



[/НЗД-ын 2018 оны А/227 дугаар захирамжаар хүчингүй болсон/](#)

Нийслэлийн Засаг даргын 2004 оны

287 дугаар захирамжийн хавсралт

## ИРГЭДЭЭС САНАЛ ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ МЭДЭЭЛЛИЙГ ТЕЛЕФОН УТСААР ХҮЛЭЭЖ АВАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ АЖИЛЛУУЛАХ ЖУРАМ

**ЗОРИЛГО:**Нийслэл, дүүргийн Засаг даргын Тамгын газар, Улаанбаатар хотын Захирагчийн ажлын алба, Засаг даргын дэргэдэх хэрэгжүүлэгч агентлаг, хүсэлт, мэдээллийг хүлээн авч, иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний чанар, хөнгөн шуурхай байдлыг сайжруулах, түүнд оршиж байгаа хүнд суртлыг багасгах, төрийн албан хаагчдаас хуулинд заагдсан үүргээ хэрхэн биелүүлж байгаад хяналт тавьж, илэрсэн зөрчил дутагдлыг шуурхай арилгаж, нийслэлийн нутгын захиргааны байгууллага, иргэд хоорондын холбоог сайжруулахад энэхүү үйлчилгээний зорилго оршино.

Нэг.Иргэдээс телефон утсаар санал хүсэлт, гомдол

мэдээлэл хүлээн авах зарчим

1.Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргаа, хууль зүйл хэлтсийн ажилтнууд, Тамгын газрын даргын сар бүрээр баталсан хуваарийн дагуу ажлын 5 өдрөөр телефон утсан дээр ажиллана.

2.Иргэдээс ирүүлсэн санал хүсэлт, гомдол мэдээллийг өргөдөл гомдол, эрэлт хүсэлт хариуцсан зохион байгуулагч төвлөрүүлж нэгтгэх ба хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр эргэж мэдээлэхийг хэвлэл мэдээллийн асуудал хариуцсан зохион байгуулагч эрхлэн явуулна.

3. Иргэдээс санал хүсэлт, гомдол мэдээлэл өгч байгаа иргэн өөрийн нэр, гэрийн хаяг, утсаа тодорхой, үнэн зөв өгнө.
4. Хэрэв санал хүсэлт, гомдол мэдээлэл өгч байгаа тухайн иргэн өөрийн нэр, гэрийн хаяг, эргэж хариу мэдэгдэх утасны дугаараа өгөөгүй болон төрийн албан хаагчидтай холбоотой хувийн шинжтэй асуудлаар хандсан тохиолдолд хүлээн авахгүй.
5. Иргэдийн тавьсан санал хүсэлт, гомдол мэдээлэлд холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм зааврын дагуу эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтан нэгэнт эцэслэн хариу өгсөн тохиолдолд уг асуудлыг дахин авч үзэхгүй.
6. Худал мэдээлэл өгөх, байгууллага, албан тушаалтан, албан хаагчийг болон үйл ажиллагааг нь үндэслэлгүйгээр гүтгэх зорилго агуулсан мэдээлэл өгсөн нь тогтоогдсон тохиолдолд холбогдох хууль тогтоомжын дагуу шийдвэрлүүлнэ.
7. Иргэдээс санал хүсэлт, гомдол мэдээлэл хүлээж авах үйлчилгээг ажлын цагаар явуулна.
8. Иргэд санал хүсэлт, гомдол мэдээллийг бичгээр болон амаар өгч болно.

Хоёр. Телефон утсаар санал, хүсэлт, гомдол мэдээлэл

хүлээн авах ажилтны үүрэг

1. Иргэдээс энэхүү журамд заасан санал хүсэлт гомдол мэдээллийг нэр, хаяг, агуулгын дагуу бүртгэж авч нэмж тодруулах зүйл байвал лавлана.
2. Иргэдээс ирж байгаа санал, хүсэлт, гомдол мэдээллийн нууцыг чанд хадгална.
3. Шаардлагатай гэж үзвэл санал хүсэлт, гомдол мэдээллийг аудио хуурцганд хурааж авах болон бусад байдлаар баримтжуулна.
4. Холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, зааварт нийцүүлэн зарим санал хүсэлт, гомдол мэдээлэлд боломжтой бол хариуг тухайн үед нь өгч болно.

Гурав. Шалгаж хариу өгөх

1. Ирсэн санал хүсэлт, гомдол мэдээллийг холбогдох дээд шатны удирлагад өөрт нь танилцуулна.

2. Ирсэн санал хүсэлт, гомдол мэдээллийн дагуу шалгаж 7 хоногийн дотор тухайн иргэнд хариу өгнө.

3. Иргэдээс ирсэн санал хүсэлт, гомдол мэдээллийг шалгасан талаар болон авсан арга хэмжээний тухай 14 хоног тутамд нийслэлийн хэвлэл мэдээллийн хэрэглэлээр мэдээлнэ.