



**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

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

2025.05.22 № 1/828
танай _____-ны № _____-т

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМНЫ
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ
УДИРДЛАГЫН ГАЗАРТ

Тайлан хүргүүлэх тухай

Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлгийн 2025 оны 1-р улирлын өргөдөл гомдлын тайлан мэдээг Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газраас баталсан загварын дагуу 2025 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрөөр тасалбар болгон хүргүүлж байна.

Хавсралт 6 хуудастай.

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРЛЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Л.БЯМБАСҮРЭН

142251382



1925

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛЭГ

2025 ОНЫ I-Р УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН
/2024.12.16-2025.03.31/

Улаанбаатар хот

2025.04.05

2025 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
	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 хэрэгжүүлэх тэй 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	
2025 I улирал	-	55	11	19	10	17	1	57	-	85

2024 оны мөн үетэй харьцуулсан дүн

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
	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 хэрэгжүүлэх тэй 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 он I	1	56	1	1	5	10	-	43	1	59
2025 он I	-	55	11	19	10	17	1	57	-	85
	1	1	-10	-18	-5	-7	-1	-14	1	-26

2025 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар

[illegible]

2024 оны мөн үетэй харьцуулсан дүн

[illegible]

АГУУЛГЫН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

№	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	24	28%	1. Амбулаторын үйл ажиллагааны зохион байгуулалтыг сайжруулах “Амбулаторын үйл ажиллагааны журам” шинэчлэх, цахим бүртгэл, цаг олголтын үйл ажиллагааг сайжруулах, кассын тоог нэмэгдүүлэх эсвэл төлбөр төлөх талын олон аргуудыг нэвтрүүлэх, ямар тохиолдолуудад төлбөрийг хэрхэн төлөх талаарх мэдээллийг үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтой харагдах зураглалыг гарган ил байршуулах мөн УНТЭ гадаад сайтад тавих, 77110111 – Операторын тоог нэмэгдүүлэх, Call center ажиллуулах. 2. Яаралтай тусламжийн тасгийн үйл ажиллагааны журмыг шинэчлэх, иргэдийн мэдээллийн самбарт байршуулах. 3. Лабораторын үйл ажиллагаатай холбоотой: Шинжилгээний цагийн хэрхэн авах, Хариуг хэрхэн хаанаас ямар байдлаар авах, /Эмгэг судлалын шинжилгээний хариу/ 4. Тендер, эмийн хомсдолтой холбоотой гомдлууд их бүртгэгдэж байна. 5. Сургалтын албатай холбоотой Суралцагч эмч нарын эрх үүргийг нарийн мөрдүүлэх, харилцаа хандлага, ёс зүйн сургалтын чанарыг сайжруулах
2	Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	9	11%	- Өргөдөл гомдлын журмыг боловсруулах - Эмчийн ёс зүйн талаар мэргэжлийн сургагч багшаар “үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн зөв харилцах” сургалтыг тогтмол зохион байгуулах
3	Эмчилгээний төлбөр хүсэхтэй холбоотой	4	5%	-
3	Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал Үүнд: -	28	31%	- ЭМДЕГ-т Иргэдэд мэдээлэл өгөх тал дээр санал хүргүүлэх /тушаалууд болон битүүмжийн талаар - Хэрэгжиж байгаа тушаалын гадаад сайтад мэдээллэж байх

4	Бусад асуудлаар - Иргэдийн буруу ойлголт - Төлбөр лист - Гэрээт байгууллага - Тендер - Битүүмж - Амбулаторийн зохион байгуулалтын үйл ажиллагаатай холбоотой - ЭМДҮЗ-ын тогтоолтой холбоотой - Хэцүү үйлчлүүлэгч – Үйлчлүүлэгчийн харилцаа хандлагатай холбоотой	48	56%	Иргэдийн буруу ойлголт - Мэдээллийн дутмаг байдалтай шууд холбоотойгоор бүртгэгдсэн гомдлууд бүртгэгддэг. - УНТЭ-ийн гадаад сайт болон мэдээллийн самбаруудад тусламж үйлчилгээнд хэрхэн хамрагдах талаарх ойлголтуудыг өгч, эмнэлгийн мэдээллийн урсгалыг сайжруулах. Хэцүү үйлчлүүлэгч буюу “Цагаан код” журмыг боловсруулах, хэрэгжүүлэх
	Нийт	85	100%	

Тайлан гаргасан:

УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА-ны Чанарын мэдээлэл хариуцсан мэргэжилтэн:



/С.Гэрэлчимэг/