

**Геронтологийн үндэсний төвийн
захиргаа, албан тушаалтанд ирүүлсэн
иргэдийн өргөдөл гомдлыг
шийдвэрлэх журам**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1 Геронтологийн үндэсний төвийн албан тушаалтан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ Иргэдээс Төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, энэхүү журмыг удирдлага болгоно.

1.2 Иргэдээс Геронтологийн үндэсний төв болон 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 Геронтологийн үндэсний төвд 350802 нээлттэй утсыг ажлын цагаар ажиллуулна.

1.4 Иргэдийг хүлээн авах уулзалтын байр нь Геронтологийн үндэсний төвийн 101 тоот байна.

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.

2.2 Иргэдийг хүлээн авах байранд ирж амаар гаргасан, бичгээр болон цахим сүлжээгээр дамжуулан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн байгууллагын бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан хүлээн авч, дарааллын дагуу бүртгэнэ.

2.3 Иргэдээс бичгээр болон цахим сүлжээгээр, санал хүсэлтийн хайрцгаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авч бүртгэнэ, бүртгэл хяналтын карт нээнэ.

2.1, 2.2, 2.3-т зааснаар бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг түүнийг шийдвэрлэх албан тушаалтанд өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

Өргөдөл, гомдлыг Хүний нөөцийн менежер болон Бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авна.

"Нууц", "гарт нь" гэж хаягласан өргөдөл, гомдлыг тухайн албан тушаалтанд шууд өгнө.

Геронтологийн үндэсний төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан хүлээн авч бүртгэх, бүртгэл хяналтын картыг хөтөлж, картыг ирсэн материалын хамт холбогдох албан хаагчид Ерөнхий захирлын /Ерөнхий захирлын эзгүйд Дэд захирлын/ цохолтоор тухайн өдөрт нь шилжүүлнэ.

Амаар биечлэн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан хаагч тэмдэглэн авч бүртгэлд оруулна.

Өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээ болон үндсэн үйл ажиллагаа, хэрэгжүүлэх чиг үүрэгт нь хамаарах, хянан шийдвэрлэж хариу өгөх боломжтой асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзах, бусдад шилжүүлэх, буцаах, шийдвэрлэхээс зайлсхийх үйлдэл, эс үйлдлийг хориглоно.

Дараах тохиолдолд өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахаас татгалзана.

2.10.1 Өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр хаяггүй

2.10.2 Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол

2.10.3 Бага насны хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг эх асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол

2.10.4 Хууль тогтоомжид заасан бусад нөхцөл

Дараах тохиолдолд иргэнд зөвлөгөө өгч, өргөдөл, гомдлыг буцаана

2.11.1 Геронтологийн үндэсний төвөөс шийдвэрлэхээр холбогдох хууль тогтоомжид заагаагүй, байгууллагын чиг үүрэг, үйл ажиллагаатай холбоогүй өргөдөл, гомдлыг ирүүлсэн бол

2.11.2 Тухайн асуудлаар хүлээн авахгүй байхаар иргэд, олон нийтэд албан ёсоор зарласан өргөдөл гомдлыг ирүүлсэн бол

2.12 Геронтологийн үндэсний төвд ирүүлсэн саналыг Чанар хяналт үнэлгээ дотоод аудитын албанд хүлээн авч нэгдсэн бүртгэлийг хийж, тайлагнана. 4.4

2.13 Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

3.1 Өргөдөл гомдолтой танилцсан албан хаагч уг асуудлыг өөрөө биечлэн хянаж шийдвэрлэхээр бол энэ журам болон холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх5.1 талаас нь нягтлан судалж, хууль зүйн үндэслэлтэй, нэг мөр, эцэслэн шийдвэрлэнэ.

3.2 Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг урт хугацаанд, нэгдсэн бодлого, шийдвэрийн хүрээнд шийдвэрлэхээр бол хийгдэх үйл ажиллагааны шат дараалал, зарцуулах хугацаа, холбогдох мэдээллийг бичиг хэргийн бүртгэлд тэмдэглэн хааж, уг өргөдөл, гомдлыг тусгай бүртгэлд бүртгэн шийдвэрлэлтэнд холбогдох албаны дарга хяналт тавина.

3.3 Албан хаагчид өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

3.4 Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлын хяналтын картыг 5.2 хааж, хяналтаас хасах

4.1 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.

4.2 Бичиг хэргийн ажилтан 4.1-д заасан картад тэмдэглэсэн тэмдэглэгээг үндэслэн хяналтаас хасна.

4.3 Байгууллагын албан хаагчаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэсэн албан

тушаалтан өргөдөл, гомдлыг хариуны хамт Хүний нөөцийн менежерт өгч хувийн хэрэгт нь хавсаргах ба энэ тухай хяналтын картанд тэмдэглэнэ.

Энэ журмын 4.3-т зааснаас бусад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өргөдөл, гомдлын эх хувийг түүний шийдвэрлэх явцад цуглуулсан баримт бичиг, хяналтын картын хамт бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд 5.3 хяналт тавих, тайлагнах

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

5.1.1 Иргэд болон байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол бүрт хяналтын карт хөтөлж 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 хариу өгч байгаа эсэх

5.1.4 Өргөдөл гомдлыг хуулийн дагуу шийдвэрлэсэн эсэх

5.1.5 Өргөдөл, гомдлын нэгдсэн тайланг Эрүүл мэндийн яаманд заасан хугацаанд тайлагнаж байгаа эсэх

Энэхүү журмын 5.1-д заасан хяналтыг Чанар, хяналт үнэлгээ, Дотоод аудитын албаны дарга тавина.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан, мэдээг Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, тайлагналт, дүн шинжилгээ хариуцсан мэргэжилтэн уг тушаалын 2 дугаар хавсралтанд зааснаар улирал бүр болон жилийн эцэст нэгтгэж Эрүүл мэндийн яаманд хүргүүлнэ.

X X X