



ХУУЛЬ ЗҮЙН
ҮНДЭСНИЙ ХҮРЭЭЛЭНГИЙН
ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2019 оны 4 сарын 30 өдөр

Дугаар А/05

Улаанбаатар хот

“Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн тусгай
дугаарын утсаар иргэдэд хууль зүйн
зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх журам батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын 2018 оны 2 дугаар сарын 14-ний өдрийн Үндэсний хөтөлбөр батлах тухай 50 дугаар тогтоолоор баталсан “Бүх нийтийн эрх зүйн боловсролыг дээшлүүлэх үндэсний хөтөлбөр” болон Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн дүрмийн 3 дугаар зүйлийн 3.7.4 дэх хэсгийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Бүх нийтийн эрх зүйн боловсролыг дээшлүүлэх үндэсний хөтөлбөр”-ийн зорилтыг хангах үйл ажиллагааны хүрээнд иргэдэд эрх зүйн анхан шатны зөвлөгөө өгөх үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлж, иргэд шаардлагатай үедээ, оршин суугаа газраасаа хууль зүйн туслалцаа авах нөхцөл боломжийг бүрдүүлэх зорилгоор “Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1202 тусгай дугаарын утсаар иргэдэд хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Дээрх журмыг Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1202 тусгай дугаарын ажилтнуудад танилцуулж, үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгож ажиллахыг даалгасугай.

3. Тушаалын хэрэгжилтэд нь хяналт тавьж ажиллахыг Хууль зүйн сургалт, мэдээлэл, сурталчилгааны төвийн дарга /А.Түвшинтулга/-д үүрэг болгосугай.

ЗАХИРАЛ

С.ЭНХЦЭЦЭГ

**Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1202 тусгай
дугаарын утсаар иргэдэд хууль зүйн зөвлөгөө,
мэдээлэл өгөх журам**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. "Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх 1800-1202 тусгай дугаар" /цаашид тусгай дугаар гэх/-ын ажилтны зүгээс хууль тогтоомжийн хүрээнд иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагад бүх төрлийн хууль зүйн анхан шатны зөвлөгөө, мэдээллийг түргэн шуурхай өгөх, албан үүргээ мэргэжлийн түвшинд шударгаар гүйцэтгэхтэй холбогдох харилцааг энэ журмаар зохицуулна.

1.2 "Тусгай дугаарын ажилтан" гэж /цаашид "ажилтан" гэх/ хууль зүйн дээд боловсролтой Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн албан хаагчийг хэлнэ.

1.3. "Үйлчлүүлэгч" гэж 1800-1202 тусгай дугаарын утсанд холбогдон хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл авахаар хандсан иргэнийг ойлгоно.

1.4. Тусгай дугаарын ажилтан нь Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн Хууль зүйн сургалт, мэдээлэл, сурталчилгааны төвд харьяалагдан ажиллана.

1.5. Тусгай дугаарын утсаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх ажилтны үйл ажиллагаанд Хууль зүйн сургалт, мэдээлэл, сурталчилгааны төвийн дарга өдөр тутам хяналт тавьж, удирдлагаар хангаж ажиллана.

1.6. Ажилтан нь Хөдөлмөрийн тухай хууль, байгууллагын дотоод журам, дүрэм, энэ журмыг мөрдлөг болгон ажиллана.

**Хоёр. Тусгай дугаарын зөвлөгөө, мэдээллийн үйлчилгээнд
баримтлах зарчим**

2.1. Ажилтан нь өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дараах зарчмыг удирдлага болгон ажиллана.

2.1.1. Байгууллагын нэр хүндийг эрхэмлэх;

2.1.2. Байгууллагын ажилтны ёс зүйн хэм хэмжээ, дотоод дүрэм, журам, байгууллагын соёл, дэг журмыг сахих;

2.1.3. Албан үүргээ мэргэжлийн төвшинд шударгаар биелүүлэх;

2.1.4. Хууль зүйн үндэслэлтэй, үнэн зөв мэдээллийг хурдан шуурхай өгөх;

2.1.5. Үйлчлүүлэгчтэй соёлч боловсон харьцах;

2.1.6. Цаг ямагт өөрийгөө хөгжүүлж, ур чадвар, мэдлэгээ дээшлүүлж ажиллах;

2.1.7. Хувь хүний болон байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах.

2.2. Тусгай дугаар нь ажлын өдрүүдэд 08³⁰ -17³⁰ цагийн хооронд ажиллах ба энгийн утасны тарифаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

Гурав. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

3.1. Ажлын байр нь үйлчлүүлэгчид зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх дараах нөхцөл, шаардлагыг хангасан байна:

3.1.1. Дуу чимээнээс хол тусдаа өрөөнд байрлах;

3.1.2. Техник, тоног төхөөрөмж; /дугаар илрүүлэгчтэй утасны аппарат, утсаар ярих зориулалтын чихэвч, хоёр дэлгэц бүхий компьютер, бичлэг хадгалах программ хангамж гэх мэт/

3.1.3. Хууль тогтоомж, ном, гарын авлага;

3.1.4. Ажиллах нөхцөл бололцоог хангах бусад зүйлс.

Дөрөв. Ажилтанд тавигдах шаардлага

4.1. Ажилтан эрх зүйч мэргэжилтэй бакалавр болон түүнээс дээш зэрэгтэй байх;

4.2. Ажилтан харилцагчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэх харилцааны соёлыг эзэмшсэн байх;

4.3. Ажилтан хууль зүйн анхан шатны зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх чадвартай байх;

4.4. Албан тушаалын тодорхойлолтод заасан шаардлагыг биелүүлэх;

4.5. Ажилтан үйлчлүүлэгчид өгсөн хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн талаар бүртгэл хөтлөх;

4.6. Ажилтан нь хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн тусгай дугаарыг иргэдэд сурталчлах, танин мэдүүлэх;

4.7. Тусгай дугаарын ажилтан ажил эхлэхээс 10 минутын өмнө ирж, өөрийн ажлын байр, техник хэрэгслийн бэлэн байдлыг хангана.

4.8. Ажилтан 7 хоног тутмын ажлын сүүлийн өдөр Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн Хууль зүйн сургалт, мэдээлэл, сурталчилгааны төвийн даргад хөтөлсөн дуудлагын бүртгэл, зөвлөгөө мэдээллийн агуулгын талаар танилцуулах;

4.9. Ажилтан сар бүр ажлын үр дүн, зөвлөгөө, мэдээллийн агуулгын талаар сар бүрийн 25-ны өдрийн дотор тайлан бэлтгэж харьяалах нэгжийн даргад танилцуулах;

4.10. Ажилтан сар, улирал, жилээр хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэлтэй холбоотой статистик мэдээ бэлтгэж харьяалах нэгжийн даргад танилцуулж, нэгжийн дотоод асуудал хариуцсан ажилтанд хүргүүлэх;

4.11. Зөвлөгөө, мэдээллийн утга, агуулгыг судлан иргэдийн түгээмэл асууж буй сэдвийн хүрээнд www.e-khutuch.mn цахим санд оруулах болон бусад байдлаар нийтэд түгээх мэдээлэл боловсруулан бэлтгэх.

Тав. Тусгай дугаарын утсаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

5.1. Үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцахдаа:

5.1.1. Сайн байна уу? Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1202 тусгай дугаарт холбогдлоо гэж хэлээд ямар асуудлаар хандаж байгааг тодруулна;

5.1.2. Харилцаандаа ямагт боловсон асуулт, үг хэллэгийг хэрэглэх;

5.1.3. Ярианы төгсгөлд "баярлалаа, баяртай" гэх талархлын үг хэлж, харилцагч утсаа тасалсны дараа харилцуурыг тавих;

5.1.4. Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээлэлд цаг тухайд нь хариулт өгөх;

5.1.5. Цаг тухайд нь хариулт өгөх боломжгүй нөхцөлд уучлалт хүсээд та хэсэг хугацааны дараа эргээд холбогдоно уу гэж хугацаа зааж эелдгээр илэрхийлнэ;

5.1.6. Үйлчлүүлэгчид хууль зүйн үндэслэлтэй, үнэн зөв мэдээлэл өгч чадаагүй, шууд хариулах боломжгүй нөхцөлд эргэж хариу өгөх талаар илэрхийлэх;

5.1.7. Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй ойлголцохгүй тохиолдолд эелдгээр уучлалт хүсээд хажуу талд байгаа ажилтныг үйлчлүүлэгчтэй утсаар яриагүй үед тусламж хүсч болно;

5.1.8. Өөр ажилтанд харилцуураа шилжүүлэхдээ "Одоо танд /албан тушаал/...../нэр/ үйлчлэх болно гэх үг хэллэгийг хэрэглэнэ.

5.2. Үйлчлүүлэгчийн яриаг анхааралтай, таслалгүй, хүлээцтэй сонсож зорилгыг тодорхойлно.

5.2.1. Үйлчлүүлэгчийн зорилгыг ойлгож, түүнийг хангах боломж, нөхцөлийн талаар санаачилга гаргаж түргэн шуурхай үйлчлэнэ.

5.3. Үйлчлүүлэгчид үйлчлэх явцад гарсан гомдлыг түргэн шуурхай хүлээн авна.

5.3.1. Үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг аль болох шат дамжлага багатай түргэн шуурхай шийдвэрлэх буюу шийдвэрлүүлэхээр санаачлагатай ажиллах;

5.3.2. Хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх явцад алдаа гарсан тохиолдолд уучлалт хүсэж, даруй засаж залруулах арга хэмжээ авах;

5.3.3. Харилцагчийн тааламжгүй харилцаанд ямар ч тохиолдолд эелдэг тайван хүлээцтэй хандаж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй, нөхцөл байдлыг эв зүйгээр зохицуулж харилцах;

Зургаа. Үйлчилгээний үед хориглох зүйл

6.1. Ажилтан нь тусгай дугаарын утсаар болон цахим захидал хэлбэрээр хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл өгөхдөө дараах зүйлийг хориглоно.

6.1.1. Хууль зүйн үндэслэлгүй зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх;

6.1.2. Тодорхойгүй, баталгаагүй, хүчингүй хууль тогтоомж, эх сурвалж ашиглах;

6.1.3. Харилцагчид ойлгомжгүй, ач холбогдолгүй яриа, бүдүүлэг үг хэллэг, хэт их мэргэжлийн нэр томъёо хэрэглэх;

6.1.4. Гомдол гаргасан харилцагчийг шалтгаангүй буруутгах, шалтаг тоочих;

6.1.5. Харилцагчтай харилцахдаа анхаарлаа өөр зүйлд хандуулах, үндэслэлгүйгээр удаан хүлээлгэх, тавьсан асуултад хариулахаас үндэслэлгүйгээр татгалзах зэргээр бүдүүлэг зан авир гаргах;

6.1.6. Харилцагчтай маргалдах, хэл амаар доромжлох, шивнэлдэх, инээлдэх, залхсан эсвэл уцаарласан өнгөөр харьцах зэргээр зан харьцааны доголдол гаргах;

6.1.7. Албан үүргээ гүйцэтгэхтэй холбоотой шан харамж горилохыг хатуу хориглоно.

Долоо. Хариуцлага

7.1. Ажилтан нь хууль тогтоомж, Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн дүрэм, журам, стандартыг чанд мөрдөж ажиллана.

7.2. Ажилтан нь харилцагчид өгсөн зөвлөгөө, мэдээллийн эцсийн хариуцлагыг бүрэн хариуцна.

7.3. Энэ журмыг зөрчсөн ажилтанд Хөдөлмөрийн тухай хууль, Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн "Хөдөлмөрийн дотоод журам"-д заасны дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.

Найм. Бусад

8.1. Ажилтан нь шаардлагатай тохиолдолд Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн "Хөдөлмөрийн дотоод журам"-д заасны дагуу чөлөө авна.

8.2. Ажилтан чөлөөтэй болон бусад шалтгаанаар ажил үүргээ гүйцэтгэх боломжгүй үед Хууль зүйн сургалт, мэдээлэл, сурталчилгааны төвийн даргын шийдвэрээр тус төвийн эрх зүйч мэргэжилтэй ажилтан түр орлон ажиллана.

8.3. "Тусгай дугаарын утсаар иргэдэд хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх журам"-ын хэрэгжилтэд Хууль зүйн үндэсний хүрээлэнгийн Хууль зүйн сургалт, мэдээлэл, сурталчилгааны төвийн дарга хяналт тавьж ажиллана.