



**ОРХОН АЙМГИЙН  
ИРГЭДИЙН ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ХУРЛЫН  
ДАРГЫН ЗАХИРАМЖ**

2022 оны 06 сарын 28 өдөр

Дугаар А/45

Эрдэнэт

“Хэрэглэгчийн санал хүсэлт хүлээн авах,  
сэтгэл ханамж үнэлэх журам” батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 48 дугаар зүйлийн 48.3 дахь хэсэг, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.2 дахь хэсгийг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

1. Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын Ажлын албаны үйл ажиллагаанд “Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001:2015”, “Байг্যাল орчны менежментийн тогтолцооны ISO 14001:2015” олон улсын стандартуудыг нэвтрүүлэн хэрэгжүүлж байгаатай холбогдуулан “Хэрэглэгчийн санал хүсэлт хүлээн авах, сэтгэл ханамж үнэлэх журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Журмын хэрэгжилтийг ханган, хяналт тавьж ажиллахыг аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын нарийн бичгийн дарга (Д.Эрдэнэцэцэг)-т даалгасугай.

ДАРГА



Д.МӨНХБАТ

Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын даргын  
2022 оны 06 дугаар сарын 28-ны өдрийн  
9/7 дугаар захирамжийн хавсралт

**ОРХОН АЙМГИЙН ИРГЭДИЙН ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ХУРЛЫН  
АЖЛЫН АЛБАНЫ "ХЭРЭГЛЭГЧИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН  
АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ ҮНЭЛЭХ ЖУРАМ"**

**Баримт бичгийн код: БҮЖ-22**

**Журмын агуулга**

Нэг. Зорилго  
Хоёр. Хамрах хүрээ  
Гурав. Баримт бичгийн хариуцагч  
Дөрөв. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр  
Тав. Нэр томъёоны тайлбар, товчилсон үгсийн жагсаалт  
Зургаа. Процесс, процессын алхмуудын тайлбар  
Долоо. Санал хүсэлт хүлээн авах суваг  
Найм. Оролцогч талуудын эрх үүрэг  
Ес. Хүлээлгэх хариуцлага

**НЭГ. ЗОРИЛГО**

Энэхүү журам нь Орхон аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын байгууллагад иргэн, аж ахуйн нэгж, төрийн болон төрийн бус байгууллагуудаас гаргасан санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, барагдуулах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг хийж, холбогдох сайжруулалтын арга хэмжээ авч, асуудлыг шийдвэрлэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулахад оршино.

**ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ**

Журмыг Орхон аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын байгууллагын хэмжээнд мөрдөж ажиллана.

**ГУРАВ. БАРИМТ БИЧГИЙН ХАРИУЦАГЧ**

3.1 Орхон аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын Хэлтсийн дарга хариуцна.

3.2 Энэхүү журмын эх хувь байгууллагын Дотоод ажил, архив, бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн хяналттай хувь Ажлын албаны дарга, Бодлогын хэрэгжилт, иргэний оролцооны хэлтсийн дарга нарт байна.

**ДӨРӨВ. ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ХЭМЖҮҮР**

- Хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлын тоо
- Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, өргөдөл гомдлын мөрөөр зохион байгуулсан ажил

**ТАВ. НЭР ТОМЪЁОНЫ ТАЙЛБАР, ТОВЧИЛСОН ҮГСИЙН ЖАГСААЛТ**

Журмын хүрээнд дараах нэр томъёонуудыг ашиглана.

**Сэтгэл ханамж**-үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн хэрэглээг хангаж байгаа эсэхийг үнэлэх үнэлэмж

**Өргөдөл-асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг**

**Санал-төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг**

**Гомдол-төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;**

**Хамтран ажилладаг байгууллагын гомдол - ИТХ-ын ажлын манай үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй байгааг илэрхийлснийг,**

**Санал, хүсэлт, гомдол барагдуулах хугацаа - гэж хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авснаас барагдуулж дуусах хүртэлх хугацааг,**

**Товчилсон үгнүүд:**

**ХД- Хурлын дарга**

**ААД-Ажлын албаны дарга**

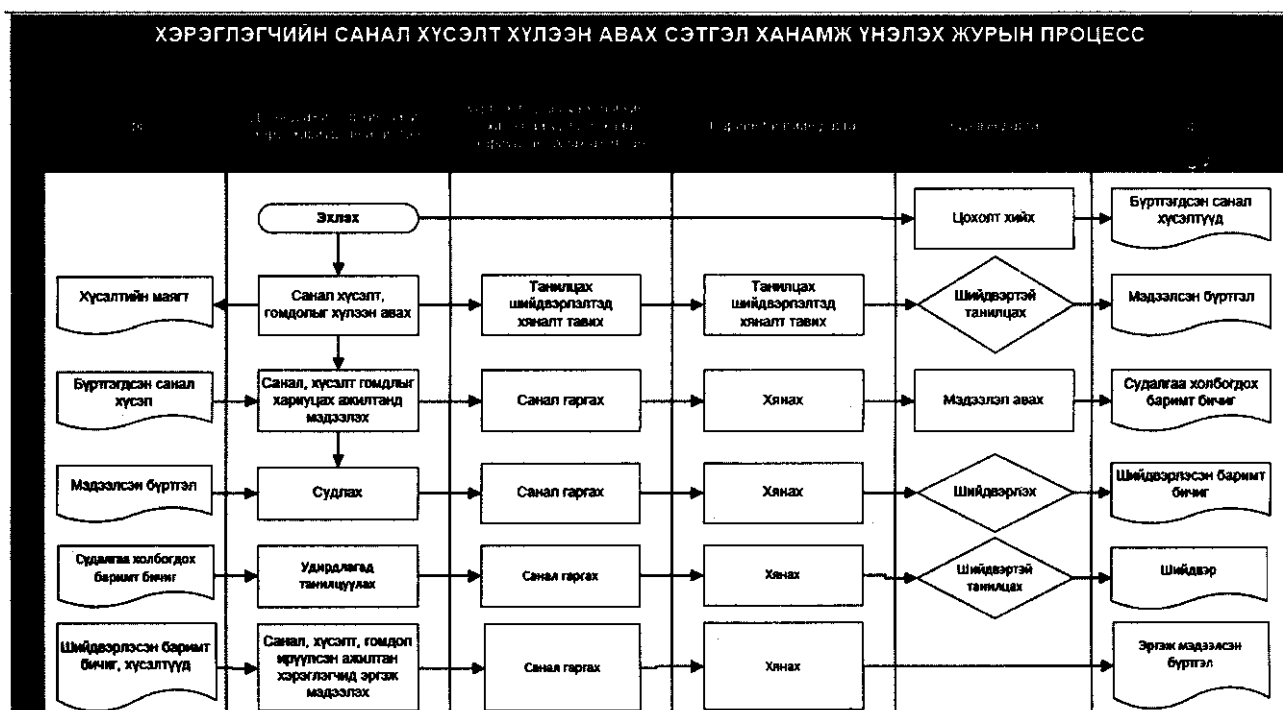
**БХИОХД-Бодлогын хэрэгжилт,иргэний оролцооны хэлтсийн дарга**

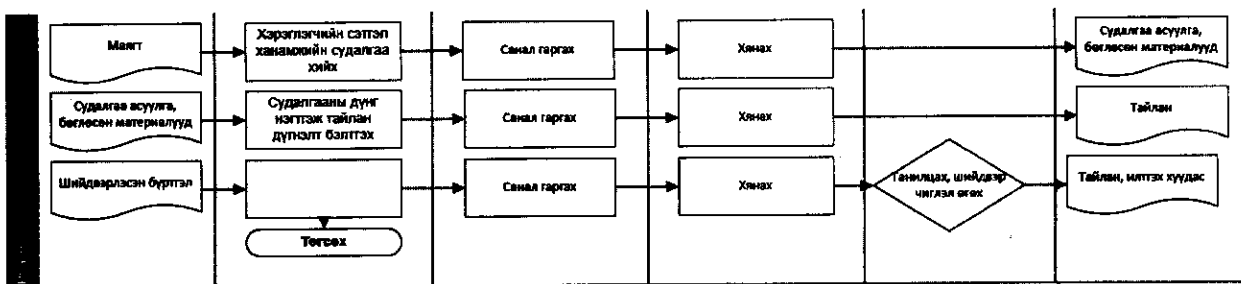
**ДААБХХМ-Дотоод ажил, архив, бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн**

**ААШХ -Ажлын албаны шуурхай хурал**

## ЗУРГАА. ПРОЦЕСС, ПРОЦЕССЫН АЛХМУУДЫН ТАЙЛБАР

### 6.1 Процесс





## 6.2 Процессын алхмуудын тайлбар

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх</b><br>Орхон аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал нь хэрэглэгч, үйлчлүүлэгч болон ажилчдаас энэхүү журмын 7-р бүлэгт заасан сувгуудын аль боломжит хэлбэрээр аливаа санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах ба эдгээр мэдээллүүдийг Дотоод ажил, архив бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн бүртгэнэ.                                    |
| 2 | <b>Санал, хүсэлт, гомдлыг хариуцах ажилтанд мэдээлэх</b><br>Ирсэн санал, хүсэлт, гомдлыг холбогдох журмын дагуу бүртгэн даргын цохолтын дагуу Дотоод ажил, архив бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн шилжүүлнэ.                                                                                                                                                                   |
| 3 | <b>Хариуцагч нь барагдуулах</b><br>Хүлээн авсан ажилтан санал, гомдлыг барагдуулах ажлыг хариуцан гүйцэтгэнэ.<br>Санал, хүсэлт, гомдлыг барагдуулахдаа аль нэг талын давуу байдлыг ашиглахгүй, шударгаар шийдвэрлэх ба мөрдөгдөж буй стандарт болон холбогдох хууль тогтоомжийг мөрдлөг болгоно                                                                                 |
| 4 | <b>Барагдуулсан эсэх</b><br>Барагдуулсан ажилтан нь хэрхэн барагдуулсан эсэх талаар мэдээллийг Ажлын албаны даргад өгч Хурлын даргатай зөвшилцөн шийдвэрлэх арга хэмжээг авна. Өргөдөл санал, гомдол нь аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын бодлого, зорилго, стратеги болон бусад үйл ажиллагаанд сөрөг нөлөө үзүүлэхээр бол барагдуулахгүй байхыг Хурлын дарга шийдвэрлэнэ. |
| 5 | <b>Санал, хүсэлт, гомдол ирүүлсэн ажилтан, хэрэглэгчид эргэж мэдээлэх</b><br>Санал, хүсэлт, гомдлыг барагдуулсан эсэх болон барагдуулах боломжгүй талаар санал гаргагчид заавал эргэж мэдээлэхийг Дотоод ажил, архив бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэн хариуцаж баримтжуулна.                                                                                                   |
| 6 | <b>Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа хийх</b><br>Үйлчлүүлэгч нараас улирал тутамд сэтгэл ханамжийн судалгаа хийх ажлыг зохион байгуулах "Сэтгэл ханамжийн судалгаа" бөглүүлж авах ба эдгээр мэдээллийг нэгдсэн мэдээллийн сан үүсгэж бүртгэхийг Бодлогын хэрэгжилт, иргэний оролцооны хэлтсийн дарга хариуцна, судалгааг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэж болно.          |
| 7 | <b>Судалгааны дүнг нэгтгэх, тайлан дүгнэлт бэлтгэх</b><br>Бодлогын хэрэгжилт, иргэний оролцооны хэлтсийн дарга өөрөө эсвэл хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэсэн сэтгэл ханамжийн судалгааны мэдээллүүдийг нэгтгэж, үр дүнг тайлагнах тайлан боловсруулна.                                                                                                                        |
| 8 | <b>Тайлагнах, Удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаар оруулах</b><br>Сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан болон тухайн тайлант хугацаанд гарсан санал, хүсэлт, гомдлууд болон тэдгээрийг барагдуулсан талаар мэдээллүүдийг нэгтгэж удирдлагуудад танилцуулах ажлыг Бодлогын хэрэгжилт, иргэний оролцооны хэлтсийн дарга боловсруулж тайлагнана.                                       |

Эдгээр тайлан дүн мэдээллийн дагуу удирдлагаас цаашдын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх зөвлөмж, шийдвэр, чиглэл гаргах ба үүний дагуу төлөвлөгөөнд тусган ажиллана.

## ДОЛОО. САНАЛ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ СУВГУУД

Байгууллагын албан хаагчид болон иргэдээс санал, хүсэлт, гомдлыг дараах сувгуудаар хүлээн авна. Үүнд:

7.1 Утсаар 70350494

7.2 Албан бичгээр

7.3 Албан хаагчдад /биечлэн, болон амаар/

7.4 Вэб сайтаар

7.5 Байгууллагын сошиал сүлжээгээр /фэйсбүүк, твиттер г.м/

7.6 Өргөдлөөр

## НАЙМ. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ЭРХ ҮҮРЭГ

| № | Оролцогчид                                            | Эрх                                                                                                                                                           | Үүрэг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | АА-ны дарга                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сэтгэл ханамжийн судалгаа хийх талаар судалгааны асуулгад санал өгөх</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Санал, хүсэлт, гомдлын мэдээлэл, тэдгээрт хийсэн шинжилгээ, удирдлагын багаас гаргасан аливаа шийдвэрүүдийг ИТХ-ын байгууллагын бодлогод нийцүүлнэ.</li> <li>ИТХ-ын албан хаагчид гомдлыг хяналтын хугацаанд барагдуулж байгаа эсэхэд хяналт тавьж ажиллана.</li> <li>Албан хаагчдын санал, хүсэлт, гомдлын тайланг хүлээн авч, шинжилгээ хийх</li> <li>Сэтгэл ханамжийн судалгаа хийх талаар судалгаа хийх нөөцөөр хангах</li> </ul>                                                               |
| 2 | Бодлогын, хэрэгжилт, иргэний оролцооны хэлтсийн дарга | <ul style="list-style-type: none"> <li>Өөрийн шийдэх боломжит асуудлыг шийдвэрлэх</li> <li>Хариуцагч ажилтныг тухайн гомдлыг барагдуулахыг шаардах</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Иргэд, албан байгууллагуудаас сэтгэл ханамжийн судалгаа авах ажлыг зохион байгуулах</li> <li>Иргэд, албан байгууллагуудаас сэтгэл ханамжийн судалгаа авч түвшнийг хэмжих шалгуурыг тодорхойлох</li> <li>Иргэд, албан байгууллагуудын сэтгэл ханамжтай холбоотой мэдээллүүдээр дээд удирдлагыг хангах</li> <li>Холбогдох мэдээллүүдийг нэгтгэж тайлан боловсруулах</li> <li>Харилцагч иргэд, албан байгууллагуудтай гэрээ дүгнэх бүрд маягт-2 дагуу сэтгэл ханамжийн судалгаа авч бүртгэх</li> </ul> |
| 3 | Албан хаагчид                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Өөрийн ажил үүрэг гүйцэтгэхтэй холбоотой санал, хүсэлт гомдол гаргах</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Байгууллагын үйлчилгээтэй гомдлыг хүлээн авсан, мэдсэн тохиолдолд ХНМ-т албан ёсоор бүртгүүлэх үүрэгтэй.</li> <li>Хариуцуулсан гомдлыг хяналтын хугацаанд барагдуулах арга хэмжээг авч ажиллана</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|   |                                      |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мэдээллүүдийг авах</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Гомдлыг барагдуулсан тохиолдолд албан ёсоор мэдэгдэж, гомдлыг хаалгана</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4 | Өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Өөрийн ажил үүрэг гүйцэтгэхтэй холбоотой санал, хүсэлт гомдол гаргах</li> <li>• Мэдээллүүдийг авах</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ирсэн аливаа санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, холбогдох ажилтанд шуурхай дамжуулна.</li> <li>• Бүх төрлийн сувгаар ирсэн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэлийг бүртгэж авах</li> <li>• Гомдол барагдуулах хугацаанд шийдвэрлэгдээгүй гомдолд хяналт тавина</li> <li>• Гомдлыг барагдуулсан тухай мэдээллийг авч тухайн санал, гомдол гаргагчтай холбогдон мэдээлнэ</li> <li>• Мэдээллийг цаг тухай бүр дээд удирдлагыг мэдээллээр хангах</li> <li>• Ирсэн бүх санал, хүсэлт, гомдлууд болон тэдгээрийг барагдуулсан талаар мэдээллүүдийг нэгтгэж тайлан боловсруулах</li> <li>• Тайланг дээд удирдлагад танилцуулж холбогдох шийдвэрүүд авч сайжруулалтын ажлуудыг зохион байгуулах</li> </ul> |

#### ЕС. ХҮЛЭЭЛГЭХ ХАРИУЦЛАГА

Энэхүү журмын заалтыг зөрчсөн тохиолдолд Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон байгууллагын Хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.

-- 000 --