



МОНГОЛ УЛСЫН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЙДЫН ТУШААЛ

2017 оны 05 сарын 10 өдөр

Дугаар А/186

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Монгол Улсын Яамны эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 22 дугаар зүйлийн 22.7-г үндэслэн Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг хэрэгжүүлэх зорилгоор ТУШААХ нь:

1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журмыг нэгдүгээр, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээний загвар хүснэгтийг хоёрдугаар, Эрүүл мэндийн яамны удирдлага, газар, хэлтсийн дарга нарын иргэдийг хүлээж авах цагийн хуваарийг гуравдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
2. Тушаалын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг Төрийн нарийн бичгийн дарга /Д.Очирбат/-д үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Эрүүл мэнд, спортын сайдын 2015 оны 04 дүгээр сарын 22-ны өдрийн 154 дүгээр тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

САЙД

А.ЦОГЦЭЦЭГ



080614

Эрүүл мэндийн сайдын
2017 оны 05 сарын 10-ны өдрийн
11 дугаар тушаалын 1 дутээр
186 хавсралт

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

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Эрүүл мэндийн яам /цаашид ЭМЯ гэх/-ны албан тушаалтан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Захиргааны ерөнхий хууль, энэхүү журмыг удирдлага болгоно.
- 1.2. Иргэдээс ЭМЯ 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.
- 1.3. ЭМЯ-нд 323002 нээлттэй утсыг ажлын цагаар ажиллуулна.
- 1.4. Иргэдийг хүлээн авах уулзалтын байр нь ЭМЯ-ны 106 тоот өрөө байна.

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, бүртгэл хяналтын картыг нээнэ.
 - 2.1.2. Нээлттэй утас, 11-11-ээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч бүртгэж, шийдвэрлэх ба холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлнэ.
- 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 сайд, Дэд сайд, Төрийн нарийн бичгийн дарга болон газрын дарга нар улирал болгон батлагдах иргэдтэй уулзах хуваарийн дагуу иргэдийг хүлээн авч, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэн энэхүү тушаалын хоёрдугаар хавсралтын дагуу тэмдэглэл хөтөлнө. /Хүснэгт-5/

3.2. Эрүүл мэндийн сайд, Дэд сайд, Төрийн нарийн бичгийн дарга иргэдтэй уулзах үед өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн хамт байлцаж, тэмдэглэл хөтөлнө.

3.3. 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.

3.4. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд мөнгөн тэтгэмж, бусад эд хөрөнгө хүссэн өргөдлийг бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина.

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

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлын хяналтын картыг хааж, хяналтаас хасах

4.1. 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.

4.2. Бичиг хэргийн ажилтан 4.1-д заасан картад тэмдэглэсэн тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна.

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

4.4. Энэ журмын 4.3-т зааснаас бусад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл, гомдлын эх хувийг түүнийг шийдвэрлэх явцад цуглуулсан баримт бичиг, хяналтын картын хамт бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

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 Төрийн захиргааны удирдлагын газрын дарга тавина.

5.3. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн уг тушаалын 2 дугаар хавсралтанд зааснаар гаргаж улирал бүр болон жилийн эцэст нэгтгэж гаргана.

Эрүүл мэндийн сайдын
2017 оны 05 сарын 10-ныг өдрийн
186 дугаар тушаалын 2 дугаар
хавсралт



.... оны ... улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

Хүснэгт – 1

Улирал	Өргөдөл, гомдлын тоо		Шийдвэрлэлт		
	Тайлангийн улиралд	Тайлант улирлын байдаар өссөн дүнгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн
1					
2					
3					

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт – 2

д/д	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй, холбоотой		
2	Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой		
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой		
4	Ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой		
5	Бусад		

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт – 3

д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1	Нийт:		
2	Талархал		
3	Санал		
4	Гомдол		
5	Өргөдөл		

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал /хэлбэрээр/

Хүснэгт - 4

Байгууллагын нэр	Өргөдөл, гомдлын тоо	Үүнээс					
		Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахимаар	Утсаар	Амаар	Бусад

Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлын тэмдэглэл

Хүснэгт - 5

д/д	Овог, нэр	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн албан тушаалтны нэр, гарын үсэг
1				
2				
3				
4				
5				

**ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМНЫ УДИРДЛАГУУДЫН ИРГЭДТЭЙ
УУЛЗАХ УУЛЗАЛТЫН ХУВААРЬ**

А/...дугаар тушаалын 3 дугаар хавсралт
11/86



2017 оны 2 дугаар улирал

д/д	Нэрс	Албан тушаал	05/V	12/V	19/V	26/V	2/VI	9/VI	16/VI	23/VI	30/VI
1	А.Цогцэл Д.Оюунчимэг	Эрүүл мэндийн сайд Төрийн захирагааны удирдлагын газрын дарга									
2	Л.Бямбасүрэн	Эрүүл мэндийн дэд сайд									
3	Д.Очирбат	Төрийн нарийн биччийн дарга									
4	Д.Төмөртогоо	Бодлого төлөвлөлтийн газрын дарга	01/V	08/V	15/V	22/V	29/V	05/VI	12/VI	19/VI	26/VI
5	Д.Ганцэцэг	Нийгмийн эрүүл мэндийн газрын дарга									
6	Я.Буянжаргал	Эмнэлгийн тусгамжийн газрын дарга									
7	Л.Мөнхтулга	Эм, үйлдвэрлэл, технологийн газрын дарга									
8	Б.Баярт	Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газрын дарга									

Тайлбар:

- Иргэдийн өргөдөл, гомдол саналыг хулээж авах уулзалт нь батлагдсан хуваарийн дагуу 215 тоот өреөнд 15:00-17:00 цаг хүртэл болно.
- Дэд сайд, Төрийн нарийн бичгийн дарын уулзалтын тэмдэглэлийг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дун шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн хөтөлнө. Газрын дарга нарын уулзалтын тэмдэглэлийг тухайн газрын мэргэжилтэн хөтөх бөгөөд улирал тутам асуудал хариуцсан мэргэжилтэнд хургуулна.
- Томилолт, зэлжийн амралт болон өвчтэй үед Албан үүргийг тур ортон гүйцэтгүүлэх тухай тушаалын дагуу иргэдтэй уулзана.