



НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ДАРГЫН ТУШААЛ

2015 оны 12 сарын 08 өдөр

Дугаар А/171

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Нийгмийн даатгалын тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 24.3 дахь заалт, Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 14.1, 28 дугаар зүйл, Стандартчилал, тохирлын үнэлгээний тухай хуулийн 24 дүгээр зүйлийн 24.1.5, Засгийн газрын 2008 оны “Төлөвлөгөө батлах тухай” 265 дугаар тогтоолыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Нийгмийн даатгалын үйлчилгээний удирдлага, чанар, хүртээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор чанарын удирдлагын олон улсын ISO 9001:2008 стандартын шаардлагад нийцүүлэн “Нийгмийн даатгалын байгууллагад даатгуулагч (ажил олгогч), иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авах, хянан шийдвэрлэх журам”-ыг нэгдүгээр хавсралтаар, “Нийгмийн даатгалын байгууллагын албан хаагч (ажилтан)-ын мөрдөх хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн журам”-ыг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Журмыг үйл ажиллагаандaa мөрдөж хэрэгжүүлэн ажиллахыг Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагын нийт албан хаагч (ажилтан)-дад, хэрэгжилтийг ханган, хяналт тавьж ажиллахыг Тамгын газар (Д.Мэндбаяр), Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагуудын дарга нарт тус тус даалгасугай

ДАРГА  ЦУРТНАСАН



НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН БАЙГУУЛЛАГАД
ДААТГУУЛАГЧ (АЖИЛ ОЛГОГЧ), ИРГЭДЭЭС
ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ,
САНАЛ МЭДЭЭЛЛИЙГ ХҮЛЭЭН АВАХ,
ХЯНАН ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Баримт бичгийн дугаар: СУАЖ-ТГ-04-2015

Баталсан:	 Ц.УРТНАСАН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ДАРГА
Хянасан:	 П.МӨНХТУЛГА ЧАНАРЫН УДИРДАХ ХОРООНЫ ДАРГА
Боловсруулсан:	 Л.БОЛОРМАА ТАМГЫН ГАЗРЫН АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

Эх хувь
Хяналттай хувь
Хуулбар ба хяналттай хувь
Хүчингүй хувь
Хяналтгүй хувь

Баримт бичгийн үзүүлэлт

Баримт бичгийн хариуцагч	Тушаалын дугаар	Баталсан огноо	Мөрдөж эхлэх огноо	Хуудасны тоо
Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгж	A/171	2015-12-08	2015-12-08	22

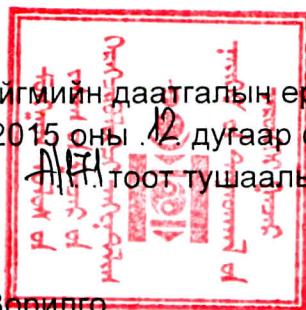
Нэмэлт өөрчлөлтийн тухай тэмдэглэл

Хувилбар	Өөрчлөлт оруулсан огноо	Өөрчлөлтийн утга	Өөрчлөлт оруулсан ажилтан
Хувилбар 1			
Хувилбар 2			
Хувилбар 3			
Хувилбар 4			
Хувилбар 5			
Хувилбар 6			

Хувилбар 1

АГУУЛГА

1. Зорилго
2. Хамрах хүрээ
3. Хамаарах талууд
4. Баримт бичгийн хариуцагч
5. Нэр томъёо, тодорхойлолт, товчлол
 - 5.1. Нэр томъёо, тодорхойлолт
 - 5.2. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл хүлээн авах хэлбэр
 - 5.3. Бүтэц
 - 5.3.1. Хүлээн авахад тавигдах шаардлага
 - 5.3.2. Бүртгэлд тавигдах шаардлага
 - 5.3.3. Хариу өгөхад тавигдах шаардлага
 - 5.3.4. Хориглох зүйлс
 - 5.3.5. Хугацаа
 - 5.3.6. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавих
 - 5.3.7. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн эргэлтийн хэмжээг тооцох
 - 5.3.8. Баримт бичгийн товчлол
 - 5.3.9. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авах, хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагааны процессын диаграмм
 - 5.3.10. Процессийн алхамын тайлбар
6. Оролцогч талуудын үүрэг
7. Бүртгэл
8. Хамаарах баримт бичиг
9. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр үзүүлэлт
10. Хариуцлага
11. Хавсралт



Нийгмийн даатгалын өрөнхий газрын даргын
2015 оны 12 дугаар сарын 08.-ны өдрийн
түүхийг тушаалтын нэгдүгээр хавсралт

НЭГ. Зорилго

Иргэд, даатгуулагч, ажил олгогчдоос ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал
мэдээллийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг үр дүнтэй, үр нөлөөтэй
хэрэгжүүлэхэд оршино.

ХОЁР. Хамрах хүрээ

Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авч бүртгэх, удирдлагад
танилцуулж, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэх, явцын хяналт, тайлагнах
үйл ажиллагаа хамаарна.

ГУРАВ. Хамаарах талууд

Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагууд.

ДӨРӨВ. Баримт бичгийн хариуцагч

4.1. Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын
асуудал хариуцсан нэгж.

4.2. Нийгмийн даатгалын төв орон нутгийн байгууллагад Үйлчлгээний алба,
Хяналт, мониторингийн алба.

ТАВ. Нэр томъёо, тодорхойлолт, товчлол

5.1. Нэр томъёо, тодорхойлолт

Нэр томъёо	Тодорхойлолт
Өргөдөл	Гомдоос бусад асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлт
Гомдол	Төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт
Санал	Төрийн болон нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан хүсэлт

Мэдээлэл	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдсон хүсэлт /иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 4-р зүйл/
----------	--

5.2. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл хүлээн авах хэлбэр

- Бичиг
- Биечлэн
- Цахим /ЗГ-ын 11-11 төв-д хандсан, ndaatgal.mn веб хуудас болон нийгмийн даатгалын төв орон нутгийн байгууллагуудын веб хуудас/
- Утас /19001289, 19001199, 328030-0, 328030-306 болон нийгмийн даатгалын төв орон нутгийн байгууллагуудын холбогдох ажилтны утас/

5.3. Бүтэц

Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээлэл хүлээн авах албан тушаалтан	Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн агуулга	Шаардлага	Ерөнхий شاардлага
Албан хаагч	Газар (хэлтэс)-ын дарга буюу түүнээс шилжүүлсэн Нийгмийн даатгалын байгууллагад хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл	Хянаж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө	- Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргасан иргэнд хариу өгсөн тухайгаа утсаар заавал мэдэгдэнэ. - Архивын нэгж болгон, эмхэтгэн, архивт хүлээлгэн өгнө.
Гомдлын شاардлагын зөвлөл	Ажил олгогч, даатгуулагч болон Нийгмийн даатгалын байгууллагын хооронд гарсан зөрөөг хянан шийдвэрлүүлэхээр гаргасан өргөдөл, гомдол, санал	Хурлаар хянан шийдвэрлэсэн баримт материалд холбогдох шийдвэрийг хавсаргана.	
Эмнэлэг хөдөлмөрийн магадлах комисс	Хөдөлмөрийн чадвар алдалтыг тогтоолгох, магадлуулах, эмнэлгийн хуудасны бичилт, олголт, ҮОМШӨ-ийн сэргээн засалт, сувилалын зардал, төлбөрийн талаар хандсан өргөдөл, гомдол, санал		

Ёс хороо	зүйн	Нийгмийн даатгалын байцаагч, ажилтнуудын мэргэшлийн ур чадвар, ёс зүйн асуудалтай холбоотой өргөдөл гомдол		
Хүний нөөц		Хүний нөөцийн асуудлаар хандсан өргөдөл, санал	Ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг холбогдох шийдвэрийн хуулбарыг хавсаргана	

5.3.1. Хүлээн авахад тавигдах шаардлага

5.3.1.1. Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт газрын дарга нар долоо хоногт нэг удаа иргэдийг хүлээн авч уулзах, санал саналийг сонсож шийдвэрлэх хуваарь гаргаж мөрдөх ба Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагад хэлтэс (газар)-ийн дарга нар тухай бүр иргэдийг хүлээн авч санал, саналийг нь сонсож, шийдвэрлэнэ. Харин хол газраас ирсэн, түүнчлэн тахир дутуу, өндөр настан иргэд, гадаад улстай харилцах эрх зүйн туслалцаа авахтай холбоотой асуудлаар хуваарь харгалзахгүй хүлээн авна.

5.3.1.2. Бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийг уншиж судлан ялгах тэмдэг дарна.

5.3.1.3. Даргын туслах, зохион байгуулагч (хөтөч байцаагч) нар нь ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл илтэд харьяаллын бус байвал хүлээн авахаас татгалзаж, үндэслэлийг өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчид биечлэн тайлбарлаж өгнө.

5.3.1.4. Тодорхой удирдах албан тушаалтны нэр зааж “нууц”, “гарт нь” гэж хаяглан ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг нэр заасан албан тушаалтанд шууд өгөх бөгөөд тухайн албан тушаалтнаас өгсөн үүргийн дагуу хүлээн авч шалгасан ажилтан нь нэр заасан албан тушаалтанд заавал танилцуулж, түүний нэрээр өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчид хариу өгнө.

5.3.1.5. Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар нь өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг шалгаж шийдвэрлүүлэхээр харьяа нийгмийн даатгалын хэлтэс (газар)-т шилжүүлж болно.

5.3.1.6. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл нь тодорхой нэр хаяггүй, харьяаллын бус байвал хүлээн авахаас татгалзаж, үндэслэлийг өргөдөл, гомдол гаргагчид биечлэн тайлбарлаж өгөх, шуудангаар ирсэн бол түүнийг хуулбарлан авч, шийдвэрлэвэл зохих байгууллагад эх хувийг ажлын З хоногийн дотор шилжүүлж, энэ тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид бичгээр мэдэгдэнэ. Хуулбарлан авсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг архивын нэгж болгон хадгална.

5.3.2. Бүртгэлд тавигдах шаардлага

5.3.2.1. Нийгмийн даатгалын байгууллагад ирсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн бүртгэл, түүнд тавих дотоодын хяналт, дотоод баримт бичгийн хөтлөлт нь программ хангамжийн дагуу компьютерийн санамжид орсон байна.

5.3.2.2. Даргын туслах, зохион байгуулагч (хөтөч байцаагч) нар нь иргэдээс биечлэн ирж амаар гаргасан өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг бичгээр өгөхийг шаардахгүй бөгөөд өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг тэмдэглэл хөтлөн, тухайн этгээдээр гарын үсэг зуруулан бүртгэлд авч холбогдох албан тушаалтанд өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ. Энэ тохиолдолд өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчийн гэрийн хаяг, холбоо барих утас зэргийг тэмдэглэлд тодорхой бичсэн байвал зохино.

5.3.3. Хариу өгөхөд тавигдах шаардлага

5.3.3.1. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллд дурдсан асуудал бүрийг холбогдох албан тушаалтан эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэж, хууль зүйн үндэслэлтэй шийдвэр гаргах ба өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчид бичгээр хариу өгнө.

5.3.3.2. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчид хариуг амаар, харилцах утсаар, цахим, эсхүл албан бичгийн аль тохиromжтой хэлбэрээр мэдэгдэх бөгөөд дараах шаардлагыг тавигдана. Үүнд:

а. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчийн овог, нэр, хаяг, утсыг тодорхой бичнэ.

б. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авсан эсхүл хүлээн авахаас татгалзсан үндэслэл, шалтгааныг ойлгомжтой, товч тодорхой дурьдана.

в. Холбогдох хууль тогтоомж, журам зааврын хэсгийг иш татаж, үндэслэлийг хууль зүйн үндэстэй болгоно.

г. Тухайн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг шийдвэрлэсэн шийдвэрийг эс зөвшөөрвөл дээд шатны байгууллагад гомдол гаргах эрх болон гомдол гаргах хугацааны талаар заавал дурьдаж өгнө.

д. Тухайн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авч хянан шийдвэрлэсэн албан тушаалтан өөрийн албан тушаал, нэрийг бичиж гарын үсэг зурсан байна.

е. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг амаар, утсаар, цахимаар өгсөн бол энэ тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ.

5.3.4. Хориглох зүйлс

5.3.4.1. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд дурдсан төр, байгууллага, хувь хүний нууцыг задруулах;

5.3.4.2. Өөрийн эрх хэмжээнд хамаарах асуудлаар өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хууль зүйн үндэслэлгүйгээр өөр байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэх буюу хянан шийдвэрлэхгүй дарагдуулж, хуульд заасан хугацаа хэтрүүлэх;

5.3.4.3 Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг нэгдсэн бүртгэлд оруулахгүй хүлээн авч шийдвэрлэх;;

5.3.4.4. Тухайн өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд нэр заагдаж буруутгагдсан албан хаагч (ажилтан)-д уг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлэх;

5.3.4.5. Хэрэв тухайн албан хаагч (ажилтан)-ны гаргасан шийдвэрийг өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагч эс зөвшөөрсөн тохиолдолд шийдвэр гаргасан албан хаагч (ажилтан)-д шийдвэрлүүлэхээр дахин шилжүүлэн өгөх;

5.3.5. Хугацаа

Шийдвэрлэх хяналтын хугацаа /хуанлийн хоногоор

а) “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн 16 дугаар зүйлд заасан хугацаанд хянан шийдвэрлэнэ. Нийгмийн даатгалын байгууллагын хувьд:

№	Баримт бичгийн нэр	Хугацаа
1.	Бичгээр хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд	20 хүртэл
2.	Биеэр болон утас, цахимаар хандсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд	3-5
3.	Бусад байгууллагаас уламжилж ирсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд	Заасан хугацаанд
4.	Бусад байгууллагаас шилжүүлж ирсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд	20 хүртэл

б) Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэхэд шалгалт, судалгаа хийх, нэмэгдэл материал гаргуулах зэрэг зайлшгүй шаардлагаар хуульд заасан 30 хоногт багтаан шийдвэрлэх боломжгүй бол тухайн албан тушаалтан нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт тухайн нэгжийн газрын даргад, Нийгмийн даатгалын төв орон нутгийн байгууллагад хэлтэс (газар)-ын даргад хугацаа дуусахаас 3 хоногийн өмнө шалтгааныг танилцуулж, хугацааг сунгуулж шийдвэрлэнэ.

в) Хугацаа сунгасан тухайгаа өргөдөл, гомдол гаргагчид холбогдох албан хаагч (ажилтан) заавал мэдэгдэнэ.

г) Өргөдөл, гомдлыг тухайн газар (хэлтэс)-т хүлээн авч бүртгэсэн өдрөөс эхлэн хариу өгсөн өдрөөр өргөдөл, гомдлын хугацааг тооцно.

5.3.6. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавих:

5.3.6.1. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн шийдвэрлэлтэд тавих хяналт нь:

5.3.6.1.1 Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийг хяналтад авах;

5.3.6.1.2. Шийдвэрлэлтийн явцад нь хяналт тавих, шалгах;

5.3.6.1.3. Шийдвэрлэсэн Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийг хяналтаас хасах;

5.3.6.1.4. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийг шийдвэрлэлтийн явц, үр дүнг тооцох;

5.3.6.1.5. Мэдээ тайлан гаргах, удирдлагад танилцуулах зэргээс бүрдэнэ.

5.3.6.2. Хүлээн авсан бүх өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийг хяналтад авна.

5.3.6.3. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн шийдвэрлэлтэд хяналт тавих ажлыг байгууллага, салбарын хэмжээнд үр дүнтэй зохион байгуулах, мэдээ тайланг үнэн зөв гаргахын тулд өргөдөл гомдлын хяналтын програмыг ашиглана. Програмаас байгууллагын удирдлагад дараах мэдээллийг шуурхай авах, хяналт тавих боломжтой байна. Үүнд:

- Байгууллагад ирсэн нийт өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн тоо, үүнээс хэд нь хяналтад байгааг мэдээлэх;
- Шийдвэрлэх хугацаа хэтэрсэн хэд байгаа, хэтэрсэн хугацааг харуулах;
- Аль зохион байгуулалтын нэгж, албан тушаалтан дээр ямар бичиг хүлээгдэж байгааг харах;
- Шийдвэрлэсэн, шийдвэрлээгүй өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллээр тайлан мэдээг гаргах;

5.3.7 Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн эргэлтийн хэмжээг тооцох:

5.3.7.1. Тодорхой хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн нийт хэмжээг бүртгэлийн журнал, бүртгэл-хяналтын карт, өгөгдлийн санд байгаа мэдээллийг үндэслэн өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллээр тус тусад нь ангилж гаргана.

5.3.7.2. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн эргэлтийн нийт тоо хэмжээ, өөрчлөлт, хөдөлгөөнийг Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын Төрийн захиргаа удирдлагын асуудал хариуцсан нэгж нэгтгэн, байгууллагын удирдлагад жилд 2-оос доошгүй удаа танилцуулж байна.

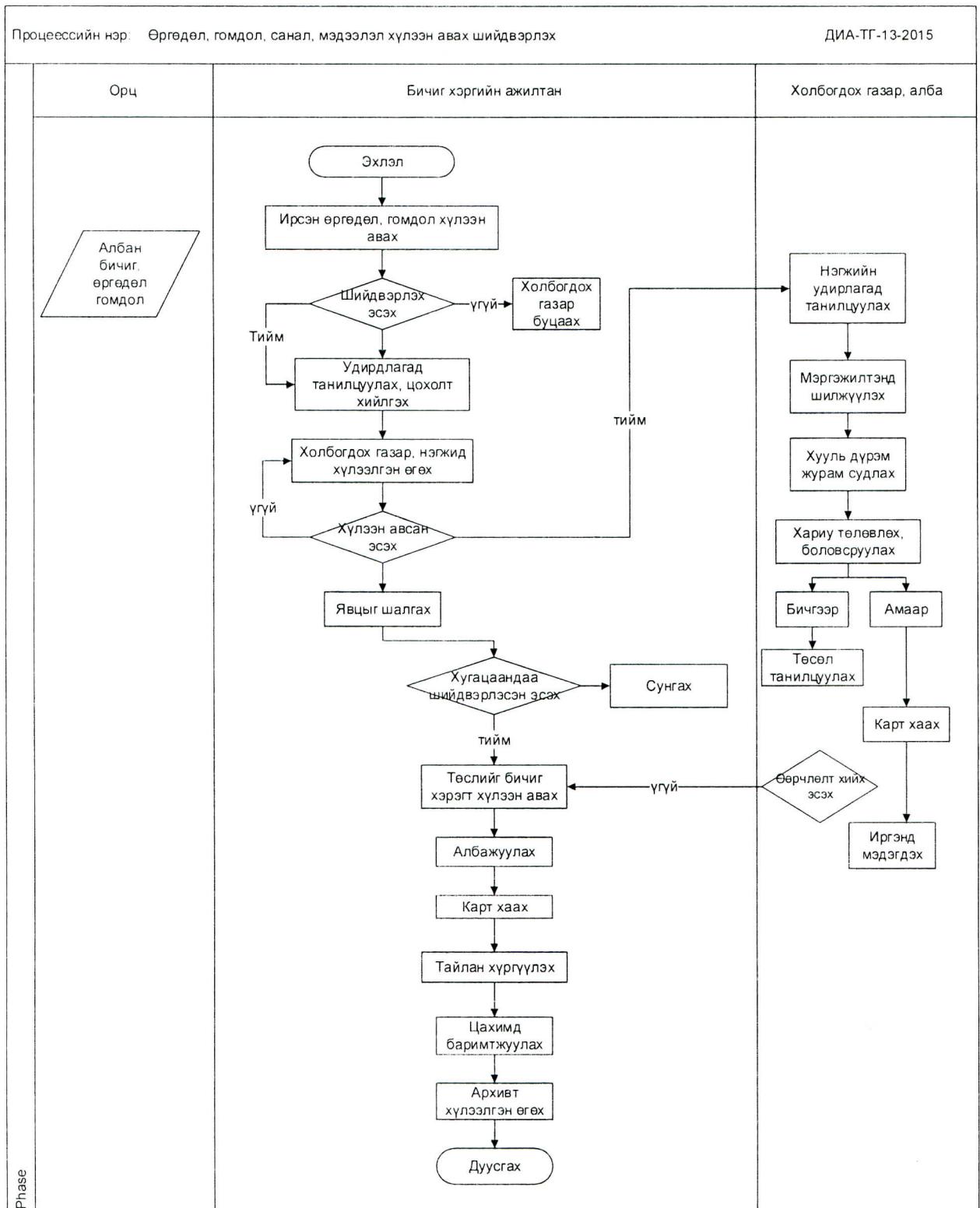
5.3.7.3. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн эргэлтийн хэмжээнд ЧУТ-Шаардлага MNS ISO 9001:2010 стандартын 5.6.2 д-д заасан удирдлагын дүн шинжилгээ хийлгэнэ.

5.3.7.4. Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн эргэлтийг тооцоходоо эхлээд зохион байгуулалтын нэгж бүрээр тоолж, дараа нь байгууллагын хэмжээнд улирал, жилээр нэгтгэн гаргана.

5.3.8 Баримт бичгийн товчлол

№	Товчлол	Нэр
1.	TAXXYЗ	Төрийн албан хэрэг хөтөлөлтийн үндсэн заавар
2.	ӨГСМ	Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээлэл

**5.3.9 Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авах, хянан шийдвэрлэх
үйл ажиллагааны процессын диаграмм**



5.3.10 Процессийн алхамын тайлбар

№	Процесс	Алхамын тайлбар
1.	Өргөдөл, гомдол, санад, мэдээлэл хүлээн авах	Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагын бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн зааврын дагуу хүлээн авна. Мэдээллийн бусад хэрэгсэл /утас, цахим/-ээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг газар (хэлтэс)-ийн даргын тушаалаар томилогдсон албан хаагч (ажилтан) хүлээн авч зохих журмын дагуу бүртгэж, холбогдох албан хаагч (ажилтан)-д хүлээлгэн өгнө.
2.	Шийдвэрлэх эсэх	Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг уншиж шалган энэхүү журмын 5.3.1.5-д заасан шаардлагын дагуу үл тохирол илэрсэн бол буцаах, илрээгүй бол Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн зааврын хавсралт 4-ийн дагуу бүртгэж, цахим бүртгэлд оруулна.
4.	Удирдлагад танилцуулах, цохолт хийлгэх	Бүртгэж авсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт Газрын даргад, Нийгмийн даатгалын төв орон нутгийн байгууллагад газар (хэлтэс)-ын даргад танилцуулж, чиглэл авна.
5.	Холбогдох газар, нэгжид хүлээлгэн өгөх	Чиглэл авсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд Төрийн албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн зааврын хавсралт 7-ын дагуу хяналтын хуудас нээж холбогдох газар, нэгжийн дотоод бичиг хариуцсан албан хаагч (ажилтан)-д хүлээлгэн өгнө.
6.	Холбогдох газар, нэгж хүлээн авах	Газар, нэгжийн дотоод бичиг хариуцсан албан хаагч (ажилтан) хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг газар, нэгжийн даргад танилцуулж, шийдвэрлэх албан хаагч (ажилтан)-д цохолт хийлгэнэ.
7.	Мэргэжилтэнд шилжүүлэх	Газар, нэгжийн дотоод бичиг хариуцсан албан хаагч (ажилтан) цохолт хийлгэсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг шийдвэрлэх албан хаагч (ажилтан)-д хүлээлгэн өгнө.
8.	Хууль дүрэм зааврыг судлах	Албан хаагч (ажилтан) хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлтэй танилцан иргэнтэй уулзах, утсаар ярих, холбогдох хууль дүрэм ашиглах, мэдээ мэдээлэл цуглуулах зэргээр судлан үзэж шалтгааныг тодруулан газар нэгжийн даргад танилцуулан дахин чиглэл авч, гомдол гарсан тохиолдолд Үл тохирол гэж үзэн “Залруулах үйл ажиллагааны журам”-ын дагуу холбогдох арга хэмжээ авна.
9.	Хариу төлөвлөх, боловсруулах	Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг шийдвэрлэсэн албан хаагч (ажилтан) хариуг ам, утсаар өгсөн бол тэр тухайгаа

		бүртгэл хяналтын картад тэмдэглэнэ. Бичгээр өгөх бол хяналтын хугацаанд багтаан, эрх зүйн актад зохицуулан хариу бичгийн төслийг төлөвлөнө.
10.	Төсөл танилцуулах	Хариу бичгийн төслийг нэгжийн даргад танилцуулан саналыг авч, тусган дахин боловсруулна.
11.	Явцыг шалгах	Бичиг хэргийн ажилтан өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн шийдвэрлэлтийн хугацаанд бүртгэлээр байнга хяналт тавьж, хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн талаар Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгжийн даргад, Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагад хэлтэс (газар)-ийн даргад 14 хоног тутамд танилцуулж шийдвэрлүүлнэ.
12.	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн эсэх	Журамд заасан хугацаанд багтаан шийдвэрлэх боломжгүй бол тухайн албан тушаалтан нь Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт тухайн нэгжийн газрын даргад, Нийгмийн даатгалын төв орон нутгийн байгууллагад хэлтэс (газар)-ын даргад хугацаа дуусахаас 3 хоногийн өмнө шалтгааныг танилцуулж, хугацааг сунгуулна.
13.	Төслийг бичиг хэрэгт хүлээн авах.	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн хариу бичгийн төслийг холбогдох албан хаагч (ажилтан)-аас хүлээн авна.
14.	Албажуулах	<ul style="list-style-type: none"> - Хариу бичгийн төслийг төсөл боловсруулсан, хянасан албан хаагч (ажилтан)-ийн гарын үсэг бүрэн эсэх, хэл бичгийн дүрмийн алдаа болон хариу бичигт байх бүрдэл бүрэн эсэхийг тулган шалгасны дараа Нийгмийн даатгалын байгууллагын нэр, хаяг бүхий хэвлэмэл хуудсанд хэвлэнэ. - Холбогдох албан хаагч (ажилтан) хэвлэмэл хуудсанд хэвлэсэн хариу бичгийг хүлээн авч өөрийн төсөлтэй тулган шалгасны дараа хариуцсан газар, нэгжийн даргын гарын үсэг зуруулж, тэмдэг (тамга) дарж баталгаажуулна. - Бичиг хэргийн жилтан баталгаажсан хариу албан бичгийг хүлээн авч боловсруулсан, хянасан, баталгаажуулсан албан хаагч (ажилтан)-ийн гарын үсэг, тэмдэг (тамга) бүрэн эсэхийг нягтлан шалгана. Бүрдэл дутуу бол холбогдох ажилтанд буцаана.
15.	Бүртгэл, хяналтын карт хаах	<ul style="list-style-type: none"> - Хянаж шийдвэрлэсэн албан тушаалтан хариуг ямар хэлбэрээр өгсөн тухайгаа бүртгэл хяналтын картад заавал тэмдэглэж, гарын үсэг зурна. Бичиг хэргийн ажилтан энэ тухай цахим бүртгэлд бүртгэн, хаана. - Бүрдэл бүрэн баталгаажсан албан бичигт хариуг өгсөн он, сар өдөр, индекс, дугаар өгч, эхний хувийг байгууллагад, өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргасан

		иргэн /байгууллага/-д олгох хувийг дугтуйлж өөрт нь болон шууданд хүлээлгэн өгнө.
16.	Тайлан хүргүүлэх.	Хүн амын хөгжил, нийгмийн хамгааллын яамны өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийн тайлан ирүүлэх загварын дагуу гаргаж холбогдох дээд шатны байгууллагад улирал тутам хүргүүлнэ.
17.	Цахимд баримтжуулах	Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хариу бичгийн хамт цахим бүртгэлд бүртгэсэн дарааллаар сканердаж цахим файл үүсгэн хадгална.
18.	Архивын нэгж болгон, архивт хүлээлгэн өгөх.	Шийдвэрлэсэн материалыг өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргагчийн цахим бүртгэл бүртгэсэн дарааллаар архивын нэгж болгон эмхэтгэн, дараа оны 1 дүгээр улиралд багтаан архивт шилжүүлнэ

ЗУРГАА. Оролцогч талуудын үүрэг

6.1. Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгж нь дараах үүрэгтэй.

6.1.1. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл хүлээн авах, бүртгэх үйл ажиллагааг зохион байгуулах;

6.1.2. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл шийдвэрлэлтэд хяналт тавих;

6.1.3. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл эргэлтийн мэдээ, тайланг баталгаажуулж ХАХНХЯ-д хүргүүлэх;

6.1.4. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж, дүгнэлт гарган, шийдвэрлэлтэд гомдол гарсан тохиолдолд **Үл тохирол** гэж үзэн Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын “Журам батлах тухай” 2015 оны А/128 дугаар тушаалын “Залруулах үйл ажиллагааны журам” болон “Урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааны журам”-ын дагуу арга хэмжээ авч ажиллах.

6.2. Газар, хэлтсийн дарга нар дараах үүрэгтэй:

6.2.1. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл хүлээн авч, шийдвэрлүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд холбогдох байгууллагад шилжүүлэх;

6.2.3. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл эргэлтийн мэдээ, тайланг баталгаажуулж холбогдох байгууллага, газарт хүргүүлэх;

6.2.4. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж, дүгнэлт гарган, гомдол гарсан тохиолдолд **Үл тохирол** гэж үзэн Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын “Журам батлах тухай” 2015 оны А/128 дугаар тушаалын “Залруулах үйл ажиллагааны журам” болон “Урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааны журам”-ын дагуу арга хэмжээ авч ажиллах;

6.3. Ажилтнууд дараах үүрэгтэй:

6.3.1. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэнэ.

6.3.2. Шаардлагатай бол өргөдөл, гомдол, санал мэдээлэл гаргачаас нэмэлт тайлбар авах, үндэслэлийг оновчтой тогтоох,

6.3.3. Шийдвэрийг удирдлагад танилцуулан, баталгаажуулах,

6.3.4. Өргөдөл, гомдол, санал мэдээллийг хүлээн авч хянаж шийдвэрлэсэн албан тушаалтан шийдвэрийнхээ үнэн зөвийг өөрөө хариуцна.

ДОЛОО. Бүртгэл

№	Баримт бичгийн дугаар	Нэр
1.	АШБ-ТГ-39-2015	Бүртгэлийн карт
2.	АШБ-ТГ-40-2015	Хяналтын карт
3.	АШБ-ТГ-41-2015	Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн бүртгэл
4.	АШБ-ТГ-42-2015	Иргэдээс төрийн захиргааны байгууллагад хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн байдал
5.	АШБ-ТГ-43-2015	Иргэдээс төрийн захиргааны байгууллагад хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал санал /хэлбэрээр/
6.	АШБ-ТГ-44-2015	Иргэдээс төрийн захиргааны байгууллагад хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал саналийн агуулга
7.	АШБ-ТГ-45-2015	Удирдлагаас иргэдийг хүлээн авч уулзсан иргэдийн тоо, шийдвэрлэсэн байдал

НАЙМ. Хамаарах баримт бичиг

№	Батлагдсан огноо	Нэр
1.	1995-04-17	Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль
2.	2009-07-07 №68	Албан хэрэг хөтлөлтийн үндсэн заавар

ЕС. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр

Гүйцэтгэлийн хэмжүүр	Хэмжих аргачлал	Өгөгдлийн эх үүсвэр	Давтамж
Хугацаандаа шийдвэрлэсэн гомдолын тоо	<u>Хугацаа хэтэрсэн гомдлын тоо</u> нийт ирсэн гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдол, санал,	Улирал, хагас, бүтэн
Гомдлын давтамж	<u>Давтаж гарсан гомдлын тоо</u> Нийт гомдлын тоо	мэдээллийн эргэлтийн мэдээ, тайлан	жил

АРАВ. Хариуцлага

10.1. Энэхүү стандарт үйл ажиллагааны журам нь заавал биелэгдэх шаардлагатайгаар стандартчлагдсан тул ажилтан бүр үйл ажиллагаандаа мөрдөн ажиллана.

10.2. Энэ журмын 9-т заасан гүйцэтгэлийн үр дүн хангалтгүй тохиолдолд холбогдох арга хэмжээ авч ажиллана.

Хавсралт 1

АШБ-ТГ-39- 2015

ЗАХИДЛЫН БҮРТГЭЛИЙН КАРТ

Хүлээн авсан огноо:

Бүртгэлийн дугаар:

Аймаг, хот:

Хүлээн авсан хүн:

Хаанаас:

Хэнээс:

Хэнд:

Ялгаа:

ЗАХИДЛЫН БҮРТГЭЛИЙН КАРТ /ар тал/

Бүртгэлийн дугаар: Төрөл: Асуудлын дугаар: Асуудлын тоо: Шийдсэн: шилжүүлсэн
0 0 0

Захиаг бусад байгууллагад шилжүүлсэн тухай мэдээ

Байгууллагын нэр: Албан тоо: Хариуны огноо: Ирсэн тоот: Ирсэн огноо:

Хариуны товч утга:

Хариуны огноо:

Эрхийн акт:

Хариуны дугаар:

Хяналтаас хассан огноо:

Хассан хүний нэр:

Хавсралт 2

АШБ-ТГ-40- 2015

ЗАХИДЛЫН ХЯНАЛТЫН КАРТ

Бүртгэлд авсан огноо:

Бүртгэлийн №:

захидлын огноо: хот:

Бүртгэлд авсан хүн:

Хяналтын №:

захидлын хуудас:

Хаяг:

Хэнээс:

Хэнд:

Удирдлагын заалт:

Шилжүүлсэн газар, алба:

Хэнд шилжүүлсэн:

Хэзээ шилжүүлсэн:

Хариу өгөх огноо:

Уламжилсан байгууллага:

Уламжилсан огноо:

Уламжилсан тоот:

Гарын үсэг:

..... АЙМАГ, ДУУРГИЙН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ХЭЛТЭСТ
ХҮЛЭЭН АВСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, МЭДЭЭЛЛИЙН БҮРТГЭЛ

№	Огноо	Төрөл	Овог Нэр	Хаяг	ТӨВИЙТРА		Хүчин явуулсан	Харуулсан	Линялажарчах хүннүүдэд, рапхицагчар
					Огноо	Төрөл			
Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн	Өргөдөл, гомдол, санал, мэдээлэл гаргачийн	Бүртгэсэн	Огноо	Төрөл	Хүчин явуулсан	Харуулсан	Линялажарчах хүннүүдэд, рапхицагчар		

Хавсралт 4

АШБ-ТГ-42- 2015

..... АЙМАГ, ДҮҮРГИЙН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ХЭЛТЭСТ 2015 ОНЫ
УЛИРАЛ /ХАГАС, БҮТЭН ЖИЛ/-Д ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ
БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ,
ГОМДОЛ, САНАЛ, МЭДЭЭЛЛИЙН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН

№	Төрөл	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлт /%
			Шийдвэрлэж хариу егсен	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	
1.	Өргөдөл					
2.	Гомдол					
3.	Санал					
4.	Мэдээлэл					
ДҮН		45				

- Шийдвэрлэж хариу өгсөн* гэдэгт нийт шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлын дүнг бичнэ.
- Бусад байгууллагад шилжүүлсэн* гэдэгт санал гаргасан асуудлаар хариуцах холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлснийг;
- Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн* гэдэгт Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуульд заасан хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн байдлыг;
- Хугацаа болоогүй* гэдэгт Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуульд заасан хугацаа болоогүй, шийдвэрлэлтийн шатанд байгаа болон судлагдаж байгаа өргөдөл гомдлын тоог бичнэ.
- Шийдвэрлэлт /%* гэдэгт нийт өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хувийг бичнэ.
- Дүн* гэдэгт бүх байгууллагын нэгдсэн дүнг гаргаж бичнэ.

Тайлан гаргасан: Ажилтан /......./

Хянасан: . . . албаны дарга /......./

Танилцсан: Хэлтсийн дарга /......./

Хавсралт 5.

АШБ-ТГ-43-2015

..... АЙМГИЙН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ХЭЛТЭСТ 2015 ОНД ИРГЭДЭЭС
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ
/ХЭЛБЭРЭЭР/

№	Төрөл	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Үүнээс:				
			Бичгээр	11-11 төвд	Цахим	Утсаар	Биечлэн
1.	Өргөдөл						
2.	Гомдол						
3.	Санал						
4.	Мэдээлэл						
ДҮН							
Тайлбар:							

- Байгууллагын нэр* гэсний дор сумын үзүүлэлтийг гаргаж, **ДҮН**-д нэггэнэ.
- Нийт ирсэн өргөдөл гомдол, санал, санал* гэдэгт тухайн тайлангийн хугацаанд ирсэн бүх өргөдөл, гомдол, санал, санал /бичгээр, цахимаар, утсаар ... гм / -ийг нэгтгэж бичнэ.
- Бичгээр* гэдэгт зөвхөн бичгээр ирсэн өргөдөл гомдлын тоог, **11-11 төвөөр** гэдэгт Засгийн газрын 11-11 төвөөс системээр шилжүүлсэн, **цахим хэлбэрээр** гэдэгт /мэйл, мессэж, twitter, facebook гэх мэт/ цахим системээр ирсэн, **утсаар** гэдэгт иргэдийг сонсох тусгай дугаарт утас болон албан тушаалтантай утсаар ярьж санал, саналээ илэрхийлсэн байдлыг, **биечлэн уулзсан** гэдэгт холбогдох албан тушаалтантай иргэн биечлэн уулзаж, санал саналээ илэрхийлсэн, **бусад** гэдэгт хүнээр дамжуулсан, уламжилсан, уулзалт, өдөрлөг болон зохион байгуулалттай арга хэмжээний үеэр болон бусад байдлаар санал, саналээ илэрхийлсэн байдлыг нэгтгэж тус тус бичнэ.
- Тайлбар* гэдэгт тухайн байгууллагын удирдлагатай уулзах санал гаргасан нийт хэдэн иргэнээс хэдийг ямар албан тушаалтан хүлээн авч уулзсан, асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар болон бусад тайлбартай асуудлыг бичнэ.

Тайлан гаргасан: Ажилтан / /
Хянасан: албаны дарга / /
Танилцсан: Хэлтсийн дарга / /

Хавсралт 6

АШБ-ТГ-44-2015

..... АЙМАГ, ДҮҮРГИЙН НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ХЭЛТЭСТ 2015 ОНД
ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ САНАЛИЙН АГУУЛГА /%-аар/

№	Төрөл	Агуулга	Зонхицж байгаа асуудал /тоо, нийт өргөдөл, гомдолд	
1.	Өргөдөл	Байцаагчтай холбоотой	тоо	эзлэх хувь
		Тэтгэвэртэй холбоотой		
		Тэтгэмж		
		үйлчилгээтэй		
		Гэх мэт . . .		
		Дүн		
2.	Гомдол	Байцаагчтай холбоотой		
		Тэтгэвэртэй холбоотой		
		Тэтгэмж		
		үйлчилгээтэй		
		Гэх мэт . . .		
		Дүн		
3.	Санал	Байцаагчтай холбоотой		
		Тэтгэвэртэй холбоотой		
		Тэтгэмж		
		үйлчилгээтэй		
		Гэх мэт . . .		
		Дүн		
4.	Мэдээлэл	Байцаагчтай холбоотой		
		Тэтгэвэртэй холбоотой		
		Тэтгэмж		
		үйлчилгээтэй		
		Гэх мэт . . .		
		Дүн		

Тайлбар: энэ хүснэгтэд нийт ирсэн өргөдөл гомдол, санал, мэдээлэлд санал хувь, гомдол хувь, өргөдөл хувь, мэдээлэл хувь хамгийн өндөр хувийг эзэлж байгаа асуудлаас эхлэн эзлэх хувь тавьж жагсааж бичнэ.

Тайлан гаргасан: Ажилтан /...../.
Хянасан: . . . албаны дарга /...../.
Танилцсан: Хэлтсийн дарга /...../

Хавсралт 7

АШБ-ТГ-45- 2015

2015 ОНЫ . . . УЛИРАЛ /ХАГАС, БҮТЭН ЖИЛ/-Д АЙМГИЙН
НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН ХЭЛТСИЙН УДИРДЛАГААС ИРГЭДИЙГ
ХҮЛЭЭН АВЧ УУЛЗСАН ИРГЭДИЙН ТОО, ШИЙДВЭРЛЭСЭН
АСУУДЛЫН БАЙДАЛ

Товч

№	Хэлбэр	Нийт хүлээн авч уулзсан иргэдийн тоо	Агуулга /%/	Шийдвэрлэлт			Шийдвэрлэлт /%/
				Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Шийдвэрлэл - тийн шатандаа байгаа	
1.	Өргөдөл						
2.	Гомдол						
3.	Санал						
4.	Мэдээлэл						

- Шийдвэрлэж хариу өгсөн гэдэгт нийт шийдвэрлэгдсэн иргэдийн өргөдөл, гомдлын дүнг бичнэ.
- Агуулга гэдэгт нийт ирсэн өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь задалсан хувь хэмжээг бичнэ.
- Бусад байгууллагад шилжүүлсэн гэдэгт санал гаргасан асуудлаар хариуцах холбогдох байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн дүнг бичнэ.
- Шийдвэрлэлтийн шатандаа байгаа иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуульд заасан хугацаа болоогүй, шийдвэрлэлтийн шатанд байгаа болон судлагдаж байгаа өргөдөл гомдлын тоог бичнэ.

Тайлан гаргасан: Ажилтан / /
Хянасан: . . . албаны дарга / /
Танилцсан: Хэлтсийн дарга / /



НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН БАЙГУУЛЛАГЫН
АЛБАН ХААГЧ (АЖИЛТАН)-ЫН МӨРДӨХ
ХӨДӨЛМӨРИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ,
ЭРҮҮЛ АХУЙН ЖУРАМ

Баримт бичгийн дугаар: СҮАЖ-ТГ-05-2015

Баталсан:



Ц.УРТНАСАН

НИЙГМИЙН ДААТГАЛЫН
ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ДАРГА

Хянасан:

(гарын үсэг)

П.МӨНХТУЛГА

ЧАНАРЫН УДИРДАХ
ХОРООНЫ ДАРГА

Боловсруулсан:



Л.БОЛОРМАА

ТАМГЫН ГАЗРЫН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН

Эх хувь

Хяналттай хувь

Хуулбар ба хяналттай хувь

Хүчингүй хувь

Хяналтгүй хувь

Баримт бичгийн үзүүлэлт

Баримт бичгийн хариуцагч	Тушаалын дугаар	Баталсан огноо	Мөрдөж эхлэх огноо	Хуудасны тоо
Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгж	A/171	2015-12-08	2015-12-08	16

Нэмэлт өөрчлөлтийн тухай тэмдэглэл

Хувилбар	Өөрчлөлт оруулсан огноо	Өөрчлөлтийн утга	Өөрчлөлт оруулсан ажилтан
Хувилбар 1			
Хувилбар 2			
Хувилбар 3			
Хувилбар 4			
Хувилбар 5			
Хувилбар 6			

АГУУЛГА

1. Зорилго
2. Хамрах хүрээ
3. Хамаарах талууд
4. Баримт бичгийн хариуцагч
5. Нэр томъёо, тодорхойлолт
 - 5.1. Нэр томъёо
 - 5.2. Ерөнхий шаардлага
 - 5.3. Товчилсон үгийн тайлбар
6. Оролцогч талуудын үүрэг
7. Бүртгэл
8. Хамаарах баримт бичиг
9. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр үзүүлэлт
- 10.Хариуцлага
- 11.Хавралт

Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын
2015 оны 12. дугаар сарын 08. -ны өдрийн
ДИЧИ тоот тушаалын хоёрдугаар хавсралт

НЭГ. Зорилго

Нийгмийн даатгалын байгууллагад Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлага, стандартыг хангахад оршино.

ХОЁР. Хамрах хурээ

Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн тухай хууль, тогтоомж, дүрэм, журам, стандартын шаардлага, хэм хэмжээг сахин хэрэгжүүлэх, Нийгмийн даатгалын байгууллага албан хаагч (ажилтан)-дыг эрүүл аюулгүй ажлын байр орчинд ажиллуулах нөхцөлийг хангах, аюулгүй ажиллах мэдлэг дадал олгох арга барилд сургах, аюул осолгүй ажиллах соёл, уламжлалт зан үйлийг төлөвшүүлэх ўйл ажиллагааг хамааруулна.

ГУРАВ. Хамаарах талууд

Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагууд.

ДӨРӨВ. Баримт бичгийн хариуцагч

Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгж.

ТАВ. Баримт бичгийн нэр томъёо, тодорхойлолт, ерөнхий шаардлага

5.1 Баримт бичгийн нэр, томъёо, тодорхойлолт

Нэр томъёо	Тодорхойлолт
Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуй	Хөдөлмөрлөх явцад хүний ажиллах чадвар, эрүүл мэндийг хэвээр хадгалах, хөдөлмөрийн эрүүл, аюулгүй орчин
Ажлын байр	Иргэн, албан хаагч (ажилтан)-ийн гүйцэтгэх ажил үүрэгтэйгээр холбоотойгоор хүрэлцэн очих ёстой ажил олгогчийн шууд ба шууд бус хяналтын дор байх бүх байр
Байгаль болзошгүй гамшиг	Олон хүний амь нас үрэгдэн эрүүл мэндээрээ хохирох их хэмжээний эд хөрөнгө сүйдэх байгаль экологийн тэнцвэр алдагдах үзэгдэл

5.2. Ерөнхий шаардлага

5.2.1. Ажлын байранд албан хаагч (ажилтан)-д аюултай хэсэг болон аюул, осол гарч болзошгүй газруудад анхааруулах тэмдэг, зурагт хуудас болон машин тоног төхөөрөмжийн аюулгүй ажиллагааны заавар санамжийг ил тод харагдах газарт ойлгомжтой бичиж тавьсан байна.

5.2.2. Байгалийн болон болзошгүй гамшгаас урьдчилан сэргийлэх талаар байгууллагаас авах арга хэмжээг төлөвлөн, бэлэн байдлыг ханггуулна.

5.2.3. Албан хаагч (ажилтан) бүр Нийгмийн даатгалын ерөнхий газрын даргын 2015 оны “Стандарт батлах тухай” А/45 тушаалаар баталсан ажлын байрны стандартыг мөрдөж ажиллах.

5.2.4. Ажлын байр бүрийг ажил өхлэхийн өмнө албан хаагч (ажилтан), ажлын цагийн дундуур тухайн хэлтэс (газар)-ийн албаны дарга, мөн тодорхой хугацаанд хэлтэс (газар)-ийн дарга нар биечлэн шалгаж, аюулгүй ажиллагааны зөрчил илэрсэн үед зөрчлийг арилгах үүрэг даалгавар өгнө.

5.2.5. Албан хаагч (ажилтан)-дыг чанарын шаардлага хангасан ундны усаар хангах;

5.2.6. Мэргэжлээс шалтгаалах өвчинөөс урьдчилан сэргийлэх, ХАБЭА-н норм, дүрмийг чанд мөрдүүлэх;

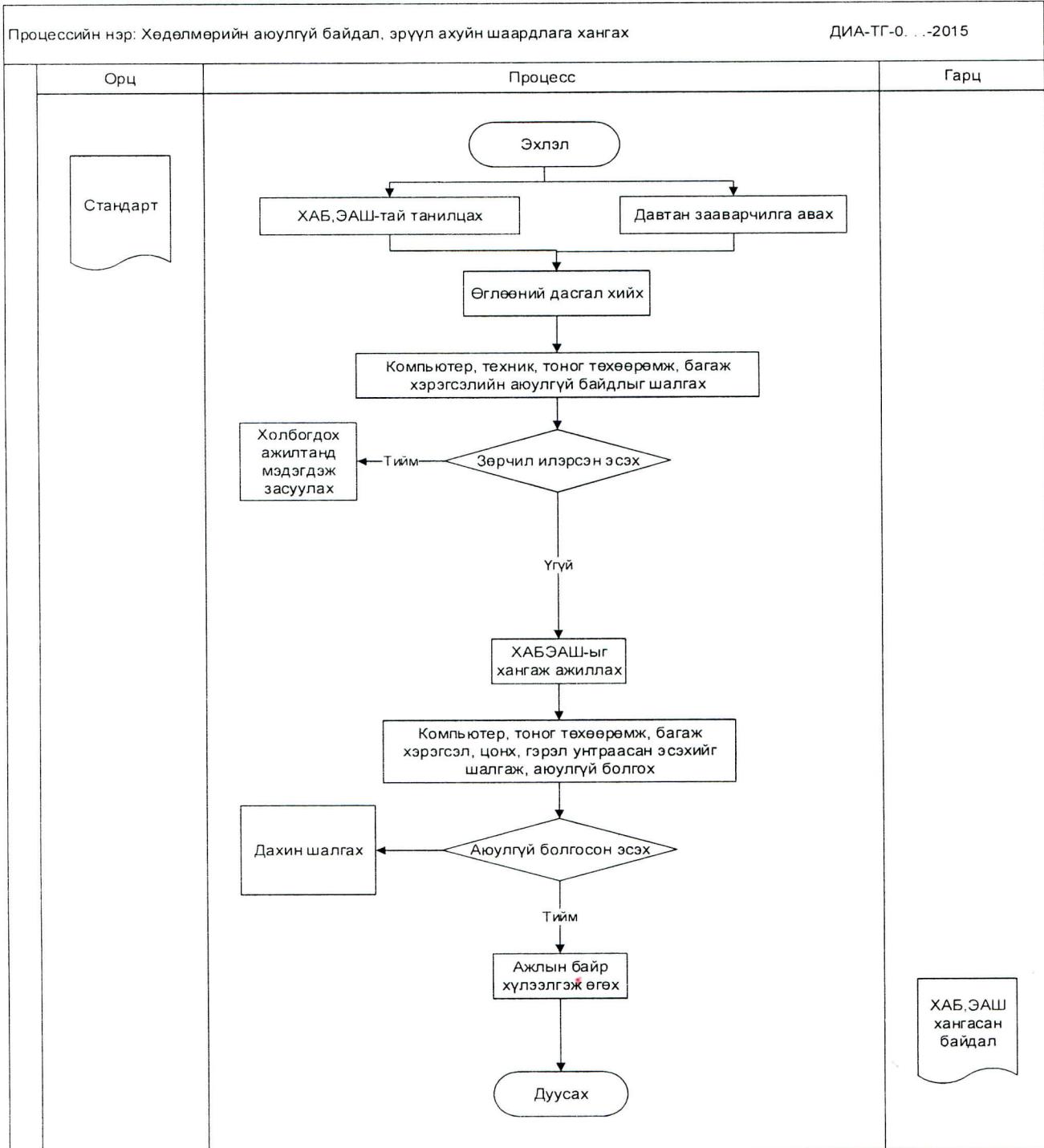
5.2.7. Архи тамхигүй хамт олон бий болгох, идэвхтэй хөдөлгөөн, зохистой хооллолтыг дэмжсэн орчин бүрдүүлэх;

5.2.8. Эрүүл ажлын байрыг хөгжүүлэхэд хамт олны оролцоог нэмэгдүүлэх, хувь хүн, хамт олонд эрүүл зан үйл төлөвшүүлэх, эрүүл аж төрөх, эрүүл амьдралын хэв маяг хэвшүүлэх, мэдээлэл, сургалт, сурталчилгааны ажлыг тогтмолжуулах;

5.2.9. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн зааварчилгааг дараах байдлаар өгнө.

№	Зааварчилгаа	Давтамж	Хэн өгөх	Хэнд өгөх	Тайлбар
1.	Анхан шатны	1	Нэгжийн дарга	Шинээр орсон ажилтан	
2.	Өдөр тутмын	1	-Нийгмийн даатгалын ерөнхий газарт Өмчийн харилцааны албаны дарга -Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагад үйлчилгээний албаны дарга	Цахилгаанчин, жолооч, үйлчлэгч, нярав зэрэг ажилтанд	Товч тодорхой байх ба ажил эхлэхийн өмнө бичгээр өгөгднө.
3.	Давтан	улиралд	Нэгжийн дарга	Албан хаагчдад	
4.	Ээлжит бус	Тухай бүр	Нэгжийн дарга	Нийт албан хаагч, ажилтанд	ХАБЭА журам өөрчлөгдхөд

5.2.10. Ажлын байран дахь анхан шатны, давтан болон өдөр тутмын, ээлжит бус зааварчилгааг бүртгэлийн дэвтэрт тэмдэглэж гарын үсэг зуруулж баталгаажуулна.

ХАБЭАШ хангах үйл ажиллагааны процессын диаграмм

Боловсруулсан: Ахлах мэргэжилтэн
Хянасан: ТГ-ын дарга

Л.Болормаа
Д.Мэндбаяр

Процессийн алхмын тайлбар

№	Процесс	Алхмын тайлбар
1.	ХАБ, ЭАШ-тай танилцах авах	Ажилд шинээр орж байгаа хүмүүст ХАБЭАШ -ыг танилцуулсан байна.
2.	Давтан зааварчилага авах	Нийт албан хаагч (ажилтан), ажилчдад улиралд нэгээс доошгүй удаа ХАБЭА-н давтан зааварчилгаа өгнө.
4.	Өглөөний дасгал хийх	Ажил эхлэхийн өмнө заавал, ядarsан үедээ ажлын байран дээрх дасгал, хөдөлгөөнийг тогтмол хийж хэвшүүлэх
5.	Компьютер, техник, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийн аюулгүй байдлыг шалгах	Албан хаагч (ажилтан) бүр ажил эхлэхийн өмнө ажлын байр, компьютер, тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал, ажилд хэрэглэх багаж хэрэгсэл, цахилгааны утас гэмтэлтэй эсэхийг шалгана.
6.	Зөрчил илэрсэн эсэх.	Зөрчил илэрвэл шуурхай арилгана. Арилгах боломжгүй бол энэ тухай холбогдох удирдах ажилтанд мэдэгдэнэ. Зөрчил илрээгүй, зөрчлийг арилгасан бол ажил эхлүүлнэ.
7.	ХАБ, ЭХШ-ыг хангаж ажиллах	Албан хаагч (ажилтан) бүр өдөр тутмын үйл ажиллагаанд ажлын байранд байх шүүгээ, тавиур, ном, бичгийн хэрэгсэл, эд хөрөнгийг ажлын байрны стандартын дагуу байрлуулан, ХАБЭАШ-ын хангаж ажиллана
8.	Компьютер, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл, цонх, гэрэл унтраасан эсэхийг шалгаж, аюулгүй болгох	Албан хаагч (ажилтан) бүр ажил тарахын өмнө Компьютер, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл, гэрэл унтраасан, цонх, хаалга хаасан эсэхийг нэг бүрчлэн шалгана.
9.	Аюулгүй болгосон эсэх	Компьютер, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл, гэрлээ унтрааж, цонхoo хааж, цахилгаан хэрэгслийг унтраана.
10	Ажлын байр хүлээлгэж өгөх	Өрөө тасалгааны бүрэн бүтэн байдлыг хангаж харуулд хүлээлгэн өгнө.

ЗУРГАА. Оролцогч талуудын үүрэг

6.1. Нийгмийн даатгалын төв байгууллагын төрийн захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгж нь дараах үүрэгтэй.

6.1.1. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлагад нийцсэн нөхцөл бололцоогоор хангах, үйл ажиллагааг зохион байгуулах;

6.1.2. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлагын хэрэгжилт, зааварчилгаа өгсөн, бүртгэл хөтөлсөн байдалд хяналт тавьж, сайжруулах арга хэмжээ зохион байгуулах;

6.2. Нийгмийн даатгалын төв, орон нутгийн байгууллагын дарга нар дараах үүрэгтэй.

6.2.1. Албан хаагч (ажилтан)-дад Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн шаардлагыг хэрэгжүүлэх, танилцуулах, давтан зааварчилгаа өгөх, хяналт тавих.

6.3. Ажилтнууд дараах эрх, үүрэгтэй.

6.3.1. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн зааварчилгааг мөрдөж ажиллах.

ДОЛОО. Бүртгэл

№	Баримт бичгийн дугаар	Нэр
1.	АШБ-ТГ-46- 2015	Ажлын байран дахь хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн анхан зааварчилгааны бүртгэл
2.	АШБ-ТГ-47- 2015	Ажлын байран дахь хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн давтан зааварчилгааны бүртгэл
3.	АШБ-ТГ-48- 2015	Сургалтын ирцийн бүртгэл

НАЙМ. Хамаарах баримт бичиг

№	Батлагдсан огноо	Нэр
1.	2008-05-22	Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн тухай хууль
2.	2015.04.02-ны А/45	“Стандарт батлах тухай” тушаал
3.	2014.07.10-ны А/101	“Чанарын удирдлагын тогтолцооны олон улсын ISO 9001 стандартыг хэрэгжүүлэх тухай” тушаал

ЕС. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр

Гүйцэтгэлийн хэмжүүр	Хэмжих аргачлал	Өгөгдлийн эх үүсвэр	Давтамж
ХАБЭАШ хангасан байдал	<u>Зааварчилгаа өгсөн тоо</u> ХАБЭАШ хангаагүйн улмаас гарсан осол, гэмтэл, өвчлөлийн тоо	Зааварчилгаа өгсөн бүртгэл	Улирал, хагас, бүтэн жил

АРАВ. Хариуцлага

10.1. Энэхүү стандарт үйл ажиллагааны журам нь заавал биелэгдэх шаардлагатайгаар стандартчлагдсан тул ажилтан бүр үйл ажиллагаандaa мөрдөн ажиллана.

10.2. Энэ журмын 9-т заасан гүйцэтгэлийн үр дүн хангалтгүй тохиолдолд холбогдох арга хэмжээ авч ажиллана.

Хавсралт 3

АШБ-ТГ-48-2015

Сургалтын ирцийн бүртгэлийн маягт

№	Овог	Нэр	Албан тушаал	Огноо	Хамрагдсан /хамрагдаагүй
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-

Бүртгэсэн: /...../

Танилцуулсан: /...../

ХАБЭА-н журмын хавсралт 4**ХӨДӨЛМӨРИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ, ЭРҮҮЛ АХУЙН ЗААВАРЧИЛГАА****1. Хөдөлмөр аюулгүй байдлын талаар:****1.1. Мөрдлөг болгох:**

- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн тухай хууль
- НДЕГ-ын 2015 оны “Стандарт батлах тухай” А/45 дугаар тушаал
- Хөдөлмөрийн дотоод журам
- Нийгмийн даатгалын байгууллагын албан хаагч (ажилтан)-ын мөрдөх хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуйн журам
- Мэргэжлээс шалтгаалах өвчинөөс урьдчилан сэргийлэх, хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн норм, дүрэм

1.2. Осол аваар, гал гарах үед:

- Газар (хэлтэс)-ийн дарга болон холбогдох ажилтанд яаралтай мэдэгдэх;
- Шуурхай арга хэмжээ авах; /гэмтэл саатал гарвал цахилгааны үүсгэврийг яаралтай салгах г.м/
- Аюулгүй байдлыг хангулсны дараа ажлаа үргэлжлүүлэх;
- Гал гарсан тохиолдолд гал унтраагуурыг зааврын дагуу хэрэглэж сурсан байх.

1.3. Хориглох зүйл:

- 6 цагаас илүү хугацаагаар компьютер дээр үргэлжлүүлэн тасралтгүй ажиллахгүй байх;
- Компьютерийн гар болон процессор дээр ус чийг татах эд юмс байрлуулах, идэж уух зүйлс тавих;
- Ажлын байраа түр орхих бүрд компьютерээ цоожлохгүй орхих;
- Статик цэнэг үүсгэгчтэй ойр байлгах;
- Компьютерын процессорын хөргүүртэй хэсгийг хананд шахан байрлуулах;
- Компьютерээ унтраахгүй явах;
- Өрөөний түлхүүрийг харуулд орхихгүй авч явах;

- Цонх, хаалгаа шалгаагүй өрөөг сул орхих;
- Архи, согтууруулах ундаа хэрэглэх, хэрэглэсэн үедээ байгууллага дээр ирэх;
- Байгууллага дотор тамхи татах, ил гал гаргах;
- Ажиллах хугацаандаа хууль бусаар хар тамхи, мансууруулах бодис, хориотой бодис, согтууруулах ундаа хэрэглэх, авч явах, тэдгээрийн нөлөөнд автаж;
- Цахилгаан үүсгэврийн дэргэд шингэн, шатамхай зүйл тавих, асгах, доргиох;
- Ил задгай, шалбарсан цахилгааны утас ашиглах, тэжээлийн залгуурыг хэт ачаалах, дур мэдэн цахилгааны холболт хийх;
- Халтиргаатай шал, шатан дээр анхаарал болгоомжгүй явах;
- Ажлын байранд шатамхай химиин аливаа материал авч ирэх, хадгалах;
- Ажлын бус цагаар гадны хүнийг ажлын байранд зөвшөөрөлгүй нэвтрүүлэх;
- Бусдад эрсдэл учруулж болохуйц материал, хог хаягдал, багаж хэрэгсэлийг орхиж явах.

1.4. Ажил эхлэхийн өмнө:

- Албан хаагч (ажилтан) бүр ажил эхлэхийн өмнө ажлын байр, компьютер, тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал, ажилд хэрэглэх багаж хэрэгсэл, цахилгааны утас гэмтэлтэй эсэхийг шалгана.
- Ажил эхлэхийн өмнө заавал, ядарсан үедээ ажлын байран дээрх дасгал, хөдөлгөөнийг хийнэ.
- Ажил эхлэх бэлэн байдлыг хангана. Үүнд:
 - Сандлын түшлэгийн өндөр ба налууг нуруу чилж ядрахгүй байхуйцаар өөртөө тааруулна.
 - Компьютерийн дэлгэц нүдэнд гялбалт өгөхгүй, нүд дэлгэцийн хоорондох зайд 40-60 см байхаар байршуулна.
 - Хөлөө тавиур эсвэл шалан дээр чилэхгүйгээр гишгэж байхаар сандлын өндрийг тохируулна.
 - Гарын түшлэг тохиромжтой бөгөөд шуу, бугуйг шалтай параллель байхаар байрлуулна.

- Компьютерийн гарны өндөр, налууг ажиллахад ая тухтай байхаар тохируулна.
- Бичиг баримтаяа хялбар хүрч болох зайд байрлуулна.

1.5. Ажлын үед

- Ажлын байран дахь хориглох тэмдэг тэмдэглэгээг ёсчлон биелүүлэх. (Жишээ нь: "Орохыг хориглоно," "Тамхи татаж болохгүй" Нойтон шал"гэх мэт).
- Ажлын байранд шатаар өгсөж буухдаа юм унших, буруу харж явах, хүнтэй ноцолдох, хөөцөлдөх зэргээр анхаарал болгоомж алдахгүй байх;
- Ажлын байранд эд юмс /ширээ сандал, шил, компьютер бусад/ зөөхдөө өөрийн болон бусдын аюулгүй ажиллагаанд хяналт тавих;
- Ажлын байраа орхих бүрдээ цахилгааны аюулгүй байдлыг хангаж хариуцсан цахилгаан төхөөрөмжүүдээ унтрааж хэвших;
- Цахилгааны утас, уртасгагч зэргийг хүний хөлд саад болохгүйгээр, аюулгүй хэлбэрээр байрлуулсан байх;
- Холбооны тоног төхөөрөмж, цахилгааны болон сантехникийн сууринуулалт, гэмтэл засварлах үед хамгаалах хэрэгслийг байнга хэрэглэх; (цахилгаанчин)
- Хэрэв ажилтан нь өндрийн болон агаарын хязгаарлагдмал орчин, ажлын байран дахь сэтгэл санааны тогтвортгүй байдал болон харанхуйгаас айх гэх мэт бие мах бодь болоод сэтгэцийн хувьд эрүүл мэндийн асуудалтай бол тэр тухайгаа өөрийн удирдлагад мэдэгдэнэ. Ингэснээр гарч болох осол, гэмтлээс өөрийгөө болон хамт ажиллагсдаа хамгаалж чадна.
- Өөрийн ажлын байрны аюулгүйн гарцыг мэддэг байх;

1.6. Ажил дуусах үед:

- Ажлын цаг дууссаны дараагаар өрөөнийхөө цахилгааныг унтраах, шалгах, асаалттай байх шаардлагагүй компьютер болон түүнтэй адилтгах бусад тоног төхөөрөмж, цахилгаан хэрэгслийг унтраах, цонх, тагтыг хаах;
- Ажлын байрны орчны бичиг цаас хог хаягдлаа эмхлэн цэгцлэх;
- Ширээ сандлыг байранд зөв байрлуулах;
- Цонх, хаалга шалгаж, өрөөг лацдан харуулд хүлээлгэн өгч, 2 тал гарын үсэг зурсан байх;

1.7. Ажлын байрандаа ирж очих үед:

- Цас, мөс, нойтон цастай үед халтиргаа гулгаатай гөлгөр шат, шал замаар явахдаа халтирч унахаас болгоомжлох;
- Ажлын байранд ирж очих өөрийн гаргасан маршрутын дагуу явж хэвших;
- Байр гудамжны шатаар буух өгсөх, автобусанд сууж, буухдаа шатны бариулаас барих, хонхор гүдгэр, бартаатай, налуу уруу газраар анхаарал болгоомжтой явах;
- Автомашины зам, дутуу ухсан нүх, шуудууг хөндлөн гарах, шинээр барьж байгаа буюу засвар хийж буй объектын хажуугаар өнгөрөхдөө осолд өртөж болох хүчин зүйлийг сайтар ажиглаж, таггүй худганд унаж бэртэхээс болгоомжлох;
- Согтуу хөлчүү, хоорондоо маргалдаж зодолдож буй хүмүүс, юм шидэн хөөцөлдөн тоглож байгаа хүүхэд залуусын дэргэдүүр өнгөрөхдөө сээрэмжтэй байж, үл таних хүмүүсийн халдлагаас болгоомжлох;
- Газар унаж хөглөрсөн төмөр утас, кабельд ойртохоос болгоомжлох;
- Шөнө оройн цагаар ганцаар явахаас зайлсхийж, гар чийдэн гэрэлтүүлэг ашиглаж байх;
- Ширүүн салхи, аянга цахилгаантай бороо, гал, үер усны аюул, байгалийн гамшигаас сээрэмжлэх;

2. Эрүүл ахуйн талаар:

- Байгууллагын зүгээс явагдах эрүүл мэндийн урьдчилан сэргийлэн үзлэгт тухай бүр хамрагдах;
- Ажилтан өөрийн эрүүл мэндээ анхаарал тавих;
- Ажил эхлэхийн өмнө заавал, ядарсан үедээ ажлын байран дээрх дасгал, хөдөлгөөнийг тогтмол хийж хэвших;
- Эмчийн заавраар эм, эмчилгээ хийлгэх шаардлагатай бол өөрийн харьяалах нэгж, албан даргад мэдэгдэнэ.
- Чухал шаардлагатай үед хэрэглэхэд зөвшөөрөгдсөн хувийн эмийн сантай байх;
- Ажлын байран дахь анхан шатны тусламж үзүүлэх мэдлэгтэй байх;
- Албан хаагч (ажилтан)-дыг чанарын шаардлага хангасан ундын усаар хангах;
- Мэргэжлээс шалтгаалах өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх, ХАБЭА-норм, дүрмийг мөрдүүлэх.