



МОНГОЛ УЛСЫН
ГАДААД ХАРИЛЦААНЫ САЙДЫН
ТУШААЛ

2019 оны 06 сарын 05 өдөр

Дугаар А/49

Улаанбаатар хот

Заавар батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 2 дахь хэсэг, Монгол Улсын яамны эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 22 дугаар зүйлийн 22.7 дахь хэсэг, “Төрийн албаны сахилга, хариуцлага, дэг журмыг чангатгах тухай” Засгийн газрын 2018 оны 258 дугаар тогтоолын 1.2 дахь хэсгийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Иргэн, хуулийн этгээдээс Гадаад харилцааны яам, Дипломат төлөөлөгчийн газар, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих зааврыг нэгдүгээр хавсралтаар, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ гаргах загвар хүснэгтийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Иргэдийн өргөдөл, гомдол, ялангуяа ажил хэрэгч саналыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг оновчтой болгох, шат дамжлагыг цөөрүүлэх, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцыг онлайнаар хянах, цахим үйлчилгээний систем нэвтрүүлэхэд мэдээллийн технологийг ашиглах чиглэлээр холбогдох арга хэмжээ авч ажиллахыг Төрийн нарийн бичгийн дарга /Д.Даваасүрэн/, Дипломат төлөөлөгчийн газрын тэргүүн нарт даалгасугай.

3. Энэ тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж, ажиллахыг Төрийн нарийн бичгийн дарга /Д.Даваасүрэн/-д үүрэг болгосугай.

4. Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, хянан шийдвэрлэх ажлыг сайжруулах зарим арга хэмжээний тухай” Гадаад харилцааны сайдын 1999 оны 1 дүгээр сарын 17-ны өдрийн 11 дүгээр тушаал, “Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, дүн мэдээ гаргах ажлыг журамлах тухай” Гадаад хэргийн сайдын 2007 оны 4 дүгээр сарын 25-ны өдрийн 16 дугаар тушаалыг тус тус хүчингүй болсонд тооцсугай.

САЙД



Д.ЦОГТБААТАР

080260

Гадаад харилцааны сайдын
2019 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдрийн
17. дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт
149

ИРГЭДИЙН САНАЛ, ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЗААВАР

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Гадаад харилцааны яам /цаашид "яам" гэх/, хилийн чанадад ажиллаж байгаа Дипломат төлөөлөгчийн газар /цаашид "ДТГ" гэх/, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтанд хандаж иргэдээс амаар /биечлэн ирж уулзах/, бичгээр, олон нийтийн сүлжээгээр, утсаар, өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагаанд энэ зааврыг баримтална.

1.2 Энэхүү зааврын зорилго нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Захиргааны ерөнхий хуульд заасны дагуу яам, ДТГ-ын шийдвэр гаргах үйл ажиллагаанд иргэдийн оролцоог хангах, тэдний өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд оршино.

1.3. Харилцаа холбоо, мэдээллийн технологийн дэвшлийг ашиглан иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээг хөгжүүлэх зорилтын хүрээнд яам, ДТГ нь иргэд, хуулийн этгээдэд хэрэгцээтэй, тэдэнд хамаарах шийдвэрийг цахим хуудас болон бусад хэлбэрээр олон нийтэд мэдээлж хэвших, үйл ажиллагаандаа мөрдөж буй дүрэм, журам, үйлчилгээ үзүүлэх цаг хугацаа, бүрдүүлэх баримт бичгийн тухай мэдээллийг иргэдийн үйлчилгээ авах өрөөнд болон яам, ДТГ-ын цахим хуудсанд нээлттэй байршуулж, өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх хугацааг аль болох бууруулах менежментийг нэвтрүүлнэ.

1.4. Энэхүү зааварт хэрэглэсэн дараахь нэр томъёог дор дурдсан байдлаар ойлгоно. Үүнд:

1.4.1. "өргөдөл" гэж иргэн, хуулийн этгээдээс аливаа асуудлыг шийдвэрлүүлэхээр яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг;

1.4.2. "санал" гэж яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэн, хуулийн этгээдийн хүсэлтийг;

1.4.3. "гомдол" гэж яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэн, хуулийн этгээдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;

1.5. Энэ зааврыг хэрэгжүүлэх хүрээнд иргэдийн санал, өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах утсыг /тусгайлан ажиллуулсан утсаар/ Гадаад харилцааны яаманд ажлын цагаар ажиллуулна.

1.6. Яаманд консулын үйлчилгээ авах иргэдийг Даваа-Баасан гарагт ажлын цагаар Консулын газрын үйлчилгээний танхимд хүлээн авна.

1.7. ДТГ-т консулын үйлчилгээ авах иргэдийг Даваа-Баасан гаригт ажлын цагаар хүлээн авна.

1.8. Яам, ДТГ-т биечлэн ирсэн иргэн өргөдөл, гомдол гаргах бол түүнд холбогдох албан хаагч зөвлөгөө өгч, туслалцаа үзүүлнэ.

1.9. ДТГ-ууд суугаа улс, хавсран суугаа улс, эсхүл консулын тойрогтоо ажиллаж иргэдийн санал, хүсэлтийг сонсох, шийдвэрлэх, хариу өгөх, иргэний бүртгэл, нотариат, виз, консулын бусад үйлчилгээг үзүүлж болно.

1.10. Яам, ДТГ-ын удирдлага болон холбогдох албан тушаалтантай биечлэн уулзах хүсэлтийг туслах болох асуудал хариуцсан албан хаагчдаар дамжуулан цаг товлон зохион байгуулна.

1.11. Нийтээр тэмдэглэх баярын өдрүүдэд яам, ДТГ-т томилогдсон хариуцлагатай жижүүр иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд утсаар мэдэгдэн чиглэл авч зохих хариуг өгч ажиллана.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах

2.1. Өргөдөл, гомдлыг "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль"-ийн 12 дугаар зүйлд заасны дагуу бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан хүлээн авч, бүртгэн, шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан болон холбогдох газарт ажлын 1 өдрийн дотор шилжүүлнэ.

2.2. ДТГ-т иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, дүн мэдээ гаргах ажлыг консулын асуудал эрхэлсэн дипломат ажилтанд хариуцуулна.

2.3. "Нууц", "гарт нь" гэсэн өргөдлийг тухайн хаягласан албан тушаалтанд шууд өгнө.

2.4. Өргөдөл, гомдол нь буцах тодорхой нэр хаяггүй бол энэ талаар тайлбар үйлдэж хадгална.

2.5. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан дараахь ажиллагааг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

2.5.1. Өргөдөл, гомдол нь яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтны хуулиар олгогдсон эрх хэмжээнд хамаарах эсэхийг тогтоох;

2.5.2. Яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтны хуулиар олгогдсон эрх хэмжээнд хамаарахгүй тохиолдолд өргөдөлд дурдсан асуудлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд ажлын 3 хоногийн дотор шилжүүлж, энэ тухай өргөдөл гаргасан иргэнд яам, ДТГ-т хандсан хэлбэрээр нь хариу өгөх;

2.5.3. ДТГ-т шилжүүлэх өргөдөл, гомдлыг холбогдох газрын ажилтан хүлээн авч, дүн шинжилгээ хийж, шаардлагатай тохиолдолд нэмэлт баримт материал эрх

бүхий байгууллагаас болон өргөдөл гаргагчаас гаргуулж баримтжуулсны үндсэн дээр тухайн ДТГ-т цахим шуудангаар илгээнэ.

2.5.4. Иргэдээс ДТГ-т хандаж гаргасан өргөдөл нь хойшлуулшгүй ажиллагаа шаардсан, төвөөс чиглэл, нэмэлт, санхүүжилт авах шаардлагатай тохиолдолд холбогдох газрын цахим хаягаар саналын хамт ирүүлнэ.

2.5.5. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараахь үндэслэл байвал хянан үзэхгүй. Үүнд:

2.5.5.1 бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд овог, нэр оршин суугаа газрын буюу шуудангийн хаягаа дурдаагүй, гарын үсэг зураагүй бол;

2.4.5.2 өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр хаяггүй;

2.4.5.3 бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол;

2.4.5.4 яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан албан тушаалтанд иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй;

2.4.5.5 өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол;

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

3.1. Яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтанд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараахь байдлаар шийдвэрлэнэ. Үүнд:

3.1.1. Өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол зохих шийдвэрийг гаргана.

3.1.2. Шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан /30 болон түүнээс дээш хоног/ хугацаанд шийдвэрлэгдэх тухайлбал, хилийн чанадад үйлдсэн эрүү, иргэний хэрэг, шүүх хурал, ялтан шилжүүлэхтэй холбоотой гэх мэт/-аар гаргасан өргөдлийг тусгай бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина.

3.1.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн, шийдвэрлэх явцдаа байгаа, эсхүл бусад байгууллагад шилжүүлсэн зэрэг арга хэмжээ авсан тохиолдолд энэ тухай хариуг биечлэн амаар буюу утсаар, эсхүл бичгээр зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ. Хариуг хэрхэн өгсөн тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ.

3.2. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг яам, ДТГ-ын удирдах албан тушаалтан 30 хүртэл хоногоор сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

3.3. Саналын шинжтэй өргөдлийг хүлээн авч хэрэгжүүлэх боломжтой эсэхийг судалсны үндсэн дээр зохих арга хэмжээ авах буюу хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

3.4. Өргөдөл, гомдлыг хууль тогтоомжид нийцүүлэн шийдвэрлэхэд яамны газар, хэлтсийн удирдлага, ДТГ-ын тэргүүн нар заавар, зөвлөмжөөр хангаж, хяналт тавьж ажиллана.

3.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хяналтын картанд хариу өгсөн тухай товч тэмдэглэл хийж, энэ тухай бичиг хэрэг хариуцсан ажилтанд мэдэгдэнэ. Бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна.

Дөрөв. Тайлан мэдээ гаргах, нэгтгэх, дүн шинжилгээ хийх ажиллагаа

4.1. Яам, ДТГ-ууд тухайн улиралд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын мэдээг улирал бүрийн сүүлчийн сарын 30-ны дотор гарган, Төрийн захиргааны удирдлагын газарт цахим шуудангаар ирүүлнэ.

4.2. Төрийн захиргааны удирдлагын газар нь яамны газар, хэлтэс, ДТГ-уудаас ирүүлсэн мэдээг нэгтгэн яамны удирдлагад, эсхүл шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулан, тэмдэглэлийн хамт 4,7,10 дугаар сарын 5-ны дотор, жилийн эцсийн мэдээг дараа оны 1 дүгээр сарын 10-ны дотор Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт, хувийг Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газар тус тус хүргүүлж, яамны цахим хуудсанд байршуулна.

4.3. Яамны Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газар нь яам, ДТГ, тэдгээрийн удирдах албан тушаалтанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц байдалд үр дүн, чанарт суурилсан дүн шинжилгээ хийж, шаардлагатай бол цаашид авах арга хэмжээний талаар санал боловсруулж, яамны удирдлагад танилцуулан, холбогдох газар, ДТГ-т чиглэл, зөвлөмж өгнө.

4.4. Яамны холбогдох газар болон ДТГ-аас иргэдэд үзүүлж буй иргэний улсын бүртгэл, нотариат, виз болон бусад консулын үйлчилгээтэй холбоотой үйлчилгээг өргөдөл, гомдлын мэдээнд оруулахгүй.

4.5 ДТГ-ууд нь улирал бүрийн эцэст иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай мэдээллээ цахим хуудсандаа байршуулна.

Тав. Бусад асуудал

5.1 Яамны газар, нэгжийн удирдлагууд, ДТГ-ын тэргүүн нь төрийн албан хаагчийн улирал, жилийн ажлын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөг үнэлж дүгнэхдээ иргэд, хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн байдлыг харгалзаж үзнэ.

5.2. Иргэд, хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх ажиллагаанд зөрчил гаргасан албан хаагчид зөрчлийн шинж байдлыг харгалзан холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмын дагуу эрх бүхий албан тушаалтан хариуцлага хүлээлгэнэ.

