



┌ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМАНД ┐

**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

14210 Улаанбаатар хот, Сүхбаатар дүүрэг,
С.Зоригийн гудамж-2, Утас: +976-77111027
И-мэйл: info@fchm.edu.mn

2024.12.15 № 112089
танай _____-ны № _____-т

┌ Тайлан хүргүүлэх тухай ┐

2024 оны жилийн эцсийн өргөдөл гомдлын тайлан мэдээг Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газраас баталсан загварын дагуу 2024 оны 12 дугаар сарын 20-ны өдрөөр тасалбар болгон хүргүүлж байна.

Хавсралт 6 хуудастай.

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРЛЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Л.БЯМБАСҮРЭН

142240082



1926

**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот

2024 он

2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦЭС

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ					ХҮЛЭЭН АВСАН ХЭЛБЭР				
Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
1	2	3	4	5					
Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомж ид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр 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	
2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦЭС	1	201	26	71	36	49	209	5	

2023 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦЭСТЭЙ 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 ажиллагаагаар 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, үйлчилгээг 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		214	17	22	31	40	5	152	25
2024 он	1	201	26	71	36	49	-	209	5
	+1	-13	+9	+49	+5	+9	-5	+57	-20

2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦЭС

ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ							
ШИЙДВЭРЛЭЖ ХАРИУ ӨГСӨН			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/		Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/
Албан бичгээр	Цахимаа р	Утсаа р	Биечлэн	Харьяалын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	
13	177	68	40	1	-	-	11
							-

2023 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦЭСТЭЙ ХАРЬЦУУЛСАН ДҮН

ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ							
ШИЙДВЭРЛЭЖ ХАРИУ ӨГСӨН			Бусад байгууллагад шилжүүлсэн			Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	
Албан бичгээр	Цахимаа р	Утсаа р	Биечлэн	Харьяалын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/
-	-	246	-	-	-	-	7
4	10	214	28	1	-	-	11
+4	+10	+32	+28	+1	-	-	+4
							-

АГУУЛГЫН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

Өргөдөл, гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	40	19.9%	- Амбулаторын тусламж үйлчилгээний хүлээгдэлийн улмаас оочир их үүсч, иргэд 2-4 долоо хоногийн дараах цаг олгогдож байгаад гомдол их ирж байна. - Давтан үзлэгийн цагийн цагийн үзлэгийн үндсэн цагтай зэрэгцүүлэн тусламж үйлчилгээ үзүүлдэгээс иргэдэд хүлээгдэл болон үл ойлголцол их үүсч байна. - Амбулаторын тусламж үйлчилгээн дээр үндсэн эмч нар бус, суралцагч эмч нар ажиллаж байгаа болон амбулаторын үзлэгийн үзлэгийн хуваарьтай үндсэн эмч тасгийн эмчилгээ үйлчилгээ давхцах, тасагт дуудагдах нөхцөл байдлаас үүдэн гомдол ирж байгаа тул хуваарит өдрүүдэд үндсэн эмч нар үзлэгийн цагтаа бүтэн суух шаардлагатай байна. Үүд дээр хяналт тавих.
Эмч ажилчдын болон үйлчлүүлэгчдийн харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	44	21.9%	- Эрүүл мэндийн байгууллагаар байнга үйлчлүүлдэг хэцүү үйлчлүүлэгч нар ирж, эмч эмнэлгийн ажилчдад санаатайгаар дарамт үүсгэх, хэрүүл маргаан үүсгэх тохиолдол байгаа нь энэ төрлийн гомдлын тоог нэмэгдүүлж байна. Энэ төрлийн иргэдийн нэгдсэн бүртгэлийг үүсгэн, сайжруулах. Зөрчил гаргасан тохиолдолд авах арга хэмжээг тодорхой болгох, Эмч эмнэлгийн ажилчдад өөрсдийгөө хамгаалах аргыг тодорхой болгон, иргэд болон ажилчдад мэдээллэн таниулах. - Үйлчлүүлэгчдын Эрүүл мэндийн боловсролын дутмаг байдлын улмаас гомдол их үүсч байгаа тул Нийтэд боловсрол олгох, мэдээллээр хангах байдлыг сайжруулах шаардлагатай байна. - Ажилчдын харилцаа хандлагийн дутмаг байдал, үйлчлүүлэгчтэй зүй бусаар харилцах байдалтай холбоотой гомдлууд бүртгэгддэг. Энэ тал дээр зохицуулах сувилагч нар, цахим бүртгэлийн ажилчдын ажлын ачааллын байдлыг бодитоор үнэлэн, ажил үүргээ биелүүлэхэд бухимдахгүй байх нөхцөлөөр хангах мөн харилцаа хандлагийн сургалтыг арга барилыг өөрчлөх шаардлагатай гэж үзэж байна.
Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал	74	36.8%	- Эрүүл мэндийн даатгалын битүүмж их үүссэнтэй холбоотой гомдолууд бүртгэгдэж байна. - ЭМЯ- наас гарч буй хууль тогтоомж, ЭМСайдын холбогдох тушаал шийдвэрийг /ЭМДҮЗ –ийн 06 – р тогтоол/ ард иргэдэд таниулах, сургалт сурталчилгаа хийж байх нэн шаардлагатай байна. - ЭМДҮЗ-ийн 06-р тогтоолын дагуу Үзлэгийн цагтаа ирээгүйд 20,000 төгрөгний торгууль тавигдаж байгаад үйлчлүүлэгч нар эсэргүүцэж гомдол гаргаж байна. Иргэдэд Эрүүл мэндийн салбарт үйлчлүүлэх үеийн зөвлөгөө мэдээлэлийг бүх төрлийн мэдээллийн урсгалыг ашиглан тогтмол хүргэж байх. Үүнд:
ЭМДҮЗ-ын тогтоолтой холбоотой Цахим бүртгэлтэй холбоотой			

			- Эмнэлгийн үзлэгийн цаг хэрхэн авах, хэрхэн цуцлах - Харьяаллын дагуу Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг авахдаа шатлалуудаар тодорхой мэдээллээр хангах ЭМЯ-наас гарч буй хууль тогтоомж, ЭМСайдын холбогдох тушаал шийдвэрийг мэдээллэж байх.
Тендэртэй холбоотой	5	2.5%	- Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой - Эм хангамж болон, Тендерийн асуудлуудын улмаас үйлчлүүлэгчид эм тариа, эмнэлгийн хэрэгсэлийн хомсдол дутагдалтай байдлуудыг бүрэн хангаж шийдвэрлэж байх шаардлагатай байна. - Эм, эмнэлгийн хэрэгсэлийн тендер худалдан авалтын тогтолцоог сайжруулах
Бусад - Төлбөртэй үйлчилгээ - Гэрээт байгууллага /Авто зогсоол / - Нийтийн ариун цэврийн өрөөний нөхцөл байдлыг сайжруулах	38	18.9%	- Төлбөртэй үйлчилгээний талаарх Сангийн сайд, ЭМС-ын хамтарсан тушаал 2022.02.28 49/A118 тушаалын талаар үйлчлүүлэгчид мэдээллийг бүрэн хангах шаардлагатай байна. - Авто зогсоолын ховсдолтой байдлын улмаас /Эмнэлгийн зогсоолын барилгын ажил болон зам хааснаас үүдэн гомдол бүртгэгддэг. - Тохжилт орчин нөхцөлийг шаардлагатай хэсгүүдэд хийх. - Амбулаторийн Эхо хэсгүүдэд нэг удаагийн дэвсгэр, салфетка, ариутгагч шингэний хангамж болон хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллах.
Нийт	201		

Тайлан гаргасан:

УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА-ны Аюулгүй байдал, эрсдэл хариуцсан менежер



/Г.Марал/