



**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

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

2025.09.29 № 1/1483
танай 2025.09.25-ны № 9/4642 -т

**ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМНЫ
САЛБАРЫН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД АУДИТЫН
ГАЗАРТ**

Тайлан хүргүүлэх тухай

Эрүүл мэндийн яамны 2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдрийн 9/4642 дугаар албан бичгийн дагуу Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн 2025 оны III улирлын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг 2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдрөөр тасалбар болгон хавсралт хүснэгтийн гарган хүргүүлж байна.

Хавсралт 6 хуудастай.

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРЛЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Л.БЯМБАСҮРЭН

142252326



УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ

2025 ОНЫ III УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

/2025.09.25 өдрөөр тасалбар болгов/

Улаанбаатар хот

2025.09.26

Хүснэгт 1. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын төрөл

	Өргөдөл, гомдлын төрөл					Хүлээн авсан хэлбэр						Хууль хяналтын байгууллагыг агуудаас ирсэн хүсэлт, албан бичиг		
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Дүн	Биеэр	Утсаар	Цахим аар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	Дүн		Талархал	
Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлэг	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гаргасан хүсэлтийг;	Төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;	төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг;	Гомдлоос бусад асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг-санал, мэдэгдлийн шинжтэй байж болно.		Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаар аар	Бэб сайт, аппликэйшн сошиал, флатформ мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн цахим аар шилжүүлсэн			Цагдаа, шүүх, Прокуратурын зөвшөөрлийн албан бичгийн хүсэлт		
	2025 он III улирал	-	36	-	8	44	12	2	5	27		46	11	22
2025 он III улирал /Өссөн дүнгээр/	-	126	14	36	176	32	18	6		122		178	49	69

2024 оны III улиралтай харьцуулсан дүн

	Өргөдөл, гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр						Таларх ал	
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Дүн	Биеэ р	Утсаа р	Цахи маар	11-11 төвөөс шилжүү лсэн	Албан бичгээ р		Дүн
Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлэг	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гаргасан хүсэлтийг,	Төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг,	төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг,	Гомдлоос бусад асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг- санал, мэдэгдлийн шинжтэй байж болно.		Иргэн өөри йн биеээ р ирж, өргөд өл өгсөн	Байгу уллаг ын тусга й дугаа раар	Бэб сайт, аппл икей шин соши ал, флат форм мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгд эн цахима ар шилжүү лсэн			
2025 он III улирал	-	126	14	36	176	32	18	6	122		178	49
2024 он III улирал	1	149	23	47	220	25	33	0	161	1	220	-
Зөрүү	-1	-23	-9	-11	+25	7	-15	+6	-39	+68	+27	

Хүснэгт 2. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

УНТЭ	Шийдвэрлэлтийн байдал										Шийд- вэрлэ сэн тоо	Тайланд ируулсэн шийдвэрл элтийн хувь		
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн						Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлсэн				Хугацаа болоогүй	Шийдв эрлэх болом жгүй
	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	11-11 төв	Ажл ын байр анд тух айн цагт нь	Дүн	Харья аллын дагуу шилжүү лсэн тоо	Хууль, хяналтын байгуул лагад шилжүү лсэн тоо	Хугацаа хэтрүүлэ н шийдвэр лэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрл эсэн /60 хоног/				
2025 он III улирал	2	-	18	12	6	38	2	-	-	-	6	0	38	100.0
2025 он III улирал /Өссөн дүнгээр/	2	11	100	12	35	160	2	-	-	-	6	0	160	100.0

Хүснэгт 3. Өргөдлийн агуулга

Гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	10	21.7	✓ Тус чиглэлд бүртгэгдсэн 10 гомдлын 30% нь Амбулаторийн эмч, зохицуулах сувилагч нарын цагийн менежменттэй хамааралтай байсан. Иймээс цаашид дотоод хяналт амбулаторийн журам мөрдөлтийг сайжруулахад зорилтот хариу арга хэмжээ авч үр дүнг тооцон ажиллах үйл явцыг сайжруулахад чиглэн ажиллана. ✓ 50% нь оношилгооны үйл явцтай холбоотой байснаас: 1. Сүлжээний асуудлаас хариу хэвлэхтэй холбоотой; 2. MRI аппаратын эвдрэлтэй холбоотой; 3. Дурангийн оношилгоог бүдүүн шулуун гэдэсний болон ходоодны дуранг хамт 1 үйлдлээр хийлгэх хүсэлтэй хамааралтай байсан. Энэхүү гомдлыг бууруулахад эрсдэлийн бүртгэлийн санд шилжүүлэн эрсдэлийн үнэлгээ хийж тохиолдлын хариу арга хэмжээ авах цаг үеийн зохицуулалтаар шийдвэрлэж ажиллаж эхлүүлсэн. ✓ 20% нь тасаг төвийн үйл ажиллагаатай хамааралтай байсан бөгөөд 1 тохиолдлыг ажлын хэсэг байгуулан шийдвэрлэсэн. Харин 1 тохиолдолд бусад байгууллагатай хамтран ажилласан. Энэхүү чиглэлд бусад ЭМБ болон төрийн албаны байгууллагуудтай багаар хамтран ажиллах үйл ажиллагааг сайжруулахад анхаарч албаны төлөвлөлтөд нэмэлтээр оруулан хариу арга хэмжээ авч эхлүүлсэн.
Эмч ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	9	19.6	✓ Тус улиралд бүртгэгдэж шийдвэрлэсэн гомдлын 19.6% нь ёс зүйтэй хамааралтай байсан бөгөөд эмнэлгийн ёс зүйн хороотой хамтран ажиллаж удирдлагын болон эмч нарын ярианд ерөнхий мэдээллээр ханган зөвлөмж өгч ажилласан. Энэ төрлийн гомдол нь өмнөх оны мөн үес 8.7%-аар буурсан амжилттай ажилласан. Үр дүн нь тасралтгүй мэдээллээр хангасан, зорилтот сургалт зохион байгуулж дотоод хяналтыг сайжруулсантай холбоотой. Цаашид:

			✓ Цагаан код идэвхжүүлэх журам боловсруулсан, хэлэлцүүлж батлуулахад бэлэн болгосон. Хэрэгжилтийг хангаж үр дүнг тооцдог болно. ✓ ЗХНА, Ёс зүйн хороотой хамтран сургалтын цар хүрээ чиглэлийг нэмэгдүүлэх зорилттой ажиллах; ✓ Дутагдал гаргасан ажилчдад хариу арга хэмжээг үр дүнтэй авч ажиллаж хэвшүүлэх;
Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	3	6.5	✓ Нийт гомдлын 6.5% нь ЭМДЕГ-н тушаалтай холбоотойгоор тусламж үйлчилгээ төлбөртэй болсонтой хамааралтай байсан. ✓ ЭМДҮЗ тогтоол, тушаалын талаарх иргэдийн мэдээллийг сайжруулах шаардлагатай байна. ✓ НЭМ Салбарыг иргэдэд хүргэх мэдээллийг тасралтгүй, тогтмол хийлгэх саналтай.
Бусад асуудлаар	11	23.9	Бусад чиглэлд ирсэн гомдол шийдвэрлэлтэд манай эмнэлгийн зүгээс цаг хугацаанд нь дүн шинжилгээ хийж ажиллаж байгаа бөгөөд нийт гомдол өмнөх оны мөн үеэс эрс буурсан үр дүнтэй гарсан тул нэмэлт санал одоогоор үгүй байна.
Үндэслэлгүй, хамааралгүй болон шийдвэрлэх боломжгүй	13	28.3	Бүртгэгдсэн гомдлын үр дүнг үзэхэд тус эмнэлэгт хамааралгүй, шийдвэрлэх боломжгүй гомдол 28.3% эзэлсэн. Энэ нь иргэдийн хувийн хүсэлт, үндэслэлгүй өгүүлэмжтэй, бүртгэл андуурагдсантай хамааралтай байсан. Иймд үндэслэлгүй гомдлыг эмнэлгийн нийт гомдлын тооноос хасаж үр дүнг тооцож байх саналтай.
НИЙТ	46	100	

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА-ны Чанарын
мэдээлэл хариуцсан мэргэжилтэн:

ХЯНАСАН:

 /С.Гэрэлчимэг/
/Ч.Өнөрсайхан/