

## Журам батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 29 дүгээр зүйлийн 29.1.6-ийн “г”, 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.Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах журмыг хавсралт ёсоор шинэчлэн баталсугай.

2.Журам шинэчлэн батлагдсантай холбогдуулан Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн системд холбогдох өөрчлөлт оруулж, нийслэлийн удирдах албан тушаалтнуудад сурталчлах, мөрдүүлэх, арга зүй, зохион байгуулалтаар хангаж журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар /М.Отгонбаяр/-т үүрэг болгосугай.

3.Энэ захирамж гарсантай холбогдуулан “Журам батлах тухай” Нийслэлийн Засаг даргын 2015 оны 01 дүгээр сарын 26-ны өдрийн А/69 дүгээр захирамжийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

НИЙСЛЭЛИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН НОГООН ХӨГЖИЛ,  
АГААРЫН БОХИРДЛЫН АСУУДАЛ ХАРИУЦСАН  
ОРЛОГЧ Ж.БАТБАЯСГАЛАН

НИЙСЛЭЛИЙН НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГЫН  
УДИРДАХ АЛБАН ТУШААЛТНУУДЫН ИРГЭДТЭЙ ХИЙХ  
УУЛЗАЛТЫГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын 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. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын 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 нийслэлийн нутгийн захиргааны тухайн байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах ажилтныг;

## Гурав. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн чиг үүрэг

3.1. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулах, нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтад нэгдсэн хяналт тавина.

3.2. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтыг энэ журмын дагуу зохион байгуулж, үйл ажиллагааг тайлагнана.

3.3. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийсэн уулзалтаас өгсөн үүрэг, даалгавар, шийдвэрийг холбогдох нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад хүргүүлэх, биелэлтэд хяналт тавина.

3.4. Нийслэлийн Засаг даргатай уулзах хүсэлт гаргасан иргэний хүсэлтийг бүртгэж, ажлын 1 хоногт багтаан холбогдох нутгийн захиргааны байгууллагаас шийдвэрлэлтийн санал авахаар шилжүүлэх ба шийдвэрлэлтийн саналыг хүлээн авснаас хойш ажлын 1 хоногт багтаан иргэнд хариу өгөх буюу хүсэлтийг хаах эсхүл уулзалтын дараалалд оруулна.

3.5. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын тайланг улирал бүр нэгтгэж, товхимол хэлбэрээр гарган нийслэлийн Засаг даргыг мэдээллээр хангаж ажиллана.

## Дөрөв. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын чиг үүрэг

4.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын 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.

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

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

4.4. Энэхүү журмын дагуу иргэдтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулахад нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагууд дор дурдсан чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ:

4.4.1. Энэхүү журмын 3.4 дэх хэсэгт заасны дагуу нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс шилжүүлсэн иргэний уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн саналыг хүлээн авснаас хойш ажлын 5 хоногийн дотор судалж, эрх зүйн үндэслэлтэй бүрэн гүйцэд эцэслэн шийдвэрлэсэн хариуг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлж ажиллах;

4.4.2. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийх уулзалтын бүрэлдэхүүнд нийслэлийн нутгийн захиргааны холбогдох байгууллагын асуудал хариуцсан удирдах албан тушаалтан заавал оролцох;

4.4.3. Нийслэлийн Засаг даргын иргэдтэй хийсэн уулзалтаас өгсөн үүрэг, даалгавар, шийдвэрийг биелүүлж, биелэлтийг тухай бүр иргэнд мэдэгдэж, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд тайлагнах;

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

4.4.5. Иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтын тайланг энэ журмын 7.2 дахь хэсэгт заасны дагуу 2 хэлбэрээр гаргаж, улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-ны өдрийн дотор Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлнэ.

4.5. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын 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.

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

4.7. 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.

#### Тав. Уулзах хүсэлт хүлээн авах, бүртгэх

5.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудтай уулзах иргэний хүсэлтийг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн болон байгууллагын ажилтан хүлээн авч, нь нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн цахим системд бүртгэнэ.

5.2. Бүртгэлд дараах мэдээллийг тусгасан байна:

5.2.1. Иргэний овог, нэр;

5.2.2. Регистрийн дугаар;

5.2.3. Оршин суугаа хаяг;

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

5.2.5. Ямар байгууллага, албан тушаалтанд хандсан;

5.2.6. Ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай;

5.2.7. Бусад

5.3. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн болон байгууллагын ажилтан иргэдийн уулзах хүсэлтийг холбогдох нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлнэ.

5.4. Дараах тохиолдолд уулзах хүсэлтийг хүлээн авахгүйгээр буцаана. Үүнд:

5.4.1. Нийслэлийн харьяаллын бус иргэний хүсэлт;

5.4.2. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын эрх хэмжээний хүрээнд шийдвэрлэгдэхгүй хүсэлт;

5.4.3. Тухайн асуудлаар шүүхэд хандсан хүсэлт;

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

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

5.4.6. Орон сууц хүссэн хүсэлт;

5.4.7. Мөнгөн тусламж, тэтгэлэг хүссэн хүсэлт;

5.4.8. Ажилд орох хүсэлт;

#### Зургаа. Уулзалтын бэлтгэл хангах, уулзалт зохион байгуулах

6.1. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтын байр дараах шаардлагыг хангасан байна.

6.1.1. Тусгайлан бэлтгэсэн өрөөтэй байх;

- 6.1.2.Таних тэмдэг, хаягтай байх;
- 6.1.3.Нягтрал сайтай, өрөөг бүхэлд нь харах боломжтой камертай байх;
- 6.1.4.Аудио болон видео тэмдэглэлийг хадгалах багтаамж сайтай тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэлтэй байх;
- 6.1.5.Бусад шаардлагатай техник хэрэгсэлтэй байх;
- 6.2.Нэгдсэн төвийн ажилтан болон байгууллагын ажилтан уулзалтад оролцох иргэнд уулзалт болохоос 1-ээс доошгүй хоногийн өмнө уулзалтын зарыг хүргэсэн байна.
- 6.3.Нэгдсэн төвийн болон байгууллагын ажилтан дараах үүргийг хүлээнэ:
- 6.3.1.Уулзалтын өрөөг бэлтгэх, техникийн бүрэн байдал, хэвийн ажиллагааг урьдчилан шалгах;
- 6.3.2.Уулзалтын тэмдэглэлийг бичмэл хэлбэрээр хөтөлж, баталгаажуулах /Уулзалт хийсэн он, сар, өдөр, уулзалтад оролцсон бүрэлдэхүүн, уулзалт эхэлсэн болон дууссан цаг минут/;
- 6.3.3.Аудио болон видео тэмдэглэлийн огноог тодорхой бичиж тухай бүр хадгалах;
- 6.3.4.Хувь хүний нууцын тухай хууль, Байгууллагын нууцын тухай хуулийн дагуу аливаа нууцыг задруулахгүй байх;
- 6.3.5.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;
- 6.3.6. Иргэдтэй хийх хуваарьт болон бусад албан уулзалтын тэмдэглэл, тайлбарыг архивын нэгж болгон хадгалах;
- 6.3.7. Иргэн өөрийн уулзах хүсэлтийн шийдвэрлэлт болон шийдвэрлэлтийн явцын талаарх мэдээллийг авах хүсэлт гаргасан тохиолдолд холбогдох мэдээллийг гарган өгч, “Хуулбар үнэн” тэмдэг дарж баталгаажуулна.

Долоо. Уулзалтын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг  
хянах, тайлагнах

- 7.1. Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийх уулзалтын үйл ажиллагаанд нэгдсэн хяналт тавьж, тайланг нэгтгэн боловсруулж, улирал бүрийн дараа сарын 10-ны өдрийн дотор нийслэлийн Засаг даргад тайлагнана.
- 7.2. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын шийдвэрлэлтийн тайланг нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төв үндсэн 2 хэлбэрээр улирал бүр боловсруулан гаргана. Үүнд:
- 7.2.1.Хураангуй буюу уулзалтын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан;
- 7.2.2. Дэлгэрэнгүй буюу уулзалтын үр дүнд хүсэлтийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан;
- 7.3.Уулзалтын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллагын иргэдийн уулзалтын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг харуулна.
- 7.4.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.

7.5. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын удирдах албан тушаалтнуудын иргэдтэй хийсэн уулзалтын талаарх мэдээллийг хэвлэл мэдээлэл, олон нийтийн хэрэгслээр улирал бүр мэдээлэх ажлыг нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын Хэвлэл мэдээлэл, олон нийттэй харилцах хэлтэс зохион байгуулна.

## Найм. Хариуцлага

8.1. 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.

8.2. Нийслэлийн 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Хууль тогтоомжид заасан бусад хариуцлагыг хүлээнэ.