



Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2025 оны 04 дугаар сарын 15-ны өдрийн 1/2025 тоот тушаалын нэгдүгээр хавсралт



ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВЧ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Баримт бичгийн дугаар
МББ_ЭМТДТ_Жу_А32_2025_004

1. ЗОРИЛГО
2. ХАМРАХ ХҮРЭЭ
3. ЖУРМЫН ХАРИУЦАГЧ
4. НЭР ТОМЪЁО
5. ҮНДСЭН ХЭСЭГ
6. ҮЙЛ ЯВЦЫН ЗУРАГЛАЛ
7. ХАВСРАЛТ
8. ХОЛБООТОЙ БАРИМТ БИЧИГ
9. ХАДГАЛАЛТ



ХҮЧИНТЭЙ БОЛСОН ХУГАЦАА	ХУВИЛБАР	БАРИМТ БИЧГИЙН БАЙРСНИЛ	БАТАЛСАН	БОЛОВСРУУЛСАН
2025.04.15	1	ЭМТҮЧАБА	ЭМТДарга	ЭМТҮЧАБА.ЛММ

НЭГ. ЗОРИЛГО

Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн албан тушаалтан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс Төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, энэхүү журмыг удирдлага болгоно.

Иргэдээс Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв болон 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.

ХОЁР: ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн нийт эмч, эмнэлгийн ажилтан, үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгч.

ГУРАВ. ПРОЦЕССИЙН ҮҮРЭГ ХАРИУЦЛАГА /RACI матриц/

Г- гүйцэтгэх,

Х-хариуцах,

ХА-хамтран ажиллах,

М-мэдээлэлтэй байх

Товчлол үгийн тайлбар:

ЭТҮХОД- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ хариуцсан орлогч дарга

ЭМТҮЧАБА- Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ чанар аюулгүй байдлын алба

САЗ- Сувилахуйн арга зүйч

ЭТҮХХ- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой халдвар

ЛММ- Лавлагаа мэдээллийн менежер

ӨЭМТ-Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга

Процесс	ЛММ	Өрхийн менежер	Амбулатори, тасгийн эрхлэгч	Өргөдөл гомдол ирсэн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн	ЭМТҮЧАБА	ЭТҮХОД
Өргөдөл гомдол хүлээн авах	Г Х	Г Х	М	М	М	М
Өргөдөл гомдол танилцуулах	Г Х	Г Х	М ХА	М ХА	М ХА	М ХА
Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх	Г ХА М	Г ХА М	Г Х	М ХА	Г Х	Г Х
Төлөвлөгөө гаргах	Г Х ХА	Г Х ХА	Г Х ХА	Г Х ХА	Г Х ХА	ХА М
Төлөвлөгөө хэрэгжүүлэх	Г Х ХА	Г Х ХА	Г Х ХА	Г Х ХА	Г Х ХА	ХА М

НЭР ТОМЬЁО

ЭТҮХОД- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ хариуцсан орлогч дарга

ЭМТҮЧАБА- Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ чанар аюулгүй байдлын алба

САЗ- Сувилахуйн арга зүйч

ЭТҮХХ- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой халдвар

ЛММ- Лавлагаа мэдээллийн менежер

ӨЭМТ-Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга

ТАВ. ҮНДСЭН ХЭСЭГ

5.1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ, ШИЙДВЭРЛЭХ:

4.1. Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв нь дараах 4 төрлөөр өргөдөл, гомдол санал, хүсэлт хүлээн авна.

1. 75116000-3 нээлттэй утсыг ажлын цагаар ажиллуулан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авна.
 2. Иргэдийг хүлээн авах уулзалтын байр нь Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн 410 тоот өрөөнд хүлээн авна.
 3. Цахимаар буюу Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс буюу www.erp.ulaanbaatar.mn сайтруу нэвтрэн орж өргөдөл, гомдлыг хүлээн авна.
 4. Санал хүсэлтийн хайрцгаар дамжуулан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авна.
- 4.2. Иргэдийг хүлээн авах байранд ирж амаар гаргасан, бичгээр болон цахим сүлжээгээр, санал хүсэлтийн хайрцгаар дамжуулан ирүүлсэн / Сонгинохайрхан дүүргийн өрхийн эрүүл мэндийн төвөөс бусад/ өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын лавлагаа мэдээллийн менежер иргэний овог, нэр, оршин суугаа хаяг, холбоо барих утасны дугаарыг өргөдөл, гомдолд заавал тусган хүлээн авч, өргөдөл гомдол хүлээн авах тусгай дэвтэрт тэмдэглэн дарааллын дагуу бүртгэнэ.
- 4.3. Өргөдөл гомдол нь тухайн байгууллагын статус чиг үүрэг удирдлага, албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах эсэхийг тогтооно.
- 4.4. Лавлагаа мэдээллийн менежер ЭМТҮЧАБАлбанд мэдэгдэнэ.
- 4.5. ЭМТҮЧАБАлбанаас тухайн өдөрт нь багтаан өргөдөл, гомдол ирсэн албан тушаалтанд болон холбогдох амбулатори, тасаг нэгжийн эрхлэгч нарт өргөдөл гомдлыг тайлагнан мэдэгдэнэ.
- 4.6. Амбулатори, тасаг нэгжийн эрхлэгч нар эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 1А,Б зэрэглэлийн тохиолдлыг шийдвэрлэнэ. Амбулатори, тасаг нэгжийн эрхлэгч нар өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй / эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 1А,Б,2,3-р зэргийн тохиолдол/ бол ЭМТҮЧАБАлбатай хамтарсан хурал буюу Чанарын албаны дотоодын хурлыг хийнэ.
- 4.7. Чанарын албаны дотоодын хурлыг хийгээд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэгдэхгүй / эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 2,3-р зэргийн тохиолдол/ бол ЭТҮХОДаргад мэдэгдэн Чанарын албаны өргөтгөсөн хурлыг хийнэ.
- 4.8. Чанарын албаны өргөтгөсөн хурлыг хийгээд өргөдөл, гомдол шийдвэрлэгдэхгүй бол бусад шаардлагатай байгууллагатай хамтран өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэнэ.
- 4.9. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэгдсэн тохиолдолд хуанлийн 30 хоногт багтаан иргэнд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг танилцуулах бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд хяналтанд авч хуйнлийн 90 хоногт багтаан эцсийн байдлаар хариу өгч шийдвэрлэнэ.
- 4.10. Сонгинохайрхан дүүрэг Өрхийн эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой ирсэн өргөдөл гомдлыг өрхийн менежер хүлээн авч холбогдох өрхийн эрүүл мэндийн төвийн даргад мэдэгдэх бөгөөд шийдвэрлэгдээгүй тохиолдолд Эрүүл мэнд тусламж үйлчилгээ чанар аюулгүй байдлын албанд мэдэгдэн энэхүү тушаалын 4.6, 4.7, 4.8 заалтуудын дагуу шийдвэрлэнэ.

5.2. ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫГ ХЯНАН ҮЗЭХГҮЙ БАЙХ, БУЦААХ

5.1. Тухайн иргэний өмнө нь хариу өгөгдсөн, өргөдөл, гомдолд дурьдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр гарсан тохиолдолд өргөдөл гомдлыг хянан үзэхгүй буцаана.

5.2. Өргөдөл, гомдлыг тодорхой нэр хаяггүй бол тайлбар үйлдэн бичиг хэрэгт хадгална.

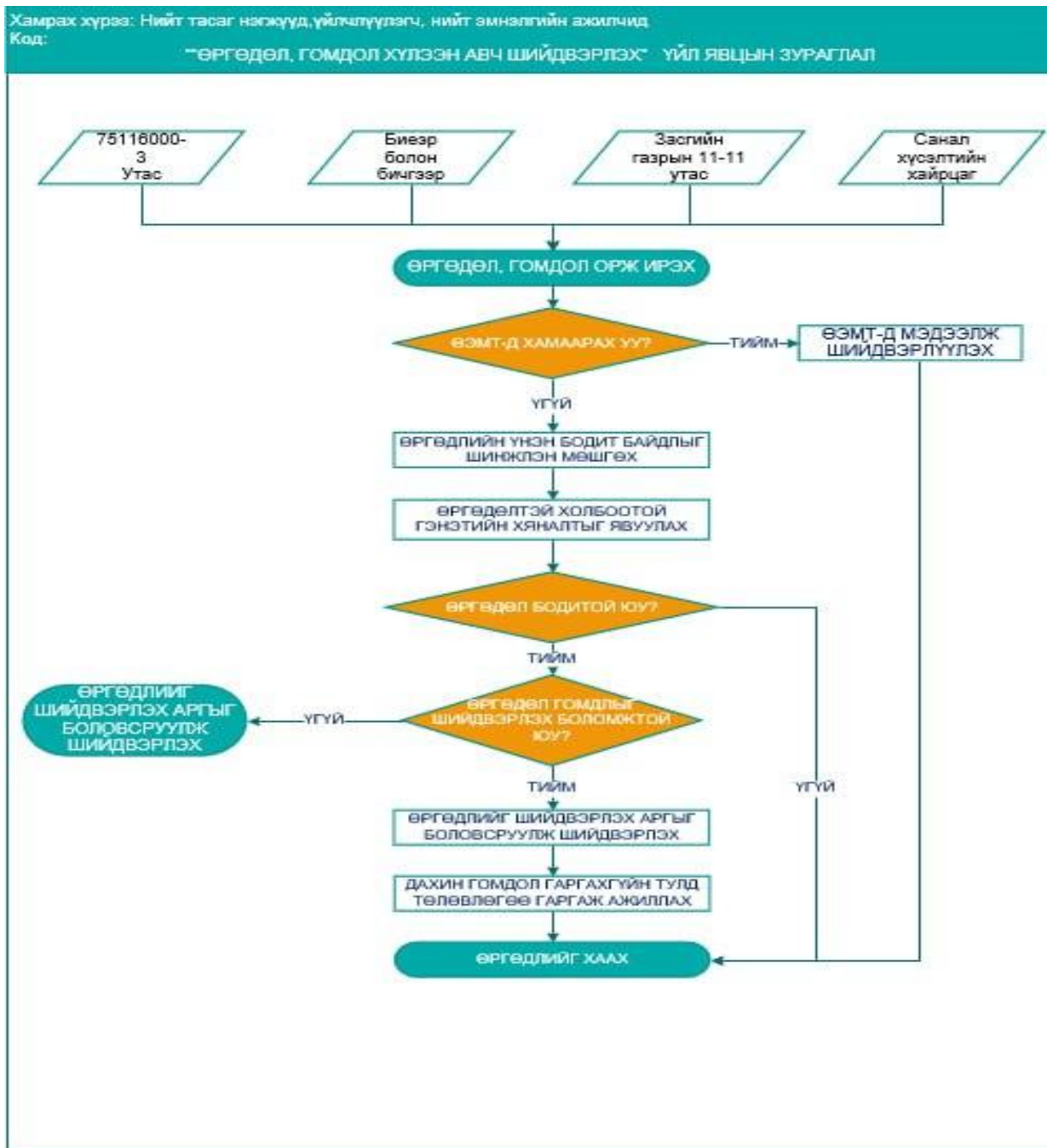
5.3. Бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг эх асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй тохиолдолд хянан зүэхгүй

5.4. Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

5.3. ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭНД ХЯНАЛТ ТАВИХ

6.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх үйл ажиллагаа хууль тогтоомжид заасны дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа эсэхэд ЭМТҮЧАБ Алба болон хүний нөөцийн алба хяналт тавина.

ЗУРГАА. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ҮЙЛ ЯВЦЫН ЗУРАГЛАЛ



ДОЛОО: ХАВСРАЛТ

"Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ын нэгдүгээр хавсралт

Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягтын үлгэрчилсэн загвар

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХ МАЯГТ

Иргэний овог, нэр: _____

Иргэний регистрийн дугаар: _____

Иргэний оршин суугаа хаяг: _____

Холбоо барих утасны дугаар: _____

Өргөдлийн төрөл: (Дараах ангилалаас сонгоно уу?)

Талархал Санал Хүсэлт Гомдол Мэдээгдэл

Тухайн асуудлаар өмнө нь нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагад хандаж байсан эсэх:

Тийм Үгүй

(Хэнд, хэвнэ хандаж байгаа тухай мэдээлэл)

Агуулга:

Өргөдөл гаргасан: _____ Огноо: _____
(Гарын үсэг)

Хүлээн авсан: _____ Огноо: _____
(Гарын үсэг)

Тайлбар: Өргөдөл, гомдол хүлээн авах маягт нь үйлчилгээний снцлог, шийдвэрлэх үйл ажиллагааны хэрэгцээ, шаардлагаас хамвааран дээрх бүрдэлтээс гадна нэмэлт бүрдэл хэсгүүдтэй, өөр зэввэр хийцтэй байж болно.

НАЙМ. ХОЛБООТОЙ БАРИМТ БИЧИГ

1. 1995.04.17-ний “Монгол улсын хууль” Иргэдээс төрийн байгууллага албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдол
2. Нийслэлийн засаг даргын 2022 оны а/1049 захирам

ЕС:ХАДГАЛАЛТ

Энэхүү журмыг хоёр хувь хэвлэх ба нэг хувийг ЭМТҮЧАБАлбанд, нөгөө хувийг нь архив бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгч хадгална.