



**НИЙСЛЭЛИЙН СҮХБААТАР ДҮҮРГИЙН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2023 оны 11 сарын 22 өдөр

Дугаар A/106

Улаанбаатар хот

Иргэд, үйлчлүүлэгчдийн өргөдөл, гомдол,
санал, хүсэлт, талархлыг хүлээн авах,
шийдвэрлэх, тайлагнах журмыг
шинэчлэн батлах тухай

Монгол Улсын Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны “Журам шинэчлэн батлах тухай” А/1049 дүгээр захирамж, Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын даргын 2022 оны “Журам батлах тухай” А/105 дугаар тушаалыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Иргэд үйлчлүүлэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах, шийдвэрлэх, тайлагнах, хяналт тавих, журмыг нэгдүгээр, өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн мэдээ, тайлангийн загвар, хүснэгтийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
2. Журмын хэрэгжилтийг хангаж, өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх, хариу өгөх, асуулгад судалгаа хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулж ажиллахыг албадын дарга нарт даалгасугай.
3. Журмыг хэрэгжүүлж ажиллахыг Эрүүл мэндийн төвийн Албадын дарга нар, Поликлиник, Салбар амбулатори, Сувилалын газар, тасаг, клиникийн эрхлэгч нар болон холбогдох мэргэжилтнүүд, Өрхийн Эрүүл мэндийн төвийн дарга нарт үүрэг болгосугай.
4. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2022 оны 06 дугаар сарын 13-ны өдрийн А/55 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.
5. Энэхүү журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Дотоод хяналт, шинжилгээ үнэлгээний алба /Э.Сарантуяа/-д даалгасугай.

ДАРГА

М.ОДГЭРЭЛ



Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн
даргын 2023 оны ... сарын ... ны өдрийн
#106 дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт

ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ,
ТАЛАРХЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ, БУЦААХ, ШИЙДВЭРЛЭХ,
ТАЙЛАГНАХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Дээд шатны байгууллагууд болон иргэд, үйлчлүүлэгчдээс байгууллагын албан тушаалтан, үйл ажиллагаатай холбоотой ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Зөрчлийн тухай хууль, Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Төрийн албаны тухай хууль, Төрийн болон албаны нууцын тухай хууль, Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль, Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хууль болон бусад холбогдох хууль тогтоомж, эрхзүйн актыг мөрдлөг болгоно.

1.2. Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс амаар болон бичгээр, цахим сүлжээгээр болон нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

1.3. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь өргөдөл, гомдлыг бүртгэх шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнах зориулалтаар ашиглаж байгаа www.erp.ulaanbaatar.mn вэб сайтад суурилсан цахим програм хангамж /цаашид UB ERP дотоод удирдлагын нэгдсэн системийн “Өргөдөл, гомдлын дэд систем” гэх/ -аар явагдана.

Байгууллагын алба, тасгуудын албан тушаалтнууд өргөдөл, гомдлын дэд системд нэвтрэхдээ www.erp.ulaanbaatar.mn нэрээр нэвтэрнэ.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын талаар байгууллага, албан тушаалтны хүлээх үүрэг

2.1. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээний хүрээнд хянан үзэж, үндэслэлтэй шийдвэрлэнэ.

2.2. Өргөдөл, гомдлыг журамд заасан хугацаанд барагдуулах болон шуурхай шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллана.

2.3. Өргөдөлд дурдсан байгууллага болон хувь хүний нууцыг хадгална.

2.4. Өргөдөл, гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгнө.

2.5. Байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа, дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээ зохион байгуулж хэрэгжүүлнэ.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

3.1. Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг www.erp.ulaanbaatar.mn вэб сайтаар бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авна.

3.2. Байгууллага, аж ахуйн нэгжээс албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын бичиг хэрэгт төвлөрсөн журмаар хүлээн авч бүртгэн, албан хэрэг хөтлөлтийн шугамаар шийдвэрлэнэ.

3.3. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг байгууллага, нэгжээс албан бичгээр шилжүүлэн /хавсаргаж/ ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэн, энэ журмын дагуу хянан шийдвэрлэнэ.

3.4. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа иргэний дараах хувийн мэдээллийг заавал авч өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэсэн байна.

3.4.1. Иргэний овог, нэр

3.4.2. Регистерийн дугаар

3.4.3. Иргэний оршин суугаа хаяг

3.4.4. Иргэнтэй холбоо барих утасны дугаар

3.5. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг авч өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэнэ.

3.5.1. ямар албан тушаалтанд хандсан тухай мэдээлэл

3.5.2. ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай мэдээлэл

3.5.3. гарын үсэг, холбогдох нотолгоо, баримт, нэмэлт материал, бусад шаардлагатай зүйлс /иргэний гарын үсэг бүхий өргөдөл, гомдлыг файл хэлбэрээр хавсаргах/

3.6. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана.

3.6.1. энэ журмын 3.4-т заасан мэдээлэл дутуу бол;

3.6.2. байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар дахин хандах шаардлагагүй гэж үзэн эрх бүхий этгээдээс албан бичгээр хариу өгсөн бол;

3.6.3. өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол;

3.6.4. бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол;

3.6.5. хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

3.7. Дараах тохиолдолд иргэнд зөвлөгөө өгч, өргөдөл, гомдлыг буцаана.

3.7.1. холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, байгууллагын чиг үүрэг, үйл ажиллагаатай холбоогүй өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

3.7.2. тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол /шүүхээр хянан хэлэлцэгдэж байгаа асуудлаар өргөдөл, гомдол ирүүлсэн г.м/;

3.7.3. хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

3.8. Өргөдөл, гомдлын дэд системд бүртгэгдэж удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан тушаалтан ажлын 8 цагт багтаан хүлээн авч танилцана.

3.9. Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системээр тухайн албан хаагчид мэдээлнэ.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэх, буцаах

4.1. Бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан даргын цохолтоор хянан шийдвэрлэх холбогдох албан тушаалтанд ажлын 8 цагт багтаан нэн даруй шилжүүлнэ.

4.2. Өргөдөл, гомдлын дагуу хохирол учруулсан байдлаас шалтгаалан алба, тасаг, клиник, албан тушаалтанд шилжүүлнэ. Үүнд:

№	Асуудал, агуулга	Хариуцан шийдвэрлэх алба, тасаг, клиник
Нэг. Анхаарал татсан нөхцөл байдал үүссэн ажилтан, үйлчлүүлэгчийн бие махбодид гэмтэл учруулаагүй байгууллага болон иргэнд хохирол учраагүй таагүй ба алдах дөхсөн тохиолдол		
1	Эрүүл мэндийн байгууллагын соёл, дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчлүүлэгчийн хүлээгдэл, хүний нөөцийн хүртээмж, дутагдал, мэдлэг, ур чадвартай холбоотой асуудал	Захиргаа, хяналт шинжилгээ үнэлгээний албаны дарга
2	Тасаг, клиникийн үйл ажиллагаа, тусламж үйлчилгээтэй холбоотой асуудал	Тухайн тасгийн эрхлэгч
3	Эрт илрүүлэг, ӨЭМТ-ийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой асуудал	Нийгмийн эрүүл мэндийн тусламж хариуцсан орлогч дарга, Өрхийн Эрүүл мэндийн төвийн тусламж хариуцсан менежер
4	Эмч, эмнэлгийн ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой асуудал	Эрүүл мэндийн төвийн дэргэдэх ёс зүйн хэсгийн хороо, Захиргаа, хяналт шинжилгээ, үнэлгээний албаны дарга
5	Барилга, байшин, гадаад дотоод орчны аюулгүй байдал, гэрэлтүүлэг, ус, цахилгаан, тоног төхөөрөмжийн хангалт, цахим программ хангамж засвар үйлчилгээ, эвдрэл, гэмтэл	Бодлого, төлөвлөлтийн албаны дарга, холбогдох мэргэжилтнүүд
6	Эрүүл мэндийн даатгалын санхүүжилт, төлбөрт тусламж үйлчилгээ, цалин урамшуулал, илүү цагтай холбоотой асуудал	Санхүү, ханган нийлүүлэлтийн албаны дарга
7	Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хангалт, нөөц, дутагдал, эм тарианы дуусах хугацаатай холбоотой асуудал	Эм зүйн алба, эм зүйч
8	Сувилагч, тусгай мэргэжилтний гардан үйлдэл, үйл ажиллагаатай холбоотой асуудал	Сувилахуйн алба
9	Эмийн эмчилгээний хороо, эмчилгээ, рношилгоо, эмч нарын тусламж үйлчилгээтэй холбоотой асуудал	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ хариуцсан орлогч дарга
10	Амбулатори, поликлиникийн тусламж, үйлчилгээ, угтан авах, цаг авалт, мэдээлэл авах үйл ажиллагааны асуудал	Амбулатори, поликлиникийн эрхлэгч
11	Байгууллагын цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, халдварын сэргийлэлт, хяналт, шархны тандалт, гарын ариун цэвэр, хог хаягдалтай холбоотой асуудал	Халдварын хяналт сэргийлэлтийн баг, Тархвар судлаач
12	Бусад асуудлаар /агуулга олон тасаг, клиникийг хамарсан/	Өргөдөл, гомдлын агуулгад хамаарах тасаг, клиникийн эрхлэгч, албан тушаалтан бүгд оролцоно.
Хоёр. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх явцад үйлчлүүлэгчид сөрөг үр дагавар үзүүлсэн нөхцөл байдал бүхий таагүй тохиолдол ажилтан, үйлчлүүлэгчийн биемахбодид түр зуурын өөрчлөлт, гэмтлийн хэмжээ бага тохиолдолд		

13	Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба ахална. • Байгууллагын дарга ажлын хэсэг томилж, удирдамж баталж хэрэгжилтийг хянаж ажиллана. • Гүйцэтгэлийн тайланг шаардлагатай тохиолдолд удирдлагын зөвлөлөөр авч хэлэлцэнэ. • Мэргэжлийн нийгэмлэг, холбоодыг оролцуулж, мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө авч болно. • Давтан гарахаас сэргийлэн төлөвлөгөө, зөвлөмж гаргах, сургалт, хэлэлцүүлэг хийж үр дүнг тооцон ажиллана.	Гарсан асуудлын чиглэлийн дагуу орон тооны бус гишүүн оролцож багаар шийдвэрлэнэ. • Орлогч дарга нар • Албадын дарга нар • Тархвар судлаач • Эм зүйч • Эрхлэгч нар • Зөвлөх эмч, зохицуулагч • Шаардлагатай эмч, мэргэжилтэн
----	--	---

4.3. Байгууллагын дарга шийдвэрлэлтэнд хяналт тавьж, өргөдлийн хариуг иргэнд өгч ажиллана.

4.4. Байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа, дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулах, хэрэгжилтийг хангах үүрэг чиглэл бүхий Орон тооны бус баг ажиллана.

4.5. Багийг байгууллагын дарга ахалж, бичиг хэргийн ажилтан нарийн бичгийн даргаар ажиллана. Багийн бүрэлдэхүүнд орлогч дарга нар, албадын дарга нар, Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба, Сувилахуйн алба, амбулатори, поликлиникийн эрхлэгч, эмч, эмнэлгийн ажилтны ёс зүйн асуудал хариуцсан ажилтан, Өрхийн Эрүүл мэндийн төвийн тусламж хариуцсан менежер, бусад холбогдох мэргэжилтнүүд оролцоно.

Багийн гүйцэтгэх үүрэг:

- Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа дүгнэлт хийнэ.
- Өргөдөл, гомдлын шалтгаан, түүнийг бууруулах чиглэлээр төлөвлөгөө гарган хэрэгжилтийг хангана.
- Бодлогын чанартай асуудлын талаар дээд байгууллагад санал хүргүүлнэ.
- Өргөдөл, гомдол буурахгүй давтан гарч буй тасаг, клиникийн эрхлэгч, Өрхийн Эрүүл мэндийн төвийн дарга, эмч, ажилтны мэдээллийг авч хэлэлцэх, үүрэг даалгавар өгөх, гүйцэтгэлд хяналт тавих, шаардлагатай тохиолдолд хариуцлага тооцон ажиллана.\

4.6. Энэ журмын 3.8-д заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан тушаалтан уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл /цохолт/ хийж, холбогдох бусад албан тушаалтанд хянан шийдвэрлүүлэхээр ажлын 8 цагт багтаан шилжүүлнэ.

4.7. Байгууллагын эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг ажлын 3 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгааныг өргөдөл, гомдлын дэд системд тодорхой тэмдэглэнэ.

4.8. Буцаалт хийсэн өргөдөл, гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан нэн даруй шилжүүлнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх

5.1 Энэ журмын 3.8-д заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан тушаалтан уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйг үндэслэлтэй, нэг мөр, эцэслэн шийдвэрлэнэ.

5.2. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг урт хугацаанд, нэгдсэн бодлого, шийдвэрийн хүрээнд шийдвэрлэхээр бол хийгдэх үйл ажиллагааны шат дараалал, зарцуулах хугацаа, холбогдох мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системд тэмдэглэн хааж, уг өргөдөл, гомдлыг тусгай бүртгэлд бүртгэн, шийдвэрлэлтэд байгууллага хяналт тавина.

5.3. Алба, нэгжийн албан тушаалтан эцэслэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын хариуг өргөдөл, гомдлын дэд системд тодорхой тэмдэглэнэ.

5.4. Алба, нэгжийн албан тушаалтанаас шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг иргэний зүгээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэн дахин хандсан тохиолдолд байгууллагын удирдлага өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хянан шалгаж, дахин хандах үндэслэл байгаа эсэхийг тогтооно.

5.5. Дахин хандах үндэслэлтэй өргөдөл, гомдлыг энэ журмын 5.1 дэх хэсэгт заасны дагуу хянан шийдвэрлүүлэхээр тухайн алба, нэгжийн албан тушаалтанд дахин шилжүүлнэ.

5.6. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ албан бичиг, маягт, тусгай зөвшөөрөл, дүгнэлт, тушаал, зөвлөмж, тогтоол, акт, тодорхойлолт, магадлагаа зэрэг баримт бичгээр хариу өгч шийдвэрлэсэн бол тэдгээрийг өргөдөл, гомдлын дэд системд файл болгон хавсаргана.

5.7. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад алба, нэгжийн албан тушаалтны зүгээс гаргасан зөрчлүүдийг өргөдөл, гомдлын дэд системд тухай бүрт нь тэмдэглэж, цахим архив үүсгэн тэдгээрийн ажлын үр дүнг үнэлж дүгнэх, хариуцлага тооцох үндэслэл болгоно.

Зургаа. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа

6.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсанаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэнэ.

6.1.1. нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх шаардлагагүй, өөрт байгаа мэдээлэл, олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг ажлын 8 цагийн дотор

6.1.2. нэмэлт баримт, мэдээлэл бүрдүүлэх, өөр байгууллага, албан тушаалтнаас тодруулга, лавлагаа авч, судалж шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлыг ажлын 5 хоногийн дотор

6.1.3. шалгаж тодруулах шаардлагатай, мөн тодорхой ажиллагаа хийгдэх боловч ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэх шаардлагагүй өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш ажлын 15 хоногийн дотор

6.2. Газар дээр нь нягтлан шалгах, судалгаа хийх, мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлт гаргуулах шаардлагатай, ажлын хэсэг болон зөвлөл, комисс, хорооны хурлаар хэлэлцүүлэн шийдвэрлэх өргөдөл, гомдлыг анх бүртгэсэн өдрөөс хойш хуанлийн 30 хоногийн дотор хянан шийдвэрлэнэ.

6.3. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа албан тушаалтан тухайн асуудлыг хэрхэн судалж, ямар ажиллагаа хийгдэж байгаа талаарх явцын

мэдээллийг өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийн явцын тэмдэглэл хэсэгт 3 хоног тутамд бичиж, иргэнийг мэдээллээр хангаж ажиллана.

Долоо. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх

7.1. Өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэсэний дараа өргөдөл, гомдлын дэд системд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай хаалтын тэмдэглэл хөтөлж, өргөдлийг хаах бөгөөд Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс шийдвэрлэлтийн тэмдэглэлийг хангалттай гэж үзсэн тохиолдолд өргөдөл, гомдол гаргасан иргэний гар утсанд өргөдлийн хариу гарсан тухай мессеж илгээгдэнэ.

7.2. Өргөдөл, гомдлын хариуг иргэнд цахимаар, утсаар, шуудангаар, биечлэн аль ч хэлбэрээр өгсөн байхаас үл хамаарч өргөдөл, гомдлын дэд системд шийдвэрлэлтийг тодорхой тэмдэглэж, холбогдох файлыг хавсаргана.

7.3. Шаардлагатай гэж үзвэл өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, хаалтын тэмдэглэл хөтөлсөн албан хаагчийн зүгээс иргэнтэй утсаар холбогдож, эсхүл биечлэн уулзаж түүний өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай танилцуулж болно.

7.4. Албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг заавал албан бичгээр өгөх бөгөөд энэ тухай тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлын нэгдсэн программд оруулж, уг албан бичгийг файл болгон хавсаргана.

Найм. Хориглох зүйл

8.1. Хуулийн хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд шилжүүлэхийг хориглоно.

8.2. Удирдлагын заалтыг зөрчиж өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд шилжүүлэх, буцаахыг хориглоно.

8.3. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

8.4. Өөрийн хариуцсан асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгт нь хамаарах, хянан шийдвэрлэж хариу өгөх боломжтой асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзах, бусдад шилжүүлэх, буцаах, шийдвэрлэхээс зайлсхийх үйлдэл, эс үйлдлийг хориглоно.

8.5. Хэрэв энэ журмын 4.7-т заасан нөхцөл үүссэн гэж үзэн буцаалт хийхдээ ажлын 3 хоногоос хэтрүүлэхийг хориглоно.

8.6. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар өргөдөл, гомдлын дэд системд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

8.7. Өргөдөл, гомдолд дурдсан төрийн болон албаны, хувь хүний нууцыг задруулахыг хориглоно.

8.8. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, буцаах, мэргэжилтний тэмдэглэл хөтлөхөд зүй бус үг хэллэг хэрэглэх, үг үсэг, утга найруулгын алдаа гаргахыг хориглоно.

8.9. Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг эцэслэн шийдвэрлээгүй тохиолдолд ажил хүлээлцэх, шилжин ажиллах болон нийслэлийн дотоод удирдлагын UB ERP нэгдсэн систем дэх "Хүний нөөц" дэд системд өөрчлөлт хийхийг хориглоно.

Ес. Санал, хүсэлтийн хайрцаг ажиллуулах тухай

9.1. Санал хүсэлтийн хайрцгийг 7 хоног бүрийн Баасан гарагт хөтөч сувилагч нээж Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд хүлээлгэн өгнө.

9.2. Санал хүсэлт хүлээн авах хуудасны дагуу мэдээллийг бүрэн тэмдэглэсэн өргөдлийг Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын алба цахим хуудсанд бүртгэн бичиг хэргийн ажиглалтанд шилжүүлнэ.

9.3. Санал хүсэлтийн хайрцагны бүрэн бүтэн байдалд хөтөч сувилагч хяналт тавьж, хариуцна.

9.4. Иргэд, үйлчлүүлэгчдийг санал, хүсэлтээ хайрцагт хийх үед нь хөтөч сувилагч өргөдлийг хэрхэн хүлээн авч, шийдвэрлэн, эргэн мэдээлэх талаар мэдээллээр ханган ажиллана.

Арав. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааг тайлагнах

10.1. Байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг дараах үндсэн 2 хэлбэрээр боловсруулан гаргана.

10.1.1. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан

10.1.2. өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан

10.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан нь байгууллага, нэгж, албан тушаалтны зүгээс өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийж, шийдвэрлэлтийг сайжруулах чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шинээр санаачилсан үйл ажиллагаа болон иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлээгүй, тайлан мэдээг дээд шатны байгууллагад тайлагнаж ажиллаагүй албан тушаалтанд хариуцлага тооцож ажилласан талаарх дэлгэрэнгүй тайлан байна.

10.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланд иргэдээс гаргасан саналыг байгууллагын үйл ажиллагаанд тусган хэрэгжүүлсэн байдлыг тусгайлан оруулж, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан болон холбогдох мэдээ, баримтад үндэслэсэн, үр дүнг тооцсон, цаашид хэрэгжүүлэх ажлын саналыг тусгасан байхаар боловсруулна.

10.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг заасан хугацаанд холбогдох дээд шатны байгууллагад хүргүүлнэ.

Арван нэг. Чиг үүрэг

11.1. Байгууллага өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулж, хяналт тавих, тайлагнах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар баримтлах бодлого, чиглэлд санал оруулах, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал бодлыг нь байгууллагын үйл ажиллагаа, бодлого шийдвэртээ тусган хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулна.

11.2. Байгууллага болон алба, нэгжийн албан тушаалтан нь өөрт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах чиг, үүргийг хэрэгжүүлнэ.

11.2.1 санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах

11.2.2. өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад байгууллага, нэгж, албан тушаалтнаас гаргуулж авах

11.2.3. иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах

11.2.4. байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих

11.2.5. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх

11.2.6. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээлэх

11.2.7. өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах

11.2.8. хууль тогтоомжоор тогтоосон өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ, ажлын чиг үүрэг, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр нийтэд мэдээлж, сурталчлах ажлыг зохион байгуулах, энэ тухай мэдээллийг цахим хуудсанд байршуулж, мэдээллийг тогтмол шинэчлэн ажиллах

11.2.9. энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах

Арван хоёр. Хяналт тавих, хариуцлага тооцох

12.1. Энэ журмын хэрэгжилтэд Дотоод хяналт, шинжилгээ үнэлгээний алба хяналт тавьж ажиллана.

12.2. Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдлийг мэдээлэхгүй нуун дарагдуулах, заасан хугацаанд шийдвэрлээгүй хугацаа хэтрүүлсэн, буцаалт хийгдсэн зэрэг зөрчил гаргасан тохиолдолд тухайн албан хаагчид холбогдох хууль, эрхзүйн дагуу хариуцлага тооцно.

Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн
даргын 2023 оны 11 сарын 28 ны өдрийн
дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ, ТАЙЛАН

А. Мэдээллийн эх үүсвэрээр

481 9086668 НД2335

№	Мэдээлэл ирсэн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол		
2	Буцаасан өргөдөл, гомдол		
3	ЗГ-ын 11-11		
4	1800-1200 тусгай дугаарын утсаар		
5	Хүлээн авч шийдвэрлэж буй өргөдөл гомдлын Байгууллагад өөрийн биеэр ирсэн /амаар/		
6	Бичгээр		
7	Утсаар ярьсан		
8	Цахим мэдээллээр		
9	Бусад		

Б.Ирсэн төрлөөр

№	Төрлийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Талархлын тоо, хувь		
2	Хүсэлтийн тоо, хувь		
3	Саналын тоо, хувь		
4	Гомдлын тоо, хувь		
5	Мэдэгдлийн тоо, хувь		

В. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц, хугацаа

№	Шийдвэрлэлтийн хугацаа	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Нийт ирсэн өргөдөл		
2	Шийдвэрлэсэн тоо		
3	Шийдвэрлэлтийн явц хувиар		
4	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа		
5	8 цагт шийдвэрлэсэн		
6	Ажлын 5 хоногт багтаан		
7	Үүнээс Ажлын 15 хоногт багтаан		
8	30 хоногт багтаан		
9	Хугацаа хэтэрсэн		

Г.Агуулгаар нь

№	Агуулгын төрөл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой		
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл		
3	Эмч, ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлага		
4	Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой		
5	Байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой, гадаад, дотоод орчин		
6	Цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой		

7	Халдварын сэргийлэлт, хяналт, тандалт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээ		
8	Эмчилгээний хоол үйлдвэрлэл		
9	Бусад		

Д.Гомдлын шийдвэрлэлт

№	Үндэслэл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Иргэний талд- Үндэслэлтэй		
2	Үндэслэлгүй – боломжгүй		
3	Бүрэн барагдуулаагүй		

Е.Хариу өгсөн хэлбэр

№	Хариу өгсөн мэдээллийн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Утсаар		
2	Мессежээр		
3	Албан бичгээр		

Жич: Өргөдөл, гомдлын мөрөөр авсан арга хэмжээ, хийгдсэн үйл ажилагааны товч тайланг хавсаргана.