



Өргөдөл гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам

Журмын хариуцагч: Архив, бичиг хэргийн ажилтан	Баримт бичгийн дугаар: ҮЖ-09	Баталсан огноо: 2020он....сар....өдөр Тушаалын дугаар:	Мөрдөж эхлэх огноо: 2020он....сар....өдөр	Баталсан: Эрүүл мэндийн газрын дарга: С.Мөнхтуяа
--	--	---	---	--

Баримт бичгийн нэр:

Өргөдөл гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам

Эх хувь Хяналттай хувь Хүчингүй хувь	<i>Дардас/тэмдэг</i>
--	----------------------



Өргөдөл гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам

Хувилбар:	Өөрчлөлт оруулсан огноо:	Өөрчлөлтийн утга:	Өөрчлөлт оруулсан ажилтан:
Хувилбар 2			

Журмын агуулга:

1. Зорилго
2. Хамрах хүрээ, зарчим
3. Баримт бичгийн хариуцагч
4. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр
5. Нэр томъёоны тодорхойлолт, товчилсон үгс
6. Процесс, процессын алхмуудын тайлбар
7. Өргөдөл, гомдолд тавих шаардлага
8. Оролцогч талуудын эрх үүрэг
9. Хариуцлага
10. Холбогдох маягтууд

Баримт бичгийн түгээлт буюу байвал зохих байрлал

Баримт бичгийн төлөв	Байрлал	Тайлбар
Эх хувь	Баримт бичгийн нэгдсэн сан	Архив бичиг хэргийн ажилтан
Хяналттай хувь	УТСХ	Архив бичиг хэргийн ажилтан
Хүчингүй хувь	Архивын өрөө	Баримт бичиг нягтлан шалгах комиссоор орж шийдвэр гарч устгана.



НЭГ. ЗОРИЛГО

Иргэдээс Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, албан тушаалтанд хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр, нээлттэй утсаар, ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ, ЗАРЧИМ

2.1 Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулахтай холбоотой бүхий л үйл явцад хамаарна.

2.2 Өргөдөл, гомдол гаргах үйл ажиллагаанд дараах зарчмыг баримтална:

2.2.1 Өргөдөл, гомдол гаргагч өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэхдээ Үндсэн хууль, бусад хуулийг зөрчих, бусдын эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хохироох, ялгаварлан гадуурхахыг уриалж болохгүй.

2.2.2 Өргөдөл, гомдол үнэн зөв байна.

ГУРАВ. БАРИМТ БИЧГИЙН ХАРИУЦАГЧ

Архив, бичиг хэргийн ажилтан хариуцна.

ДӨРӨВ. ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ХЭМЖҮҮР

- Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн хэрэгжилт
- ЭМС-ын 2017 оны А/186 дугаар тушаалын хэрэгжилт
- Шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлын тоо
- Дотоод аудитаар үл тохирлуудыг илрүүлж, зөвлөгөө өгсөн байдал

ТАВ. НЭР ТОМЪЁОНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ, ТОВЧИЛСОН ҮГС

5.1 Журамд тодорхойлогдсон нэр томъёонуудыг доор заасан утгаар ойлгож ашиглана. Үүнд:

5.1.1 "өргөдөл" гэж иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 3 дугаар зүйлийн 3.1 дэхь заалтад зааснаас бусад асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг; Өргөдөл нь санал, мэдэгдлийн шинжтэй байж болно.

5.1.2 "санал" гэж төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг;

5.1.3 "мэдэгдэл" гэж Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гаргасан хүсэлтийг;

5.1.4 "гомдол" гэж төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;



5.1.5 "өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх" гэж өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж, түүний дагуу хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, энэ хуульд заасан хугацаанд багтаан хариу өгөхийг.

5.2 Товчилсон үг:

5.2.1 ЭМС-Эрүүл мэндийн сайд

5.2.2 УТСХ-Удирдлага, төлөвлөлт санхүүгийн хэлтэс

5.2.3 АНЭ-Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг

5.2.4 ЭЭО-Эмчилгээ эрхэлсэн орлогч

5.2.5 АЗДТГ-Аймгийн Засаг даргын тамгын газар

5.2.6 НБХ-Нийгмийн бодлогын хэлтэс

5.2.7 ХЭХ-Хууль, эрхзүйн хэлтэс

5.2.8 ДУС-Дотоод удирдлагын систем

ЗУРГАА. ПРОЦЕСС

6.1 Процессын (ҮП-20-ҮЖ-09) зураглалыг хавсаргав.

6.2 Процессын (ҮП-20-ҮЖ-09) алхмуудын тайлбар

1	<p>Өргөдөл гомдол хүлээн авах, бүртгэх, буцаах:</p> <p>Иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлыг "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль"-ийн 12 дугаар зүйлд заасны дагуу хүлээн авч, бүртгэнэ. Бичгээр, цахим сүлжээгээр, санал хүсэлтийн хайрцагар, нээлттэй утас 11-11, 70271111-ээр ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг архив, бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авч бүртгэн, бүртгэл хяналтын карт нээж, байгууллагын даргаар цохиулан холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлнэ. Байгууллагын дарга өргөдөл, гомдол нь тухайн байгууллага, албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах болон албан ёсоор нийтэд зарласан асуудлаар гаргасан эсэхийг тогтоон, өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй бөгөөд албан ёсоор нийтэд зарласан асуудлаар гаргаагүй өргөдөл, гомдлыг харьяалах газар нь 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ. Амаар биечлэн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч байгаа ажилтан тэмдэглэн авч, өргөдөл, гомдол гаргагчийн гарын үсгийг зуруулна. "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль"-ийн 14 дүгээр зүйлд заасан үндэслэл байвал өргөдөл, гомдлыг буцаана.</p>
2	<p>Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх:</p> <p>Эрүүл мэндийн газрын дарга, нэгжийн дарга нар, АНЭ-ийн дарга, ЭЭО дарга нар сар болгон иргэдтэй уулзах хуваарийн дагуу иргэдийг хүлээн авч өргөдөл гомдлыг газар дээр нь шийдвэрлэж болно. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх үед архив, бичиг хэргийн ажилтан хамт байлцаж маягтын дагуу тэмдэглэл хөтлөнө. Өргөдөл гомдлыг хүлээн авсан албан хаагч өөрийн харьяалан шийдвэрлэвэл зохих өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэж, дүн шинжилгээ хийн,</p>



Өргөдөл гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам

	<p>холбогдох газраас магадлах, судалгаа, тодорхойлолт шаардан авч үндэслэлтэй шийдвэрлэнэ. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг байгууллагын дарга 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Архив, бичиг хэргийн ажилтан хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ. Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар, утсаар, цахим сүлжээгээр, бичгээр зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн албан хаагч мэдэгдэнэ.</p>
3	<p>Өргөдөл, гомдлын хяналтын картыг хааж, хяналтаас хасах: Өргөдөл, гомдолд хариу өгч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хяналтын картад хариуны товч утга, хэзээ ямар хэлбэрээр хариу өгсөн талаар тодорхой бичиж, хяналтын картыг хариу өгсөн өдөрт нь хааж бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэж өгнө. Бичиг хэргийн ажилтан картад тэмдэглэсэн тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна. Байгууллагын албан хаагчаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл, гомдлыг хариуны хамт байгууллагын хүний нөөцийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэнд өгч хувийн хэрэгт хавсаргах ба энэ тухай хяналтын картад тэмдэглэл хийнэ. Байгууллагын албан хаагчын өргөдөл гомдлоос бусад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл гомдлын эх хувийг түүнийг шийдвэрлэх явцад цуглуулсан баримт бичиг, хяналтын картын хамт бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө.</p>
4	<p>Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавих: УТСХ-ийн дарга иргэд болон байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол бүрт хяналтын карт хөтөлж байгаа эсэх, шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд иргэдийг чирэгдүүлэлгүй хариуг өгч байгаа эсэх, хугацаандаа хуулийн дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэхэд улирал бүр хяналт тавина.</p>
5	<p>Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай тайлагнах, мэдээллэх: Архив, бичиг хэргийн ажилтан иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай тайланг маягтын дагуу гаргаж мэдээг сар бүрийн сүүлийн 7 хоногийн Пүрэв гаригт АЗДТГ-ын НБХ-т, улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-ны дотор АЗДТГ-ын ХЭХ-т ДУС-ээр болон албан бичгээр хугацаанд нь хүргүүлж байна. Иргэдийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаархи мэдээллийг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгсэл, байгууллагын цахим хуудсанд сар бүр тогтмол мэдээллэнэ. Байгууллагын дарга тухайн жилд иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаархи дүн мэдээг жил бүр нийтэд тайлагнана.</p>

ДОЛОО. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛД ТАВИХ ШААРДЛАГА

7.1 Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд овог, нэр оршин суугаа газрын буюу шуудангийн хаягаа бичиж, гарын үсгээ зурна. Хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар гарын үсгээ зурж чадахгүй бол бусдаар төлөөлүүлэн зурж болно.

7.2 Өргөдөл, гомдлыг иргэд бичгээр хамтран гаргасан бол түүнд бүгд гарын үсэг зурах буюу эсхүл тэдгээрийн төлөөлөгч гарын үсэг зурж, төлөөлөх эрхээ нотлох баримт бичгийг хавсаргана.



7.3 Өргөдөл, гомдол гаргахад энэ зүйлд зааснаас бусад зүйл шаардахыг хориглоно.

НАЙМ. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ЭРХ ҮҮРЭГ

№	Оролцогчид	Эрх	Үүрэг
1	Байгууллагын дарга	<ul style="list-style-type: none">• Өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол зохих шийдвэрийг гаргана.• Өргөдөл, гомдлын талаар гаргасан шийдвэрийн дагуу харъяа байгууллага, доод шатны албан тушаалтны авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлттэй танилцах	<ul style="list-style-type: none">• Иргэдээс өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрэн хангах;• Хол газраас ирсэн иргэнийг хүлээлгэлгүйгээр хүлээн авч уулзана.• Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхгүй
2	Нэгжийн дарга	<ul style="list-style-type: none">• Өргөдөл, гомдлыг албан тушаалтан шууд хүлээн авч болно.	<ul style="list-style-type: none">• Өргөдлийг шийдвэрлэсэн шийдвэрийн биелэлтийг түүнийг шийдвэрлэсэн мэргэжилтэн, нэгжийн дарга нар нь хариуцна.
3	Архив, бичиг хэргийн ажилтан	<ul style="list-style-type: none">• Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх албан тушаалтанаас хугацаанд нь шийдвэрлэхийг шаардах	<ul style="list-style-type: none">• Харьяаллын дагуу ирсэн өргөдөл, гомдлыг заавал хүлээн авах;• Өргөдөл, гомдолд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хадгалах;• "Нууц", "гарт нь" гэж хаягласан өргөдөл, гомдлыг тухайн албан тушаалтанд шууд өгнө.
4	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх албан тушаалтан	<ul style="list-style-type: none">• Ирсэн өргөдөл, гомдолд албан тушаалтныг өөрийн нь холбогдуулсан, эсхүл өргөдөл, гомдол тухайн албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарахгүй бол архив, бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө.• Өргөдөл, гомдол гаргагчаас тодруулах боломжтой баримт сэлтийг шаардан авч болно.	<ul style="list-style-type: none">• Өргөдөл, гомдолд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг хадгалах;• Өргөдлийг шийдвэрлэсэн шийдвэрийн биелэлтийг түүнийг шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хариуцна.
5	Өргөдөл, гомдол гаргагч	<ul style="list-style-type: none">• гаргасан өргөдөл, гомдлынхоо хариуг авах;	<ul style="list-style-type: none">• өргөдөл, гомдолтойгоо холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргах;



Өргөдөл гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам

	<ul style="list-style-type: none">• өргөдөл, гомдлоосоо татгалзаж буцаан авах;• өгсөн хариуг зөвшөөрөөгүй тохиолдолд зохих дээд шатны албан тушаалтанд гомдол гаргах;• төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлоо шийдвэрлүүлэх.	
--	--	--

ЕС. ХАРИУЦЛАГА

9.1 Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулиар зохицуулагдана

АРАВ. ХОЛБОГДОХ МАЯГТУУД

Эрүүл мэндийн сайдын 2017 оны А/186 дугаар тушаалаар батлагдсан маягтын загвар ашиглана. Үүнд:

- Өргөдөл гомдлын бүртгэл
- Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал
- Өргөдөл гомдлын агуулга
- Өргөдөл гомдлын төрөл
- Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал /хэлбэрээр/
- Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлын тэмдэглэл

---oOo---