



МББСБХолбооны Удирдах зөвлөлийн
2023 оны 08 дугаар сарын 18-ны өдрийн
БН-2023/008 дугаар тогтоолын 1-р хавсралт

САНАЛ, ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- 1.1. Санал, гомдол, хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх журам /цаашид "журам" гэх/-ын зорилго нь МББСБХолбоо /цаашид "Холбоо" гэх/-нд ирүүлсэн түүний үйл ажиллагаатай холбоотой аливаа гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах, бүртгэх, холбогдох арга хэмжээг авч шийдвэрлэх, эргэн мэдээлэхтэй холбогдох үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.
- 1.2. Энэхүү журам нь Холбооны бүх талын үйл ажиллагааг тогтмол сайжруулах, эрхэм зорилго, зорилтыг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг болох баримт бичиг мөн.

ХОЁР. САНАЛ, ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТ ГАРГАХ

- 2.1. Холбооны үйл ажиллагаа, зохион байгуулсан олон нийтийн арга хэмжээтэй холбоотой асуудлаар Холбооны гишүүн байгууллагууд болон тэдний ажилтан албан хаагчид, иргэд санал, гомдол, хүсэлт гаргаж болно.
- 2.2. Санал, гомдол, хүсэлтийг бичгээр болон цахим [/ceo@bbsb.mn/](mailto:ceo@bbsb.mn) хаягаар гаргана.
- 2.3. Санал, гомдол, хүсэлт үнэн зөв байна. Санал, гомдол, хүсэлттэй холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргаж болно.
- 2.4. Санал, гомдол, хүсэлтийг Холбооны Гүйцэтгэх захиралд, Гүйцэтгэх захирлыг ашиг сонирхлын зөрчилтэй гэж үзвэл Холбооны Ерөнхийлөгчид гаргаж болно. Шаардлагатай тохиолдолд Холбооны Хяналтын зөвлөлд бичгээр гаргаж болно.
- 2.5. Санал, гомдол, хүсэлтээс татгалзаж буцаан авах эрхтэй.

ГУРАВ. САНАЛ, ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХАРИУ ӨГӨХ

- 3.1. Ажлын алба Холбоонд ирүүлсэн санал, гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч, бүртгэнэ.
- 3.2. Санал, гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэх боломжит хугацааг ажлын 3 хоногт багтаан мэдэгдэнэ. Дээрх хугацааг дахин 3 хоногоор сунгаж болно.
- 3.3. Бүртгэсэн санал, гомдол, хүсэлтийг холбогдох удирдлагад шилжүүлнэ.
- 3.4. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.
- 3.5. Санал, гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэхдээ асуудалд дүн шинжилгээ хийж, холбогдох этгээд болон байгууллагаас магадлах, судалгаа, тодорхойлолт авах зэрэг үйл ажиллагааг явуулж ажиллана.
- 3.6. Санал, гомдол, хүсэлт гаргагчаас шаардлагатай нотлох баримтыг гаргуулан авч болно.
- 3.7. Санал, гомдол, хүсэлт нь тодорхой нэр хаяггүй, баримтгүй тохиолдолд бүртгэж авах бөгөөд харин шийдвэрлэх арга хэмжээ авахгүй.
- 3.8. Санал, гомдол, хүсэлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд зохих шийдвэрийг гаргана.
- 3.9. Санал, гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэсэн тухай хариуг цахим шуудангаар эсхүл албан бичгээр мэдэгдэнэ.
- 3.10. Ажлын алба санал, гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэсэн болон эргэн мэдээлсэн талаарх бүртгэлийг хөтөлж архивлана.

- 3.11. Санал, гомдол, хүсэлтийг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд хугацааг 15 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай санал, гомдол, хүсэлт гаргагчид мэдэгдэнэ.

ДӨРӨВ. САНАЛ, ГОМДОЛ, ХҮСЭЛТИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХЯНАЛТ ТАВИХ

- 4.1. Холбооны гишүүн байгууллагууд, тэдний ажилтан, албан хаагчид болон иргэдээс санал, гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх ажиллагаа нь хууль тогтоомжид нийцэж байгаа эсэхэд Гүйцэтгэх захирал хяналт тавина.
- 4.2. Ажлын алба Холбоонд ирүүлсэн санал, гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэсэн, эргэн мэдээлсэн талаар мэдээ бэлтгэж, Холбооны Удирдах зөвлөлийн хурал бүрт танилцуулна. Шаардлагатай тохиолдолд Удирдах зөвлөлд яаралтайгаар танилцуулж, шийдвэрлүүлнэ.

ТАВ. БУСАД

- 5.1. Санал, гомдол, хүсэлтийг Хувь хүний нууц болон Байгууллагын нууц материалын нэгэн адил хадгална.
- 5.2. Энэхүү журмыг зөрчсөн нь нотлогдсон албан тушаалтан, ажилтанд Холбооны Дүрэм болон Ажлын албаны дотоод журамд заасны дагуу хариуцлага тооцно.
- 5.3. Журмын биелэлтэд Хяналтын зөвлөл хяналт тавьж ажиллана.

-----∞-----