



**ХАН-УУЛ ДҮҮРГИЙН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2017 оны 06 сарын 08 өдөр

Дугаар А/30

Улаанбаатар хот

Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах,
шийдвэрлэх, хариу өгөх тухай

Монгол улсын 1995 оны 04 сарын 17-ны өдрийн “Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийг хэрэгжүүлэх зорилгоор ТУШААХ нь:

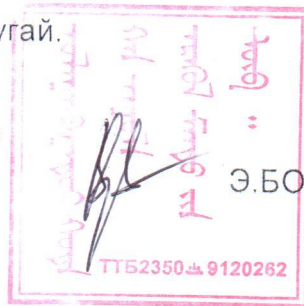
1. Хуулийн нэр томъёонд дурьдсан “өргөдөл” “санал” “мэдэгдэл” “гомдол”-ыг хүлээн авах хуваарийг нэгдүгээр, хянан шийдвэрлэх журмыг хоёрдугаар, нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн смартсита программ ажиллуулах журмыг гуравдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай

2. Хуулийн нэр томъёонд “өргөдөл” “санал” “мэдэгдэл” “гомдол”-ыг хуулийн дагуу хавсралтаар батлагдсан өдрүүдэд холбогдох албан тушаалтнууд өөрийн байранд хүлээн авч, тусгай бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэн, өргөдөл гомдолд дурьдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж, түүний дагуу хууль тогтоомжид нийцүүлэн арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, хуульд заасан хугацаанд багтаан хариу өгөхийг удирдлагын зөвлөлийн гишүүдэд үүрэг болгосугай.

3. Өргөдөл гомдол гаргагчийг хуваарьт өдөр хүлээн авсан ажилтан тухайн өдөр өргөдөл гомдол бүртгэх үүрэг бүхий нууцын ажилтан /С.Мөнгөнцэцэг/-т бүртгүүлж дараагийн ажилтанд дэвтрийг хүлээлгэн өгч байхыг даалгасугай.

4. Энэ тушаалын биелэлтэнд хяналт тавьж ажиллахыг хүний нөөцийн менежер /Ц.Энхбаясгалан/-д даалгасугай.

ДАРГЫН ҮҮРГИЙГ ТҮР
ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Э.БОДЬЦЭЦЭГ

170 70 0623

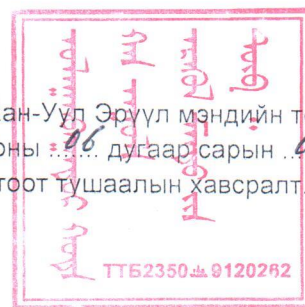
Нийслэлийн Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвийн
даргын 2017 оны 06 дугаар сарын 08-ны
өдрийн 130 тоот тушаалын хавсралт 01



**ИРГЭД, ХӨДӨЛМӨРЧИД, АЖИЛЧДААС
САНАЛ ХҮСЭЛТ АВАХ ХУВААРЬ**

№	Овог нэр	Албан тушаал	Өрөөний дугаар	Санал авах өдөр	Санал хүлээн авах цаг
1	Э.Бодьцэцэг	ХУЭМТ-ийн дарга	404	Пүрэв гариг	14:00-16:00
2	Д.Гэжиймаа	Эмчилгээ эрхэлсэн орлогч дарга	404Б	Даваа гариг	09:00-12:00 14:00-16:00
3	Э.Оюумаа	Чанарын албаны дарга	401	Мягмар гариг	09:00-12:00 14:00-16:00
4	Д.Молор-Эрдэнэ	Поликлиникийн эрхлэгч	307	Лхагва гариг	09:00-12:00 14:00-16:00
5	Ц.Энхбаясгалан	Хүний нөөцийн менежер	420	Пүрэв гариг	09:00-12:00 14:00-16:00
6	Б.Лувсанням	Нийгмийн эрүүл мэндийн орлогч дарга	401	Баасан гариг	09:00-12:00 14:00-16:00

Нийслэлийн Хан-Уул Эруул мэндийн төвийн
даргын 2017 оны 06 дугаар сарын 08-ны
өдрийн 110 тоот тушаалын хавсралт 02



ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ХЯНАН ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

1. Иргэдээс байгууллага, албан тушаалтанд хандан гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэхдээ холбогдох хууль тогтоомж болон дараах нийтлэг журмыг удирдлага болгоно.

1.1. Өргөдөл гомдыг хүлээн авах, бүртгэх

- Байгууллагын бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан/ өргөдөл гомдлыг төвлөрсөн журмаар хүлээн авна.
- Өргөдөл гомдол нь тухайн байгууллагын статус чиг үүрэг удирдлага, албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах эсэхийг тогтооно.
- Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг хуваарьт өдөр албан тушаалтан өргөдөл гомдол хүлээн авах тусгай дэвтэрт тэмдэглэн авч, өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтаны тусгай бүртгэлд бүртгэнэ.
- Бичгээр ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг бичиг хэрэгт төвлөрсөн журмаар хүлээн авч, өргөдөл гомдлын бүртгэлд бүртгэнэ.
- Өргөдөл гомдлыг удирдлагад танилцуулан цохолт хийлгэж, шаардлагатай бол бүртгэл хяналтын карт нээн, шийдвэрлэх албан тушаалтанд ирсэн өдөрт нь багтаан шийлжүүлнэ.
- Гомдлыг түүнд нэр дурьдсан буюу ажил үүргийн хамааралгүй албан тушаалтанд шилжүүлэхийг хориглоно.
- "Гарт нь" гэж хаягалсан өргөдөл, дугтуйг задлалгүй, гаднах хаягаар нь бүртгэж нууц хариуцсан ажилтанд шууд өгнө.

1.2. Өргөдөл гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах

- Тухайн иргэний өмнө нь хариу өгөгдсөн, өргөдөл, гомдолд дурьдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр гарсан тохиолдолд өргөдөл гомдлыг хянан үзэхгүй буцаана.
- Өргөдөл гомдол нь буцах тодорхой нэр хаяггүй бол тайлбар үйлдэн бичиг хэрэгт хадгална.

1.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хариу өгөх

- Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх хүлээн авсан ажилтан өргөдөлд, дурьдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 3-5 хоногийн дотор зохих хариу өгнө.
- Бусад өргөдөл гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 15 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Нэмэлт судалгаа, тодруулга шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл гаргагчид мэдэгдэнэ.
- Харьяаллын биш өргөдөл, гомдлыг харьяалах газарт нь ажлын 5 хоногийн дотор шилжүүлж, өргөдөл гаргагчид энэ тухай хариу мэдэгдэнэ.
- Хэрэв тухайн иргэний өргөдөл гомдлыг эрх бүхий байгууллагууд хамтран шийдвэрлэх шаардлагатай бол өргөдлийг хүлээн авсан байгууллага өөрийн эрх хэмжээний асуудлыг хянан шийдвэрлэж, бусад асуудлыг холбогдох байгууллагад уламжилж, бүртгэлээр хяналт тавих бөгөөд эцсийн хариу хуулинд заасанд хугацаанд өргөдөл гаргагчид бичгээр гаргаж явуулна.
- Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хуулийн дагуу үнэн зөв шуурхай шийдвэрлэхийн тулд байгууллагын захиргаа нь өргөдөл, гомдлын мөрөөр судлах, тодруулах, шалгалт хийх зэрэг зохион байгуулалтын арга хэмжээ авна.
- Өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх /сургуульд суралцуулах, орон сууц олгуулах гэх мэт/-ээр гаргасан өргөдөлийг бүртгэлд бүртгүүлж шийдвэрлэхэд нь тогтмол хяналт тавина.
- Гомдлыг удирдах албан тушаалтан өөрийн эрх хэмжээний хүрээнд шийдвэрлэнэ.
- Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн хариу амаар буюу харилцах утсаар цахим сүлжээгээр эсхүл албан бичгээр зэрэг аль тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.
- Өргөдлийн татгалзсан хариу зөвхөн бичгээр гаргаж, зохих тайлбартайгаар хүргүүлнэ.
- Өргөдлийн хариу амаар, харилцах утсаар мэдэгдсэн бол энэ тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ.
- Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэсэн ажилтан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн картыг зохих журмын дагуу бөглөн, удирдлага, даргад танилцуулан гарын үсэг зуруулж, бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан/-д хүлээлгэн өгнө.

- Бичиг хэргийн ажилтан/ өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан/ өргөдөл, гомдлыг хяналтаас хасч, ойн эцэст архивын журмын даргуу цэгцлэн товъёог үйлдэж, байгууллагын архивт шилжүүлнэ.
- Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг явуулсан хариу болон хавсралт баримтын хамт нэг хэрэг болгон бүрдүүлж, бичиг хэрэгт төвлөрсөн журмаар хадгална. Хувийн чанартай өргөдөл, гомдлыг ажил төрлийн холбогдолтой санал, гомдлоос тусд нь ангилж, хэрэг бүрдүүлнэ.

1.4. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэнд хяналт тавих

- Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх үйл ажиллагаа хууль тогтоомжид нийцэж байгаа эсэхэд хүний нөөцийн менежер, бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан/ хяналт тавина.
- Бичиг хэргийн ажилтан /өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан/ нь байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдол, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдлыг талаар мэдээ тайлан зохих судалгааны үндсэн дээр гаргаж хүний нөөцийн менежерт 14 хоног тутам, танилцуулах ба хүний нөөцийн менежер байгууллагын даргад танилцуулна. Түүнчлэн өргөдөл гомдлын агуулага бүтцийн судалгааг гарган, сар бүр байгууллагын дотор сүлжээ болон цахим хуудсанд байрлуулах ажлыг зохион байгуулна. Бичиг хэргийн ажилтан нь мэдээллийн өгөгдлийн санг ашиглан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлт ямар шатандаа байгаа болон хэзээ, хэрхэн шийдвэрлэгдэх талаар иргэдэд шуурхай шуурхай мэдээлэх үүрэгтэй байна.

Нийслэлийн Хан-Уул Эрүүл мэндийн төвийн
даргын 2017 оны 06 дугаар сарын 08-ны
өдрийн 1/30 тоот тушаалын хавсралт 03



НИЙСЛЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВИЙН СМАРТСИТИ ПРОГРАММ АЖЛУУЛАХ ЖУРАМ

1.Хуулийн зөвлөхийн эрх, үүрэг: / Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэлт хариуцсан ажилтан/

- Смарт сити программын админ эрхийг байгууллагын хуулийн зөвлөх ажилтан эзэмшинэ.
- Өргөдөл шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтанаас шийдвэрлэгдэн ирсэн өргөдлийн хариуг 1-2 хоногийн дотор хянаж смарт сити программд тэмдэглэж өргөдлийг хаана.
- Смарт сити программын нууцын зэрэглэлтэй /нэвтрэх эрх, шийдвэрлэлт/ мэдээллийг зөвшөөрөлгүй задруулахыг хориглоно.

2.Бичиг хэргийн ажилтаны эрх, үүрэг:

- Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан бүрийн компьютерт смартсити программыг суулгана.
- Смартсити программыг өдөр бүр нээж шалгах ба өргөдөл ирсэн тухайн өдөрт багтаан өргөдлийг хүлээн авч удирдлагад танилцуулж шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэлийг программд бүртгэнэ.
- Байгууллагын удирдлагын тэмдэглэл/ цохолт/-ийг өргөдөл шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтанд тухайн ажлын цагт багтаан шилжүүлнэ.

3.Өргөдөл шийдвэрлэх албан тушаалтаны эрх үүрэг: / Удирдах ажилтан/

- Нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг ажлын ажлын 8 цагийн дотор шийдвэрлэнэ.
- Өргөдөл шийдвэрлэх албан тушаалтан нь өргөдлийг хүлээн авснаас 3 хоногийн дотор шийдвэрлэнэ.
- Өргөдөл шийдвэрлэх хугацааг сунгах асуудлыг хуулийн зөвлөх ажилтантай зөвшилцөнө.
- Өргөдөл гаргагч иргэнтэй утсаар эсвэл биеээр уулзан асуудлыг тодруулж өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурьдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэнэ.

- Өргөдлийг Монгол улсын хууль тогтоомжинд заасны төрийн албан хаагчийн дүрэмийг чандлан сахиж үнэн зөв шийдвэрлэсний дараа Монгол хэлний дүрмийн дагуу болон төрийн албаны хэлээр бичнэ.
- Өргөдөл нь өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй хамраалгүй асуудлаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн нэгж албан хаагчид ажлын 1 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгаан, өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчийн талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэнд программд тэмдэглэнэ.