



МОНГОЛ УЛС
ГОВЬ-АЛТАЙ АЙМГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН
ЗАХИРАМЖ

20~~20~~ оны ~~07~~ сарын ~~27~~ өдөр

Дугаар ~~4/427~~

Алтай хот

Г Түршилтын журам батлах тухай Г

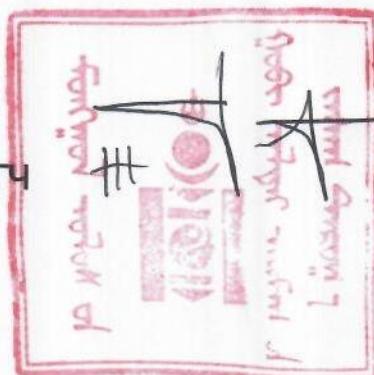
Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 29 дүгээр зүйлийн 29.1.6 –ын “г” заалт, 32 дугаар зүйлийн 32.7 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1 дэх хэсгийг тус тус үндэслэн **ЗАХИРАМЖЛАХ** нь:

1.“Иргэдийн өргөдөл, гомдол санал, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг сайжруулахад загварчлалын сэтгэлгээг ашиглах нь” төслийн хурээнд өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг утсаар болон цахим хэлбэрээр гаргах, шийдвэрлэх, иргэд хяналт тавих нөхцөл боломжийг бүрдүүлэх зорилгоор “Нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх түршилтын журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2.Энэхүү журмыг түршилтын нэг сарын хугацаанд үйл ажиллагаандаа мөрдөж, албан хаагчдад сурталчлан таниулах, нэгдсэн удирдлага зохион байгуулалтаар хангаж ажиллахыг Үйлилгээний нэгдсэн төв, Сумдын Засаг даргын Тамгын газрын дарга, Төслийн багт үүрэг болгосугай.

ОРЛОГЧ

Ж.ГАНБАТ



Аймгийн Засаг даргын 2020 оны
228 дугаар сарын 27-ны өдрийн 22 дугаар
захирамжийн хавсралт

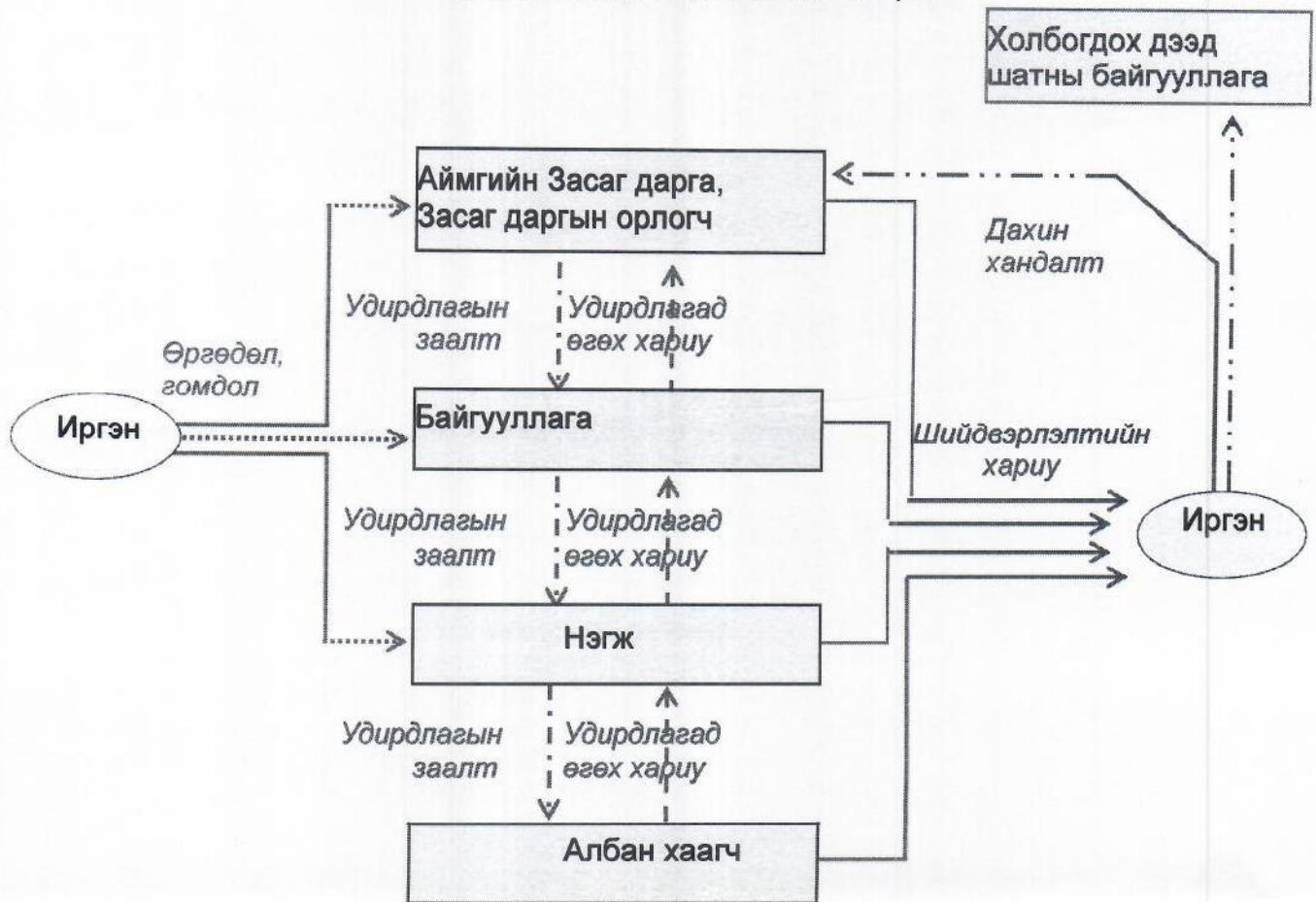
НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ
ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ТУРШИЛТЫН
ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл:

1.1. Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Төсвийн тухай хууль, Сангийн сайдын 2018 оны 228 дугаар тушаалаар баталсан “Орон нутгийн хөгжлийн сангийн үйл ажиллагааны журам”-ын хүрээнд аймгийн Засаг даргын Тамгын газар, Засаг даргын Тамгын газрын Үйлчилгээний нэгдсэн төв, Есөнбулаг, Шарга, Дэлгэр, Бугат сумдын Засаг даргын Тамгын газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2. Энэхүү журмыг 1.1 дэх хэсэгт заасан байгууллагууд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлagnaад ашиглах бөгөөд байгууллагын удирдлага, албан хаагчид туршилтын хугацаанд журмыг мөрдлөг болгон ашиглана.

Хоёр. Үйл ажиллагааны тогтолцоо



2.

Гурав. Өргөдөл, гомдол, орон нутгийн хөгжлийн сангийн хөрөнгөөр хийх ажилд
өгсөн саналыг хүлээн авах

3.1. Байгууллага, албан тушаалтанд хандаж, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл,
гомдол, орон нутгийн хөгжлийн санд өгсөн саналыг дараах эх үүсвэрээр бүртгэж
хүлээж авна.

3.1.1. Үйлчилгээний нэгдсэн төвд цаасан хэлбэрээр

3.1.2. Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 70481111 утсаар

3.1.3. 94244270 дугаарын утсанд мессежээр

3.1.4. "Говь-Алтай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар" фейсбуук хуудсаар

3.1.5.urgudul@govi-altai.gov.mn и-мэйл хаягаар

3.2. Энэ журмын 3.1 дэх хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирсэн өргөдөл гомдлыг
Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан хүлээн авч e-office программд бүртгэн, орон
нутгийн хөгжлийн сангийн хөрөнгөөр хийлгэх ажлын саналыг бүртгэл хөтлөн
Хөрөнгө оруулалт, хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн хэлтсийн мэргэжилтэнд
шилжүүлнэ.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх

4.1. Энэ журмын 3.1 дэх хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирсэн өргөдөл гомдлыг
Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан хүлээн авч e-office программд бүртгэн
холбогдох удирдах албан тушаалтанд шилжүүлнэ.

4.2. Өргөдөл, гомдолтой танилцсан удирдах албан тушаалтан танилцсан
өдөртөө багтаан холбогдох албан хаагчид шилжүүлнэ.

4.3. Энэ журмын 4.2 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдол хүлээн авсан
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.

Тав. Иргэний гаргасан өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх, хяналт тавих
нөхцөл боломжийг бүрдүүлэх.

5.1. Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд
байнгын хяналт тавьж, иргэнд холбогдох мэдээллийг тухай бүр хүргэн ажиллана.

5.2. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэсэн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн
ажилтан иргэнд дараах мэдээллийг хүргэн ажиллана.

5.2.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан тухай бүр "Таны өргөдөл /гомдол,
санал, хүсэлт/-ийг хүлээн авлаа" гэсэн мессежийг,

3.

5.2.2. Удирдлагын цохолтоор өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан хаагчийн тухай “Таны өргөдөл /гомдол, санал, хүсэлт/-ийг албан тушаалтай нэр хүлээн авлаа. 5 хоногийн дотор шийдвэрлэн хариуг мэдэгдэх болно.” гэсэн мессежийг,

5.2.3. Энэхүү журмын 6.2, 6.4-т заасан нөхцөл үүссэн тохиолдолд “Таны өргөдөл /гомдол, санал, хүсэлт/-ийг шийдвэрлэх хугацааг шалтгаанаар ажлын 5 хоногийн хугацаагаар сунгалаа.” гэсэн мессежийг,

5.2.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар иргэнд мэдэгдэн “Та шийдвэрлэлтийг хангалтгүй гэж үзвэл дахин хандана уу” гэсэн мессежийг тус тус илгээнэ.

5.3. Орон нутгийн хөгжлийн сангийн хөрөнгөөр хийгдэх ажилд санал өгсөн саналын жагсаалтыг Хөрөнгө оруулалт, хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн хэлтсийн мэргэжилтэн нэгтгэн гаргаж 7 хоног бүр фейсбуук хуудсаар мэдээлнэ.

5.4. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа, шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг тухай бүр и-офис программд тэмдэглэнэ.

5.6. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тодорхойлолт, магадлагаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг и-офис программд файл болгон хавсаргана.

5.7. Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтнууд өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, нэгж, албан хаагчдын зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг и-офис программд тухай бүрт нь тэмдэглэж, цахим архив үүсгэн тэдгээрийн ажлын үр дүнг үнэлж дүгнэх, хариуцлага тооцох үндэслэл болгоно.

Зургаа. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа

6.1. Нутгийн захиргааны байгууллага, албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ:

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

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

6.1.3. Шалгаж тодруулах шаардлагатай, мөн тодорхой ажиллагаа хийгдэх боловч ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэх

4.

шаардлагагүй өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш ажлын 5 хоногийн дотор тус тус хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ.

6.2. Газар дээр нь няглан шалгах, судалгаа хийх, мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлт гаргуулах шаардлагатай, ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэн шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш ажлын 10 хоногийн дотор хянан шийдвэрлэнэ.

6.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа байгууллага, нэгжүүд хүндэтгэн үзэх шалтгаантай болон шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгуулахаар үндэслэл бүхий хүсэлтээ “Төрийн Үйлчилгээний төв”-д албан бичгээр, утсаар, эсхүл биечлэн гаргаж болох бөгөөд уг хүсэлтэд дурдсан бодит нөхцөл байдал, хэрэгцээ шаардлагыг харгалzan өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга нэг удаа ажлын 5 хүртэлх хоногоор сунгаж болно.

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

Долоо. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх

7.1. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсний дараа өргөдөл, гомдлын нэгдсэн програмд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг хаах бөгөөд Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтандаа хариуг хүргүүлнэ.

7.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан хаагч нь хийсэн ажлын талаарх үндэслэл бүхий тайлбарыг и-оффис системд оруулж хаалтын тэмдэглэл хөтөлнө.

7.3. Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан иргэнд өргөдөл, гомдлын хариуг хүргүүлэх бөгөөд шаардлагатай гэж үзвэл биечлэн уулзаж түүний өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай танилцуулж болно.

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

7.4. Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авахыг хүсвэл “Үйлчилгээний нэгдсэн төв”-ийн ажилтан болон уг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн буюу шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн мэдээллээр саадгүй хангаж ажиллана.

7.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай тэмдэглэлийг и-оффис программд оруулж, энэ тухай иргэнд цахим болон бусад хэлбэрээр мэдэгдэн хариутай танилцах боломжийг бурдүүлснээр тухайн иргэнд өргөдөл, гомдлын хариуг өгсөнд тооцно.

5.

Найм. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
үйл ажиллагааг тайлагнах

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

8.1.1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан

8.1.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан

8.2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг илтгэн харуулах бүх төрлийн тоон мэдээлэл байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайландаа дараах тайлан, мэдээ багтана:

8.2.1. Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй тайлан;

8.2.2. Өргөдөл, гомдлын хугацааны тайлан;

8.2.3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан;

8.2.4. Өргөдөл, гомдлын шат дамжлагын тайлан;

8.2.5. Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

8.3. 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.

8.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланг 1.1 дэх хэсэгт заасан байгууллагууд 2020 оны 08 дугаар сарын 20-ны өдрийн дотор аймгийн Засаг даргын Тамгын газар /төслийн баг/-т албан бичгээр ирүүлнэ.

8.5. 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.