



ХӨДӨЛМӨРИЙН ГАВЬЯАНЫ  
УЛААН ТУГИЙН ОДОНТ  
**АРЬСНЫ ӨВЧИН СУДЛАЛЫН  
ҮНДЭСНИЙ ТӨВИЙН ЗАХИРЛЫН  
ТУШААЛ**

2022 оны 02 сарын 20 өдөр

Дугаар A/16.

Улаанбаатар хот

Г 7

**ЖУРАМ БАТЛАХ ТУХАЙ**

Монгол Улсын Төсвийн тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.5.1, 16.5.5 дахь заалт, Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаарт тушаалыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журмыг нэгдүгээр, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээний загвар хүснэгтийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
2. Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ чанар, аюулгүй байдлын албаны дарга /Б.Баярмаа/-д үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан тус төвийн гүйцэтгэх захирлын 2017 оны 01 дүгээр сарын 05-ны өдөр баталсан "Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шилжүүлэх, шийдвэрлэх журам"-ыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРАЛ



Ц.УРАНЧИМЭГ

АӨСҮТ-ийн Гүйцэтгэх захирлын  
2022 оны 02 дугаар сарын 20-ний өдрийн  
116 тоот тушаалын нэгдүгээр хавсралт

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

### Нэг.Нийтлэг үндэслэл

1.1. Эрүүл мэндийн яам /цаашид яам гэх/ болон яамны харьяа байгууллагуудын албан тушаалтанд иргэд, байгууллагаас 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 арьсны өвчин судлалын үндэсний төвд хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр, 1111 төвөөр болон 70135036 утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

1.3. Арьсны өвчин судлалын үндэсний төвийн удирдлагуудын иргэдтэй хийх уулзалтын хуваарийг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт хариуцсан мэргэжилтэн боловсруулж тус төвийн захирлаар батлуулна.

### 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, бүртгэлийн программд бүртгэж, түүнийг шийдвэрлэх холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлнэ.

2.1.2. Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 1111 төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч, түүнийг шийдвэрлэх холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина.

### Гурав.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хариу өгөх

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

3.2. "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай" хуулийн 12 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсэгт заасныг хэрэгжүүлэх хүрээнд Арьсны өвчин судлалын үндэсний төвийн захирал, дэд захирал, албадын дарга нар улирал бүр иргэдтэй уулзах батлагдсан хуваарийн дагуу иргэдийг хүлээн авч өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэн энэхүү тушаалын хоёрдугаар хавсралтын хүснэгт 5-ын дагуу тэмдэглэл хөтөлнө.

3.3. Арьсны өвчин судлалын үндэсний төвийн захирал, дэд захирал, албадын дарга нар иргэдтэй уулзах үед өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт хариуцсан мэргэжилтэн хамт байлцаж, тэмдэглэл хөтөлнө.

3.4. Нийтийг хамарсан халдварт өвчин гарсан тохиолдолд иргэдийг тус төвийн байранд хүлээн авч уулзахыг хойшлуулж болно.

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

#### **Дөрөв.Өргөдөл, гомдлыг хаах**

4.1. Арьсны өвчин судлалын үндэсний төвд бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд хариу өгч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хариуны товч утга, хэзээ ямар хэлбэрээр хариу өгсөн талаар бүртгэлийн программд оруулж, уг өргөдөл гомдлыг хаана.

4.2. Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 1111 төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хариуцсан ажилтан 1111 программ дээр хаана.

#### **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. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэж байгаа эсэх;

5.1.2. Өргөдөл, гомдлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд иргэдийг чирэгдүүлэлгүй хариу 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. Арьсны өвчин судлалын үндэсний төвийн хуулийн зөвлөх энэхүү журмын 5.1 дэх хэсэгт заасан хяналтыг тавина.

5.3. Яам болон яамны харьяа байгууллагуудад иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт хариуцсан мэргэжилтэн уг тушаалын 2 дугаар хавсралтад зааснаар улирал, хагас жил, жилийн эцсийн байдлаар нэгтгэн гаргаж, Эрүүл мэндийн яамны Төрийн захиргааны удирдлагын газрын хуулийн хэлтсийн хууль зүйн асуудал хариуцсан мэргэжилтэнд бичгээр болон цахимаар [/urqudul@moh.gov.mn/](mailto:urqudul@moh.gov.mn) хугацаанд нь хүргүүлнэ.



Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой		
	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой		
	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой		
	Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал		
	Бусад		
	Нийт		

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол		
	Санал		
	Мэдэгдэл /хүсэлт/		
	Нийт		

Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлын тэмдэглэл

Хүснэгт-5

Д/д	Овог, нэр	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн албан тушаалтны нэр, гарын үсэг