



НИЙСЛЭЛИЙН
ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТЫН ГАЗАР ОНӨААТҮГ
ДАРГЫН ТУШААЛ

2024 оны 12 сарын 03 өдөр

Дугаар 8/144

Улаанбаатар хот

“Нийслэлийн Хөрөнгө оруулалтын газар”
ОНӨААТҮГ-ын өргөдөл, гомдлыг хүлээн
авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих
журам батлах тухай

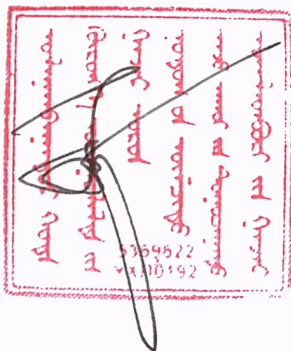
Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 67 дугаар зүйлийн 67.5 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 1 дүгээр зүйл, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамж, “Нийслэлийн Хөрөнгө оруулалтын газар” ОНӨААТҮГ-ын дүрмийн 6.11 дэх хэсгийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Нийслэлийн Хөрөнгө оруулалтын газар” ОНӨААТҮГ-ын өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журмыг хавсралтаар баталсугай.

2. Энэхүү журмыг батлагдсан өдрөөс эхлэн мөрдлөг болгон ажиллахыг нийт ажилтан, албан хаагчдад үүрэг болгосугай.

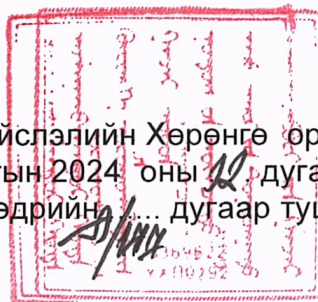
3. Журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргааны хэлтэс (Х.Батхүү)-т даалгасугай.

ДАРГА



Б.МӨНХБАТ

Нийслэлийн Хөрөнгө оруулалтын газрын
даргын 2024 оны 12 дугаар сарын 09 -ны
өдрийнх... дугаар тушаалын хавсралт



**“НИЙСЛЭЛИЙН ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАЛТЫН ГАЗАР” ОНӨААТҮГ-ЫН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ,
ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1.Нийслэлийн Хөрөнгө оруулалтын газар “ОНӨААТҮГ” (цаашид “газар” гэх) -ын үйл ажиллагаа, албан тушаалтан, албан хаагчид хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр болон нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

1.2.Иргэдийг хүлээн авах уулзалтын байр нь Хан-Уул дүүрэг, 23 дугаар хороо, Наадамчдын зам 1200, Арцатын ам, Нийслэлийн нутгийн Захиргааны цогцолбор “Б” байрны 5 давхарын 512 тоот өрөө байна.

1.3.Өргөдөл, гомдол гаргах үйл ажиллагаанд дараах зарчмыг баримтлана.
Үүнд:

1.3.1.Өргөдөл, гомдол гаргагч өргөдөл гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэхдээ Үндсэн хууль, бусад холбогдох хуулийг зөрчих, бусдын эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хохироох, ялгаварлан гадуурхахыг уриалж болохгүй.

1.3.2.Өргөдөл, гомдол үнэн зөв байна.

1.4.Энэ журамд заасан албан тушаалтан, албан хаагч нэр томъёог дараах байдлаар ойлгоно. Үүнд:

1.4.1.Газрын дарга, Ерөнхий инженер, Хэлтсийн дарга (албан тушаалтан)

1.4.2.Ахлах мэргэжилтэн, ахлах инженер, мэргэжилтэн, инженерүүд (албан хаагч)

**Хоёр.Өргөдөл, гомдлыг
хүлээн авах, бүртгэх**

2.1.Газар, хэлтэс, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна. Үүнд:

- Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв
- Хороо бүртгэсэн
- Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төв
- Нийслэлийн Лавлагаа, мэдээллийн төвийн 1800-1200 тусгай дугаар
- Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Явуулын ажлын байр 7712-0000 тусгай дугаар
- 131200 тусгай дугаарт мессеж
- www.eservice.ulaanbaatar.mn цахим хуудас
- Ухаалаг гар утасны “Check my service” аппликейшн
- Фэйсбүүк олон нийтийн сүлжээн дэх Газрын invest.ub.gov.mn фэйж хуудас
- Бичгээр болон амаар
- Газрын 311632 дугаар бүхий суурин утас

2.2.Энэ журмын 2.1-т заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Архивын эрхлэгч хүлээн авч өргөдөл, гомдлын egr.ulaanbaatar.mn дэд системийн холбогдох дэд цэст бүртгэнэ.

2.3.Архивын эрхлэгч өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа дараах бүрдлийг хангуулан хүлээн авна. Үүнд:

- Иргэний овог, нэр
- Иргэний оршин суугаа хаяг
- Иргэний холбоо барих үүрэн утас (гар утасны)-ны дугаар
- Иргэний регистрийн дугаар
- ямар байгууллага, албан тушаалтанд хандсан тухай мэдээлэл
- ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай
- гарын үсэг, холбогдох нотолгоо, баримт, нэмэлт материал, бусад шаардлагатай зүйлс. (Иргэний гарын үсэг бүхий өргөдөл, гомдлыг файл хэлбэрээр хавсаргах)

2.4.erp.ulaanbaatar.mn дэд системийн Өргөдөл, гомдлын дэд хэсэгт бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч 8 цагт багтаан хүлээн авч танилцана.

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

Гурав.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзах

3.1.Энэ журмын 2.3-т заасан мэдээлэл дутуу,

3.2.Газар, хэлтэс, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар дахин хандах шаардлагагүй гэж үзэн эрх бүхий этгээдээс албан бичгээр хариу өгсөн бол

3.3.Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол

3.4.Бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд, эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол

3.5.Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

Дөрөв.Иргэнд зөвлөгөө өгч, өргөдөл, гомдлыг буцаах

4.1.Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдолд зөвлөгөө өгч буцаана. Үүнд:

4.1.1.Газар шийдвэрлэхээр холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, газрын чиг үүрэг, үйл ажиллагаатай холбоогүй өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол иргэнд тухайн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх холбогдох газрыг судлан зөвлөгөө өгч өргөдлийг буцаана.

4.2.Тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол: Тухайлбал:

4.2.1.Үнэ төлбөргүй орон сууц хүссэн тухай өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол

4.2.2.Шүүхээр хянан хэлэлцэгдэж байгаа асуудлаар өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол

4.2.3.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

4.2.4.Тэтгэмж, мөнгөн болон эд материалын тусламж, дэмжлэг үзүүлэх тухай холбогдох хууль тогтоомжид зааснаас бусад асуудлаар гаргасан, эсхүл мөнгөн дүн хэтэрсэн өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол

4.3.Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

Тав.Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах

5.1.Бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх албан тушаалтан ажлын 8 цагт багтаан нэн даруй шилжүүлнэ.

5.2.Өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл (цохолт) бичиж, харьяалах доод шатны албан хаагчид хянан шийдвэрлэхээр ажлын 8 цагт багтаан шилжүүлнэ.

5.3.Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй нь хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг газар, хэлтэс, албан хаагч 3 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгаан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчийн талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системд тодорхой тэмдэглэнэ.

5.4.Энэ журмын 5.3-т заасан буцаалт хийсэн өргөдөл, гомдлыг өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан нэн даруй шилжүүлнэ.

Зургаа.Өргөдөл, гомдолд явцын тэмдэглэл хөтлөх, хянан шийдвэрлэх

6.1.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.

6.2.Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч энэ журмын 6.1-т заасан явцын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 9 хоног тутамд нэгээс доошгүй удаа хөтөлнө.

6.3.Өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон Нийслэлийн Засаг даргын холбогдох захирамж, холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж хууль зүйн үндэслэлтэй, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэнэ.

6.4.Газар, хэлтэс, албан хаагчаас эцэслэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын хариуг өргөдөл, гомдлын дэд системд тодорхой тэмдэглэх бөгөөд уг хаалтын тэмдэглэл хангалттай эсэхэд Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн тухайн өргөдөл, гомдлыг хянах холбогдох мэргэжилтэн хяналт тавина.

6.5.Хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын дэд системд (иргэний талд шийдвэрлэсэн, Боломжгүй тухай хариу өгсөн, Бусад байдлаар) хянасан тухай тэмдэглэгээ хийнэ.

6.6.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.

6.7.Газар, 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.

6.8.Дахин хандах үндэслэлгүй өргөдөл, гомдлыг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу дээд шатны байгууллага, нэгжид хянан шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлнэ.

6.9.Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлыг энэ журмын 6.3 дэх хэсэгт заасны дагуу хянан шийдвэрлүүлэхээр тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчид дахин шилжүүлнэ.

6.10.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.

Долоо.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа

7.1.Газрын, албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэнэ. Үүнд:

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.

7.1.4.Газар дээр нь нягтлан шалгах, судалгаа хийх, мэргэжлийн холбогдох 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.

7.1.5.Газрын нэгж, албан хаагчид хүндэтгэн үзэх шалтгааны улмаас өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэх хугацааг сунгуулах тохиолдолд газар, хэлтсийн 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.

7.2.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа сунгасан тохиолдолд энэ тухай тухайн өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд мессеж (SMS)-ээр мэдэгдэнэ.

Найм. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх

8.1.Өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсэний дараа өргөдөл, гомдлын дэд системд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг хаах бөгөөд өргөдөл, гомдол гаргасан иргэний үүрэн утсанд (гар утас) өргөдлийн хариу гарсан тухай мессеж (SMS) илгээнэ.

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.Иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авахыг хүсвэл уг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн буюу шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан хаагч тухайн мэдээллээр саадгүй хангаж ажиллана.

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 үйл ажиллагааг тайлагнах

10.1.Газрын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг дараах үндсэн 2 хэлбэрээр боловсруулан гаргана:

- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан,
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан

10.2.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь газар, хэлтэс, 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.

10.3.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.

10.4.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.

10.5.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.

10.6.Газар хэлтсүүд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хангуулах талаар хэрэгжүүлсэн ажлын биелэлтийг газрын пэйж хуудсаар улирал бүр тогтмол мэдээлэх ажлыг зохион байгуулна.

Арван нэг. Чиг үүрэг

11.1.Газар нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах чиг, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

- Санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчдаас гаргуулж авах;
- Иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах;
- Газар нь өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;
- 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;
- Энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.
- Газрын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан албан хаагч 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.

11.2.Газрын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан албан хаагч нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ.

- Санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;
- Газрын өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавьж, шаардлагатай бол албан хаагчдад шаардлага тавих,
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх ажлыг зохион байгуулах;
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах ажлыг зохион байгуулах;
- Энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

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

11.4.Газар, нэгжийн албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ.

- Санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт,

- мэдээллийг иргэнээс шаардах;
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад нэгж, албан хаагчдаас гаргуулж авах;
 - Өргөдөл, гомдлыг энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан шаардлагын дагуу хянан шийдвэрлэх;
 - Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;
 - Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтээ эрх бүхий этгээдэд тайлагнах;
 - Энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

Арван хоёр. Хариуцлага

12.1.Албан хаагчдын өргөдөл, гомдлын зөрчлийн мэдээг Erp.ulaanbaatar.mn өргөдөл, гомдлын дэд системийн зөрчлийн тооцоолуурыг үндэслэн 14 хоног, сар, улирал, хагас жил, бүтэн жилээр тооцон гаргана.

12.2.Албан хаагчид энэхүү журамд заасан зөрчлийг 3-с дээш удаа давтан гаргасан тохиолдолд газрын “хөдөлмөрийн дотоод журам”-д заасны дагуу хариуцлага тооцно. Үүнд:

12.2.1.Журмын 5.1, 5.2-т заасан өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй,

12.2.2.Журмын 2.4-т заасан өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй,

12.2.3 .Журмын 6.10-т заасан холбогдох файл хавсаргаагүй,

12.2.4.Журмын 6.1, 6.2-т заасан хугацаанд явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй,

12.2.5.Журмын 5.3, 5.4-т заасан буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй,

12.2.6.албан хаагч өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэхдээ энэхүү журмын

7.1-д заасан хугацааг хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн бол.