



**ХИЛ ХАМГААЛАХ ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН  
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2019 оны 12 сарын 30 өдөр

Дугаар А/38

Улаанбаатар хот

Хил хамгаалах байгууллагад хандаж иргэд, алба хаагчдаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын Агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Засгийн газрын 2005 оны 67 дугаар тогтоолыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1."Хил хамгаалах байгууллагад хандаж иргэд, алба хаагчдаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг нэгдүгээр, Хил хамгаалах ерөнхий газрын өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах хурлын комиссын бүрэлдэхүүнийг хоёрдугаар, хилийн анги, тусгай салбаруудын өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах комиссын бүрэлдэхүүнийг гуравдугаар, Хил хамгаалах ерөнхий газрын өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах комиссын хурлын дэгийг дөрөвдүгээр хавсралтаар тус тус баталсугай.

2.Журмын хэрэгжилтийг хангаж ажиллахыг бүтцийн нэгжийн газар, хэлтэс, албадын дарга, хилийн анги, тусгай салбаруудын захирагч нарт, тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргааны удирдлага эрхэлсэн дэд дарга (хурандаа Н.Ганболд)-д тус тус даалгасугай.

3.Энэ тушаал батлагдсантай холбогдуулан 2017 оны А/76 дугаар тушаалыг хүчингүйд тооцсугай.

ДАРГА,  
ХОШУУЧ ГЕНЕРАЛ

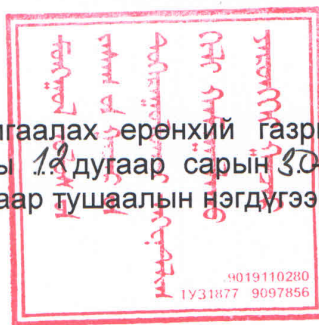
ХУУЛБАР ҮНЭН:  
Тамгын хэлтсийн дарга,  
Хурандаа  
2019.12.30.



Д.Мэндсайхан

Ц.СЭРГЭЛЭН

Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын  
2019 оны 12 дугаар сарын 30 ны өдрийн  
1128 дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт



**ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАЖ ИРГЭД,  
АЛБА ХААГЧДААС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ,  
ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ**

**Нэг. Нийтлэг үндэслэл**

1.1.Хил хамгаалах байгууллагад хандаж иргэд, алба хаагчдаас гаргасан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг /цаашид өргөдөл, гомдол гэх/ хүлээн авч, шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулахад энэхүү журмыг баримтална.

1.2.Цэргийн алба хаагч өргөдөл, гомдол гаргах, түүнийг хүлээн авах, шийдвэрлэх асуудлыг Цэргийн дотоод албаны дүрмийн 84.16 дугаар зүйлийн дагуу зохион байгуулна.

**Хоёр.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх**

2.1.Хил хамгаалах ерөнхий газарт иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Тамгын хэлтсийн өргөдөл, гомдол хариуцсан офицер, хилийн анги, тусгай салбаруудад Захиргаа, хүний нөөцийн тасгийн дарга, ахлах офицер хүлээн авч, дараах арга хэмжээг авна. Үүнд:

2.2.Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг тэмдэглэн авч, өргөдөл, гомдол гаргагчаар гарын үсэг зуруулах, зурж чадахгүй бол энэ тухай тэмдэглэл хөтлөнө.

2.3.Хил хамгаалах ерөнхий газар, хилийн анги, тусгай салбаруудад цэргийн алба хаагч, ажилтан, иргэдээс санал, хүсэлтийг хүлээн авах хайрцаг ажиллуулан, ирүүлсэн санал, хүсэлтийг бүртгэх, удирдлагад танилцуулна.

2.4.Бичгээр болон цахим сүлжээгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, албан хэрэг хөтлөлтийн бүртгэл хяналтын программд бүртгэнэ.

2.5.Өргөдөл, гомдлыг удирдлагад танилцуулан цохолт хийлгэж, шийдвэрлэх албан тушаалтанд ирсэн өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

2.6.Иргэдээс хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр, тухайлбал шууд нэвтрүүлэг, тусгайлан ажиллуулсан утсаар дамжуулан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шалгаж, шийдвэрлэлтийн явцын талаар Олон нийттэй харилцах албаар дамжуулан хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр мэдээлнэ.

2.7.“Нууц”, ”Гарт нь” гэж хаягласан өргөдөл, гомдлыг задлалгүй, гаднах хаягаар нь бүртгэж, тухайн албан тушаалтанд шууд шилжүүлнэ.



2.8.Өргөдөл, гомдолд дурдсан албаны болон хувь хүний нууцыг чанд хадгална.

2.9.Гомдлыг өөрт нь хандаж хаяглаагүй буюу ажил үүргийн хамааралгүй албан тушаалтанд шилжүүлэх, дамжуулахыг хориглоно.

#### **Гурав. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах**

3.1.Тухайн иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар албан ёсны хариу нь өгөгдсөн болон өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр гарсан тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй буцаана.

3.2.Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 1 дэх хэсгийн 1-д “Өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр, хаяггүй бол хянан үзэхгүй байж болно” гэсний дагуу нэр, хаяггүй мэдээллийг шалгахгүй. Уг асуудлаар албан ёсны хариу өгөхгүй.

3.4.Өргөдөл, гомдол нь буцах тодорхой нэр, хаяггүй бол энэ талаар тайлбар үйлдэн хадгална.

#### **Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх**

4.1.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр хүлээн авсан албан тушаалтан өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 3-5 хоногийн дотор багтааж хариуг өгнө.

4.2.Бусад өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Нэмэлт тодруулга шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг “Өргөдөл, гомдол хянан, хэлэлцэж дүгнэлт гаргах комисс”-ын даргын шийдвэрээр 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл гаргагчид мэдэгдэнэ.

4.3.Шууд шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл, гомдлыг “Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж дүгнэлт гаргах комисс”-ын хурлаар хэлэлцэн дүгнэлт гаргана. “Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж дүгнэлт гаргах комисс”-ын хурлын тэмдэглэл, дүгнэлтийг Хил хамгаалах ерөнхий газрын дарга, хилийн анги, тусгай салбаруудын захирагч нарт танилцуулж, гаргасан шийдвэрийн дагуу хариуг зөвхөн бичгээр өгч, хэрэгжилтэд хяналт тавина.

4.4.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн дагуу үнэн зөв, шуурхай шийдвэрлэхийн тулд тухайн өргөдлийг шийдвэрлэх үүрэг авсан алба хаагч өргөдөл, гомдлын мөрөөр судлах, тодруулах, шалгалт хийх зэрэг зохион байгуулалтын арга хэмжээг авч дүнг илтгэх хуудсаар танилцуулна.

4.5.Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

4.6.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар буюу харилцах утсаар, цахим сүлжээгээр, эсхүл албан бичгээр зэрэг аль тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэж болох бөгөөд энэ тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ. Өргөдлийн татгалзсан хариуг зөвхөн бичгээр гаргаж, зохих тайлбартайгаар хүргүүлнэ.

4.7.Улсын Их Хурал, Засгийн газрын гишүүд, Ерөнхийлөгчийн тамгын газар, Хууль зүй, дотоод хэргийн ямаар уламжлагдан ирсэн өргөдөл, гомдолд Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын, бусад байгууллага, албан тушаалтнаар уламжлагдан ирсэн бол Тэргүүн дэд дарга болон дэд дарга нар, Захиргааны удирдлагын газрын даргын гарын үсэг бүхий албан бичгээр хариуг өгнө.

4.8.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үүрэг авсан алба хаагч өргөдөл, гомдлын мөрөөр судлах, тодруулах, шалгалт хийх зэрэг зохион байгуулалтын арга хэмжээ авсан материалыг хамт шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдолд хавсарган өргөдөл, гомдол хариуцсан офицерт эх хувиар нь буцааж хүлээлгэн өгнө.

#### **Тав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих**

5.1.Хил хамгаалах ерөнхий газарт иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаа хууль тогтоомжид нийцэж байгаа эсэхэд Хил хамгаалах ерөнхий газрын Захиргааны удирдлага эрхэлсэн дэд дарга, Захиргааны удирдлагын газрын дарга, Тамгын хэлтсийн дарга, Тамгын хэлтсийн өргөдөл, гомдол хариуцсан офицер, бичиг хэргийн эрхлэгч нар, Хилийн анги, тусгай салбаруудын захирагч, Захиргаа, хүний нөөцийн тасгийн дарга, ахлах офицер бүртгэлээр хяналт тавина.

5.2.Шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд тодорхой хугацаанд судлах асуудал /сургуульд суралцуулах, орон сууц олгуулах гэх мэт/-аар гаргасан өргөдлийн шийдвэрлэлт, хэрэгжилтэд Хил хамгаалах ерөнхий газарт Өргөдөл, гомдол хариуцсан офицер, хилийн анги, тусгай салбарууд Захиргаа, хүний нөөцийн тасгийн дарга, ахлах офицер бүртгэлээр хяналт тавина.

5.3.Өргөдөл, гомдол хариуцсан офицер нь байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдол, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээ тайланг зохих судалгааны үндсэн дээр гаргаж, удирдлагад сар бүрийн эхний 5 хоногт, шийдвэрлэгдээгүй хугацаа хэтэрч байгаа болон тухайн долоо хоногт шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлын талаар бусад нэгжийн дарга нарт 7 хоног бүр танилцуулна. Түүнчлэн өргөдөл, гомдлын агуулга, бүтцийн судалгааг гарган, сар бүр байгууллагын дотоод сүлжээ болон цахим хуудсанд байршуулах ажлыг зохион байгуулж, Хил хамгаалах ерөнхий газрын долоо хоногийн дүнгийн хуралд Захиргааны удирдлагын чиглэлээр хийх мэдээлэлд дүнг тусгана.



5.4.Иргэдээс ирүүлсэн болон шийдвэрлүүлж хариу өгүүлэхээр дээд байгууллага /Улсын Их Хурал, Засгийн газрын гишүүд, Ерөнхийлөгчийн тамгын газар, Хууль зүй, дотоод хэргийн яам/-аар уламжлагдан ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийж, мэдээлэл, танилцуулга бэлтгэн, улирлын мэдээг өргөдөл гомдол хариуцсан офицер улирал бүрийн эхний сарын 10-ны дотор Хууль зүй, дотоод хэргийн яаманд хүргүүлнэ.

5.5.Хилийн анги, тусгай салбарууд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээг улирал бүрийн эхний сарын 05-ны дотор Тамгын хэлтэст ирүүлнэ.

### **Зургаа.Хариуцлага тооцох**

6.1.Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийг зөрчиж, бусдыг доромжилсон, гүтгэсэн, бусдын нэр төр, алдар хүнд, ажил хэргийн нэр хүндийг гутаасан этгээдэд хариуцлага хүлээлгэхээр холбогдох байгууллагад хандаж шийдвэрлүүлнэ.

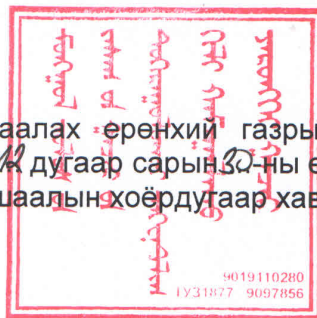
6.2.Нэргүй мэдээлэл, гомдлыг шалгахад үндэслэлгүй болох нь тогтоогдвол мэдээлэл ирүүлсэн этгээдийг тогтоон, холбогдох зардлыг төлүүлж, хуулийн хариуцлага хүлээлгэхээр шүүхэд хандана.

6.3.Хуульд заасан хугацаанд өргөдөл, гомдолд хариу өгөөгүй, хугацаа хоцроосон, өргөдлийг үрэгдүүлсэн албан тушаалтанд холбогдох хуулийн дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.

ТАМГЫН ХЭЛТЭС

6

Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын  
2019 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн 7/38  
дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралт

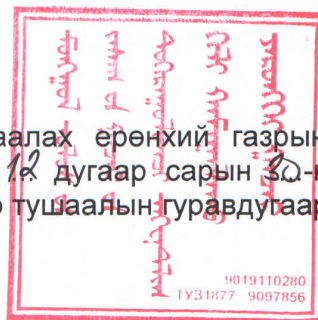


ХИЛ ХАМГААЛАХ ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ,  
ГОМДОЛ ХЯНАН ХЭЛЭЛЦЭЖ, ДҮГНЭЛТ ГАРГАХ  
КОМИССЫН БҮРЭЛДЭХҮҮН

- Комиссын дарга: Захиргааны удирдлага эрхэлсэн дэд дарга
- Орлогч дарга: Ар тал, зэвсэглэл, инженер, техник эрхэлсэн дэд дарга
- Гишүүд:
- Хилийн алба, хилийн төлөөлөгчийн газрын дарга
  - Захиргааны удирдлагын газрын дарга
  - Ар тал, зэвсэглэл, инженер, техникийн газрын дарга
  - Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ дотоод аудитын газрын дарга
  - Цэргийн сахилга, албаны зохион байгуулалтын хэлтсийн дарга
  - Санхүүгийн хэлтсийн дарга
  - Хүний нөөцийн хэлтсийн дарга
  - Сэтгэл зүй, мэдээлэл, соёл сурталчилгааны хэлтсийн дарга
  - Тамгын хэлтсийн хуулийн зөвлөх офицер
- Комиссын нарийн бичгийн дарга:
- Тамгын хэлтсийн Өргөдөл, гомдол хариуцсан офицер

ТАМГЫН ХЭЛТЭС

Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын  
 2019 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн  
 138 дугаар тушаалын гуравдугаар хавсралт



ХИЛИЙН АНГИ, ТУСГАЙ САЛБАРУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ  
 ХЯНАН ХЭЛЭЛЦЭЖ, ДҮГНЭЛТ ГАРГАХ  
 КОМИССЫН БҮРЭЛДЭХҮҮН

Комиссын дарга: Захирагчийн орлогч, сэтгэл зүй мэдээлэл, соёл сурталчилгааны албаны дарга, хэвлэлийн төлөөлөгч

Орлогч дарга: Захирагчийн орлогч, ар тал, хангалтын дарга

Гишүүд: Хилийн албаны тасгийн дарга

Хилийн боомтын аюулгүй байдал, шалган нэвтрүүлэх тасгийн дарга /хилийн шалган нэвтрүүлэх анги/

Дотоод хяналтын албаны дарга

Цэргийн сахилга, албаны зохион байгуулалтын тасгийн дарга

Санхүүгийн тасгийн дарга, ерөнхий нягтлан бодогч

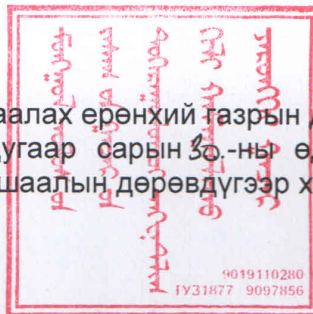
Комиссын нарийн бичгийн дарга:

Захиргаа, хүний нөөцийн тасгийн дарга, ахлах офицер

ТАМГЫН ХЭЛТЭС



Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын 2019 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн А/38 дугаар тушаалын дөрөвдүгээр хавсралт



ХИЛ ХАМГААЛАХ ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ,  
ГОМДОЛ ХЯНАН ХЭЛЭЛЦЭЖ, ДҮГНЭЛТ ГАРГАХ  
КОМИССЫН ХУРЛЫН ДЭГ

1. Шууд шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл, гомдлыг “Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж дүгнэлт гаргах комисс”-ын хурлаар хэлэлцэн дүгнэлт, санал гаргаж танилцуулна.

2. Удирдлагын цохолттой өргөдлийг сар бүр, шаардлагатай тохиолдолд нэн даруй “Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах комисс”-ын хурлаар хэлэлцэнэ.

3. Хурлыг комиссын дарга удирдах бөгөөд түүнийг эзгүйд орлогч дарга орлоно.

4. Хил хамгаалах ерөнхий газрын өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах комиссын хурлын бэлтгэлийг хангах асуудлыг Тамгын хэлтсийн Өргөдөл, гомдол хариуцсан офицер хариуцна.

5. Комиссын дарга шаардлагатай гэж үзвэл иргэний гаргасан өргөдлийг судлах ажлын хэсгийг томилж, дүгнэлт гарсны дараа комиссын хурлаар хэлэлцэнэ.

6. Комиссын хурлаар хэлэлцэх өргөдөл, гомдлыг Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах комиссын гишүүдэд нэн даруй танилцуулж, холбогдох бэлтгэл ажлыг хангуулна.

7. Комиссын дарга хуралд хэлэлцэх өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар комиссын гишүүдээ сонгон тухайн чиглэлээр хуралдуулна.

8. Комиссын нарийн бичгийн дарга өмнөх хурлаас гарсан шийдвэрийн хэрэгжилтийн талаар болон хурлын ирцийг танилцуулж, гишүүдийн 50-иас дээш хувьтай тохиолдолд хурал хүчин төгөлдөр болно.

9. Комиссын гишүүнийг орлон ажиллаж буй албан тушаалтан нь түүний эрх, үүргийг нь эдлэж хуралдаанд санал өгөх эрхтэйгээр оролцоно.

10. Комиссын дарга хурлын төлөвлөгөө, дэгийг танилцуулж, өргөдлийг дарааллын дагуу хэлэлцүүлнэ.

11. Шаардлагатай тохиолдолд холбогдох албан тушаалтныг комиссын даргын шийдвэрээр хуралд оролцуулж болно.



12.Хуралд хамтын удирдлагын зарчмыг баримтална.

13.Хуралд оролцогчид дэгийг сахиж, асуулт тавих, санал гаргах, үг хэлэхдээ комиссын даргаас зөвшөөрөл авна.

14.Хуралд оролцогчдын асуулт, хариулт, санал нь хэлэлцэж буй асуудалтай холбоотой, товч, тодорхой байна.

15.Комиссын дарга нь гишүүдийн гаргасан санал, дүгнэлтийг үндэслэн эцсийн шийдвэр гаргана. Хэрвээ гишүүдийн санал зөрөлдсөн тохиолдолд илээр санал хурааж, тэнцсэн тохиолдолд комиссын дарга шийдвэр гаргана.

16.Хуралд хэлэлцсэн асуудлыг эцэслэн шийдвэрлэх, эсвэл хугацаа тогтоон, дахин хэлэлцүүлэхээр хойшлуулж болно.

17.Комиссын гишүүд тухайн хуралд хэлэлцэх өргөдөл, гомдлын талаар тэмдэглэл үйлдэх нууцалсан дэвтэртэй байна.

18.“Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж дүгнэлт гаргах комисс”-ын хурлаас тухайн өргөдөл, гомдолтой холбоотой хилийн анги, тусгай салбаруудад зөвлөмж хүргүүлэх, буруутай албан тушаалтанд хариуцлага тооцуулах санал гаргах эрхтэй байна.

19.Гишүүд нь “Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж, дүгнэлт гаргах комисс”-ын хуралд хэлэлцсэн өргөдлийн нууцлалыг хадгалах үүрэгтэй ба задруулсан тохиолдолд холбогдох хуулийн дагуу хариуцлага тооцно.

ТАМГЫН ХЭЛТЭС