



**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

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

2025. 12. 30 № 4/1973

танай _____-ны № _____-т

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

Тайлан хүргүүлэх тухай

Эрүүл мэндийн яамны 2025 оны 12 дугаар сарын 18-ны өдрийн 9/6025 тоот албан бичгийн дагуу Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн 2025 оны жилийн эцсийн Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг 2025 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдрөөр тасалбар болгон хүргүүлж байна.

Хавсралт ¹⁰..... хуудастай.

ТӨЛӨВЛӨЛТ, ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА
ЭРХЭЛСЭН ДЭД ЗАХИРАЛ



О.ЧОЙДОГ

142252956



УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ

**2025 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
ТАЙЛАН**

/2025.12.25 өдрөөр тасалбар болгов/

Улаанбаатар хот
2025.12.30

2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн
..... дугаар албан бичгийн хавсралт

2025 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт 1.

	Өргөдөл, гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
	Мэдэгдэл	Санал	Хүсэлт	Гомдол	Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлэг	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс 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.	Төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэрээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өрсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Бэб сайт, аппликейшн сошиал, флатформ мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн цахимаар шилжүүлсэн	-	258
2025 он жилийн эцэс	-	17	60	181	63	33	6	156	-	258

2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн
..... дугаар албан бичгийн хавсралт

2024 оны жилийн эцсийн байдалтай харьцуулсан дүн

Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлэг	Өргөдөл, гомдлын төрөл				Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр					Дүн
	Мэдэгдэл	Санал	Хүсэлт	Дүн			Биечлэн	Утсаар	Цахима ар	11-11 төвөөс шилжүү лсэн	Албан бичгээр	
	Үндсэн хууль, бусад хууль тотлоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс 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.	Төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагааг иргэдийн хуулиар хамгаалдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчилдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өрсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Баб сайт, аппликейшн сошиал, флатформ мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн цахимаар шилжүүлсэн	-	258	258	258
2025 он жилийн эцэс	-	17	60	181	63	33	6	156	-	258	258	
2024 оны жилийн эцэс	1	26	71	201	36	49	0	209	5	299	299	
Зөрүү	1 ↓	9 ↓	11 ↓	20 ↓	27 ↑	16 ↓	6 ↑	53 ↓	5 ↓	41 ↓	41 ↓	

2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн
..... дугаар албан бичгийн хавсралт

2024 оны жилийн эцсийн байдалтай харьцуулсан дүн

Улсын Нэгдүгээр Төв Эмнэлэг	Шийдвэрлэлтийн байдал										Шийд вэрлэ сэн тоо	Тайланд ирүүлсэн шийдвэрлэлти йн хувь	
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн					Бусад байгууллагад шилжүүлсэн							
	Албан бичгээр	Цахи маар	Утсаар	11-11 тев	Биечл эн /Ажлы н байра нд тухайн цагт/	Харь яалл ын дагуу шилж үүлсэ н тоо	Хууль, хяналт ын байгуу лагад шилжү үлсэн тоо	Хугацаа хэтрүүл эн шийдвэ рлэсэн /30 хоног/	Хугацаа хэтрүүлсэн	Хугацаа болоог үй			Шийд вэрлэ х болом жгүй
					Дүн								
2025 он жилийн эцэс	36	-	137	28	42	3	-	-	6	12	0	243	100%
2024 оны жилийн эцэс	13	177	68	40	298	1	-	-	-	0	0	298	100%
Зөрүү	23 ↑	177 ↓	69 ↑	2 ↑	55 ↓	2 ↑	-	-	6 ↑			55 ↓	

2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн
..... дугаар албан бичгийн хавсралт

Иргэдээс ирүүлсэн гомдол агуулгаар

Хүснэгт 3.

Гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	62	34.3%	<p>Тус чиглэлд бүртгэгдсэн гомдлуудын дийлэнх нь амбулаторийн эмч, зохицуулах сувилагч нарын цагийн менежмент, сүлжээний эвдрэл, тоног төхөөрөмжийн эвдрэл зэрэгтэй хамааралтай байсан. Иймээс цаашид:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дотоод хяналт, амбулаторийн эрсдэл бууруулах чиглэлд зорилтот ажил зохион байгуулж, журам мөрдөлтийг сайжруулахад чиглэсэн арга хэмжээ авч үр дүнг тооцон ажиллах эргэх холбооны зарчмыг баримтлах үйл явцыг сайжруулахад чиглэн ажиллахаар төлөвлөсөн. • Сүлжээний болон тоног төхөөрөмжийн эрсдэлийн үнэлгээг өргөтгөн хийж, эрсдэл бууруулах, шилжүүлэх үйл ажиллагааг тасралтгүй зохион байгуулах, тохиолдолд суурилсан хариу арга хэмжээ авч үр дүнг эргэн хяналтын үр дүнтэй уялдуулан багаар ажиллаж эхлүүлсэн.
Эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой	32	17.7%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ЭМТҮЧАБАлаба нь Эмнэлгийн ёс зүйн хороо, дэд хороо, тасаг, төв, албад, албан хаагчидтай багаар хамтран ажиллаж үр дүнг тооцон ажилласан. ✓ Тус эмнэлэг нь 2025 оны эхэнд төв, тасаг, нэгжийн дарга, менежерийн түвшний ажилтнуудаас сургалтын хэрэгцээг тодорхойлох асуумж судалгааг авч, 2025 оны сургалтын нэгдсэн төлөвлөгөөг боловсруулж, батлуулан 58 удаагийн сургалтыг тасралтгүй амжилттай зохион байгуулсан. Үүнд: <ul style="list-style-type: none"> • 2025 оны 01 дүгээр сарын 08-ны өдөр “Манлайлал, түүний хэлбэрүүд” • 2025 оны 01 дүгээр сарын 14-ний өдөр “Шинэ цагийн сувилагчийн манлайлал” • 2025 оны 01 дүгээр сарын 22-ны өдөр Төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай хууль • 2025 оны 01 дүгээр сарын 23-ны өдөр “Эерэг хандлага, бүтээлч сэтгэлгээ” • 2025 оны 03 дугаар сарын 15-ны өдөр “Манлайллын далд хүчин зүйлс”,

		<p>“Шинэ ажилтныг дасан зохицуулах хөтөлбөр”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2025 оны 03 дугаар сарын 19-ний өдөр “Шинэ цагийн эмчийн манлайлал” • 2023.05.15 - “Хүний эрх ба гэмт хэрэг” - 3 тасаг нэгж • 2025 оны 04 дүгээр сарын 30-ны өдөр “Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн ажилчдын сэтгэцийн эрүүл мэндийг үнэлсэн байдал” • 2025.05.08-2025.07.17-ны өдрийн хугацаанд 15 сэдвийн дагуу 7 нэгжийн 51 ажилтанд “Харилцаа хандлага, ёс зүй, зөөлөн ур чадвар болон Багаар ажиллах чадварын сургалт” • 2025 оны 05 дугаар сарын 27-ны өдөр Монголын сувилагчдын нийгэмлэг, Эрүүл мэндийн яамтай хамтран зохион байгуулсан “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүй ба үнэ цэнэ зэрэг сургалтуудыг зохион байгуулж ажилласан. <p>✓2025 оны эхний хагас жилд ёс зүйтэй хамааралтай гомдол 18 бүртгэгдэж шийдвэрлэгдсэн бол сүүлийн хагас жилд 14 болж энэ төрлийн гомдол 22.2%-иар буурсан ахиц гарсан.</p> <p>✓Тус эмнэлэг нь тайлант хугацаанд “Лекс консалтинг бюро” хуулийн феримтэй хамтран ажиллаж өргөдөл гомдлыг тухай бүрд нь эрх зүйн хүрээнд шуурхай шийдвэрлэсэн, ажилчдад ёс зүйн чиглэлийн сургалт зөвлөмж өгч ажилласантай хамааралтай байлаа.</p> <p>Цаашид:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ЗХНА, Ёс зүйн хороо, СЭШХАА-ууд хамтран Ёс зүйн сургалтын цар хүрээ чиглэл, хэлбэрийг тохиолдолд суурилан нэмэгдүүлэх зорилттой ажиллахаар төлөвлөж байна. • Дутагдал гаргасан ажилчдад хариу арга хэмжээг үр дүнтэй авч ажиллаж хэвшүүлэх зорилт тавьсан.
<p>Эмчилгээний төлбөр дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой</p>	<p>12</p> <p>6.6%</p>	<p>✓ Эрүүл мэндийн даатгалын санхүүжилт болон өндөр өртөгтийн хангалтын нөхцөлтэй холбоотой гомдлууд энэ жилийн хугацаанд нийт 12 бүртгэгдэж хариу арга хэмжээ авч ажилласан нь нийт гомдол шийдвэрлэлтийн 6.6% -ийг эзэлсэн.</p> <p>✓ Энэ төрлийн гомдол 2024 онд 5 бүртгэгдэж шийдвэрлэгдсэн бол 2025 онд 7-оор нэмэгдсэн нь ЭМД-ын санхүүжилт, тус эмнэлэгт үзүүлж буй ЭМТҮ-ний төрөл, үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэн, тус эмнэлгийг зорин ирэх үйлчлүүлэгчийн тоо нэмэгдсэнтэй хамааралтай нь ажиглагдсан.</p>

<p>✓ Хөдөө орон нутгийн ЭМБ-уудын удирдлага, эмч нартай холбогдож иргэдийг цаг үеийн сургалт мэдээллээр тасралтгүй хангах талаар зөвлөлдж ажилласан. Цаашид: Төлбөрт тусламж үйлчилгээний журамд одоогийн хууль эрх зүй тусламж үйлчилгээний цар хүрээтэй холбоотой нэмэлт өөрчлөлт оруулан батлуулж хэрэгжүүлэхээр төлөвлөсөн.</p>			
<p>✓ Тайлант хугацаанд шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлуудаас битүүмжтэй холбоотой гомдол өмнөх 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад 63(85.1%)-иар буурсан үр дүнтэй ажилласан. ✓ ЭМДҮЗ-ын тогтоолын хэрэгжилт тогтмолжиж эмч ажилчдын хувь хүний дотоод хяналт сайжирсантай холбоотой гэж үзсэн. Цаашид: ✓ ЭМДҮЗ тогтоолын дагуу тусламж үйлчилгээний дараалал, төлбөр, цаг олголт, битүүмжтэй холбоотой мэдээллийг иргэд, хамтран ажилласан эрүүл мэндийн байгууллагуудад ил тод, ойлгомжтой, тодорхой байдлаар хүргэх тал дээр чиглэн ажиллах; ✓ НЭМ Салбарын иргэдэд хүргэх мэдээллийг тасралтгүй, тогтмол хийлгэх саналтай байна.</p>	11	6.1%	Битүүмжтэй холбоотой
<p>✓ Тус эмнэлэг нь 2025 онд Хүлээгдэл чирэгдэл бууруулах чиглэлээр хүлээгдэл үүссэн 3-14 хоногоос дээш хоногтой кабинетэд цаг авсан үйлчлүүлэгчид рүү цахим бүртгэлийн ажилчдыг хуваарийн дагуу утсаар мэдээлж 2145 хүний цагийг цуцлаж 14 хоногоос 2 хоногоор хүлээгдлийг бууруулсан. ✓ Тайлант хугацаанд 7 хоног бүрээр хүлээгдлийн мэдээллийг гарган дүгнэж холбогдох албан тушаалтнуудад мэдээллээр хангаж хэвшүүлсэн. Нийт 192 хүлээгдлийн мэдээлэл гаргаж хариу арга хэмжээ авч ажилласан. ✓ 2025 онд амбулаториор 269123 үйлчлүүлэгч цаг авч үйлчлүүлснээс 18(0.007%) нь гомдол гаргасан нь бага хувь эзэлсэн байна. Цаашид: УНТЭ цахимын хэсэгт цаг бүртгэлийн утас нэмэлтээр ажиллуулах, урьдчилан цаг захиалах мэдээллийн ил тод байдлыг дэлгэрэнгүй тасралтгүй байршуулж энэ төрлийн гомдлыг бууруулахад чиглэн бусад ЭМБ-уудтай жигд хамтран ажиллах зорилт тавьсан.</p>	18	9.9%	Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой
<p>2025 онд гомдлыг хариу өгөх үйл ажиллагаа зохион байгуулсан боловч үр дүнг дүнд хүрээгүй 1 тохиолдол бүртгэгдсэн. Энэ нь ажилтанг мэдээлэл өгөх тухайн</p>	1	0.6%	Өмнөх гомдлын хариу өгөөгүй асуудлаар

<p>хувь иргэний утас холбогдохгүй, хөдөө байсантай холбоотой болохыг илрүүлсэн тухай үйлчлүүлэгчид хугацааны дараа тайлбарлаж залруулга хийж ажилласан. Цаашид: ЭМБ-ын эрсдэлийн санд энэ төрлийн тохиолдол гарч болхыг тооцон оруулж хариу арга хэмжээ авах аргыг буй болгож ажиллах.</p>			
<p>✓ Хэцүү үйлчлүүлэгчтэй хамааралтай гомдол тайлант хугацаанд 23 бүртгэгдэж шийдвэрлэж ажилласан. Энэ нь нийт гомдлын 12.7%-ийг эзэлсэн. ✓ Иргэдийн тодорхой хувь нь үйлчлүүлэх эрхийн талаар шаардлага тавьдаг ч цөөн тохиолдолд үйлчлүүлэх үүргийн талаарх мэдлэггүй мөн хувийн сэтгэлзүйтэй холбоотойгоор эмнэлгийн ажилчдад зүй бусаар сэтгэл санааны болон бие махбодийн хувьд халдсан тохиолдлууд бүртгэгдсэн. ✓ Цагаан код идэвхжүүлэх журам боловсруулан батлуулж хэрэгжүүлсэн 2 тохиолдлыг газар дээр нь шийдвэрлэн ажилласан.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ЭМБ-уудаар үйлчлүүлж буй Хэцүү үйлчлүүлэгчдийн бүртгэлийн e-health системд бүртгэн ялгарч байхаар хөгжүүлэлт хийх саналтай байна • Иргэдийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахтай холбоотой мэдлэг мэдээллийг улсын хэмжээнд нийтэд сайжруулах; 	<p>23</p> <p>12.7%</p>		<p>Бусад асуудлаар</p>
<p>Бүртгэгдсэн гомдлын үр дүнгээс үзэхэд тус эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй хамааралгүй, бусад байгууллагатай холбоотой болон шийдвэрлэх боломжгүй, гомдол 12.2% эзэлсэн. Үүнд иргэдийн хувийн асуудалтай холбоотой эсвэл үндэслэлгүй өгүүлэмжтэй гомдлууд хамаарагдаж байна. Мөн Засгийн газрын 11-11 төвөөс бусад эрүүл мэндийн байгууллагатай холбоотой асуудлуудад УНТЭ гэх үг орсон гомдол бүрийг тус эмнэлэгт шилжүүлдэгтэй холбоотой байсан. Иймд үндэсгүй, хамааралгүй гомдлыг эмнэлгийн нийт гомдлын тооноос хасаж үр дүн тооцож байх саналтай байна.</p>	<p>22</p> <p>12.2%</p>		<p>Үндэслэлгүй, хамааралгүй</p>
<p>Өргөдөл гомдол 2024 онд нийт 201 бүртгэгдэн шийдвэрлэж ажилласан бол 2025 оны мөн үед 181 болж 20(10%)-иар буурсан ахицтай ажилласан.</p>	<p>181</p> <p>100%</p>		<p>НИЙТ</p>

2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны өдрийн
 дугаар албан бичгийн хавсралт

2024 оны жилийн эцсийн байдалтай харьцуулсан дүн

Гомдлын агуулга	2025 он жилийн эцэс		2024 оны жилийн эцэс		Зөрүү /тоогоор/
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	62	34.3%	40	19.9%	22 ↑
Эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой	32	17.7%	44	21.9%	12 ↓
Эмчилгээний төлбөр дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	12	6.6%	5	2.5%	7 ↑
Битүүмжтэй холбоотой	11	6.1%	74	38.6%	63 ↓
Бусад асуудлаар	Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой	18	9.9%		
	Өмнөх гомдлын хариу өгөөгүй асуудлаар	1	0.6%		
	Хэцүү үйлчлүүлэгч буюу үйлчлүүлэгчийн буруу ойлголттой холбоотой	23	12.7%	38	18.9%
	Үндэслэлгүй, хамааралгүй	22	12.2%		
НИЙТ	181	100%	201	100%	

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА-ны Чанарын мэдээлэл хариуцсан мэргэжилтэн:

Сүхрэн-Лувсан /С.Гэрэлчимэг/

ХЯНАСАН: ЭМТҮЧАБА-ны дарга:

Ч.Өнөрсайхан /Ч.Өнөрсайхан/