

**ИРГЭДИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН, БУСАД ОРНЫ ТУРШЛАГА
(Мэдээлэл лавлагаа)**

Р.Оргилмаа

Судалгааны зорилго

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандан гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хууль эрх зүйн орчинг сайжруулах

Судалгааны зорилт

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандан гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх хууль эрх зүйн орчин сайн хөгжсөн бусад орны туршлагыг судлах /ИБУИНВУ, Канад Улс, БНЭУ, ОХУ-ын жишээн дээр/

Их Британи Умард Ирландын Нэгдсэн Вант Улс /ИБУИНВУ/

Их Британи Умард Ирландын Нэгдсэн Вант 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 иргэд төрийн байгууллагын үйлчилгээний талаар болоод хувийн асуудлаар /personal grievances/ төрийн захиргааны байгууллагуудад өргөдөл гомдол гаргадаг ч энэ нь ихэнх тохиолдолд байгууллагын дотоод журмаар шийдэгддэг байна.

Парламентад хандан өргөдөл гаргах нь:

Иргэд 0 0 1 190.08 4 олон нийт парламентад хандан өөрсдийн санал бодол, хүсэлтээ илэрхийлэн өргөдөл гаргах эрхтэй. Иргэд ихэвчлэн Парламентын Нийтийн танхимын гишүүдэд хандан өргөдөл гаргах нь элбэг бөгөөд Лордын танхимын гишүүдэд хандах нь тун ховор байдаг байна. Иргэд Нийтийн танхимын гишүүдэд хандан өргөдөл гомдол гаргахдаа дараах зарчмыг баримтална. Үүнд:

1. Иргэдээс Парламентын Нийтийн танхимд хандан гаргаж буй өргөдөл Парламентын Нийтийн танхимын тухай хуульд /Standing order/ заасны дагуу тодорхой шаардлагуудыг хангасан байна.

- Өргөдөл нь Нийтийн танхимд хандсан байна.
- Өргөдөл гаргагч нь юуны учир Нийтийн танхимд хандан өргөдөл гаргах болсон шалтгаанаа бичнэ.
- Танхимын эрх хэмжээнд хамааралтай, тодорхой асуудлаар өргөдөл, гомдлыг гаргасан байна.
- Өргөдөлд албан ёсны, хүндэтгэлийн үг хэллэг хэрэглэсэн байна.
- Өргөдөл нь Англи хэл дээр бичигдсэн байх ба эсхүл албан ёсны орчуулгыг хавсаргасан байна.
- Өргөдөлд захидал, албан бичиг хавсаргахгүй байх.
- Өргөдөл гаргагч болон өргөдөлд дурдсан асуудлыг дэмжин гарын үсэг зурагчид нь өөрсдийн нэр хаягаа зөв тодорхой бичсэн байна.
- Өргөдөл гаргагч өөрийн гарын үсэг зурснаар өргөдөл баталгаажих ба нийтийг хамарсан асуудлаар гаргасан өргөдөлд олон нийтийн дэмжлэгийг харуулах үүднээс асуудлыг дэмжиж буй бүх хүмүүс 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 ногоон 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, түүнчлэн тусгай хороонд мэдэгдэнэ.

5. Иргэдээс Парламентад хандан гаргасан өргөдөл гомдлыг Парламентын сүлжээнд тавин олон нийтэд нээлттэй болгож, өргөдөл шийдвэрлэлтийн үйл явцыг иргэд өөрсдөө хянах боломжийг олгосон байна. Мөн түүнчлэн Танхимын хуралдааны тэмдэглэлд “Hansard” өргөдлийн эх хувь, хэлэлцсэн, шийдвэрлэсэн зэрэг бүхий л үйл явцыг дэс дарааллын дагуу нийтлэхээс гадна парламентын цахим хуудасны “Hansard” нүүрэнд байршуулан, иргэдэд өргөдөл хүсэлттэй танилцах боломжийг олгодог байна.

“Үндэсний шуудангийн тухай” хуулинд өргөдөл гаргагчийн Нийтийн танхим, түүнчлэн танхимын нэр бүхий гишүүнд хандан гаргасан өргөдлийг үнэ төлбөргүй илгээх тухай заажээ.

1974 оныг хүртэл иргэдээс Парламентын Нийтийн танхимд хандан гаргасан өргөдлийг Өргөдлийн тусгай хороо /Select Committee on Public Petitions/ хүлээн авч, өргөдөл нь Нийтийн танхимаас гаргасан дүрмийн дагуу бичигдсэн эсэхийг нягтлан, харьяаллын дагуу яамдад хуваарилалт хийдэг байв. Гэвч тус хороо нь өргөдөлд дурдсан асуудлуудыг шийдвэрлэх эрх үгүй тул 1974 онд татан буулгаж, иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтанг /The Clerk of Public petitions/ Нийтийн танхимын Хэвлэл мэдээллийн албанаас томилон ажиллуулах болжээ.

Засгийн газарт хандан цахим өргөдөл гаргах нь:

Иргэдийн хууль тогтоох үйл ажиллагаанд оролцох оролцоог нэмэгдүүлэх, хянах, тэднийг санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэхэд дөхөм болох үүднээс цахим өргөдлийн сүлжээг бий болгосон байна. Цахим өргөдөл нь иргэд Парламентын болон Засгийн газрын үйл ажиллагааны тухай өөрийн байр сууриа чөлөөтэй бөгөөд хялбар аргаар илэрхийлэх боломжийг олгодог. Хэдийгээр иргэд одоогоор Парламентын Нийтийн танхимд хандан цахим өргөдөл гаргах боломжгүй байгаа хэдий ч энэ асуудал шийдвэрлэх шатандаа явж байна. Гэхдээ иргэд Засгийн газарт хандан цахим өргөдөл гаргах боломжтой. Иргэд Засгийн газрын эрх мэдлийн хүрээнд ямар ч асуудлаар санал бодлоо илэрхийлэх боломжтой бөгөөд тухайн цахим өргөдөл нь Засгийн газрын цахим хуудсанд нээлттэй байрлуулснаар 100.000, түүнээс дээш иргэдийн дэмжлэг /гарын үсэг/ авсан тохиолдолд Парламентын Нийтийн танхимаар хэлэлцэх асуудлын жагсаалтанд ордог байна.

Цахим өргөдөл гаргахад доорх нөхцөлүүдийг хангасан байна.

- Өргөдөл гаргагч нь тус улсын иргэн байна.
- Өргөдөлд Засгийн газрын зүгээс арга хэмжээ авах боломжтой тодорхой асуудлыг

- тусгасан байна. Хэрэв тодорхой асуудлаар хандаагүй тохиолдолд өргөдлийг хүлээн авах боломжгүй.
- Өргөдлийн үг хэллэг, агуулга нь хууль бус байж болохгүй ба хууль бус үйлдлийг дэмжсэн байж болохгүй.
 - Өргөдөлд хэн нэгний эрх ашгийг хөндөхөөс зайлсхийх шаардлагатай.
 - Өргөдөлд бусад иргэдийн өргөдөлдөө хөндсөн асуудлыг давхар хөндөхгүй байх.
 - Засгийн газрын аль салбар, яаманд хандаж буйгаа тодорхой заах.
 - Өргөдөл гаргагч өөрийн нэр, хаяг, цахим хаягаа зөв, тодорхой бичсэн байх.
 - Өргөдлийг Засгийн газрын цахим хуудсан дээр олон нийтэд нээлттэй байлгаж дэмжлэг /гарын үсэг/авахад зориулсан хугацааг тодорхой заах.

Хэрэв өргөдөл нь дээрх нөхцөлүүдийг хангаагүй тохиолдолд хүлээн авах боломжгүй ба өргөдөл гаргагчид энэ тухай цахим шуудангаар мэдэгдэнэ. Гэвч энэ нь дахин өргөдөл хүсэлт гаргах боломжгүй гэсэн үг биш юм.

Засгийн газрын өргөдлийн цахим хуудсанд ирүүлсэн өргөдөл хүсэлтүүдийг ангилан асуудлыг харьяалах яамдуудад илгээнэ. Өргөдөл гаргагчийн хөндсөн асуудал өргөдөл хүсэлтийг хаягласан яаманд хамааралгүй бол асуудлыг хамаарах яаманд өргөдлийг илгээнэ. Тухайн асуудлыг хамаарах яам өргөдлийг хүлээн авснаас хойш танилцан, шаардлага хангасан өргөдлийг Засгийн газрын өргөдлийн цахим хуудсанд байрлуулсан, олон нийтэд нээлттэй болгох өдөр хүртэл 7 хоногийн хугацаа зарцуулдаг байна. Гэвч ачаалал ихтэй үед энэ хугацааг сунгана. Шаардлага хангасан өргөдлийг өргөдлийн цахим хуудсанд олон нийтэд нээлттэй байрлуулснаар иргэд уг асуудалтай танилцах боломжтой болох ба дэмжиж буйгаа илэрхийлэн гарын үсгээ илгээх боломжтой байна. Засгийн газраас өргөдөл гаргагчид тус өргөдлийг байршуулсан цахим хуудсыг илгээх бөгөөд өргөдөл гаргагч тус хуудсыг бусдад илгээн танилцуулж олон нийтийн дэмжлэгийг авах боломжтой байна. Өргөдлийг ихэвчлэн 1 хүртэл жилийн хугацаанд олон нийтэд нээлттэй байрлуулдаг. Гэвч өргөдөл гаргагч 1 жилээс богино хугацаа зааж болно. Заасан хугацаанд өргөдлийг 100.000 буюу түүнээс дээш иргэн дэмжин гарын үсэг илгээгээгүй бол тухайн асуудлыг Парламентын Нийтийн танхимаар хэлэлцүүлэх боломжгүй болно. 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. Засгийн газрын өргөдлийн цахим хуудаснаас өргөдөл гаргагч болон дэмжин гарын үсгээ илгээгчид өргөдөл хийгээд гарын үсгийг хүлээн авсныг мэдэгдсэн хариу ирүүлнэ.

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, Португаль, 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 /үүнд баримталж буй бодлого 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 ангиудыг 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 (хэрэв байдаг бол) 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 омбудсменаар /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.

Канад Улс

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 ерөнхийдөө ИБУИНВУлстай төстэй байгаа хэдий ч хэд хэдэн зүйлийг онцлон дурдъя.

Парламентад хандан өргөдөл гаргах нь:

Канад улсад иргэд, олон нийт парламент үүсгэн байгуулагдсан цагаас эхлэн өргөдөл хүсэлт гаргасаар ирсэн бөгөөд 1910 онд Парламентын тухай хуульд оруулсан нэмэлт өөрчлөлтөөр парламентын ажлын албанд иргэд олон нийтээс ирүүлсэн өргөдөл хүсэлтийг хариуцсан ажилтанг /Clerk of Petitions/ томилон ажиллуулах болсон байна. Парламентын тухай хуулиар иргэдийн өргөдөл хүсэлтийг Нийтийн танхимын хуралдаанд танилцуулахаас өмнө өргөдөл хариуцсан ажилтан тухайн өргөдлийн хэлбэр болон агуулгын бүрдлийг нягтлах тухай заажээ. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл хэлбэр агуулгын хувьд шаардлага хангаагүй тохиолдолд Нийтийн танхимын хуралдаанд танилцуулах боломжгүй байна. Өргөдөл гаргахаар зэхэж буй иргэд өргөдөл хариуцсан ажилтнаас өөрийн гаргаж буй хүсэлт нь Парламентын тухай хуульд заасны дагуу шаардлага хангаж буй эсэх талаар зөвлөгөө авах боломжтой. Нийтийн танхимын гишүүнд хаяглан ирүүлсэн өргөдлийг гишүүн хүлээн авч шаардлагын дагуу бүрдлийг хянуулахаар өргөдөл хариуцсан ажилтанд шилжүүлэх ба ажилтан тухайн өргөдлийн бүрдлийг хянаж шаардлага хангасан өргөдлийг өөрийн гарын үсгээр баталгаажуулан Нийтийн танхимын хуралдаанд танилцуулахаар өргөдөл хүлээн авсан гишүүнд буцаан өгнө. Түүнчлэн шаардлага хангаагүй өргөдлийг тайлбарын хамт мөн гишүүнд буцаан олгоно.

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.

Өргөдөл нь доорх шаардлагуудыг хангасан байна. Үүнд:

1. Өргөдлийг парламент болон Засгийн газрын хамаарах асуудлын хүрээнд Парламентын Нийтийн танхим, Канад улсын Засгийн газар, Засгийн газрын сайд, болон Парламентын гишүүний аль нэгэнд хандаж гаргана.
2. Өргөдөл хүсэлт гаргагч өөрийгөө танилцуулна.
3. Өргөдөл гаргагч ямар нөхцөл байдал үүсээд байгаа талаар болон тухайн нөхцөл байдалд ямар арга хэмжээ авахуулах хүсэлтэй байгаагаа бичнэ. Өргөдөл нь заавал тодорхой санал хүсэлт агуулсан байх ба санал хүсэлт агуулаагүй тохиолдолд өргөдөл гэж үзэхгүй.
4. Өргөдөл гаргагч өөрийн нэр болон холбоо барих утас, хаягаа зөв тодорхой бичих шаардлагатай. Эс бөгөөс өргөдлийг хүлээн авах боломжгүйд тооцно.
5. Өргөдлийг цаасаар гаргах ба цахимаар гаргасан өргөдлийг хүлээн авах боломжгүй байна.
6. Өргөдөлд захидал болон албан бичиг, зураг гэх мэт зүйлс хавсаргахыг хориглоно.
7. Өргөдөлд албан ёсны, хүндэтгэлийн үг хэллэг хэрэглэсэн 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 доод тал нь 25 хүний гарын үсэгтэй байхаар заажээ. Өргөдөл гаргагч болон өргөдөлд дурдсан асуудлыг дэмжигчид нь зөвхөн өөрийн биеэр гарын үсгээ зурсан байх шаардлагатай бөгөөд өвчний улмаас болон бусад онцгой тохиолдлоор гарын үсгээ зурах боломжгүй бол үүнийг гэрчилсэн этгээд гарын үсэг зурна.

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

1991 онд ИБУИНВУ-ын Засгийн газраас хэрэгжүүлсэн төрөөс иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээг сайжруулах, төрийн захиргааны албаны хариуцлагыг дээшлүүлэх зорилго бүхий “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens charter/ хөтөлбөрийн хувилбар болох төрийн байгууллагын “Үйлчилгээний жишиг” /Service standard initiative/ хөтөлбөрийг 1997 оноос Канад улсын Засгийн газраас хэрэгжүүлсэн байна. Энэхүү хөтөлбөрт байгууллага бүр иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээгээ сайжруулахын тулд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдлыг барагдуулах тогтолцоотой байх шаардлагатай хэмээн 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. 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.

Бүгд Найрамдах Энэтхэг Улс /БНЭУ/

БНЭУ-д 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.

Тус улсад төрийн захиргааны аль ч шатны байгууллагад иргэд санал хүсэлт, өргөдөл гомдол гаргах эрхтэй. 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.

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 өөрчлөлт 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:

Засгийн газрын харьяа аль нэг байгууллагад хандаж гаргасан иргэдийн шийдвэрлэгдээгүй болон хариу аваагүй өргөдөл гомдлын мөрөөр явж тухайн өргөдлийг шийдвэрлүүлэх, түүний дагуу арга хэмжээ авах үндсэн үүрэгтэйгээр ажилладаг байна. Тус хэлтэс нь 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 долоо хоногоос 3 сар хүртэлх хугацаанд ХЭГ-ын харьяа Иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан зөвлөлд хариу ирүүлэх шаардлагатай. 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 өөрчлөлт шинэчлэлт, иргэдийн өргөдөл гомдол хариуцсан хэлтэс нь:

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлт дээр 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 дотооддоо арга хэмжээ авч, иргэдэд үзүүлж буй ажил үйлчилгээг сайжруулах, шинэчлэх арга хэмжээ авах хүртэл нь ажилладаг байна.

Дээрх хоёр байгууллагаас гадна Засгийн газрын тэргүүн Ерөнхий сайдын ажлын албаны олон нийт хариуцсан хэсэг /The Public Wing of the Prime Minister's Office/-т иргэд хувийн болоод нийтийн эрх ашигт хамаатай төрөл бүрийн асуудлаар өргөдөл гомдол гаргадаг бөгөөд уг асуудлыг хамаарах яамд болон газрууд руу өргөдлийг илгээж шийдвэрлүүлдэг байна.

2007 онд Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх хяналтын цахим систем (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System) байгуулагдсан байна. 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 болжээ. Гэвч төрийн байгууллагууд иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх дотоод журам болон өөрсдийн

баталсан “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”/Citizens’ Charter/-ийг баримтлан ажиллах нь ховор, үүнээс шалтгаалан иргэд олон нийт хохирч үлдэх нь элбэг тул иргэдийн өргөдөл гомдлыг нэгдсэн нэг хуулиар зохицуулах шаардлага тулгарчээ.

Иймээс 2011 онд Хүний нөөц, тэтгэвэр тэтгэмж, өргөдөл гомдлын яамны сайд **“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” хуулийн төслийг Парламентын доод танхим буюу Ард түмний танхим/ Лок Сабха/-д өргөн барьсан байна. Уг хуулийн төсөл хэлэлцүүлгийн шатандаа явж байна.

Дээрх хуулийн төсөлд төрийн захиргааны байгууллага бүр “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг” /Citizens’ charter/-ийг батлах шаардлагатай хийгээд уг тунхаг бичигт иргэн аливаа төрийн байгууллагатай харилцахад байгууллагын хүлээх үүрэг хариуцлага, иргэний эдлэх эрхийг тодорхой заах ба тодруулбал төрөөс иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ нь тогтсон хугацаатай байх, түүнчлэн үүний дагуу иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг тогтсон хугацаанд шийдвэрлэх гэх мэт иргэд, төрийн байгууллага хоорондын харилцаанд гарах асуудлыг зохицуулахаар заажээ. Уг хуулийн төслийн:

Гуравдугаар бүлэг.

4-р зүйл 1 дэх хэсэг.

Хууль батлагдсанаас хойш 6 сарын хугацаанд төрийн захиргааны бүх шатны албан байгууллагууд “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”-ийг батлах шаардлагатай. Уг тунхаг бичигт тухайн байгууллагаас иргэнд үзүүлэх үйлчилгээ, тэдгээрийн цаг хугацааг тодорхой заах.

4-р зүйл 1-ийн “д” хэсэг.

“Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”-т иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх үйл явцыг тодорхой, шат дараалан дурдах (иргэдээс ирүүлсэн өргөдлийг шийдвэрлэх хугацаа, хариуцах ажилтанг тодорхой заах гэх мэт).

4-р зүйл 3 дахь хэсэг.

Орон нутгийн төрийн захиргааны төв байгууллага доод шатны байгууллагуудаас батлах “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”, өргөдөл гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагааны талаар нэгдсэн дүрэм гаргах эрхтэй.

5-р зүйл 2 дахь хэсэг.

Төрийн захиргааны аль ч шатны байгууллагын удирдлага өөрийн баталсан “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”-ийг олон нийтэд мэдээллийн хэрэгслүүд ашиглан мэдээлэх, танилцуулах үүрэгтэй.

5-р зүйл 6 дахь хэсэг.

Төрийн захиргааны аль ч шатны байгууллагын удирдлага өөрийн баталсан “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”-ийн хуулбарыг төвийн болоод мужийн “Иргэдийн өргөдөл гомдлыг барагдуулах хороо”-нд хүргүүлэх үүрэгтэй.

Тавдугаар бүлэг.

7-р зүйл 1 дэх хэсэг.

Төвийн болоод орон нутгийн бүх шатны (төвийн, мужийн, дүүргийн) төрийн захиргааны байгууллагын удирдлагууд энэхүү хуулийг хүчин төгөлдөр болсноос хойш 6 сарын дотор байгууллагадаа иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтныг /Grievance Redress Officer/ томилон ажиллуулах шаардлагатай.

7-р зүйл 2 дахь хэсэг.

Төвийн болоод орон нутгийн бүх шатны (төвийн, мужийн, дүүргийн) төрийн захиргааны байгууллагын удирдлагууд иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтныг томилон ажиллуулж буй тухайгаа болон 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.

7-р зүйл 4 дэх хэсэг.

Иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан гомдол гаргасан иргэнд бүхий л талын тусламж үйлчилгээг үзүүлэх шаардлагатай.

8-р зүйл.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдлийг хүлээн авсан ажилтан ажлын 2 өдрийн дотор багтаан уг өргөдлийг хүлээн авсан тухайгаа иргэнд мэдэгдэнэ. Ингэхдээ иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан өөрийгөө тодорхой танилцуулахын дээр өргөдөл нь тухайн байгууллагаас баталсан “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”-т заасны дагуу ямар хугацаанд шийдвэрлэгдэх тухай мэдэгдэх шаардлагатай.

9-р зүйл 1 дэх хэсэг.

Иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан доорх үүргийг хүлээнэ. Үүнд:

а/ Өргөдөл гомдлыг заасан хугацаанд буюу хүлээн авснаас хойш 30 хоногоос хэтрэхгүй хугацаанд шийдвэрлэхэд хяналт тавих.

б/ Өргөдөлд дурдсан тухайн байгууллага, ажилтны үйл ажиллагааны доголдлыг арилгах, гомдол гаргагч өргөдлийн шийдвэрлэлтэд сэтгэл хангалуун байгаа эсэхэд хяналт тавих.

г/ Хэрэв өргөдөлд дурдсанаар тухайн байгууллагын ажилтан олон нийтэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг санаатайгаар цалгардуулсан, иргэдээс авлига авахыг завдсан нь батлагдсан тохиолдолд иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан хариуцлага алдсан ажилтанд шийтгэл хүлээлгэхийг шаардах, цаашлаад гомдол гаргагчид нөхөн төлбөр олгуулах хүртэл арга хэмжээ авах.

9-р зүйл 2 дахь хэсэг.

Иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудаас албан тушаалын хувьд нэг шат ахиу байх ба тэднээс иргэдийн гомдлыг барагдуулахыг шаардах эрхтэй.

9-р зүйл 4 дэх хэсэг.

Иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан өргөдлийн шийдвэрлэлт, шийдвэрлэх явцын арга хэмжээний талаар гомдол гаргагчид бичгээр мэдэгдэх шаардлагатай.

10-р зүйл.

Хэрэв өргөдөл гомдол 30 хоногийн дотор шийдвэрлэгдээгүй тохиолдолд өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтан нэн даруй энэ тухай өөрийн удирдлагадаа мэдэгдэх шаардлагатай.

Зургадугаар бүлэг.**11-р зүйл 2 дахь хэсэг.**

Хэрэв өргөдөл гомдол гаргагч өргөдлийн шийдвэрлэлтэд сэтгэл хангалуун бус, түүнчлэн өргөдөл шийдвэрлэх тогтоосон хугацаанд /ажлын 30 өдрийн дотор/ өргөдлийн шийдвэрийг хүлээн аваагүй тохиолдолд тухайн байгууллагын удирдлагад дахин хандах эрхтэй.

11-р зүйл 7 дахь хэсэг.

Иргэнээс дахин ирүүлсэн өргөдлийг байгууллагын удирдлага ажлын 30 өдрийн дотор багтаан шийдвэрлэх үүрэгтэй.

11-р зүйл 8 дахь хэсэг.

Тухайн байгууллагын удирдлага өргөдлийн шийдвэрийг ажлын 5 өдөрт багтаан иргэнд хүргүүлэх үүрэгтэй.

11-р зүйл 9 дэх хэсэг.

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.

Долдугаар бүлэг.**12-р зүйл 1 дэх хэсэг.**

Өргөдөл шийдвэрлэх тогтоосон хугацаанд буюу ажлын 30 өдрийн дотор шийдвэр хүлээн аваагүй, түүнчлэн байгууллагын удирдлагын шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөхгүй байгаа иргэн Мужийн өргөдөл гомдол барагдуулах хороонд хандах эрхтэй.

22-р зүйл 2 дахь хэсэг.

Мужийн өргөдөл гомдол барагдуулах хороо өргөдөлтэй танилцаад гаргасан шийдвэрээ ажлын 15 өдөрт багтаан иргэнд хүргүүлэх үүрэгтэй.

25-р зүйл 1 дэх хэсэг.

Мужийн өргөдөл гомдол барагдуулах хороо иргэний дахин гаргасан өргөдлийг ажлын 60 өдөрт багтаан шийдвэрлэх үүрэгтэй.

25-р зүйл 2 дахь хэсэг.

Мужийн өргөдөл гомдол барагдуулах хороо иргэний гаргасан өргөдөл гомдлыг буруу шийдвэрлэсэн байгууллагын удирдлага болон тус байгууллагын иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтанд шийтгэл ногдуулах эрхтэй. Энэхүү шийтгэл нь байгууллагын удирдлага болон өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтнаас иргэнд нөхөн олговор олгуулах хэлбэртэй байж болно.

26-р зүйл 1 (а) хэсэг.

Мужийн өргөдөл гомдол барагдуулах хороо мужийн болон дүүргийн төрийн захиргааны байгууллагуудаас баталсан “Иргэний эрхийн тунхаг бичиг”-ээ мөрдөж ажиллах хийгээд олон нийтэд түгээн таниулахыг шаардах эрхтэй.

Наймдугаар бүлэг.

Энэ бүлэгт иргэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд сэтгэл хангалуун бус тохиолдолд Иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах төв хороонд хандах эрхтэй тухай заажээ.

42-р зүйл 1 дэх хэсэг

Иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах төв хороо иргэний давж заалдсан өргөдлийг хүлээн авснаас хойш ажлын 60 өдрийн дотор гомдлыг барагдуулах шаардлагатай.

42-р зүйл 2 дахь хэсэг

Иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах төв хороо иргэний гаргасан өргөдөл гомдлыг буруу шийдвэрлэсэн байгууллагын удирдлага болон тус байгууллагын иргэдийн өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтанд шийтгэл ногдуулах эрхтэй. Энэхүү шийтгэл нь байгууллагын удирдлага болон өргөдөл гомдол барагдуулах ажилтнаас иргэнд нөхөн олговор олгуулах хэлбэртэй байж болно.

Есдүгээр бүлэг.

Улсын төв болон мужийн иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах хороод нь иргэний өргөдөл гомдлын дагуу буруутай нь тогтоогдсон төрийн захиргааны албан хаагчдад 50000 хүртэл рупигийн торгууль ногдуулах эрхтэй. Торгуулийг өргөдөл гомдол гаргасан иргэнд нөхөн олговор болгон өгөх боломжтой. Гэвч нөхөн олговрын хэмжээ торгуулийн хэмжээнээс илүү гарах ёсгүй.

Аравдугаар бүлэг.

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

Арваннэгдүгээр бүлэг.

Улсын төв болон мужийн иргэний өргөдөл гомдол барагдуулах хороодоос гаргасан шийдвэрт сэтгэл дундуур байгаа иргэн, төрийн байгууллагын талаар гомдол гаргасан иргэний гомдлыг авч хэлэлцэх эрхтэй засгийн газраас томилогдсон этгээд буюу омбудсманд хандах эрхтэй. Энэ нь 2011 онд батлагдсан “Төрийн байгууллага, албан тушаалтны талаарх иргэдийн гомдлыг шийдвэрлэх омбудсманы тухай” хуулиар зохицуулагдана гэж заажээ.

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.

3. 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.

4. 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.

6. 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.

АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ

1. <http://www.parliament.uk/get-involved/have-your-say/petitioning/>
2. <http://www.parliament.uk/get-involved/have-your-say/petitioning/public-petitions/>
3. <http://www.parliament.uk/documents/commons-information-office/P07.pdf>
4. <http://epetitions.direct.gov.uk/>
5. <http://epetitions.direct.gov.uk/how-it-works>
6. <http://www.sasanet.org/documents/Tools/Citizen's%20Charters.pdf>
7. <http://ilt.ilstu.edu/staylor/csdcdb/articles/Volume6/Pinney%201993.pdf>
8. <http://www.publiclawproject.org.uk/documents/DRM%20Final%20with%20logo%20and%20colour.pdf>
9. http://www.parl.gc.ca/About/House/StandingOrders/chap4-e.htm#TOCLink_36_8
10. http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/oepubs/tb_d3/guid01-eng.asp
11. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_6_01/A6_01_A.html
12. <http://www.revparl.ca/english/issue.asp?param=180&art=1225>
13. <http://www.prsindia.org/administrator/uploads/media/Citizen%20charter/Right%20of%20Citizens%20for%20Time%20Bound%20Delivery%20of%20Goods%20and%20Services%20and%20Redressal%20of%20their%20Grievances%20Bil,%202011.pdf>
14. <http://pgportal.gov.in/PDF/Grivance1.pdf>
15. <http://pgportal.gov.in/>
16. <http://pgportal.gov.in/grm.aspx>
17. <http://goicharters.nic.in/chartermain.htm>
18. <http://pgportal.gov.in/FlowChart.aspx>
19. http://letters.kremlin.ru/acts/2__