

**ТӨРӨӨС ИРГЭД, ОЛОН НИЙТИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭХ  
ТОГТОЛЦОО БА ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН: БУСАД ОРНУУДЫН ТУРШЛАГА**

(Харьцуулсан судалгаа)

*Ц.Норовдондог (Ph.D), Д.Аюуш,  
Б.Батцэцэг, Д.Жигваагүнсэл, Р.Оргилмаа*

**АГУУЛГА**

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

УДИРТГАЛ

СУДАЛГААНЫ ХУРААНГУЙ

СУДАЛГААНЫ ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ХЭСЭГ

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ДЭРГЭДЭХ ИРГЭД, ОЛОН НИЙТТЭЙ ХАРИЛЦАХ  
БАЙГУУЛЛАГЫН ЭРХ ЗҮЙН ЗОХИЦУУЛАЛТ, БҮТЭЦ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТЫН ТАЛААРХ  
БУСАД ОРНУУДЫН ТУРШЛАГА

ФИЛИППИН УЛС

ЯПОН УЛС

БҮГД НАЙРАМДАХ ЭНЭТХЭГ УЛС /БНЭУ/

ИБУИНХУ

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААРХ БУСАД ОРНЫ  
ТУРШЛАГА

КАНАД УЛС

ОРОСЫН ХОЛБООНЫ УЛС /ОХУ/

УКРАИН УЛС

АВСТРАЛИ УЛС

АШИГЛАСАН ЭХ СУРВАЛЖ

**UIH.MN**  
СУДАЛГААНЫ САН

**ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ**

ИБУИНХУ	Их Британи Умард Ирландын Нэгдсэн Хаант Улс
ОХУ	Оросын Холбооны Улс
ЗГХЭГ	Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газар
ОНБ	Олон нийтийн байгууллага
УМБГ	Улсын мөрдөн байцаах газар
ҮХЦ	Үндсэн хуулийн цэц
БНЭУ	Бүгд Найрамдах Энэтхэг Улс

UIH.MN  
СУДАЛГААНЫ САН

## УДИРТГАЛ

Судалгааны захиалгын дагуу “Төрөөс иргэд, олон нийтийн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэх тогтолцоо ба эрх зүйн орчин: бусад орнуудын туршлага” сэдэвт харьцуулсан судалгааны ажлыг Парламентын судалгаа, сургалтын хүрээлэнд гүйцэтгэв.

### Судалгааны хамрах хүрээ

Сэдвийн хүрээнд захиалагчаас ирүүлсэн хүсэлтийн дагуу Засгийн газрын дэргэдэх иргэд, олон нийтийн хүсэлтийг шийдвэрлэх байгууллагын эрх зүйн зохицуулалт, бүтэц зохион байгуулалт ба иргэд, олон нийтээс өргөдөл, гомдол, хүсэлт хүлээн авч шийдвэрлэж буй бусад орнуудын нийтлэг туршлагыг харьцуулан судлав.

Судалгааны тайлан нь хоёр бүлэгтэй. Нэгдүгээр бүлэгт: Засгийн газрын дэргэдэх иргэд, олон нийттэй харилцах байгууллагын эрх зүйн зохицуулалт, бүтэц зохион байгуулалтын талаарх туршлагыг Филиппин, Энэтхэг, ИБУИНХУ, Япон зэрэг орнуудыг сонгон авч судалсан. Хоёрдугаар бүлэгт: Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж буй туршлагыг Канад, ОХУ, Украин, Австрали зэрэг орнуудын туршлагын хүрээнд тус тус харьцуулан судалсан.

**Түлхүүр үг:** Өргөдөл, санал, гомдол, засгийн газраас иргэд, олон нийтийн хүсэлтийг шийдвэрлэх төв

**Keywords:** complaints, petition, grievance, resolving citizen's requests, the government's call center

## СУДАЛГААНЫ ХУРААНГУЙ

Дэлхийн улс орнуудын туршлагаас үзэхэд, иргэд, олон нийтээс төрийн байгууллагад ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг нэгдсэн байдлаар, эсхүл төрийн байгууллага тус тусдаа ямар нэгэн бүтцийн нэгжээр дамжуулан хүлээн авч шийдвэрлэдэг байна.

Иргэд, олон нийтийн зүгээс өргөдөл, гомдол гаргах, санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх эрх нь дэлхийн улс орнуудын Үндсэн хуулиар нээлттэй зохицуулагдсан бөгөөд түүнийг шийдвэрлэж буй эрх зүйн зохицуулалт, цар хүрээ, эрх хэмжээ нь өөр өөр байна.

Энэхүү судалгаанд төрөөс иргэд, олон нийттэй харилцах бүтэц, тогтолцооны асуудлыг авч үзсэн бөгөөд Засгийн газрын дэргэдэх иргэд, олон нийттэй харилцах нэгж, тэдгээрийн үйл ажиллагааг дэлгэрүүлэн авч үзсэн. Судалгаанд хамрагдсан орнуудаас **Филиппин** (Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв) болон **Япон** (Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төв)-д Засгийн газрын дэргэд бие даасан нэгж ажиллаж байна. Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эдгээр байгууллага нь тусгайлсан хуультай, тодорхой бүтэц, орон тоотойгоор үйл ажиллагаа явуулдаг байна. Филиппин улсад Ерөнхийлөгч болон Засгийн газрын шууд удирдлагад байдаг бол Япон улсад Засгийн газрын харьяанд байдаг байна.

**Филиппин** улсын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв” нь ерөнхийлөгчийн санаачлагаар 2016 онд байгуулагдсан бөгөөд албан бусаар Ерөнхийлөгчийн шууд утас (President's Hotline)<sup>226</sup> гэж ард түмэнд нэрлэгддэг байна. Энэ төвийг төрийн болон төрийн өмчит байгууллагуудын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой санал гомдол, авлигын талаарх мэдээллийг иргэд, олон нийтээс авах зорилгоор байгуулсан бөгөөд 2007 оны “Улаан туузны (хүнд суртал) эсрэг хууль” (Anti-Red Tape Act) болон 2018 оны “Бизнес эрхлэхийг хялбаршуулах болон төрийн үйлчилгээг үр дүнтэй хүргэх тухай” (Ease of Doing Business and Efficient Government Service Delivery Act

<sup>226</sup> <https://www.opengovpartnership.org/members/philippines/commitments/PH0047/>

of 2018) хуулийн хүрээнд гарсан багц дүрэм, журмуудын хүрээнд үйл ажиллагаа явуулж байна.

Япон улсад 1970 онд “Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төв” хэмээх тусгай корпорац байгуулагдсан ба 2003 онд “Японы олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн тухай хууль” (Act on National Consumer Affairs Center of Japan)-ийг баталж, захиргааны нэгдсэн байгууллага болгон үйл ажиллагааг нь өргөжүүлсэн байна. “Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төв” нь хэрэглэгчийн төлөөх үндсэн байгууллага болж, муж, орон нутгийн олон нийтийн асуудал эрхэлсэн төвүүд болон холбогдох байгууллагуудтай хамтран ард иргэдийн бодит амьдрал, нөхцөл байдлын талаар мэдээлэл цуглуулж, бодит амьдралын нөхцөл байдал, чиг хандлагын талаар цогц судалгаа хийх, хохирлоос урьдчилан сэргийлэх, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, мэдээлэл лавлагааг шийдвэрлэх талаар шаардлагатай арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх, олон нийтийн санал, өргөдөл гомдолд хариу ирүүлсэн захиргааны болон бусад байгууллагын мэдээллийг хүргүүлэх гэх мэт чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг байна. Тус төв нь Засгийн газрын харьяанд байх бөгөөд Зөвлөх, Ерөнхий газар, Олон нийттэй харилцах газар, Мэдээлэл харилцаа холбоо технологийн газар, Зөвлөх үйлчилгээний газар, Бүтээгдэхүүн туршилтын газар, Боловсрол сургалтын газар, Аудиторын газар, Олон нийтийн маргаан хянан шийдвэрлэх хорооноос бүрдэнэ.

Харин Энэтхэг болон ИБУИНХУ-д иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх асуудлыг тусгайлсан хуулиар, эсхүл салбар хуулиудаар зохицуулсан байх бөгөөд өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэлтийг хянах үндэсний хэмжээний мониторингийн нэгдсэн тогтолцоотой байна.

Энэтхэг улсад тухайлбал, Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөл /Directorate of Public Grievances, Cabinet Secretariat/, Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамны Захиргааны шинэчлэлт, иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан хэлтэс /Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions/ зэрэг байгууллагууд төрийн байгууллагад ирсэн өргөдөл гомдлыг хүлээж авах, хуваарилах, шийдвэрлэлтэд хяналт тавих чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг.

Эрх зүйн зохицуулалтын хувьд “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens' charter/ болон дотоод журмаараа зохицуулдаг. Гэвч төрийн байгууллагуудад уг тунхаг бичгийг баримтлан ажиллах нь хангалтгүй байсан учир 2011 онд Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамнаас “Төрөөс үзүүлэх үйлчилгээ болон өргөдөл гомдолд тогтсон хугацаанд хариу авах иргэний эрхийн тухай” /“The right of citizens for time bound delivery of goods and services and redressal of their grievances bill”/ хуулийг батлуулан мөрдөж байна. Хуульд төрийн захиргааны байгууллага бүр “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens' charter/-ийг батлах шаардлагатай бөгөөд уг тунхаг бичигт иргэд төрийн байгууллагатай харилцахад байгууллагын хүлээх үүрэг хариуцлага, иргэний эдлэх эрх, иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг тогтсон хугацаанд хэрхэн шийдвэрлэх гэх мэт иргэд, төрийн байгууллага хоорондын харилцааны асуудлыг тусгахаар заажээ.

Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хяналтын цахим систем<sup>227</sup> (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System) нь дээрх хоёр байгууллагаас хамтран 2007 онд байгуулсан иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх төвлөрсөн систем юм. Энэтхэгийн Засгийн газар иргэдийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх нэгдсэн портал сайт (Portal for Public Grievances)<sup>228</sup> Олон нийтийн санал, гомдлыг барагдуулах хяналтын систем 5.0 (Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System

<sup>227</sup> <https://pgportal.gov.in/>

<sup>228</sup> Grievance Redress Mechanism in Government, <http://pgportal.gov.in/>

(CPGRAMS) version 5.0) программ ашигладаг байна.<sup>229</sup> Одоогийн байдлаар бүх яам тэдгээрийн харьяа 6000 гаруй төрийн захиргааны байгууллагууд энэ системд холбогдон ажиллаж байна. Иргэд энэ системд холбогдсоноор өөрсдийн өргөдөл, гомдлоо аль нэг төрийн байгууллагад цахимаар илгээх боломжтой юм. Тус төвлөрсөн цахим систем нь стандартчилсан вебд суурилсан шийдэл бөгөөд 24/7 цагийн турш төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой аливаа асуудлаар онлайнаар болон шуудангаар, бичгээр санал гомдол хүлээн авдаг. Мөн CPGRAMS-ийг гар утасны бие даасан программ болон UMANG<sup>230</sup>-тай нэгдсэн гар утасны аппликейшнээр дамжуулан ашиглах боломжтой.

**ИБУИНХУ**-д иргэдээс Засгийн газар болон төрийн бусад байгууллага, албан тушаалтнуудад өргөдөл гомдлыг цаасаар болон цахим хэлбэрээр гаргах боломжтой. Иргэд ихэвчлэн тухайн улсад хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж байгаа хууль, дүрэм, журамд өөрчлөлт оруулах санал хүсэлт болон олон нийтийн эрх ашигт хамааралтай асуудлаар Парламент болон Засгийн газарт хандан хүсэлтээ илэрхийлдэг байна. Түүнчлэн төрийн байгууллагын үйлчилгээний талаар, мөн хувийн асуудлаар /personal grievances/ төрийн захиргааны байгууллагуудад өргөдөл гомдол гаргадаг ч энэ нь ихэнх тохиолдолд **байгууллагын дотоод журмаар шийдвэрлэгддэг** байна.

ИБУИНХУ-ын парламентын Нийтийн танхимын тусгай хороодын нэг болох Өргөдлийн хороо (Petitions Committee) нь Нийтийн танхимын олонх гишүүдийн төлөөлөл болон Нийтийн танхимын сөрөг хүчин, Засгийн газрын төлөөлөл бүхий 11 гишүүнээс бүрддэг. Тус хороо нь парламентын цахим хуудсанд нийтлэгдсэн бүх өргөдөлтэй танилцан, хэрэв иргэний гаргасан санал, хүсэлтийг чухал, яаралтай гэж үзсэн тохиолдолд тус асуудлыг яаралтай хэлэлцэн, шийдвэрлэхийг парламентаас болон засгийн газраас шаардан, шийдвэрлүүлэх эрхтэй байна. Өргөдлийн хороо нь өөрийн эрх, үүргийн хүрээнд 3 гишүүний бүрэлдэхүүнтэй дэд хороо байгуулан ажиллаж болдог байна. Иргэдээс парламентын Нийтийн танхим болон засгийн газарт хандан гаргаж буй өргөдөл Парламентын Нийтийн танхимын тухай хууль /Standing order/-д заасны дагуу тодорхой шаардлагуудыг хангадаг байна.

1991 оноос тус улсад “**Иргэний эрхийн тунхаг бичиг**” /Citizens’ charter/ хөтөлбөрийг хэрэгжүүлж төрийн бусад байгууллагад хандан өргөдөл гомдол гаргах тогтолцоог бүрдүүлсэн байна. Үүний дараагаар Бельги, Франц, Канад, Австрали, Малайз, Испани, Португал, Энэтхэг зэрэг хэд хэдэн улс орнууд энэхүү хөтөлбөрийг төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлсэн байна. Хөтөлбөрийн хүрээнд төрийн байгууллагууд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх өөр өөрийн журмуудыг баталсаар ирсэн хэдий ч өнөөг хүртэл нэгдсэн стандартад нийцсэн хууль эрх зүйн акттай болоогүй байна. 1997 оны байдлаар тус улсын хэмжээнд төрийн захиргааны байгууллагын 42 тунхаг бичиг, нутгийн захиргааны байгууллагын 10000 тунхаг бичиг батлагдсан. 1998 онд Засгийн газраас Иргэний эрхийн тунхаг бичигт үнэлгээ өгснөөр энэхүү хөтөлбөрийг шинэчлэн сайжруулж /Service First: The New Charter Programme/ “Нэгдүгээрт үйлчилгээ-иргэдийн эрхийг хамгаалах хөтөлбөр”-ийг баталсан. Мөн 2004 онд “Transforming Public Services White Paper” “Төрийн үйлчилгээг сайжруулах арга хэмжээний тухай мэдэгдэл”-ийг гаргасан байна. Энэхүү мэдэгдэлд иргэдээс төрийн байгууллагад хандан гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тогтолцоог сайжруулах болон төрийн байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээг иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдолтой уялдуулан нарийвчлах, түүнчлэн төрийн захиргааны албан хаагчийн талаар иргэний шүүхэд гаргасан өргөдөл гомдлыг барагдуулах тогтолцоог хянан үзэж, зүйл заалтуудыг нарийвчлах асуудлыг тусгажээ.

<sup>229</sup> <http://pgportal.gov.in/cpgoffice/>

<sup>230</sup> UMANG нь Энэтхэгийн бүх иргэдэд төвөөс орон нутгийн засаг захиргааны байгууллага хүртэлх Энэтхэгийн цахим засгийн үйлчилгээнд нэвтрэх нэг платформоор хангадаг.

# СУДАЛГААНЫ ХАРЬЦУУЛАЛТ

Хүснэгт 1. Иргэд, олон нийттэй харилцах байгууллагын эрх зүйн зохицуулалт, бүтэц зохион байгуулалт

	Улс	Хууль эрх зүйн орчин	Бүтэц зохион байгуулалт
1	Филиппин	<p><b>Улаан туузны (хүнд суртгал) эсрэг хууль (Anti-Red Tape Act)</b> Энэ хууль нь 19 бүлэгтэй бөгөөд төрийн шударга ёс, хариуцлага, төсвийн өмчийн зөв менежментийг төлөвшүүлэх, төрийн албанд хээл хахууль, авлигаас урьдчилан сэргийлэх, төрийн болон төрийн өмчит байгууллагуудаас иргэд, олон нийтэд ил тод байдлыг хангахад чиглэсэн хууль юм.</p> <p><b>“Бизнес эрхлэхэд төрийн үйлчилгээг хялбар, үр дүнтэй хүргэх” (Ease of Doing Business and Efficient Government Service Delivery Act of 2018)</b> тухай багц дүрэм, журмууд</p> <p>Энэ хууль нь төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа, бизнесийн үйл ажиллагаанд дэмжлэг болох, шат дамжлагыг багасгах, хялбаршуулсан шаардлага, журмуудыг даган гаргасан. Нийт 16 төрлийн дүрэм, журмуудыг гаргасан.</p>	<p><b>“Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв”</b> Ерөнхийлөгч-ЗГХЭГ-ын харьяанд 8888 хамтарсан удирдлагын баг ажиллаж байна. Иргэд олон нийтээс өргөдөл-гомдол, санал-хүсэлт ирвэл:</p> <p>алхам 1. Дуудлага (мэдээлэл) хүлээн авах алхам 2. Мэдээллийг боловсруулах алхам 3. Хянан магадлах (холбогдох байгууллагуудад хуваарилах алхам 4. Агентлаг (холбогдох байгууллагууд, ОНБ) УМБГ-т шилжүүлэх алхам 5. Өгөгдлийн сан (бичлэг/мэдээлэл/ хяналт) бүрдүүлэх алхам 6. Бодлого боловсруулах, тайлан бэлтгэх (ҮХЦ-д тайлан бэлтгэх) алхам 7. Захиргааны болон сахилгын арга хэмжээ, бодлого боловсруулах, тайлан гаргах</p>
2	Япон	<p><b>Захиргааны байгууллагын тухай хууль (Act on General Rules for Incorporated Administrative Agency (Act No.103 of 1999)</b><sup>231</sup>-ийг үндэслэн Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийг үүсгэн байгуулж, Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн тухай хууль (Act on National Consumer Affairs Center of Japan)<sup>232</sup> -иар үйл ажиллагааг нь зохицуулж байна. Тус хууль нь нийт 6 бүлэг 49 зүйл заалттай байна.</p>	<p>Тус төв нь Засгийн газрын харьяанд байх бөгөөд Зөвлөх, Ерөнхий газар, Олон нийттэй харилцах газар, Мэдээлэл харилцаа холбоо технологийн газар, Зөвлөх үйлчилгээний газар, Бүтээгдэхүүн туршилтын газар, Боловсрол сургалтын газар, Аудиторын газар, Олон нийтийн маргаан хянан шийдвэрлэх хорооноос бүрддэг.</p>
3	Энэтхэг	<p><b>“Төрөөс үзүүлэх үйлчилгээ болон өргөдөл гомдолд тогтсон хугацаанд хариу авах иргэний эрхийн тухай” /“The right of citizens for time bound delivery of goods and services and redressal of their grievances bill”/</b> хуулийн төслийг боловсруулан баталжээ. Хууль нь 11 бүлэг, 42 зүйлтэй.</p> <p>Дээрх хуульд төрийн захиргааны байгууллага бүр “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens’ charter/-ийг батлах шаардлагатай бөгөөд уг тунхаг бичигт иргэд төрийн байгууллагатай харилцахад байгууллагын хүлээх үүрэг</p>	<p>Засгийн газрын харьяа ихэнх яам, байгууллага дотооддоо иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх хэлтэс/газруудтай бөгөөд <b>Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөл</b> ерөнхийд нь хяналт тавьдаг байна.<sup>233</sup></p> <p>Иргэдээс төрийн байгууллагад хандаж гаргасан нийт өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн хариу, шийдвэрлэлтэд төрийн захиргааны дээд шатны буюу Засгийн газрын бүтцийн хоёр байгууллага анхаарч ажилладаг. Үүнд:</p> <p>Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан</p>

<sup>231</sup> Act on General Rules for Incorporated Administrative Agency (Act No. 103 of 1999) <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/2754>

<sup>232</sup> Act on National Consumer Affairs Center of Japan <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3193/en>

<sup>233</sup> СТ-13/422 “Иргэдийн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн эрх зүйн орчин, бусад орны туршлага” 2013 он.

		хариуцлага, иргэний эдлэх эрх, иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг тогтсон хугацаанд хэрхэн шийдвэрлэх гэх мэт иргэд, төрийн байгууллага хоорондын харилцааны асуудлыг зохицуулахаар заасан.	зөвлөл /Directorate of Public Grievances, Cabinet Secretariat/ Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамны Захиргааны шинэчлэлт, иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан хэлтэс /Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions/ болно.
4	ИБУИНХУ	<p>Иргэдээс парламентын Нийтийн танхим болон засгийн газарт хандан гаргаж буй өргөдөл <b>Парламентын Нийтийн танхимын тухай хууль /Standing order/-</b>д заасны дагуу тодорхой шаардлагуудыг хангадаг. Цаасаар өргөдөл гаргаж буй тохиолдолд өргөдөл гаргагч өөрийн гарын үсэг зурснаар өргөдөл баталгаажих ба нийтийг хамарсан асуудлаар гаргасан өргөдөлд олон нийтийн дэмжлэгийг харуулах үүднээс асуудлыг дэмжиж буй доод тал нь 5 хүн гарын үсгээ зурах нь зүйтэй байдаг. Мөн өргөдлийг <b>Нийтийн танхимын тухай хуулийн</b> 153-156-р зүйлд заасны дагуу нийтийн танхимд танилцуулдаг. Иргэдийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан засгийн газрын аль нэг яаманд шийдвэрлүүлэхээр илгээдэг.</p> <p>1991 оноос тус улсад “<b>Иргэний эрхийн тунхаг бичиг</b>” /Citizens' charter/ хөтөлбөрийг хэрэгжүүлж эхэлжээ. Үүний дараагаар Бельги, Франц, Канад, Австрали, Малайз, Испани, Португал, Энэтхэг зэрэг хэд хэдэн улс орнууд энэхүү хөтөлбөрийг төрийн байгууллагын үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлсэн байна.</p>	<p>Иргэн төрийн байгууллагын талаарх гомдлоо доорх шат дараалсан тогтолцоонд хандан барагдуулах боломжтой. Үүнд:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- төрийн байгууллагын доторх иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах нэгж /internal complaints systems within the public body responsible for making the initial decision/</li> <li>- иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах төрийн байгууллагын гэрээт ажилтан /complaints handlers, to which a public body may contract out responsibility for dealing with grievances/</li> <li>- төрийн байгууллагын талаар иргэний гаргасан гомдлыг барагдуулах Төрийн байгууллагын олон нийт болон эрүүл мэндийн үйлчилгээний асуудал хариуцсан омбудсман, Орон нутгийн захиргааны омбудсман /applications to the public sector ombudsmen notably the Public and Health Service Ombudsman and the Local Government Ombudsman/</li> <li>- Анхан шатны болон бусад шатны шүүх /appeals to the First-tier Tribunal (or other tribunal) and onwards to the Upper Tribunal/</li> <li>- Дээд шүүхийн харьяа Захиргааны хэргийн шүүх /the Administrative Court (part of the High Court in England and Wales)</li> <li>- Эвлэрүүлэн зуучлах үйл ажиллагаа /Mediation/ зэрэг болно. Иргэд Засгийн газар, харьяа яамд, агентлагуудад хандаж иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ болон тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн талаарх гомдлоо цахимаар Засгийн газрын үндсэн цахим хуудас руу болон үндсэн цахим хуудас дээр байрлуулсан харьяа яамдын цахим хуудсын “Иргэдийн өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх” гэсэн нүүрэнд, түүнчлэн шуудангаар, утсаар, факсаар ирүүлэх боломжтой.</li> </ul>

Хүснэгт 2. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тогтолцоо

Д/д	Улс орнууд	Эрх зүйн орчин	Тогтолцоо
1	Канад	Иргэд хууль тогтоох дээд байгууллага-Парламент болон Засгийн газар, харьяа яам, агентлаг зэрэг төрийн захиргааны байгууллагад хандан өргөдөл, хүсэлт гаргах үйл явц нь 2003 оныг хүртэл бүгд хууль тогтоох дээд байгууллагад хандан хаяглагдаж ирдэг байсан бол 2003 оноос хойш Парламент болон Засгийн газар, Засгийн газрын тодорхой салбар хариуцсан яам, сайд түүнчлэн Парламентын гишүүнд дангаар хаяглан ирүүлдэг болсон байна. 1997 оноос Канад Улсын Засгийн газар төрийн байгууллагын “Үйлчилгээний жишиг” /Service standard initiative/ хөтөлбөрийг хэрэгжүүлснээр байгууллага бүр иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлыг барагдуулах тогтолцоотой болсон. Иргэд төрийн байгууллагын шийдвэрийн талаарх гомдлоо Омбудсманы тухай хууль /Ombudsman Act/ <sup>234</sup> , Омбудсманы тухай хуулийг дагаж мөрдөх журам /regulation 865/-ийн дагуу шийдвэрлүүлдэг.	Иргэд Засгийн газар, харьяа яамд, агентлагуудын үйл ажиллагаа, төрийн албан хаагчийн талаарх гомдлоо цахимаар Засгийн газрын үндсэн цахим хуудас руу болон тэнд байрлуулсан харьяа яамдын цахим хуудсын “Иргэдийн өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх” гэсэн нүүрэнд, мөн шуудангаар, утсаар, факсаар ирүүлэх боломжтой. Холбооны Засгийн газрын <b>Гомдлын менежментийн систем</b> /The complaint management system/ <sup>235</sup> 2 хэсэгтэй: 1. Гомдлын удирдлагын систем 2. Гомдол шийдвэрлэх систем Гомдол шийдвэрлэх алхам: 1-р алхам. Гомдол хүлээн авах 2-р алхам. Гомдлыг үнэлэх 3-р алхам. Гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаа явуулах 4-р алхам. Гомдлыг шийдвэрлэх Гомдол үндэслэлтэй бол холбогдох хууль эрх зүйн орчны хүрээнд арга хэмжээ авдаг. Шийдвэр хангалтгүй гэж үзвэл иргэд дараагийн шатны арга хэмжээ буюу Омбудсмэний албанд /Office of the ombudsman/ хандан гомдлоо барагдуулах эрхтэй.
2	ОХУ	Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг “ <b>ОХУ-ын иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдлыг авч хэлэлцэх журмын тухай холбооны хууль</b> ” «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»-аар зохицуулдаг. Иргэд хувиараа болон хэсэг бүлгээрээ нийлэн төрийн болоод орон нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага, албан тушаалтанд бичгээр, мөн цахим хэлбэрээр өргөдөл гомдол гаргах эрхтэй.	Өргөдөл гомдол гаргагч дараах эрхтэй: - нэмэлт материал гаргаж өгөх - өргөдөл шийдвэрлэх явцад баримт бичгүүдтэй биечлэн танилцах. - Иргэний өргөдлийг бусад төрийн байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн бол энэ тухай мэдэгдлийг бичгээр хүлээн авах. - Өргөдлийн шийдвэрлэлтийг хүлээн зөвшөөрөхгүй, эсхүл шийдвэрлэгдэхгүй байгаа талаар дараагийн шатны албан тушаалтан, шүүхийн байгууллагад гомдол гаргах. - Өргөдлөө буцаан авах
3	Украин	<b>Иргэдийн хандалтын тухай Украин Улсын хууль</b> (1996)-аар иргэн ба эвлэлдэн нэгдсэн иргэдийн байгууллага төр засгийн байгууллагын үйл ажиллагааны алдаа дутагдлыг илрүүлэх, засах сайжруулах талаар санал хүсэлт гаргах, төрийн болон олон нийтийн байгууллагын албан тушаалтны үйлдэлд гомдол гаргах харилцааг зохицуулсан. Украин улс иргэний хандах эрхийг	Төрийн байгууллага, үйлдвэр албан газрын эрх бүхий албан тушаалтны тодорхой үйлдэлд гомдол гаргасан иргэн тухайн гомдлыг шийдвэрлэх үйл явцад өөрөө биечлэн оролцох, шалгалтын материалтай танилцах, гомдлыг “барагдуулах” үйл ажиллагааг эрхлэн хариуцаж байгаа албан тушаалтантай уулзаж, уг асуудлын учир шалтгааныг тайлбарлан танилцуулах эрхтэй. Мөн иргэн гомдлоо төлөөлөх хүнээр (этгээд)–

<sup>234</sup> Ombudsman Act. <http://www.ombudsman.on.ca/Home.aspx>

<sup>235</sup> Гомдлын менежмент. [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/opepubs/tb\\_o/11qg01-eng.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/tb_o/11qg01-eng.asp)

		<p>баталгаажуулах үүднээс улсын хэмжээний (бүртгэл, үйлчилгээ, хяналт боловсруулалтын) мониторингийн нэгдсэн тогтолцоо нэвтрүүлсэн улс юм. Украины гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс гаргадаг хандалтын бүртгэл хяналтын нэгдсэн тогтолцооны концепцыг нь Украины Засгийн газрын 2011.6.09–ний өдрийн 589 дүгээр тогтоолоор баталсан.</p>	<p>ээр дамжуулан гаргах эрхтэй. Иргэний эрх ашгийг хамгаалсан гомдлыг байгууллагын (хамт олон) нэрээр гаргаж болдог. Иргэний гомдлыг шийдвэрлэж дууссаны дараа, уг гомдолд хавсаргаж ирүүлсэн материалыг эзэнд нь буцааж өгнө”</p> <p>Украины зарим муж хотуудад Засгийн газрын харилцах төв (<i>контактный центр</i>)–үүд олноор байгуулж, эдгээр төвүүдийн үйл ажиллагааны үлгэрчилсэн дүрмийг баталсан.</p> <p>Засгийн газрын Харилцах төв нь өөрийн харьяа салбар төвүүд, гүйцэтгэх засаглалын төв, орон нутгийн байгууллагуудад” халуун шугам”, телефон утасны “<i>лавлах товчоо</i>”–г ажиллуулж, цаг үеийн болон нийгмийн тулгамдсан асуудлуудаар улсын хэмжээний сэдэвчилсэн семинар сургалт явуулдаг.</p>
4	<b>Австрали</b>	<p>Австрали Улсын иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл гомдол гаргах, Парламентын өмнө гомдлоо шууд илэрхийлэн гаргах эрх нь нээлттэй байдаг байна. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг Төрийн албаны тухай хууль /Public service act/<sup>236</sup> 2006 оны 11 дүгээр сарын 10-ны Австралийн Засгийн газар, Төрийн Албаны Комиссын No13/06 тогтоол,<sup>237</sup> Австралийн ISO 10002-2006 стандартыг<sup>238</sup> баримтлан шийдвэрлэдэг. Төрийн албаны тухай хуулийг үндэслэн баталсан Австралийн Засгийн газар, Төрийн Албаны Комиссын No13/06 тогтоолоор Алба, агентлагуудад өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоог бий болгож, тэдгээр тогтолцооны үндсэн стандартыг тогтоосон байна. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх улсын хэмжээний мэдээллийн нэгдсэн систем байхгүй.</p>	<p>Төрийн байгууллага, албан хаагчдын үйл ажиллагаатай холбоотой гаргасан өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоогоор шийдвэрлэж чадаагүй болон хөндлөнгийн шалгалт хийлгэхийг хүсвэл Омбудсменд хандан өргөдөл гаргах боломжтой.</p> <p>Омбудсмен буюу Парламентын хараат бус ажилтан нь Засгийн газрын яам, агентлаг, хорих газар, эмнэлэг, сургууль, техникийн коллеж, орон нутгийн захиргаа, улсын их, дээд сургуулиуд зэрэг байгууллагуудын нийтийн албаны үйл ажиллагааг мөрдөн шалгах үүрэгтэй байдаг. Омбудсмен нь төрийн байгууллагуудын шийдвэрийн талаар иргэдээс ирүүлсэн гомдлыг хүлээн авч шалгаж, шийдвэрлэнэ.</p>

<sup>236</sup> Public Service Act 2008

<sup>237</sup> [http://www.health.qld.gov.au/nonconsumer\\_complaint/docs/OPSC\\_Directive.pdf](http://www.health.qld.gov.au/nonconsumer_complaint/docs/OPSC_Directive.pdf)- Directive 13/06-Complaints Management Systems

<sup>238</sup> Australian StandardTM Customer satisfaction- Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2006, MOD)- <http://www.saiglobal.com/pdftemp/previews/osh/as/as10000/10000/10002- 2006.pdf>

## СУДАЛГААНЫ ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ХЭСЭГ

**НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ДЭРГЭДЭХ ИРГЭД, ОЛОН НИЙТТЭЙ  
ХАРИЛЦАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ЭРХ ЗҮЙН ЗОХИЦУУЛАЛТ, БҮТЭЦ ЗОХИОН  
БАЙГУУЛАЛТЫН ТАЛААРХ БУСАД ОРНУУДЫН ТУРШЛАГА**

**ФИЛИППИН УЛС**

Филиппин нь Үндсэн хуульт, Ерөнхийлөгчийн засаглалт, Бүгд найрамдах улс юм. Филиппинд төрийн болон төрийн өмчит бүх байгууллагад төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний сул байдал, авлигын үйлдлүүдийн талаар иргэд, олон нийт мэдээлэх боломжийг хангах зорилгоор байгуулагдсан “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв”<sup>239</sup> ажилладаг. Тус төв нь Ерөнхийлөгчийн санаачлагаар 2016 онд байгуулагдсан бөгөөд албан бусаар Ерөнхийлөгчийн шууд утас (President’s Hotline)<sup>240</sup> гэж ард түмэнд хэлэгддэг байна.

**Хууль эрх зүйн орчин**

“Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв”-ийг Филиппин Улсын Ерөнхийлөгчийн 2016 оны 10 дугаар сарын 14-ний өдрийн 06 тоот<sup>241</sup> зарлигаар байгуулсан бөгөөд 09 тоот<sup>242</sup> зарлигаар бүтэц зохион байгуулалт, чиг үүргийг нь тодорхойлж ЗГХЭГ-ын удирдлагад хариуцуулсан. Мөн 2018 оны 67 тоот<sup>243</sup> зарлигаар 2016 оны 09 тоот зарлигийн дагуу гүйцэтгэх засаглалд хяналт тавихыг үүрэг болгосон.

Тус төв нь 2016 оноос төрийн албан хаагч, төрийн болон төрийн өмчит байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээний талаар гомдол гаргах хүсэлтэй иргэдийг тусгай дугаар (8888)-ын утсанд хүлээн авч эхэлсэн.<sup>244</sup> Энэ төв нь 2007 оны Бүгд Найрамдах Улсын № 9485 хууль буюу Улаан туузны (хүнд суртгал) эсрэг хууль (Anti-Red Tape Act)<sup>245</sup> болон түүнийг хэрэгжүүлэх 2018 оны № 11032 “Бизнес эрхлэлтийг хялбаршуулах болон төрийн үйлчилгээг үр дүнтэй хүргэх” (Ease of Doing Business and Efficient Government Service Delivery Act of 2018)<sup>246</sup> хууль, багц дүрэм, журмуудын хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулдаг байна.

**Улаан туузны (хүнд суртгал) эсрэг хууль (Anti-Red Tape Act)<sup>247</sup>**

Энэ хууль нь 19 бүлэгтэй бөгөөд төрийн шударга байдал, хариуцлага, төсвийн хөрөнгө, төрийн өмчийн зөв менежментийг төлөвшүүлэх, төрийн албанд хээл хахууль, авлигаас урьдчилан сэргийлэх, төрийн болон төрийн өмчит байгууллагуудаас иргэд, олон нийтэд илт тод байдлыг хангахад чиглэсэн хууль юм.

Тус хуульд шүүх болон хууль тогтоох чиг үүргийг гүйцэтгэж байгаа төрийн албан хаагч хамаарахгүй.

Хуулийн бүтцийн хувьд дараах хэсгүүдтэй байна. Үүнд:

Хэсэг 1. Хуулийн нэр

Хэсэг 2. Хуулийн зорилго

Хэсэг 3. Хамрах хүрээ

<sup>239</sup> <https://8888.gov.ph/> Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв /Филиппин улс/

<sup>240</sup> <https://www.opengovpartnership.org/members/philippines/commitments/PH0047/>

<sup>241</sup> <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/08/20161014-EO-6-RRD.pdf>

<sup>242</sup> <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/08/20161201-EO-9-RRD.pdf>

<sup>243</sup> <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/08/20181031-EO-67-RRD.pdf>

<sup>244</sup> <https://8888.gov.ph/history/>

<sup>245</sup> <https://nlrc.dole.gov.ph/Node/view/TIYwMDAxNw> Бүгд Найрамдах Улсын хууль № 9485 буюу Улаан туузны эсрэг хууль (Anti-Red Tape Act)

<sup>246</sup> <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/11/20190717-RA-IRR-11032-RRD-1.pdf> “Бизнес эрхлэхэд төрийн үйлчилгээг хялбар, үр ашигтай хүргэх” тухай журам

<sup>247</sup> <https://nlrc.dole.gov.ph/Node/view/TIYwMDAxNw>

Хэсэг 4. Нэр томьёоны тодорхойлолт

- а. Энгийн шилжүүлэг
- б. Ээдрээтэй шилжүүлэг
- в. Нэн тэргүүн үйлчилгээ
- г. Үйл ажиллагаа
- д. Албан тушаалтан эсхүл ажилтан
- е. Холбоотой шаардлага
- ё. Тохируулагч (холбогч)

Хэсэг 5. Систем ба үйл ажиллагааны дахин инженерчлэл

Хэсэг 6. Иргэний дүрэм

- а. Тодорхой үйлчилгээ авах журам
- б. Хариуцах албан тушаалтан
- в. Хугацаа
- г. Шаардлагатай баримт бичиг
- д. Төлбөр
- е. Гомдол гаргах журам

Хэсэг 7. Агентлагийн хариуцлага

Хэсэг 8. Нэн тэргүүнд үйлчилгээ үзүүлэх

Хэсэг 9. Зөвшөөрөл, лицензийг шууд сунгах

Хэсэг 10. Тайлагнах

Хэсэг 11. Зөрчил

Хэсэг 12. Эрүүгийн хариуцлага /тохируулагч/

Хэсэг 13. Иргэний болон Эрүүгийн хариуцлага /иргэн/

Хэсэг 14. Захиргааны хариуцлагын харьяалал

Хэсэг 15. Сайн дураараа мэдээлэл өгөх

Хэсэг 16. Дүрэм, журам хэрэгжүүлэх

Хэсэг 17. Хүчин төгөлдөр байдал /Үндсэн хуультай зөрчилдөх тухай/

Хэсэг 18. Хүчингүй болсонд тооцох тухай

Хэсэг 19. Хүчин төгөлдөр болох тухай

**“Бизнес эрхлэлт ба төрийн үйлчилгээг хялбар, үр дүнтэй хүргэх” (Ease of Doing Business and Efficient Government Service Delivery Act of 2018) тухай багц дүрэм, журмууд<sup>248</sup>**

Филиппиний Үндсэн хуулийн 2 дугаар зүйлийн 27-д төрөөс “төрийн албанд шударга байдал, авлига, хээл хахуулийн эсрэг үр дүнтэй арга хэмжээ авна”<sup>249</sup> гэж заасны дагуу 2007 онд Улаан туузны (хүнд суртгал) эсрэг хууль (Anti-Red Tape Act)-ийг баталсан бөгөөд 2018 онд Бизнес эрхлэлт болон төрийн үйлчилгээг хялбар, үр дүнтэй хүргэх тухай хуулийг баталсан. Энэ хууль нь 2007 оны Улаан туузны (хүнд суртгал) эсрэг хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулж, төрийн байгууллагын болон бизнесийн үйл ажиллагаанд дэмжлэг болох, шат дамжлагыг багасгах, хялбаршуулсан шаардлага, журмууд даган гаргасан. Нийт 16 төрлийн дүрэм, журмуудыг гаргасан. Үүнд:

1. Ерөнхий нөхцөл
2. Хамрах хүрээ
3. Үйл ажиллагаа болон бүтцийн дахин хуваарилалт
4. Иргэний дүрэм
5. “Тэг” байлгах бодлого
6. Удирдах газар, агентлагуудын хариуцлага

<sup>248</sup> <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/11/20190717-RA-IRR-11032-RRD-1.pdf>

<sup>249</sup> <https://www.officialgazette.gov.ph/constitutions/1987-constitution/> Филиппин Улсын Үндсэн хууль, 1987

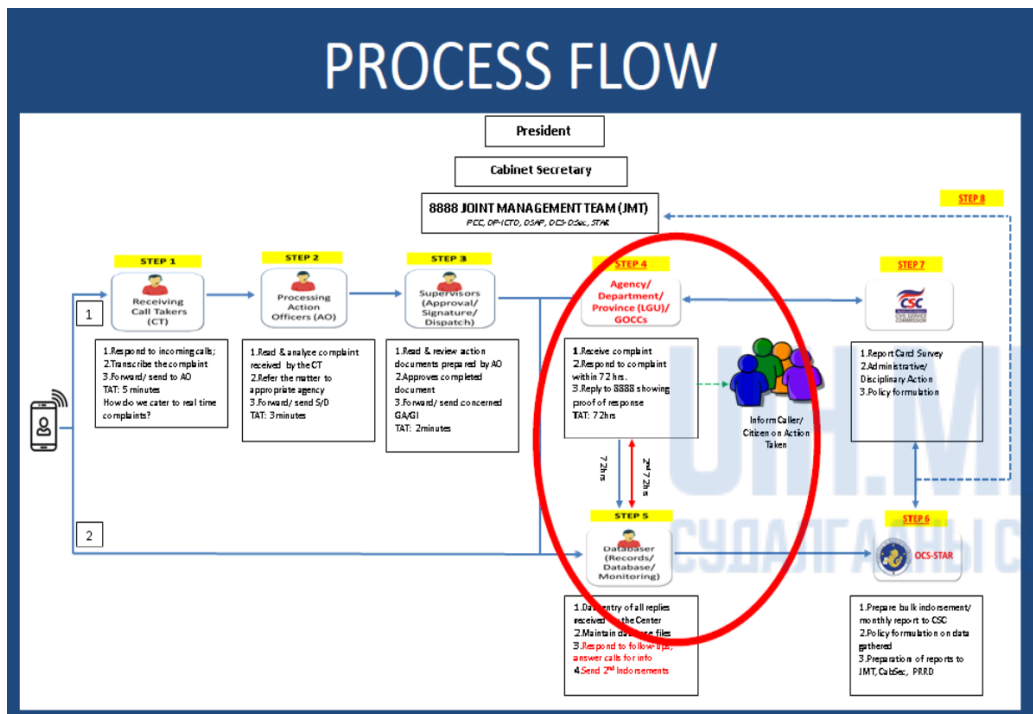
7. Төрийн үйлчилгээг авах
8. Лиценз, зөвшөөрөл, гэрчилгээ, зөвшөөрлийг автоматаар батлах буюу автоматаар сунгах
9. Орон нутгийн бизнес эрхлэх тусгай зөвшөөрөл, зөвшөөрөл, гэрчилгээ, зөвшөөрөл олгох үйл явцыг оновчтой болгох
10. Дэд бүтцийн холболт
11. Хүнд сурталтай тэмцэх нэгж, эрх мэдэл, зөвлөл
12. Тайлагнах
13. Зөрчил, харьяалал, шийтгэл, халдашгүй байдал
14. Үйл ажиллагаа, үнэлгээ, мөрдөн байцаалтын ажиллагааг эхлүүлэх
15. Түр хэрэгжих заалтууд
16. Эцсийн заалтууд

### “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв”-ийн бүтэц, зохион байгуулалт

Энэ төв нь Засгийн газрын (ЗГХЭГ) харьяанд байх бөгөөд Филиппиний шинжлэх ухаан, технологийн газрын Мэдээлэл, харилцаа, холбоо, технологийн газар болон Үндэсний компьютерийн төвтэй хамтран ажилладаг.

Үндсэн чиг үүрэг нь иргэд, олон нийтээс төрийн байгууллага, албан тушаалтан, албан хаагчдад (авлига, албан тушаалын гэмт хэргийн талаар байж болно) хандан гаргасан өргөдөл-гомдол, санал-хүсэлтийг 8888 утсаар болон мессэж (SMS)-ээр хүлээн авч холбогдох байгууллагуудад шилжүүлэн 72 цагийн дотор шийдвэрлүүлдэг байна.<sup>250</sup>

### Үйл ажиллагааны зохион байгуулалт



<sup>250</sup> <https://8888.gov.ph/mandates-and-functions/> Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв

Тус төвийн удирдлагыг Ерөнхийлөгч-ЗГХЭГ-ын харьяанд 8888 хамтарсан баг хэрэгжүүлж байна. Иргэд олон нийтээс өргөдөл-гомдол, санал-хүсэлт ирвэл:

- алхам 1. Дуудлага (мэдээлэл) хүлээн авах
- алхам 2. Мэдээллийг боловсруулах
- алхам 3. Хянан магадлах (холбогдох байгууллагуудад хуваарилах)
- алхам 4. Агентлаг (холбогдох байгууллагууд, ОНБ) УМБГ-д шийдвэрлэх
- алхам 5. Өгөгдлийн сан (бичлэг/ мэдээлэл/ хяналт) бүрдүүлэх
- алхам 6. Бодлого боловсруулах, тайлан бэлтгэх (ҮХЦ-д тайлан бэлтгэх)
- алхам 7. Захиргааны болон сахилгын арга хэмжээ, бодлого боловсруулах, тайлан гаргах

## ЯПОН УЛС

Япон Улсын олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төв нь 1970 онд төрийн тусгай корпорац хэлбэрээр байгуулагдаж, 2003 онд “Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн тухай хууль” батлагдсанаар захиргааны нэгдсэн байгууллага болон өргөжиж, 7 газар хэлтэс, бие даасан олон нийтийн өргөдөл гомдол, хянан шийдвэрлэх хороотойгоор үйл ажиллагаагаа явуулж байна.

### Хууль эрх зүйн орчин

Захиргааны байгууллагын тухай хууль (Act on General Rules for Incorporated Administrative Agency (Act No.103 of 1999)<sup>251</sup>-ийн дагуу Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийг үүсгэн байгуулсан бөгөөд Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн тухай хууль (Act on National Consumer Affairs Center of Japan)<sup>252</sup>-аар үйл ажиллагааг нь зохицуулж байна.

Тус хууль нь нийт 6 бүлэг 49 зүйл заалттай байна.

- Нэгдүгээр бүлэг. Ерөнхий заалтууд
- Хоёрдугаар бүлэг. Төвийн албан хаагчид
- Гуравдугаар бүлэг. Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн үйл ажиллагаа
- Дөрөвдүгээр бүлэг. Санхүү, нягтлан бодох бүртгэл
- Тавдугаар бүлэг. Бусад заалтууд
- Зургадугаар бүлэг. Эрүүгийн ял шийтгэл

*Хуулийн зорилго:* Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн нэр, зорилго, үйл ажиллагааны цар хүрээг тодорхойлох.

*Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн чиг үүрэг:*

- Ард иргэдийн ая тухтай амьдралын баталгааны талаарх мэдээллээр хангах;
- Иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдол, мэдээлэл лавлагааг шийдвэрлэхэд шаардлагатай арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх;
- Ард иргэдийн бодит амьдрал, нөхцөл байдлын талаар мэдээлэл цуглуулж, бодит амьдралын чиг хандлагын талаар цогц судалгаа хийх;
- Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдол, маргааныг шийдвэрлэх;
- Олон нийтийн санал, өргөдөл гомдолд хариу ирүүлсэн захиргааны байгууллага болон бусад байгууллагын мэдээллийг хүргүүлэх чиг үүрэгтэй байна.

<sup>251</sup> Act on General Rules for Incorporated Administrative Agency (Act No. 103 of 1999)  
<https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/2754>

<sup>252</sup> Act on National Consumer Affairs Center of Japan  
<https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3193/en>

Тус хуулийн 3.2-т “Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн дэргэд олон нийтийн өргөдөл гомдол, маргаан хянан шийдвэрлэх хороог байгуулж, маргаан хянан шийдвэрлэх болон арбитрын үйл ажиллагааг бие даан явуулна” гэж заажээ.

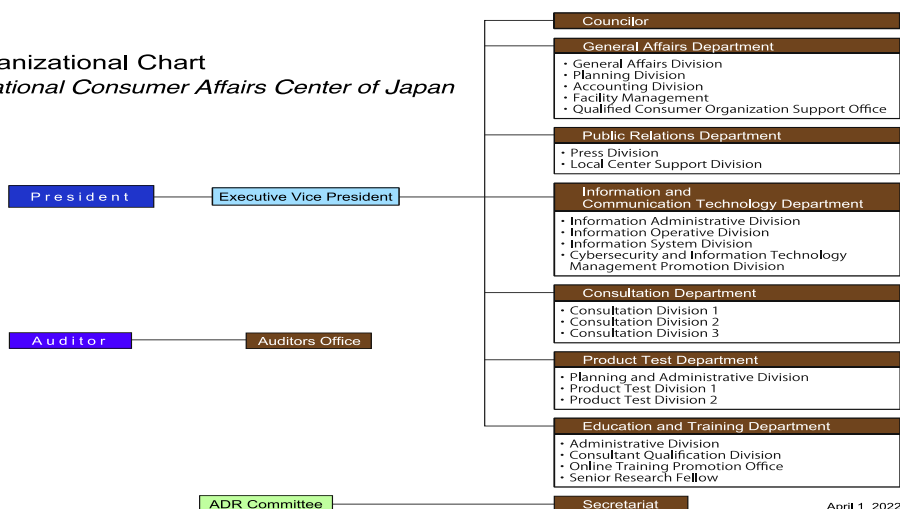
### Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн бүтэц, зохион байгуулалт

Тус төв нь Засгийн газрын харьяа бөгөөд Зөвлөх, Ерөнхий газар, Олон нийттэй харилцах газар, Мэдээлэл харилцаа холбоо технологийн газар, Зөвлөх үйлчилгээний газар, Бүтээгдэхүүн туршилтын газар, Боловсрол сургалтын газар, Аудиторын газар, Олон нийтийн маргаан хянан шийдвэрлэх хорооноос бүрдэнэ.

**Схем 1. Олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн бүтэц**

#### Organizational Chart

*National Consumer Affairs Center of Japan*



Эх сурвалж: [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/data/ncac\\_oc.html](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/data/ncac_oc.html)

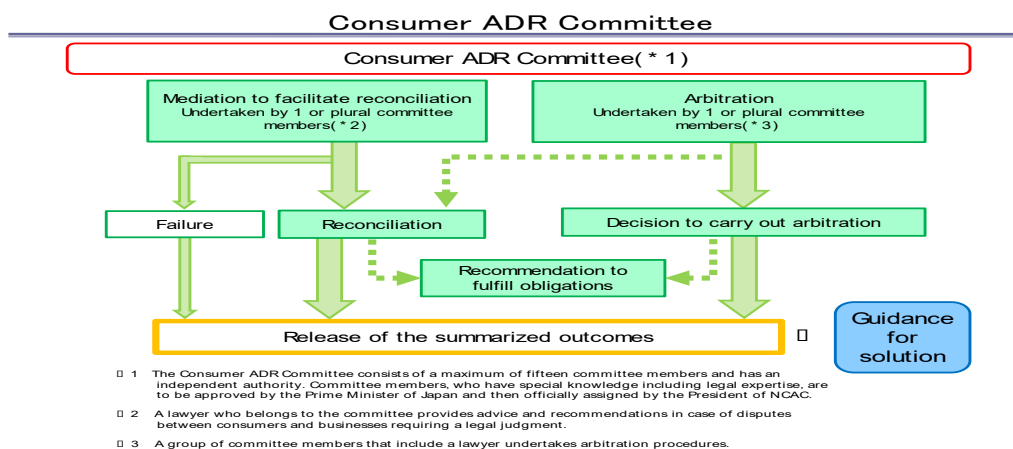
### Иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж буй туршлага

#### Олон нийтийн өргөдөл гомдол, маргаан хянан шийдвэрлэх хороо

Японы олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн тухай хуулийн 11 дүгээр зүйлийн 11.3 дахь заалтад зааснаар олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвийн дэргэд бие даасан олон нийтийн өргөдөл гомдол, маргаан хянан шийдвэрлэх хороо байх бөгөөд тус хороо нь ерөнхий сайдын томилсон ерөнхийлөгч, 15 гишүүнээс бүрддэг. Тус хороо иргэдийн өргөдөл гомдол, маргааныг шийдвэрлэхдээ бусад муж, орон нутгийн олон нийтийн асуудал эрхэлсэн төв байгууллага, төрийн байгууллага, орон нутгийн засаг захиргаа, хувийн хэвшлийн байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдтэй хамтран “Маргаан шийдвэрлэх, зохистой арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх тухай хууль” (Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution)<sup>253</sup>-ийн хүрээнд хамтран ажиллана. Мөн иргэд олон нийт, аж ахуйн нэгжийн хооронд үүссэн маргааныг шийдвэрлэхдээ Японы олон нийтийн асуудал эрхэлсэн Үндэсний төвд харьяалагддаг хуульчид зөвлөмж, зөвлөгөө өгч хуульчдаас бүрдсэн хорооны гишүүд арбитрын үйл ажиллагааг явуулдаг байна.

<sup>253</sup> Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution  
<https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3774>

**Схем 2. Олон нийтийн өргөдөл гомдол, маргаан шийдвэрлэх хорооны үйл ажиллагаа**



Эх сурвалж: [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/pdf/ncac\\_adr.pdf](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/pdf/ncac_adr.pdf)

**БҮГД НАЙРАМДАХ ЭНЭТХЭГ УЛС /БНЭУ/**

БНЭУ-д төрийн захиргааны аль ч шатны байгууллагад иргэд санал хүсэлт, өргөдөл гомдол гаргах эрхтэй бөгөөд үүнийг шийдвэрлэх тусгайлсан хуультай. Тус хуулийн хүрээнд иргэдийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах улсын хэмжээний мониторингийн нэгдсэн тогтолцоо нэвтрүүлсэн байна.

**Хууль эрх зүйн орчин**

Тус улсад иргэдээс төрийн байгууллагад хандаж гаргасан өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг төрийн захиргааны байгууллагууд өөрсдийн дотооддоо баталсан **“Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”** /Citizens’ charter/ болон дотоод журмаараа зохицуулдаг байна. Гэвч төрийн байгууллагуудад уг тунхаг бичгийг баримтлан ажиллах нь хангалтгүй, үүнээс шалтгаалан иргэд олон нийт хохирсоор байгаа тул иргэдийн өргөдөл гомдлыг нэгдсэн нэг хуулиар зохицуулах шаардлага тулгарчээ. Тиймээс 2011 онд Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамнаас **“Төрөөс үзүүлэх үйлчилгээ болон өргөдөл гомдолд тогтсон хугацаанд хариу авах иргэний эрхийн тухай”** /“The right of citizens for time bound delivery of goods and services and redressal of their grievances bill”/ хуулийг баталжээ. Хууль нь 11 бүлэг, 42 зүйлтэй.

Дээрх хуулиар төрийн захиргааны байгууллага бүр “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens’ charter/-ийг батлахыг үүрэг болгосон бөгөөд уг тунхаг бичигт иргэд төрийн байгууллагатай харилцахад байгууллагын хүлээх үүрэг хариуцлага, иргэний эдлэх эрх, иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг тогтсон хугацаанд хэрхэн шийдвэрлэх гэх мэт иргэд, төрийн байгууллага хоорондын харилцааны асуудлыг тусгахаар заажээ.

Тухайлбал, Төвийн болон орон нутгийн бүх шатны (төвийн, мужийн, дүүргийн) төрийн захиргааны байгууллагын удирдлагууд иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтныг томилон ажиллуулах ба тухайн ажилтантай хэрхэн холбогдох талаарх дэлгэрэнгүй мэдээллийг Хинди болон Англи хэлээр өөрийн харьяа нутаг дэвсгэрийн мэдээллийн хэрэгслээр дамжуулан олон нийтэд мэдээлнэ. Энэхүү мэдээллийг жилдээ нэг удаа хийнэ.

Төрийн захиргааны бүх шатны албан байгууллагын удирдлагууд өөрийн байгууллагын цахим хуудсанд сар бүрийн 15-ны өдөр хичнээн тооны иргэдээс өргөдөл гомдол хүлээн авсан, үүнээс хичнээнийг шийдвэрлэсэн зэргийг мэдээлж байх үүрэгтэй гэж заасан байна.

**Иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх төрийн захиргааны байгууллага, түүний үйл ажиллагаа, бүтэц, зохион байгуулалт.**

Засгийн газрын харьяа ихэнх яам, байгууллага дотооддоо иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх хэлтэс/газруудтай бөгөөд долоо хоног бүрийн Лхагва гаригт иргэдийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авдаг байна. Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан эдгээр хэлтэс, газруудын үйл ажиллагаанд *Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөл* ерөнхийд нь хяналт тавьдаг байна.<sup>254</sup>

Иргэдээс төрийн байгууллагад хандаж гаргасан нийт өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн хариу, шийдвэрлэлтэд төрийн захиргааны дээд шатны буюу Засгийн газрын бүтцийн хоёр байгууллага анхаарч ажилладаг. Үүнд:

1. **Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөл** /Directorate of Public Grievances, Cabinet Secretariat/
2. **Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамны Захиргааны шинэчлэлт, иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан хэлтэс** /Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions/ болно.

***Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөл нь:***

Зөвлөл нь Засгийн газрын харьяа аль нэг байгууллагад хандаж гаргасан иргэдийн шийдвэрлэгдээгүй болон хариу аваагүй өргөдөл гомдлын дагуу тухайн өргөдлийг шийдвэрлүүлэх, арга хэмжээ авах үндсэн үүрэгтэйгээр ажилладаг байна. Иргэний цаасаар болон цахимаар ирүүлсэн өргөдөлтэй танилцаад Засгийн газрын тухайн асуудлыг харьяалах яам болон агентлагт өргөдлийг дахин танилцуулан хариу авах эсвэл өргөдлийг тухайн байгууллага руу шилжүүлэх арга хэмжээ авна. Үүнд, ихэвчлэн ажлын 15 өдрийн хугацаа зарцуулдаг байна. Өргөдлийн дагуу ямар арга хэмжээ авч буй тухайгаа иргэнд захидлаар мэдэгдэнэ. Өргөдлийг хүлээн авсан байгууллага өргөдөлд дурдсан асуудалтай танилцаж судлаад 6 долоо хоногоос 3 сар хүртэлх хугацаанд ЗГХЭГ-ын харьяа Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөлд хариу ирүүлэх үүрэгтэй. Тус зөвлөл нь өргөдөлд дурдсан асуудлыг тухайн байгууллага үнэн зөв, шударгаар, бодитой шийдвэрлэсэн эсэхэд хяналт тавина. Зөвлөлийн нарийн бичгийн дарга тухайн байгууллагаас ирүүлсэн хариутай танилцан, иргэнд хариу өгснөөр өргөдлийг шийдвэрлэсэнд тооцож хаана.

***Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамны Захиргааны шинэчлэлт, иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан хэлтэс нь:***

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтэд тулгуурлан иргэдэд үзүүлж буй төрийн захиргааны ажил үйлчилгээг хялбарчлах, сайжруулах, төрийн албыг шинэчлэх, шинээр бодлого боловсруулах үндсэн үүрэгтэй. Тус хэлтэст ирүүлсэн өргөдөл гомдолд дурдсан асуудлаас нь хамаарч үйл ажиллагаа нь доголдож буй яам, байгууллага, газруудад өргөдлийг хуваарилан өгч үйл ажиллагааны доголдлоо засч залруулахыг шаарддаг байна. Жилдээ ойролцоогоор 1000-аад өргөдөл хүлээн авч өргөдлийг шийдвэрлэх эцсийн шат хүртэл дагах буюу өөрөөр хэлбэл, тухайн үйл ажиллагааны доголдолтой байгууллага

<sup>254</sup> СТ-13/422 “Иргэдийн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн эрх зүйн орчин, бусад орны туршлага” 2013 он.

дотооддоо арга хэмжээ авч, иргэдэд үзүүлж буй ажил үйлчилгээгээ сайжруулах, шинэчлэх арга хэмжээ авах хүртэл нь ажилладаг байна.

**Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хяналтын цахим систем**<sup>255</sup> (*Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System*). Энэ нь дээрх хоёр байгууллагаас хамтран 2007 онд байгуулсан иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх төвлөрсөн систем юм. Энэтхэгийн Засгийн газрын иргэдийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх нэгдсэн портал сайт (*Portal for Public Grievances*)<sup>256</sup> Олон нийтийн санал, гомдлыг барагдуулах хяналтын систем 5.0 (*Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System (CPGRAMS) version 5.0*) программ ашигладаг байна.<sup>257</sup> Одоогийн байдлаар бүх яам тэдгээрийн харьяа 6000 гаруй төрийн захиргааны байгууллагууд энэ системд холбогдон ажиллаж байна. Төрийн захиргааны салбар чиглэл бүрийн холбогдох ажилтнууд системд нэгдсэн байдаг. Иргэд энэ системд холбогдсоноор өөрсдийн өргөдөл, гомдлоо аль нэг төрийн байгууллагад цахимаар илгээх боломжтой юм.

Тус төвлөрсөн цахим систем нь стандартчилсан вебд суурилсан шийдэл бөгөөд 24/7 цагийн турш төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээтэй холбоотой аливаа асуудлаар онлайнаар болон шуудангаар, бичгээр санал гомдлоо гаргаж болно. Мөн CPGRAMS-ийг гар утасны бие даасан программ болон UMANG<sup>258</sup>-тай нэгдсэн гар утасны аппликейшнээр дамжуулан ашиглах боломжтой.

Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хяналтын цахим систем нь хүлээн авсан гомдлыг холбогдох яам, засгийн газрын хэлтэст шилжүүлдэг бөгөөд тэдгээр нь гомдол гаргагчид мэдэгдлийн дагуу гомдол барагдуулах үндсэн чиг үүргийг гүйцэтгэдэг. Харин шийдвэрлэх боломжгүй асуудлууд нь:

- Аливаа шүүхийн шийдвэртэй холбоотой хэрэг эсвэл аливаа асуудлыг шийдвэрлэх;
- Хувийн болон гэр бүлийн маргаантай холбоотой асуудал;
- Мэдээлэл авах эрхийн асуудал (RTI<sup>259</sup> matters);
- Улс орны нутаг дэвсгэрийн бүрэн бүтэн байдал, бусад улстай харилцах найрсаг харилцаанд нөлөөлөх асуудлууд;
- Авлигын эсрэг аливаа гомдол, мэдээлэл; (Энэ талаарх гомдлыг Шууд бус татвар, гаалийн төв зөвлөл (Central Board of Indirect Taxes and Customs)-д гаргана.)
- Саналууд г.м. байна.

**Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хяналтын цахим систем (CPGRAMS)-д гомдол гаргах, шийдвэрлэх үйл явц**<sup>260</sup>

Төрийн аливаа яам, газартай холбоотой гомдол гаргахыг хүссэн иргэд Захиргааны шинэчлэлт, олон нийттэй харилцах албан ёсны цахим системд хандаж гомдол гаргах боломжтой. Аливаа яам, төрийн байгууллагын талаар гомдол гаргахын тулд дараах алхмуудыг хийж болно. Үүнд:

1. Албан ёсны сайтад (pgportal.gov.in) нэвтэрч, нүүр хуудаснаас "Гомдол гаргах" сонголтыг сонгоно.
2. Портал дээр хүчинтэй хэрэглэгчийн нэр, нууц үгээр бүртгүүлнэ.

<sup>255</sup> <https://pgportal.gov.in/>

<sup>256</sup> Grievance Redress Mechanism in Government, <http://pgportal.gov.in/>

<sup>257</sup> <http://pgportal.gov.in/cpgoffice/>

<sup>258</sup> UMANG нь Энэтхэгийн бүх иргэдэд төвөөс орон нутгийн засаг захиргааны байгууллага хүртэлх Энэтхэгийн цахим засгийн үйлчилгээнд нэвтрэх нэг платформоор хангадаг.

<sup>259</sup> Right to Information (RTI)

<sup>260</sup> <https://byjus.com/free-ias-prep/centralized-public-grievance-redress-monitoring-system-cpgrams/>

3. Бүртгүүлсний дараа онлайнаар авах боломжтой гомдлын маягтыг бөглөж, бүрэн шийдэгдэх хүртэл уг цахим хуудаснаас бүх мэдээллийг авах боломжтой.
4. Гомдлынхоо статус, хүлээгдэж буй болон шийдвэрлэгдсэн гомдлын тоог нэг онлайн портал дээрээс шалгах боломжтой.
5. Дээд албан тушаалтан, эрх бүхий байгууллагаас шинээр хүлээн авсан мэдэгдэл эсвэл тодруулгыг олж авах боломжтой.

Аливаа иргэн онлайнаар өргөдөл гомдлоо гаргасны дараа гомдол хүлээн авах ажилтан хүлээн авч, гомдлын эсрэг шуурхай арга хэмжээ авахаар холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлдэг. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдлийг хүлээн авсан ажилтан ажлын 2 өдрийн дотор багтаан уг өргөдлийг хүлээн авсан тухайгаа иргэнд мэдэгдэнэ. Тухайн ажилтан хүлээн авснаас хойш 30 хоногоос хэтрэхгүй хугацаанд шийдвэрлэхэд хяналт тавих, өргөдөлд дурдсан тухайн байгууллага, ажилтны үйл ажиллагааны доголдлыг арилгах, гомдол гаргагч өргөдлийн шийдвэрлэлтэд сэтгэл хангалуун байгаа эсэхэд хяналт тавих, хариуцлага алдсан ажилтанд шийтгэл хүлээлгэхийг шаардах, цаашлаад гомдол гаргагчид нөхөн төлбөр олгуулах хүртэл арга хэмжээ авна.

Өргөдөл гомдлыг хариуцсан ажилтан гомдол бүрийн үнэлгээг хийж дараах арга хэмжээг авдаг байна.

1. Гадны түвшинд шалгах: Энэхүү мэдэгдэл нь үнэлгээг Орон нутгийн албанд хийсэн гэсэн үг юм. Энэ тохиолдолд албан тушаалтнууд гомдол гаргагчид хүлээн зөвшөөрсөн захидал илгээдэг.
2. Ямар ч арга хэмжээ авах шаардлагагүй: Энэ нь гомдлыг хүлээн авахаас татгалзсан бөгөөд гомдол гаргагчид үүнийг хүлээн зөвшөөрөх албан бичигт мөн татгалзах үндэслэлийн хамт мэдэгдэнэ.
3. Дэд албан тушаалтанд хандах: Өргөдөл гомдлын түвшинд үндэслэн нэг буюу хэд хэдэн дэд албан тушаалтанд гомдлыг шилжүүлнэ.

CPGRAMS-д гаргасан гомдлын статусыг гомдол гаргагчийг бүртгэх үед өгсөн бүртгэлийн тусгай дугаар бүхий үнэмлэхээр хянах боломжтой.

**Төрөөс үзүүлэх үйлчилгээ болон өргөдөл гомдолд тогтсон хугацаанд хариу авах иргэний эрхийн тухай** хуульд зааснаар иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудаас албан тушаалын хувьд нэг шат дээгүүр байх ба тэднээс иргэдийн гомдлыг барагдуулахыг шаардах эрхтэй.

Гомдлыг хаасны дараа гомдол гаргагч шийдвэрт сэтгэл хангалуун бус байвал санал хүсэлтээ гаргаж болно. Хэрэв өргөдөл гомдол 30 хоногийн дотор шийдвэрлэгдээгүй тохиолдолд өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан нэн даруй энэ тухай өөрийн удирдлагадаа мэдэгдэх шаардлагатай. Тухайн байгууллагын удирдлага өргөдлийн шийдвэрийг ажлын 5 өдөрт багтаан иргэнд хүргүүлэх үүрэгтэй. Байгууллагын удирдлага өргөдөл шийдвэрлэлтийн явцад өөрийн ажилтны гэм буруутайг тогтоосон тохиолдолд тухайн ажилтанд торгууль ногдуулах эрхтэй бөгөөд гомдол гаргагчид нөхөн олговор олгуулах хэлбэртэй байж болно.

## ИБУИНХУ

Их Британи Умард Ирландын Нэгдсэн Хаант Улсад иргэд хууль тогтоох байгууллага болон Засгийн газар түүнчлэн төрийн бусад байгууллага, албан тушаалтнуудад өргөдөл гомдлыг цаасаар болон цахим хэлбэрээр гаргах боломжтой. Иргэд ихэвчлэн тухайн улсад хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж байгаа хууль, дүрэм, журамд өөрчлөлт оруулах хүсэлт хийгээд олон нийтийн эрх ашигт хамааралтай асуудлаар Парламент болон Засгийн газарт хандан хүсэлтээ илэрхийлдэг байна. Түүнчлэн төрийн байгууллагын үйлчилгээний талаар болоод

хувийн асуудлаар /personal grievances/ төрийн захиргааны байгууллагуудад өргөдөл гомдол гаргадаг ч энэ нь ихэнх тохиолдолд байгууллагын дотоод журмаар шийдвэрлэгддэг байна.

**Парламент, засгийн газарт хандан өргөдөл гаргах нь:**

Иргэд парламент болон засгийн газарт хандан өөрсдийн санал бодол, хүсэлтээ илэрхийлэн цаасаар болон цахимаар өргөдөл гаргах эрхтэй. Цаасаар өргөдөл гаргахдаа парламентын тодорхой гишүүн, засгийн газрын нэр бүхий сайдад хандан өргөдөл, санал хүсэлтээ илгээнэ. Цахимаар өргөдөл гаргахдаа Британийн парламент болон засгийн газрын цахим хуудсанд заасан загварыг бөглөн өргөдлөө илгээнэ.<sup>261</sup> Цахим өргөдлийн системийг Нийтийн танхим болон засгийн газар хамтран ашигладаг байна.

Иргэд ихэвчлэн Парламентын Нийтийн танхимын гишүүдэд хандан өргөдөл гаргах нь элбэг бөгөөд Лордын танхимын гишүүдэд хандах нь тун ховор байдаг. Нийтийн танхимын ажлын албаны Бүртгэл мэдээллийн алба (Journal office) нь иргэд, олон нийтээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хариуцан ажилладаг байна. Бүртгэл мэдээллийн албаны Иргэдийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтнууд (Clerk of Public Petitions, Journal office) иргэдээс ирүүлсэн өргөдлийг хянан, нийтийг хамарсан асуудлаар, бичвэрийн шаардлага хангасан иргэний өргөдлийг парламентын цахим хуудасны “Өргөдөл” цэсэнд нийтэлнэ.

Нийтийн танхимын тусгай хороодын нэг болох Өргөдлийн хороо (Petitions Committee) нь Нийтийн танхимын олонх гишүүдийн төлөөлөл болон Нийтийн танхимын сөрөг хүчин, Засгийн газрын төлөөлөл бүхий 11 гишүүнээс бүрддэг. Тус хороо нь парламентын цахим хуудсанд нийтлэгдсэн бүх өргөдөлтэй танилцан, хэрэв иргэний гаргасан санал, хүсэлтийг чухал, яаралтай гэж үзсэн тохиолдолд тус асуудлыг яаралтай хэлэлцэн, шийдвэрлэхийг парламентаас болон засгийн газраас шаардан, шийдвэрлүүлэх эрхтэй байна. Өргөдлийн хороо нь өөрийн эрх үүргийн хүрээнд 3 гишүүний бүрэлдэхүүнтэй дэд хороо байгуулан ажиллах боломжтой. Хэрэв нийтлэгдсэн өргөдөл иргэдийн дэмжлэгийг авч, дэмжсэн иргэдийн тоо 10,000 хүрсэн тохиолдолд тухайн асуудлыг Засгийн газраас судлан, шийдвэрлэнэ. Харин өргөдлийг дэмжсэн иргэдийн тоо 100,000 хүрсэн тохиолдолд тухайн асуудлыг парламентаар хэлэлцдэг байна.<sup>262</sup> Зарим үед өргөдөлд хөндсөн асуудлаас хамааран, 100.000 хүний дэмжлэг аваагүй байсан ч парламентаар хэлэлцэх тохиолдол байдаг байна. Харин өргөдөлд хөндсөн асуудлыг саяхан парламентаар хэлэлцсэн эсхүл тухайн асуудлаар ойрын хугацаанд парламентын хэлэлцүүлэг товлогдсон тохиолдолд хэлэлцүүлэх дараалалд дахин оруулдаггүй байна.

Өргөдлийн хороо нь дараах эрхтэй:

- Иргэний өргөдөлтэй танилцсаны дараа тухайн иргэнтэй холбогдон илүү мэдээлэл авах;
- Иргэнтэй өргөдлийнх нь талаар парламентын ордонд болон бусад газар биечлэн уулзах;
- Засгийн газар, холбогдох байгууллага, албан тушаалтнуудаас баримт нотолгоо гаргуулж авах;
- Өргөдлийг шийдвэрлэхийг засгийн газраас шаардах;
- Өргөдөлд хөндөгдсөн асуудлыг судлахыг парламентын бусад хороодоос хүсэх;
- Өргөдлийг парламентын хуралдаанаар хэлэлцүүлэх зэрэг болно.

Нийтийн танхим болон засгийн газарт хандан өргөдөл гомдол гаргахдаа дараах зарчмыг баримтална. Үүнд:

<sup>261</sup> <https://petition.parliament.uk/>

<sup>262</sup> <https://committees.parliament.uk/committee/326/petitions-committee/role/>

1. Иргэдээс парламентын Нийтийн танхим болон Засгийн газарт хандан гаргаж буй өргөдөл Парламентын Нийтийн танхимын тухай хууль /Standing order/<sup>263</sup>-д заасны дагуу тодорхой шаардлагуудыг хангасан байна.

**Өргөдөлд тавигдах шаардлага /Standards for petitions/**

- Өргөдөл гаргагч нь ИБУИНХУ-ын иргэн байна.
- Өргөдөл нь Нийтийн танхим болон Засгийн газарт хандсан байна.
- Өргөдөлд албан ёсны, хүндэтгэлийн үг хэллэг хэрэглэсэн байна.
- Өргөдөл нь Англи хэл дээр бичигдсэн байна.
- Өргөдөл нь Засгийн газар эсхүл Нийтийн танхимын шууд хамаарах асуудлыг хөндсөн байна.
- Өргөдөл нь Засгийн газар болон Нийтийн танхимаас аливаа асуудалд тодорхой арга хэмжээ авахыг шаардсан байна.
- Өргөдөл нь Засгийн газрын аливаа шийдвэрийг эсэргүүцэн, өөрчлөхийг шаардсан байж болно. Мөн Британийн Засгийн газар болон Парламентын үйл ажиллагааг шүүмжилсэн байж болно.
- Өргөдөл гаргагч болон өргөдөлд дурдсан асуудлыг дэмжин гарын үсэг зурагчид нь өөрсдийн нэр хаягаа зөв тодорхой бичсэн байна.

**Харин дараах тохиолдлуудад иргэний өргөдлийг хүлээн авах боломжгүй. Үүнд:**

- Парламент болон засгийн газар шууд хариуцахгүй асуудал;
- Шотландын парламент болон Уэльсийн Ассамблейн хамаарах асуудал;
- Британийн шүүхээр хэлэлцэж буй асуудал;
- Парламентын цахим хуудсанд иргэдэд нээлттэйгээр байршуулсан өргөдөлтэй ижил асуудлыг хөндсөн;
- Британийн Засгийн газар болон Нийтийн танхимаас тодорхой асуудал шаардаагүй;
- Британийн Засгийн газар болон Парламентад харьяалагдахгүй байгууллага болон албан тушаалтны талаар;
- Гүтгэлгийн шинж чанартай, худал, нотлогдоогүй мэдээлэл агуулсан;
- Шүүхийн хоригт орсон эсхүл шүүхийн шийдвэрээр задруулахыг хориглосон мэдээлэл агуулсан;
- Нууц мэдээлэл агуулсан;
- Хэн нэгнийг хямралд оруулах, тухайн хүний зөвшөөрөлгүй хувийн асуудлыг нь илчилсэн мэдээлэл агуулсан;
- Хэн нэгэн этгээд болон тодорхой байгууллагын хууль бус үйлдэл, тухайлбал, гэмт хэрэг үйлдэж буйг нь илрүүлсэн мэдээлэл агуулсан;
- Төрийн байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудыг нэрлэн заасан;
- Парламентын гишүүд болон төрийн байгууллагын удирдах албан тушаалтнуудын гэр бүлийн гишүүдийг нэрлэн заасан;
- Хэн нэг этгээдэд шагнал, цол хэргэм өгүүлэх тухай эсхүл шагнал, цол хэргэмийг хураалгах тухай;
- Хэн нэгнийг ажилд оруулах эсхүл ажлаас гаргах тухай, үүнд, тодорхой нэг сайдыг албан тушаалаас нь огцруулах эсхүл Засгийн газарт итгэл үзүүлэх эсэх тухай;
- Улс төрийн намтай холбоотой мэдээлэл агуулсан;
- Утгагүй, тоглоом тохуу хийсэн;
- Ямар нэг бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг дэмжсэн зар сурталчилгаа;
- Мэдээллийн эрх чөлөөний тухай хүсэлт, шаардлага;

<sup>263</sup> [https://publications.parliament.uk/pa/cm5802/cmstords/so\\_804\\_2021/so-804\\_02122021v2.pdf](https://publications.parliament.uk/pa/cm5802/cmstords/so_804_2021/so-804_02122021v2.pdf)

- Доромжилсон, дээрэнгүй буюу хэн нэгэн болон хэсэг бүлэг хүмүүс рүү тэдний нас, хөгжлийн бэрхшээл, гарал угсаа, хүйс, эрүүл мэндийн байдал, иргэншил, арьс өнгө, шашин, бэлгийн чиг хандлага зэргийг дайрсан, шүүмжилсэн агуулга бүхий.

2. Цаасаар өргөдөл гаргаж буй тохиолдолд өргөдөл гаргагч өөрийн гарын үсэг зурснаар өргөдөл баталгаажих ба нийтийг хамарсан асуудлаар гаргасан өргөдөлд олон нийтийн дэмжлэгийг харуулах үүднээс асуудлыг дэмжиж буй доод тал нь 5 хүн гарын үсгээ зурах нь зүйтэй.

3. Нийтийн танхимын гишүүд ихэвчлэн өөрийн тойргийн иргэдээс ирүүлсэн өргөдлийг танхимын хуралдаан дээр албан болон албан бусаар хоёр янзаар танилцуулна. Өргөдлийг Нийтийн танхимын тухай хуулийн 153, 154-р зүйлд заасны дагуу Нийтийн танхимын хуралдаан дээр биечлэн танилцуулж байгаа нь тухайн гишүүн өргөдөлд дурдсан асуудлыг дэмжиж байна гэсэн үг биш юм. Гишүүд өргөдлийг албан бусаар танилцуулж болох бөгөөд энэ нь өргөдлийг Спикерийн суудлын ард байрлах уутанд хийн иргэдээс ирүүлсэн өргөдлийн дарааллын дагуу танхимын гишүүдэд танилцуулахыг хэлнэ.

4. Өргөдлийг Нийтийн танхимын хуралдаан дээр танилцуулан чиглэл өгсний дараа Нийтийн танхимын тухай хуулийн 156-р зүйлд заасны дагуу иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан асуудлыг хамаарах Засгийн газрын аль нэг яаманд шийдвэрлүүлэхээр илгээдэг байна. Үүний сацуу өргөдлийн хувийг тухайн асуудлыг хамаарах Нийтийн танхимын тусгай хороо /Select committee/ болон өргөдлийг хүлээн авч танилцуулсан Нийтийн танхимын гишүүнд тус тус хүргүүлнэ. Асуудлыг хамаарах яам өргөдөлд дурдсан асуудалтай танилцаад боломжит арга хэмжээг авч хариуг эргээд Нийтийн танхим, тусгай хороонд мэдэгдэн, өргөдөл гаргасан иргэнд мөн мэдэгдэх үүрэгтэй.

5. Иргэдээс Парламентад хандан гаргасан өргөдөл гомдлыг парламентын цахим хуудасны “Өргөдөл” цэсэнд байршуулан олон нийтэд нээлттэй болгож, өргөдөл хүсэлттэй танилцах боломжийг олгон, өргөдөл шийдвэрлэлтийн үйл явцыг иргэд өөрсдөө хянах боломжтой байдаг байна. Мөн түүнчлэн Танхимын хуралдааны тэмдэглэл болон Албан ёсны тайлан (Official Report)-д өргөдлийн эх хувь, хэлэлцсэн, шийдвэрлэсэн зэрэг бүхий л үйл явцыг дэс дарааллын дагуу нийтэлдэг байна.

Өргөдлийг хүлээн авснаас хойш танилцан, шаардлага хангасан өргөдлийг цахим хуудсанд байрлуулан, олон нийтэд нээлттэй болгох өдөр хүртэл 7 хоногийн хугацаа зарцуулдаг байна. Гэвч ачаалал ихтэй үед энэ хугацааг сунгана. Өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан нь өргөдөл гаргагчид тус өргөдлийг байршуулсан цахим хуудсыг илгээх бөгөөд өргөдөл гаргагч тус хуудсыг бусдад илгээн танилцуулж олон нийтийн дэмжлэгийг авах боломжтой байна. Өргөдлийг ихэвчлэн 6 хүртэл сарын хугацаанд олон нийтэд нээлттэй байрлуулна. Иргэд гарын үсгээ илгээхдээ өөрийн нэр, гэрийн хаяг, холбоо барих цахим хаягаа зөв тодорхой бичих шаардлагатай. Өргөдөл болон дэмжиж буй гарын үсгээс бусад мэдээллийг олон нийтэд хаалттай байлгана.

### **Төрийн бусад байгууллагад хандан өргөдөл гаргах**

Төрийн үйлчилгээг нээлттэй, ил тод болгож, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн байгууллагын хариуцлагыг нэмэгдүүлэх үүднээс 1991 оноос тус улсад “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens’ charter/ хөтөлбөрийг хэрэгжүүлж эхэлжээ. Үүний дараагаар Бельги, Франц, Канад, Австрали, Малайз, Испани, Португал, Энэтхэг зэрэг хэд хэдэн улс орнууд энэхүү хөтөлбөрийг төрийн байгууллагын үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлсэн байна. Энэхүү хөтөлбөр батлагдсанаас хойш төрийн байгууллагууд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх өөрийн гэсэн хэв маяг бүхий журмууд баталсаар ирсэн хэдий ч өнөөг хүртэл нэгдсэн нэг хууль эрх зүйн акттай болоогүй байна. 1997 оны

байдлаар тус улсын хэмжээнд үйлчилгээ үзүүлдэг төрийн захиргааны байгууллагын 42 тунхаг бичиг, нутгийн захиргааны байгууллагын 10000 тунхаг бичиг батлагдсан байв. 1998 онд Засгийн газраас Иргэний эрхийн тунхаг бичигт үнэлгээ өгснөөр энэхүү хөтөлбөрийг шинэчлэн сайжруулж /Service First: The New Charter Programme/ “Үйлчилгээ нэгд-иргэдийн эрхийг хамгаалах хөтөлбөр”-ийг батлав. Төрийн байгууллагууд иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээндээ хэд хэдэн зүйлийг голчлон анхаарах ёстой бөгөөд үүний нэг нь төрийн байгууллага болоод түүний үйлчилгээний талаар гаргасан иргэний өргөдөл гомдлыг түргэн шуурхай барагдуулах гэж заажээ. 2004 онд “Transforming Public Services White Paper” “Төрийн үйлчилгээг сайжруулахад авах арга хэмжээний тухай мэдэгдэл”-ийг гаргасан байна. Энэхүү мэдэгдэлд иргэдээс төрийн байгууллагад хандан гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тогтолцоог сайжруулах болон төрийн байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээг иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдолтой уялдуулан нарийвчлах/ түүнчлэн төрийн захиргааны албан хаагчийн талаар иргэний шүүхэд гаргасан өргөдөл гомдол барагдуулах тогтолцоог хянан үзэж, зүйл заалтуудыг нарийвчлах тухай заажээ.

Тус улсад иргэн төрийн байгууллагын талаарх гомдлоо доорх шат дараалсан тогтолцоонд хандан барагдуулах боломжтой. Үүнд:

- төрийн байгууллагын доторх иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах нэгж /internal complaints systems within the public body responsible for making the initial decision/
- иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах төрийн байгууллагын гэрээт ажилтан /complaints handlers, to which a public body may contract out responsibility for dealing with grievances/
- төрийн байгууллагын талаар иргэний гаргасан гомдлыг барагдуулах Төрийн байгууллагын олон нийт болон эрүүл мэндийн үйлчилгээний асуудал хариуцсан омбудсман, Орон нутгийн захиргааны омбудсман /applications to the public sector ombudsmen notably the Public and Health Service Ombudsman and the Local Government Ombudsman/
- Анхан шатны болон бусад шатны шүүх /appeals to the First-tier Tribunal (or other tribunal) and onwards to the Upper Tribunal/
- Дээд шүүхийн харьяа Захиргааны хэргийн шүүх /the Administrative Court (part of the High Court in England and Wales)
- Эвлэрүүлэн зуучлах үйл ажиллагаа /Mediation/ зэрэг болно. Иргэд Засгийн газар, харьяа яамд, агентлагуудад хандаж иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ болон тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн талаарх гомдлоо цахимаар Засгийн газрын үндсэн цахим хуудас руу болон үндсэн цахим хуудас дээр байрлуулсан харьяа яамдын цахим хуудсын “Иргэдийн өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх” гэсэн нүүрэнд, түүнчлэн шуудангаар, утсаар, факсаар ирүүлэх боломжтой.

Иргэд өргөдөлдөө:

- Засгийн газрын харьяа аль яам, агентлаг, газар, хэлтсээс үзүүлж буй ямар үйлчилгээнд, ямар албан хаагчаар үйлчлүүлээд сэтгэл дундуур байгаагаа дэлгэрэнгүй бичих.
- Иргэний ирүүлж буй өргөдөл гомдол нь анх гаргаж буй өргөдөл үү эсвэл өмнөх гомдол шийдвэрлэлтэд сэтгэл дундуур байгаа учир дахин гаргаж буй өргөдөл үү гэдгийг дурдах.
- Ямар үйлчилгээнд сэтгэл дундуур байгаа хийгээд түүнийг яаж сайжруулж болох талаар саналаа бичих.
- Холбоо барих хаяг, утасны дугаар, цахим шуудангийн хаяг зэргийг тодорхой бичих шаардлагатай.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг ажлын 15-20 өдөрт багтаан шийдвэрлэнэ. Хэрэв өргөдөлд дурдсан асуудлын талаар дэлгэрэнгүй судалгаа хийх шаардлагатай бөгөөд дээрх тогтоосон хугацаанд шийдвэрлэх боломжгүй бол энэ талаар гомдол гаргагчид мэдээлнэ. Иргэдээс төрийн үйлчилгээг сайжруулах талаар ирүүлсэн бүхий л саналыг хүлээн авч судлах ба боломжтойг хэрэгжүүлнэ. Хэрэв иргэний өргөдөлд дурдсан асуудлыг хүлээн авах боломжгүй бол юуны учир хүлээн авч шийдвэрлэх боломжгүй байгаа тухай хариу заавал мэдэгдэнэ. Хэрвээ иргэд өргөдлийн хариу шийдвэрлэлтэд сэтгэл дундуур байгаа бол дээр дурдсан дарааллын дагуу дараагийн шатны арга хэмжээ авах буюу тойргийнхоо парламентын гишүүнд хандан өөрийн асуудлаа (Parliamentary and Health service Ombudsman) Парламентын болон Эрүүл мэндийн үйлчилгээний омбудсменээр /төрийн байгууллагын талаар гомдол гаргасан хувь хүмүүсийн гомдлыг авч хэлэлцэх эрхтэй засгийн газрын томилсон хүн/ шийдвэрлүүлэхээр илгээж болно. Иргэд өөрсдийн асуудлаар омбудсменд хандахаас өмнө эхний ээлжинд заавал үйл ажиллагааны доголдолтой гэж үзсэн тухайн байгууллагадаа хандан үйлчилгээгээ сайжруулах боломж олгохыг зөвлөдөг байна.<sup>264</sup>

### **ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЛААРХ БУСАД ОРНЫ ТУРШЛАГА<sup>265</sup>**

#### **КАНАД УЛС**

**Канад Улсын иргэд төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандан өргөдөл, гомдол гаргах, шийдвэрлэх тогтолцоо:**

Канад Улсад иргэд хууль тогтоох дээд байгууллага-Парламент болон Засгийн газар, харьяа яам, агентлаг зэрэг төрийн захиргааны байгууллагад хандан өргөдөл, хүсэлт гаргах үйл явц нь 2003 оныг хүртэл иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, хүсэлтүүд бүгд хууль тогтоох дээд байгууллагад хандан хаяглагдаж ирдэг байсан бол 2003 оноос хойш Парламент болон Засгийн газар, Засгийн газрын тодорхой салбар хариуцсан яам, сайд түүнчлэн Парламентын гишүүнд дангаар хаяглан ирүүлдэг болсон байна.

1867–1986 оны хооронд иргэд дангаараа Парламентын Нийтийн танхимд хандан өргөдөл, хүсэлт гаргах боломжтой байсан ба энэ нь 1986 онд батлагдсан Парламентын тухай хуульд оруулсан нэмэлт, өөрчлөлтөөр өөрчлөгдөн, Нийтийн танхимаар хэлэлцүүлэх өргөдөл нь хамгийн багадаа 25 хүний гарын үсэгтэй байхаар заажээ.

Өргөдлийг хүлээн авсан гишүүн Нийтийн танхимын хуралдаан дээр өргөдлийг танилцуулах ба хугацаа нь 15 минутаас илүүгүй байна. Танилцуулсны дараа өргөдөл хүсэлт хариуцсан ажилтан өргөдлийг Өргөдөл, гомдол хариуцсан зөвлөл /Privy council/-д шилжүүлнэ. Зөвлөл тухайн өргөдөлд дурдсан асуудлыг шийдүүлэхээр хамаарах яам болон агентлагт тус өргөдлийг шилжүүлнэ. Өргөдөл хүлээн авсан яам болон агентлаг асуудалтай танилцаад хариуг ажлын 45 өдөрт багтаан Нийтийн танхимд мэдэгдэнэ.

Гэвч уг заасан хугацаа нь ихэнх тохиолдолд мөрдөгдөхгүй байсан учир 2003 оноос дээрх тогтоосон хугацаанд асуудлыг хамаарах яам болон агентлагаас хариу шийдвэр ирээгүй тохиолдолд өргөдлийн асуудлыг хамаарах Нийтийн танхимын Байнгын хороонд мэдэгдэн, байнгын хорооны дарга ажлын 5 өдрийн дотор байнгын хорооны хуралдааныг зарлаж

<sup>264</sup> СТ-13/422 “Иргэдийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн эрх зүйн орчин, бусад орны туршлага” УИХ-ын Тамгын газрын Судалгаа, шинжилгээний хэлтэс

<sup>265</sup> Парламентын судалгаа, сургалтын хүрээлэнгээс өмнө нь гүйцэтгэсэн “Иргэдийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх нэгдсэн тогтолцооны талаарх гадаадын зарим орны туршлага” харьцуулсан судалгаанаас ашиглав.

тухайн яам болон агентлагийн хугацаа хэтрүүлэх болсон шалтгааныг авч хэлэлцэнэ хэмээн Парламентын тухай хуулийн 36 дугаар зүйлийн 8(б)-д өөрчлөлт оруулжээ.

1997 оноос Канад улсын Засгийн газраас төрийн байгууллагын “Үйлчилгээний жишиг” /Service standard initiative/ хөтөлбөрийг хэрэгжүүлсэн байна. Энэхүү хөтөлбөрт байгууллага бүр иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээгээ сайжруулахын тулд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлыг барагдуулах тогтолцоотой байх шаардлагатай хэмээн заажээ. Энэхүү хөтөлбөр батлагдсанаас хойш төрийн байгууллагууд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журмууд баталсаар ирсэн хэдий ч өнөөг хүртэл нэгдсэн нэг хууль эрхзүйн акттай болоогүй байна. Төрийн байгууллагууд иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээндээ хэд хэдэн зүйлийг голчлон анхаарах ёстой бөгөөд үүний нэг нь төрийн байгууллага болоод түүний үйлчилгээний талаар гаргасан иргэний өргөдөл, гомдлыг түргэн шуурхай барагдуулах гэж заажээ.

Иргэд Засгийн газрын харьяа аль нэг төрийн байгууллагын үйлчилгээ, үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн талаар гомдол гаргах эрхтэй. Иргэд гомдлоо тухайн төрийн байгууллагад хандан гаргаснаар тус байгууллага өөрийн дотоод журмын дагуу иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, үзүүлж буй төрийн үйлчилгээ сайжрах боломжтой болно.

Иргэд Засгийн газар, харьяа яамд, агентлагуудад хандаж иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ болон тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй төрийн албан хаагчийн талаарх гомдлоо цахимаар Засгийн газрын үндсэн цахим хуудас руу болон үндсэн цахим хуудас дээр байрлуулсан харьяа яамдын цахим хуудсын “Иргэдийн өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх” гэсэн нүүрэнд, түүнчлэн шуудангаар, утсаар, факсаар ирүүлэх боломжтой.

Холбооны Засгийн газраас төрийн байгууллагад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх дүрэм, журмуудын зорилго нь **Гомдлын менежментийн системийн** /The complaint management system/<sup>266</sup> зарчим дээр суурилсан байна.

Гомдлын менежментийн системийг 2 ангилан авч үздэг.

- Гомдлын удирдлагын систем
- Гомдол шийдвэрлэх систем

Судалгааны сэдвийн хүрээнд Канадын Эрүүл мэндийн яаманд хоол болон эмийн бүтээгдэхүүний талаар гомдол гаргах нь дөрвөн алхам гомдлыг шийдвэрлэх системийг жишээ болгон авч үзье. Энэ нь мэргэжлийн шийдэл, найрсаг үйлчилгээ, болон эрсдэлийг тодорхойлох зарчим дээр үндэслэсэн байна.

### 1-р алхам: Гомдол хүлээн авах

Төрийн байгууллагын доторх иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах нэгж /internal complaints systems within the public body responsible for making the initial decision/ -ийн ажилтнууд иргэдээс гомдол хүлээн авч шаардлагатай мэдээллийг цуглуулж, гомдол гаргагчийн нэр, хаягийг тэмдэглэнэ.

### 2-р алхам: Гомдол үнэлэх

Дараах асуултын хариулт дээр суурилсан гомдлын талаар шийдвэр гаргана.

- Гомдлыг хүчин төгөлдөр байна уу?
- Тухайн байгууллагын эрх мэдлийн хүрээнд үү?
- Цаашид нарийвчлан шалгах шаардлагатай байна уу?
- Нотлоход бэрхшээлтэй /unverifiable/ юу?

<sup>266</sup> Гомдлын менежмент. [http://www.tbs-sct.ac.ca/pubs\\_pol/openpubs/tb\\_o/11aq01-ena.asp](http://www.tbs-sct.ac.ca/pubs_pol/openpubs/tb_o/11aq01-ena.asp)

**3-р алхам: Гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа явуулах нь**

- Гомдлын шаардлага хангаагүй гомдол: *Шийдвэрийг гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.*
- Тухайн байгууллагын эрх мэдлийн хүрээнд бус гомдол: *Гомдлыг зохих байгууллагын гомдол гаргагчид мэдэгдэж, тухайн байгууллагад гомдлыг дамжуулдаг.*
- Нотлох боломжгүй /Unverifiable/ гомдол: *Шийдвэрийг гомдол гаргагчид мэдэгдэж, файлыг хаах арга хэмжээ авна.*
- Шаардлагатай гомдлын талаар нэмэлт мэдээлэл, судалгаа явуулах: *Тухайн байгууллагын гомдол шийдвэрлэх эрх бүхий этгээд мөрдөх дарааллыг тодорхойлно.*

**4-р алхам: Гомдлыг шийдвэрлэх**

Гомдол үндэслэлтэй бол салбарын холбогдох хууль эрх зүйн орчны хүрээнд арга хэмжээ авдаг. Гомдол шийдвэрлэлтийн талаар гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ. Мөрдөн байцаалтын дараа хүлээн авсан гомдлыг нотлох боломжгүй /unverifiable/, эсвэл хүчингүй гэж тодорхойлсон бол файлыг хааж авсан арга хэмжээний үр дүнгийн талаар гомдол гаргагчид мэдээлдэг байна.

Гэвч тус байгууллагаас гаргасан шийдвэр хангалтгүй санагдаж байвал иргэд дараагийн шатны арга хэмжээ буюу Засгийн газрын харьяа, төрийн байгууллага албан тушаалтны талаар гаргасан иргэдийн өргөдөл гомдлыг барагдуулах албанд /Office of the ombudsman/ хандан гомдлоо барагдуулах эрхтэй байна.

Канадын Улсын иргэд муж, орон нутгийн 9 омбудсмен, бие даасан дараах омбудсменд хандан гомдлоо барагдуулах эрхтэй.

1. Канадын цэргийн Омбудсмен;
2. Худалдан авах ажиллагааны Омбудсмен;
3. Гэмт хэргийн улмаас хохирсон Омбудсмен;
4. Татвар төлөгчдийн Омбудсмен;
5. Ахмад дайчдын Омбудсмен;
6. Банкны үйлчилгээ болон хөрөнгө оруулалтын Омбудсмен.

Омбудсмены журмаар гомдол шийдвэрлэх ажиллагаа нь 1990 оны Омбудсмены тухай хууль /Ombudsman Act<sup>267</sup>, Омбудсмены тухай хуулийг дагаж мөрдөх журам /regulation 865/-аар зохицуулагддаг байна.

**Омбудсмены тухай хуулиар** Омбудсменд Захиргааны шинжтэй гомдлыг бичгээр болон Омбудсмены Тамгын газрын цахим хуудсанд байршуулсан Гомдол гаргах нүүрэнд онлайнаар гаргана. Онлайнаар гомдол гаргах иргэд “Twitter”, “Facebook”, эсвэл ямар нэгэн гуравдагч нийгмийн сүлжээгээр гомдлыг хүлээн авах боломжгүй.

Омбудсмен хувийн хэвшлийн аж ахуйн нэгж, хувь хүмүүс, эмч, хуульч, шүүгч, шүүхийн шийдвэрийг, Холбооны Засгийн газрын тухай, орон нутгийн засаг захиргаа, их, дээд сургууль, эмнэлэг, нийгмийн халамж, цагдаагийн гомдлыг хянан шийдвэрлэх боломжгүй юм.

Тус хуулиар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа бүхэлдээ нууц байдлаар явагдана. Иймээс, Омбудсмены Тамгын газрын бүх файлууд нууц байдаг байна.

Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд гомдол гаргагчийн хувийн мэдээллийг аль болох нууц байлгах ёстой.

<sup>267</sup> Ombudsman Act. <http://www.ombudsman.on.ca/Home.aspx>

Омбудсмены Тамгын газар нь 80 гаруй албан хаагчтай бөгөөд жилдээ дунджаар 500 гаруй орон нутгийн яам агентлагуудад хамаарах 14 мянган өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хянан шийдвэрлэдэг байна.

### **Өргөдөл, гомдол хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагаа**

- Орлогч Омбудсменээр удирдуулсан ажлын хэсэг гомдлыг хянан үзэж ангилах, маргаан шийдвэрлэх олон арга техникийг ашиглан хувь хүмүүсийн болон олон нийтийн өргөдөл, гомдлыг шуурхай судлан үздэг.
- Ахлах зөвлөхөөр удирдуулсан ажлын хэсэг гомдол, хянан шийдвэрлэх бүхий л үйл ажиллагаанд хүний нөөцөөр хангах, мөрдөн байцаалт явуулах, мөрдөн байцаалтын явцад шаардлагатай мэдээлэл, нотлох баримтыг цуглуулах, дүн шинжилгээ хийх, тайлан, зөвлөмж боловсруулах чиг үүрэг гүйцэтгэнэ.
- Хэвлэл мэдээллийн алба нь Омбудсмены үйл ажиллагааны талаар мэдээ материалыг эрэмбэлж, цахим хуудсанд байршуулах, хэвлэл мэдээллийн ярилцлага, хэвлэлийн бага хурал, илтгэл, мөрдөн байцаалтын үр дүнгийн талаарх мэдээлэл бэлтгэж Омбудсменд туслах чиг үүрэгтэй.

### **ОРОСЫН ХОЛБООНЫ УЛС /ОХУ/**

ОХУ-д иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг **“ОХУ-ын иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдлыг авч хэлэлцэх журмын тухай холбооны хууль”** «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»-аар зохицуулдаг байна.

Иргэд хувиараа болон хэсэг бүлгээрээ нийлэн төрийн болоод орон нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага, албан тушаалтанд бичгээр, мөн цахим хэлбэрээр өргөдөл гомдол гаргах эрхтэй. Тус хуулинд:

**Тавдугаар зүйл.** Иргэд төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандан гаргасан өргөдлөө шийдүүлэх явцад дараах эрх эдэлнэ. Үүнд:

1. Өөрийн гаргасан өргөдөл гомдолтой холбоотой нэмэлт материалыг гаргаж өгөх.
2. Хуулиар хамгаалагдсан бусдын эрх, эрх чөлөөнд халдахгүй, төрийн байгууллага болон хувь хүний нууцад хамааралгүй бол өргөдөл шийдвэрлэх явцад баримт бичгүүдтэй биечлэн танилцах.
3. Иргэний өргөдлийг шийдүүлэхээр бусад төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдлийг шилжүүлсэн бол энэ тухай мэдэгдлийг бичгээр хүлээн авах.
4. Өргөдлийн шийдвэрлэлтийг хүлээн зөвшөөрөхгүй тохиолдолд болон шийдвэрлэгдэхгүй байгаа өргөдлийн талаар дараагийн шатны албан тушаалтан түүнчлэн шүүхийн байгууллагад гомдол гаргах.
5. Өргөдлөө буцаан авах зэрэг эрхийг эдэлнэ.

**Зургадугаар зүйл.** Өргөдөл гаргасан иргэний аюулгүй байдлыг баталгаажуулах.

1. Иргэд төр болон орон нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага, албан тушаалтанд, тэдгээрийн үйл ажиллагаанд шүүмжлэлтэй хандсан буюу өөрсдийн болон бусдын эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хамгаалахаар хандсаны төлөө тэднийг мөрдөж мөшгихийг хориглоно.
2. Санал гомдлыг авч үзэхдээ санал гомдол гаргасан тухайн иргэний хувийн нууцыг түүний зөвшөөрөлгүйгээр бусдад задруулахыг хориглоно.

**Наймдугаар зүйл.** Бичгээр ирүүлсэн өргөдлийг бүртгэж авах болон холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэх.

1. Иргэд төрийн захиргааны аль ч шатны байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл гомдлоо бичгээр гаргах эрхтэй.
2. Иргэний бичгээр ирүүлсэн өргөдлийг тухайн байгууллага, албан тушаалтан хүлээн авснаас хойш 3 хоногийн дотор бүртгэлд авах шаардлагатай.
3. Өөрийн бүрэн эрхийн хүрээнд хамааралгүй асуудлаар гаргасан иргэний өргөдлийг албан тушаалтан асуудлыг хамаарах байгууллага, албан тушаалтанд өргөдлийг бүртгэн авснаас хойш 7 хоногийн дотор шилжүүлнэ. Өргөдлийг шилжүүлсэн тухай өргөдөл гаргагчид мэдэгдэнэ.
4. Өргөдөлд дурдсан асуудлыг хэд хэдэн байгууллага, албан тушаалтан хамаарах бол өргөдлийг хүлээн авсан байгууллага бүртгэл хийснээс хойш 7 хоногийн дотор өргөдлийн хувийг тухайн албан байгууллага, албан тушаалтнуудад хүргүүлнэ.
5. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэхдээ шаардлагатай бол холбогдох баримт бичиг, материалыг иргэнээс лавлан гаргуулж болно.
6. Иргэнээс ирсэн гомдлыг тухайн гомдолд дурдагдсан байгууллага буюу албан тушаалтанд шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлэхийг хориглоно.
7. 6-р зүйлд заасан хориглолын дагуу холбогдох төрийн болон орон нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага болон албан тушаалтан өргөдлийг шийдэх боломжгүй тохиолдолд, өргөдөл гомдлыг шүүхэд хандаж шийдвэрлүүлэхийг зөвлөсөн хариуг иргэдэд буцааж өгнө.

**Аравдугаар зүйл.** Өргөдөл гомдлыг авч үзэх

1. Төрийн болон орон нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага, албан тушаалтан:
  - 2) Холбогдох материал, баримт бичгийг шүүхээс бусад байгууллага, албан тушаалтнаас гаргуулж авах;
  - 3) Иргэдийн зөрчигдсөн эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг сэргээх арга хэмжээ авах;
  - 4) 11-р зүйлд зааснаас бусад тохиолдолд өргөдөл гомдолд дурдагдсан асуудлуудад бичгээр хариу өгнө.
2. Төрийн байгууллага, нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага, албан тушаалтнаас зохих журмын дагуу ирүүлсэн асуулга, хүсэлтийг хүлээж авсан бусад төрийн байгууллага, нутгийн өөрөө удирдах ёсны байгууллага, албан тушаалтан 15 хоногийн дотор холбогдох бичиг баримт материалыг гаргаж өгөх үүрэгтэй. Гэхдээ нууцлал бүхий мэдээллээс бусад зүйлс үүнд хамаарна.

**Арваннэгдүгээр зүйл.** Зарим мэдээллийг авч үзэх журам.

1. Иргэн өргөдөлдөө өөрийн нэр, буцах хаягаа тавиагүй тохиолдолд түүнд хариу өгөхгүй. Хэрэв өргөдөлд дурдсан мэдээлэл хууль зөрчсөн, зөрчиж буй тухай буюу хууль зөрчихийг завдаж буй тухай байвал төрийн холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд мэдээллийг нэн даруй дамжуулна.
2. Албан тушаалтан болон түүний гэр бүлийн гишүүдийг доромжилсон, тэдний амь нас, эрүүл мэндэд заналхийлсэн агуулгатай өргөдлийг хүлээж авсан төрийн байгууллага, албан тушаалтан өргөдөл бичсэн иргэнд хариу өгөхгүй байх эрхтэй бөгөөд тухайн иргэнд эрхээ хэтрүүлэхгүй байхыг сануулж болно.
3. Өргөдөл нь гаргац муутай, өргөдөлд иргэн юу хүсэж буй нь тодорхойгүй тохиолдолд иргэнд хариу өгөх боломжгүй бөгөөд энэ тухай өргөдлийг бүртгэлд авснаас хойш 7 хоногийн дотор тухайн иргэнд мэдэгдэнэ.
4. Иргэний гаргасан өргөдөл төрийн нууцад хамаарагдах бол энэ тухай иргэнд тайлбарласан хариу өгнө.

**Арванхоёрдугаар зүйл.** Өргөдөл гомдлыг хэлэлцэн шийдвэрлэх хугацаа.

1. Бичгээр ирсэн өргөдлийг бүртгэж авснаас хойш 30 хоногийн дотор хэлэлцэн шийдвэрлэнэ.
2. Онцгой тохиолдолд болон тус хуулийн 2-р зүйлийн 10-р хэсэгт зааснаар бусад байгууллага, албан тушаалтнаас өргөдөлд тодруулга авах тохиолдолд эрх бүхий этгээд тухайн өргөдлийг шийдвэрлэх хугацааг 30-с дээшгүй өдрөөр сунгана. Энэ тухайгаа өргөдөл гаргасан иргэнд мэдэгдэнэ.

**Арвандөрөвдүгээр зүйл.** Өргөдөл гомдлыг судалж шийдвэрлэх журмын гүйцэтгэлд тавих хяналт.

Төрийн болон орон нутгийн байгууллага, удирдах албан тушаалтан өөрийн эрх мэдлийн хүрээнд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавьж тухайн өргөдөл гомдлын агуулгад дүн шинжилгээ хийж, иргэдийн эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны эрх ашиг зөрчигдөж буй тохиолдолд цаг хугацаа алдалгүй илрүүлж, түүнийг арилгах арга хэмжээ авна.

**Арванзургадугаар зүйл.** Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх явцад учирсан хохирол, гарсан зардлыг нөхөн төлөх тухай.

1. Өргөдлийг шийдвэрлэх явцад төрийн болон орон нутгийн байгууллага, албан тушаалтны хууль бус үйлдэл, эс үйлдлийн улмаас учирсан хохирол буюу материаллаг болон сэтгэл санааны хохирлоо нөхөн төлүүлэхээр иргэн шүүхэд хандах эрхтэй.
2. Хэрэв өргөдөл гомдолд дурдагдсан мэдээлэл хуурамч бол холбогдох байгууллага, албан тушаалтан шүүхэд хандаж, зардлыг иргэнээс гаргуулж болно гэж заасан байна.

## УКРАИН УЛС

### Иргэдийн хандалтын тухай Украин Улсын хууль (1996)

Иргэдийн хандалтын тухай Украин Улсын хуулийн үндсэн зорилго нь ард иргэдэд конституцаар олгосон “засаг төрд хандах эрх”-ийг бодитой, баталгаатай эдлүүлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино. Хандалтын тухай тэрхүү хуулийн оршил хэсэгт, иргэн ба эвлэлдэн нэгдсэн иргэдийн байгууллага нь:

- төр засгийн байгууллагын үйл ажиллагааны алдаа дутагдлыг илрүүлэх, засах сайжруулах талаар санал хүсэлт гаргах;
- төрийн болон олон нийтийн байгууллагын албан тушаалтны үйлдэлд гомдол гаргах эрхтэйг дурдсан байна.

Мөн, төр нийгмийн аливаа ажил, асуудалд Украины иргэдийн оролцох боломж бололцоог хангах, иргэдийн эрх ашгийг хөндсөн засаг захиргаа нутгийн удирдлагын байгууллага, үйлдвэр албан газар, өмчийн бүхий л хэлбэрийн байгууллагын ажлын алдаа дутагдлыг арилгах, улмаар иргэдийн зөрчигдсөн эрхийг сэргээх асуудал ч энэ хуулийн зорилтын хүрээнд хамаарна.

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хууль нь зөвхөн төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж өргөдөл, гомдол гаргах, шийдвэрлэх харилцааг зохицуулах зорилттой.

Иргэдийн хандалтын тухай Украин Улсын хуулийн зорилго нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх Монгол Улсын хуулийн зорилтоос илүү өргөн бөгөөд тодорхой агуулгатай байна.

Байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх зүйн зохицуулалт Украинд “хандалтын тухай хууль” гэсэн ерөнхий нэртэй юм. Гэтэл манай холбогдох хууль иргэдийн “өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх” тухай буюу асуудлыг илүү нарийсгаж тодорхойлсон юм шиг нэр гарчигтай байдаг ч агуулгаас нь энэ байдал ажиглагддаггүй. Ил захидал, өргөх бичиг, наалдуулах бичиг, шаардлага, уриалга, мэдэгдэл, сонордуулга зэрэг нь өргөдөл, гомдлын нарийссан хэлбэр мөн үү, биш үү гэсэн асуулт гарч ирж болохоор байна. Мэдээллийн техник, технологи нэвтэрч хөгжихийн хэрээр “иргэдийн электрон хандалт” -ын эрх зүйн орчин ч баталгаажсаар ирснийг хандалтын хэлбэр цаг үеэ дагаад өөрчлөгдөж байдгийн жишээнд дурдаж болно.

Иргэний хандалт абстракт шинжтэй байж болдог. Өргөдлийн агуулга ч мөн тийм байж болно. Гэтэл, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуулийн “хандалтын зарчим”-ыг тодорхойлсон 8 дугаар зүйлд *“өргөдөл, гомдол үнэн зөв байна”* гэсэн заалтай. Тавьсан асуудлынхаа үнэн мөнийг хөндлөнгийн субъектээр ялгуулах гэсэн иргэний эрмэлзлийг эхлээд заавал *“үнэн бөгөөд зөв”* байхыг шаардах нь эртэдсэн алхам болох болов уу. Иргэний хандалт болгон тодорхой байх албагүй, бас боломжгүй юм.

Дотоод агуулгаа бүрэн бөгөөд зөв илэрхийлэх тал дээр Украины хуулийн оноосон нэр илүү оновчтой мэт. Дашрамд тэмдэглэхэд, Беларусь Улсын холбогдох хууль *“Иргэдийн болон хуулийн этгээдийн хандалтын тухай”* гэсэн нэртэй.

Төрийн албан тушаалтан хийх ёстой ажлаа бүрэн дүүрэн хийхгүй, хүлээсэн үүргээ биелүүлэхгүй байх замаар иргэдийн эрх ашгийг хохироох явдал амьдрал дээр гардаг. Иргэдийн хандалтын тухай Украины хуульд төрийн албан хаагчийн **эс үйлдлээс** болж иргэд хохирох ёсгүй гэсэн үзэл санаа олон газар туссан. Үүгээрээ тэр манай адил төстэй хуулиас зарчмын гэмээр ялгаатай байв.

Иргэдийн хандалтын тухай Украин Улсын хуулийн 3 дугаар зүйлд, жишээ нь, “гомдол” ухагдахууныг тодорхойлохдоо, *«гомдол нь засаг захиргаа, үйлдвэр, албан байгууллага, төрийн бус байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр ба эс үйлдлээс болж хохирсон иргэний хууль ёсны эрхийг нөхөн сэргээхийг шаардсан хандалт мөн»* гэж заажээ.

Мөн тэнд (хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4-т) *“төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэний хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөнийг сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг гомдол гэнэ”* гэжээ.

Иргэний хандалтын тухай Украин Улсын хууль агуулгадаа төрийн ажил асуудал хариуцсан албан тушаалтан, үйлдвэр байгууллагын дарга нар иргэнийг хүсэлтийнх нь дагуу биечлэн хүлээн авч уулзаж байхыг үүрэгжүүлсэн тодорхой заалт (§§22, 23)–уудтай юм. Төр засгийн өндөр албан тушаалтантай иргэнийг уулзуулах асуудлыг тусгай журмаар зохицуулна гэж уг хуульд заасан байна. Байгууллагын дарга албан тушаалтантай уулзах нь иргэний хандалтын нэг хэлбэр гэж үздэг бөгөөд ингэж уулзахын тулд иргэн заавал “бичсэн өргөдөлтэй байх” албагүй нь хуулийн агуулгаас харагдаж байна. Монгол Улсын холбогдох хуульд “байгууллагын дарга иргэнийг хүлээж авч уулзах” тухай заалт үгүй, харин иргэдийг (завсрын шатанд) “хүлээн авах байранд хүлээж авч уулзах” тухай тодруулсан байдаг.

Украинд, иргэн гомдлоо төлөөлөх хүнээр (этгээд)–ээр дамжуулан гаргах эрхтэй. Иргэний эрх ашгийг хамгаалсан гомдлыг байгууллагын (хамт олон) нэрээр гаргаж болдог. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуульд “бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд овог, нэр оршин суугаа газрын буюу шуудангийн хаягаа бичиж, гарын үсгээ зурна. Хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар гарын үсгээ зурж чадахгүй бол бусдаар төлөөлүүлэн зурж болно” гэсэн.

шийдвэрлэж дууссаны дараа, уг гомдолд хавсаргаж ирүүлсэн материалыг эзэнд нь буцааж өгнө” гэсэн бол Иргэний өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуулийн 13 дугаар зүйлд, өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхдээ, хандагч талаас тодруулах боломжтой баримт сэлтийг **шаардан** авч болно” гэж заажээ. Эхний тохиолдолд (Украинд) иргэнээс ирүүлсэн материалыг буцааж олгох тухай, сүүлийн тохиолдолд “ирүүлээгүй материалыг түүнээс нэхэж авах” тухай асуудал хөндөгдөж байна. Өргөдөл, гомдол гаргагчаас түүнд байхгүй “байхгүй материал”-ыг, эсхүл өгөөгүй материалыг шаардаж нэхэж болохгүй.

**Гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс ирүүлсэн Хандалтыг бүртгэх, шийдэх, боловсруулах үндэсний нэгдсэн систем нэвтрүүлсэн Украин улсын туршлага**

Иргэний хандах эрхийг баталгаажуулах үүднээс улсын хэмжээний (бүртгэл, үйлчилгээ, хяналт боловсруулалтын) мониторингийн нэгдсэн тогтолцоо нэвтрүүлсэн улсын нэг бол Украин юм. Украины гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс гаргадаг хандалтыг “барагдуулах” үйлчилгээний бүртгэл хяналтын нэгдсэн тогтолцоог, тэнд харьцангуй саяхан нэвтрүүлсэн, байгуулах концепцийг нь Украины Засгийн газрын 2011.6.09–ний өдрийн 589 дүгээр тогтоолоор баталсан.

Засаглах үйл явц эрх зүйг дээдэлсэн, нийтэд нээлттэй, ил тод зарчмаар явагдах учиртай. Эндээс, төр засгийн үйл ажиллагаанд иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, нийгмийн гүнээс гарсан аливаа санал санаачилгад түргэн шуурхай хандах, төрийн үйлчилгээг хүн бүрт нийгэмд аль болох чанартай хүртээмжтэй хүргэх зорилт хэрэгцээ урган гарна. Иргэдийн хандалтыг боловсруулах Украины үндэсний нэгдсэн систем чухамхүү энэ чиг зорилгод үйлчилдэг.

Үндэсний систем хөгжүүлж нэвтрүүлснээр төр засгийн зүгээс нийгмийн тулгамдсан асуудлыг оновчтой тодорхойлох, бодлогын асуудлыг зөв эрэмбэлэх, олон түмнийг үнэн бодит мэдээллээр хангах, иргэдийн хандалтыг барагдуулах процест үндэслэл бүхий судалгаа дүгнэлт хийх, төрийн тухайлсан үйлчилгээний чанар үр өгөөж дээшлэх зэрэг олон талын эерэг үр нөлөө гарна үзсэн байна.

Иргэдийн хандалтын Үндэсний системийг нэвтрүүлэх явцад Украины зарим муж хотуудад Засгийн газрын харилцах төв (*контактный центр*)–үүд олноор байгуулжээ. 2014.5.01–ний байдлаар, Украинд муж, бүс нутгийн 22, Киев ба Севастополь хотод тус бүр 1, улсын хэмжээнд нийт 24 харилцах төв үйл ажиллагаа явуулж байна. Украины Засгийн газрын 2012.01.18–ны өдрийн 21 дүгээр тогтоолоор Иргэний хандалтыг бүртгэх, шийдэх, боловсруулах үндэсний мониторинг системийн болон зарим муж хотын олон нийттэй Харилцах төвүүдийн үйл ажиллагааны үлгэрчилсэн дүрмийг баталсан.

Украин Улсын Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас иргэдийн хандалтын Үндэсний систем байгуулах явцыг эрчимжүүлэх, хөгжүүлэлтийг дэмжихийн тулд ХЭГ–аас “Засгийн газрын харилцах төв”–тэй хамтран төв орон нутгийн засаг захиргааны нэгжүүдийн орлогч дарга нарыг хамруулан тухайн асуудлаар улсын зөвөлгөөн зохион байгуулсан.

Үндэсний нэгдсэн тогтолцоо байгуулах Засгийн газрын шийдвэрийн хэрэгжилтийн хүрээнд Засгийн газрын харилцах төвүүдийг *«орон нутаг дахь ижил төрлийн байгууллагуудын үйл ажиллагааг мэргэжил арга зүйн болон уялдуулан зангидах»* эрх бүхий байхаар шийдвэрлэжээ. Ингэснээр, Үндэсний нэгдсэн систем нь улсын хэмжээнд “дороо хөлтэй, дээрээ толгойтой” бүхэл бүтэн сүлжээ байгууллага болжээ.

Засгийн газрын Харилцах төв нь өөрийн харьяа салбар төвүүдийн төдийгүй, гүйцэтгэх засаглалын төв орон нутгийн байгууллагуудын “улайссан утас” (халуун шугам), телефон утасны “*лавлах товчоо*”-дын үйл ажиллагааг чиглүүлэн зохицуулахын зэрэгцээ тухайн системийн шат шатны удирдлага мэргэжилтнүүдийг хамруулан цаг үеийн болон нийгмийн тулгамдсан асуудлуудаар улсын хэмжээний сэдэвчилсэн семинар сургалт явуулна.

Иргэдийн хандалтыг “барагдуулах” Украины үндэсний системийг хөгжүүлэх зарчмын үндсийг тодорхойлсон хууль тогтоомж, бодлогын баримт бичгийн хүрээ өргөн. Тэдгээрээс заримыг нь тухайлан дурдвал:

- Украин улсын конституц;
- Төр засгийн болон нутгийн удирдах ёсны байгууллагуудад хандсан иргэний хандалтыг барагдуулах чиглэлд авах тэргүүн ээлжийн арга хэмжээний тухай Украин Улсын Ерөнхийлөгчийн 2008 оны 109 дугаар зарлиг;
- “Нийгмийн харилцааны төв” төрийн байгууллагын тухай Украины Засгийн газрын 2009 оны 579-р тоот захирамж;
- «Гүйцэтгэх засаглалын байгууллага ба “Засгийн газрын харилцах төв” (төрийн байгууллага) хоорондын ажлын уялдаа холбооны тухай» Украины Засгийн газрын 2009 оны 898 дугаар тогтоол;
- Нийгмийн харилцааны төв (улсын байгууллага)-ыг ЗГХЭГ-ын Үйлчилгээ аж ахуйн газарт шилжүүлэх тухай Украин Улсын Засгийн газрын 2010 оны 1456-р тоот захирамж;
- Гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс ирүүлсэн Хандалтыг бүртгэх, шийдэх, боловсруулах үндэсний нэгдсэн систем байгуулах;
- Концепцыг сайшаасан Украин Улсын Засгийн газрын 2011 оны 589-р тоот захирамж;
- Гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс ирүүлсэн Хандалтыг бүртгэх, шийдэх, боловсруулах үндэсний нэгдсэн системийн үйл ажиллагааны тухай болон муж хотуудын Харилцах төвүүдийн үйл ажиллагааны үлгэрчилсэн дүрэм батлах тухай Украины Засгийн газрын 2012 оны 21 дугаар тогтоол;
- Төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийн талаарх тусгай мэдээллийн систем байгуулах тухай Засгийн газрын зорилтот хөтөлбөр (2017 он хүртэлх)-ийн үзэл баримтлалыг сайшаасан Украины Засгийн газрын 2013.7.24-ний өдрийн 614 дүгээр тоот захирамж;
- Асуудалд холбогдох бусад хууль тогтоомж.

Иргэдийн хандалтыг бүртгэх боловсруулах, хандалт нэг бүрийг барагдуулахын төлөө ажилладаг Украины Үндэсний нэгдсэн тогтолцоо төрөөс иргэнд үзүүлэх үйлчилгээг сайжруулах, төр засгийн үйл ажиллагаанд олон нийтийн оролцоог зохион байгуулалттай хангахад эерэгээр нөлөөлж байна.

Украины үндэсний нэгдсэн тогтолцоо үйлчлэл хэдийгээр “гүйцэтгэх засаглалын байгууллагын хүрээ”-нд гэж яригддаг ч бодит ажил үйлчилгээн дээрээ, нийгмийн амьдралын бүх хүрээг хамарсан “ажил хэрэгч диалоги” өрнөх боломжийг хангадаг, өмчийн бүх хэлбэрийн үйлдвэр албан газар, төрөл бүрийн байгууллагын үйл ажиллагааны аливаа зөрчил дутагдлыг иргэдийн эрх ашгийн үүднээс засаж залруулахад үйлчилдэг, үүгээрээ манай холбогдох хууль тогтоомжоос зарчмын ялгаатай байна.

## АВСТРАЛИ УЛС

**Австрали Улсын өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх тогтолцоо:** Австрали Улсын иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл гомдол гаргах, Парламентын өмнө гомдлоо шууд илэрхийлэн гаргах эрх нь нээлттэй байдаг байна. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг Төрийн албаны тухай хууль

/Public service act<sup>268</sup> 2006 оны 11 дүгээр сарын 10-ны Австралийн Засгийн газар, Төрийн Албаны Комиссын No13/06 тогтоол,<sup>269</sup> Австралийн ISO 10002-2006 стандартыг<sup>270</sup> баримтлан шийдвэрлэдэг. Төрийн албаны тухай хуулийг үндэслэн баталсан Австралийн Засгийн газар, Төрийн Албаны Комиссын No13/06 тогтоолоор Алба, агентлагуудад өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоог бий болгож, тэдгээр тогтолцооны үндсэн стандартыг тогтоосон байна.

Тогтоолд: **"Агентлаг"** гэдгийг төрийн албан байгууллага гэж ойлгох ба **"Өргөдөл, гомдол"** бол тухайн нэг агентлагийн эсвэл түүний албан хаагчийн тухай сэтгэл хангалуун бус байдлаа аман эсвэл бичгэн хэлбэрээр гаргасан илэрхийллийн ерөнхий нэр томъёо бөгөөд **"Өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоо"** гэдэг нь өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, бүртгэж, хариу өгч, тайлагнаж буй агентлагийн хэрэгжүүлж буй бодлого, үйл ажиллагаа ба хэрэглэж буй хүний нөөц, технологи юм гэж тодорхойлжээ.

Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх улсын хэмжээний мэдээллийн нэгдсэн систем байхгүй хэдий ч дээрх тогтоолоор бүх агентлагууд нь **өргөдөл, гомдлын менежментийн ямар нэгэн тогтолцоог** бий болгон хэрэглэх ёстой бөгөөд аливаа агентлагийн өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоо нь бичиж боловсруулсан бодлого ба үйл ажиллагаа бүхий байхыг шаарддаг байна. Мөн өргөдөл, гомдлын тогтолцоонд энэ тогтоолын 7 дугаар хэсэгт тодорхойлон заасан **"Өргөдөл гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх тогтолцооны элементүүд"** буюу Австрали ба олон улсын стандартуудад үндэслэсэн санал гомдлыг барагдуулахад баримталдаг Австралийн ISO 10002-2006 стандарт бүхий дараах зарчмуудыг<sup>271</sup> агуулсан байх ёстой. **Тухайлбал,**

**Ил тод-** Хаана, хэрхэн гомдол гаргах тухай мэдээлэл хэрэглэгчид, хувь хүмүүс ба сонирхсон бусад хэнд ч болов сайтар түгээгдэн нийтлэгдсэн байх ёстой.

**Нээлттэй-** Гомдол гаргасан бүх хүнд гомдлыг барагдуулах үйл явц нь нээлттэй хүртээмжтэй байх. Үүнд үйл явцын тухай мэдээлэл бүрэн нээлттэй байх, өргөдөл гомдол гаргах арга зам нь уян хатан байх, тусгайлан тус дэм хэрэгтэй (*орчуулагч зэргийг оролцуулаад*) гомдол гаргагчдад тусгай зохицуулалт хийлгэх эсвэл дэмжлэг авах боломжтой байх зэрэг багтана.

**Шуурхай-** Аливаа өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан даруйдаа гомдол гаргагчид хүлээн авснаа мэдэгдэнэ. Өргөдөл, гомдлыг шуурхай дамжуулах ба, гомдол барагдуулах явцад гомдол гаргагчтай эелдэг харилцаж, өргөдөл, гомдлынх нь талаар гарсан ахиц явцыг мэдээлж байх ёстой.

**Бодитой-** Гомдлыг шийдвэрлэн барагдуулах явцын туршид гомдол гаргагч бүртэй шударга, бодитой бөгөөд ялгаварлалгүй байдлаар хандан харилцана.

**Төлбөргүй-** Өргөдөл, гомдлыг барагдуулах бүх үйл явцад гомдол гаргагч үнэ төлбөргүй хамрагдана.

**Нууцлалтай-** Өргөдөл, гомдол гаргагчийн хувийн мэдээлэл нь гагцхүү байгууллагын дотор гомдлыг дамжуулахад хаана хэрэгтэй тэнд байх ёстой боловч гомдол гаргагч өөрөө түүнийг дэлгэхийг шаардаагүй л бол нууцлалыг чандлан хамгаална.

<sup>268</sup> Public Service Act 2008

<sup>269</sup> [http://www.health.qld.gov.au/nonconsumer\\_complaint/docs/OPSC\\_Directive.pdf](http://www.health.qld.gov.au/nonconsumer_complaint/docs/OPSC_Directive.pdf)- Directive 13/06-Complaints Management Systems

<sup>270</sup> Australian StandardTM Customer satisfaction- Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2006, MOD)- <http://www.saiglobal.com/pdftemp/previews/osh/as/as10000/10000/10002-2006.pdf>

<sup>271</sup> Австралийн Стандарт, Хэрэглэгчийн Сэтгэл Ханамж - Байгууллагын өргөдөл гомдлыг барагдуулах гарын авлага (AS ISO 10002-2006)

**Гомдлын судалгаа-** Гомдолтой холбогдох бүх нөхцөл байдал ба мэдээллийг судлан тогтооход зохих бүх хүчин чармайлтыг гаргах ёстой.

**Хэрэглэгч төвтэй арга-** Байгууллага нь хэрэглэгч төвтэй арга барилыг хэрэгжүүлэх ёстой ба гомдлын талаар эргэж мэдээлэхдээ нээлттэй, гомдлыг шийдвэрлэх чинхүү зорилго бүхий байгаагаа үйл ажлаараа харуулдаг байх.

**Гомдлыг шийдвэрлэх нь-** Зохих судалгааны дараа байгууллага уг асуудлыг засаж залруулах ба дахин гарахаас урьдчилан сэргийлэх гэх мэтээр ямар нэгэн хариу арга хэмжээг авах ёстой. Энэ мэт арга хэмжээг авсан даруйдаа гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

**Хариуцлагатай-** Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажилтай холбоотой байгууллагын шийдвэр ба үйл ажиллагааг хариуцах, тайлагнах явдал тодорхой цэгцэрсэн эсэхийг байгууллага өөрөө батлан даах ёстой.

**Ямагт сайжруулж байх-** Өргөдөл, гомдлыг барагдуулах үйл явц ба үйлчилгээний чанарыг ямагт сайжруулж байх нь байгууллагын нэгэн зүйл хөдөлбөргүй зорилт байх ёстой.

Австралийн ISO 10002-2006 стандартын дагуу алба агентлаг бүр өргөдөл гомдлын менежментийг бий болгож ажиллах нь байгууллагын удирдлагуудын үүрэг байдаг байна. Өргөдөл, гомдлын менежментийн шуурхай тогтолцооны элементүүд нь заавал хангах ёстой үндсэн стандартуудыг илэрхийлнэ.

Төрийн байгууллага, албан хаагчдын үйл ажиллагаатай холбоотой гаргасан өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоогоор шийдвэрлэж чадаагүй болон хөндлөнгийн шалгалт хийлгэхийг хүсвэл Омбудсменд хандан өргөдөл гаргах боломжтой.

#### **Омбудсмений журмаар гомдол шийдвэрлэх ажиллагаа<sup>272</sup>**

Австрали Улсын хувьд 1971 оны Парламентын Комиссионерийн актаар бий болсон Омбудсмен буюу Парламентын хараат бус ажилтан нь Засгийн газрын яам, агентлаг, хорих газар, эмнэлэг, сургууль, техникийн коллеж, орон нутгийн захиргаа, улсын их, дээд сургуулиуд зэрэг байгууллагуудын нийтийн албаны үйл ажиллагааг мөрдөн шалгах үүрэгтэй байдаг. Энэхүү байгууллагыг хүмүүсийн өдөр тутмын амьдралд нийтийн албаны эрх мэдлийн нөлөөлөл өсч байгаа, ийм байгууллагууд нь бүрэн эрхээ хэрэгжүүлснээ тайлагнаж байх шаардлага, иргэ- дийн хувьд эдгээр агентлагуудтай үүссэн аливаа маргааныг шуурхай, бага зард- лаар шийдвэрлэх арга хэрэгслийг бий болгох зорилгоор байгуулсан ажээ. Омбудсмений хуулиар олгогдсон үндсэн 4 чиг үүргийн нэг нь дээрх байгууллагуудын шийдвэрийн талаар иргэдээс ирүүлсэн гомдлыг хүлээн авч, шалгаж, шийдвэрлэх явдал юм.

#### **а/ Гомдол гаргах журмын талаар**

Омбудсменд гомдол гаргахаас өмнө шууд хамаарах агентлаг, байгууллагад хандаж гомдлоо амаар, бичгээр, утсаар аль ч хэлбэрээр гаргаж болно. Ийнхүү гаргаад хариу аваагүй бол дээд шатны байгууллагад гаргаж, эцсийн шатанд Омбудсменд хандана.

Омбудсменд гаргах гомдолд дараах шаардлага тавигдана:

- Тухайн байгууллагад нь хандаж гаргасан байх;
- Гомдол гаргагчийн хувийн байдалд нөлөөлсөн байх;
- Гомдол нь нийтийн эрх бүхий этгээдийн захиргааны үйл ажиллагаатай холбоотой байх.

<sup>272</sup> СТ-13/422 “Бусад орнуудын парламент дахь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн журам” Харьцуулсан судалгаа.

Хэрвээ гомдол нь дээр дурдсан шаардлагыг хангаагүй бол лавлагааны ажилтан нь гомдол гаргагчийг хэнд хандаж, хэнээс тусламж авах боломжтойг хэлж өгнө. Омбудсмен нь хувь этгээд, бизнесийн үйл ажиллагаатай холбоотой (*банк, санхүүгийн компани, дэлгүүр гэх мэт*) болон хөөн хэлэлцэх хугацаа нь өнгөрсөн гомдол эсхүл шүүхэд хандах боломжтой гомдлыг хүлээн авахгүй.

#### **б/ Гомдлоор хийх ажиллагаа**

Гомдлыг хүлээн аваад дараах ажиллагааг хийнэ. Үүнд:

- Гомдлыг судлах;
- Аль ч талд нь тэгш хандах;
- Гомдол гаргагчид энэрэнгүй, хүндэтгэлтэй хандах;
- Утсаар тавьсан асуултад нэг хоногийн дотор хариулт өгнө;
- Уг асуудал нь омбудсменд хамааралтай эсэх талаар бичгээр хариу өгнө;
- Асуудлын ээдрээтэй байдлаас шалтгаалан аль болох түргэн хариу өгнө;
- Гомдлыг шийдвэрлэх ажиллагааны явцын талаар мэдэгдэж байна;
- Гаргаж байгаа аливаа шийдвэрийнхээ үндэслэлийг тайлбарлана.

#### **в/ Үнэлгээ**

Дараах асуудлыг шалгана:

- Омбудсменд харьяалах эсэх;
- Захиргаатай холбоотой асуудал мөн эсэх;
- Гомдол нь гомдол гаргагчийн хувийн байдалд нөлөөлөх эсэх;
- Уг асуудлын талаар мэдсэнээс хойш 12 сар өнгөрөөгүй эсэх;
- Шүүх, трибуналаар шийдвэрлүүлэх боломжтой эсэх;
- Энэ асуудлыг шийдвэрлэж чадах өөр байгууллага байгаа эсэх;
- Энэ нь гомдол гаргагч болон нийгэмд хэрхэн нөлөөлөх эсэх;
- Гомдлыг шийдвэрлэх өөр арга зам байгаа бол энэ талаар мэдэгдэнэ.

#### **г/ Мөрдөн шалгах**

Гомдлын талаар мэдээлэл цуглуулах ажиллагаа юм. Холбогдох агентлагаас асуух, мэдээлэл шаардах, хувь хүнээс мэдүүлэг авах, байгууллагын албан бичгийг шалгах болон зохистой гэж үзсэн ямар ч аргыг хэрэглэж болно. Омбудсменаас агентлагт хандан шийдвэрээ эргэн харах, өөрчлөх, захиргааны практикаа өөрчлөх, уучлалт гуйх, хүссэн тохиолдолд нөхөн төлбөр өгөх зэргийг зөвлөж болно.

#### **д/ Үр дүн**

Омбудсмен нь зөвхөн зөвлөмж өгөх эрхтэй ба үйл ажиллагаанд нь шууд оролцох эрхгүй. Мөрдөн шалгасан ажиллагааны талаар тайлан бичиж харьяалах дээд шатны байгууллагад өгөх, мужийн парламентад танилцуулах, цахим хуудастаа тавих ажиллагаа хийнэ. Харин Омбудсменээс гаргасан аливаа баримт бичгийг хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаанд ашиглахгүй. Гомдол гаргагч нь Омбудсменд өөрт нь гомдлын талаар гаргасан шийдвэрээ дахин хянуулах хүсэлт гаргах эрхтэй. Парламентад гаргах өргөдлийг Өргөдлийн Байнгын хороо нь Өргөдөл болон түүний тогтолцоотой холбоотой ямар ч асуудлаар танхимд мэдээлэл, лавлагаа хийх, өргөдлийг хүлээн авч шийдвэрлэдэг.

## АШИГЛАСАН ЭХ СУРВАЛЖ

### Филиппин улс

- <https://8888.gov.ph/> Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах 8888 төв /Филиппин улс/
- <https://www.opengovpartnership.org/members/philippines/commitments/PH0047/>
- <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/08/20161014-EO-6-RRD.pdf>
- <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/08/20161201-EO-9-RRD.pdf>
- <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/08/20181031-EO-67-RRD.pdf>
- <https://8888.gov.ph/history/>
- <https://nlrc.dole.gov.ph/Node/view/TIYwMDAxNw> Бүгд Найрамдах Улсын хууль № 9485 буюу Улаан туузын эсрэг хууль (Anti-Red Tape Act)
- <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/11/20190717-RA-IRR-11032-RRD-1.pdf> “Бизнес эрхлэхэд төрийн үйлчилгээг хялбар, үр ашигтай хүргэх” тухай журам
- <https://nlrc.dole.gov.ph/Node/view/TIYwMDAxNw>
- <https://8888.gov.ph/wp-content/uploads/2021/11/20190717-RA-IRR-11032-RRD-1.pdf>
- <https://www.officialgazette.gov.ph/constitutions/1987-constitution/> Филиппин Улсын Үндсэн хууль, 1987

### БНЭУ

- СТ-13/422, “Иргэдийн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн эрх зүйн орчин, бусад орны туршлага”, 2013 он.
- СТ-14/213 “Иргэдээс өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх нэгдсэн тогтолцооны талаарх гадаадын зарим орны туршлага” харьцуулсан судалгаа, 2014 он.
- <https://byjus.com/free-ias-prep/centralized-public-grievance-redress-monitoring-system-cpgrams/>
- <https://pgportal.gov.in/>
- <https://darp.gov.in/sites/default/files/faq-pgportal.pdf>

### ИБУИНХУ

- Standing orders of the House of Commons <https://www.parliament.uk/business/publications/commons/standing-orders-public11/>
- Petition parliament and the government <https://www.gov.uk/petition-government>
- Petitions <https://petition.parliament.uk/help>
- Actions on petitions <https://committees.parliament.uk/committee/326/petitionscommittee/content/108759/actions-on-petitions/>
- Role–Petitions Committee <https://committees.parliament.uk/committee/326/petitions-committee/role/>
- СТ-13/422 “Иргэдийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн эрх зүйн орчин, бусад орны туршлага” УИХ-ын Тамгын газрын Судалгаа, шинжилгээний хэлтэс

### Япон улс

- Act on General Rules for Incorporated Administrative Agency (Act No. 103 of 1999) <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/2754>
- Act on National Consumer Affairs Center of Japan <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3193/en>
- Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3774>
- Organizational chart of The National Consumer Affairs Center of Japan [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/data/ncac\\_oc.html](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/data/ncac_oc.html)

- Alternative dispute resolution committee [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/pdf/ncac\\_adr.pdf](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/pdf/ncac_adr.pdf)

**Өргөдөл, гомдол**

- <https://www.parliament.uk/get-involved/have-your-say/petitioning/>
- <https://www.parliament.uk/Util/login.aspx?ReturnUrl=%2Fget-involved%2Fhave-your-say%2Fpetitions%2Fpaper-petitions%2F>
- <http://www.parliament.uk/documents/commons-information-office/P07.pdf>
- <http://epetitions.direct.gov.uk>
- <http://www.sasanet.org/documents/Tools/Citizen's%20Charters.pdf>
- <http://iilt.ilstu.edu/staylor/csdcb/articles/Volume6/Pinney%201993.pdf>
- <http://iilt.ilstu.edu/staylor/csdcb/articles/Volume6/Pinney%201993.pdf>
- [https://www.ourcommons.ca/About/StandingOrders/chap4-e.htm#TOCLink\\_36\\_8](https://www.ourcommons.ca/About/StandingOrders/chap4-e.htm#TOCLink_36_8)
- [https://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/opepubs/tb\\_d3/guid01-eng.asp](https://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/tb_d3/guid01-eng.asp)
- <http://www.revparl.ca/english/issue.asp?param=180&art=1225>
- <https://prsindia.org/administrator/uploads/media/Citizen%20charter/Right%20of%20>
- <https://pgportal.gov.in>
- <http://letters.kremlin.ru/acts/2>

УИХ.МН  
СУДАЛГААНЫ САН