



ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХОТЫН СТАНДАРТЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2024 оны 11 сарын 12 өдөр

Дугаар А/80

Улаанбаатар хот

Гомдол шийдвэрлэх журам батлах 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 7.1 дүгээр зүйлийн 1 дэх хэсэг, Газрын дүрмийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.1, 7.1.6, 7.1.13 дах заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1.ISO 9001:2015 Чанарын менежментийн тогтолцооны бодлогын зорилтод хүрэх, хэрэгжүүлэх, газрын дотоод үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор “Гомдол шийдвэрлэх журам”-ыг нэгдүгээр, “Санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн маяг”-ыг хоёрдугаар, “Өргөдөл гомдол, санал хүсэлт шийдвэрлэсэн бүртгэлийн маяг”-ийг гуравдугаар, “Байгууллагад үүссэн асуудлыг шийдвэрлэсэн бүртгэлийн маяг”-ийг дөрөвдүгээр хавсралтаар тус тус баталсугай.

2.Журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, удирдлагын хэлтэс (Д.Дашцэцэг)-т үүрэг болгосугай.

ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Ч.ТӨГСДЭЛГЭР

Газрын даргын 2024 оны дүгээр
сарын 10-ны өдрийн дугаар
тушаалын нэгдүгээр хавсралт



ХОТ БАЙГУУЛАЛТ, ХОТЫН СТАНДАРТЫН ГАЗРЫН ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

1.1.Хот байгуулалт, хотын стандартын газар (цаашид “газар” гэх) нь газрын дотоод үйл ажиллагааг сайжруулахаар албан хаагч, иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн санал, гомдлыг шийдвэрлэх, чанарын менежментийн тогтолцоог нэвтрүүлэх, үл тохирлыг залруулах болон сайжруулах арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулахад оршино.

1.2.Газрын үндсэн чиг үүргээ хэрэгжүүлэхтэй холбоотой иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн санал, гомдлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар баталсан Иргэдээс Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам болон бусад холбогдох дүрэм, журмыг баримтлан шийдвэрлэнэ.

Хоёр.Гомдлын талаар баримтлах бодлого

2.1.Газар нь чанарын менежментийн тогтолцооны бодлого, зорилтуудад хүрэх, байнгын сайжруулалтыг хангахын тулд гомдлын талаар дараах бодлогыг баримтална.

2.1.1.Газрын бүх түвшинд гомдлыг нээлттэй хүлээж авах, бүртгэх, хариу арга хэмжээг тухай бүр авч мэдээлэх тогтолцоог бүрдүүлэх, дүн шинжилгээ хийж сайжруулах арга замыг боловсруулах,

2.1.2.Гомдлыг түргэн шуурхай, шударгаар шийдвэрлэх,

2.1.3.Гомдлыг шийдвэрлэхдээ аль нэг талын давуу байдлыг ашиглахгүй шударгаар шийдвэрлэх ба мөрдөгдөж буй стандарт болон холбогдох хууль тогтоомжийг мөрдлөг болгоно.

2.1.4.Гомдол шийдвэрлэх үйл явцад оролцсон бүх албан тушаалтан, чанарын багийн гишүүд нь олж авсан мэдээлэл, баримт бичгийн нууцлалыг хадгалах үүрэг хүлээнэ.

Гурав.Гомдлын менежментийн тогтолцоо

3.1.Газар нь гомдлыг хүлээж авах, судалж шийдвэрлэх, гомдлын хүрээнд хийж хэрэгжүүлсэн ажлын үр дүнгийн талаар мэдээлэх, мониторинг, дүн шинжилгээ хийж зөрчил, дутагдлыг давтан гарахаас сэргийлэх арга хэмжээ авах зэрэг гомдлын менежментийн тогтолцоог бий болгож баримтжуулна.

3.2.Гомдлын менежментийн тогтолцооны бодлогын хэрэгжилтийг Захиргаа, удирдлагын хэлтэс хангаж ажиллана.

3.3.Чанарын баг нь чанарын менежментийн хүрээнд гомдлыг төрлөөр нь ангилан авч үзэж, цаашид үйл ажиллагааг сайжруулах саналыг Даргын зөвлөлийн хуралд танилцуулна.

3.4.Гомдлын бүртгэлийг Захиргаа, удирдлагын хэлтэс хөтөлж хадгална.

Дөрөв.Үндсэн үйл ажиллагаа

4.1.Газрын үйл ажиллагааг сайжруулахтай холбоотой санал, гомдлыг газрын үйлчилгээний цонх болон мэдээллийн самбар хэсэгт санал хүсэлтийн хайрцаг байршуулж олон нийтэд нээлттэй, өдөр тутам ажиллуулна. Тус ажлыг Чанарын баг Захиргаа, удирдлагын хэлтэстэй хамтран зохион байгуулна.

4.2.Нийслэлийн Үйчилгээний нэгдсэн төвийн бүртгэлийн ажилтан, газрын Бичиг хэргийн ажилтан, Өргөдөл гомдол, хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан мэргэжилтэн нар газрын хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааг сайжруулах талаар иргэн, хуулийн этгээдээс бичгээр ирүүлсэн санал, гомдлыг хүлээж авч, бүртгэн холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлж, хуулбарыг Чанарын багийн Нарийн бичгийн даргад өгнө.

4.3.Газрын албан хаагчдаас үйл ажиллагаа сайжруулах талаар гаргасан санал, гомдлыг Чанарын багийн нарийн бичгийн дарга хүлээн авч, бүртгэж Чанарын баг шийдвэрлэнэ.

4.4.Иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагчаас Чанарын багт ирүүлсэн санал, гомдлыг "Санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн маягт"-д бүртгэж, тухайн асуудлаар шийдвэр гаргасан тохиолдолд "Байгууллагад үүссэн асуудлыг шийдвэрлэсэн бүртгэлийн маягт"-д эсвэл "Өргөдөл гомдол, санал хүсэлт шийдвэрлэсэн бүртгэлийн маягт"-д хөтөлнө.

4.5.Чанарын баг иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагчийн гаргасан санал, гомдлыг дараах үйл явцын дагуу гомдол хүлээн авснаас хойш ажлын 15 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Үүнд:

- 4.5.1.Гомдолтой танилцах, судлах;
- 4.5.2.Гомдлыг үнэн эсэхийг шалгах;
- 4.5.3.Нотлох баримтыг бүрдүүлэх;
- 4.5.4.Чанарын баг хуралдах, дүгнэлт гаргах;
- 4.5.5.Чанарын багийн гишүүдийн санал хураах, шийдвэр гаргах;
- 4.5.6.Гомдол гаргагчид албан ёсоор мэдэгдэх;
- 4.5.7.Гомдлын дагуу залруулга, залруулах арга хэмжээ авах;

4.6.Иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагчид байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал, гомдлоо дараах хэлбэрээр гаргана. Үүнд:

- 4.6.1.Амаар;
- 4.6.2.Бичгээр;
- 4.6.3.Цахимаар;

4.7.Иргэн, хуулийн этгээд бичгээр болон цахимаар санал, гомдол ирүүлсэн тохиолдолд гомдол гаргагчийн мэдээллийн бүрдэлийг хангуулан хүлээн авна.

4.8.Санал, хүсэлтийн талаар залруулга арга хэмжээ авсан тохиолдолд "Байгууллагад үүссэн асуудлыг шийдвэрлэсэн бүртгэлийн маягт"-ийг хөтөлнө.

Тав.Санал, гомдлыг шийдвэрлэх арга зам

5.1.Санал, гомдолд тусгагдсан асуудлыг Чанарын баг эсхүл холбогдох албан хаагч судалж, сайжруулах, залруулах арга хэмжээ авч ажиллана.

5.2.Үл тохирол илэрсэн үед Чанарын баг гомдол үндэслэлтэй эсэхийг баримтжуулж, залруулах арга хэмжээ авна.

5.3.Хэрэв гомдол үндэслэлтэй нь тогтоогдоогүй бол энэ тухайгаа иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагчдад эргэн мэдээлнэ. Гомдол үндэслэлтэй нь тогтоогдвол хариу арга хэмжээг хэрэгжүүлж газрын даргад танилцуулна.

5.4.Гомдол үндэслэлтэй байгаа эсэхэд талууд нэгдмэл санал дүгнэлтэнд хүрэхгүй тохиолдолд хөндлөнгийн хяналт хийлгэж болно.

5.5.Иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагчдаас ирүүлсэн санал, гомдлын дагуу байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах боломжит арга хэмжээний саналыг Чанарын багийн төлөвлөгөөнд тусгаж, удирдлагад танилцуулна.

5.6.Чанарын багийн дарга нь нийт хүлээн авсан гомдол, санал хүсэлтүүдийг Даргын зөвлөлийн хуралд танилцуулж шаардлагатай тохиолдолд тухайн асуудлыг сайжруулах чиглэлээр төлөвлөгөө боловсруулж, хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулна.

5.7.Даргын зөвлөл хүлээн авсан нийт гомдол, санал тэдгээрийг шийдвэрлэсэн байдлыг дүгнэж, шаардлагатай тохиолдолд цаашид авах арга хэмжээний талаар шийдвэр гаргана.

Зургаа.Хариуцлага

6.1.Санал, гомдлын шийдвэрлэлтийг хагас, бүтэн жилээр дүгнэж, албан хаагчийн гүйцэтгэлийн үнэлгээнд тооцно.

6.2.Санал, гомдлыг хүлээж авах, шийдвэрлэлтийн байдлыг харгалзан “Чанарын багийн ажиллах журам”-ын дагуу урамшуулах эсвэл Төрийн албаны тухай хууль болон холбогдох хууль тогтоомжид заасны дагуу хариуцлага тооцох үндэслэл болно.

Долоо.Бусад

7.1.Иргэн, хуулийн этгээдийн санал, гомдлыг судлахаар жилд нэгээс доошгүй, нийт албан хаагчдаас жилд хоёроос доошгүй удаа Сэтгэл ханамжийн судалгаа тус тус авч үр дүнг нэгтгэн Даргын зөвлөлд танилцуулан сайжруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулж хэрэгжилтийг ханган ажиллана.



Газрын дарга 2024 оны ... дүгээр
сарын ...-ны өдрийн ... дугаар
тушаалын хоёрдугаар хавсралт

САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛИЙН МАЯГТ

(Үл тохирол бүхий гарцын бүртгэл)

Д/д	Өргөдөл, гомдол, хүсэлт хүлээн авсан огноо	Хэнд өргөдөл, гомдол, хүсэлт гаргасан	Өргөдөл, гомдол, хүсэлт гаргасан хүний нэр	Өргөдөл, гомдол, хүсэлт гаргасан огноо	Өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн аль нь болох	Шийдвэрлэсэн байдал	Тайлбар
1							
2							
	дүн						



Дүгээр
дугаар

Газрын даргын 2024 оны...
сарын... ны едрийн...
тушаалын гуравдугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ ШИЙДВЭРЛЭСЭН БҮРТГЭЛИЙН МАЯГТ

(Үл тохирлын дагуу авсан арга хэмжээний бүртгэл)

Д/д	Хүлээн авсан огноо	Хаана, хэнд өргөдөл, гомдол гаргасан	Өргөдөл, гомдол гаргасан хүний нэр	Өргөдөл, гомдол гаргасан огноо	Өргөдөл, гомдол санал хүсэлтийн аль нь болох	Шийдвэрлэсэн байдал	Тайлбар
1							
2							

— оОо —



Газрын даргын 2024 оны... дүгээр
сарын...-ны өдрийн... дугаар
тушаалын дөрөвдүгээр хавсралт

БАЙГУУЛЛАГАД ҮҮССЭН АСУУДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН БҮРТГЭЛИЙН МАЯГТ

(Залруулах арга хэмжээний үр дүнгийн бүртгэл)

Д/д	Асуудал үүссэн огноо	Үүссэн асуудал	Хэлтэс	Албан хаагчийн нэр	Авсан арга хэмжээ	Үр дүн
1						
2						

—оОо—