ИРГЭДЭЭС ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ НЭГДСЭН ТОГТОЛЦООНЫ ТАЛААРХ ГАДААДЫН ЗАРИМ ОРНЫ ТУРШЛАГА

(Харьцуулсан судалгаа)

Г.Чулуун, Ө.Мөнхтунгалаг,
Д.Живгаагүнсэл, Р.Нургүл

УДИРТГАЛ

Судалгаа, шинжилгээний хэлтэс нь 2011-2013 онуудад Төрийн байгуулалтын Байнгын хороо, Өргөдлийн Байнгын хорооны захиалгаар “Гадаадын зарим орны парламентын Өргөдлийн хороодын талаарх харьцуулсан судалгаа”, “Гадаадын зарим орны парламентын Өргөдөл, гомдлын болон сонгуулийн асуудал хариуц-сан хороодын талаарх харьцуулсан судалгаа”, “Бусад орнуудын парламент дахь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн журам”, “Иргэдээс өргөдөл, гомдол шийдвэр-лэлтийн эрх зүйн орчин, бусад орны туршлага” зэрэг судалгааны ажлуудыг хийж гүйцэтгэсэн бөгөөд дээрх судалгаанд парламентын Өргөдлийн хорооны үйл ажиллагааны талаар дэлгэрэнгүй харьцуулан судалсан болно. Энэ удаагийн судалгаанд бид өмнөх судалгааны зарим материалыг захиалгын дагуу дэлгэрүүлэн судаллаа.

Судалгааны зорилго

Гадаадын зарим орны тухайлбал, Энэтхэг, Украйн, Австрали, Канад, Казахстаны иргэдээс өргөдөл хүлээн авах, шийдвэрлэх, бусад байгууллагуудтай мэдээлэл солилцох улсын хэмжээний нэгдсэн тогтолцоотой эсэх, байгууллага, хувь хүний нууцыг хамгаалах асуудлыг хэрхэн уялдуулан шийдвэрлэж байгаа турш-лагыг харьцуулан гаргахад оршино.

Судалгааны дүгнэлт

Дэлхийн улс орнууд нь иргэд олон нийтийн зүгээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг өөрийн аль нэг бүтцээр дамжуулан хүлээн авч шийдвэрлэдэг.

Өргөдөл, гомдлын хувьд иргэн хүн Үндсэн хуулиар олгогдсон эрхийн хүрээнд хэнд хандах эрх нь нээлттэй, ийнхүү хандсан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх зорилгоор авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний цар хүрээ, төрөл зүйл нь өөр өөр байна.

Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариуцлага тооцох, судалгаа дүгнэлт хийх журам нь тухайн байгууллага тус бүрийн эрхлэх асуудал, үйл ажиллагааны чиглэл, бүрэн эрхээс хамааралтай байдаг байна.

Судалгаанд хамрагдсан Энэтхэг, Украйн, Казахстан улсад иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тусгайлсан хуультай, Энэтхэг, Украйн улсад иргэдийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах улсын хэмжээний мониторингийн нэгдсэн тогтолцоо нэвтрүүлсэн байна.

Австрали, Канад улсад иргэдээс төрийн байгууллага, эрх бүхий албан тушаалтанд хандаж өргөдөл, гомдол гаргах асуудлын хувьд бүх байгууллагад хамааралтай нийтлэг журам тогтоосон хууль байхгүй, харин иргэн нь төрийн байгууллага, албан тушаалтнаас мэдээлэл шаардах эрхийг хэрэгжүүлэх талаар тусгайлсан хуультай байна.

Хууль тогтоох, захиргааны эсвэл шүүх эрх мэдлийн гэсэн 3 төрлийн алинд хандаж байгаагаас шалтгаалан түүнд хариу өгөх, шийдвэрлэх, тодорхой этгээдэд хариуцлага тооцох, судалгаа статистик гаргах журам нь онцлогтой. Хууль тогтоогчид хандсан өргөдөл, гомдлын журам нь уг өргөдлийг хүлээн авах танхимын журам, түүний дотор Өргөдлийн Байнгын хорооны журамд тусгагдаж байхад, гүйцэтгэх эрх мэдлийн буюу

захиргааны байгууллагад хандсан, түүний үйл ажиллагаатай холбоотой бол Захиргааны акт, захиргааны үйл ажиллагааг зохицуулсан хуулиар, шүүхэд хандсан бол хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагааны журамд хамаарна.

Судалгаанд хамрагдсан Австрали, Канад улсад өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх улсын хэмжээний мэдээллийн нэгдсэн тогтолцоо байхгүй хэдий ч бүх агентлагууд нь **өргөдөл, гомдлын менежментийн ямар нэг тогтолцоог** бий болгон хэрэглэх ёстой бөгөөд аливаа агентлагийн өргөдөл, гомдлын менежментийн тогтолцоо нь бичиж боловсруулсан бодлого ба үйл ажиллагаатай байхыг шаарддаг.

Казахстан улсад одоогийн байдлаар өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх, мэдээлэл солилцох хэмжээний нэгдсэн систем байхгүй бөгөөд байгууллага болгон өөрийн эрх үүргийн хэмжээнд дээрх хуулийн дагуу зохицуулдаг байна.

Казахстан улсад "*Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай*" хуулиар зохицуулсан бөгөөд хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх явцад төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хамгаалахаар зохицуулсан байдаг. Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг авч үзэхдээ "*Төрийн нууцын тухай*" хууль, түүнчлэн Казахстаны *"Иргэний хууль*", бусад хуульд заасан нууцтай холбоотой зүйл заалтуудыг баримталж шийдвэрлэнэ. Хэрэв нууцтай холбоотой хууль журам зөрчвөл холбогдох этгээд эрүүгийн хариуцлага хүлээх зохицуулалттай.

Нэг. Бүгд Найрамдах Энэтхэг Улс

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, агентлаг 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 */De-partment of Administrative Reforms and Public Grievances, Ministry of Per-sonnel, Public Grievances & Pensions/* болно.[130]

2007 онд **Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хяналтын цахим систем** *(Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System)* байгуулагдсан байна. Энэтхэгийн Засгийн газраас иргэдийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх нэгдсэн портал сайт *Portal for Public Grievances*[131] Олон нийтийн санал, гомдлыг барагдуулах хяналтын систем 5.0 */Central-*

[130]"Иргэдийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн эрх зүйн орчин" мэдээлэл-лавлагаа, Судалгаа, шинжилгээний хэлтэс, Уб., 2013 он.

[131]Grievance Redress Mechanism in Government, http://pgportal.gov.in/

ized Public Grievance Redress And Monitoring System (CPGRAMS) version 5.0/ программ ашигладаг байна.[132]

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*"[133] хуулиар 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.

Иргэдийн өргөдөл, гомдол бүрийг «Олон нийтийн гомдол барагдуулах, хяналтын систем» (PGRAMS) программд хүлээн авсан санал, гомдлын талаар нарийвчилсан мэдээллийг мэдээллийн санд байршуулах, түүнчлэн бусад байгууллагуудтай мэдээлэл солилцох, байгууллагуудын хооронд хүлээгдэж байгаа санал, гомдлыг шалгах, дүн шинжилгээ хийх, статистик мэдээллийг шуурхай боловсруулах боломжтой байдаг байна.

Хоёр. Украйн улс

А. Иргэдийн хандалтын тухай Украйн Улсын хууль (1996), **Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хууль** (1995)**-ийн агуулгын зарим харьцуулалт**

Иргэдийн хандалтын тухай Украйн 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 Украйны 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.

[132] http://pgportal.gov.in/cpgoffice/
[133] http://en.wikipedia.org/wiki/Citizen%27s_Charter_and_Grievance_Redressal_Bill_2011.

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 Украйн 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 Украйнд “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 Украйны хуулийн оноосон нэр илүү оновчтой мэт. Дашрамд тэмдэглэхэд, Белорусь 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 Украйны 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 Украйн 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.

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуулийн холбогдох заалтад албан тушаалтны эс үйлдлийн тухай тухайлж дурдаагүйн дээр, хэрэв иргэнийг төрийн биш [хувийн] үйлдвэр байгууллагын зүгээс гомдоосон бол асуудал уг хуульд шууд хамаарахгүйгээр тодорхойлсон.

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.

Дээрх харьцуулалтаас харахад, Украйны хууль тогтоомжид иргэний гомдлыг “шаардлага бүхий хандалт мөн” гэж үзсэн бол манай улсын холбогдох хуульд “гомдол бол [нэг төрлийн] хүсэлт юм” гэж хүчийг нь сулруулсан чиглэлд тодорхойлжээ. Хүсэх, гуйхын ялгаа

их биш тул хүсэлтийг гуйлт маягаар төсөөлөх боломжтой. Мөн иргэний “мэдэгдэл”–ийг манайд “хүсэлт” гэж үздэг. Мэдэгдэл бол хүсэлт гэхээсээ илүү идэвхтэй шахах, шаардах агуулгатай байх нь элбэг.

Дурдсан 2 тодорхойлолт зарчмын ба үйлчлэлийн хүрээний том зөрөөтэй байна. Гомдол ба хүсэлтийг нэг зүйл гэж үзсэн тохиолдолд иргэдийн хандалтын бүртгэл хөтлөх, ангилал явуулах, боловсруулалт хийх асуудал аргазүйн талаасаа оновчтой болж чадахгүй.

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол улсын хуульд зааснаар иргэний мэдэгдэл, санал, гомдол .. бүр өргөдөл нь ч өөрөө хүсэлт байдаг. Уг нь хүсэлт биш хандалт гэдэг нь Украйны жишээнээс тодорхой харагдаж байна. Хэрэв өргөдөл, гомдол бүхэн хүсэлт байдаг юм бол бид яагаад хуулиа иргэний хүсэлтийн тухай хууль гэж нэрлээгүй хэрэг вэ? гэсэн асуулт ч гарч ирнэ.

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол улсын хуулийн 15 дугаар зүйлд, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх талаар заахдаа,

1. шууд шийдвэрлэх боломжгүй удаан хугацаанд шийдэгдэх асуудлаар ирүүлсэн өргөдлийг тусгай бүртгэлд бүртгэж аваад энэ тухай хариуг биечлэн амаар буюу харилцах утсаар, эсхүл бичгийн зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ;
2. саналын шинжтэй өргөдлийг хүлээн авч хэрэгжүүлэх боломжтой эсэхийг судалсны үндсэн дээр зохих арга хэмжээ аваад, хариуг энэ зүйлийн 4, 5 дахь хэсэгт заасан журмаар (амаар, харилцах утсаар, бичгээр) тохиромжтой хэлбэрээр өгнө;

Иргэний хандалтын дор олон хүн гарын үсэг зурахаар, эсхүл хандалтыг олон хүн нэгдэж гаргахаар тухайн хандалт “хүч ордог уу” гэсэн бодомж төрөх тохиолдол бий. Гэтэл Украйны болон манай улсын хууль тогтоомжид энэ тухай нарийн заасан тодорхой зүйл байхгүй юм.

Монгол Улсын хууль тогтоомжоор, иргэд радио телевизээр явуулж байгаа шууд нэвтрүүлгээр болон тусгайлан ажиллуулсан утсаар дамжуулан өргөдөл, гомдол гаргаж болдог бол Украйны холбогдох хуульд энэ талаар тодорхой заасан зүйл үгүй. Украйнд, иргэний хандалтыг хүлээж авахгүй байх явдлыг хуулиар хориглосон. Мөн, иргэний гаргасан гомдлыг шийдүүлэхээр “гомдоогч тал”-д нь уламжлан дамжуулах ёсгүй. Гомдол учраас тэр байх. Харин Монголд гомдлыг зарчмын хувьд өөрөөр буюу нэг төрлийн хүсэлт гэж үздэгийг өмнө тэмдэглэсэн.

Хандалтын тухай Украйн Улсын хуульд “иргэний санал шүүмжлэл” (замечание) хэллэг санаа туссан байдаг бол Монгол Улсын холбогдох хуульд иргэний бүх төрлийн хандалтыг зөвхөн хүсэлт гэж үзэх хандлагатай байна.

Украйны хуульд иргэний хандалтыг Украйн хэлээр, эсхүл талууд харилцан нэвтрэлцэх өөр бусад ойлгомжтой хэлээр үйлдэнэ гэжээ. Монгол Улсын хуульд, өргөдөл, гомдлыг төрийн албан ёсны хэлээр гаргах ба төрийн албан ёсны хэлийг мэдэхгүй бол төрөлх хэлээрээ гаргаж болно гэж нарийн заасан. Хандалтыг (Украйны хувьд) заавал төрийн албан ёсны хэлээр, эсвэл төрөлх хэлээрээ үйлдэх хэрэгтэй гэж тодотголгүй орхисон нь илүү уян хатан зохицуулалт юм. Тухайн тохиолдолд талууд харилцан нэвтрэлцэх нь чухал болохоос, хандалтын хэл нь төрөлх эсхүл “төрийн” байх нь эн тэргүүний зүйл биш байх болов уу. Ийм тохиолдлын давтагдах магадлал нь ч нэн бага юм.

Манай Үндсэн хууль ёсоор монгол хэл нь төрийн албан ёсны хэл юм. Дашрамд тэмдэглэхэд, төрийн хэл гэж ярих бичих нь ч оновчтой бус ч хэдийнэ хэвшжээ. Уг нь улсын албан ёсны хэл гэдгээр явах нь илүү зохимжтой юм. Европын холбооны албан ёсны хэл гэсэн өгүүлэмжид, жишээ нь, төрийн гэсэн тодотгол нэмэх гэвэл “уншигдахгүй” болохоор

байна. Үгийн оновчтой бус хэрэглээ олон уршигтай. Жишээ нь, улсын далбаа юу, төрийн далбаа юу гэдэгт хариулахын тулд эхлээд заавал бодох шаардлага үүснэ.

Иргэний хандалтын тухай Украйн Улсын хуульд, улсын баатар гэх зэрэг гавьяа цолтой зарим хүмүүсийн саналыг тэргүүн ээлжинд авч үзэх тухай санаа туссан байдаг. Төрийн үйлчилгээний зарим хөнгөлөлтийн тухай хууль улс орнуудад байдаг ч иргэний хандалтын асуудалд ингэж ялгамж үүсгэсэн нь эргэлзээтэй хандлага мэт. Монгол Улсын холбогдох хуульд ийм заалт үгүй.

Төрийн байгууллага, үйлдвэр албан газрын эрх бүхий албан тушаалтны тодорхой үйлдэлд гомдол гаргасан иргэн, Украйны хууль тогтоомж ёсоор, 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 байдаг бол манай холбогдох хуульд ийм заалт үгүй.

Иргэний хандалтын тухай Украйн 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.

Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуулийн 7 дугаар зүйлийн 5–д, иргэний гаргасан өргөдөл гомдол дотор төрийн нууцтай холбоотой мэдээлэл байвал түүнийг төрийн байгууллагын албан тушаалтан хадгалах үүрэгтэй гэж заасан. Иргэний хандалтын тухай Украйн Улсын хуульд ийм заалт үгүй.

Украйнд, 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.

Иргэний хандалтын тухай Украйн Улсын хуулийн 16 дугаар зүйлд “иргэний гомдлыг 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 (Украйнд) иргэнээс ирүүлсэн материалыг буцааж олгох тухай, сүүлийн тохиолдолд “ирүүлээгүй материалыг түүнээс нэхэж авах” тухай асуудал хөндөгдөж байна. Өргөдөл, гомдол гаргагчаас түүнд “байхгүй материал”-ыг, эсхүл өгөөгүй материалыг шаардаж нэхэж болохгүй.

Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуульд агуулгын дотоод болон зарчмын зарим зөрчил бүхий байна. Жишээлбэл, хуулийн 10 дугаар зүйлд “Иргэний гаргасан өргөдөл гомдол буцах тодорхой эзэн хаягтай, овог нэртэй, гарын үсэгтэй байна. Өргөдөл гомдол гаргахад үүнээс өөр зүйл шаардахыг хориглоно” гэсэн хирнээ, 13 дугаар зүйлд (өмнө дурдсан) “өргөдөл гаргагчаас

баримт сэлтийг шаардан авч болно", мөн, 11 дүгээр зүйлд "Гомдлыг хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр албан ёсоор нийтэд зарласан асуудлаар гаргана" гэжээ. Дурдсан 11, 13 дугаар зүйлийн агуулга иргэний хандалтыг хязгаарлах, хандалтын хүрээг хумих чиглэлд үйлчлэх бололцоотой. Төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдол гаргаж шийдвэрлүүлэх нь Үндсэн хуульд заасан ёсоор "Монгол Улсын иргэний баталгаатай эдлэх эрх (§16) -ийн нэг чухал бүрдэл хэсэг юм.

Гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс ирүүлсэн Хандалтыг бүртгэх, шийдэх, боловсруулах үндэсний нэгдсэн систем нэвтрүүлсэн Украйн Улсын туршлага

Иргэний хандах эрхийг баталгаажуулах үүднээс улсын хэмжээний (бүртгэл, үйлчилгээ, хяналт боловсруулалтын) мониторингийн нэгдсэн тогтолцоо нэвтрүүлсэн улсын нэг бол Украйн юм. Украйны гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс гаргадаг хандалтыг "барагдуулах" үйлчилгээний бүртгэл хяналтын нэгдсэн тогтолцоог, тэнд харьцангуй саяхан нэвтрүүлсэн, байгуулах концепцийг нь Украйны 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 Украйны 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 Украйны зарим муж хотуудад Засгийн газрын харилцах төв (*контактный центр)*–үүд олноор байгуулжээ. 2014.5.01-ний байдлаар, Украйнд муж, бүс нутгийн 22, Киев ба Севастополь хотод тус бүр 1, улсын хэмжээнд нийт 24 харилцах төв үйл ажиллагаа явуулж байна. Украйны 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.

Украйн 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 зөвлөгөөн 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»* эрхт 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” Украйны үндэсний системийг хөгжүүлэх зарчмын үндсийг тодорхойлсон хууль тогтоомж, бодлогын баримт бичгийн хүрээ өргөн. Тэдгээрээс заримыг нь тухайлан дурдвал,

- Украйн Улсын конституц;
- Төр засгийн болон нутгийн удирдах ёсны байгууллагуудад хандсан иргэний хандалтыг барагдуулах чиглэлд авах тэргүүн ээлжийн арга хэмжээний тухай Украйн Улсын Ерөнхийлөгчийн 2008 оны 109 дугаар зарлиг;
- “Нийгмийн харилцааны төв” төрийн байгууллагын тухай Украйны Засгийн газрын 2009 оны 579-р тоот захирамж;
- «Гүйцэтгэх засаглалын байгууллага ба “Засгийн газрын харилцах төв” (төрийн байгууллага) хоорондын ажлын уялдаа холбооны тухай» Украйны Засгийн газрын 2009 оны 898 дугаар тогтоол;
- Нийгмийн харилцааны төв (улсын байгууллага)–ыг Засгийн газрын ХЭГ–ын Үйлчилгээ аж ахуйн газарт шилжүүлэх тухай Украйн Улсын Засгийн газрын 2010 оны 1456-р тоот захирамж;
- Гүйцэтгэх засаглалын байгууллагуудад иргэнээс ирүүлсэн Хандалтыг бүртгэх, шийдэх, боловсруулах үндэсний нэгдсэн систем байгуулах Концепцийг сайшаасан Украйн 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 Украйны 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 Украйны 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 Украйны Үндэсний нэгдсэн тогтолцоо төрөөс иргэнд үзүүлэх үйлчилгээг сайжруулах, төр засгийн үйл ажиллагаанд олон нийтийн оролцоог зохион байгуулалттай хангахад эергээр нөлөөлж байна.

Украйны 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. *(Иргэдийн хандалтын тухай Украйн улсын хууль, Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хуулийн агуулгын зарим ялгааг өмнөх А - дэд гарчигт тусгасан болно)*

Гурав. 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/[134] , 2006 оны 11 дүгээр сарын 10-ны Австралийн Засгийн газар,

[134]Public Service Act 2008 https://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/P/PublicServA08.pdf

Төрийн Албаны Комиссын №13/06 тогтоол[135], Австралийн ISO 10002-2006 стандартыг[136] баримтлан шийдвэрлэдэг.

Төрийн албаны тухай хуулийг үндэслэн баталсан Австралийн Засгийн газар, Төрийн Албаны Комиссын №13/06 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 ханғалуун бус байдлаа аман эсвэл бичгийн хэлбэрээр гаргасан илэрхийллийн ерөнхий нэр томьёо 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 нэг 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[137] агуулсан байх ёстой. *Тухайлбал,*

1. **ИЛ ТОД-**Хаана, хэрхэн гомдол гаргах тухай мэдээлэл хэрэглэгчид, хувь хүмүүс ба сонирхсон бусад хэнд ч болов сайтар түгээгдэн нийтлэгдсэн байх ёстой.
2. **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.
3. **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.
4. **БОДИТОЙ-** Гомдлыг шийдвэрлэн барагдуулах явцын туршид гомдол гаргагч бүртэй шударга, бодитой бөгөөд ялгаварлалгүй байдлаар хандан харилцана.
5. **ТӨЛБӨРГҮЙ-** Өргөдөл, гомдлыг барагдуулах бүх үйл явцад гомдол гаргагч үнэ төлбөргүй хамрагдана.
6. **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.
7. **ГОМДЛЫН СУДАЛГАА-**Гомдолтой холбогдох бүх нөхцөл байдал ба мэдээллийг судлан тогтооход зохих бүх хүчин чармайлтыг гаргах ёстой.

[135]http://www.health.qld.gov.au/nonconsumer_complaint/docs/OPSC_Directive.pdf-Directive 13/06-Complaints Management Systems.

[136]Australian Standard™ 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

[137]Австралийн Стандарт, Хэрэглэгчийн Сэтгэл Ханамж - Байгууллагын өргөдөл гомдлыг барагдуулах гарын авлага (AS ISO 10002-2006).

8. **ХЭРЭГЛЭГЧ ТӨВТЭЙ АРГА-** Байгууллага нь хэрэглэгч төвтэй арга барилыг хэрэгжүүлэх ёстой ба гомдлын талаар эргэж мэдээлэхдээ нээлттэй, гомдлыг шийдвэрлэх чинхүү зорилго бүхий байгаагаа үйл ажлараа харуулдаг байх.
9. **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.
10. **ХАРИУЦЛАГАТАЙ-** Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажилтай холбоотой байгууллагын шийдвэр ба үйл ажиллагааг хариуцах ба тайлагнах явдал тодорхой цэгцэрсэн эсэхийг байгууллага өөрөө батлан даах ёстой.
11. **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.

Омбудсмены журмаар гомдол шийдвэрлэх ажиллагаа[138]

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 өсөж байгаа, ийм байгууллагууд нь бүрэн эрхээ хэрэгжүүлснээ тайлагнаж байх шаардлага, иргэдийн хувьд эдгээр агентлагуудтай үүссэн аливаа маргааныг шуурхай, бага зардлаар шийдвэрлэх арга хэрэгслийг бий болгох зорилгоор байгуулсан ажээ. Омбудсмены 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

[138]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 хуудсандаа 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.

Гомдлын маягт

Бүртгэлийн дугаар:					
Гомдол мэдүүлэгчийн тухай мэдээлэл					
Гомдол гаргагч нь өөрийн асуудлыг албан бус байдлаар шийдвэрлэж чадахгүйд хүрсэн тохиолдолд л мэдүүлнэ. Гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардагдаж болох нэмэлт мэдээллээр хангахыг хүсч болохыг анхаарна уу.					
2. Хувийн мэдээлэл:					
Title	**Ноён**	**Хатагтай**	Ms	Miss	**Бусад**
Таны ургийн овог					
Таны нэр					
3. Холбоо барих хаяг					
Одоогийн оршин суугаа хаяг					
Шуудангийн код					
Таны шуудангийн хаяг (хэрвээ оршин суугааа хаягаас өөр бол)					
Шуудангийн код					
Э-мэйд хаяг					
Гэрийн утас					
Үүрэн утас					
Харилцах сонголт:	**Гэрийн утас**	**Үүрэн утас**	**Захидал**	**Э-мэйл**	
4. Гомдлын тухай мэдээлэл					
Энэ асуудлаар та урьд нь гомдол гаргаж байсан эсэх?			**Тийм**	**Үгүй**	
Харэв тийм бол, хэзээ:					
Та гомдлоо өөр агентлагт гаргаж байсан уу?			**Тийм**	**Үгүй**	
Харэв тийм бол, хэзээ:					
5. Гомдлын тухай товчхон					
Хэзээ болсон явдал вэ?					
Хаана болсон явдал вэ?					
Хэн оролцсон бэ?					
Юу болсон бэ? (Таны гомдол юү вэ?)					
Таны гомдлыг барагдуулахад яах ёстой гэж та бодож байна вэ?					
6. Мэдүүлсэн Дээр өгүүлсэн бүх мэдээлэл үнэн зөв болно. Гарын үсэг он, сар, өдөр */Таны гомдлыг баталгаажуулах ямар нэг баримт бичиг байгаа бол хавсаргана уу/*					

7. Нууцлалын тухай Энэ маягтаас авсан мэдээллийг бид гагцхүү таны гомдлыг барагдуулан шийдвэрлэхэд хэрэглэх ба үүнийг зөвхөн эрх олгогдсон албан хаагчид үзэж танилцах болно. Таны гомдол шийдвэрлэгдэхгүй, улмаар та гомдлоо цаашид өөр хөндлөнгийн шалгалтад хамруулахыг хүсвээс Хатан хааны Омбудсменд нягтлуулан шалгуулахаар өгөх болно. Таны хувийн мэдээллийг хууль ёсны шаардлагатайгаас бусад тохиолдолд өөр бусад ямар ч байгууллагад дэлгэхгүй.
8. Зөвхөн албан хэрэгцээнд Хариуцан ажилсан ажилтан: Албан тушаал: он сар өдөр Гомдлыг гаргасан хэлбэр: утсаар гаргасан, биечлэн ирж гаргасан, бичгээр гаргасан /*доогуур зурах*/
9. Тусгай тэмдэглэл

Дөрөв. 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 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 систем**-ийн */The complaint management system/*[139] зарчим дээр суурилсан байна.

Гомдлын менежментийн системийг 2 ангилан авч үздэг.

1. *Гомдлын удирдлагын систем*
2. *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 эрсдлийн 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?

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.
- Нот*лох боломжгүй /Unverifiable/ гомдол*: Шийдвэр гомдол гаргагчид мэдэгдэж, файлыг хаах арга хэмжээ авна.

[139]Гомдлын менежмент. http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/tb_o/11qg01-eng.asp

- 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/*[140] , Омбудсмены тухай хуулийг дагаж мөрдөх журам /*regulation 865/*-аар зохицуулдаг 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 байх ёстой.

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.

[140]Ombudsman Act. http://www.ombudsman.on.ca/Home.aspx

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.

Тав. Бүгд Найрамдах Казахстан улс

5.1.Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагааны талаар

Казахстан улсын хувьд иргэд болон байгууллага, аж ахуйн нэгжээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг *“Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай”* болон бусад хууль, журмуудаар зохицуулна. Ер нь ихэнх төрийн байгууллага өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ дээрх хуулийг баримталдаг. Зарим төрийн байгууллага энэ хуулийг хэрэглэхээс гадна тусдаа дүрэм журам боловсруулан хэрэглэж байна. Түүнчлэн Казахстан улс нь **“цахим засаглал**” хөтөлбөрийг амжилттай хэрэгжүүлж байгаа бөгөөд түүний хүрээнд төрийн байгууллагууд цахим хуудсараа дамжуулан өргөдөл, гомдлыг электрон хэлбэрээр хүлээн авч шийдвэрлэх боломж бүрджээ.

“Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай” хууль нь 2007 оны 01 дүгээр сарын 12-нд батлагдан гарсан байна.

Хуулийн хамрах хүрээ: Энэ хууль нь хувь хүн болон хуулийн этгээдээс түүний хуулиар дархлагдсан эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлоо хэрэгжүүлэх, хамгаалах зорилгоор өргөдөл, гомдол гаргах болон түүнийг байгууллага, албан тушаалтнаас шийдвэрлэх харилцааг зохицуулна. Харин захиргааны хэрэг, иргэний хэрэг, эрүүгийн байцаан шийтгэх хэрэгт хамааралтай өргөдөл, гомдлыг энэ хуулиар зохицуулахгүй.

Хуулийн 1 дүгээр зүйлд тодорхойлсноор ***өргөдөл, гомдол гэж*** *өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах субъектэд, эсвэл албан тушаалтанд дангаараа, эсвэл олуулаа бичгээр, амаар гаргасан, мөн электрон тоон тамгаар баталгаажуулж электрон хэлбэрээр гаргасан хүсэлт, өргөдөл, гомдол, асуулт, саналыг хэлнэ*.

Өргөдөл, гомдлыг бичгээр, эсвэл уулзалт хийх буюу амаар гаргаж болно. Уулзалтыг биечлэн уулзах, онлайн уулзалт хийх гэсэн 2 хэлбэрээр зохион байгуулдаг.

Тавигдах шаардлага: Өргөдөл, гомдлыг бичгээр гаргахад дараах шаардлагуудыг хангасан байх хэрэгтэй. Үүнд:

- Албан тушаалтанд хандаж бичих
- Хувь хүнээс гаргаж байгаа бол түүний ургийн овог, овог нэр, шуудангийн хаяг; хуулийн этгээд бол нэр, шуудангийн хаяг, байгууллагын дугаар, гарын үсэг зэргийг заавал оруулна. Харин электрон хэлбэрийн өргөдөл, гомдол бол заавал электрон тоон тамгаар баталгаажсан байна. Гомдол гаргаж байгаа тохиолдолд гомдолд холбоотой этгээдийн нэр, эсвэл албан тушаалтны нэр, гомдол гаргах болсон учир шалтгааныг заавал бичих шаардлагатай.

Хүлээн авах, бүртгэх: Хувь хүн болон хуулийн этгээдээс хуульд заасны дагуу ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, албан ёсоор бүртгэзд, хянаж үзэх ёстой. Хуулинд зааснаас бусад тохиолдолд хүлээн авахаас татгалзаж болохгүй. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана. Үүнд:

- өргөдөл, гомдлыг хэн гаргасан нь тодорхойгүй бол (үйлдэгдэх гэж буй, эсвэл үйлдэгдсэн гэмт хэрэгтэй холбоотой, мөн улсын болон нийгмийн аюулгүй байдалтай холбоотой байхаас бусад тохиолдолд эзэн тодорхойгүй өргөдөл, гомдлыг хүлээж авахгүй);
- өргөдөл, гомдлын учир шалтгаан нь тодорхойгүй бол хүлээн авахаас татгалзана.

Өргөдөл, гомдлыг бүртгэж авсны дараа өргөдөл, гомдлыг гаргагчид бүртгэсэн өдөр, хугацаа, бүртгэж авсан хүний ургийн овог, овог нэрийг бичсэн хуудсыг өгнө. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс 3 хоногийн дотор шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтанд хүргэх ба энэ талаар өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

Хянан үзэх: Өргөдөл, гомдлыг *хянан үзэх хугацааны талаар* үзье. Өргөдөл, гомдлыг 15 хоногийн дотор хянаж үзнэ. Зарим өргөдөл, гомдлыг 30 хоног хянаж үзнэ. Ер нь хянан үзэх хугацааг 30 хоногоор сунгаж болдог. Хэрэв өргөдөл, гомдлыг нарийвчлан хянах шаардлагатай бөгөөд үүнд урт хугацаа зарцуулахаар бол хугацааг сунгана. Хугацааг сунгах тохиолдолд байгууллагын дарга, эсвэл орлогч дарга хугацааг сунгах талаар шийдвэр гаргах ба энэ талаар өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор мэдэгдэх ёстой. Түүнчлэн, Казахстан улсын бусад хуулиудад өргөдөл, гомдлыг авч үзэх хугацааг өөрөөр заасан бол түүнтэй уялдуулна.

Хувь хүн болон хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хянаж үзэхдээ т*өрийн байгууллага болон албан тушаалтан нь дараах эрх, үүргийг*
хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- Обьектив байх, олон талаас нь харах, хуулинд заасан хугацаанд авч үзэх, шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдол гаргагчийг оролцуулах зэрэг зарчмыг баримтлан ажиллана.
- Эрх ашиг, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхол нь хөндөгдсөн, хохирсон иргэний асуудлыг шийдвэрлэх арга хэмжээ авна.
- Өргөдөл, гомдол гаргагчид түүний асуудлыг хянаж үзээд, авсан арга хэмжээний талаар мэдэгдэнэ.
- Хэрэв өргөдөл, гомдол нь тухайн байгууллага, албан тушаалтны хариуцах асуудал биш бол харьяаллын дагуу шилжүүлэх бөгөөд энэ талаар өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

Төрийн нууц болон бусад нууцтай холбоотой биш бол өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн өдрөөс 15 хоногийн дотор албан тушаалтныг өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхэд шаардагдах баримт материалаар хангана. Албан тушаалтан өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх явцад хувь хүн болон хуулийн этгээдийн эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхолд халдсан, хуулийг удаа дараалан бүдүүлгээр зөрчсөн зэрэг ноцтой асуудал илэрвэл зохих байгууллага руу шалгуулахаар явуулна.

Шийдвэр гаргах: Өргөдөл, гомдлыг хянаж үзсэний эцэст албан тушаалтан дараах шийдвэрийн аль нэгийг гаргана. Үүнд:

- өргөдөл, гомдлыг бүхлээр нь, эсвэл тодорхой хэсгийг шийдвэрлэх талаар;
- шийдвэрлэх боломжгүй талаар;
- өргөдөл, гомдлын агуулгатай холбоотой тайлбар хийх;
- өргөдөл, гомдлыг хянаж үзэхийг зогсоох талаар.

Хэрэв нэг асуудлын талаар хэд хэдэн иргэн өргөдөл, гомдол гаргасан бол түрүүнд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх бөгөөд бусдыг нь түүнтэй хамт бүртгэнэ. Ийм өргөдлийг хянан үзэх явцын талаар болон бусад холбогдох мэдээллийг өргөдөл, гомдол гаргагч бүрт өгөх бөгөөд нэг өргөдөл, гомдлын хэмжээнд үзэж шийдвэрлэнэ.

Өргөдөл, гомдлын талаар хариу өгөх: Өргөдөл, гомдол гаргагчид асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар хариу өгөхдөө асуудлыг шийдвэрлэхэд баримталсан хууль, журмын зүйл заалтуудыг оруулж, хэрэв шаардлагатай гэж үзвэл гаргасан шийдвэрт гомдол гаргах эрхтэй талаар тусгаж, өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн хэлээр хариуг бэлтгэж явуулна. Хэрэв шийдвэрлэсэн талаар ямар нэг гомдол гаргаагүй бол байгууллагын дарга, эсвэл түүний орлогч өргөдөл, гомдлыг барагдуулсанд тооцож хаана.

Хянаж үзэхээ зогсоох: Энэ нь өмнө гаргасан өргөдөл, гомдлыг дахин гаргах тохиолдолд яригдана. Дахин гаргасан өргөдөл, гомдолд асуудлыг хянах явцад түүнийг өөр байдлаар дэвшүүлээгүй, өмнө нь өгсөн хариу хуулийн хүрээнд хангалттай байвал тухайн өргөдөл, гомдлыг цааш нь хянаж үзэхгүй. Энэ шийдвэрийг байгууллагын дарга, эсвэл түүний орлогч гаргана.

Гаргасан шийдвэрт гомдол гаргах: Шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөөгүй тохиолдолд шийдвэр гаргасан албан тушаалтан болон түүний үйлдлийн талаар холбогдох дээд шатны албан тушаалтанд, эсвэл дээд шатны байгууллагад шийдвэр гарсан өдрөөс 30 хоногийн дотор гомдол гаргах эрхтэй. Энэ хугацааг хэтрүүлж өгсөн ч гомдлыг авч үзнэ. Ийнхүү хугацаа хэтрүүлж өгсөн шалтгааныг тухайн гомдлыг хянан үзэх явцад тодруулах бөгөөд энэ нь гомдлыг шийдвэрлэхээс татгалзах шалтгаан болж болох талтай. Хэрэв холбогдох дээд шатны албан тушаалтан юмуу байгууллага байхгүй байх, эсвэл дээд шатны албан тушаалтнаас гомдолд гаргасан шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөөгүй бол шүүхэд хандана.

Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн төлөөлөгчийг хүлээн авч уулзах буюу өргөдөл, гомдлыг амаар гаргах. Төрийн байгууллагуудын удирдлага нь хувь хүн болон хуулийн этгээдийн төлөөлөгчийг сард хамгийн багадаа 1 удаа хуваарийн дагуу хүлээн авч уулзалт хийх үүрэгтэй. Уулзалтын хуваарийг байгууллагын удирдлага батлана. Уулзалтыг уулзах хүсэлт гаргасан иргэн болгонтой төлөвлөсөн өдөр, цагт тухайн төрийн байгууллагад явуулна. Хэрэв асуудлыг уулзалтын явцад шийдэх боломжгүй бол бичгээр гаргаж өгнө. Үүнийг бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх зарчмаар шийднэ.

Хувь хүн болон хуулийн этгээд нь түүний өргөдөл, гомдлыг авч үзэх явцад дараах эрхийг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- Асуудлыг тодорхой болгох үүднээс нэмэлт баримт бичиг, материалуудыг өгөх, мөн тэдгээрийг авах талаар холбогдох газар хүсэлт тавих эрхтэй;
- Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх албан тушаалтанд асуудлаа тайлбарлах;
- Өргөдлийг хянан үзэх явцад холбогдох материалтай танилцах, хянан үзэхэд оролцох (Гэхдээ бусдын эрх чөлөө, эрх ашгийг зөрчихөөргүй байх);
- Өргөдөл, гомдолд гаргасан шийдвэрийн талаар амаар болон бичгээр баталгаатай хариу авах;
- Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх явцад албан тушаалтны буруутай үйлдлээс хууль журам зөрчигдсөн тохиолдолд гарсан зардлыг төлөхийг шаардах;
- Албан тушаалтны үйлдэл болон түүний гаргасан шийдвэрт гомдол гаргах;
- Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхийг зогсоох (Казахстан улсын татварын тухай хуулинд зааснаас бусад тохиолдолд) зэрэг эрхийг эдэлнэ.

Төрийн байгууллага болон албан тушаалтан нь дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

- Өргөдөл, гомдлыг зохих журмын дагуу хянан үзэхийн тулд шаардлагатай мэдээллийг асуух болон авах эрхтэй.

- Хуурамч мэдээлэл бүхий өргөдөл, гомдлыг шалгахад гарсан зардлыг төлүүлэх талаар шүүхэд хандах эрхтэй.

Мөн дараах үүргийг хэрэгжүүлнэ:

- Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл гомдлыг зохих хууль журмын дагуу хүлээн авч, хянан үзэх;
- Хуулийн дагуу үндэслэлтэй шийдвэр гаргах;
- Өргөдөл, гомдолд гаргасан шийдвэрийн биелэлтэд хяналт тавих;
- Хувь хүн болон хуулийн этгээдэд гаргасан шийдвэрийн талаар бичгээр болон электрон хэлбэр хариу мэдэгдэх;
- Байгууллага болон албан тушаалтны буруутай үйл ажиллагааг шүүмжлэн өргөдөл, гомдол гаргаснаар хувь хүн болон хуулийн этгээдэд, мөн тэдний гэр бүлд ямар нэгэн дарамт учрахаас урьдчилан сэргийлэх;
- Албан тушаалтан болон түүний үйлдэлтэй холбоотой гомдлыг тухайн албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхгүй байх;
- Албан тушаалтан болон түүний үйлдэлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлыг ашиг сонирхлын зөрчил үүсэх магадлалтай этгээдэд хариуцуулахгүй байх;
- Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдол нь өргөдөл, гомдолд хамааралтай этгээдэд хор хөнөөл учруулахаас сэргийлэх;
- Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн төлөөлөгч өөрөө зөвшөөрснөөс бусад тохиолдолд түүний хувийн амьдралтай холбоотой мэдээллийг дэлгэхгүй байх, мөн өргөдөл, гомдолтой холбоогүй ба хувийн чанартай мэдээллийг нэхэхгүй. Түүнээс гадна төрийн нууц болон хуулиар хамгаалагдсан бусад нууц мэдээллүүдийг дэлгэхгүй байх;
- Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдолдоо хөндсөн шүүмжлэлтэй асуудалд дүн шинжилгээ хийх, гомдол үүссэн нөхцөл шалтгааныг бодиттой тодорхойлж, арилгах зорилгоор тухайн асуудлын талаар бусдын бодол санаа, хандлагыг тандаж судлах;
- Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг авч үзэхдээ нөхцөл байдлыг системтэй хянаж шалгах;
- Улсын статистикийн байгууллагаас тогтоосон дүрэм, журмын хүрээнд хүлээн авч хянасан өргөдөл, гомдлын тоо, тэдгээрийг шийдвэрлэсэн байдал зэрэг шаардлагатай тоо, мэдээнүүдийг гаргаж өгөх үүрэгтэй. (Энэ нь төрийн өндөр албан тушаалтанд хамаарахгүй)

Энэ хуулинд заасан зүйл заалтыг биелүүлэхгүй байх буюу хууль зөрчих тохиолдолд хуулийн хариуцлага хүлээнэ.

Казахстан улсад одоогийн байдлаар өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх, мэдээлэл солилцох хэмжээний нэгдсэн систем байхгүй бөгөөд байгууллага болгон өөрийн эрх үүргийн хэмжээнд дээрх хуулийн дагуу зохицуулдаг байна.

Казахстан улсын шүүх байгууллагад өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх болон иргэдийг хүсэлтийнх нь дагуу хүлээн авч уулзах ажлыг хэрхэн зохион байгуулдаг талаар үзье. Бүх шатны шүүх байгууллага нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ *“Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай”* хуулийг баримталдаг байна. Түүнээс гадна албан тушаалтан иргэдтэй уулзалт хийхдээ “**Дээд шүүх, орон нутгийн шүүх, бусад шүүх байгууллагуудад хувь хүн болон хуулийн этгээдийг хүлээн авч уулзах ажлыг зохион байгуулах, явуулах”** журмыг хэрэглэнэ.

Энэхүү журмыг Казахстаны Дээд шүүхийн тэргүүний 2013 оны 12 дугаар сарын 26-ны өдрийн шийдвэрээр гаргасан бөгөөд *“Казахстаны шүүх байгууллага болон шүүгчдийн статусын тухай”* хууль, *“Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай”* хууль, *“Захиргааны журмын тухай”* хуулийн хүрээнд боловсруулжээ.

Журамд зааснаар хувь хүн болон хуулийн этгээдийн төлөөлөгчийг Дээд шүүхийн тэргүүн, Дээд шүүхийн хяналтын шатны шүүхийн тэргүүн, Дээд шүүхийн тамгын газрын (*шүүх ажиллагааг хангах газрын*) удирдлага, мөн бүсийн, хотын, дүүргийн шүүхийн тэргүүн болон тэдгээртэй дүйцэх бусад албан тушаалтнууд хүлээн авч уулзана.

Дээд шүүх нь иргэдийг хүлээн авч уулзах ажлыг зохион байгуулах, техник туслалцаа үзүүлэх үүрэг бүхий нэгжтэй байна. Уулзалтыг байгууллагын удирдлагаас баталсан уулзалтын хуваарийн дагуу төлөвлөнө. Уулзалтыг биечлэн уулзалт хийх, онлайн уулзалт хийх гэсэн 2 хэлбэрээр зохион байгуулдаг.

Уулзах хүсэлт гаргах, түүнийг бүртгэж шилжүүлэх: Хувь хүн, эсвэл хуулийн этгээдийн төлөөлөгч нь уулзах цаг авахын тулд, эсвэл онлайн уулзалт хийхийн тулд бичгээр хүсэлт тавьж урьдчилан бүртгүүлнэ. Түүнээс гадна цахим хэлбэрээр ч хүсэлт тавьж бүртгүүлэх боломжтой бөгөөд энэ тохиолдолд хүсэлтийг “цахим засаглал”-ын болон Дээд шүүхийн цахим хуудсаар[141] дамжуулан өгч болно. Цахимаар гаргасан хүсэлт нь заавал электрон тоон тамгатай байх шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл, баталгаажуулсан байх ёстой. Бүртгэлийг *“Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай”* хуулинд заасны дагуу хийнэ. Уулзалтаар авч үзэх асуудлыг илүү тодорхой, үр дүнтэй болгохын тулд уулзах хүсэлт гаргахдаа холбогдох баримт материалуудыг заавал хавсаргаж өгнө. Учир шалтгаан нь тодорхой бус хүсэлтийг хүлээн авахаас татгалзах бөгөөд өргөдөл, гомдол гаргагчид буцаана.

Хувь хүн болон хуулийн этгээдээс ирүүлсэн уулзах хүсэлтийг бүртгэсний дараа хариуцах этгээдэд шилжүүлнэ. Хэрэв уулзах хүсэлт нь шүүхийн шийдвэр болон шүүх үйл ажиллагаатай холбоотой байвал түүнийг Дээд шүүхийн харгалзах хяналтын шатны шүүхийн нарийн бичигт шилжүүлнэ.

Уулзалт хийх товыг төлөвлөх: Уулзалтын хуваарийг төрийн албан ёсны хэл буюу казах, орос хэлээр шүүхийн байранд харагдахуйц газар байрлуулахаас гадна байгууллагын цахим хуудсанд байршуулах журамтай.

Мөн уулзалтын товыг хүсэлт гаргасан этгээдэд урьдчилан мэдэгдэх үүрэгтэй. Уулзалтыг бүртгүүлсэн дарааллын дагуу хийх бөгөөд ахмад дайчид, жирэмсэн эхчүүд, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, төрийн шагналаар шагнуулсан иргэдэд дараалал харгалзахгүй үйлчилнэ. Албан тушаалтан нь тухайн хүний амьдардаг газрын хол ойр, түүний нас, эрүүл мэндийн байдлыг харгалзан, мөн бусад хүндэтгэх шалтгааны улмаас хуваарьт өдрөөс өөр өдөр уулзалт хийж болно.

Уулзалт хийх, асуудлыг шийдвэрлэх: Уулзалтыг шүүхийн байранд явуулах бөгөөд казах, эсвэл орос хэлээр явуулна. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн хүний эх хэл, эсвэл түүний мэддэг хэлээр явуулах арга хэмжээ авна.

Албан тушаалтны хувь хүн болон хуулийн этгээдийн төлөөлөгчтэй хийх уулзалтыг зохион байгуулахдаа байгууллагын бусад дотоод журамтай уялдуулан зохицуулна. Уулзалтын өмнө уулзалтад оролцохоор ирсэн иргэн бичиг баримтаа шалгуулна. Мөн бүртгэлийн хуудас бөглөж өгнө. Бүртгэлийн хуудас болон бусад холбогдох баримт материалуудыг уулзалтын өмнө уулзалт хийх албан тушаалтанд өгсөн байх ёстой.

Албан тушаалтан тухайн иргэний хүсэлтийг уулзалтын явцад шийдвэрлэнэ. Хэрэв ийнхүү шийдвэрлэх боломжгүй бол хүсэлтийг бичгээр авч, зохих журмын дагуу шийдвэрлэж бичгээр албан ёсны хариу өгнө. Уулзалтын явцад бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд *“уулзалтын үеэр гаргав*” гэсэн тэмдэглэгээ хийнэ.

[141]http://office.sud.kz./login.xhtml

Уулзалтын үеэр хувь хүнээс, эсвэл хуулийн этгээдийн төлөөлөгчөөс гаргасан өргөдөл, гомдлыг уулзалт хийсэн албан тушаалтны цохолтоор шилжүүлнэ. Хэрэв уулзалтын явцад иргэний, эрүүгийн хэргийг шийдвэрлэсэн шүүхийн шийдвэрийг дахин хянах талаар өргөдөл, гомдол гаргасан бол түүнийг Дээд шүүхийн харгалзах хяналтын шатны шүүхэд шилжүүлнэ.

Уулзалтыг тухайн хүний бололцоо нөхцөлийг харгалзан өөрийнх нь хүсэлтээр **онлайн хэлбэрээр** *(видеоконференц)* хийж болно. Онлайн уулзалт хийх огноо болон цагийг уулзалтад оролцох ёстой талуудад урьдчилан мэдэгдэнэ. Байгууллагын уулзалт зохион байгуулах үүрэг бүхий нэгж нь онлайн уулзалтад оролцох албан тушаалтныг шаардлагатай заавар, зөвлөмжөөр хангана. Мөн техник хэрэгслийн бүрэн бүтэн байдал, уулзалт хийх орчин нөхцөл бүрдүүлэх зэрэг асуудлыг байгууллагын хариуцах ажилтнууд зохицуулна.

Уулзах хүсэлт гаргах, уулзалтын явцад бичгээр гаргасан өргөдөл гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэсэн байдалд хяналт тавих зэргийг Дээд шүүхийн тэргүүний баталсан бичиг баримт боловсруулах, хөтлөх журмын дагуу явуулна.

Уулзалтын дараа уулзалтын тэмдэглэл, мөн уулзалтын явцад шууд шийдвэрлэх боломжгүйгээс бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдол *(уулзалтад орсон албан тушаалтны өгсөн үүрэг даалгавар, цохолттой),* бусад холбогдох материалуудыг бүртгэсний дараа холбогдох газар, нэгж рүү шилжүүлж, шаардлагатай арга хэмжээг авна.

5.2.Шинэ техник, технологи нэвтрүүлсэн байдал

Казахстан улс нь 2010-2014 онуудад “Цахим засаглал” хөтөлбөрийг амжилттай хэрэгжүүлж байгаа бөгөөд одоогийн байдлаар төрийн 570 төрлийн үйлчилгээг электрон хэлбэрээр авах боломжтой болжээ[142]. Түүн дотор бүх төрлийн лицензийг электрон хэлбэрээр өгч байна. Төрийн зүгээс 2014 оны эцэст бүх төрлийн зөвшөөрлийг электрон хэлбэрт оруулж, иргэдэд үйлчлэх нөхцөл боломжоор хангах зорилготой ажиллаж байна.

“Цахим засаглал” хөтөлбөрийн хүрээнд хийгдсэн чухал бөгөөд амжилттай хэрэгжиж байгаа ажлын нэг бол **Төрийн блог-платформ**ыг нэвтрүүлсэн явдал юм. Үүнийг хэрэгжүүлснээр яамдын сайдууд, агентлагийн дарга нар, дээд шүүхийн тэргүүн г.м төрийн байгууллагын удирдлагууд өөр өөрийн блоггой болсон ба иргэдтэй илүү нээлттэй, түргэн шуурхай хэлбэрээр харьцах болсон. Энэхүү блогт Засгийн газрын интернет хуудсаар[143], мөн тухайн төрийн байгууллагын интернет хуудсаар орж хандах боломжтой. Мөн **твиттер, онлайн уулзалт хийх** зэрэг техник технологийн дэвшлийг ашиглан алслагдсан бүс нутгаас, ер нь Казахстан улсын өнцөг булан бүрээс иргэд нь албан тушаалтантай шууд холбогдон асуудлаа шийдүүлж байна.

Онлайн уулзалтууд бүсүүдийн төвд нээгдсэн “Иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэх төв” дээр зохион байгуулагддаг. Энэ нь төрийн үйлчилгээг олон шат дамжлагагүй, хүнд сурталгүй, чирэгдэлгүй бөгөөд хялбар дөт аргаар илүү хүртээмжтэй хүргэх зорилготой “нэг цэгийн үйлчилгээ”-ний нэг хэлбэр юм.

Одоогийн байдлаар иргэд бүсийнхээ төвд ирж онлайн уулзалт хийх боломжтой. Удахгүй дүүрэг болгонд онлайн уулзалт хийх төвүүд байгуулагдах бөгөөд энэ ажил хэрэгжихээр иргэд төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдол гаргахдаа бүсийн төв орж хол явах шаардлагагүй болно. Өөрөөр хэлбэл, цахим үйлчилгээ нэвтрүүлснээр иргэдээс өргөдөл, гомдол гаргах, түүнийг хүлээн авч шийдвэрлэх ажил илүү хялбар бөгөөд хурдан шуурхай хийгдэх давуу талтай юм. Онлайн уулзалтын үеэр иргэд албан тушаалтанд

[142]http://www.primeminister.kz/news/show/27/s-vnedreniem-%C2%ABmobilnogo-pravitelstva %C2%BB-gosuslugi-stanut-esche-dostupnee-dlja-naselenija-ssarsenov-/27-05-2014
[143]http://blogs.e.gov.kz/ru/suite

асуулт болон асуудлаа тавьж шийдүүлэх боломжтой бөгөөд түүнийг Ерөнхийлөгчийн тамгын газар болон Засгийн газраас хянадаг байна.

Иргэдэд төрийн үйлчилгээг илүү дөт, илүү хүртээмжтэй болгох дараагийн алхам **"мобиль засаглал"** хөтөлбөр юм. Энэ хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэхээр иргэд компьютерээр авдаг бүх төрлийн төрийн үйлчилгээг гар утсаараа авах боломжтой болно. Зөвхөн ухаалаг утас төдийгүй энгийн утсаар ч гэсэн мессежийн тусламжтайгаар төрийн үйлчилгээг авах боломж бүрдэх тул энэ үйлчилгээ нь илүү хялбар, илүү хүртээмжтэй болохоор байна.

Сүүлийн үеийн дэвшилтэт техник, технологид суурилсан төрийн цахим үйлчилгээнд олон хүн сэтгэл хангалуун байгаа боловч хүн амын зарим хэсэг буюу хөдөө нутгийн иргэдэд хүрэлцээ, хүртээмж муутай байна. Хөдөө нутагт иргэд нь одоо хүртэл өргөдөл гомдол гаргах, түүнийг хүлээн авч шийдвэрлэхэд уламжлалт аргаа хэрэглэсээр байна.

5.3.Төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хамгаалах

"Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн өргөдөл, гомдлыг авч үзэх журмын тухай" хуулинд хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх явцад төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг чандлан хадгалах, хамгаалах тухай тодорхой заасан байдаг.

Хуулийн 15 дугаар бүлэгт "*Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн төлөөлөгч өөрөө зөвшөөрснөөс бусад тохиолдолд түүний хувийн амьдралтай холбоотой мэдээллийг дэлгэхгүй байх, мөн өргөдөл, гомдолтой холбоогүй ба хувийн чанартай мэдээллийг нэхэхгүй. Түүнээс гадна төрийн нууц болон хуулиар хамгаалагдсан бусад нууц мэдээллүүдийг дэлгэхгүй байх үүрэгтэй*" гэж хуульчилсан байна.

Хувь хүний нууцыг хадгалж, хамгаалах талаар хуулинд дараах заалтуудыг тусгажээ. Үүнд:

- Байгууллага болон албан тушаалтны буруутай үйл ажиллагааг шүүмжлэн өргөдөл, гомдол гаргаснаар хувь болон хуулийн этгээдэд, мөн тэдний гэр бүлд ямар нэгэн дарамт учрахаас урьдчилан сэргийлнэ.
- Албан тушаалтан болон түүний үйлдэлтэй холбоотой гомдлыг тухайн албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхгүй.
- Албан тушаалтан болон түүний үйлдэлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлыг ашиг сонирхлын зөрчил үүсэх магадлалтай этгээдэд хариуцуулахгүй.
- Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдол нь өргөдөл, гомдолд хамааралтай этгээдэд хор хөнөөл учруулахаас сэргийлнэ гэжээ.

Хувь хүн болон хуулийн этгээдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг авч үзэхдээ *"Төрийн нууцын тухай"* хууль, түүнчлэн "*Казахстан Улсын иргэний тухай"* хууль, бусад хуулинд заасан нууцтай холбоотой зүйл заалтуудыг баримталж шийдвэрлэнэ. Хэрэв нууцтай холбоотой хууль, журам зөрчвөл холбогдох этгээд эрүүгийн хариуцлага хүлээх болно.

Хэдий хуулиар зохицуулагдсан боловч хувийн мэдээллийн хадгалалт болон хамгаалалтад хувь хүний өөрийн мэдлэг, хариуцлага томоохон байр суурь эзэлдэг. Иймээс хувь хүн өөрийн мэдээллийг бусдад өгөхдөө тухайн хүн таны мэдээллийг ямар зорилгоор авч байгаа болон ямар зориулалтаар хэрэглэх гэж байгаа талаар, цааш нь дамжуулах эсэх талаар сайтар асууж мэдээллээ өгөх эсэхээ шийдэх нь чухал юм.

Түүнчлэн, албан тушаалтны зүгээс өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх явцдаа үндэсний аюулгүй байдал, батлан хамгаалах, ардчилсан тогтолцооны аюулгүй байдал, мөн хувь хүний эрүүл мэнд, амь нас, аюулгүй байдалд хор хөнөөл учруулахуйц мэдээлэл зэрэг нууцлалтай холбоотой нийтлэг асуудлыг онцгой анхаарах шаардлагатай байдаг байна.

АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ

1. Public Service Act 2008 https://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/P/PublicServA08.pdf
2. http://www.health.qld.gov.au/nonconsumer_complaint/docs/OPSC_Directive.pdf-Directive 13/06-Complaints Management Systems
3. Australian Standard™ 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
4. Австралийн Стандарт, Хэрэглэгчийн Сэтгэл Ханамж - Байгууллагын өргөдөл гомдлыг барагдуулах гарын авлага (AS ISO 10002-2006)-http://www.saiglobal.com/pdftemp/previews/osh/as/as10000/10000/10002-2006.pdf
5. СТ-13/422 “Бусад орнуудын парламент дахь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн журам” Харьцуулсан судалгаа.
6. http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90o06_e.htm
7. http://www.gnb.ca/ombudsman/civil-e.asp
8. http://office.sud.kz/login.xhtml
9. http://www.primeminister.kz/news/show/27/s-vnedreniem-%C2%ABmobilnogo - pravitelstva%C2%BB-gosuslugi-stanut-esche-dostupnee-dlja-naselenija-ssarsenov-/27-05-2014
10. http://blogs.e.gov.kz/ru/site
11. http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/ 3030 30basic/stat
12. Гомдлын менежмент. http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/tb_o/11qg01-eng.asp
13. Ombudsman Act. http://www.ombudsman.on.ca/Home.aspx
14. http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z000000107_#z