



**НИЙСЛЭЛИЙН НИЙГМИЙН
ХАМГААЛЫН ТУСГАЙ ТӨВИЙН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2021 оны 03 сарын 30 өдөр

Дугаар А/11

Улаанбаатар хот

Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл,
гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх
журам батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэр, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журмыг хавсралтаар баталсугай.

2.Журмын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг Дотоод хяналтын зөвлөл /Н.Нэргүй/-д үүрэг болгосугай.

ДАРГА ЦЭРЭНДУЛАМ



Нийгмийн хамгааллын тусгай төвийн даргын
2021 оны 02 сарын 09-ны өдрийн
А/ дугаартай тушаалын хэвсрэлт



ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1 Нийгмийн хамгааллын тусгай төв нь иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, энэхүү журмыг удирдлага болгоно.

1.2 Иргэдээс Нийгмийн хамгааллын тусгай төв болон ажилтанд хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр болон утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах

2.1 Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 12 дугаар зүйлд заасны дагуу хүлээн авч, бүртгэнэ.

2.1.1 Бичгээр болон цахим сүлжээгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хариуцсан ажилтан хүлээн авч холбогдох ажилтанд шилжүүлнэ.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

3.1 Төвийн дарга батлагдсан хуваарийн дагуу иргэдтэй хүлээн авч санал хүсэлтийг шийдвэрлэнэ.

3.2 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан ажилтан Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлд заасан хугацааг баримтлан хариу өгнө.

3.3 Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэсэн хариуг амаар, утсаар, цахим сүлжээгээр зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр шийдвэрлэж шийдвэрлэсэн албан хаагч хариу өгнө.

3.4 Өргөдөл, гомдлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд иргэдийг чирэгдүүлэлгүй шуурхай шийдвэрлэж хариу өгнө.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавих, тайлагнах

4.1 Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээг улирал бүр хариуцсан ажилтан гаргаж холбогдох газарт хүргүүлнэ.