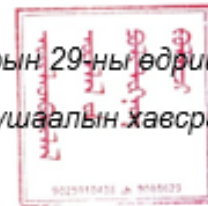


2024 оны 04 дүгээр сарын 29-ны өдрийн

А/15 тоот тушаалын хавсралт



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

ҮУПК- УББ-ЖУ -08- 2024

1.Зорилго

Иргэд, албан хаагч, суралцагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.

2.Хамрах хүрээ

“Үйлдвэрлэл, урлалын политехник коллеж”-ийн сургалт, үйлчилгээний бүх үйл ажиллагаа болон тэдгээртэй хамаарал бүхий албан хаагчид хамаарна.

3.Норматив эш таталт

Энэхүү журамд эш татсан дараах норматив баримт бичиг нь түүний шаардлагын үндэслэл болох заалтуудыг агуулна. Хугацаат эш таталтын хувьд зөвхөн тухайн хэвлэлийг ашиглана. Хугацаагүй эш таталтын хувьд эш татагдсан баримт бичгийн хамгийн сүүлчийн хэвлэлийг хэрэглэнэ. Үүнд:

- ISO 9000:2015 Чанарын удирдлагын тогтолцоо. Суурь асуудал, тайлбар толь;
- ISO 21001:2018 Боловсролын байгууллагын чанарын менежментийн тогтолцоо
- ISO 10002 стандарт, Байгууллагын гомдол саналыг хянах удирдамж

3. Гомдол гаргах болон хүлээн авах зарчим

1. ҮУПК нь ирсэн өргөдөл, санал хүсэлт, гомдлоо гаргах нөхцөл боломжийг бүрэн хангаж ажиллана.
2. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ эхний үед сургуулийн удирдлага болон холбогдох албаны менежерт хандаж гаргана.
3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш журмын хугацаанд шийдвэрлэгдээгүй тохиолдолд гомдол гаргагч нь дараа шатны байгууллагад гомдол гаргах эрхтэй.

4. Өргөдөл, гомдлыг байгууллагын хүний нөөцийн ажилтан, албаны менежер, байгууллагын ёс зүйн зөвлөлийн дарга нар хүлээн авах бөгөөд ажлын 1 өдөрт багтаан бичиг хэргийн ажилтанд өгч бүртгүүлнэ.
5. Бичиг хэргийн ажилтан өргөдөл, гомдлыг бүртгэж, ажлын 3 өдөрт багтаан удирдлагад танилцуулан цохолт хийлгэнэ.
6. Цохолт хийсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өдөрт багтаан шийдвэрлэх албан тушаалтанд шилжүүлнэ.
7. Цахимаар болон, бичгээр ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан тухайгаа тухайн өргөдөл, гомдол гаргагчид ажлын 3 хоногт багтаан амаар болон бичгээр мэдэгдэнэ.

4. Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

4.1. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтээ өгөх хэлбэр

- 4.1.1 Амаар: ҮҮПК дээр ирж холбогдох албан тушаалтантай биечлэн уулзах болон байгууллагын 11350209 дугаарын утсаар мэдээллэх
- 4.1.2 Бичгээр: Албан бичгээр бичиж бичиг хэргийн ажилтанд өгөх
- 4.1.3 Цахимаар: info@pas.mn албан ёсны мэйл хаяг, багш, ажилтны ёс зүйн талаарх гомдлыг мөн <http://www.e-pas.mn> системд оруулж дамжуулан өгөх

5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх

5.1. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ аль нэг талын давуу байдлыг ашиглахгүй шударгаар шийдвэрлэх ба мөрдөгдөж буй стандарт, холбогдох хууль тогтоомжийг мөрдлөг болгоно.

5.2. Шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрийг ажлын 3 хоногт багтаан өргөдөл, гомдол гаргагчид амаар болон бичгээр мэдэгдэнэ.

5.3. Өргөдлийг шууд шийдвэрлэх боломжгүй бол хугацаа сунгаж шийдвэрлэж хариу өгч болно. Хугацаа сунгасан тохиолдолд заавал мэдэгдэнэ.

5.1 Гомдлыг албан тушаалтан өөрийн эрх мэдлийн хүрээнд шийдвэрлэнэ.

5.5 Гомдол шийдвэрлэх үйл явцад оролцсон бүх албан тушаалтан баримт бичгийн нууцлалыг хадгалах үүрэг хүлээнэ.

7. Өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийх

7.1 Хүний нөөцийн ажилтан нь нийт хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт, тэдгээрийн шийдвэрлэсэн байдлуудыг нэгтгэн дүгнэж захиргааны зөвлөлд танилцуулна.

Захиргааны зөвлөл нь нийт хүлээн авсан гомдол болон санал хүсэлтүүд, тэдгээрийн шийдвэрлэсэн байдал, үр дүнтэй байдалд дүгнэлт хийж, цаашид авах арга хэмжээний талаар шийдвэр гаргана