



НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР
ХҮҮХДИЙН СЭРГЭЭН ЗАСАХ ЭРҮҮЛ ҮРС ТӨВИЙН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2021 оны 03 сарын 02 өдөр

Дугаар А/х.

Улаанбаатар хот

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. Эрүүл Мэндийн Сайдын 2017 оны "Журам батлах тухай" А/186 дугаар тушаалыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх явцад үйлчлүүлэгчдээс ирсэн санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах, шийдвэрлэх, тайлагнах, хяналт тавих журмыг нэгдүгээр, Иргэд үйлчлүүлэгч хүлээн авч уулзах удирдах ажилтны хуваарийг хоёрдугаар, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг гаргах хуудсыг гуравдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
2. Хавсралтаар батлагдсан журмыг хэрэгжүүлж Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн гишүүд, халдар хяналт, дотоод хяналтын багийн ахлагч нарт үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн ахлагч /Н.Дарьсүрэн/-д даалгасугай.

ДАРГА



Ш.САРУУЛТУЯА

Нийслэлийн хүүхдийн сэргээн засах Эрүүл үрс төвийн
даргын 2021 оны 03 сарын 04 өдрийн
... дугаар тушаалын 1 хавсралт

**ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЯВЦАД ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС
ИРСЭН САНАЛ, ХҮСЭЛТ ГОМДОЛ, ТАЛАРХЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ,
БУЦААХ,ШИЙДВЭРЛЭХ. ТАЙЛАГНАХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ
НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ**

- 1.1.Энэхүү журам нь 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.
- 1.2.Иргэдээс Сэргээн засах төв болон холбогдох эмч эмнэлгийн мэргэжилтэнд хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр, нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.
- 1.3.Сэргээн засах төвд 70282651 нээлттэй утсыг ажлын цагаар ажиллуулна.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн гишүүд, халдар хяналт, дотоод хяналтын багийн ахлагч нар

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

- 3.1 "Иргэд үйлчлүүлэгч хүлээн авч уулзах удирдах ажилтны хуваарь"-ийн дагуу Сэргээн Засах Төвийн 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 үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багт хүлээлгэн өгөх
- 3.2 Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн гишүүд, халдар хяналт, дотоод хяналтын багийн ахлагч нар нь иргэдээс ирсэн /өөрийн биеэр, бичгээр, утсаар, санал хүсэлтийн хайрцгаар гэх мэт/ санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг хүлээн авч тэмдэглэн Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багт хүлээлгэн өгнө.

ДӨРӨВ. САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН ХАЙРЦАГ АЖИЛЛУУЛАХ ТУХАЙ

- 4.1 Санал хүсэлтийн хайрцгийг 7 хоног бүрийн Баасан гарагт Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн гишүүд нээж хайрцагт ирсэн

санал, хүсэлтийг бүртгэн баримтжуулна.

- 4.2 Өргөдлийг энэхүү журмын 1 дүгээр хавсралтад заасны дагуу шийдвэрлэн, холбогдох утасны дугаарын дагуу үйлчлүүлэгчид эргэн мэдээлнэ.
- 4.3 Санал хүсэлт хүлээн авах хуудасны дагуу мэдээллийг бүрэн тэмдэглэсэн өргөдлийг цахим хуудсанд бүртгэн авч, хуваарилан шийдвэрлэж үйлчлүүлэгчид эргэн мэдээлнэ.
- 4.4 Санал хүсэлтийн хайрцагны бүрэн бүтэн байдалд хөтөч сувилагч хяналт тавьж, хариуцна.
- 4.5 Иргэд, үйлчлүүлэгчдийг санал, хүсэлтээ хайрцагт хийх үед нь хөтөч сувилагч өргөдлийг хэрхэн хүлээн авч, шийдвэрлэн, эргэн мэдээлэх талаар мэдээллээр ханган ажиллана.
- 4.6 Санал хүсэлтийн хайрцгаар ирүүлсэн өргөдлийг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын баг цахим хуудсанд бүртгэн удирдлагын багийн хурлаар танилцуулна.

ТАВ. ИРГЭДИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫГ БУЦААХ ТУХАЙ

- 5.1 Байгууллагын эрх хэмжээнд хамаарахгүй асуудлаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг харьяалах газар нь 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ.
- 5.2 Өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр хаяггүй.
- 5.3 Байгууллага, албан тушаалтанд иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй.
- 5.4 Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа тохиолдолд
- 5.5 Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд овог, нэр, гэрийн хаяг, регистрийн дугаар, холбогдох утасны дугаар бүрэн байхгүй тохиолдлуудад өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаана.

ЗУРГАА. ИРГЭДИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ, ТАЛАРХАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ, ТАЙЛАГНАХ ТУХАЙ

- 6.1 Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн гишүүд, Удирдлагын багийн гишүүд, тасгийн эрхлэгч нараас мэдээллэсэн болон эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багт ирүүлсэн иргэдийн санал хүсэлт, талархал, гомдол, өргөдлийг Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын багийн ахлагч, менежер хүлээн авч байгууллагын эрх хэмжээнд хамаарах асуудлаар гаргасан эсэхийг тогтоож erp.ulaanbaatar.mn цахим хуудасны “Өргөдөл, гомдол” хэсэгт бүртгэн Сэргээн

засах төвийн даргад өдөрт нь багтаан шилжүүлэн. Сэргээн засах төвийн дарга холбогдох тасаг, багийн ахлагч нарт хуваарилан шийдвэрлүүлэх.

- 6.2 Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхгүй.
- 6.3 Өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол зохих шийдвэрийг гаргана.
- 6.4 Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан хаагч өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар, утсаар, цахим сүлжээгээр, эсхүл бичгийн зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.
- 6.5 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 3-5 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.
- 6.6 Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг тухайн байгууллагын удирдах албан тушаалтан 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.
- 6.7 Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг холбогдох багийн ахлагч, тасгийн эрхлэгчид шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн тохиолдолд шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавьж ажиллах
- 6.8 Өргөдөл, гомдлыг ажлын 8 цагийн дотор хүлээн авч тэмдэглэл хөтлөн зөрчилгүй ажиллах
- 6.9 Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаандаа 9 хоног тутам явцын тэмдэглэл хөтлөх
- 6.10 Өргөдлийг шийдвэрлэхдээ монгол хэлний зөв бичих дүрэм, найруулга зүйн шаардлагыг мөрдөж, үг үсгийн алдааг хянаж, товчилсон нэр томъёог хэрэглэхгүй шийдвэрлэж зөрчил үүсгэхгүй ажиллах
- 6.11 Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйтэй холбоотой гомдлыг багийн ахлагч 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
- 6.12 Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын баг иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдлын тайланг сар бүр нэгтгэн дүгнэж ил тод нээлттэй байдлын самбарт байршуулж үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэх

**ДОЛОО.ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН
АВЧ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЯНАЛТ ТАВИХ ТУХАЙ**

- 7.1 Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах байдлаар хяналт тавина.

7.1.1 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэж хариуг өгч байгаа эсэх

7.1.2 Өргөдөл, гомдол хуулийн дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэх

НАЙМ. ХҮЛЭЭЛГЭХ ХАРИУЦЛАГА

- 8.1 Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдлийг багийн ахлагч нар тасгийн эрхлэлч нарт шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн тохиолдолд шийдвэрлэлтийн байдалд хяналт тавьж, багийн ахлагч нар хариуцлагыг хүлээнэ.
- 8.2 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.

Нийслэлийн хүүхдийн сэргээн засах Эрүүл үрс
төвийн даргын 2021 оны 03 сарын 02 өдрийн
А/12 дугаар тушаалын 2 хавсралт

ИРГЭД ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ ХҮЛЭЭН АВЧ УУЛЗАХ УДИРДАХ АЖИЛТНЫ ХУВААРЬ

№	Уулзах гараг	Албан тушаал	Байр
1	Даваа	Эмчилгээний тасгийн эрхлэгч	1 байр
2	Мягмар	Ёс зүйн хэсгийн хорооны дарга	1 байр
3	Лхагва	Дотоод хяналтын багийн ахлагч	2 байр
4	Пүрэв	Хүний нөөцийн менежер	2 байр
5	Баасан	Сэргээн засах төвийн дарга	2 байр
		Захиргаа аж ахуйн тасгийн эрхлэгч	2 байр

Жич:

- Тухайн өдөр шаардлагатай тохиолдол гарч, уулзах боломжгүй болсон бол дараагийн өдрийн албан тушаалтан иргэдийг хүлээн авч асуудлыг зохицуулна.

Нийслэлийн хүүхдийн сэргээн засах Эрүүл үрс
төвийн даргын 2021 оны 03 сарын 02 өдрийн
... дугаар тушаалын 3 хавсралт

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

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

Өргөдөл, гомдлын агуулга

№	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

№	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1	Нийт:		
2	Талархал		
3	Санал		
4	Гомдол		
5	Хүсэлт		

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт /хэлбэрээр/

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