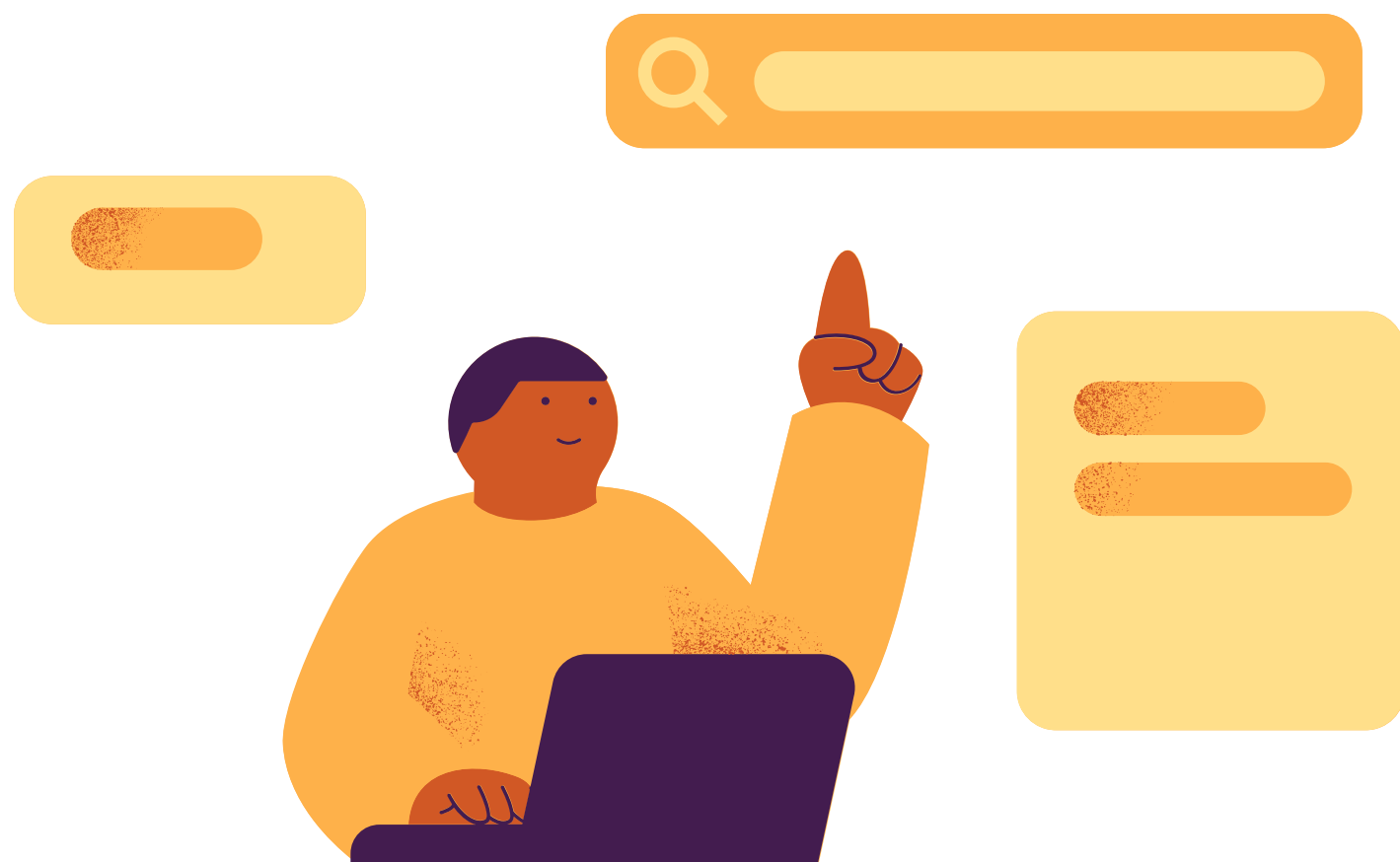


МонголФарм
НАСАН ТУРШИЙН ЭРҮҮЛ АМЬДРАЛ

Санал, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам

Дотоод хяналтын алба

Агуулга



- Нийтлэг үндэслэл
- Үйл явц
- Хариуцлага, эрх үүрэг
- Санал, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх
- Санал, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх
- Санал, гомдлыг нэгтгэх, тайлагнах, хяналт тавих

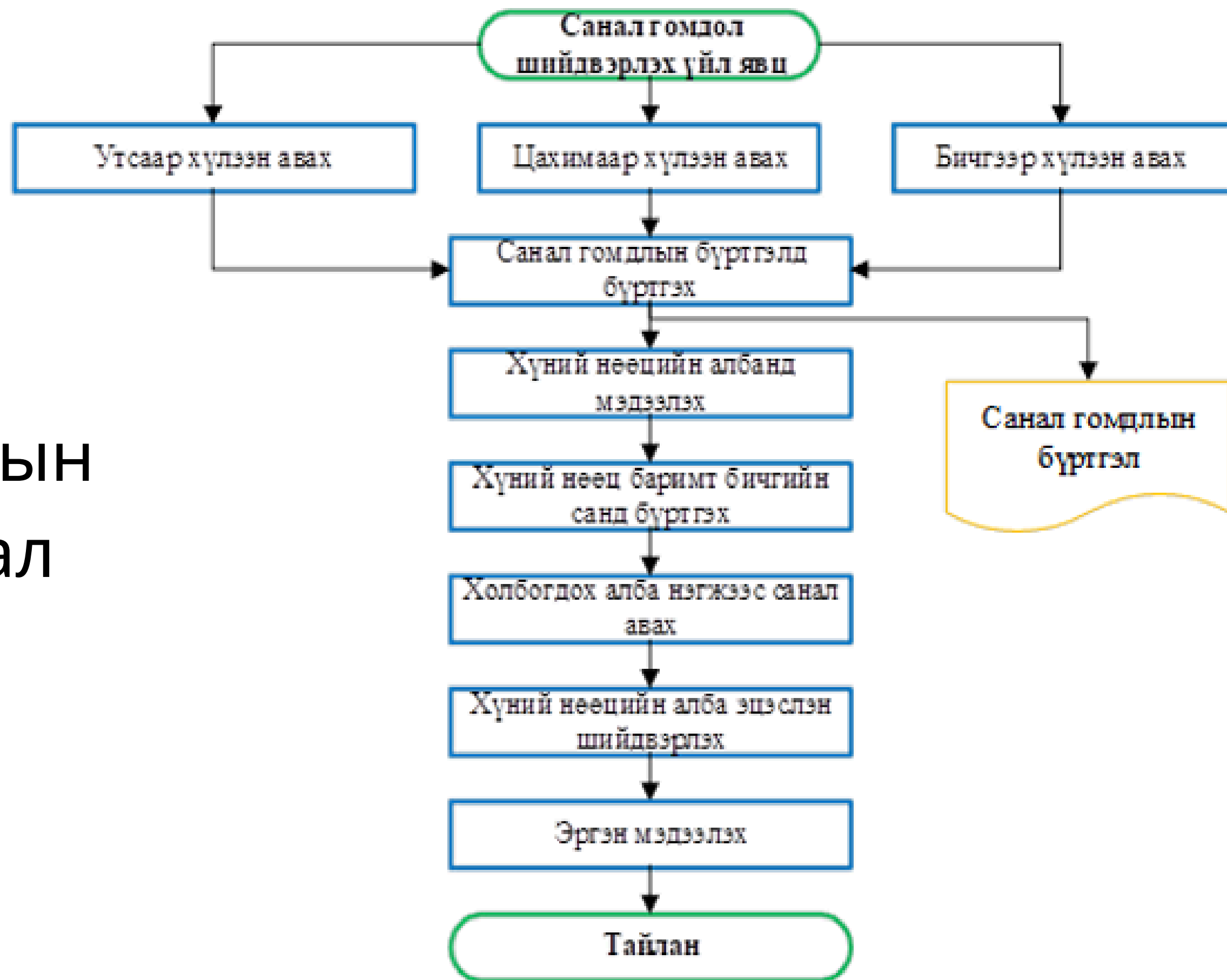
Нийтлэг үндэслэл

Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал, гомдлыг нээлттэй хүлээн авч, тэдгээрт ижил тэгш хандан, шуурхай шийдвэрлэж, хариу өгөх, гомдол, саналд дүн шинжилгээ хийж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин болон бүтээгдэхүүний чанар, үйлчилгээний талаарх тэдний эрэлт хэрэгцээг тодорхойлох, эдгээр үйл ажиллагаанд оролцогч нэгжийн үүрэг хариуцлага, ажлын уялдаа холбоог сайжруулах үйл явцыг зохицуулахад оршино.

MNS ISO 9001:2016 стандартын 8.2.1 дахь заалт



Үйл явцын зураглал



Хариуцлага, эрх үүрэг



Санал, гомдол гаргагчийн эрх

- Гаргасан санал , гомдлынхоо хариуг авах
- Санал, гомдолтойгоо холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргуулах
- Санал, гомдлоосоо татгалзаж, буцаан авах
- Санал, гомдлоо шийдвэрлүүлэх
- Санал, гомдол гаргагч шийдвэрийг зөвшөөрөхгүй тохиолдолд гомдол гаргах эрхтэй

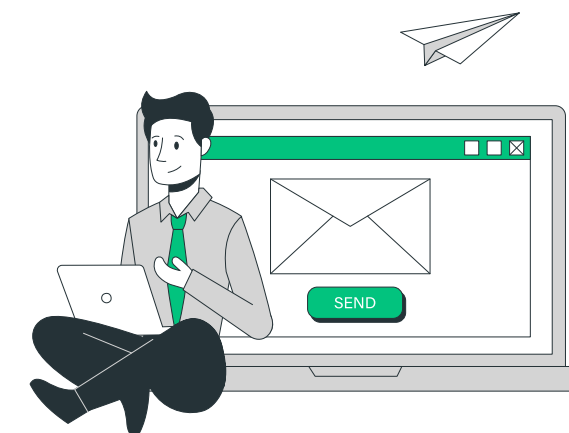
Санал, гомдол хүлээн авагчийн нийтлэг үүрэг

- Санал, гомдлыг хүлээн авах шийдвэрлэх албан тушаалтанд хүргэх
- Санал, гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэх
- Санал, гомдолд дурьдсан аливаа нууцыг хадгалах
- Санал, гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгөх
- Санал, гомдлын талаар гаргасан шийдвэрийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлтийг шалгах



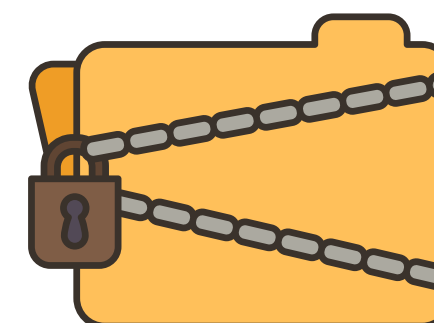
Санал, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх

1. Албан нэгжид хандсан иргэн, хуулийн этгээдийн амаар болон утсаар гаргасан санал, гомдлыг "Санал, хүсэлтийн дэвтэр" болон цахим хуудас hr@mongolpharm.mn мэйл, 70132142, 70122142 утсаар хүлээн авч, баримтжуулна.



2. Эмийн сангийн эрхлэгч, эм ханган нийлүүлэх байгууллагын эрхлэгч санал хүсэлтийн дэвтэртэй **7 хоног** бүрийн **баасан** гаригт танилцаж, санал, гомдлын дагуу сайжруулах арга хэмжээг авч хяналт тавьж ажиллана.

3. Нууцлахыг хүссэн санал, гомдолд нууцыг хадгалж, үйлчлүүлэгчийн эрхийг хүндэтгэн ажиллана.



Санал, гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах

- Өргөдөл мэдэгдэл, гомдол нь нэр хаяг, утасны дугааргүй буюу хариу өгөх боломжгүй бол тайлбар үйлдэн хадгална.
- Иргэн хуулийн этгээд нь өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бол түүнийг дахин хянан шийдвэрлэх үндэслэлгүй.
- Тухайн асуудлаар шүүхийн шийдвэр гарсан тохиолдолд санал, гомдлыг хянан үзэхгүй буцаана.



Санал, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

- Санал, гомдол шийдвэрлэх хугацааг Санал гомдлын бүртгэлд бүртгэсэн хүлээн авсан өдрөөс эхлэн тооцно. Шууд шийдвэрлэх боломжтой бол шийдвэрлэж хариуг шууд мэдээлнэ.
- Санал гомдлыг ажлын **5 хоногийн** дотор шийдвэрлэн хариуг мэдээлнэ. Шийдвэрлэх хугацааг **1 удаа 14-21** хоног хүртэл хугацаагаар сунгаж болно. Сунгасан тухай санал гомдол гаргагчид мэдээлнэ.
- Санал гомдол нь эрүүл мэндийн ажилтны ёс зүй, албан тушаалтны харьцаа хандлагатай холбоотой бол байгууллагын Ёс Зүйн хэсгийн хороонд шилжүүлж, дүгнэлт гаргуулан, ажлын **10 хоногийн** дотор хариуг өгнө.
- Санал гомдол нь эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээнд гарсан ноцтой, таагүй тохиолдлыг Дотоод хяналтын албанд мэдээлж, шийдвэрлүүлнэ.
- Байгууллагын удирдлага өргөдөл, гомдлыг нарийвчлан шалгуулах шаардлагатай гэж үзвэл ДХА-нд шилжүүлж, шалгуулна. ДХА тухай асуудлаар байгууллагын хэмжээнд бүх алба, нэгж удирдлагуудаас холбогдох баримтыг шаардах эрхтэй ба холбогдох хуулийн заалтууд, байгууллагын хөдөлмөрийн дотоод журам, дотоод хяналт шалгалтын журмыг баримтлана.
- Дотооддоо шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд холбогдох газарт нь шилжүүлэх арга хэмжээг гүйцэтгэх захирлын зөвшөөрлөөр хэрэгжүүлнэ.

Санал, гомдлыг нэгтгэх, тайлагнах, хяналт тавих



1. Санал, гомдлын тайланг алба нэгжийн дарга, эрхлэгч нар **улирал бүр** гаргаж, хүний нөөцийн албанд нэгтгэнэ.
2. Хүний нөөц санал, гомдлын тайланг үндэслэн сайжруулах арга хэмжээний саналыг УДШ хурлаар оруулж шийдвэрлүүлж болно.
3. Санал, гомдлын тайланд санал гомдлын тоо, бүртгэл, ангилал, шийдвэрлэсэн хувь, хариу өгсөн хэлбэр, хариуцсан алба нэгжийн тухай тусгана.
4. Санал, гомдол хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх үйл явцад Дотоод хяналтын алба хяналт тавина.

Холбогдох баритжуулсан мэдээлэл

№	Баримт бичиг	Код
1	Хөдөлмөрийн дотоод журам	МББ_МФ_ХН_Ж_01_2022
2	Баримт бичиг боловсруулалт бүртгэл, хяналтын журам	МББ_МФ_ДХ_Ж_02-2022
3	Тохиолдол бүртгэх хариу арга хэмжээ авах журам	МББ_МФ_ДХ_Ж_09_2023
4	Үл тохирлыг бүртгэх, залруулах, сэргийлэх ажиллагааны тухай журам	МББ_МФ_ДХ_Ж_19_2023
5	Дотоод хяналт шалгалтын журам	МББ_МФ_ДХ_Ж_01_2022
6	Санал гомдлын бүртгэл	ХББ_МФ_Б_13
7	Санал хүсэлтийн дэвтэр	-

Санал, гомдлын бүртгэл

- 2023 оны А/04 дугаар тушаал
- 1-р хавсралт журам
- 2-р хавсралт Санал, гомдлын бүртгэл

Санал, гомдлын бүртгэл

№	Хүлээн авсан ажилтны нэр, огноо	Санал, гомдол гаргагчийн нэр, утас	Санал, гомдлын товч утга	Шийдвэрлэсэн байдал, авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ	Хариу өгсөн хэлбэр, огноо, ажилтны албан тушаал, нэр

Анхаарал хандуулсанд баярлалаа

