



МОНГОЛ УЛС  
ХЭНТИЙ АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН  
ЗАХИРАМЖ

2013 оны 02 сарын 21 өдөр

Дугаар А/64

Өндөрхаан

Журам батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 29 дүгээр зүйлийн 29.2, 29.1.6-ын “а”, “г”, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.1 дэх заалт, Засгийн газрын 2005 оны “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67 дугаар тогтоолыг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

Нэг. Иргэдийн өргөдөл, гомдлоо гаргах, шуурхай шийдвэрлүүлэх эрхээ эдлэх нөхцөлийг бий болгож төрийн үйлчилгээг хөнгөн шуурхай, иргэдэд ойртуулах үүднээс Иргэдээ сонсьё “70563111” тусгай дугаарын утсаар иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах шийдвэрлэх журмыг хавсралтаар баталсугай.

Хоёр. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын хэлтэс, тасаг, Нутгийн захиргааны байгууллага, Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний газар, хэлтэс, албаны дарга, алба хаагч нарт Иргэдээ сонсьё “70563111” тусгай дугаарын утсаар иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах шийдвэрлэх журмыг баримтлан ажиллахыг үүрэг болгосугай.

Гурав. Энэхүү захирамжийн хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга М.Болдод даалгасугай.

ЗАСАГ ДАРГА



Ж.ОЮУНБААТАР

Аймгийн Засаг даргын 2013 оны  
02 дугаар сарын 21-ны /16/ тоот  
захирамжийн хавсралт

## **ИРГЭДЭЭ СОНСЪЁ “70563111” ТУСГАЙ ДУГААРЫН УТСААР ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ**

### **Нэг. Нийтлэг үндэслэл.**

1.1.Журмын зорилго нь: Орон нутгийн төрийн байгууллагуудаас үзүүлж байгаа үйлчилгээг хөнгөн шуурхай болгож иргэдэд ойртуулах, иргэдийн өргөдөл, гомдлоо гаргах, шуурхай шийдвэрлүүлэх эрхээ эдлэх нөхцлийг бий болгоход 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 хуулийг тус тус үндэслэл болгоно.

### **Хоёр. Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, харьяаллын дагуу шилжүүлэх**

2.1.Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг “70563111” тусгай дугаарын телефон утсаар хүлээн авна.

2.2.Иргэний утсаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг өргөдөл, гомдол хүлээн авах ажилтан иргэний овог нэр, оршин суугаа хаяг, холбоо барих утас зэрэг мэдээллийг багтаан тэмдэглэж бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэнэ.

2.3.“70563111” тусгай дугаарын телефон утсаар ирсэн шууд хариу өгөх боломжтой болон “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн 3 дугаар зүйлийн 3.1 дэх хэсэгт заасан өргөдөл, гомдолд өргөдөл, гомдол хүлээн авах ажилтан шууд хариу өгнө.

2.4.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өргөдөл, гомдол хүлээн авах ажилтан ажлын өдөрт багтаан аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргад танилцуулж цохолт хийлгэн харьяалан шийдвэрлэх нутгийн захиргааны байгууллага, газар, хэлтэс, алба, албан тушаалтанд АЗДТГ-ын бичиг хэргийн ажилтнаар дамжуулан шилжүүлнэ.

### **Гурав. Өргөдөл, гомдлын талаар төрийн байгууллагын хүлээх нийтлэг үүрэг**

3.1. Өргөдөл, гомдлын талаар нутгийн захиргааны байгууллага, газар, хэлтэс, алба, албан тушаалтан дараахь нийтлэг үүрэг хүлээнэ:

- а/ өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэж, үндэслэлтэй шийдвэрлэх;
- б/ өргөдөл, гомдлыг журамд заасан хугацаанд барагдуулах болон шуурхай шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллах;

в/ өргөдөл, гомдолд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хадгалах;  
г/ өргөдөл, гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгөх;  
д/ төрийн байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулж хэрэгжүүлэх.

**Дөрөв. Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх хугацаа**

4.1. Нутгийн захиргааны байгууллага, газар, хэлтэс, алба, албан тушаалтан хүлээн авсан өргөдөл, гомдолтой нэн даруй танилцаж шууд хариу өгөх боломжтой бол тухайн ажлын өдөрт багтаан хариу өгнө.

4.2. Шууд шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл гомдлыг ажлын 3-5 хоногт, саналын шинжтэй болон удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх асуудлаар гаргасан өргөдлийг "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль"-нд заасан ердийн журмын дагуу шийдвэрлэнэ.

4.3. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг харьяалан шийдвэрлэсэн байгууллага тухайн иргэнд энэхүү журмын 4.2 дахь хэсэгт заасан хугацаанд хариуг биечлэн, амаар буюу харилцах утсаар, эсхүл албан бичгийн зэрэг аль тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэж тэмдэглэл хөтлөнө.

**Тав. Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэнд тавих хяналт**

5.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг харьяалан шийдвэрлэсэн байгууллага тухайн өргөдөл, гомдлыг ямар хугацаанд хэрхэн шийдвэрлэсэн, ямар хэлбэрээр хариу өгсөн тухай аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргад тухайн өдөртөө багтаан албан бичгээр хариу мэдэгдэнэ.

5.2. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дүн мэдээг өргөдөл гомдол хүлээн авах ажилтан долоо хоног бүрийн Баасан гаригт гаргаж аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын шуурхай зөвлөгөөн, Хэлтсийн дарга нарын хурлдаан, Байгууллагын дарга нарын шуурхай зөвлөгөөнд тус тус танилцуулах ба 14 хоног тутамд аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Хэвлэл мэдээллийн ажилтнаар дамжуулан орон нутгийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүдээр мэдээлүүлж байна.

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

**Зургаа. Журам зөрчигчдөд хүлээлгэх хариуцлага**

6.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг харьяалан шийдвэрлэх үүрэг бүхий нутгийн захиргааны байгууллага, газар, хэлтэс, алба, албан тушаалтан өргөдөл, гомдолд энэхүү журамд заасан хугацаа хожимдуулан хариу өгөх, шийдвэрлэхгүй байх нь Төрийн албаны тухай хуулийн 26 дугаар зүйлийн 26.1-д заасан хариуцлага хүлээлгэх үндэслэл болно.