



НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН  
ЗАХИРАМЖ

2022 оны 08 сарын 15 өдөр

Дугаар А/1049

Улаанбаатар хот

Журам шинэчлэн батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 66 дугаар зүйлийн 66.1 дэх хэсэг, Монгол Улсын нийслэл Улаанбаатар хотын эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 22 дугаар зүйлийн 22.5 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар, 2009 оны 143 дугаар тогтоолыг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

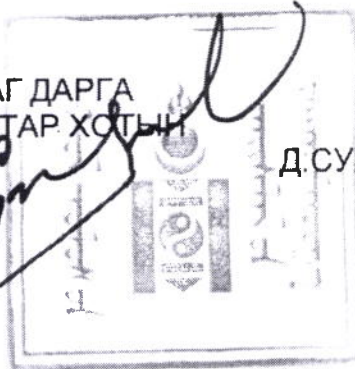
1.“Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг хавсралтаар шинэчлэн баталсугай.

2.Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын дотоод удирдлагын UB ERP нэгдсэн систем дэх Өргөдөл, гомдлын дэд системд хөгжүүлэлт хийж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг шинэчлэн зохион байгуулан, нийслэлийн нутгийн захиргааны нийт албан хаагчдад сурталчлан таниулах, мөрдүүлэх, тэдгээрийг нэгдсэн удирдлага, зохион байгуулалтаар ханган, журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар (Т.Оюунчимэг)-т үүрэг болгосугай.

3.Энэ захирамж гарсантай холбогдуулан “Журам батлах тухай” Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/1086 дугаар захирамжийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГА  
БӨГӨӨД УЛААНБААТАР ХОТЫН  
ЗАХИРАГЧ

Д.СУМЪЯАБАЗАР



111020004958

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны  
08 дугаар сарын 15-ны өдрийн А/1049  
дугаар захирамжийн хавсралт

**ИРГЭДЭЭС НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ  
БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД 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.erp.ulaanbaatar.mn](http://www.erp.ulaanbaatar.mn), [www.eservice.ulaanbaatar.mn](http://www.eservice.ulaanbaatar.mn) домайн нэр бүхий веб сайтад суурилсан цахим програм хангамж /цаашид UB ERP дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн "Өргөдөл, гомдлын дэд систем" гэх/-аар явагдах бөгөөд байгууллагын удирдлагууд энэхүү нөхцөлийг хангаж ажиллана.

1.3. Байгууллага, байгууллагын бүтцэд хамаарах хэлтэс, алба, тасаг /цаашид "нэгж" гэх/-уудын албан хаагчид өргөдөл, гомдлын дэд системд нэвтрэхдээ [www.erp.ulaanbaatar.mn](http://www.erp.ulaanbaatar.mn), иргэд (өргөдөл, гомдол гаргагч) [www.eservice.ulaanbaatar.mn](http://www.eservice.ulaanbaatar.mn) домайн нэрээр нэвтэрнэ.

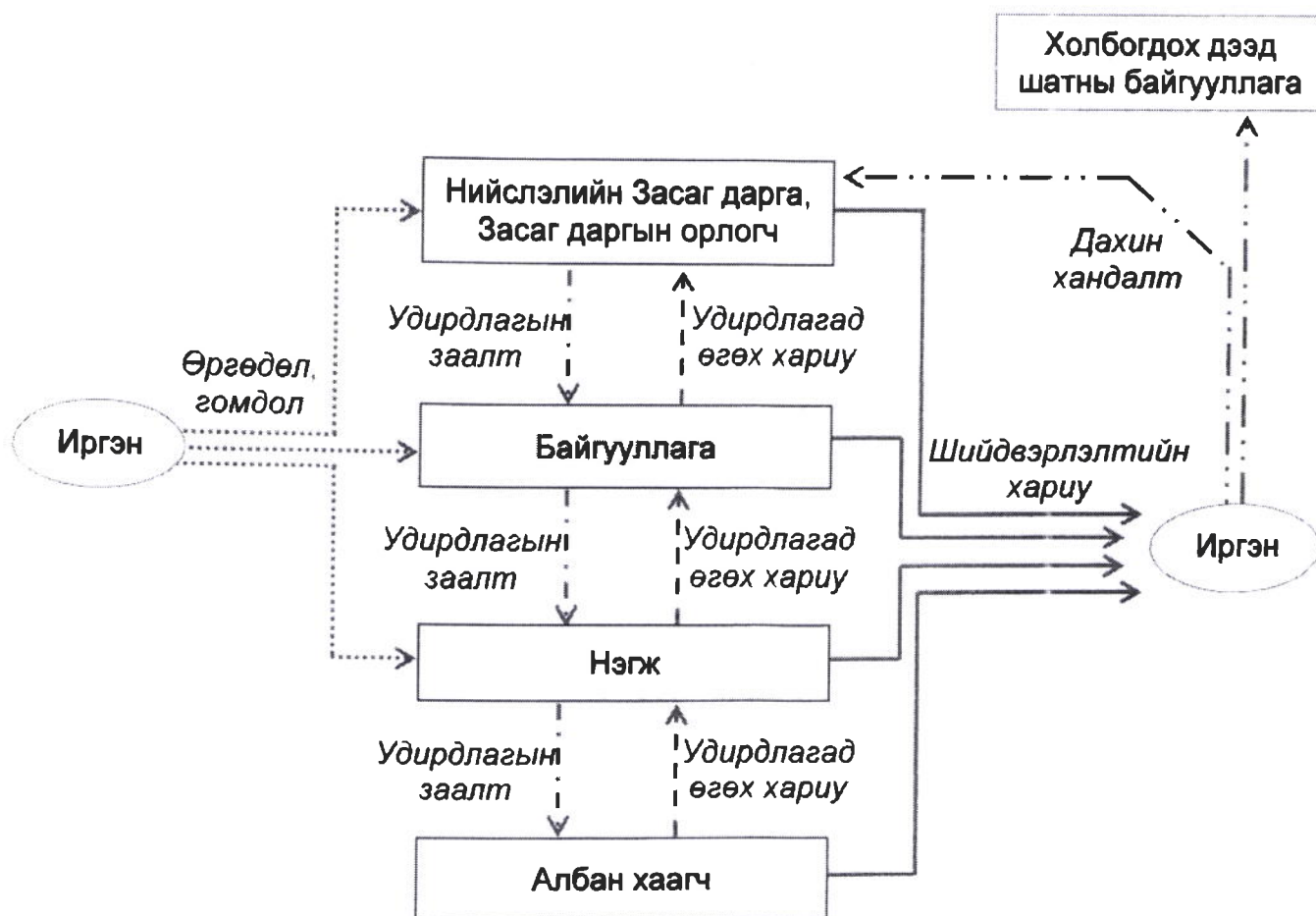
**Хоёр. Хууль тогтоомж**

2.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Зөрчлийн тухай хууль, Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Төрийн албаны тухай хууль, Төрийн болон албаны нууцын тухай хууль, Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль, Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хууль, Монгол хэлний тухай хууль болон Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар, 2009 оны 143 дугаар тогтоол, холбогдох бусад хууль тогтоомж, эрх зүйн актыг дагаж мөрдөнө.

## Гурав. Үйл ажиллагааны тогтолцоо

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

Үйл ажиллагааны дэс дараалал:



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. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв;
- 4.1.2. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага;
- 4.1.3. Хороо;
- 4.1.4. Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв;
- 4.1.5. Нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн төвийн 1800-1200 тусгай дугаар;
- 4.1.6. Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Явуулын ажлын байрны 7712-0000 тусгай дугаар;
- 4.1.7. Нийслэлийн Мэргэжлийн хяналтын газрын 7012-8012 тусгай дугаар;

- 4.1.8. 131200 тусгай дугаарт мессеж;
- 4.1.9. [www.eservice.ulaanbaatar.mn](http://www.eservice.ulaanbaatar.mn) цахим хуудас;
- 4.1.10. Ухаалаг гар утасны "Check my service" аппликейшн;
- 4.1.11. Фэйсбүүк олон нийтийн сүлжээн дэх "Нийслэлийн мэдээ" хуудас.

4.2. Энэ журмын 4.1.1, 4.1.4, 4.1.6, 4.1.8, 4.1.9, 4.1.10, 4.1.11-т заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын дэд системд 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 дэд системд бүртгэн, энэ журмын дагуу хянан шийдвэрлэнэ.

4.3. Энэ журмын 4.1.5-д заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн төвийн 1800-1200 тусгай дугаарын оператор ажилтан хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэнэ.

4.4. Энэ журмын 4.1.2, 4.1.3, 4.1.7 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэнэ.

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

- 4.5.1. Иргэний овог, нэр;
- 4.5.2. Иргэний оршин суугаа хаяг;
- 4.5.3. Иргэнтэй холбоо барих үүрэн утас /гар утас/-ны дугаар.

4.6. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг авч өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэсэн байна.

- 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. /Иргэний гарын үсэг бүхий өргөдөл, гомдлыг файл хэлбэрээр хавсаргах/

4.7. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана:

- 4.7.1. энэ журмын 4.5-д заасан мэдээлэл дутуу бол;
- 4.7.2. байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар дахин хандах шаардлагагүй гэж үзэн эрх бүхий этгээдээс албан бичгээр 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-т 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 агентлагийн 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 байгууллага 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 ерөнхий хуулийн 94 дүгээр зүйлийн 94.1 дэх хэсэгт заасны дагуу захиргааны актыг тус хуульд заасан журмын дагуу мэдэгдсэнээс 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, гомдол ирүүлсэн бол;

4.9.3. хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.10. Өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч ажлын 8 цагт багтаан хүлээн авч танилцана.

4.11. Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системээр тухайн албан хаагчид мэдээлнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах

5.1. Энэ журмын 4.2, 4.3-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд ажлын 8 цагт багтаан нэн даруй шилжүүлнэ.

5.2. Энэ журмын 4.4-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд ажлын 8 цагт багтаан шилжүүлнэ.

5.3. Энэ журмын 4.10-т 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 ажлын 8 цагт багтаан 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 дэд системд тодорхой тэмдэглэнэ.

5.5. Энэ журмын 5.4-т заасан буцаалт хийсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, нэгжийн өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан нэн даруй шилжүүлнэ.

#### Зургаа. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх

6.1. Энэ журмын 4.10-т 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 9.1 болон 9.5 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн тохиолдолд Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих эрх бүхий албан хаагч 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 дэд системд тэмдэглэн хааж, уг өргөдөл, гомдлыг тусгай бүртгэлд бүртгэн, шийдвэрлэлтэд тухайн байгууллага хяналт тавина.

6.4. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас эцэслэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын хариуг өргөдөл, гомдлын дэд системд тодорхой тэмдэглэх бөгөөд уг хаалтын тэмдэглэл хангалттай эсэхэд Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв хяналт тавина:

6.4.1. Хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын дэд системд /Иргэний талд шийдвэрлэсэн, Боломжгүй тухай хариу өгсөн, Бусад байдлаар/ хянасан тухай тэмдэглэгээ хийнэ.

6.4.2. Хаалтын тэмдэглэлийг хангалтгүй гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын дэд системд 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 тухайн

байгууллагын удирдлага 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, тушаал, зөвлөмж, тогтоол, акт, тодорхойлолт, магадлагаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг өргөдөл, гомдлын дэд системд файл болгон хавсаргана.

6.7. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад байгууллага, нэгж, албан хаагчдын зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг өргөдөл, гомдлын дэд системд 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 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, нэгж, албан хаагчид хүндэтгэн үзэх шалтгааны улмаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх хугацааг сунгуулах тохиолдолд байгууллага, нэгжийн удирдлагын зөвшөөрөл бүхий бүртгэл хяналтын картыг өргөдөл, гомдлын дэд систем дэх "Шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл" хэсэгт хавсаргаж, үндэслэл бүхий хүсэлтээ тэмдэглэл хөтлөн нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд гаргаж болох бөгөөд уг хүсэлтэд дурдсан бодит нөхцөл байдал, хэрэгцээ, шаардлагыг харгалзан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг

нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс нэг удаа, хуанлийн 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно.

7.4. Хугацаа сунгуулах хүсэлтэд шалтгаан болон сунгуулах хоногийг тодорхой заах бөгөөд сунгах эсэхийг Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс эцэслэн шийдвэрлэнэ.

7.5. Саналын шинжтэй өргөдөлд хуанлийн 30 хоногт багтаан хариуг өгөх бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд тусгай хяналтад авч, хуанлийн 90 хоногт багтаан эцсийн байдлаар хариу өгч шийдвэрлэнэ.

7.6. 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 эцэслэн шийдвэрлэсний дараа өргөдөл, гомдлын дэд системд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг хаах бөгөөд нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс шийдвэрлэлтийн тэмдэглэлийг хангалттай гэж үзсэн тохиолдолд өргөдөл, гомдол гаргасан иргэний үүрэн утсанд /гар утас/ өргөдлийн хариу гарсан тухай мессеж /SMS/ илгээгдэнэ.

8.2. Өргөдөл, гомдлын хариуг иргэнд цахимаар, утсаар, шуудангаар, биечлэн аль ч хэлбэрээр өгсөн байхаас үл хамаарч өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийг тодорхой тэмдэглэж, холбогдох файлыг хавсаргана.

8.3. Дээд шатны байгууллага, албан тушаалтнаас шийдвэрлүүлэхээр албан бичгийн хавсралтаар ирүүлсэн иргэний өргөдлийг өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэж, холбогдох файлыг хавсарган, хариуг заавал албан бичгээр өгнө.

8.4. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв нь иргэн өөрийнхөө гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв, 1800-1200 тусгай дугаар, [www.Eservice.ulaanbaatar.mn](http://www.Eservice.ulaanbaatar.mn) цахим хуудас, "Check my service" гар утасны аппликейшнаас авах нөхцөлийг тус тус бүрдүүлж ажиллана.

8.5. Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авахыг хүсвэл нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтан болон нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн төвийн 1800-1200 тусгай дугаарын 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 дэд системд 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 шийдвэрлэлтийн хариуг албан бичгээр өгч, тухайн иргэнд эцсийн байдлаар хариуг өгсөнд тооцно.

8.7.1. энэ журмын 8.7-д 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-д заасан хариуг баталгаажуулсны дараа эрх бүхий этгээд өргөдөл, гомдлын дэд системд хаалтын тэмдэглэл хөтлөж, албан бичгийг хавсаргана.

8.8. Энэ журмын 8.3 дахь хэсэгт зааснаас бусад тохиолдолд өргөдөл, гомдлын хариуг иргэний гаргасан хүсэлтийн дагуу өргөдөл, гомдлын бүртгэл хяналтын картыг хэвлэн хуулбар үнэн тэмдэг дарж, бүртгэлийн дэвтэрт хүлээлцсэн тухай гарын үсэг зуруулан баталгаажуулна.

8.9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг энэ журмын 8.7-д заасны дагуу албан бичгээр 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.

8.10. Энэ журмын 8.7-д зааснаас бусад тохиолдолд иргэн тухайн байгууллагаас өгч байгаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хариуг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа бол нийслэлийн нутгийн захиргааны дээд шатны байгууллагад нь өргөдөл, гомдол гаргаж болно.

### Ес. Хориглох зүйл

9.1. Хуулийн хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлэхийг хориглоно.

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

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

9.4. 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.

9.5. Хэрэв энэ журмын 5.4-т заасан нөхцөл үүссэн гэж үзэн буцаалт хийхдээ ажлын 3 хоногоос хэтрүүлэхийг хориглоно.

9.6. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар өргөдөл, гомдлын дэд системд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

9.7. Өргөдөл, гомдолд дурдсан төрийн болон албаны, хувь хүний нууцыг задруулахыг хориглоно.

9.8. Иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, буцаах, мэргэжилтний тэмдэглэл хөтлөхөд зүй бус үг хэллэг хэрэглэх, үг үсэг, утга найруулгын алдаа гаргахыг хориглоно.

9.9. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлээгүй тохиолдолд ажил хүлээлцэх, шилжин ажиллах болон нийслэлийн дотоод удирдлагын UB ERP нэгдсэн систем дэх "Хүний нөөц" дэд системд өөрчлөлт хийхийг хориглоно.

**Арав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн  
байдлыг дүгнэх, үнэлэх**

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

10.2. 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.

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

10.4. Индексийн нэр томъёо, тодорхойлолт:

Төрөлжсөн индекс:

10.4.1. 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.

10.4.2. 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.

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

10.4.4. 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:

10.4.5. 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.

10.5. Индекс тооцох шалгуур үзүүлэлтийн нэр томъёо, тодорхойлолт:

| ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН ТОВЧ,<br>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<br><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<br><i>/нийслэлийн болон тухайн байгууллагын 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<br><i>/нийслэлийн болон тухайн байгууллагын 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(+)             | - Хугацаандаа байгаа өргөдөл, гомдлын тоо  | Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэж байгаа, хугацаа хэтрээгүй өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.   |
| PP(-)             | - Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тоо  | Тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн шийдвэрлэж байгаа хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.   |
| TP(-)             | 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<br><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<br><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<br><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(+)             | - 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(-)             | - 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 8 цагаар тооцно. Нийтээр тэмдэглэх баярын болон амралтын өдрүүдэд зөрчлийг тооцохгүй.                  |
| 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 8 цагаар тооцно. Нийтээр тэмдэглэх баярын болон амралтын өдрүүдэд зөрчлийг тооцохгүй.    |
| 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. Нийтээр тэмдэглэх баярын болон амралтын өдрүүдэд зөрчлийг тооцохгүй. |
| FP <sub>4</sub>   | - Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо                       | Энэ журмын 11.10 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ. Энд заасан хугацааг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 10 хоногоор тооцно. Нийтээр тэмдэглэх баярын өдрүүдэд зөрчлийг тооцохгүй.                                |
| FP <sub>5</sub>   | - Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчлийн тоо                     | Энэ журмын 9.2 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 дахь хэсэгт заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.   |
| FP <sub>8</sub>   | - Буруу шилжүүлсэн зөрчлийн тоо                                | Энэ журмын 9.1, 9.3, 9.4 дэх хэсгүүдэд заасныг зөрчсөн зөрчлийн нийлбэрээр илэрхийлэгдэнэ.  |
| FP <sub>9</sub>   | - Буруу буцаасан зөрчлийн тоо                                  | Энэ журмын 6.2, 9.5 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<br><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<br><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<br><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.

10.6. Төрөлжсөн болон нэгдсэн индексийг дараах томъёогоор тооцоолно.

10.6.1. 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 – Тухайн байгууллагын нийт өргөдөл, гомдлын тоо

TS – Өргөдөл, гомдол хуваарилагдсан албан хаагчдын тоо

US – Нэг ажилтанд ногдох өргөдөл, гомдлын тоо

*/Бодит утга/*

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

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

**PAI – Өргөдөл, гомдлын хандалтын индекс**

10.6.2. 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**

10.6.3. 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 утгал/*

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

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

Жич: Дундаж хугацааг минутанд шилжүүлж тооцно.

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

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

$$WP = EP^{(-)} + RA^{(+)} + FP \quad FP = \sum_1^{10} FP_i$$

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

EP<sup>(-)</sup> – Хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын тоо

RA<sup>(+)</sup> – Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлын тоо

FP – Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад гаргасан  
нийт зөрчлийн тоо

FP<sub>1</sub> – Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчлийн тоо

- FP<sub>2</sub> – Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй зөрчлийн тоо
- FP<sub>3</sub> – Буцаалтыг 3 хоногт багтаан хийгээгүй зөрчлийн тоо
- FP<sub>4</sub> – Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчлийн тоо
- FP<sub>5</sub> – Удирдлагын цохолтыг зөрчсөн зөрчлийн тоо
- FP<sub>6</sub> – Албан бичгээр хариу өгөөгүй зөрчлийн тоо
- FP<sub>7</sub> – Холбогдох файл хавсаргаагүй зөрчлийн тоо
- FP<sub>8</sub> – Буруу шилжүүлсэн зөрчлийн тоо
- FP<sub>9</sub> – Буруу буцаасан зөрчлийн тоо
- FP<sub>10</sub> – Бусад зөрчлийн тоо
- WP – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо */бодит утга/*
- WP<sub>max</sub> – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо */хамгийн их утга/*
- WP<sub>min</sub> – Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанар хангаагүй тохиолдлын тоо */хамгийн бага утга/*

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

10.6.5. 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**

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

10.7.1. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.849 – 0.999 бол “A” үнэлгээ;

10.7.2. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.699 – 0.848 бол “B” үнэлгээ;

10.7.3. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.549 – 0.698 бол “C” үнэлгээ;

10.7.4. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.399 – 0.548 бол “D” үнэлгээ;

10.7.5. Өргөдөл, гомдлын индекс 0.001 – 0.398 бол “F” үнэлгээ тус тус

өгнө.

Арван нэг. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах

11.1. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг дараах үндсэн 2 хэлбэрээр боловсруулан гаргана:

11.1.1. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан;



11.1.2. өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан.

11.2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг илтгэн харуулах бүх төрлийн тоон мэдээллийг агуулсан, өмнөх сар, улирал, жилээр харьцуулсан байх бөгөөд үүнийг өргөдөл, гомдлын дэд системээс хүссэн цаг хугацааны интервалаар татан авч гаргана. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайланд дараах тайлан, мэдээ багтана:

- 11.2.1. өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй тайлан;
- 11.2.2. өргөдөл, гомдлын хугацааны тайлан;
- 11.2.3. өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан;
- 11.2.4. өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан;
- 11.2.5. өргөдөл, гомдлын зөрчлийн тайлан;
- 11.2.6. өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан;
- 11.2.7. өргөдөл, гомдлын индексийн тайлан.

11.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зүгээс өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийж, шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шинээр санаачилсан үйл ажиллагаа болон иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлээгүй, тайлан мэдээг дээд шатны байгууллагад тайлагнаж ажиллаагүй албан тушаалтанд хариуцлага тооцож ажилласан талаарх дэлгэрэнгүй тайлан байна.

11.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр зохион байгуулсан ажлын тайланг улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-наар /25-ны өдрийг оруулж тооцно/ тасалбар болгож, тухайн сарын 30-ны дотор Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд албан бичгээр ирүүлнэ.

11.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланд иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусган хэрэгжүүлсэн байдлыг тусгайлан оруулж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан болон холбогдох мэдээ, баримтад үндэслэсэн, үр дүнг тооцсон, цаашид хэрэгжүүлэх ажлын саналыг тусгасан байхаар боловсруулна.

11.6. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулж, хийж хэрэгжүүлсэн ажлын нэгдсэн тайланг нийслэлийн хэмжээнд нэгтгэн боловсруулж, улирал тутам нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн хуралд танилцуулан, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт тайлагнаж ажиллахыг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв хариуцана.

11.7. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт-шинжилгээ хийж, нийслэлийн Засаг даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлнэ.

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

11.9. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн асуудлыг хэрхэн судалж, ямар ажиллагаа хийгдэж байгаа талаарх явцын мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэгт бичиж, иргэнийг мэдээллээр хангаж ажиллана.

11.10. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч энэ журмын 11.9-т заасан явцын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 10 хоног тутамд нэгээс доошгүй удаа хөтөлнө.

11.11. Энэ журмын 11.7-д заасан ажлыг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын тушаалаар баталсан Ажлын хэсэг зохион байгуулж, хэрэгжүүлнэ.

#### Арван хоёр. Чиг, үүрэг

12.1. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв нь нийслэлийн хэмжээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааг нэгдсэн удирдлага, зохион байгуулалтаар хангах, хяналт тавих, тайлагнах, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал, бодлыг нь нийслэлийн бодлого, шийдвэрт тусгуулах ажлыг хариуцан зохион байгуулна.

12.2. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах чиг, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

12.2.1. иргэний санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;

12.2.2. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар байгууллага, нэгж, албан хаагчдад шаардлага тавих;

12.2.3. байгууллагуудаас иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах;

12.2.4. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

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

12.2.6. 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 цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчлэн ажиллаж байгаа эсэхэд хяналт тавих;

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

12.2.8. нийслэлийн удирдлагуудыг холбогдох мэдээллээр хангах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх;

12.2.9. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

12.2.10. энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах;

12.2.11. өргөдөл, гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн судалж байгаа албан хаагчид хуулийн хугацаанд шийдвэрлэхийг сануулж, шуурхай шийдвэрлүүлэх шаардлага тавьж ажиллах.

12.3. 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.

12.4. Байгууллагууд нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах чиг, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

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

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

12.4.4. байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

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

12.4.6. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх;

12.4.7. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

12.4.8. 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 цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчлэн ажиллах;

12.4.9. энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

12.5. 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.

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

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

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

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

12.6.4. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх ажлыг зохион байгуулах;

12.6.5. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах ажлыг зохион байгуулах;

12.6.6. энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

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

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

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

12.8.2. өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад нэгж, албан хаагчдаас гаргуулж авах;

12.8.3. өргөдөл, гомдлыг энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан шаардлагын дагуу хянан шийдвэрлэх;

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

12.8.5. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтээ эрх бүхий этгээдэд тайлагнах;

12.8.6. энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

#### Арван гурав. Хариуцлага

13.1. 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.

13.2. Байгууллага нь шаардлагыг хүлээн авснаас хойш ажлын 10 хоногт багтаан шаардлагад дурдсан зөрчлийн талаар авсан арга хэмжээ, гаргасан шийдвэр, дүгнэлт, тайлбараа нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд албан бичгээр ирүүлнэ.

13.3. Энэ журмын 13.1-т дурдсан зөрчил арилаагүй, хүргүүлсэн шаардлагын дагуу ямар нэгэн арга хэмжээ аваагүй, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт хангалтгүй, ажлын хариуцлага алдсан тохиолдолд Нийслэлийн Засаг даргаас холбогдох байгууллагын удирдлагад албан бичгээр анхааруулах бөгөөд дээрх зөрчил дутагдал удаа дараа давтагдсан тохиолдолд тухайн байгууллагын удирдлагатай байгуулсан холбогдох гэрээг цуцалж, хууль тогтоомжийн дагуу ажлаас чөлөөлөх, холбогдох дээд шатны байгууллагад хариуцлага тооцуулах талаар хандана.

13.4. Энэ журмын 13.2-т заасныг хэрэгжүүлэхдээ албан хаагчийн гаргасан зөрчлийн шинж байдлыг харгалзан түүнийг томилсон эрх бүхий этгээд Төрийн албаны тухай хуулийн 48 дугаар зүйлийн 48.1, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 123 дугаар зүйлийн 123.1 дэх хэсэгт тус тус заасан сахилгын шийтгэлийг ногдуулна.

13.5. 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 48 дугаар зүйлийн 48.1.3, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 80 дугаар зүйлийн 80.1 дэх хэсэгт зааснаар төрийн албанаас халах буюу хөдөлмөрийн гэрээг ажил олгогчийн санаачилгаар цуцална.

13.6. 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 48 дугаар зүйлийн 48.1, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 80 дугаар зүйлийн 80.1.4, 123 дугаар зүйлийн 123.1 дэх заалтын дагуу хариуцлага тооцох үндэслэл болно.

13.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрчимжүүлэх, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг тасралтгүй, хэвийн явуулах зорилгоор албан хаагч нь UB ERP дотоод удирдлагын нэгдсэн систем /Өргөдөл, гомдлын дэд систем/-д нэвтрэх нэр, нууц үгийг холбогдох албан хаагчид шилжүүлж болох бөгөөд ийнхүү нэвтрэх эрхээ шилжүүлсэн нь түүнийг хариуцлагаас чөлөөлөх үндэслэл болохгүй.

#### Арван дөрөв. Бусад

14.1. Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг шүүхэд нотлох баримт болгон ашиглах хүсэлт гаргавал нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс тухайн өргөдөл, гомдлын Бүртгэл-хяналтын картыг хэвлэж, "Хуулбар үнэн" тэмдэг дарж баталгаажуулж өгнө.

“Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын нэгдүгээр хавсралт

Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягтын үлгэрчилсэн загвар

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХ МАЯГТ

Иргэний овог, нэр: \_\_\_\_\_

Иргэний рөгийн 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.