



## НИЙСЛЭЛИЙН БАЯНЗҮРХ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ЗАХИРАМЖ

2019 оны 01 сарын 10 өдөр

Дугаар А/13.

Улаанбаатар хот

### Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах журам батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 29 дүгээр зүйлийн 29.2, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Монгол Улсын Ерөнхий сайдын 2018 оны 198 дугаар захирамж, Нийслэлийн Засаг даргын 2013 оны А/1086 дугаар захирамжийг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

1. Баянзүрх дүүргийн удирдлагуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах журмыг хавсралт ёсоор шинэчлэн баталсугай.

2. Журам шинэчлэн батлагдсантай холбогдуулан Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн системд орсон өөрчлөлтийг дүүргийн удирдах албан тушаалтнуудад сурталчлах, мөрдүүлэх, арга зүй, зохион байгуулалтаар ханган журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Засаг даргын Тамгын газар /Б.Амартүвшин/-т үүрэг болгосугай.

3. Энэ захирамж гарсантай холбогдуулан “Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтад ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх журам батлах тухай” дүүргийн Засаг даргын 2015 оны 05 дугаар сарын 21-ний өдрийн А/194 дүгээр захирамжийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

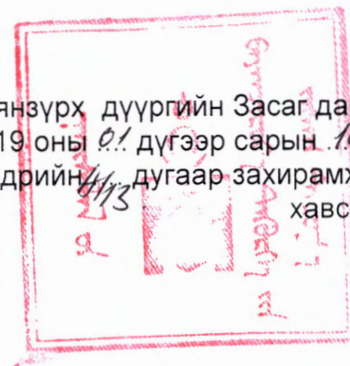
ЗАСАГ ДАРГЫН  
ҮҮРЭГ ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Т.БАЯСАХ

1130200047

Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын  
2019 оны 01 дүгээр сарын 10-ны  
өдрийн 4/13 дугаар захирамжийн  
хавсралт



## БАЯНЗҮРХ ДҮҮРГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН УДИРДАХ АЛБАН ТУШААЛТНУУДЫН ИРГЭДТЭЙ ХИЙХ УУЛЗАЛТЫГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1 Энэхүү журмын зорилго нь Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтыг биечлэн эсхүл цахим хэлбэрээр зохион байгуулах, иргэдийн хүсэлтийг шийдвэрлэх, иргэдээс гаргасан санал санаачилга, шүүмжлэлийг бодлого, үйл ажиллагаандаа тусгаж, шийдвэр гаргахад иргэдийн оролцоог ханган ажиллахад оршино.

1.2 Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах үйл ажиллагаа нь өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах зориулалтаар ашиглаж буй “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн портал” вэб сайтад, цахим программ хангамж /цаашид “өргөдөл гомдлын нэгдсэн систем” гэх/ -аар явагдана.

1.3 Иргэдийг хүлээн авч уулзах, хүсэлтийг шийдвэрлэхэд Монгол улсын хууль тогтоомж, холбогдох дүрэм журмыг дагаж мөрдөнө.

Хоёр. Нэр томъёоны тодорхойлолт

Энэхүү журамд хэрэглэсэн дараах нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно.

2.1 “Иргэдтэй хийх хуваарьт уулзалт” гэж батлагдсан хуваарийн дагуу биечлэн болон цахим хэлбэрээр иргэдтэй хийх уулзалт;

2.2 “Иргэдтэй хийх бусад албан уулзалт” гэж иргэдийг хүлээн авч уулзах батлагдсан хуваариас бусад ажлын буюу цаг үеийн нөхцөл байдлаас шалтгаалж тухайн иргэн эсхүл албан тушаалтны санаачилгаар биечлэн болон цахим хэлбэрээр хийх уулзалт;

2.3 “Иргэдтэй хийх цахим уулзалт” гэж тусгай төхөөрөмжөөр тоноглогдсон танхимд иргэдтэй хийх уулзалт;

2.4 “Нэгдсэн төвийн ажилтан” гэж Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийх уулзалт хариуцсан, мөн нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтын үйл ажиллагаанд нэгдсэн хяналт тавих Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн ажилтныг;

2.5 “Байгууллагын ажилтан” гэж Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах ажилтныг;

Гурав. Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын чиг үүрэг

3.1 Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнууд холбогдох хууль тогтоомж, энэхүү журамд нийцүүлэн байгууллагын албан тушаалтнуудын

иргэдтэй хийх уулзалтын журмыг баталж, мөрдүүлэн иргэдийн санал хүсэлтийг шийдвэрлэхэд мэдлэг, ур чадварыг нь нэмэгдүүлэх.

3.2 Байгууллагын удирдах албан тушаалтнууд иргэдтэй хийх уулзалтын хуваарьт өдөртэй байна.

3.3 Байгууллага иргэдтэй хийх уулзалтын хуваарь, уулзалтын журам, хэлэлцэх асуудлын жагсаалтыг байгууллагын цахим хуудас, мэдээллийн самбарт тогтмол мэдээлж ажиллана.

3.4 Энэхүү журмын дагуу иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулахад иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ:

3.4.1. Иргэн тухайн байгууллагын чиг үүрэгт хамааралгүй асуудлаар уулзах хүсэлт гаргасан бол уг асуудлыг шийдвэрлэх байгууллага, албан тушаалтны талаарх мэдээлэл, зөвлөгөөг тухайн иргэнд өгөх;

3.4.2. Иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтын тайланг энэ журмын 6.2 дахь хэсэгт заасны дагуу 2 хэлбэрээр гаргаж, улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-ны өдрийн дотор Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлнэ.

3.5. Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнууд иргэдтэй уулзах уулзалтад төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн холбогдох хууль, журамд нийцүүлж ажиллана.

3.6. Шаардлагатай үед хуваарьт болон бусад албан уулзалтыг зохион байгуулж, шийдвэрлүүлэх асуудлыг тухайн албан тушаалтныг орлох албан тушаалтанд хариуцуулж болно.

3.7. Албан тушаалтан нь ашиг сонирхлын зөрчилтэй байдал бий болох эрсдэлээс урьдчилан сэргийлж, нэгдмэл сонирхолтой этгээд болон хамаарал бүхий этгээдтэй уулзалтын өрөө ашиглахгүй, тэмдэглэл хөтлөхгүй, тайлбар гаргахгүйгээр ганцаарчилсан уулзалт хийхийг хориглоно.

Дөрөв. Уулзах хүсэлт хүлээн авах, бүртгэх

4.1. Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудтай уулзах иргэний хүсэлтийг иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн цахим системд бүртгэнэ.

4.2. Бүртгэлд дараах мэдээллийг тусгасан байна:

4.2.1. Иргэний овог, нэр

4.2.2. Регистрийн дугаар;

4.2.3. Оршин суугаа хаяг;

4.2.4. Холбоо барих үүрэн утас /гар утас/-ны дугаар;

4.2.5. Ямар байгууллага, албан тушаалтанд хандсан;

4.2.6. Ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай;

4.2.7. Бусад

4.3 Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн болон байгууллагын ажилтан иргэдийн уулзах хүсэлтийг холбогдох нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлнэ.

4.4.1 Дараах тохиолдолд уулзах хүсэлтийг хүлээн авахгүйгээр буцаана. Үүнд:

4.4.1 Нийслэлийн харьяаллын бус иргэний хүсэлт;

4.4.2 Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын эрх хэмжээний хүрээнд шийдвэрлэгдэхгүй хүсэлт;

4.4.3 Тухайн асуудлаар шүүхэд хандсан хүсэлт;

4.4.4 Тухайн асуудлын талаар урд нь хандаад шийдвэрлэгдсэн эсхүл шийдвэрлэгдэхээр хүлээгдэж буй асуудлын талаар гаргасан хүсэлт;

4.4.5 Шийдвэрлүүлэх гэж буй асуудлыг тодорхой гаргаагүй болон холбогдох бичиг баримтыг хавсаргаагүй хүсэлт;

4.4.6 Орон сууц хүссэн хүсэлт;

4.4.7 Мөнгөн тусламж, тэтгэлэг хүссэн хүсэлт;

4.4.8 Ажилд орох хүсэлт;

Тав. Уулзалтын бэлтгэл хангах, уулзалт зохион байгуулах

5.1. Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтын байр дараах шаардлагыг хангасан байна.

5.1.1.Тусгайлан бэлтгэсэн өрөөтэй байх;

5.1.2.Таних тэмдэг, хаягтай байх;

5.1.3.Нягтрал сайтай, өрөөг бүхэлд нь харах боломжтой камертай байх;

5.1.4.Аудио болон видео тэмдэглэлийг хадгалах багтаамж сайтай тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэлтэй байх;

5.1.5.Бусад шаардлагатай техник хэрэгсэлтэй байх;

5.2. Байгууллагын ажилтан уулзалтад оролцох иргэнд уулзалт болохоос 1-ээс доошгүй хоногийн өмнө уулзалтын зарыг хүргэсэн байна.

5.3. Байгууллагын ажилтан дараах үүргийг хүлээнэ:

5.3.1 Уулзалтын өрөөг бэлтгэх, техникийн бүрэн байдал, хэвийн ажиллагааг урьдчилан шалгах;

5.3.2 Уулзалтын тэмдэглэлийг бичмэл хэлбэрээр хөтөлж, баталгаажуулах /Уулзалт хийсэн он, сар, өдөр, уулзалтад оролцсон бүрэлдэхүүн, уулзалт эхэлсэн болон дууссан цаг минут/;

5.3.3 Аудио болон видео тэмдэглэлийн огноог тодорхой бичиж тухай бүр хадгалах;

5.3.4 Хувь хүний нууцын тухай хууль, Байгууллагын нууцын тухай хуулийн дагуу аливаа нууцыг задруулахгүй байх;

5.3.5 Уулзалтын үр дүнд арга хэмжээ авахаар шийдвэрлэсэн асуудлыг ажлын 2 хоногт багтаан тэмдэглэл, холбогдох бусад материалын хамт шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлж, хүсэлт гаргасан иргэнд мэдэгдэх;

5.3.6 Иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтын тэмдэглэл, тайлбарыг архивын нэгж болгон хадгалах;

5.3.7 Иргэн өөрийн уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авах хүсэлт гаргасан тохиолдолд холбогдох мэдээллийг гарган өгч, “Хуулбар үнэн” тэмдэг дарж баталгаажуулна.

Зургаа. Уулзалтын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг хянах, тайлагнах

6.1 Иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтын үйл ажиллагаанд нэгдсэн хяналт тавьж, тайланг нэгтгэн боловсруулж, улирал бүрийн дараа сарын 10-ны өдрийн дотор дүүргийн Засаг даргад тайлагнана.

6.2 Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын шийдвэрлэлтийн тайланг иргэдийн санал хүсэлт, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн үндсэн 2 хэлбэрээр улирал бүр боловсруулан гаргана. Үүнд:

6.2.1 Хураангуй буюу уулзалтын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан;

6.2.2 Дэлгэрэнгүй буюу уулзалтын үр дүнд хүсэлтийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан;

6.3 Уулзалтын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллагын иргэдийн уулзалтын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг харуулна.

6.4 Уулзалтын үр дүнд шийдвэрлэсэн асуудлын талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан нь тухайн байгууллага, албан хаагчийн зүгээс авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шинээр санаачилсан үйл ажиллагаа болон уулзалтын шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийж, уулзалтыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр зохион байгуулсан ажлуудын талаарх дэлгэрэнгүй тайлан байна.

6.5 Баянзүрх дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын талаарх мэдээллийг хэвлэл мэдээлэл, олон нийтийн хэрэгслээр улирал бүр мэдээлэх ажлыг дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын Хэвлэл мэдээллийн алба зохион байгуулна.

#### Долоо. Хариуцлага

7.1 Энэхүү журмаар иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтыг зохион байгуулж байгаа албан тушаалтан хууль дээдлэх зарчимд захирагдан, албан үүргээ иргэдийн итгэлийг хүлээхүйц, тэгш, шударга, хариуцлагатайгаар гүйцэтгэж, төрийн албаны ёс зүйг сахина.

7.2 Дүүргийн Засаг даргын Тамгын газраас энэ журам болон холбогдох хууль, тогтоомж, мөн иргэний эрхийг зөрчсөн байгууллага, албан хаагчийн зөрчлийг тухай бүр арилгуулах арга хэмжээг авч, хариуцлага тооцож ажиллана.

7.3 Албан тушаалтан ажлын өрөөндөө иргэнтэй уулзсан уулзалт ашиг сонирхлын зөрчил үүсгэсэн нь эрх бүхий байгууллагын шийдвэрээр тогтоогдвол тухайн албан тушаалтныг үүрэгт ажлаас нь чөлөөлөх үндэслэл болно.

7.4 Албан тушаалтны албан үүрэгт нь шууд болон шууд бус нөлөөлөх боломжтой хамаарал бүхий этгээдтэй энэ журмыг зөрчин уулзалт хийсэн, албаны бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэх үед түүний хувийн ашиг сонирхол нийтийн ашиг сонирхолтой зөрчилдөж байгаа нөхцөл байдлын талаар мэдсэн төрийн албан хаагч нь холбогдох байгууллагад мэдээлнэ.

7.5 Хууль тогтоомжид заасан бусад хариуцлагыг хүлээнэ.