



МОНГОЛ УЛСЫН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН САЙДЫН  
ТУШААЛ

2022 оны 01 сарын 25 өдөр

Дугаар А/150

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 2 дахь хэсэг, Монгол Улсын Яамны эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 22 дугаар зүйлийн 22.7, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийг тус тус 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 Төрийн нарийн бичгийн дарга /Ц.Эрдэмбилэг/-д үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Эрүүл мэндийн сайдын 2017 оны 05 дугаар сарын 10-ны өдрийн А/186 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

САЙД



С.ЭНХБОЛД

141220291

Эрүүл мэндийн сайдын  
2022 оны 04 сарын 25 ны өдрийн  
45 дугаар тушаалын 1 дүгээр  
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 яам болон яамны харьяа байгууллагуудад хандаж амаар, бичгээр, цахим сүлжээгээр, 1111 төвөөр болон нээлттэй утсаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хяналт тавих үйл ажиллагааг энэхүү журмаар зохицуулна.

1.3.Эрүүл мэндийн яамны удирдлагуудын иргэдтэй хийх уулзалтын хуваарийг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт хариуцсан мэргэжилтэн боловсруулж Төрийн нарийн бичгийн даргаар 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 Эрүүл мэндийн сайд, Дэд сайд, Төрийн нарийн бичгийн дарга болон яамны газар, хэлтсийн дарга нар улирал бүр иргэдтэй уулзах батлагдсан хуваарийн дагуу иргэдийг хүлээн авч, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэн энэхүү тушаалын хоёрдугаар хавсралтын хүснэгт 5-ын дагуу тэмдэглэл хөтөлнө.

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

3.4.Яамны газар, хэлтсийн дарга нарын уулзалтын тэмдэглэлийг тухайн газрын мэргэжилтэн хөтлөх бөгөөд улирал тутам асуудал хариуцсан мэргэжилтэнд хүргүүлнэ.

3.5.Яамны харьяа байгууллагуудын удирдлага иргэдтэй уулзах хуваарийг баталж, энэхүү тушаалын хоёрдугаар хавсралтын хүснэгт 5-ын дагуу тэмдэглэл хөтөлнө.

3.6.Нийтийг хамарсан халдварт өвчин гарсан тохиолдолд иргэдийг яамны байранд хүлээн авч уулзахыг хойшлуулж болно.

3.7.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.Яаманд 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 програм 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. Яамны Төрийн захиргааны удирдлагын газрын дарга 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 сайдын зөвлөлийн хурлаар, уг хурал хуралдах боломжгүй болсон бол Эрүүл мэндийн сайдын шуурхай хурлаар хэлэлцүүлж, тэмдэглэл хөтөлж, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт 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		
	<b>Нийт</b>		

### Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

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

### Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлын тэмдэглэл

Хүснэгт-5

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