасан байгууллага, албан тушаалтанд

албан бичгээр, бүртгэл хяналтын картанд цохолт хийгдсэн бол уг картаар шилжүүлнэ. Цохолт хийгдсэн хэлтэс, агентлагын дарга нар тухайн иргэнд албан бичгээр болон мэдэгдэх хуудсаар хариу өгч, «Ажлын хэсэг»-т эргэж хариу мэдэгдэнэ.

2.4. Засаг дарга, түүний орлогч, Засаг даргын Тамгын газрын даргатай уулзах тохиолдолд хуваарьт заасан цагийг болон дараах зарчимуудыг баримтална:

2.4.1. Аймгийн Засаг дарга, түүний орлогч, ЗДТГ-ын дарга нар зөвхөн Даваа, Мягмар болон Баасан гаригт 14⁰⁰-17⁰⁰ цагуудад иргэдтэй биечлэн уулзана.

2.4.2. Биечлэн уулзах хүсэлтэй хүмүүс «Ажлын хэсэг»-ээс зөвшөөрлийн хуудас авч орно. Зөвшөөрлийн хуудасгүй хүнийг хүлээж авахгүй. Зөвшөөрлийн хуудас авсан хүмүүс ЗДТГ-ын байранд нэвтрэхдээ «Нийтээр дагаж мөрдөх журам»-ыг баримтална.

2.4.3. Дээрх тогтоосон өдрүүдэд 20 хүртэл хүн хүлээж авч уулзана.

2.4.4. Хэрэв иргэд шаардлагатай гэж үзвэл холбогдох хэлтэс, агентлагуудын дарга нарыг хамт байлцуулж болно.

2.4.5. Биечлэн уулзсан хүмүүс өргөдөл, гомдлынхоо хариуг тодорхой хугацааны дараа авахаар болсон тохиолдолд «Ажлын хэсэг»-ээр дамжуулан хугацаанд хариуг авна.

2.5. Улсын баатар, Хөдөлмөрийн баатар болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энэ журмын 2.4-т хамаарахгүй.

2.6. өргөдөл, гомдол гаргасан иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг өөрийн регистрийн дугаарын тусламжтайгаар өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэж байгаа явцын талаарх мэдээллийг утсаар болон цахим хуудсаар авч, хянаж болно.

2.7. “134242, 7042-4042” тусгай дугаарын телефон утасуудаар ирсэн шууд хариу, лавлагаа өгөх боломжтой өргөдөл, гомдлуудад лавлагааны төвийн операторууд хариу өгнө.

Гурав. Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

3.1. “Ажлын хэсэг” нь өргөдлүүдийг тухайн ажлын өдөрт багтаан нэг бүрчлэн уншиж танилцана. Шууд хариу өгөх боломжтой өргөдөл, гомдолд тухайн ажлын өдөрт багтаан хариу өгнө.

3.2. «Ажлын хэсэг» нь ирсэн өргөдөл, гомдлыг ердийн ба шуурхай журмаар шийдвэрлэхээр ангилна.

3.3. Шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх асуудалаар гаргасан өргөдлийг холбогдох хууль тогтоомжид заасан ердийн журмын дагуу шийдвэрлэнэ.

3.4. “ Ажлын хэсэг” нь шуурхай шийдвэрлэх өргөдлийг энэхүү журмын дагуу хэрэгжилтийг зохион байгуулна.

3.5. “ Ажлын хэсэг” нь өргөдөл, гомдлуудтай танилцсаны дараа тухайн өдөрт багтаан холбогдох газар, албан тушаалтан, хэлтэс, албанд шилжүүлнэ.

3.6. Засаг даргад танилцуулах шаардлагатай өргөдөл, гомдлуудыг цаг алдалгүй шуурхай танилцуулж, шийдвэрлүүлэх арга хэмжээ авна.

Дөрөв. “Ажлын хэсэг”-ийн үүрэг

4.1.“ Ажлын хэсэг ” нь тухайн иргэний өмнөөс өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлүүлэх ажлыг хариуцан зохион байгуулна.

4.2.” Ажлын хэсэг” нь аймгийн удирдлагуудад танилцуулсан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлүүлэхээр өгсөн үүрэг чиглэлийг холбогдох байгууллагын удирдлагуудад шуурхай шилжүүлэх ажлыг зохион байгуулна.

4.3.“ Ажлын хэсэг” нь өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд байгууллагын удирдлагад аймгийн удирдлагуудын нэрийн өмнөөс хэвлэмэл бланк дээр үүрэг чиглэл гаргаж бичгээр хүргэнэ.

4.4.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг байгууллагуудаас ажлын 3-5 хоногт багтаан тухайн иргэнд гаргаж өгнө.

4.5.“ Ажлын хэсэг” нь иргэнд шаардлагатай бол биечлэн уулзах, утсаар ярих зэргээр хариу өгч болно.

4.6.“ Ажлын хэсэг” нь www.bayan-olgii.gov.mn цахим хуудсаар ирсэн нутгийн захиргааны байгууллагуудын үйл ажиллагаанд хамааралгүй өргөдөл, гомдлыг тухайн иргэнд хаана хандах, хэрхэн шийдвэрлэж болох тухай зөвлөмж, хариуг эцэслэн өгнө.

4.7.“ Ажлын хэсэг ” нь аймаг орныг хөгжүүлэх, хотын өмнө тулгамдаж байгаа нийтийн эрх ашигт нийцсэн асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх талаар санал ирүүлсэн иргэдэд “Талархлын захидал” илгээж, шийдвэр гаргах үйл ажиллагаандаа тусган ажиллах зөвлөмж боловсруулна.

4.8. “ Ажлын хэсэг” нь Засаг даргаас нутгийн захиргааны байгууллагуудад өгсөн үүрэг чиглэлийн дагуу биелэлтийг нь хангуулж бичгээр хариуг авна.

4.9.“ Ажлын хэсэг” нь дараах нийтлэг үүрэг хүлээнэ:

4.9.1.Өргөдөл, гомдолд дурьдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэж, үндэслэлтэй шийдвэрлэх;

4.9.2.Өргөдөл, гомдолд дурьдсан төр, хувь хүний нууцыг хадгалах;

4.9.3.Өргөдөл, гомдлын талаар гаргасан шийдвэрийн дагуу харьяа байгууллага, албан тушаалтны авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлтийг шалгах.

4.10. «Ажлын хэсэг» нь нутгийн захиргааны байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэнд дүн шинжилгээ хийж, мэдээлэл, танилцуулга бэлтгэн улирал, хагас жилинхийг 4, 7, 10 дугаар сарын 10-ны дотор, жилийн эцсийнхийг дараа оны 1 дүгээр сарын 10-ны дотор Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт явуулсан байна.

4.11.“ Ажлын хэсэг” нь энэ журмын 2.5-д тусгасан шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх асуудалаар гаргасан өргөдлийг тусгай бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэнд хяналт тавина.

4.12.“ Ажлын хэсэг” нь саналын шинжтэй өргөдлийг хүлээн авч хэрэгжүүлэх боломжтой эсэхийг судалсны үндсэн дээр зохих арга хэмжээ авч хариу өгнө.

4.13.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дүн мэдээг долоо хоног бүрийн Даваа гаригт гаргаж алба, хэлтсийн дарга нарын шуурхай зөвлөгөөнд, сар бүр www.bayan-olgi.gov.mn цахим хуудсаар мэдээлж байна.

Тав. Нутгийн захиргааны байгууллагуудын хүлээх үүрэг

5.1.Засаг дарга болон бусад удирдлагуудаас өгсөн үүрэг чиглэлийн дагуу тухайн байгууллага нь ажлын 3-5 хоногт багтаан “ Ажлын хэсэг ”-т хариу өгнө.

5.2.Нутгийн захиргааны байгууллагын удирдлагууд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг нэн тэргүүнд шуурхай шийдвэрлэнэ.

5.3.Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг цаг хугацаанд нь хэрхэн барагдуулсан эсэх нь тухайн байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлэх шалгуур үзүүлэлт болно.

5.4.Хариуцсан мэргэжилтэн болон тухайн өргөдөлд дурьдсан асуудлыг хариуцан шийдвэрлэх үүрэг бүхий ажилтан хүндэтгэн үзэх шалтгаангүйгээр өргөдөл, гомдлыг журамд заасан хугацаа хожимдуулан хариу өгсөн нь Төрийн албаны тухай хуулийн 26.1-д заасан хариуцлага хүлээлгэх үндэслэл болно.

5.5.” Ажлын хэсэг”-ээс шийдвэрлүүлэхээр байгууллагуудад шилжүүлсэн иргэдийн өргөдөл, гомдлын хэрэгжилтийн явцын тайланг 7 хоногоор, 14 хоногоор, сараар өссөн дүнгээр нэгтгэж гаргана.

Зургаа. Иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх

6.1.“ Ажлын хэсэг” нь бичгээр болон бусад хэлбэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг 7 хоногоор, 14 хоногоор, сараар өссөн дүнгээр аймгийн хэмжээнд нэгтгэн гаргаж аймгийн удирдлагад танилцуулна.

6.2.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа дүгнэлт хийж, улирал бүр “Засаг даргын Зөвлөлийн хурал”-аар оруулж хэлэлцүүлнэ. Аймгийн

нутгийн захиргааны байгууллагаас дэвшүүлсэн зорилтод нийцүүлэн цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаандаа тусгах санал боловсруулна.

Долоо. Хүчин төгөлдөр болох

7.1. Энэ журмыг баталсан өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө