



2023 ОНЫ ХАГАС ЖИЛД ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ТАЛАРХЛЫН ТАЙЛАН

2023 оны хагас жилд Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвд иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлдэг гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах нөхцлийг олшруулах, шийдвэрлэх асуудлыг ил тод болгохоор зорин ажиллаа.

Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаар тушаалын “Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хавсралтын дагуу тайланг боловсруулсан болно.

2023 оны хагас жилд (05 дугаар сарын 30-ны байдлаар) Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд биечлэн, бичгээр, цахим, 11-11 төвөөр нийт **1060** талархал, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч 99.9% шийдвэрлэн ажилласан.

Талархал:

- Бичгээр – 9
- Цахимаар - 5
- Утсаар - 0
- 11-11 төвөөр - 14

Өргөдөл, гомдол:

- Бичгээр – 5
- Биечлэн – 0
- Цахимаар – 0
- Утсаар - 0
- 11-11 төвөөр - 18

Санал, хүсэлт :

- Цахимаар – 818
- Утсаар – 172
- 11-11 төвөөр – 3
- Бичгээр - 16

Эрүүл мэндийн сайдын
2022 оны 01-р сарын 25-ны өдрийн
А/50 дугаар тушаалын 2 дугаар
хавсралт

2023 оны I дүгээр улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал
Хүснэгт-1

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлтийн хувь
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлсэн		
1	ГССҮТ	23	22	0	0	1	95,6%

Тайлбар: Хүснэгт 1-д харуулсан мэдээлэлд иргэдээс ирүүлсэн талархал багтсан болно.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал /хэлбэрээр/
Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Үүнээс					
			Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Бусад
1	ГССҮТ	1060	30	35	823	172	0	0

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1.	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	6	26%
2.	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	10	43.47%
3.	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	4	17.39%
4.	Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал	0	0
5.	Бусад	3	13%
	Нийт	23	100%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1.	Санал	982	95.15%
2.	Гомдол	23	2.22%
3.	Мэдэгдэл /Хүсэлт/	27	2.61%
	Нийт	1032	100%

Биеэр гаргасан өргөдөл, гомдлын мэдээлэл

Хүснэгт -5

Д/д	Овог, нэр	Өргөдөл гомдлын агуулга	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн албан тушаалтны нэр, гарын үсэг
1				
2				