

**“МОНГОЛЫН ХӨРӨНГИЙН БИРЖ” ТӨРИЙН ӨМЧИТ ХУВЬЦААТ
КОМПАНИД ИРГЭН, АЛБАН БАЙГУУЛЛАГААС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ
ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВЧ ШИЙДВЭРЛЭХ ЗААВАР**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1. Энэхүү зааврын зорилго нь “Монголын Хөрөнгийн Бирж” ТӨХК /цаашид МХБ гэх/-д хандаж мэргэжлийн оролцогчид болон иргэн, албан байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.
2. Хяналт шалгалтын ажилтан нь мэргэжлийн оролцогч болон иргэн, албан байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналын дагуу хийх хяналт, шалгалтыг энэхүү заавар, болон “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн хүрээнд хэрэгжүүлнэ.
3. Энэхүү зааварт МХБ-ийн Гүйцэтгэх захирлын шийдвэрээр нэмэлт өөрчлөлт оруулна.
4. Энэхүү зааварт тусгагдсан нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно.
 - 4.1 “Өргөдөл” (application) гэж байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг; /өргөдөл нь санал хүсэлтийн шинжтэй байж болно/
 - 4.2 “Санал” гэж байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг;
 - 4.3 “Гомдол” (complaint) гэж байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр үйл ажиллагаагаар иргэний эрх ашиг, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж гаргасан хүсэлтийг;
 - 4.4 “Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх” гэж өргөдөл гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, журамд заасан хугацаанд хариу өгөхийг;

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

5. МХБ нь өргөдөл гомдол гаргагчийг ажлын цагийн хуваарийн дагуу уулзалтын ерөөнд хүлээн авна.
6. Иргэд биеэр ирж амаар гаргасан өргөдөл гомдлыг Хяналт шалгалтын ажилтан хүлээн авч, тэмдэглэл үйлдэн өргөдөл гомдол амаар гаргасан этгээдээр гарын үсэг зуруулна.
7. Бичгээр болон цахим сүлжээгээр ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг байгууллагын бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан хүлээн авч, бүртгэл хөтлөнө.
8. Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд өргөдөл гаргагчийн овог нэр, оршин суух болон шуудангийн хаяг, холбоо барих утас, регистрийн дугаар, холбогдох ҮЦК-ийн нэр, үндсэн болон холболтын дансны дугаарыг тодорхой бичиж гарын үсгээр баталгаажуулсан байна.
9. Өргөдөл, гомдлыг иргэд бичгээр хамтран гаргасан бол түүнд бүгд гарын үсэг зурах буюу эсхүл тэдгээрийн төлөөлөгч гарын үсэг зурж, төлөөлөх эрхээ нотлох баримт бичгийг хавсаргана.
10. Бүртгэгдсэн өргөдөл гомдлыг МХБ-ийн удирдлагад танилцуулсны үндсэн дээр Хяналтын албаны ахлах мэргэжилтний цохолтоор хяналт шалгалтын ажилтанд өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

Гурав. Өргөдөл гомдлыг хянан үзэх

11. Өргөдөл, гомдлыг Хяналт шалгалтын ажилтан дараах байдлаар хянан үзнэ:

11.1 Өргөдөл, гомдол нь байгууллага, эрх бүхий албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах эсэхийг тогтооно,

11.2 Байгууллага, эрх бүхий албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарахгүй өргөдөл гомдлыг харъяалах газар нь 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ.

11.3 Хяналт шалгалтын ажилтан нь өөрийн эрх хэмжээнд шийдвэрлэвэл зохих өргөдөл гомдолд дурдсан асуудал бүрт дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газраас судалгаа тодорхойлолт авах зэрэг үйл ажиллагаа явуулна.

11.4 Өргөдөл, гомдол гаргагчаас тодруулах боломжтой баримт сэлтийг шаардан авч болно.

12. Хяналт шалгалтын ажилтан дараах үндэслэлээр өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байж болно.

12.1 Өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр хаяггүй бол,

12.2 Хороонд ижил асуудлаар давхар өргөдөл, гомдол гаргасан бол,

12.3 Өргөдөл, гомдолд дурьдсан асуудал нь шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэртэй бол,

13. Хяналт шалгалтын ажилтан нь зааврын 12-т заасан нөхцөл үүссэн тохиолдолд үндэслэл бүхий тайлбарыг өргөдөл гаргагчид өгнө.

Дөрөв. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх

14. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 14 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

15. Шаардлагатай тохиолдолд дээрх хугацааг эрх бүхий албан тушаалтан 30 хүртэлх хоногоор нэмж сунгаж болно.

16. Саналын шинжтэй өргөдлийг хариуг 60 хоногт багтаан өгнө.

17. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол зохих шийдвэрийг гаргана.

18. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн болон шийдвэрлэх хугацааг сунгасан тохиолдолд хариуг биечлэн амаар буюу утсаар, эсхүл албан тоотоор мэдэгдэнэ.

19. Хариуг амаар буюу харилцах утсаар мэдэгдсэн тохиолдолд бүртгэлд тэмдэглэнэ.

20. Саналын шинжтэй өргөдлийг хүлээн авч хэрэгжүүлэх боломжтой эсэхийг судалсны үндсэн дээр 14, 16, 17-д заасан журмаар хариу өгнө.

21. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрийн биелэлтийг түүнийг шийдвэрлэсэн Хяналт шалгалтын ажилтан хариуцна.

22. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд Хяналтын албаны ахлах мэргэжилтэн хяналт тавина.

23. Хяналт шалгалтын ажилтан нь шалгалт дууссан өдрөөс хойш тайланг 3 хоногт багтаан Хяналтын албаны ахлах мэргэжилтэнд танилцуулна.

Тав. Хариуцлага

24. Хяналт шалгалтын ажилтан нь өргөдөл гомдлын дагуу хийсэн шалгалтаар зөрчил дутагдал илэрсэн тохиолдолд дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.

24.1 Илэрсэн зөрчлийг таслан зогсоох, арилгах

24.2 Иргэний хохирлыг нөхөн төлүүлэх тухай холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд хугацаатай үүрэг өгөх,

24.3 Зөрчлийн хуудас хөтлөх, биелэлтийг хангуулах.

25. Өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх, хариу өгөх хугацаа хэтрүүлсэн, хариуцлага алдсан Хяналт шалгалтын ажилтанд МХБ-ийн "Хөдөлмөрийн гэрээ"-ний дагуу арга хэмжээ авна.