



НИЙСЛЭЛИЙН СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2022 оны 05 сарын 29 өдөр

Дугаар 1/73

Улаанбаатар хот

Г Ажлын хэсэг байгуулах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 67 дугаар зүйлийн 67.5 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 19 дүгээр зүйлийн 1 дэх хэсэг, Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд иргэн, хуулийн этгээдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ хийж, дүгнэлт гаргах ажлын хэсгийг дараах бүрэлдэхүүнтэй байгуулсугай.

Ажлын хэсгийн дарга: Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга

Гишүүд: Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн Иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт нэг цэгийн үйлчилгээ хариуцсан мэргэжилтэн

Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн Хороо хариуцсан мэргэжилтэн

Хяналт, шинжилгээ үнэлгээний хэлтсийн Засаг даргын үйл ажиллагааны хөтөлбөр, арга хэмжээний төлөвлөгөө, байгууллага, албан хаагчдын гүйцэтгэлийн хэрэгжилт, үр дүнд хийх хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн

Хууль, эрх зүйн хэлтсийн Эрх зүйн маргаан шийдвэрлэлт, гэрээ түүний хяналт хариуцсан мэргэжилтэн мэргэжилтэн

2. Ажлын хэсгийг нэгдсэн удирдлагаар хангаж, хяналтын ажлыг зохион байгуулж, үр дүнг улирал тутам танилцуулж ажиллахыг Ажлын хэсэг (Т.Бат-Оргил)-т үүрэг болгосугай.

ДАРГА

Д.ТӨМӨРБААТАР

Хавсралт 1

ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ
БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ,
ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ШАЛГАХ ХУУДАС

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт-нийт үнэлгээ 100% /Үзүүлэлт тус бүрт 0-10 хүртэлх оноо/				
1	Хугацаа хэтрэн судлагдаж байгаа өргөдөл, гомдлын тоо			
2	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо			
3	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчийн тоо			
4	Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа /нийслэлийн хэмжээний дундаж хугацаанаас их, бага/			
5	Албан бичгээр хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо			
	Мессажээр хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо			
	Утсаар хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо			
6	Бусад буюу тод хойгүй байдлаар шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо			
7	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх язсад гаргасан зорчлийн тоо			
8	Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд холбогдох байгууллага, албан тушаалтнаас албан бичгээр мэдээлэл, тодруулга, материал татан авсан байдал			
9	Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг нэг мөр эцэспэн шийдвэрлээгүйгээс нэг асуудлаар дахин хандсан өргөдөл, гомдлын тоо			
10	Иргэдээс ирүүлсан "Гомдол"-ын тоо ҮНЭЛГЭЭ			
Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ-нийт үнэлгээ 100% /Үзүүлэлт тус бүрт 0-4 хүртэлх оноо/				
1	Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээс хуулийн зүйл залттыг бичсэн эсэх			
2	Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг хугацаанд нь гаргадаг эсэх			

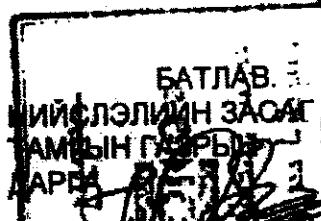
9088566

3	Тайлан, мэдээг хугацаанд нь ирүүлдэг эсэх			
4	Тайлан, мэдээг тайлагнах ажиллаагүй албан хаагчид хариуцлага тооцсон эсэх			
5	Иргэдээс ируулсан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусгаж, тайлан мэдээ ируулсан эсэх			
6	Иргэдийн гаргасан гомдлыг бууруулах чиглэлээр авсан арга хэмжээг тайлан, мэдээнд тусгасан эсэх			
7	Шийдвэрлэлтийг сайхруулах чиглэлээр тусгай төлөвлөгөө боловсруулсан эсэх			
8	Тусгай төлөвлөгөөний биелэлтийг хангаж, тайлагнасан эсэх			
9	Өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчид хариуцлага тооцсон эсэх			
10	Өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчид хариуцлага тооцсон тухай тайлан, мэдээнд тусгасан эсэх			
11	Тайлан мэдээг цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт ил тод, наэлттэй байршуулсан эсэх			
12	Газрын даргын хурлаар улирал болон жилийн эцсийн тайлан, мэдээг тогтмол хэлэлцуулж, хэвшүүлсан эсэх			
13	Газрын даргын зөвлөлт хурлаар өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцыг танилцуулдаг эсэх			
14	Газрын даргын зөвлөлийн хурлаас гарсан шийдвэрийг хурлын тэмдэглэлээр баталгаажуулж, халтэс, албан хаагч тус бүрээр үүрэг даалгавар өгдөг эсэх			
15	Газрын даргын зөвлөлийн хурлаас гарсан шийдвэр, үүрэг даалгаврыг дагуу үр дунтэй арга хэмжээ авч, хэрэгжүүлдэг эсэх			
16	Газрын даргын зөвлөлийн хурлаас гарсан шийдвэр, үүрэг даалгаврын үр дунд хяналт, шинжилгээ хийж зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг эсэх			
17	Өргөдөл, гомдлын дэд системийн чиглэлээр албан хаагчдад сурталт авсан эсэх			
18	Өргөдөл, гомдлын дэд системийн чиглэлээр албан хаагчдад сурталт дотооддоо өгсөн эсэх			
19	Ажлаас чөлөөлгдсөн болон албан тушаал - өөрчлөгдсөн албан хаагчдын өргөдөл, гомдлыг бүрэн			

2. АКТЫНІК САСЛІНІР НЕРГІЗІН ҮЛКІНДІРІЛАДАП ҚАРДАСТАУЫК, ҚАРДАСТАП 30ХНОН
6АНДЫЙІК, ҮП АҮХР ҮНІПАРЫ ТҮРАМ ТАҢИЛДЫРЫЛЫП 3АКСАР 3АСАР 3АМЫН
РАЗПІН ТЕПНІН 3АСНУПРАВАПЫ ҮЛКІНДІРІЛАДАП ҚАРДАСТАУЫК, ҮП АҮХР ҮНІПАРЫ
ГІДРОСІРІЛІКТЕРДЕРДІН 3АСНУПРАВАПЫ ҮЛКІНДІРІЛАДАП ҚАРДАСТАУЫК.

	шийдвэрлүүлж, ажил хүлээнэсэн эсэх			
20	2020 оны цахим болон цасан архив хийсэн эсэх			
21	Эргэн танилцуулах цохолтой шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын дарга зргэж танилцсан эсэх			
22	Өргөдөл, гомдолын шийдвэрлэлтийн хугацааг сунгуулахдаа үндэслэл, хугацааг тодорхой тэмдэглэсэн эсэх			
23	Өргөдөл, гомдолд дүн шинюүилгээ хийж, шалтгаан нехцэлийг тодорхойлсон эсэх			
24	Тодорхойлсон шалтгаан нехцэлийн дагуу арилгах чиглэлээр арга хэмжээ авсан эсэх			
25	Дээд шатны байгууллагад санал дэвшүүлсэн эсэх			
ҮНЭЛГЭЭ				
ERP системийн ашиглалт-нийт үнэлгээ 100%				
/Үзүүлэлт тус бурт 0-25 хуртэлх оног/				
1	Өргөдөл, гомдлыг бүртгэхдээ илгээгчийн төрлийг зөв сонгосон эсэх			
2	Өргөдөл, гомдлыг бүртгэхдээ чиглэл, салбар, ангилалыг зөв сонгосон эсэх			
3	Өргөдөл, гомдлыг бүртгэхдээ төрлийг зөв сонгосон эсэх			
4	Өргөдөл, гомдлын дэд системд албан хаагчдын мэдээллийг шинэчлэсэн эсэх			
ҮНЭЛГЭЭ				

ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ:



ТОЮУНЧИМЭГ

ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА,
АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛД ХЯНАЛТ, ШАВГАЛТ
ХИХ ТУХАЙ УДИРДАМЖ

2022 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг. Зорилго: Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн ундэслэлтэй, бурэн барагдуулж шийдвэрлэх, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зерчлийг арилгах, зерчил гаргасан албан тушаалтанд хариуцлага тооцох өргөдөл, гомдлын шалтгаан нехцэлийг нарийвчлан судалж, түүний мөрөөр холбогдох арга хэмжээг үр дүнтэй авч хэрэгжүүлж, шийдвэрлэлтийг сайжруулахад чиглэнэ.

Хоёр. Эрх зүйн үндэс: Иргэдээс териийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны оны А/1086 дугаар захирамжаар батлагдсан "Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг тус тус эрх зүйн үндэс болгоно

Гурав. Чиглэл: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд дараах хүрээнд шалгалт хийнэ. Үнд:

- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг холбогдох эрх зүйн хэм хэмжээний актын үндэслэл болгож буй заалтыг тодорхой тусгаж, нэг мэр эцэслэн шийдвэрлэж, хариу өгч ажилласан эсэх;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шалтгаан нехцэлийг тсдорхойлж, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр төвлөгөөг боловсруулж ажилласан эсэх, түүний үр дүн;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дун шинжилгээ хийж, байгууллагын даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлсэн эсэх, түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн;
- Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан зерчил, дутагдлыг арилгах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн;
- Иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусган, авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүн.

Дөрөв. Хамрагдах байгууллага: Нийслэлийн 9 дүүрэг, Нийслэлийн Засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлаг 16, Улаанбаатар хотын Захирагчийн харьяа 9к ахуйн тооцоот үйлдвэрийн газар 4.

Тав. Хугацаа: Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хийх шалгалтыг 2022 оны 03-11 дүгээр сарыг дуусталх хугацаанд батлагдсан хуваарийн дагуу гүйцэтгэнэ.

Зургаа. Зохион байгуулалт:

- Ажлын хэсгийн нарийн бичгийн дарга гишүүдийн шалгалтын дунг сар тутам нэгтгэж, нэгдсэн танилцуулгыг балтгэнэ;
- Ажлын хэсгийн дарга шалгалтын ажлын дунг нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн хуралд сар тутам танилцуулна;
- Шалгалтын ажлын танилцуулгад тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдлын чиглэлээр хийсэн ажил, алдаа дутагдал, анхаарах зүйлс, цвашид авч хэрэгжүүлж арга хэмжээний талаар тусгаж, үр дүн, дүгнэлт, зөвлөмжийг ажлын хэсгийн хурлаар хэлэлцаж, ёхтын