ЦУС СЭЛБЭЛТ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

Ж – 2-ЕР-16-01

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ

ЭХ ХУВЬ 1

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв, Эрдэм шинжилгээ, хүний нөөц, хамтын ажиллагааны алба				
Баримт бичгийн дугаар: Ж – 2-ЕР-16-01		Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам		
Хувилбар №01	Мөрдөж эхэлсэн огноо:2018.05.04	Өөрчлөлт 0	Өөрчлөлт оруулж, шинэчилсэн огноо:	Хуудас 1 / 11

ӨӨРЧЛӨЛТ ОРУУЛСАН БҮРТГЭЛ

Д.д	Хуудас №	Бүлэг №	Өөрчлөлт оруулсан огноо	Оруулсан өөрчлөлтийн утга	Шалтгаан	Тасгийн эрхлэгчийн гарын үсэг

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ

Нэг. Зорилго

1.1. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, зохицуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

2.1. Энэхүү журмыг ЦССҮТ-ийн нийт эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилчид мөрдөх бөгөөд хэрэгжилтэнд хяналт тавина.

Гурав. Үүрэг хариуцлага

Өргөдөл, гомдол гаргагч нь дараах эрхийг эдэлнэ.

3.1. Өргөдөл, гомдлынхоо хариуг авах;
3.2. Өргөдөл, гомдолтойгоо холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргах;
3.3. Өргөдөл, гомдлоосоо татгалзаж буцаан авах;
3.4. Байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлоо шийдвэрлүүлэх;

Өргөдөл, гомдлын талаар байгууллагын хүлээх үүрэг.

3.5. Харьяаллын дагуу ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах;
3.6. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэж, шийдвэрлэх;
3.7. Өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь барагдуулах;
3.8. Өргөдөл, гомдолд хариу өгөх;
3.9. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтан өргөдөл, гомдлыг тогтоосон хугацаанд нь шийдвэрлэх албан тушаалтанд хүргэх;
3.10. Байгууллагын удирдлага нь иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээг улирал тутам нийтэд мэдээлнэ.

Дөрөв. Тодорхойлолт, товчилсон үг:

4.1. ЦССҮТ-ийн албан тушаалтан, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ иргэдээс байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, энэхүү журмыг мөрдлөгө болгоно.

- ЦССҮТ- Цус Сэлбэлт Судлалын Үндэсний Төв

7.3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг төвийн Ерөнхий захирал 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгана. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.
7.4. Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.
7.5. Өргөдөл, гомдол хүлээн авч, шийдвэрлэх, тайлагнах, дүн шинжилгээ хариуцсан үүрэг бүхий ажилтан шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд өргөдөл, гомдлыг бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэнд хяналт тавина.
7.6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэсэн хариуг амаар, утсаар, цахим сүлжээгээр болон бичгээр тохиромжтой хэлбэрээр өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан хаагч мэдэгдэнэ.

Найм. Өргөдөл, гомдлын хяналтын картыг хааж, хяналтаас хасах

8.1. Өргөдөл, гомдолд хариу өгч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хяналтын картанд хариуны товч утга, хэзээ ямар хэлбэрээр хариу өгсөн талаар тодорхой бичиж, хяналтын карт, өргөдөл, гомдлыг хариуны хамт хариу өгсөн өдөрт нь Өргөдөл, гомдол хүлээн авч, шийдвэрлэх, тайлагнах, дүн шинжилгээ хариуцсан үүрэг бүхий ажилтанд хүлээлгэж өгнө.
8.2. Өргөдөл, гомдол хүлээн авч, шийдвэрлэх, тайлагнах, дүн шинжилгээ хариуцсан үүрэг бүхий ажилтан 8.1-д заасан картад тэмдэглэсэн тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна. Мөн шийдвэрлэсэн албан тушаалтны хувийн хэрэгт өргөдөл, гомдлын эх хувийг, түүнийг шийдвэрлэх явцад цуглуулсан баримтын хамт хавсаргах ба энэ тухай хяналтын картад тэмдэглэнэ.

Ес. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавих, тайлагнах

9.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах байдлаар хяналт тавина.
- 9.1.1. Иргэд болон байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл гомдол бүрт хяналтын карт хөтөлж байгаа эсэх;
- 9.1.2. Өргөдөл, гомдлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд иргэдийг чирэгдүүлэлгүй хариуг өгч байгаа эсэх;
- 9.1.3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэж хариуг өгч байгаа эсэх;
- 9.1.4. Өргөдөл, гомдол хуулийн дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэх;

9.2. Энэхүү журмын 9.1-д заасан хяналтыг Эрдэм шинжилгээ, хүний нөөц, хамтын ажиллагааны албаны дарга тавина.

Хавсралт-2

.... оны .... улиралд ЦССҮТ-д иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

Хүснэгт-1

№	Өргөдөл гомдлын тоо		Шийдвэрлэлт				
	Тайлангийн улиралд	Тайлант улирлын байдлаар өссөн дүнгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт хувь
1.							

Хүснэгт-2

Өргөдөл, гомдлын төрөл

№	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл гомдол эзлэх хувь
1.	Нийт		
	Талархал		
	Гомдол		
	Хүсэлт		

Хүснэгт-3

Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт хэлбэрээр

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Үүнээс				
			Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан
1.							

11. Холбогдох баримт бичиг

a. Ерөнхий захирлын тушаал
b. Хавсралт хүснэгтүүд