

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ, ХАРИУ ӨГӨХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ.

Нийтлэг үндэслэл:

Эмнэлгээс үзүүлж буй эмчилгээ үйлчилгээг хөнгөн шуурхай болгох үйлчлүүлэгчдэд ойртуулах, тэдний өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэхэд оршино. Үйлчлүүлэгчдээс өргөдөл, гомдлыг цахим, болон бусад хэлбэрээр хүлээн авч, хариу өгч, шийдвэрлэнэ.

Нэг: Иргэдээс өргөдөл гомдол гаргах

- 1.1. Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг 70049277 дугаарын утсанд, hudnemneleg@gmail.com цахим хуудсаар авна
- 1.2. Иргэн утсаар өргөдөл, гомдол гаргахдаа өөрийн өргөдөл гомдолоо лавлагаат ажилтанд бүртгүүлж, лавлагаат ажилтан холбогдох мэдээллийг цахим хаягт бүрэн оруулна.
- 1.3. Өргөдөл гомдол гаргасан иргэн өөрийн гаргасан өргөдөл гомдлыг лавлахдаа өөрийн регистрийн дугаарын тусламжтайгаар өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэж байгаа талаарх мэдээллийг утсаар болон цахим хуудсаар авч хянаж болно.
- 1.4. 70049277 дугаарын утсаар ирсэн шууд хариу, лавлагаа өгөх боломжтой өргөдөл гомдлуудад лавлагааны ажилтан хариу өгнө.

Хоёр: Иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

- 2.1. Харьяалалын дагуу ирсэн өргөдөл гомдлыг заавал хүлээн авна.
- 2.2. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий албан тушаалтан цахим болон амаар, бичгээр ирсэн өргөдөл гомдлыг тэмдэглэн авч, тусгай бүртгэлд бүртгэнэ.
- 2.3. Шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэх асуудлуудыг бүртгэн авч өргөдөл гомдол хариуцсан албан тушаалтанд шилжүүлнэ.
- 2.4. Бичгээр ирсэн бол хүний нөөцийн менежер хүлээн авч дарааллын дагуу бүртгэнэ.
- 2.5. Өдөрт нь шийдвэрлэх албан тушаалтанд шилжүүлэн өгнө.
- 2.6. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өгөхийг хориглоно.
- 2.7. Албан тушаалтан шууд хүлээн авч болно. 2.8. *Нууц* *Гарт* гэж хаягласан бол тухайн албан тушаалтанд шууд өгнө.

Гурав: Өргөдөл гомдлыг хянан үзэх

- 3.1. Өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй өргөдөл гомдолтой танилцсны дараа ажлын 2 өдөрт багтаан холбогдох газар, албан тушаалтан, хэлтэс албанд шилжүүлнэ.
- 3.2. Өргөдөл гомдолд дурьдсан асуудал бүрт дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газраас судалгаа, тодорхойлолт шаардан авна.

Дөрөв: Хянан үзэхгүй буцаах

- 4.1. Тодорхой нэр хаяггүй байх
- 4.2. Шаардлага хангаагүй, үүний улмаас шийдвэрлэх боломжгүй бол уг шаардлагыг хангахыг мэдэгдэж 3 хоногийн дотор буцаана.

Тав : Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх хугацаа

5.1. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэж, үндэслэлтэй, бүх талаас судлаж бүрэн дүүрэн хариулах, шаардлагатай зөвлөмж зөвлөгөөг өгч, гарцыг нь тодорхойлж шийдвэрлэнэ.

5.2. Өргөдөл гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгнө.

5.3. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын хариуг тухайн иргэнд хүлээн авсан өдрөөс хойш ажлын 3-5 хоногт багтаан өгнө. Шаардлагатай бол 30 хоног хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно.

5.4. Иргэнд шаардлагатай бол биечлэн уулзах утсаар ярих зэргээр хариу өгч болно.

5.5 Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

5.6 Шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэх асуудал /хөрөнгө мөнгө шаардагдсан /-аар гаргасан өргөдлийг холбогдох хууль тогтоомжинд заасан журмын дагуу шийдвэрлэнэ.

5.7 hudnemneleg@gmail.com цахим хуудсаар ирсэн эмнэлгийн үйл ажиллагаанд хамааралгүй өргөдөл гомдлыг тухайн иргэнд хаана хандах, хэрхэн шийдвэрлэж болох тухай зөвлөмж хариуг эцэслэн өгнө.

5.8 Эмнэлгийг хөгжүүлэх тулгамдсан асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх талаар санал ирүүлсэн иргэдэд “Талархлын захидал” илгээж, шийдвэр гаргах үйл ажиллагаандаа тусган ажиллах зөвлөмж боловсруулна.

Зургаа: Эмнэлгийн захиргааны хүлээх үүрэг

6.1 Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг нэн тэргүүнд шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллана. 6.2 Иргэдийн эрэлт хүсэлт хариуцсан мэргэжилтэн болон тухайн асуудлыг хариуцан шийдвэрлэх үүрэг бүхий ажилтан хүндэтгэн үзэх шалтгаангүйгээр өргөдөл гомдлыг журамд заасан хугацаа хожигдуулан хариу өгсөн нь төрийн албаны тухай хуулийн 26.1-д заасан хариуцлага хүлээх үндэслэл болно.

6.3 Иргэдийн өргөдөл гомдлын хэрэгжилтын явцын тайланг 7 хоногоор, 14 хоногоор сараар өссөн дүнгээр нэгтгэн гаргана.

Долоо: Иргэдийн өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийх.

7.1 Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын агуулгад судалгаа хийж улирал бүр “Удирдлагын зөвлөлийн хурал”-аар оруулж хэлэлцүүлнэ.