

**БАЯН-ӨЛГИЙ АЙМГИЙН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2022 оны 05 сарын 10 өдөр

Дугаар А/28

Өлгий

Г Иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт,
талархлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх,
тайлагнах журам батлах тухай

Монгол Улсын Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 12,13,14,15,16 дугаар зүйл, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоолыг, Эрүүл Мэндийн Сайдын 2017оны “Журам батлах тухай” А/186 дугаар тушаалыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Иргэдээс ирсэн санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах, шийдвэрлэх, тайлагнах, хяналт тавих хавсралтаар баталсугай.

2. Хавсралтаар батлагдсан журмыг хэрэгжүүлж ажиллахыг хэлтсийн дарга нарт үүрэг болгосугай.

3. Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2009 оны 07 дугаар сарын 03-ны өдрийн 43 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

4. Энэхүү журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Эмнэлгийн тусламж хэлтсийн даргад даалгасугай.

ДАРГЫН ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН
ГҮЙЦЭТГЭГЧ Н.САКЕН





ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРГЭДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- 1.1. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг нийслэлийн нутгийн захиргааны бүх шатны байгууллага /цаашид “байгууллага” гэх/-уудад хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулах, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор гаргасан ЭМС-ын 2017 оны 05 дугаар сарын 10-ны “Журам батлах тухай” А/186 дугаар тушаалын хэрэгжилтийг мөрдлөг болгон үйлчлүүлэгчдийн өргөдөл, гомдол, талархал, санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэн, байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахад оршино

ХОЁР. ХУУЛЬ ТОГТООМЖ

- 2.1 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль, Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоол болон холбогдох хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө.
- 2.2 Аймгийн эрүүл мэндийн салбарын хэмжээнд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих, тайлагнахад байгууллагын удирдлагууд энэхүү нөхцлийг хангаж ажиллана.

ГУРАВ. ИРГЭДИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ, ТАЛАРХЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ ТУХАЙ

- 3.1 “Иргэд үйлчлүүлэгч хүлээн авч уулзах удирдах ажилтны хуваарь”-ийн дагуу Эрүүл Мэндийн Газрын удирдлагын багийн гишүүд үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч, “Иргэдийн санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг хүлээн авах дэвтэр”-т тухайн өдрийн өргөдөл, гомдол, хүсэлт, талархлын талаарх мэдээллийг тэмдэглэн эмнэлгийн тусламж хэлтэст хүлээлгэн өгнө.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

- 4.1. Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна:
- 4.1.1. Бичгээр
 - 4.1.2. тусгай дугаарын утсаар;
 - 4.1.3. Аймгийн эрүүл мэндийн байгууллагуудаар;
- 4.2. Энэ журмын 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 дахь хэсэгт заасан эх үүсвэрээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Эрүүл мэндийн газрын холбогдох мэргэилтэн хүлээн авч, өргөдөл, гомдлын журналд бүртгэнэ.

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

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

4.3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа иргэний дараах хувийн мэдээллийг заавал авч өргөдөл, гомдлын гомдлын журналд бүртгэсэн байна:

4.3.1 Иргэний овог, нэр;

4.3.2 Иргэний регистрийн дугаар;

4.3.3 Иргэний оршин суугаа хаяг;

4.3.4 Иргэнтэй холбоо барих утас /гар утас/-ны дугаар.

4.4. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахдаа дараах мэдээллийг авч өргөдөл, гомдлын журналд бүртгэсэн байна. Үүнд:

4.4.1 Ямар байгууллага, албан тушаалтанд хандсан тухай мэдээлэл;

4.4.2 Ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх тухай мэдээлэл;

4.4.3 Гарын үсэг, холбогдох нотолгоо, баримт, нэмэлт материал, бусад шаардлагатай зүйлс.

4.5. Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана:

4.5.1. Энэ журмын 4.5 дахь хэсэгт заасан мэдээлэл дутуу бол;

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

4.5.3. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол;

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

4.5.5. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.6. Энэ журмын 4.7.2 дахь хэсэгт заасан эрх бүхий этгээд гэдэгт дараах албан тушаалтныг ойлгоно:

4.6.1. Эрүүл мэндийн газрын дарга;

4.6.2. Хэлтэс нэгжийн дарга ;

4.6.3. Холбогдох мэргэжилтнүүд;

4.7. Дараах тохиолдолд иргэнд зөвлөгөө өгч, өргөдөл, гомдлыг буцаана:

4.7.1. Эрүүл мэндийн газраас шийдвэрлэхээр холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, байгууллагын чиг үүрэг, үйл ажиллагаатай холбоогүй өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

4.7.2. Тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол; Тухайлбал:

4.7.2.1. Үнэ төлбөргүй орон сууц хүссэн тухай өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол;

4.7.2.2. Шүүхээр хянан хэлэлцэгдэж байгаа асуудлаар өргөдөл, гомдол ирүүлсэн бол;

4.7.2.3. Тэтгэмж, мөнгөн болон эд материалын тусламж, дэмжлэг үзүүлэх тухай холбогдох хууль тогтоомжид зааснаас бусад асуудлаар гаргасан, эсхүл мөнгөн дүн хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол;

4.7.3. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл.

4.8. Өргөдөл, гомдлын журналд бүртгэгдэж, харьяаллын дагуу болон удирдлагын цохолттой ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн албан хаагч өдөрт нь хүлээн авч танилцана.

4.9. Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг тухайн албан хаагчийн үүрэн утсанд, ажлын компьютерт мэдээллийн цонх байдлаар тус тус мэдээлнэ.

ТАВ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЛЖҮҮЛЭХ, БУЦААХ

5.1. Энэ журмын 4.2, 4.3 дахь хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг холбогдох мэргэжилтэнд нэн даруй, харин тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь тус тус шилжүүлнэ.

5.2. Энэ журмын 4.4 дэх хэсэгт зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдэд өдөрт нь шилжүүлнэ.

5.3. Энэ журмын 4.10 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээргүй бол түүнийг хэрхэн судалж шийдвэрлэх талаар удирдлагын тэмдэглэл /цохолт/ бичиж харьяалах доод шатны байгууллага, албан хаагчид хянан шийдвэрлүүлэхээр ажлын 5 хоногт шилжүүлнэ.

5.4. Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй нь хамааралгүй асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагч ажлын 5 хоногийн дотор буцааж, буцаалт хийсэн шалтгаан, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллага, албан хаагчийн талаарх мэдээллийг өргөдөл, гомдлын журналд тэмдэглэнэ.

ЗУРГАА. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХЯНАН ШИЙДВЭРЛЭХ

6.1. Энэ журмын 4.10 дахь хэсэгт заасны дагуу өргөдөл, гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, нэг мөр, эцэслэн шийдвэрлэнэ.

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

6.3. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас хянан шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг өргөдөл, гомдлын журналд тэмдэглэх бөгөөд уг хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай хөтөлсөн эсэхэд хэлтэсийн дарга нар хяналт тавина.

6.3.1. Хаалтын тэмдэглэлийг хангалттай гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын журналд хянасан тухай тэмдэглэгээ хийнэ.

6.3.2. Хаалтын тэмдэглэлийг хангалтгүй гэж үзвэл энэ тухай өргөдөл, гомдлын журналд, уг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг цуцалж, түүнийг шийдвэрлэсэн байгууллага, нэгж, албан хаагчид дахин хянан шийдвэрлүүлэхээр буцаана.

6.4. Байгууллага, нэгж, албан хаагчаас шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг иргэний зүгээс үндэслэлгүй шийдвэрлэсэн гэж үзэн дахин хандсан тохиолдолд байгууллагын эх бүхий албан тушаалтан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг хянан шалгаж, дахин хандах үндэслэл байгаа эсэхийг тогтооно.

ДОЛОО. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ХУГАЦАА

7.1. Эрүүл мэндийн газар нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш дараах хугацаанд багтаан хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ:

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

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

7.1.3. 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 тус тус хянан шийдвэрлэхийг эрмэлзэнэ.

7.2. 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.

7.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхээр ажиллаж байгаа байгууллага, нэгжүүд хүндэтгэн үзэх шалтгаантай болон шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгуулахаар үндэслэл бүхий хүсэлтээ Эрүүл мэндийн газрын удирдлагад албан бичгээр, утсаар, эсхүл биечлэн гаргаж болох бөгөөд уг хүсэлтэнд дурдсан бодит нөхцөл байдал, хэрэгцээ шаардлагыг харгалзан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг нэг удаа, хуанлийн 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно.

7.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацааг сунгасан тохиолдолд энэ тухай тухайн өргөдөл, гомдол гаргасан иргэнд утсаар, мессеж /SMS/-ээр мэдэгдэнэ.

НАЙМ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛД ХАРИУ ӨГӨХ

8.1. 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.

8.2. Албан бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хариуг заавал албан бичгээр өгөх бөгөөд энэ тухай тэмдэглэлийг өргөдөлд хавсаргана.

8.3. Энэ журмын 8.3 дахь хэсэгт заасан хариуг өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан ажилтан иргэнд биечлэн хүлээлгэж өгөх бөгөөд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг бүх талаас нь, хууль зүйн үндэслэлтэй тайлбарлан ойлгуулж, бүртгэлийн дэвтэрт хүлээлцсэн тухай гарын үсэг зуруулна.

8.4. Энэ журмын 8.3 дахь хэсэгт зааснаас бусад тохиолдолд иргэний гаргасан өргөдөл, гомдлын хариуг албан бичгээр эрх бүхий этгээд гарын үсэг зурж, тамга, тэмдэгээр баталгаажуулна.

8.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан хаагч өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар, утсаар, цахим сүлжээгээр, эсхүл бичгийн зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.

8.6. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 3-5 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

8.7. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг тухайн байгууллагын удирдах албан тушаалтан 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

8.8. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаандаа 15 хоног тутам явцын тэмдэглэл хөтлөх

8.9. Өргөдлийг шийдвэрлэхдээ монгол хэлний зөв бичих дүрэм найруулга зүйн шаардлагыг мөрдөж, үсгийн алдааг хянаж, товчилсон нэр томъёог хэрэглэхгүй шийдвэрлэж зөрчил үүсгэхгүй ажиллах

8.10. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйтэй холбоотой гомдлыг албадын дарга нар шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд байгууллагын ёс зүйн хэсгийн хороо ЭМС-ын 2017 оны “Дүрэм батлах тухай” А/256 дугаар тушаалын 6 дугаар хавсралтын дагуу шийдвэрлэж, иргэнд мэдээлэх

8.11. Эрүүл мэндийн байгууллагуудын Чанарын алба иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлын тайланг сар бүр нэгтгэн, дүгнэж ил

тод нээлттэй байдлын самбарт байршуулж үйлчлүүлэгчдэд мэдээлсэн эсэхэд Эмнэлгийн тусламжийн хэлтсийн холбогдох мэргэжилтэн хяналт тавьж ажиллана.

8.12. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын нийт хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт, талархлын тайланг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/50 дугаар тушаалын дагуу улирал тутам Эрүүл мэндийн яамд, Эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл, санал, гомдлын тайланг Аймгийн Засаг Даргын Тамгын Газарт улирал тутам тус тус тайлагнах.

ЕС. ХОРИГЛОХ ЗҮЙЛ

9.1. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлэхийг хориглоно.

9.2. Удирдлагын заалтыг зөрчиж, өргөдөл, гомдлыг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчид шилжүүлэх, буцаахыг хориглоно.

9.3. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан хаагчид өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

9.4. Өөрийн эрхлэх 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.

9.5. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхдээ явцын дунд хийгдэж байгаа ажлаар, эсхүл дараа хийгдэх үйл ажиллагаагаар журналд хаалтын тэмдэглэл хийж, шийдвэрлэхийг хориглоно.

9.6. Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдлийг мэдээлэхгүй нуун дарагдуулах, заасан хугацаанд шийдвэрлээгүй хугацаа хэтрүүлсэн, буцаалт хийгдсэн зэрэг зөрчил гаргасан тохиолдолд байгууллагын дотоод журмын дагуу холбогдох мэргэжилтэн хариуцлага хүлээнэ

АРВАН. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГ ТАЙЛАГНАХ

10.1. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг 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, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, ажлын үзүүлэлтийг илтгэн харуулах бүх төрлийн тоон мэдээлэл байх бөгөөд үүнийг өргөдөл, гомдлын журналаас улиралд нэг удаа байгууллагад ирсэн өргөдөл гомдлын тайланг бичиг хэргийн ажилтан мэргэжилтэн тус бүрээр гаргана. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайланд дараах тайлан, мэдээ багтана:

10.2.1. Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй тайлан;

10.2.2. Өргөдөл, гомдлын хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

10.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайлан нь тухайн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зүгээс авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шинээр санаачилсан үйл ажиллагаа болон өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийж, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр зохион байгуулсан ажлуудын талаарх дэлгэрэнгүй тайлан байна.

10.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланг улирал бүрийн сүүлийн сарын 25-наар /25-ны өдрийг оруулж тооцно/ тасалбар болгоно.

10.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар зохион байгуулсан ажлын тайланг гаргахдаа өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тоон үзүүлэлтийн тайлан болон холбогдох мэдээ, баримтанд үндэслэсэн, үр дүнг тооцсон, цаашид хэрэгжүүлэх ажлын саналыг тусгасан байхаар боловсруулна.

10.6. Байгууллагуудын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд жилд нэгээс доошгүй удаа хяналт шинжилгээ хийж нийслэлийн Удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлнэ.

АРВАН НЭГ . ЭРХ, ҮҮРЭГ

11.1. Эрүүл мэндийн газар нь аймгийн эрүүл мэндийн салбарын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааг нэгдсэн удирдлага, зохион байгуулалтаар хангах, хяналт тавих, тайлагнах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар баримтлах бодлого, чиглэлийг тодорхойлох, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал бодлыг нь салбарын бодлого шийдвэрт тусгуулах ажлыг хариуцан зохион байгуулна.

11.2. Эрүүл мэндийн газар нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

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

11.2.2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар байгууллага, нэгж, албан хаагчдад шаардлага тавих;

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

11.2.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

11.2.5. Өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх явцад гаргаж байгаа аливаа зөрчил, дутагдлыг засаж залруулах, бүртгэн баримтжуулах;

11.2.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал, үйл ажиллагааны үр дүнг байгууллага, нэгж, албан хаагч тус бүрээр дүгнэх, үнэлэх;

11.2.7. Аймгийн эрүүл мэндийн салбарын удирдлагуудыг холбогдох мэдээллээр хангах, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх;

11.2.8. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

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

11.3. Эрүүл мэндийн байгууллагууд нь 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.

11.4. Байгууллагууд нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

11.4.1. Иргэний санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;

11.4.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад байгууллага, нэгж, албан хаагчдаас гаргуулж авах;

11.4.3. Иргэдэд үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө өгөх, мэдээллээр хангах;

11.4.4. Байгууллагын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавих;

11.4.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;

11.4.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх;

11.4.7. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах;

11.4.8. Энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

11.5. Байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан албан хаагчид нь байгууллагын хэмжээнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн өдөр тутмын үйл ажиллагааг зохион байгуулж, албан хаагчдын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавих, тайлагнах, удирдлагыг холбогдох мэдээллээр тогтмол хангах, иргэдийн өргөдөл, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, санал бодлыг нь байгууллагын үйл ажиллагаа, бодлого шийдвэрт тусгуулах ажлыг зохион байгуулна.

11.6. Байгууллагын өргөдөл, гомдлын асуудал хариуцсан албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

11.6.1. Иргэний санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;

11.6.2. Байгууллагын өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааны шат дамжлага бүрт хяналт тавьж, шаардлагатай бол албан хаагчдад шаардлага тавих;

11.6.3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;

11.6.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын тайлан, мэдээг иргэдэд тогтмол мэдээллэх ажлыг зохион байгуулах;

11.6.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг эрх бүхий байгууллагад тайлагнах ажлыг зохион байгуулах;

11.6.6. Энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

11.7. Албан хаагчид нь өөрт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмын дагуу хянан шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулна.

11.8. Байгууллага, нэгжийн албан хаагчид нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах эрх, үүргийг хэрэгжүүлнэ:

11.8.1. Иргэний санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай баримт, мэдээллийг иргэнээс шаардах;

11.8.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай холбогдох баримт, мэдээллийг бусад нэгж, албан хаагчдаас гаргуулж авах;

11.8.3. Өргөдөл, гомдлыг энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжид заасан шаардлагын дагуу хянан шийдвэрлэх;

11.8.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эрх бүхий байгууллага болон иргэдээс тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх;

11.8.5. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтээ эрх бүхий этгээдэд тайлагнах;

11.8.6. Энэ журамд болон холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журмыг мөрдөн ажиллах.

Арван хоёр. Хариуцлага

12.1. Энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомж, мөн иргэний эрхийг зөрчсөн байгууллага, нэгж, албан хаагчийн зөрчлийг арилгуулах, цаашид анхаарах зүйлийн талаар Эрүүл мэндийн газраас тухайн байгууллагын удирдлагад албан бичгээр шаардлага хүргүүлнэ.

12.2. Энэ журмын 12.1 дэх хэсэгт дурдсан зөрчил арилаагүй, хүргүүлсэн шаардлагын дагуу ямар нэгэн арга хэмжээ аваагүй, эсхүл гаргасан зөрчил удаа дараа давтагдсан, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал хангалтгүй, ажлын хариуцлага алдсан тохиолдолд хариуцлага хүлээлгэнэ.