



АДДИКТОЛОГИЙН ТӨВИЙН ДАРГЫН ТУШААЛ

2025 оны 03 сарын 10 өдөр

Дугаар 4/18

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 67 дугаар зүйлийн 67.5, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дугаар захирамж, Төвийн дүрмийн 4 дүгээр зүйл, Хөдөлмөрийн дотоод журмын 2 дугаар зүйлд заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ НЬ:

1. "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам"-ыг нэгдүгээр, өргөдөл гомдлыг тайлагнах хүснэгтэн мэдээллүүдийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.
2. Энэхүү журмыг нийт албан хаагчдад сурталчилан таниулах, мөрдүүлэх, мэргэжлийн удирдлага арга зүйгээр ханган ажиллахыг эмнэлгийн Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан, Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, чанар аюулгүй байдлын албаны дарга нарт үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан 2023 оны А/17 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА  Д.ГАНБАТ



ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Аддиктологийн төв /цаашид байгууллага гэх/ иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон бусад холбогдох хууль тогтоомж, эрх зүйн актыг дагаж мөрдөнө.

1.2. Иргэдээс байгууллагад болон холбогдох 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.

1.3 Байгууллагын 70173985, 80080651 нээлттэй утсыг ажлын цагаар ажиллуулна.

Хоёр. Үйл ажиллагааны тогтолцоо

2.1. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаа нь байгууллагын хэмжээнд дараах дэс дарааллаар явагдана.

Үйл ажиллагааны дэс дараалал:



Гурав. Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, буцаах

3.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 12 дугаар зүйлд заасны дагуу хүлээн авч, бүртгэнэ.

3.1.1. Бичгээр болон цахим сүлжээгээр санал хүсэлтийн хайрцгаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авч бүртгэн, бүртгэл хяналтын картыг нээнэ.

3.1.2. Нээлттэй утас, Засгийн газрын 11-11 төвөөр дамжин ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч бүртгэж, шийдвэрлэх ба холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлнэ.

3.2. Иргэдээс байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлд заасан үндэслэл байвал өргөдөл, гомдлыг буцаана.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

4.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан хаагч Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлд заасан хугацааг баримтлан хариуг өгнө.

4.2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд мөнгөн тэтгэмж, бусад эд хөрөнгө хүссэн өргөдлийг бүртгэлд бүртгэж, шийдвэрлэлтэд хяналт тавина.

4.3. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар, утсаар, цахим сүлжээгээр эсвэл бичгийн зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан хаагч мэдэгдэнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдлын хяналтын картыг хааж, хяналтаас хасах

5.1. Өргөдөл, гомдолд хариу өгч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хяналтын картанд хариуны товч утга, хэзээ ямар хэлбэрээр хариу өгсөн талаар тодорхой бичиж, хяналтын картыг хариу өгсөн өдөрт нь бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэж өгнө.

5.2. Бичиг хэргийн ажилтан 5.1-д заасан картад тэмдэглэсэн тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна.

5.3. Байгууллагын албан хаагчаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл, гомдлыг хариуны хамт эмнэлгийн хүний нөөцийн менежерт өгч хувийн хэрэгт нь хавсаргах ба энэ тухай хяналтын картанд тэмдэглэл хийнэ.

5.4. Энэ журмын 5.3-т зааснаас бусад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл, гомдлын эх хувийг түүнийг шийдвэрлэх явцад цуглуулсан баримт бичиг, хяналтын картын хамт бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

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

6.1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах байдлаар хяналт тавина.

6.1.1. Иргэд болон байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол бүрт хяналтын карт хөтөлж байгаа эсэх

6.1.2. Өргөдөл, гомдлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой тохиолдолд иргэдийг чирэгдүүлэлгүй хариуг өгч байгаа эсэх

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

6.1.4. Өргөдөл, гомдол хуулийн дагуу шийдвэрлэгдсэн эсэх

6.2. Энэхүү журмын 6.1-д заасан хяналтыг Өргөдөл, гомдол хариуцсан удирдлагын ажилтан тавина.

6.3. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн уг тушаалын 2 дугаар хавсралтанд зааснаар гаргаж, улирал бүр боон жилийн эцэст нэгтгэж гаргана.

oooOooo