



ГЭМТЭЛ СОГОГ СУДЛАЛЫН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН
2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

2026 он

ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв нь иргэд, үйлчлүүлэгчдын 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 2 дугаар хавсралтын дагуу хүснэгтээр тайланг боловсруулсан улирал бүр Эрүүл мэндийн яам руу тайлан илгээдэг.

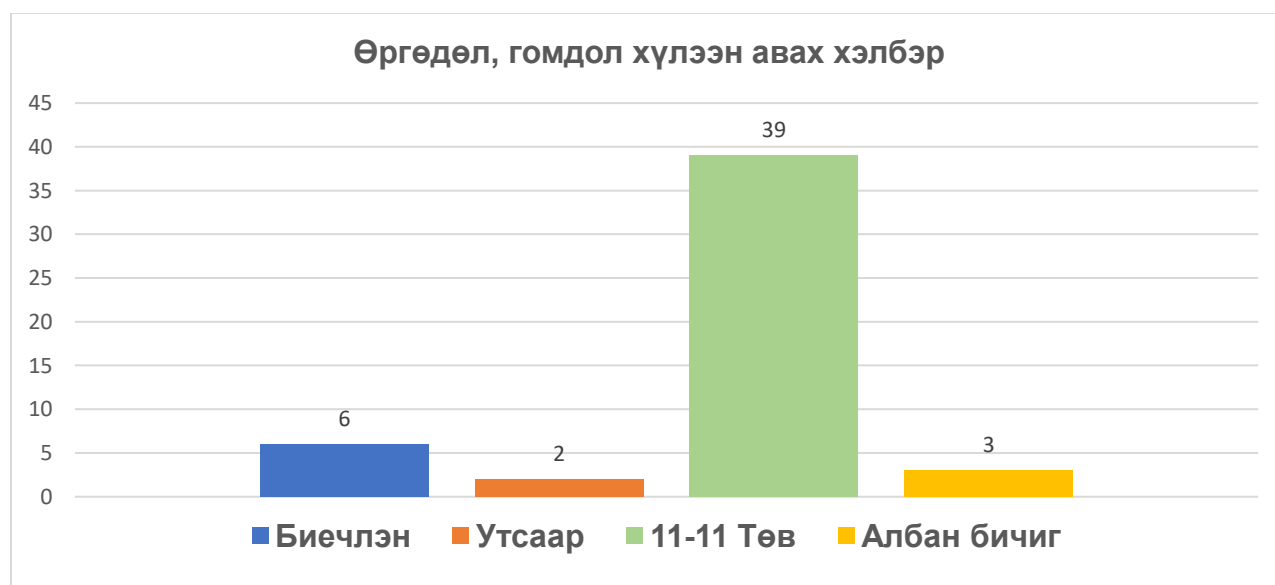
Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд үйлчлүүлэгчид болон эмнэлгийн ажилтнуудаас ирсэн өргөдөл, гомдол, саналыг ГССҮТ-ийн захирлын 2023 оны А/128 тоот тушаалаар баталсан “Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих тухай” ГССҮТ-МББ-Ж-03/2023 журмын дагуу бүртгэж, шийдвэрлэж ажилласан.

ГССҮТ нь өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг 77115222, мөн 11-11 төвөөр иргэдийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авдаг. Мөн Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд иргэдийн санал хүсэлт, гомдлыг ажлын цагаар тогтмол хүлээн авдаг. Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах утас, цахим хаягыг мэдээллийн самбаруудад ил тод харагдахаар байршуулсан.

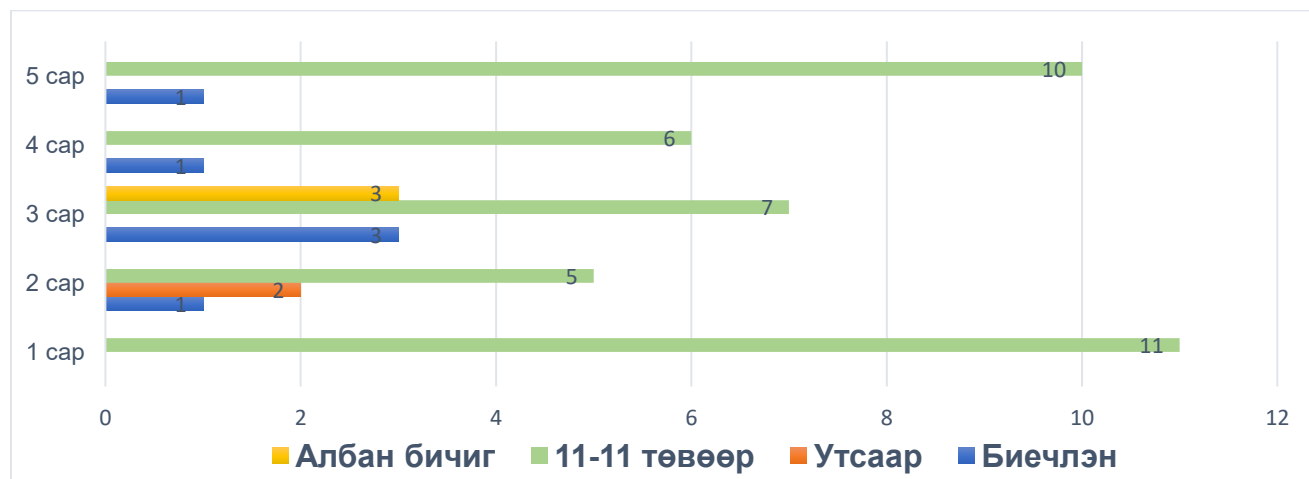
2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар ГССҮТ-ийн Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд нийт 50 өргөдөл гомдол бүртгэгдсэн байна. Үүнээс ГССҮТ-ийн төв эмнэлэг-36, салбар эмнэлэг-14 байна.

Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт:

- Биечлэн- 6
- Утсаар хандсан- 2
- 11-11 төв- 39
- Албан бичиг-3



Өргөдөл гомдол бүртгэгдсэн байдал /сараар/



Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаар тушаалын “Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын 2 дугаар хавсралтын дагуу хүснэгтээр тайланг боловсруулсан улирал бүр Эрүүл мэндийн яам руу тайлан илгээдэг.

1-р хүснэгт

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	1	1	0	0	49	50	6	2	0	39	3	50

2-р хүснэгт

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)									
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

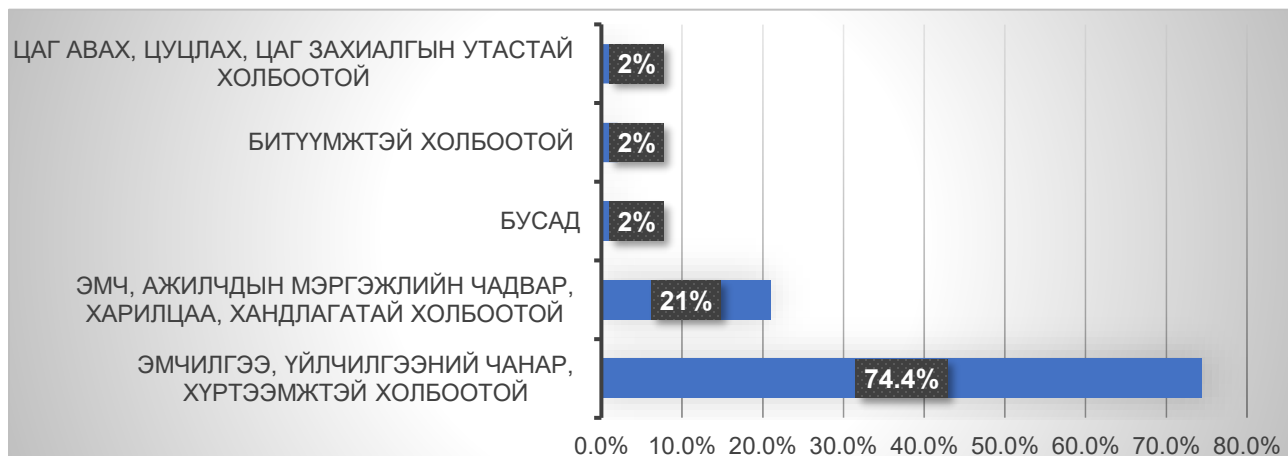
Байгууллагын нэр	МД	Гомдлын тоо	Гомдол									
			Шийдвэрлэсэн					Шийдвэрлээгүй				
			Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй	
			Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо			
А	Б	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв	1	49	45	1	0	0	0	0	0	0	3	0

3-р хүснэгт

№	Гомдлын агуулга	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
А	Б	В	1	2
Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв				
2	Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	6	34	31
	Эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой	7	10	10
	Эмчилгээний төлбөр дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	8	0	0
	Битүүмжтэй холбоотой	9	2	2
	Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой	10	2	2
	Өмнөх гомдлын хариу өгөөгүй асуудлаар	11	0	0
	Бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, шалгалт болон багц цагийн тодорхойлолт гаргуулах г.м)	12	2	2
Дүн			50	47

Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулгыг хувиар илэрхийлбэл:

- Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 34 буюу 68%
- Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлагатай холбоотой 10- буюу 20%
- Битүүмжтэй холбоотой 2 буюу 4%
- Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой 2 буюу 4%
- Бусад 2 буюу 4%



Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 94%.

1. Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой гомдол нийт 31 буюу 91.1% шийдвэрлэсэн байна. Үүнд тасаг хоорондын уялдаа холбоо болон хүлээгдэлтэй холбоотой гомдол зонхилж бүртгэгдэж байна. ЭМТҮЧАБ-ын албанаас тухай бүрт нь холбогдох тасаг нэгжийн эрхлэгч, ажилчидтай чанар сайжруулах ажлын хүрээнд сургалт, хэлэлцүүлэг хийн, гарсан үр дүнг танилцуулан ажиллаж байна.
2. Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол нийт 10 буюу 100% шийдвэрлэсэн байна. Гомдлын дагуу холбогдох тасаг нэгжийн эрхлэгчтэй холбогдон сануулах арга хэмжээ авсан. Мөн ГССҮТ-ийн эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн салбар хороотой хамтран ажиллаж байна.
3. Битүүмжтэй холбоотой 2 буюу 100% шийдвэрлэж, холбогдох тасаг нэгжийн эрхлэгчтэй холбогдон битүүмжийг гаргасан.
4. Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой 2 буюу 100% шийдвэрлэсэн байна.
5. Бусад хэсэгт орсон 2 гомдол буюу 100% шийдвэрлэсэн байна. Зогсоолын төлбөртэй холбоотой гаргасан гомдол, зонхилж байна.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ЭМТҮЧАБА-НЫ АЮУЛГҮЙ БАЙДАЛ,
ЭРСДЭЛ ХАРИУЦСАН МЕНЕЖЕР

Э.НОМИН-ЭРДЭНЭ

ХЯНАСАН:

ЭМТҮЧАБА-НЫ ДАРГА

Б.БАТ-ОРГИЛ