



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

2011 оны 02 сарын 02 өдөр

Дугаар А/16

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

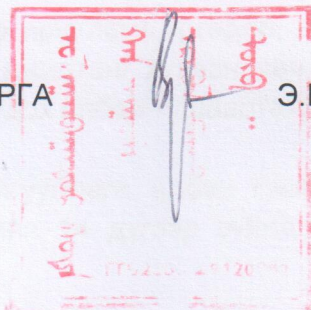
Монгол улсын 1995 оны 04 сарын 17-ны өдрийн "Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль"-ийг хэрэгжүүлэх зорилгоор ТУШААХ нь:

1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журмыг нэгдүгээр, алба нэгжийн дарга нарын иргэдийг хүлээж авах цагийн хуваарийг хоёрдугаар, тайлан, мэдээний загвар хүснэгтийг гуравдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Тушаалын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг чанарын албаны дарга /Д.Гэжиймаа/-д үүрэг болгосугай.

3. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2017 оны 06 сарын 08-ны өдрийн А/30 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА



Э.БОДЬЦЭЦЭГ

Хан-Уул эрүүл мэндийн төвийн даргын
2021 оны ... дугаар сарын ...-ны өдрийн
А/16 дугаар тушаалын ... хавсралт

ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв нь албан тушаалтан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, энэхүү журмыг удирдлага болгоно.

1.2. Иргэдээс ЭМТ болон холбогдох албан тушаалтанд хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр болон нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах

2.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 12 дугаар зүйлд заасны дагуу хүлээн авч, бүртгэнэ.

2.1.1 бичгээр болон цахим сүлжээгээр, санал хүсэлтийн хайрцгаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авч бүртгэн, хуваарийн дагуу танилцуулна.

2.1.2. UB ERP системээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан /бичиг хэргийн ажилтан/ хүлээн авч бүртгэж, удирдлагад танилцуулан шийдвэрлүүлэх ба холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина.

2.2. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлд заасан үндэслэл байвал өргөдөл, гомдлыг буцаана.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

3.1. Эрүүл мэндийн төвийн удирдлагууд иргэдтэй уулзах хуваарийн дагуу иргэдийг хүлээн авч, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэн энэхүү тушаалын хоёрдугаар хавсралтын дагуу тэмдэглэл хөтөлнө. /Хүснэгт-6/

3.2. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан хаагч Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлд заасан хугацааг баримтлан хариуг өгнө.

3.3. Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн зааврын 5.3 дахь заалтын дагуу шууд шийдвэрлэх боломжтой бол ажлын 3 хоногийн дотор хариуг өгнө.

Бусад өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 15 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Нэмэлт судалгаа, тодруулга шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг 30 хүртэл

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.

Дөрөв.Өргөдөл, гомдлын хяналтын картыг хааж, хяналтаас хасах

3.1. Өргөдөл, гомдолд хариу өгч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хяналтын картанд хариуны товч утга, хэзээ ямар хэлбэрээр хариу өгсөн талаар тодорхой бичиж, хяналтын картыг хариу өгсөн өдөрт нь бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэж өгнө.

3.2. Бичиг хэргийн ажилтан картад тэмдэглэсэн тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна.

3.3. Байгууллагын албан хаагчаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл, гомдлыг хариуны хамт хүний нөөцийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэнд өгч хувийн хэрэгт нь хавсаргах ба энэ тухай хяналтын картанд тэмдэглэл хийнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавих, тайлагнах

5.1.Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах байдлаар хяналт тавина.

5.1.1 Иргэд болон байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол бүрт хяналтын карт хөтөлж байгаа эсэх,

5.1.2 Өргөдөл, гомдлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд иргэдийг чирэгдүүлэлгүй хариуг өгч байгаа эсэх,

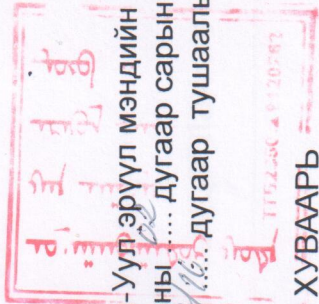
5.1.3 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэж хариуг өгч байгаа эсэх

5.1.4 Өргөдөл, гомдол хуулийн дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэх.

5.2.Энэхүү журмын 5.1-д заасан хяналтыг чанарын албаны дарга тавина.

5.3. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан уг тушаалын 2 дугаар хавсралтанд зааснаар гаргаж улирал бүр болон жилийн эцэст нэгтгэж гаргана.

Хан-Уул эрүүл мэндийн төвийн даргын
 2021 оны ... дугаар сарын ...-ны өдрийн
 ... дугаар тушаалын ... хавсралт



АЛБА НЭГЖИЙН ДАРГА НАРЫН ИРГЭДИЙГ ХҮЛЭЭЖ АВАХ ЦАГИЙН ХУВААРЬ

.....оны ... дүгээр сарын

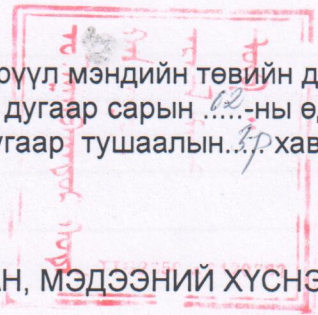
№	Овог нэр, утасны дугаар	Албан тушаал	Өрөөний дугаар	Санал авах өдөр	Санал хүлээн авах цаг
2	Т.Гэрэлсүрэн 99051397	Эмчилгээ эрхэлсэн орлогч дарга	4046	Даваа гариг	09:00-12:00 14:00-16:00
3	Г.Цолмон 99160010	Поликлиникийн эрхлэгч	308	Мягмар гариг	09:00-12:00
4	Д.Гэжймаа 99869982	Чанарын албаны дарга	407	Лхагва гариг	14:00-16:00 09:00-12:00
5	Ц.Энхбаясгалан 99649999	Хүний нөөцийн албаны дарга	405	Пүрэв гариг	14:00-16:00 09:00-12:00
6	Б.Лувсанням 99044630	Нийгмийн эрүүл мэндийн орлогч	401	Баасан гариг	14:00-16:00 09:00-12:00

Хүснэгт 6

ИРГЭДЭЭС ИРСЭН ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ТАЛАРХАЛ, ӨРГӨДЛИЙГ ДЭВТЭРТ ТЭМДЭГЛЭХ ЗАГВАР

<p>Огноо.....</p> <p>Өргөдлийн дугаар.....</p> <p>Төрөл: /Талархал, санал, хүсэлт, гомдол/ Ангилал.....</p>	<p>АГУУЛГА:</p>
<p>ШИЙДВЭРЛЭСЭН БАЙДАЛ:</p>	

Хан-Уул эрүүл мэндийн төвийн даргын
2021 оны 16 дугаар сарын 16-ны өдрийн
1/16... дугаар тушаалын 3р хавсралт



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН, МЭДЭЭНИЙ ХҮСНЭГТ

Хүснэгт – 1

№	Өргөдөл гомдлын тоо		Шийдвэрлэлт			
	Тайлангийн улиралд	Тайлант улирлын байдлаар өссөн дүнгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Шийдвэрлэлт
1						
2						
3						
4						
Нийт						

Хүнэгт 2

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ТАЛАРХЛЫН АГУУЛГА

Д/д	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Өрхийн Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний тухай		
2	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай		
3	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай		
4	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай		
5	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын хяналтын тухай		
6	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай		
	Нийт		

Хүснэгт 3

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1	Нийт		

