



**ХОВД АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН
ТАМГЫН ГАЗРЫН ДАРГЫН
ТУШААЛ**

2017 оны 01 сарын 30 өдөр

Дугаар A/16

Ховд

Журам батлах тухай

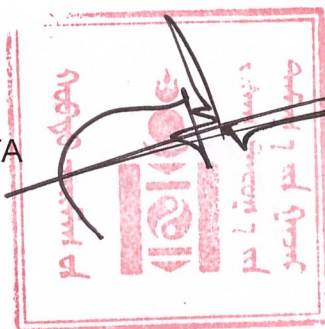
Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.1.5, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 9 дүгээр зүйлийн 9.1, 9.3, 9.4, 9.5, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийн 6 дугаар зүйлийн 6.1.1 дэх заалтуудыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Угтах үлчилгээ- Иргэдийн санал хүсэлт хүлээн авах 7043-1111” төвийн журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Журмын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж өдөр тутмын удирдлагаар хангаж ажиллахыг Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга /Б.Ганболд/-д үүрэг болгосугай.

3. Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан 2013 оны A/125 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА



Б.ГАНБОЛД

3 2 00090

Аймгийн Засаг даргын Тамгын
газрын даргын 2017 оны
01 дүгээр сарын 30-ны өдрийн
А/16 дугаар тушаалын хавсралт

**“УГТАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ- ИРГЭДИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ
ХҮЛЭЭН АВАХ 7043-1111” ТӨВИЙН ЖУРАМ**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1.Энэ журмын зорилго нь аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын “Угтах үйлчилгээ- иргэдийн санал хүсэлт хүлээн авах 7043-1111” төв /цаашид төв гэх/-өөр дамжуулан аймгийн Засаг даргын Тамгын газарт тодорхой асуудлыг шийдвэрлүүлэхээр хүрэлцэн ирсэн иргэдийг угтан авч, зөвлөгөө өгөх, ирсэн зорилгыг биелүүлэхэд биечлэн туслах нөхцлийг бүрдүүлж, мэдээллээр хангах, тэдний санал хүсэлт, өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлүүлэх, төрийн, үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах, чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, үйлчилгээг хөнгөн шуурхай болгоход оршино.

1.2.Тус төвд иргэдээс ирүүлсэн санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль, Хувь хүний нууцын тухай болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийг баримтлана.

Хоёр.Төвийн үйл ажиллагааны зарчим:

- 2.1. Хууль ёсны байх
- 2.2. Мэдээлэл шуурхай хүртээмжтэй байх
- 2.3.Санал хүсэлтийг үндэслэлтэйгээр эцэслэн шийдвэрлэн хариу өгөх
- 2.4. Ил тод, нээлттэй, хариуцлагатай байх
- 2.5. Ашиг сонирхлын зөрчлөөс ангид байх

Гурав.Төвийн удирдлага, зохион байгуулалт:

3.1.Төв нь ажлын өдрүүдэд 08⁰⁰-17⁰⁰ цаг хүртэл ажиллаж, Бямба, Ням гарагт амарна.

3.2.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга, эрэлт хүсэлт хариуцсан мэргэжилтэн нар тус төвийн үйлчилгээний чанар, стандарт, хүртээмжид байнгын хяналт тавьж мэргэжил, арга зүйн удирдлагаар хангаж ажиллана.

3.3.Үйлчилгээг шуурхай, чанартай үзүүлэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэл, программ хангамжаар бүрэн хангаж иргэдэд шуурхай үйлчлэх, иргэд санал хүсэлтээ илэрхийлэх таатай орчинг бүрдүүлсэн байна.

3.4.Иргэдийн санал, хүсэлт, өргөдөл гомдлыг 7043-1111 дугаарын утас, биечлэн, <http://khovd-1111.mn/> цахим хуудас, 1111@khovd.gov.mn имэйл хаяг, Khovd1111tuv@skype.com скайп хаяг, <https://www.facebook.com/Khovd1111> фэйсбүүк хаяг, <https://twitter.com/Khovd1111> твиттер хаягаар хүлээн авна.

Дөрөв.Төвийн ажилтны үүрэг:

4.1.Ажилтан нь төвийн байранд үйлчилгээ үзүүлэхдээ дараах үүрэг хүлээнэ:

4.2.Төвийн ажилтан нь иргэний өргөдөл, гомдол, шүүмжлэл, санал хүсэлтийг зайлшгүй бөглөх талбаруудад мэдээллийг бүрэн оруулж бүртгэн холбогдох байгууллагад нь шилжүүлнэ.

4.3.Ажилтан нь иргэдийн хүсэлтийг шуурхай шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулж, ирсэн санал хүсэлтийг тухайн төрийн байгууллага, албан тушаалтанд илгээж хуулийн хугацаанд хяналт тавьж шийдвэрлүүлэн иргэнд хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар хариу өгнө.

4.4.Төвийн ажлын явц, үр дүнгийн талаарх тайлан, мэдээг аймгийн Засаг дарга, Тамгын газрын дарга, газар, хэлтэс, албаны дарга нарт танилцуулж, мэдээллээр хангана. Төвд хандаж байгаа иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллага нь үйлчилгээний талаарх санал хүсэлт, гомдол, шүүмжлэлийг аймаг, сумын Засаг даргын Тамгын газрын даргад гаргах эрхтэй.

4.5.Иргэдийн санал хүсэлт, гомдол, өргөдөл, талархал, шүүмжлэлийг овог, нэр, утас, оршин суугаа хаягаа хэлээгүй тохиолдолд хүлээн авахгүй.

4.6.Ирсэн өргөдөл, гомдлыг холбогдох байгууллагын удирдлагуудад шуурхай шилжүүлнэ.

4.7.Ирсэн өргөдөл, гомдол, шүүмжлэл, талархал, санал хүсэлт бүрийг өргөдөл гомдлын бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэнэ.

4.8.7043-1111 дугаарын утсаар холбогдсон иргэнд шууд хариу өгөх боломжтой лавлагаанд шууд хариу өгнө.

4.9.Хүлээн авсан санал хүсэлтийн хариултыг иргэдэд цахим хуудас, 7043-1111 дугаарын утсаар болон биечлэн ирсэн тохиолдолд дэлгэрэнгүй мэдээллийг өгнө.

4.10.Амаар биечлэн гаргасан өргөдөл, гомдлыг ажилтан тэмдэглэн авч, өргөдөл, гомдол гаргагчийн гарын үсгийг зуруулна. Гарын үсгээ зурах боломжгүй бол энэ тухай тэмдэглэнэ.

4.11.Ажлын байрны компьютер, техник хэрэгсэл, программ хангамж, мэдээллийн үйлчилгээ болон интернэт сүлжээ, төрөл бүрийн холбооны хэрэгсэл, бусад тавилга, тоног төхөөрөмжийг зориулалтын дагуу ашиглана.

4.12.Ажилтан албан үүргээ гүйцэтгэхдээ өөртөө болон хамаарал бүхий этгээдэд давуу байдал тогтоох, ажил үүргээ гүйцэтгэсний төлөө иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас шан харамж шаардах, хууль тогтоомжид зааснаас бусад байдлаар болон эрхэлсэн ажилтайгаа холбоогүй мэдээ, тодорхойлолт, баримт бичгийг гаргуулах, үйлчлүүлэгчдэд хүнд суртал, аливаа чирэгдэл учруулахгүй байна.

4.13.Ажилтан хуулиар хүлээсэн болон энэ журамд заасан үүргээ биелүүлээгүй, биелүүлэхээс татгалзсан, зөрчсөн тохиолдолд хууль тогтоомжид заасан сахилгын шийтгэл ноогдуулна.

Тав.Төвийн үйлчилгээний стандарт:

5.1.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газарт тодорхой асуудлыг шийдвэрлүүлэхээр хүрэлцэн ирсэн үйлчлүүлэгчийг угтан мэндэлнэ.

5.2.Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг нь анхааралтай сонсож, шаардлагатай мэдээллийг өгч чиглүүлнэ.

5.3. Үйлчлүүлэгчийг мэдээллээр хангах, тэдэнд хөнгөн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх, зөвлөгөө өгөх, ирсэн зорилгыг биелүүлэхэд биечлэн тусалж, холбогдох мэдээллийг өгнө.

5.4.Дуудлагаар ирсэн санал хүсэлтийг бүрэн эхээр нь сайтад байршуулна.

5.5.Үйлчлүүлэгчтэй тухайн үеийн сэтгэлийн хөдөлгөөнөөр харилцахгүй байхад анхаарна .

5.6.Үйлчлүүлэгчийн тухайн асуудал нь эрхлэх асуудлын хүрээнд хэрхэн нийцэж байгаад хяналт тавьж тайлбарлана.

5.7.Үйлчлүүлэгчид үзүүлэн таниулах, сурталчилгааны материал ашиглан зөвлөгөө өгнө.

5.8.Үйлчлүүлэгчийг холбогдох албан тушаалтанд урьдчилан танилцуулж, уулзуулна.

5.9. Ашиг сонирхлын зөрчлөөс ангид байна.

5.10.Үйлчилгээг нэг дор, шуурхай, иж бүрэн хүргэх нөхцлийг бүрдүүлсэн байна.

5.11.Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хууль тогтоомжийн дагуу аль болох газар дээр нь шуурхай шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулж, үйлчилгээний шуурхай, тасралтгүй байдлыг хангаж ажиллана.

5.12. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын мэргэжилтнүүд, байгууллагын дарга, эрхлэгч нарын ажлын өрөө, утасны дугаар болон байрлаж буй байгууллагуудын байршил, зохион байгуулагдах хурал, зөвлөгөөний талаарх мэдээлэл өгнө.

Зургаа. Тайлан мэдээ гаргах:

6.1.Төвд биечлэн болон бусад хэлбэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг сар, улирал, жилээр гарган мэдээ тайланг вэб сайтад байршуулж, явцын мэдээллийг 7 хоног бүр Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга, холбогдох мэргэжилтэнд танилцуулна.

Долоо.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ:

7.1.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын жилийн ажлын тайланд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийхдээ төвийн тайланг хамруулж, дүгнэлт гаргах ажлыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэс хариуцна.