



## НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ЗАХИРАМЖ

2013 оны 12 сарын 10 өдөр

дугаар А/1086

Улаанбаатар хот

### Журам батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 29 дүгээр зүйлийн 29.1.6-ын “г”, 29.2 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоолыг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

1.Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шуурхай шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулах, үр дүнг тооцох, нийслэлээс гаргах бодлого, шийдвэрт иргэдийн санал бодлыг тусгах, нээлттэй, шуурхай, ил тод байдлыг бүрдүүлэх зорилгоор хэрэгжүүлэх “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2.Энэхүү журамтай уялдуулан “Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм”-д нэмэлт өөрчлөлт оруулан, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг шинэчлэн зохион байгуулж, нийслэлийн нутгийн захиргааны нийт албан хаагчдад сурталчлан таниулах, мөрдүүлэх, тэдгээрийг нэгдсэн удирдлага, зохион байгуулалтаар ханган, журмын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг Тамгын газар /Ё.Гэрэлчулуун/-т үүрэг болгосугай.

3.Энэ журам батлагдсантай холбогдуулан Нийслэлийн Засаг даргын 2012 оны А/651 дүгээр захирамжийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН  
САНХҮҮ, ЭДИЙН ЗАСГИЙН  
АСУУДАЛ ХАРИУЦСАН  
ОРЛОГЧ

Н.БАТАА

Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны  
12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 дугаар  
захирамжийн хавсралт

## НИЙСЛЭЛИЙН 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 нийслэлийн нутгийн захиргааны бүх шатны байгууллага /цаашид “байгууллага” гэх/-уудад хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2.Нийслэлийн хэмжээнд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах зориулалтаар ашиглаж байгаа [www.smartcity.mn](http://www.smartcity.mn), [www.ub1200.mn](http://www.ub1200.mn) домайн нэр бүхий веб сайтад суурилсан, он-лайн, аппликейшн програм хангамж /цаашид “Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм” гэх/-аар явагдах бөгөөд байгууллагын удирдлагууд энэхүү нөхцлийг хангаж ажиллана.

1.3. Байгууллага, байгууллагын бүтцэд хамаарах хэлтэс, алба, тасаг /цаашид “нэгж” гэх/-уудын албан хаагчид өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд нэвтрэхдээ [www.smartcity.mn](http://www.smartcity.mn), иргэд болон бусад аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажилтан (өргөдөл, гомдол гаргагч) нь [www.ub1200.mn](http://www.ub1200.mn) домайн нэрээр нэвтэрнэ.

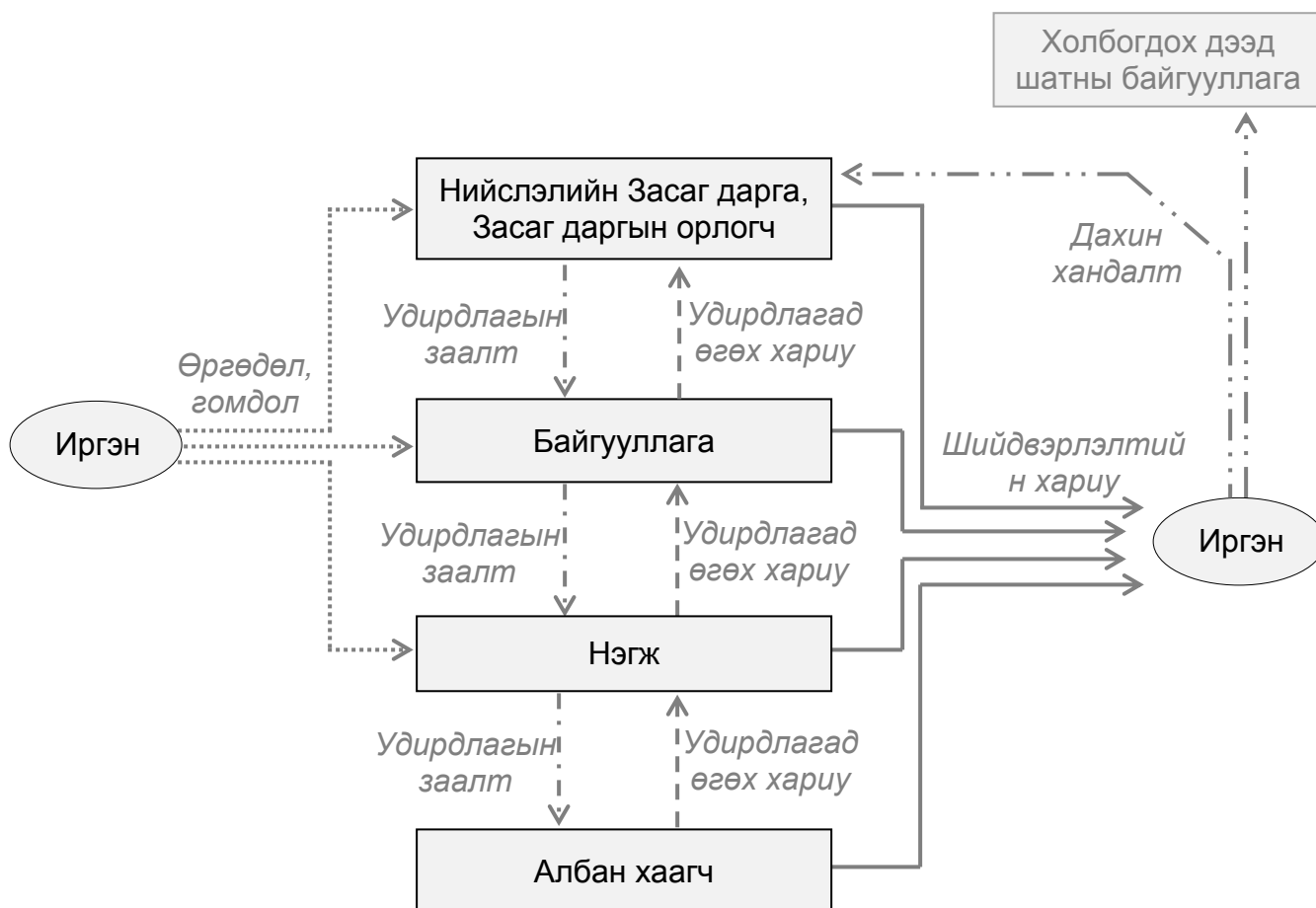
### Хоёр. Хууль тогтоомж

2.1.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан 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, Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоол болон холбогдох хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө.

### Гурав. Үйл ажиллагааны тогтолцоо

3.1.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь нийслэлийн хэмжээнд дараах процедураар явагдана.

## Үйл ажиллагааны процедур:



Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

4.1. Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна:

- 4.1.1. “Иргэд хүлээн авах төв”-өөр;
- 4.1.2. Засгийн газрын “11-11 төв”-өөр;
- 4.1.3. “Лавлагаа, мэдээллийн төв”-ийн “1200” тусгай дугаарын утсаар;
- 4.1.4. [www.ub1200.mn](http://www.ub1200.mn) цахим хуудсаар;
- 4.1.5. Ухаалаг гар утасны Smart UB аппликейшнээр;
- 4.1.6. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудаар;
- 4.1.7. Мессеж /SMS/ болон бусад хэлбэрээр.

4.2. Энэ журмын 4.1.1, 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.7 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн зохион байгуулагч хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэнэ.

4.2.1. Байгууллага, аж ахуйн нэгжээс албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын бичиг хэрэгт төвлөрсөн журмаар хүлээн авч бүртгэн, албан хэрэг хөтлөлтийн шугамаар шийдвэрлэнэ;

4.2.2. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг байгууллага, нэгжээс албан бичгээр шилжүүлэн /хавсаргаж/ ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэн, энэ журмын дагуу хянан шийдвэрлэнэ.

4.3. Энэ журмын 4.1.3 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг “Лавлагаа, мэдээллийн төв”-ийн оператор хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэнэ.

4.4. Энэ журмын 4.1.6 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэнэ.

4.5. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа иргэний дараах хувийн мэдээллийг заавал авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэсэн байна:

4.5.1. Иргэний овог, нэр;

4.5.2. Иргэний регистрийн дугаар;

4.5.3. Иргэний оршин суугаа хаяг;

4.5.4. Иргэнтэй холбоо барих үүрэн утас /гар утас/-ны дугаар.

4.6. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг авч өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэсэн байна. Үүнд:

4.6.1. Ямар байгууллага, албан тушаалтанд хандсан тухай мэдээлэл;

4.6.2. Ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай мэдээлэл;

4.6.3. Гарын үсэг, холбогдох нотолгоо, баримт, нэмэлт материал, бусад шаардлагатай зүйлс.

4.7. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана:

4.7.1. Энэ журмын 4.5 дахь хэсэгт заасан мэдээлэл дутуу бол;

4.7.2. Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар дахин хандах шаардлагагүй гэж үзэн эрх бүхий этгээдээс маягт №1, маягт №2 /улаан хуудас/-аар хариу өгсөн бол;

4.7.3. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол;

4.7.4. Бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол;

4.7.5. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.8. Энэ журмын 4.7.2 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээд гэдэгт дараах албан тушаалтныг ойлгоно:

- 4.8.1. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга;
  - 4.8.2. Улаанбаатар хотын Ерөнхий менежер бөгөөд  
Захирагчийн ажлын албаны дарга;
  - 4.8.3. Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга;
  - 4.8.4. Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлагын дарга;
  - 4.8.5. Нийслэлийн Засаг даргын харьяа газрын дарга;
  - 4.8.6. Захирагчийн ажлын албаны харьяа газрын дарга;
  - 4.8.7. Нийслэлийн өмчит үйлдвэрийн газрын дарга, захирал.
- 4.9. Дараах тохиолдолд иргэнд зөвлөгөө өгч, өргөдөл, гомдлыг буцаана:

4.9.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас шийдвэрлэхээр холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, байгууллагын чиг үүрэг, үйл ажиллагаатай холбоогүй өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

4.9.2. Тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол; Тухайлбал:

4.9.2.1. Үнэ төлбөргүй орон сууц хүссэн тухай өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол;

4.9.2.2. Шүүхээр хянан хэлэлцэгдэж байгаа асуудлаар өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол;

4.9.2.3. Захиргааны хэрэг хянан шийдвэрлэх тухай хуулийн 6 дугаар зүйлийн 6.1 дэх хэсэгт заасны дагуу нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтны захиргааны хууль бус акт нь иргэний хууль ёсны ашиг сонирхлыг зөрчсөн гэж үзэн тухайн байгууллага, албан тушаалтныг шууд харьяалах дээд шатны нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандахдаа холбогдох захиргааны актыг хүлээн авснаас, эсхүл мэдсэнээс хойш 30 хоногоос хэтрүүлэн гомдол ирүүлсэн бол;

4.9.2.4. Тэтгэмж, мөнгөн болон эд материалын тусламж, дэмжлэг үзүүлэх тухай холбогдох хууль тогтоомжид зааснаас бусад асуудлаар гаргасан, эсхүл мөнгөн дүн хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

4.9.3. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.10. Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцана.

4.11. Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг тухайн албан хаагчийн үүрэн утсанд мессеж /SMS/ хэлбэрээр, ажлын компьютерт мэдээллийн цонх байдлаар тус тус мэдээлнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах

5.1. Энэ журмын 4.2, 4.3 дахь хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн мэргэжилтэнд нэн даруй, харин тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь тус тус шилжүүлнэ.

5.2. Энэ журмын 4.4 дэх хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь шилжүүлнэ.

5.3. Энэ журмын 4.10 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.

5.4. Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй нь хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагч ажлын 3 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгаан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчийн талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тэмдэглэнэ.

#### Зургаа. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх

6.1. Энэ журмын 4.10 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.

6.2. Хэрэв энэ журмын 10.1 болон 10.5 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн тохиолдолд “Иргэд хүлээн авах төв”-өөс тэрхүү үйлдлийг цуцлах бөгөөд буцаалт /шилжүүлэг/ хийсэн тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагч уг өргөдөл, гомдлыг холбогдох байгууллага, нэгжээс тодруулга авч, өөрөө биечлэн шийдвэрлэнэ.

6.3. 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 бүртгэн, шийдвэрлэлтэнд тухайн байгууллага хяналт тавина.

6.4. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас хянан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тэмдэглэх бөгөөд уг хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай хөтөлсөн эсэхэд “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн мэргэжилтнүүд хяналт тавина:

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

6.4.2. 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.

6.5. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг иргэний зүгээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэн дахин хандсан тохиолдолд “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн дарга өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хянан шалгаж, дахин хандах үндэслэл байгаа эсэхийг тогтооно:

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

6.5.2. Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлыг энэ журмын 6.1 дэх хэсэгт заасны дагуу хянан шийдвэрлүүлэхээр тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчид дахин шилжүүлнэ.

6.6.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тодорхойлолт, магадлагаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд файл болгон хавсаргана.

6.7. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, нэгж, албан хаагчдын зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тухай бүрт нь тэмдэглэж, цахим архив үүсгэн тэдгээрийн ажлын үр дүнг үнэлж дүгнэх, хариуцлага тооцох үндэслэл болгоно.

#### Долоо. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа

7.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ:

7.1.1. Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг ажлын 8 цагийн дотор;

7.1.2. Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх, өөр байгууллага, албан тушаалтнаас тодруулга, лавлагаа авч, судалж шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлыг ажлын 5 хоногийн дотор;

7.1.3. Шалгаж тодруулах шаардлагатай, мөн тодорхой ажиллагаа хийгдэх боловч ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэх шаардлагагүй өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш ажлын 15 хоногийн дотор тус тус хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ.

7.2. 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.

7.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа байгууллага, нэгжүүд хүндэтгэн үзэх шалтгаантай болон шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгуулахаар үндэслэл бүхий хүсэлтээ “Иргэд хүлээн авах төв”-д албан бичгээр, утсаар, эсхүл биечлэн гаргаж болох бөгөөд уг хүсэлтэнд дурдсан бодит нөхцөл байдал, хэрэгцээ шаардлагыг харгалзан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг “Иргэд хүлээн авах төв”-өөс нэг удаа, хуанлийн 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно.

7.4. Хугацаа сунгуулах хүсэлтэнд хугацаа сунгах болсон шалтгаан болон хэдэн хоногоор сунгах хүсэлтэй байгаагаа тодорхой илэрхийлэх бөгөөд сунгах эсэхийг “Иргэд хүлээн авах төв”-өөс эцэслэн шийдвэрлэнэ.

7.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгасан тохиолдолд энэ тухай тухайн өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд мессеж /SMS/-ээр мэдэгдэнэ.

#### Найм. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх

8.1. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсний дараа өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг хаах бөгөөд өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд энэ тухай мессеж /SMS/ илгээгдэнэ.

8.2. Шаардлагатай гэж үзвэл өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, хаалтын тэмдэглэл хөтөлсөн албан хаагчийн зүгээс иргэнтэй утсаар холбогдож, эсхүл биечлэн уулзаж түүний өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай танилцуулж болно.

8.3. Албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг заавал албан бичгээр өгөх бөгөөд энэ тухай тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд оруулж, уг албан бичгийг файл болгон хавсаргана.

8.4. “Иргэд хүлээн авах төв” нь иргэн өөрийнхөө гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, шийдвэрлэлтийн явцын талаар “Иргэд хүлээн авах төв”-д болон [www.ub1200.mn](http://www.ub1200.mn) цахим хуудас, Smart UB аппликейшн-д хандаж, мөн 1200 тусгай дугаарын утсанд холбогдож мэдээлэл авах нөхцлийг тус тус бүрдүүлж ажиллана.

8.5. Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авахыг хүсвэл “Иргэд хүлээн авах төв”-ийн зохион байгуулагч, мэргэжилтэн болон “Лавлагаа мэдээллийн төв”-ийн оператор, уг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн буюу шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн мэдээллээр саадгүй хангаж ажиллана.

8.6. 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.

8.7. Иргэний гаргасан өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсний дараа уг асуудлаар нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад дахин хандах шаардлагагүй



гэж энэ журмын 4.8 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээдээс үзвэл өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг маягт №1, маягт №2 (эдгээр маягтын аль тохирох) дээр хэвлэн эрх бүхий этгээд гарын үсэг зурж, тамга, тэмдэгээр баталгаажуулна.

8.7.1. Энэ журмын 8.7 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.

8.7.2. Энэ журмын 8.7 дахь хэсэгт заасан хариуг баталгаажуулсны дараа эрх бүхий этгээд өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хаалтын тэмдэглэл хөтлөхдөө тусгай тэмдэглэл хийж, маягтыг хавсаргана.

8.8. Энэ журмын 8.7 дахь хэсэгт заасан шийдвэр нь Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагч болон нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын нэрийн өмнөөс гаргаж байгаа шийдвэр бөгөөд эрх бүхий этгээдийн албан ёсны, хүчин төгөлдөр баримт бичиг болно.

8.9. Энэ журмын 8.3 дахь хэсэгт зааснаас бусад тохиолдолд иргэний гаргасан өргөдөл, гомдлын хариуг албан бичгээр өгөх бол хэвлэмэл хуудасны оронд маягт №3, маягт №4 (эдгээр маягтын аль тохирох)-ыг хэрэглэх бөгөөд эрх бүхий этгээд гарын үсэг зурж, тамга, тэмдэгээр баталгаажуулна.

8.9.1. Энэ журмын 8.9 дэх хэсэгт заасан хариуг өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан иргэнд биечлэн хүлээлгэж өгөх бөгөөд бүртгэлийн дэвтэрт хүлээлцсэн тухай гарын үсэг зуруулна.

8.9.2. Энэ журмын 8.9 дэх хэсэгт заасан хариуг баталгаажуулсны дараа өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, маягтыг хавсаргана.

8.10. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг энэ журамд заасны дагуу маягт №1, маягт №2 буюу улаан хуудсаар өгсөн бол энэ нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас өгч байгаа эцсийн шийдвэр гэж ойлгох бөгөөд тухайн иргэн үүнийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол холбогдох дээд шатны байгууллагад /нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас бусад/ өргөдөл, гомдол гаргаж болно.

8.11. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг энэ журамд заасны дагуу маягт №3, маягт №4 буюу ногоон хуудсаар өгсөн бол энэ нь тухайн байгууллагаас өгч байгаа хариу гэж ойлгох бөгөөд иргэн үүнийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол нийслэлийн нутгийн захиргааны дээд шатны байгууллагад нь өргөдөл, гомдол гаргаж болно.

Ес. Маягт, маягт хийлгэх, хэрэглэх, бүртгэх, хяналт тавих

9.1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариу өгөх ажиллагаанд маягт №1, №2, №3, №4-ийг ашиглахдаа Монгол Улсын Засгийн газрын 2001 оны 41 дүгээр тогтоолоор батлагдсан “Тамга, тэмдэг, хэвлэмэл хуудас хийлгэх, хэрэглэх заавар”, Архивын ерөнхий газрын даргын 2009 оны 68 дугаар тушаалаар батлагдсан

“Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн заавар”, MNS 5140-1:2011, MNS 5140-2:2011, MNS 5140-3:2011 стандартуудыг мөрдлөг болгож, баримт бичиг зохион бүрдүүлэх, хянан шийдвэрлэх болон баримт бичигтэй ажиллах ажлын зохион байгуулалтын нийтлэг журам, хэм хэмжээг баримтална.

9.2. Маягтуудыг хэвлүүлсний дараа бичиг хэрэгт нэгдсэн журмаар хүлээн авч, маягт тус бүрийг тусгай дугаарлагчаар дугаарлах ба ашиглалт, зарцуулалтанд хяналт тавьж, тайлагнаж ажиллана. Ажлын хүрээнд бүртгэлийн дэвтэр хөтөлнө.

9.3. Маягтуудыг батлагдсан хэв загварын дагуу хэвлүүлэх, хэрэглэх байдалд орон нутгийн архив, албан хэрэг хөтлөлтийн хяналтын улсын байцаагч хяналт тавьж ажиллана.

9.4. Маягт нь дараах төрөл, хэмжээ, нууцлал, бүрдэлтэй байна.

9.4.1. Маягтын төрөл:

9.4.1.1. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягт /Маягтын үлгэрчилсэн загварыг хавсаргав/;

9.4.1.2. Дахин хандах шаардлагагүй өргөдөл, гомдлын хариу өгөх маягт /Маягт №1, Маягт №2-ын загварыг хавсаргав/;

9.4.1.3. Дахин хандах боломжтой өргөдөл, гомдлын хариу өгөх маягт /Маягт №3, Маягт №4-ийн загварыг хавсаргав/.

9.4.2. Маягтын хэмжээ, нууцлал:

9.4.2.1. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягтанд хэмжээ харгалзахгүй, нэгдсэн журмаар тусгайлан хэвлүүлэхгүй;

9.4.2.2. Дахин хандах шаардлагагүй өргөдөл, гомдлын хариу өгөх маягт буюу маягт №1 нь А4 /210x297мм/, маягт №2 нь А5 /148x210мм/ хэмжээтэй, босоо, төвийн байрлалтай байх бөгөөд улаан өнгө бүхий усан хээн нууцлалтайгаар нэгдсэн байдлаар тусгайлан хэвлүүлж ашиглана.

9.4.2.3. Дахин хандах боломжтой өргөдөл, гомдлын хариу өгөх маягт буюу маягт №3 нь А4 /210x297мм/, маягт №4 нь А5 /148x210мм/ хэмжээтэй, босоо, төвийн байрлалтай байх бөгөөд ногоон өнгө бүхий усан хээн нууцлалтайгаар нэгдсэн байдлаар тусгайлан хэвлүүлж ашиглана.

9.4.3. Маягтын бүрдэл:

9.4.3.1. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягт нь энэ журмын 4.5, 4.6 дахь хэсэгт заасан нийтлэг бүрдэлтэй байхаас гадна тухайн үйлчилгээ болон гаргаж байгаа өргөдөл, гомдлын агуулгаас хамааран нэмэлт бүрдэлүүдтэй байж болно.

9.4.3.2. Маягт №1, маягт №3-ын хэвлэмэл хуудсанд дараах бүрдлүүдийг хэвлэнэ:

- Байгууллагын бэлгэдэл тэмдэг

Бүрдлийн код-02

- Байгууллагын нэр Бүрдлийн код-03
- Баримт бичгийн огноо Бүрдлийн код-07
- Баримт бичгийн бүртгэлийн дугаар Бүрдлийн код-08
- Баримт бичиг үйлдсэн газрын нэр Бүрдлийн код-09
- Харилцагч байгууллагын нэр Бүрдлийн код-12

9.4.3.3. Маягт №2, маягт №4-ийн хэвлэмэл хуудсанд дараах бүрдлүүдийг хэвлэнэ:

- Байгууллагын бэлгэдэл тэмдэг Бүрдлийн код-02
- Байгууллагын нэр Бүрдлийн код-03
- Баримт бичгийн огноо, бүртгэлийн дугаар
- Харилцагч байгууллагын нэр Бүрдлийн код-12

9.4.3.4. Маягт №1, маягт №2-ын бичвэрийн хэсэг нь дараах бүрдлүүдийг агуулна:

- Хэнд хариу өгч байгаа тухай мэдээлэл
- Ямар өргөдөл, гомдлын талаар хариу өгч байгаа тухай мэдээлэл
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд ямар ажиллагаа хийгдсэн талаарх мэдээлэл
- Ямар хууль тогтоомж, дүрэм журамд үндэслэн уг шийдвэрийг гаргасан тухай мэдээлэл
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол хаана хандах тухай мэдээлэл /Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагаас бусад/
- Холбогдох бусад мэдээлэл, хавсралт

9.4.3.5. Маягт №3, маягт №4-ийн бичвэрийн хэсэг нь дараах бүрдлүүдийг агуулна:

- Хэнд хариу өгч байгаа тухай мэдээлэл
- Ямар өргөдөл, гомдлын талаар хариу өгч байгаа тухай мэдээлэл
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд ямар ажиллагаа хийгдсэн талаарх мэдээлэл
- Ямар хууль тогтоомж, дүрэм журамд үндэслэн уг шийдвэрийг гаргасан тухай мэдээлэл
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол хаана хандах тухай мэдээлэл
- Холбогдох бусад мэдээлэл, хавсралт

#### Арав. Хориглох зүйл

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

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

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

10.4. 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.

10.5. Хэрэв энэ журмын 5.4 дэх хэсэгт заасан нөхцөл үүссэн гэж үзэн буцаалт хийхдээ ажлын 3 хоногоос хэтрүүлэхийг хориглоно.

10.6. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар нэгдсэн програмд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

#### Арван нэг. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлыг дүгнэх, үнэлэх

11.1. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, ажлын үр дүнг индексжүүлэн дүгнэнэ.

11.2. Өргөдөл, гомдлын хандалт болон шийдвэрлэлтийн байдал, шийдвэрлэж байгаа хугацаа, шийдвэрлэлтийн чанарын үзүүлэлтийн талаар тус бүрт нь индекс тооцох бөгөөд эдгээр төрөлжсөн индексүүдийн нийлбэрээр нэгдсэн индексийг тооцож тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчдын ажлын үр дүнг дүгнэнэ.

11.3. Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн хувьд тайлант хугацаанд нэг ч өргөдөл, гомдол ирээгүй, эсхүл ирсэн бүх өргөдөл, гомдлыг шилжүүлсэн, буцаасан бол тэдгээрт индекс тооцохгүй.

11.4. Индексийн нэр томъёо, тодорхойлолт:

Төрөлжсөн индекс:

11.4.1. Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс: Нийт өргөдөл, гомдлын тоо, нийт албан хаагчдын тоонд үндэслэн нэг албан хаагчид ногдох өргөдөл, гомдлын тоо, ажлын ачааллыг тооцох үзүүлэлт юм.

11.4.2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс: Нийт өргөдөл, гомдлын тоо, үүнээс шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо, хугацаа хэтэрсэн болон хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоонд тус тус үндэслэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үр дүнг тооцох үзүүлэлт юм.

11.4.3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс: Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдлын дундаж хугацааг минутанд шилжүүлж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэнд зарцуулж байгаа хугацааны үр дүнг тооцох үзүүлэлт юм.

11.4.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс: Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гарч байгаа алдаа дутагдал, зөрчлийн тоонд үндэслэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын үр дүнг тооцох үзүүлэлт юм.

Нэгдсэн индекс:

11.4.5. Өргөдөл, гомдлын индекс: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны үр дүнг ерөнхийд нь тооцох үзүүлэлт юм. Аль түвшний индекс тооцохоос хамаарч тухайн түвшин дэх төрөлжсөн индексүүдийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.

11.5. Индекс тооцох шалгуур үзүүлэлтийн нэр томъёо, тодорхойлолт:

ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН ТОВЧ, ДЭЛГЭРЭНГҮЙ НЭР		ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН ТОДОРХОЙЛОЛТ
<b>PAI</b>	<b>Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс</b>	
TP	Нийт өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэсэн болон шийдвэрлэж байгаа өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
TS	Нийт албан хаагчдын тоо	Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх үүрэгтэй болон шийдвэрлэх боломжтой тухайн байгууллага, нэгжид харьяалагдан ажиллаж байгаа албан хаагчдын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
US	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо <i>/бодит утга/</i>	Нийт өргөдөл, гомдлын тоо болон нийт албан хаагчдын тооны харьцаагаар илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн бодит утга байна.
US <sub>max</sub>	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо <i>/нийслэлийн түвшин дэх хамгийн их утга/</i>	Нийт өргөдөл, гомдлын тоо болон нийт албан хаагчдын тооны харьцаагаар илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь байгууллага, нэгж, албан хаагчийн нийслэлийн түвшин дэх хамгийн их утга байна.
US <sub>min</sub>	Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо <i>/нийслэлийн түвшин дэх хамгийн бага утга/</i>	Нийт өргөдөл, гомдлын тоо болон нийт албан хаагчдын тооны харьцаагаар илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь байгууллага, нэгж, албан хаагчийн нийслэлийн түвшин дэх хамгийн бага утга байна.
<b>PDI</b>	<b>Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс</b>	
DP	Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
DP <sup>(+)</sup>	- Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.

DP <sup>(-)</sup>	- Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
PP	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэж байгаа өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
PP <sup>(+)</sup>	- Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэж байгаа, хугацаа хэтрээгүй өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
PP <sup>(-)</sup>	- Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэж байгаа хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
TP <sup>(-)</sup>	Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн болон шийдвэрлэж байгаа хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
<b>PTI</b>	<b>Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс</b>	
AT	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа <i>/бодит утга/</i>	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдолд зарцуулсан хугацааны дундажаар илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь минутанд шилжүүлж тооцогдох бөгөөд тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн бодит утга байна.
AT <sub>max</sub>	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа <i>/нийслэлийн түвшин дэх хамгийн их утга/</i>	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдолд зарцуулсан хугацааны дундажаар илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь минутанд шилжүүлж тооцогдох бөгөөд байгууллага, нэгж, албан хаагчийн нийслэлийн түвшин дэх хамгийн их утга байна.
AT <sub>min</sub>	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа <i>/нийслэлийн түвшин дэх хамгийн бага утга/</i>	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдолд зарцуулсан хугацааны дундажаар илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь минутанд шилжүүлж тооцогдох бөгөөд байгууллага, нэгж, албан хаагчийн нийслэлийн түвшин дэх хамгийн бага утга байна.
<b>PQI</b>	<b>Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс</b>	
EP	Хяналт тавьсан өргөдөл, гомдлын тоо	Энэ журмын 6.4 дэх хэсэгт заасны дагуу хяналт тавьж, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд тэмдэглэл үйлдсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
EP <sup>(+)</sup>	- Хангалттай шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Энэ журмын 6.4 дэх хэсэгт заасны дагуу хяналт тавьж, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хангалттай гэж тэмдэглэгдсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.

EP <sup>(-)</sup>	- Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Энэ журмын 6.4 дэх хэсэгт заасны дагуу хяналт тавьж, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хангалтгүй гэж тэмдэглэгдэж, шийдвэрлэлт нь цуцлагдсан өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
RA	Дахин хандсан өргөдөл, гомдлын тоо	Энэ журмын 6.5 дахь хэсэгт заасны дагуу иргэнээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэн дахин хандсан өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
RA <sup>(-)</sup>	- Дахин хандах үндэслэлгүй өргөдөл, гомдлын тоо	Энэ журмын 6.5 дахь хэсэгт заасны дагуу хянан шалгаж, дахин хандах үндэслэлгүй болохыг тогтоосон өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
RA <sup>(+)</sup>	- Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлын тоо	Энэ журмын 6.5 дахь хэсэгт заасны дагуу хянан шалгаж, дахин хандах үндэслэлтэй болохыг тогтоосон өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
FP	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо	Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж байхдаа энэ журмын холбогдох заалтыг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
FP <sub>1</sub>	- Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчлийн тоо	Энэ журмын 4.10 дахь хэсэгт заасан хугацааг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энд заасан хугацааг өргөдөл, гомдлыг шилжүүлснээс хойш ажлын 1 өдрөөр тооцно.
FP <sub>2</sub>	- Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчлийн тоо	Энэ журмын 5.1, 5.2, 5.3 дахь хэсгүүдэд заасан хугацааг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энд заасан хугацааг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 1 өдрөөр тооцно.
FP <sub>3</sub>	- Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчлийн тоо	Энэ журмын 5.4 дэх хэсэгт заасан хугацааг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энд заасан хугацааг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 3 хоног буюу 72 цагаар тооцно.
FP <sub>4</sub>	- Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо	Энэ журмын 12.10 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энд заасан хугацааг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 10 хоногоор тооцно.
FP <sub>5</sub>	- Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчлийн тоо	Энэ журмын 10.2 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
FP <sub>6</sub>	- Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчлийн тоо	Энэ журмын 8.3 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.

FP <sub>7</sub>	- Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчлийн тоо	Энэ журмын 6.6, 8.7.2, 8.9.2 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
FP <sub>8</sub>	- Буруу шилжүүлсэн зөрчлийн тоо	Энэ журмын 10.1, 10.3, 10.4 дэх хэсгүүдэд заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
FP <sub>9</sub>	- Буруу буцаасан зөрчлийн тоо	Энэ журмын 6.2, 10.4 дэх хэсгүүдэд заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
FP <sub>10</sub>	- Бусад зөрчлийн тоо	Дээр дурдагдаагүй боловч энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасныг зөрчсөн, өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм дээр ёс суртахуун, хэл зүй, утга найруулгын хувьд алдаатай үг, өгүүлбэр бичиж тэмдэглэсэн аливаа зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.
WP	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо <i>/бодит утга/</i>	Үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн болон дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол, мөн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энэ утга нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн бодит утга байна.
WP <sub>max</sub>	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо <i>/нийслэлийн түвшин дэх хамгийн их утга/</i>	Үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн болон дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол, мөн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энэ нь байгууллага, нэгж, албан хаагчийн нийслэлийн түвшин дэх хамгийн их утга байна.
WP <sub>min</sub>	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо <i>/нийслэлийн түвшин дэх хамгийн бага утга/</i>	Үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн болон дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдол, мөн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энэ нь байгууллага, нэгж, албан хаагчийн нийслэлийн түвшин дэх хамгийн бага утга байна.

Жич: Тоолох хугацааны эцсийн өдөр ажлын бус өдөр байвал түүний дараагийн ажлын өдөр уг хугацааг дууссанд тооцно.

#### 11.6. Төрөлжсөн болон нэгдсэн индексийг дараах томъёогоор тооцоолно.

11.6.1. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын хандалтын байдал, нэгжид ногдох өргөдөл, гомдлын ачааллыг дараах индексээр тооцно.

$$US = \frac{TP}{TS} \qquad PAI = \frac{(US - US_{min})}{(US_{max} - US_{min})}$$



TP – Нийт өргөдөл, гомдлын тоо

TS – Нийт албан хаагчдын тоо

US – Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо  
*/бодит утга/*

US<sub>max</sub> – Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо  
*/хамгийн их утга/*

US<sub>min</sub> – Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо  
*/хамгийн бага утга/*

### **PAI – Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс**

11.6.2. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, хууль тогтоомжид заасан хугацаанд багтаан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг дараах индексээр тооцно.

$$DP = DP^{(+)} + DP^{(-)} \quad TP^{(-)} = DP^{(-)} + PP^{(-)} \quad PDI = \frac{DP}{TP} - \frac{TP^{(-)}}{TP}$$

TP – Нийт өргөдөл, гомдлын тоо

DP – Шийдвэрлэсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо

DP<sup>(+)</sup> – Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо

DP<sup>(-)</sup> – Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо

PP<sup>(-)</sup> – Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тоо

TP<sup>(-)</sup> – Хугацаа хэтэрсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо

### **PDI – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс**

11.6.3. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны байдал, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааны үзүүлэлтийг дараах индексээр тооцно.

$$PTI = 1 - \frac{(AT - AT_{min})}{(AT_{max} - AT_{min})} = \frac{(AT_{max} - AT)}{(AT_{max} - AT_{min})}$$

AT – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа  
*/бодит утга/*

AT<sub>max</sub> – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа  
*/хамгийн их утга/*

AT<sub>min</sub> – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа  
*/хамгийн бага утга/*

Жич: Дундаж хугацааг минутанд шилжүүлж тооцно.

### **PTI – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс**

11.6.4. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зөрчил дутагдлын талаарх үзүүлэлтийг дараах индексээр тооцно.

$$WP = EP^{(-)} + RA^{(+)} + FP \qquad FP = \sum_{i=1}^{10} FP_i$$

$$PQI = 1 - \frac{(WP - WP_{min})}{(WP_{max} - WP_{min})} = \frac{(WP_{max} - WP)}{(WP_{max} - WP_{min})}$$

$EP^{(-)}$  – Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо

$RA^{(+)}$  – Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлын тоо

$FP$  – Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан нийт зөрчлийн тоо

$FP_1$  – Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчлийн тоо

$FP_2$  – Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчлийн тоо

$FP_3$  – Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчлийн тоо

$FP_4$  – Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо

$FP_5$  – Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчлийн тоо

$FP_6$  – Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчлийн тоо

$FP_7$  – Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчлийн тоо

$FP_8$  – Буруу шилжүүлсэн зөрчлийн тоо

$FP_9$  – Буруу буцаасан зөрчлийн тоо

$FP_{10}$  – Бусад зөрчлийн тоо

$WP$  – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо /бодит утга/

$WP_{max}$  – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо /хамгийн их утга/

$WP_{min}$  – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо /хамгийн бага утга/

**PQI – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс**

11.6.5. Байгууллага, нэгжүүд болон албан хаагчдад хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны үр дүнг дараах нэгдсэн индексээр тооцно.

$$PCI = (PAI \times 0.1) + (PDI \times 0.2) + (PTI \times 0.25) + (PQI \times 0.45)$$

$PAI$  – Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс

$PDI$  – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн индекс

$PTI$  – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны индекс

$PQI$  – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарын индекс

**PCI – ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ИНДЕКС**

11.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны үнэлгээг дараах байдлаар тодорхойлно. Үүнд:

- 11.7.1. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.849 – 0.999 бол “**A**” үнэлгээ;
- 11.7.2. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.699 – 0.848 бол “**B**” үнэлгээ;
- 11.7.3. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.549 – 0.698 бол “**C**” үнэлгээ;
- 11.7.4. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.399 – 0.548 бол “**D**” үнэлгээ;
- 11.7.5. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.001 – 0.398 бол “**F**” үнэлгээ тус тус

өгнө.

#### Арван хоёр. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах

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

- 12.1.1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан
- 12.1.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын

тайлан

12.2. 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 өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмаас хүссэн цаг хугацааны интервалаар татан авч гаргана. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайланд дараах тайлан, мэдээ багтана:

- 12.2.1. Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй тайлан;
- 12.2.2. Өргөдөл, гомдлын хугацааны тайлан;
- 12.2.3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан;
- 12.2.4. Өргөдөл, гомдлын шат дамжлагын тайлан;
- 12.2.5. Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

12.3. 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.

12.4. 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 “Иргэд хүлээн авах төв”-д албан бичгээр ирүүлнэ.

12.5. 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.

12.6. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын нэгдсэн тайланг нийслэлийн хэмжээнд нэгтгэн боловсруулах ажлыг “Иргэд хүлээн авах төв” хариуцан ажиллах бөгөөд улирал бүрийн дараа сарын 10-ны дотор Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт тайлагнана.

12.7. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт шинжилгээ хийж нийслэлийн Удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлнэ.

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

12.9. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн асуудлыг хэрхэн судлаж байгаа, ямар ажиллагаа хийгдэж байгаа талаарх явцын мэдээллийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм дээр шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэгт бичиж, иргэнийг мэдээллээр хангаж ажиллана.

12.10. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч энэ журмын 12.9 дэх хэсэгт заасан явцын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 10 хоног тутамд нэгээс доошгүй удаа хөтөлнө.

12.11. Энэ журмын 12.7 дахь хэсэгт заасан ажлыг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын тушаалаар баталсан Ажлын хэсэг зохион байгуулж, хэрэгжүүлнэ.

#### Арван гурав. Эрх, үүрэг

13.1. “Иргэд хүлээн авах төв” нь нийслэлийн 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 нийслэлийн бодлого шийдвэрт тусгуулах ажлыг хариуцан зохион байгуулна.

13.2. “Иргэд хүлээн авах төв” нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

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

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

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

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

13.2.6. 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.ub1234.mn/](http://www.ub1234.mn/) цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчилэн ажиллаж байгаа эсэхэд хяналт тавих;

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

13.2.8. Нийслэлийн удирдлагуудыг холбогдох мэдээллээр хангах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх;

13.2.9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

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

13.3. 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.

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

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

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

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

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

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

13.4.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх;

13.4.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

13.4.8. 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 [www.ub1234.mn/](http://www.ub1234.mn/) цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчилэн ажиллах;

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

13.5. 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.

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

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

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

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

13.6.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх ажлыг зохион байгуулах;

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

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

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

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

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

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

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

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

13.8.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтээ эрх бүхий этгээдэд тайлагнах;

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

#### Арван дөрөв. Хариуцлага

14.1. Энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомж, мөн иргэний эрхийг зөрчсөн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зөрчлийг арилгуулах, цаашид анхаарах зүйлийн талаар Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас тухайн байгууллагын удирдлагад албан бичгээр шаардлага хүргүүлнэ.

14.2. Байгууллага нь шаардлагыг хүлээн авсанаас хойш ажлын 10 хоногт багтаан шаардлагад дурдсан зөрчлийн талаар авсан арга хэмжээ, гаргасан шийдвэр, дүгнэлт, тайлбараа Иргэд хүлээн авах төвд албан бичгээр ирүүлнэ.

14.3. Энэ журмын 14.1 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 Нийслэлийн Засаг даргаас холбогдох байгууллагын удирдлагад сануулах шар карт өгөх бөгөөд 2 дахь удаагаа сануулах шар карт авсан тохиолдолд улаан карт өгч, энэ тухай баримт үйлдэнэ. Улаан карт авсан нь тухайн байгууллагын удирдлагатай байгуулсан холбогдох гэрээг цуцалж, хууль тогтоомжийн дагуу ажлаас чөлөөлөх үндэслэл болно.

14.4. Энэ журмын 14.2 дахь хэсэгт заасныг хэрэгжүүлэхдээ албан хаагчийн гаргасан зөрчлийн шинж байдлыг харгалзан түүнийг томилсон эрх бүхий этгээд Төрийн албаны тухай хуулийн 26 дугаар зүйлийн 26.1, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 131 дүгээр зүйлийн 131.1 дэх хэсэгт заасан сахилгын шийтгэлийн аль нэгийг ногдуулна.

14.5. 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 25 дугаар зүйлийн 25.1.1, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 40 дүгээр зүйлийн 40.1.4 дэх хэсэгт зааснаар төрийн албанаас халах буюу хөдөлмөрийн гэрээг ажил олгогчийн санаачлагаар цуцална.

14.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны үр дүнгээр “F” үнэлгээ авсан байгууллага, нэгжийн удирдлага, албан хаагчдад түүнийг томилсон эрх бүхий этгээд Төрийн албаны тухай хуулийн 26 дугаар зүйлийн 26.1.1, 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.

14.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрчимжүүлэх, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг тасралтгүй, хэвийн явуулах зорилгоор албан хаагч нь өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програм ([www.smartcity.mn](http://www.smartcity.mn))-д нэвтрэх нэр, нууц үгийг холбогдох албан хаагчид шилжүүлж болох бөгөөд ийнхүү нэвтрэх эрхээ шилжүүлсэн нь түүнийг хариуцлагаас чөлөөлөх үндэслэл болохгүй.

#### Арван тав. Бусад

15.1. 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.

15.2. Байгууллага, нэгж, албан хаагчид нь өнгөрсөн жилд гаргасан ололт, амжилтаа бататган, ажлын үр дүнгээ ямагт дээшлүүлэхийг эрмэлзэж, амжилтыг бууруулахгүй ажиллавал зохино.

\* \* \* \* \*



“Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага,  
албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан  
өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын  
нэгдүгээр хавсралт

Өргөдөл, гомдол хүлээн авах  
маягтын үлгэрчилсэн загвар

### ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХ МАЯГТ

Иргэний овог, нэр: \_\_\_\_\_

Иргэний регистрийн дугаар: \_\_\_\_\_

Иргэний оршин суугаа хаяг: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Холбоо барих утасны дугаар: \_\_\_\_\_

Өргөдлийн төрөл: (Дараах ангилалаас сонгоно уу?)

Талархал     Санал     Хүсэлт     Гомдол     Мэдэгдэл

Тухайн асуудлаар өмнө нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад хандаж  
байсан эсэх:

Тийм     Үгүй

\_\_\_\_\_  
(Хэнд, хаана хандаж байгаа тухай мэдээлэл)

Агуулга:

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
Өргөдөл гаргасан: \_\_\_\_\_  
(Гарын үсэг)

Огноо: \_\_\_\_\_

Хүлээн авсан: \_\_\_\_\_  
(Гарын үсэг)

Огноо: \_\_\_\_\_

**Тайлбар:** Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягт нь үйлчилгээний онцлог, шийдвэрлэх үйл ажиллагааны хэрэгцээ, шаардлагаас хамааран дээрх бүрдэлээс гадна нэмэлт бүрдэл хэсгүүдтэй, өөр загвар хийцтэй байж болно.

“Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хоёрдугаар хавсралт – Маягт №1



Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны  
12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 дугаар  
захиралжаар батлагдсан журмын Мөнгө-1

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ  
**ЕРӨНХИЙ ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ ГАЗАР**

..... оны ..... сарын ..... өдөр

Дугаар .....

Улаанбаатар хот



Санамж: Таны өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсэн тул энэ асуудлаар  
нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад дахин хандах шаардлагагүй болно.

“Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага,  
албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан



өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын  
гуравдугаар хавсралт – Маягт №2



Нийслэлийн Эзэвч Даргын  
2013 оны 12 дугаар сарын 10-ны  
өдрийн А/1086 дугаар захирамжаар  
батлагдсан журмын Маягт-2.

**НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН  
ТАМГЫН ГАЗАР**

№ \_\_\_\_\_



**Санамж:** Таны өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсэн тул энэ асуудлаар  
нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад дахин хандах шаардлагагүй болно.



“Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага,  
албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан  
өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын  
дөрөвдүгээр хавсралт – Маягт №3



Нийслэлийн Эсгэг даргын 2013 оны  
12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 дугаар  
захиралжаар батлагдсан журмын Маягт-3

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ  
ЕРӨНХИЙ ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ ГАЗАР

..... оны ..... сарын ..... өдөр

Дугаар .....

Улаанбаатар хот



“Ний  
слэл  
ийн  
нут  
гийн  
захи  
рга  
ны  
байг  
уул  
ага,  
алба  
н  
туш  
аалт  
анд  
ханд  
аж  
иргэ  
дээс  
гарг  
асан  
өргө  
дөл,  
гомд  
лыг  
ший  
двэр  
лэх  
жура  
м”-  
ын  
тавд  
угаа  
р  
хавс  
ралт  
–  
Мая





Нийслэлийн Засаг даргын  
2013 оны 12 дугаар сарын 10 ны  
өдрийн А/1086 дугаар захирамжаар  
батлавсан журмын Мөхөгч-4

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ  
**ЕРӨНХИЙ ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ ГАЗАР**

№ \_\_\_\_\_

