



ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН ДАРГЫН ТУШААЛ

2023 оны 05 сарын 11 өдөр

Дугаар А1147

Улаанбаатар хот

Заавар батлах тухай

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4, Иргэдээс төрийн байгуулга, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 1, Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хуулийн 35 дугаар зүйлийн 35.1 дэх хэсгийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1."Өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих, тайлан гаргах заавар"-ыг хавсралтаар баталсугай.

2.Энэ заавар батлагдсантай холбогдуулан Гадаадын иргэн, харьяатын газрын даргын 2020 оны 05 дугаар сарын 28-ны өдрийн 06 дугаар албан даалгаврыг хүчингүй болгосугай.

3.Тушаалын биелэлтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, удирдлагын газар (Д.Давааням)-т үүрэг болгосугай.

ДАРГА



Н.УУГАНБАЯР

172300579

Гадаадын иргэн, харьяатын газрын
даргын 2023 оны 02 дугаар сарын 01-ны
өдрийн 4/177 дугаар тушаалын хавсралт



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ, ТАЙЛАН ГАРГАХ ЗААВАР

Нэг.Зорилго

1.1.Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын тухай хуулийг хэрэгжүүлэх, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг шуурхай, хэвийн зохион байгуулах, шат дамжлагыг цөөрүүлэх, цаасны хэрэглээг бууруулах, албан хэрэг хөтлөлтөд цахим тогтолцоог нэвтрүүлэхэд энэхүү зааврын зорилго оршино.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэл хөтлөх

2.1.Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч нь хуульд заасан шаардлагыг хангасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, иргэд болон албан хаагчдаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүртгэх дэвтэрт тус тус бүртгэнэ.

2.2.Бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн (edoc) системд (цаашид систем гэх)-д бүртгэж, цахим хуулбарыг тус бүртгэлд холбож, байгууллагын удирдлага, холбогдох албан хаагчид шилжүүлнэ.

2.3.Өргөдөл, гомдлыг цахимаар хүлээн авсан тохиолдолд энэ тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид хариу илгээж, мэдэгдэнэ. Цахимаар хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг шаардлагатай тохиолдолд хэвлэнэ.

2.4.Өргөдөл, гомдлыг цахимаар болон утсаар хүлээн авахдаа өргөдөл, гомдол хүлээн авах албаны утас (70133480), цахим хаяг (urgudul@immigration.gov.mn, urgudulgomdol@gmail.com, Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвийн нэвтрэх нэр munkhbayar.r@immigration.gov.mn)-ийг ашиглах бөгөөд цахим хаяг, санал хүсэлтийн хайрцгийг тогтмол шалгаж, энэ тухай бүртгэл хөтөлнө. (Хүснэгт 5)

2.5.Өргөдөл, гомдлын цахим хуулбарыг өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчийн компьютерт дараа оны 02 дугаар сар хүртэл хадгалж, устгах арга хэмжээ авна. Өргөдөл, гомдлын дэвтэр, систем дэх бүртгэлийн дугаар ижил байна.

2.6.Өргөдөл, гомдлын дагуу дотоод хяналт шалгалт хийсэн, зөрчил шалган шийдвэрлэсэнтэй холбогдох шаардлагатай баримт бичгийг тухайн өргөдөл, гомдолд хавсаргаж болно.

2.7.Өргөдөл, гомдлыг албан хаагч шууд хүлээн авсан тохиолдолд тухайн өдөрт нь багтааж өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагчид шилжүүлж, бүртгүүлнэ. Шилжүүлж, бүртгүүлээгүйгээс үүсэх үр дагаврыг хүлээн авсан албан хаагч хариуцна.

2.8.Өргөдөл, гомдлыг өөр нэгж, албан хаагчид шилжүүлэх тохиолдолд цохолт хийсэн эрх бүхий албан хаагчид танилцуулж, хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг системээр буцааж, тухайн албан хаагчид цохуулна.

2.9.Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч өргөдөл, гомдлын дэвтэр, системийн бүртгэлийг өдөр бүр тулгаж, шийдвэрлэсэн мэдээллийг бүргэлийн дэвтэрт тухай бүр хөтөлнө.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

3.1.Өргөдөл, гомдлыг цохолтын дагуу хүлээн авсан албан хаагч тухайн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тохиолдолд хэзээ, хэрхэн шийдвэрлэсэн, хариуг эзэнд нь ямар хэлбэрээр (бичгээр, цахимаар, утсаар, биечлэн уулзаж) мэдэгдсэн талаар системд дэлгэрэнгүй бичнэ.

3.2.Өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд багтаан шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд шийдвэрлэлтийн явц, хугацаа сунгах үндэслэл, шаардлагын талаар байгууллагын дарга, нэгжийн даргадаа илтгэх хуудсаар танилцуулж, хугацаа сунгасан цохолтыг хийлгэнэ.

3.3.Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааг сунгасан тохиолдолд өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ. Хэзээ хэрхэн мэдэгдсэн талаар хугацаа сунгасан цохолт бүхий илтгэх хуудсанд бичиж тэмдэглэнэ.

3.4.Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч хугацаа сунгасан цохолт бүхий илтгэх хуудсыг хүлээн авч, тухайн өргөдөл, гомдолд хавсаргах бөгөөд систем дэх бүртгэлд цахим хуулбарыг холбож, сунгасан хугацаагаар системийн бүртгэлийг тохируулна.

3.5.Албан хаагч Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, системд хаасан тохиолдолд өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч шийдвэрлэсэн мэдээллийг хуулбарлан авч, 11-11 төвийн тухайн өргөдөл, гомдолд холбогдох хэсгийн шийдвэрлэсэн хэсэгт буулгаж, илгээнэ.

3.6.Өргөдөл, гомдлын хариуг бичгээр өгөх тохиолдолд эхний ээлжинд шуудан ашиглахгүйгээр гарт нь эсхүл цахим хаягаар нь хүргүүлэх хэлбэрийг баримтална. Хариуг гарт нь болон цахимаар хүргүүлсэн талаар шуудан илгээмжийн бүртгэлийн дэвтэрт бүргүүлнэ.

3.7.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд зөвлөх, туслах хандлагыг эрхэмлэнэ.

Дөрөв. Тайлан гаргах

4.1.Өргөдөл, гомдлын тайланг хавсралтад дурдсан хүснэгтийн (Хүснэгт-1,2,3,4) дагуу гаргана. Тайлан гаргахдаа тухайн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, бүртгэсэн огноог харгалзах бөгөөд Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасан хугацаагаар тасалбар болгоно.

4.2.Боомт, орон нутаг дахь нэгжээс өргөдөл, гомдлын тайланг (Хүснэгт-3, 4-т заасны дагуу) гаргахдаа тухайн нэгжийн захиргааны ахлах мэргэжилтнээр хянуулан, нэгжийн даргадаа танилцуулж, төвийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд цахимаар илгээн, цаасан хувийг нэгжийн үйл ажиллагааны тайландаа хавсаргана.

4.3.Өргөдөл, гомдол хариуцсан албан хаагч нь боомт, орон нутаг дахь нэгжээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайланг нэгтгэж, тоон мэдээг байгууллагын нэгдсэн тайланд тусгуулахаар дотоод ажил хариуцсан албан хаагчид, олон нийтэд мэдээлэх зорилгоор олон нийттэй харилцах албан хаагчид тус тус хүргүүлнэ.

4.4.Байгууллагын хэмжээнд нэгтгэсэн өргөдөл, гомдлын тайланг тайлан төлөвлөгөө хариуцсан ахлах мэргэжилтнээр хянуулж, Захиргаа удирдлагын газрын даргад танилцуулна.

4.5.Өргөдөл, гомдлын улирлын тайланг Хууль зүй, дотоод хэргийн яамнаас тогтоосон загварын дагуу гаргаж, байгууллагын даргад танилцуулсан байна.

4.6.Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, аудитын асуудал хариуцсан нэгж өргөдөл гомдлын тайлан, шийдвэрлэлтийн байдалд хагас, бүтэн жилээр хяналт шинжилгээ хийж, байгууллагын удирдлага, холбогдох нэгжид танилцуулна.

4.7.Өргөдөл, гомдлын сар, улирал, хагас жилийн тайлан, тухайн онд иргэдээс болон албан хаагчдаас хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг түр хадгалалтад, өргөдөл, гомдлын жилийн тайланг байнгын хадгалалтад шилжүүлэхээр архивын хадгаламжийн нэгжийг үүсгэж, байгууллагын архивт тогтоосон хугацаанд хүлээлгэн өгнө.

Тав. Бусад

5.1.Илүү төлсөн, данс андуурч гүйлгээ хийсэн болон бусад тохиолдлоор орон нутгийн болон улсын төсвийн дансанд төвлөрүүлсэн улсын тэмдэгтийн хураамж, бусад орлоготой холбоотой өргөдлийг харилцагч банкны тодорхойлолт, төлбөрийн баримт, иргэний үнэмлэх, гадаад паспортын хуулбарын хамт, Монгол Улсын харьяат болох, харьяатаас гарахтай холбоотой тодорхойлолт хүссэн өргөдлийг төлбөр тушаасан баримт болон бусад нотлох баримтын хамт хүлээн авч болно.

5.2.Төлбөрийн буцаалттай холбоотой баримт материал дутуу, шаардлага хангахгүй тохиолдолд хариуцсан нэгжээс өргөдөл, гомдол гаргагчид тухай бүр мэдэгдэх бөгөөд шаардлагатай баримт материалыг ирүүлээгүй тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй талаар мэдэгдэнэ.

5.3. Улсын тэмдэгтийн хураамж буцаан олгуулах, Монгол Улсын харьяат болох, харьяатаас гарахтай холбоотой тодорхойлолт хүссэн өргөдлийг холбогдох нэгжид системээр шууд шилжүүлнэ.

5.4.Албан хаагч нь харьяалах нэгжийн даргаасаа Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасан хугацаагаар чөлөө хүсэх тохиолдолд Төрийн байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааны нэгдсэн систем (erp.e-mongolia.mn) дэх өөрийн хаягнаас (цаг бүртгэл, миний хүсэлт, шинээр бүртгэх хэсэгт) хүсэлтийн мэдээллээ шивж оруулна.

[illegible]

Өргөдөл, гомдлын агуулга (сараар):

Хүснэгт-4

Д/д	Өргөдлийн агуулга	Зохион байгуулалтын нэгж							
		Төв	АЗБХГ	Дорноговь	Өмнөд бүс	Баруун бүс	Хойд бүс	Зүүн бүс	Баян-Өлгий Нийт
	Нэг. Иргэнээс ирүүлсэн өргөдөл								
	Хэсгийн нийлбэр								
	Хоёр. Албан хаагчаас ирүүлсэн өргөдөл								
	Хэсгийн нийлбэр								

Д/д	Гомдлын агуулга	Төв	АЗБХГ	Дорноговь	Өмнөд бүс	Баруун бүс	Хойд бүс	Зүүн бүс	Баян-Өлгий Нийт
	Нэг.Иргэнээс ирүүлсэн гомдол								
	Хоёр.Албан хаагчаас ирүүлсэн гомдол								
	Нийт								

Өргөдөл, гомдол ирсэн эсэхийг шалгасан тухай бүртгэл (...-р сар)

Хүснэгт-5

Өдөр	urgudul@immigration.gov.mn	urgudulgomdol@gmail.com	munkhbayar.r@immigration.gov.mn (11-11 төвийн нэвтрэх нэр)	Санал хүсэлтийн хайрцаг
1				
2				
3				