



2024 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

/ЭМС-ын 2022 оны А/50 тоот тушаалын хэрэгжилт/

2024 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛ

[illegible]

2023 ОНЫ I УЛИРАЛТАЙ ХАРЬЦУУЛСАН ДҮН

Байгууллагын нэр	ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ				ХҮЛЭЭН АВСАН ХЭЛБЭР				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
	1	2		3	4				5
Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагааг ар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээл гэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн
2023 он хагас жил	-	102	12	12	34	10	-	82	-
2024 он хагас жил	1	100	11	9	10	15	-	95	1
	+1	-2	-1	-3	-24	+5		+13	+1

2024 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛ

ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ									
Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
2	27	54	26	-	1	-	-	5	-

2023 ОНЫ МӨН ҮЕТЭЙ ХАРЬЦУУЛСАН ДҮН

ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ									
Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
	34	68	19	-	-	-	-	7	-
2	27	54	26	-	-	-	-	5	-
	-7	-14	+7					-2	-

АГУУЛГЫН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

Өргөдөл, гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	12	9,5%	- Ходоод, бүдүүн гэдэсний дурангийн хангалтыг Эрүүл мэндийн байгууллагуудад хийх - Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн тендер худалдан авалтын тогтолцоог сайжруулах
Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	12	9,5%	- Эрүүл мэндийн байгууллагаар байнга үйлчлүүлдэг хэцүү үйлчлүүлэгч нар ирж, эмч эмнэлгийн ажилчдад санаатайгаар дарамт үүсгэх, хэрүүл маргаан үүсгэх тохиолдол байгаа нь энэ төрлийн гомдолын тоог нэмэгдүүлж байна. Энэ төрлийн иргэдийн нэгдсэн бүртгэлийг үүсгэн, сайжруулах
Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал /ЭМДҮЗ-ын тогтоолтой холбоотой эмчийн үзлэгийн цагийн хүлээгдэл /	39	30,9%	- 2024 оны 04-р сараас хэрэгжсэн ЭМДҮЗ – ийн тогтоолтой холбоотой хүлээгдэл үүсч, эрүүл мэндийн даатгалын битүүмж их үүссэнтэй холбоотой гомдолууд бүртгэгдэж байна. Үүнд: - Амбулаторийн үзлэгийн цагийн алхам 10 минут болсонтой холбоотой үүдэлтэй хүлээгдэл үүсэж гомдол их гарч байна - ЭМДҮЗ –ийн 06 – р тогтоол шийдвэрийг ард иргэдэд таниулах, сургалт сурталчилгаа хийж байх
Бусад - Иргэдийн буруу ойлголт - Бусад ЭМ-ийн байгууллагатай холбоотой - Гэрээт байгууллага /Авто зогсоол / - Эрүүл мэндийн даатгал - Иргэнээс төлбөр мөнгө авсантай холбоотой	37	29,3%	ЭМЯ- наас гарч буй хууль тогтоомж, ЭМСайдын холбогдох тушаал шийдвэрийг анхан болон 2- р шатлалын эрүүл мэндийн байгуулгуудад таниулан мэдээллэх , хэрэгжилтийг хянадаг байх .
Цахим бүртгэл, байгууллага хоорондын уялдаа холбоотой	26	20,6%	- Е- Mongolia цахим цаг олголт нь амбулаторийн хий хүлээгдэл, давхардуулсан олон тооны цаг цахимаар бүртгэгдсэнтэй холбоотой амбулаторийн үзлэгийн гомдол ихсэсэн. - Үйлчлүүлэгч Е-Mongolia системээс үзлэгийн цаг авч ирэхдээ дахин эрүүл мэндийн байгууллагад баталгаажуулах тохиолдол гардаг тул Call center 1800-0119 нэгдсэн цаг захиалгын дугаар болон Е-Mongolia

			системийн бүртгэлийн үйл ажиллагаа, эрүүл мэндийн байгууллагын хамтын үйл ажиллагааг сайжруулах - 77110111 дугаарт 1 ажилтан сууж өдөрт 100-150 хүн холбогдож байгаа хүрэлцээ муу байна. Энэ утасны дуудлагатай холбоотой гомдолыг ЗГ-ын 1111-т бүртгэмээргүй байна. Иргэн болгон руу утасдаж хариуг хэлдэг энмнэлгийн ажилчдад хүндрэлтэй байна. Байгууллагын гомдолын тоог нэмэгдүүлж байна - Цахим бүртгэлт утасны дугааргүй бүртгэл ирж байгааг болиулах
Нийт	126	100%	.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

УНТЭ-ИЙН ЭМТҮЧАБА-НЫ ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР

Э.ЦЭНГЭГТУУЛ