

**ШУТИС-ИЙН ХАРЬЯА ЕРӨНХИЙ БОЛОВСРОЛЫН АХЛАХ СУРГУУЛИЙН БАГШ,
АЖИЛТНЫ ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ**

Боловсруулсан:

ШУТИС-ийн харьяа ерөнхий боловсролын ахлах сургууль

Хянасан:

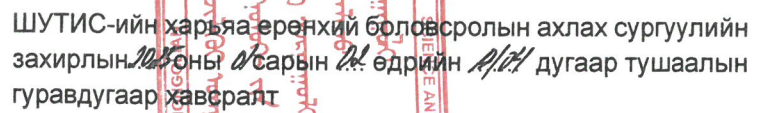
**ШУТИС-ийн харьяа ерөнхий боловсролын ахлах сургуулийн
захирлын зөвлөл**

Дэмжсэн:

ШУТИС-ийн харьяа ерөнхий боловсролын ахлах багш нарын зөвлөл

Баталсан:

ШУТИС-ийн харьяа ерөнхий боловсролын ахлах сургуулийн захирал



АГУУЛГА	2
НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ	3
ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ	3
ГУРАВ. НЭР ТОМЬЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ	3
ТАВ. ҮНЭТ ЗҮЙЛ, БАРИМТЛАХ ЗАРЧИМ	5
ЗУРГАА. ҮҮРЭГ БОЛГОСОН ЁС ЗҮЙН ХЭМ ХЭМЖЭЭ	5
ДОЛОО. ЁС ЗҮЙН ХОРИГЛОХ ХЭМ, ХЭМЖЭЭ	8

ШУТИС-ийн харьяа ерөнхий боловсролын ахлах сургуулийн захирлын 2009 оны 11 сарын 28 өдрийн 10/1 дугаар тушаалын зургаадугаар хавсралт



НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- 1.1. Энэхүү журмын зорилго нь Шинжлэх ухаан технологийн их сургуулийн харьяа ерөнхий боловсролын ахлах сургууль /цаашид "сургууль" гэх/-н үйл ажиллагаа, шийдвэрт оролцогч талуудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх, шийдвэрлэлтэд хяналт тавихтай холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино.
- 1.2. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх үед тухайн асуудал дахин давтагдахаас урьдчилан сэргийлж, эргэх холбоотой байж, хүнд суртал учруулахаас зайлсхийнэ.
- 1.3. Сургуулийн хэмжээнд өргөдөл, гомдол хүлээн авч бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хянах, тайлагнах үйл ажиллагааг цахим болон цаасан хэлбэрээр явуулах бөгөөд байгууллагын удирдлагууд энэхүү нөхцөлийг хангаж ажиллан.
- 1.4. Энэхүү журмыг "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль", Засгийн газрын 2009 оны 143 дугаар "Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай" тогтоол, Сургуулийн дотоод журамд нийцүүлэн гаргасан болно.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

- 2.1 Энэхүү дүрэм нь ШУТИС ЕБАС-ийн багш, ажилтан, суралцагч, тэдний эцэг эх, асран хамгаалагч болон бусад талуудаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хамаарна.
- 2.2 Тус журам нь эрүүгийн хэрэг хянан шийдвэрлэх тухай хууль, Иргэний хэрэг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай хууль, Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хууль, Арбитрын тухай хуулиар шийдвэрлэвэл зохих өргөдөл, гомдолд хамаарахгүй болно.

ГУРАВ. НЭР ТОМЬЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ

- 3.1. Өргөдөл: Сургууль, албан тушаалтанд гаргасан гомдлоос бусад хүсэлтийг хэлнэ. Өргөдөл нь санал, мэдэгдлийн шинжтэй байж болно.
- 3.2. Гомдол: Сургууль, албан тушаалтны шийдвэр үйл ажиллагаа нь хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол нь зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргаж буй хүсэлтийг хэлнэ.
- 3.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх: Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж, түүний дагуу хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж хуульд заасан хугацаанд багтаан хариу өгөхийг хэлнэ.

ДӨРӨВ. ЭРХ, ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

- 4.1. Сургуулийн захирал болоод холбогдох удирдлагууд нь өргөдөл, гомдол хүлээн авч, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавьж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг удирдан зохион байгуулна.
- 4.2. Шийдвэрлэх албан тушаалтан
 - 4.2.1 Өргөдөл гомдолд дурдсан асуудлыг эрх мэдлийнхээ хүрээнд хянан судалж шийдвэрлэнэ.
 - 4.2.2 Өргөдөл гомдлыг шалгах, судлах явцад бусад ажилтнуудыг оролцуулж болно.



- 4.2.3 Тухайн өргөдөл, гомдол гаргагчтай харилцахдаа сургуулийн багш ажилтны ёс зүйн хэм хэмжээг баримтлан, харилцааны соёлыг эрхэмлэнэ.
- 4.2.4 Шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдол гаргагчаас нэмэлт мэдээлэл хүсэх эрхтэй.
- 4.2.5 Шийдвэр нь бусдын эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хохироохгүй байхыг эрмэлзэнэ.
- 4.2.6 Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, гарсан үр дүнг Өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтанд мэдээлнэ.
- 4.3. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтан
- 4.3.1 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах эх үүсвэр, мэдээллийг сонирхогч талуудад мэдээлэх, таниулах ажлыг зохион байгуулна.
- 4.3.2 Өргөдөл, гомдол гаргагчид холбогдох мэдээлэл, зөвлөгөө, тайлбарыг өгнө.
- 4.3.3 Гаргагчаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг зохих журмын дагуу хүлээн авч, бүртгэнэ. Хэрэв хүлээн авах боломжгүй тохиолдолд гаргагчид энэ тухай мэдэгдэж буцаана.
- 4.3.4 Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг удирдлагад танилцуулж, шийдвэрлэх албан тушаалтныг томилуулна.
- 4.3.5 Өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь эцэслэн шийдвэрлэх хүртэл хяналт тавьж, шийдвэрийг бүртгэж хаана.
- 4.3.6 Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн байдлыг өргөдөл гомдол гаргагчид мэдээлнэ.
- 4.3.7 Өргөдөл, гомдлын мэдээ тайланг боловсруулж, холбогдох удирдлага, нэгжүүдэд танилцуулж, мэдээлнэ.
- 4.4. Өргөдөл, гомдол гаргагч нь хуульд заасан эрхийг эдэлнэ.
- 4.5. Гомдол шийдвэрлэх үйл явцад оролцсон бүх албан тушаалтан, гишүүд нь олж авсан мэдээлэл, баримт бичгийн нууцлалыг хадгалах үүрэг хүлээнэ.

ТАВ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ

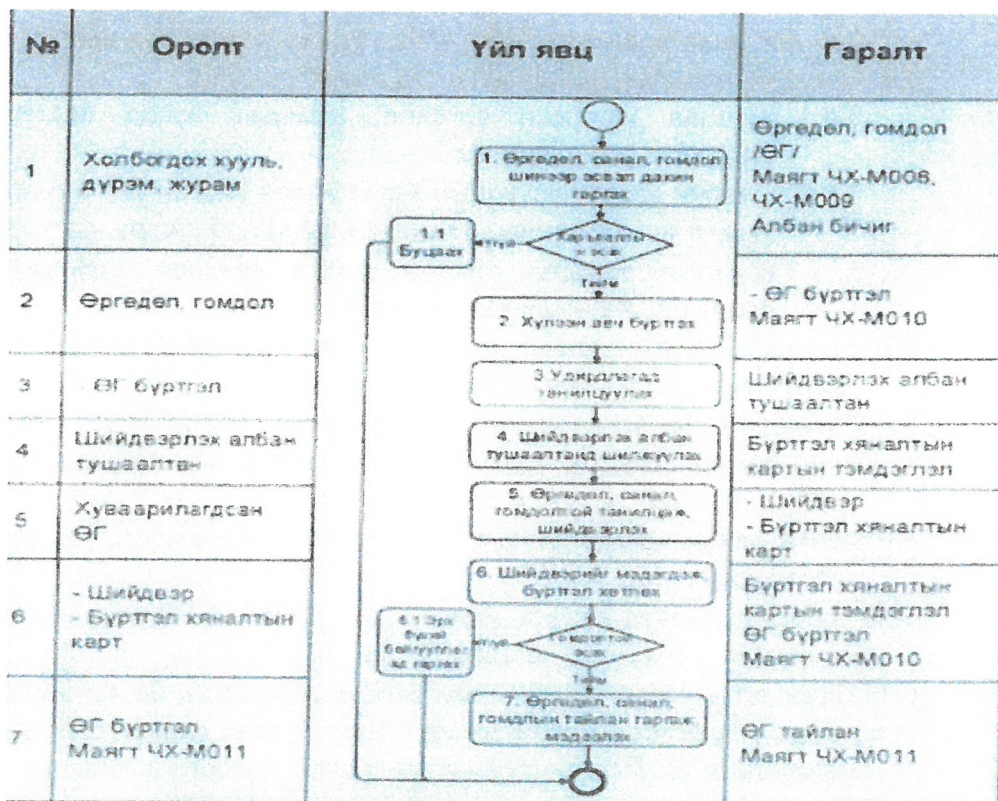
- 5.1. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтан нь эрх, мэдэл, чиг үүргээс хамаарч дараах байдлаар ялгаатай байна. Үүнд:
- 5.1.1 **Захиргааны чиг үүрэг:**
- 5.1.1.1. Суралцагчийн өргөдөл гомдол- Сургалтын бүртгэл хариуцсан нэгжийн албан тушаалтан (сургалтын менежер)
- 5.1.1.2. Багш, ажилтны өргөдөл, гомдол- Захирлын туслах
- 5.1.1.3. Бусад талуудын өргөдөл, гомдол- Захирлын туслах
- 5.1.2 **Багш, ажилтны ёс зүйн асуудал**
- 5.1.2.1. Сургуулийн ёс зүйн дэд хорооны нарийн бичгийн дарга
- 5.2. Сургууль нь өргөдөл, гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна.
- 5.2.1. Бичгээр
- 5.2.2. Цахим /Сургуулийн вэб сайт, сургуулийн дотоод мэдээллийн систем, highschool@must.edu.mn мэйл хаягаар/
- 5.3. Өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлага
- 5.3.1. Бичгээр болон цахимаар өргөдөл, гомдол гаргахдаа өөрийн овог нэр, и-мэйл хаяг, холбоо барих утасны дугаар, гэрийн хаягийг тодорхой бичнэ.
- 5.3.2. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал болон бусад хавсаргасан баримт бичиг үнэн зөв байна.



- 5.4. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзаж, буцаана.
- 5.4.1. Тус журмын 5.3-т заасан шаардлага хангаагүй
- 5.4.2. Өргөдөл гомдолд дурдсан асуудлаар хүчин төгөлдөр шүүхийн шийдвэр байгаа
- 5.4.3. Шүүхийн шийдвэрээр эрх зүйн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй
- 5.5. Тус журмын 5.2-т заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах албан тушаалтан хүлээн авч, нэгжийн удирдлагад танилцуулна.
- 5.6. Нэгжийн удирдлага уг асуудлыг шууд хянаж шийдвэрлэхээргүй бол харьяа, нэгж албан тушаалтанд хянаж шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлнэ.
- 5.7. Гомдлыг түүнд нэр дурдагдсан эсхүл ажил үүргийн хувьд хамааралгүй албан тушаалтанд шилжүүлэхгүй.

ЗУРГАА. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ, ТАЙЛАГНАХ

- 6.1 Шийдвэрлэх албан тушаалтан өргөдөл, гомдлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль эрх зүйн үндэслэлтэй, бодитоор, эцэслэн шийдвэрлэнэ.
- 6.2 Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь сургуулийн хэмжээнд дараах үйл явцын дарааллаар зохицуулагдана.



- *Г: Өргөдөл, гомдол гаргагч
- *ЭСГХАТ: өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтан
- *ШАТ: Шийдвэрлэх албан тушаалтан
- *НУ: ШУТИС-ийн эсвэл бүрэлдэхүүн нэгжийн захирал, дэд захирал.



- 6.3 Өргөдөл гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан шийдвэрлэнэ.
- 6.3.1. Албан тушаалтан өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудалд нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 8 цагийн дотор шийдвэрлэж зохих хариу өгнө.
- 6.3.2. Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх, өөр байгууллага, албан тушаалтнаас тодруулга, лавлагаа авч, судалж шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлыг ажлын 10 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.
- 6.3.3. Газар дээр нь нягтлан шалгах, судалгаа хийх, мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлт гаргуулах шаардлагатай, ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэн шийдвэрлэх, өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш хуанлийн 30 хоногт багтаан шийдвэрлэж зохих хариуг өгнө. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг удирдах албан тушаалтан 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.
- 6.4 Ёс зүйн асуудалтай холбоотой гаргасан өргөдөл, гомдлыг “Сургуулийн багш, ажилтны ёс зүйн дүрэм”-д заасан хугацааг баримтлан шийдвэрлэнэ.
- 6.5 “Нууц”, “гарт” нь гэж хаягласан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан талаарх мэдээллийг бүртгэж, хаягласан нэр бүхий албан тушаалтанд шууд шилжүүлнэ.
- 6.6 Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хориглох зүйл:
- 6.6.1. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд шилжүүлэх
- 6.6.2. Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгт нь хамаарах, хянан шийдвэрлэж хариу өгөх боломжтой асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзах, бусдад шилжүүлэх, буцаах, шийдвэрлэхээс зайлсхийх
- 6.7 Өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтан нь шийдвэрийн хариуг цахимаар эсхүл бичгээр аль тохиромжтой хэлбэрээр гаргагчид мэдэгдэж, бүртгэлд тэмдэглэнэ.
- 6.8 Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол гаргагчийн зүгээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэн дахин хандсан тохиолдолд, сургуулийн удирдлага өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хянаж, үндэслэл байгаа эсэхийг тогтооно.
- 6.9 Хэрэв дахин хандах үндэслэлтэй гэж үзвэл өргөдөл, гомдлыг хичээлийн жилээр тайлагнана.
- 6.10 Өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтан нь хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг хичээлийн жилээр тайлагнана.
- 6.11 Өргөдөл, гомдол хүлээн авах албан тушаалтан нь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх явцад үйлдэгдсэн албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тодорхойлолт, магадалгаа зэрэг баримтуудыг хавсаргаж, холбогдох журмын дагуу архивлана.
- 6.12 Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцыг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программд тухай бүрд нь тэмдэглэж, цахим архив үүсгэнэ.