



**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР  
ТӨВ ЭМНЭЛЭГ**

С.Зоригийн гудамж 2, 1 дүгээр хороо  
Сүхбаатар дүүрэг, Улаанбаатар хот, 14210  
Утас: (976) 7711 1027, Цахим шуудан: info@fchm.edu.mn

2026.06.30 № 1/1288  
танай 2026.06.18 -ны № 02/2982 -т

**Тайлан хүргүүлэх тухай**

Эрүүл мэндийн яамны 2026 оны 06 дугаар сарын 18-ны өдрийн 02/2982 тоот албан бичгийн дагуу Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн 2026 оны эхний хагас жилийн гаргасан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн” тайлан, сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн хамт хүргүүлж байна.

Хавсралт 13 хуудастай.

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРЛЫН  
АЛБАН ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН  
ГҮЙЦЭТГЭГЧ



П.АНХТУЯА

142262056

**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН  
ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН**  
/2026.06.25 өдрөөр тасалбар болгов/

Улаанбаатар хот  
2026.06.29

ЭМС-ын 2025 оны А/66 тоот тушаалын "Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам"-ын 1 дүгээр хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

| Байгууллагын нэр            | МД | Өргөдөл |       |          |        |     | Хүлээн авсан хэлбэр |        |          |                         |               | Дүн |
|-----------------------------|----|---------|-------|----------|--------|-----|---------------------|--------|----------|-------------------------|---------------|-----|
|                             |    | Хүсэлт  | Санал | Мэдэгдэл | Гомдол | Дүн | Биечлэн             | Утсаар | Цахимаар | 11-11 төвөөс шилжүүлсэн | Албан бичгээр |     |
| A                           | Б  | 1       | 2     | 3        | 4      | 5   | 6                   | 7      | 8        | 9                       | 10            | 11  |
| Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг | 1  | 25      | 4     | 1        | 94     | 124 | 9                   | 2      | 3        | 94                      | 16            | 124 |
|                             | 2  |         |       |          |        |     |                     |        |          |                         |               |     |
|                             | 3  |         |       |          |        |     |                     |        |          |                         |               |     |
| Нийт дүн                    |    |         |       |          |        |     |                     |        |          |                         |               |     |

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

Балансын шалгалт: Багана 5=Багана(1+2+3+4); Багана 5=Багана(6+7+8+9+10); Багана 5=Багана11;  
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүнг тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

ЭМТҮЧАБА-ны мэргэжилтэн  
/Албан тушаалтан /

Б.Номин-Эрдэнэ  
/Нэр/

*Б.Номин-Эрдэнэ*  
/Гарын үсэг/

2026 оны 06 сарын 29-ны өдөр

ЭМС-ын 2025 оны А/66 тоот тушаалын "Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам"-ын 2 дугаар хавсралт

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

| Байгууллагын нэр            | Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл) |                                        |                           |                                                |                                                |                                                                          |                                             |                          |                          |  |
|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|                             | Шийдвэрлэсэн                      |                                        |                           | Шийдвэрлэлтийн байдлаар                        |                                                |                                                                          | Шийдвэрлээгүй                               |                          |                          |  |
|                             | Хугацаагаар                       |                                        | Шийдвэрлэсэн              |                                                | Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй |                                                                          | Бусад байгууллагад шилжүүлсэн               |                          | Хуулийн хугацаа болоогүй |  |
|                             | Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн    | Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн | Иргэний талд шийдвэрлэсэн | Хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй | Тодорхой бус хариу өгсөн                       | Харьяаллын дагуу шийдэх эрх байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо | Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо | Хуулийн хугацаа болоогүй | Шийдвэр лээгүй           |  |
| А                           | 2                                 | 3                                      | 4                         | 5                                              | 6                                              | 7                                                                        | 8                                           | 9                        | 10                       |  |
| Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг | 28                                | 0                                      | 27                        | 1                                              | 0                                              | 0                                                                        | 0                                           | 2                        | 0                        |  |
|                             |                                   |                                        |                           |                                                |                                                |                                                                          |                                             |                          |                          |  |
|                             |                                   |                                        |                           |                                                |                                                |                                                                          |                                             |                          |                          |  |
| Нийт дүн                    |                                   |                                        |                           |                                                |                                                |                                                                          |                                             |                          |                          |  |

Балансын шалгалт: Багана 1=Багана(2+3+7+8+9+10); Багана(2+3)=Багана(4+5+6); Багана 1=Хавсралт 1-ын Багана (1:3);

Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүнг тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

ЭМТҮЧАБА-ны мэргэжилтэн

/Албан тушаалтан /

Б.Номин-Эрдэнэ

/Нэр/



/Гарын үсэг/

2026 оны 06 сарын 29-ны өдөр

ЭМС-ын 2025 оны А/66 тоот тушаалын "Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам"-ын 2 дугаар хавсралтын үргэлжлэл

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

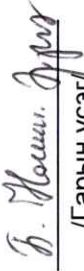
| Байгууллагын нэр            | МД | Гомдол       |    |                         |    |               |                                                                                |                                              |                          |               |    |  |
|-----------------------------|----|--------------|----|-------------------------|----|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|---------------|----|--|
|                             |    | Шийдвэрлэсэн |    |                         |    | Шийдвэрлээгүй |                                                                                |                                              |                          |               |    |  |
|                             |    | Хугацаагаар  |    | Шийдвэрлэлтийн байдлаар |    |               | Бусад байгууллагад шилжүүлсэн                                                  |                                              |                          | Шийдвэрлээгүй |    |  |
|                             |    |              |    |                         |    |               | Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо | Хууль, хяналтын байгуулл агад шилжүүлсэн тоо | Хуулийн хугацаа болоогүй |               |    |  |
| А                           | Б  | 11           | 12 | 13                      | 14 | 15            | 16                                                                             | 17                                           | 18                       | 19            | 20 |  |
| Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг | 1  | 94           | 92 | 0                       | 91 | 1             | 0                                                                              | 0                                            | 0                        | 2             | 0  |  |
|                             | 2  |              |    |                         |    |               |                                                                                |                                              |                          |               |    |  |
| Нийт дүн                    |    |              |    |                         |    |               |                                                                                |                                              |                          |               |    |  |

Балансын шалгалт: Багана 11=Багана(12+13+17+18+19+20); Багана(12+13)=Багана(14+15+16); Багана 11=Хавсралт 1-ын Багана (4);  
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүнг тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:

ЭМТҮҮЧАБА-ны мэргэжилтэн  
/Албан тушаалтан /

Б.Номин-Эрдэнэ  
/Нэр/

  
/Гарын үсэг/

2026 оны 06 сарын 29-ны өдөр

ЭМС-ын 2025 оны А/66 тоот тушаалын "Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам"-ын 3 дугаар хавсралт

ГОМДЛЫН АГУУЛГЫН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

| Оны эхнээс өссөн дүнгээр                                                                                                  |    |             |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|------------------|
| Гомдлын агуулга                                                                                                           | МД | Гомдлын тоо | Шийдвэрлэсэн тоо |
| Б                                                                                                                         | В  | 94          | 92               |
| Харъяа төрөлжсөн мэргэжлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв                                                                |    |             |                  |
| Байгууллагын нэр: Улсын нэгдүгээр төв эмнэлэг                                                                             |    |             |                  |
| Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой                                                                         | 6  | 43          | 43               |
| Эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой                                                                         | 7  | 13          | 13               |
| Эмчилгээний төлбөр дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой                                                                             | 8  | 4           | 3                |
| Битүүмжтэй холбоотой                                                                                                      | 9  | 3           | 3                |
| Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой                                                                         | 10 | 16          | 16               |
| Өмнөх гомдлын хариу өгөөгүй асуудлаар                                                                                     | 11 | 0           | 0                |
| Бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, шалгалт болон багц цагийн тодорхойлолт гаргуулах г.м) | 12 | 15          | 14               |
| Дүн                                                                                                                       |    | 94          | 92               |

Балансын шалгалт: Багана 1= Хавсралт 2-ын Багана 4, Багана 2= Хавсралт 2-ын Багана (14+15+16)

Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүнг тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан: ЭМТҮЧАБА-ны мэргэжилтэн /Албан тушаалтан /

Б.Номин-Эрдэнэ /Нэр/

 /Гарын үсэг/

2026 оны 06 сарын 29-ны өдөр

2025 БОЛОН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ХАРЬЦУУЛСАН ДҮГНЭЛТ

Хүснэгт 1. Нийт өргөдөл, гомдлын харьцуулалт(2025, 2026 оны эхний хагас жил )

| Үзүүлэлт                              | 2025 оны эхний<br>хагас жил | 2026 оны<br>эхний хагас<br>жил | Зөрүү |      | Үр дүн<br>/өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан/                                                                                              |
|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                             |                                | (n)   | (%)  |                                                                                                                                          |
| Нийт өргөдөл,<br>гомдол               | 161                         | 124                            | -37   | 23.0 | Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл<br>гомдлын нийт тохиолдол буурсан.                                                              |
| Гомдол                                | 110(68.32%)                 | 94(75.8%)                      | -16   | 14.5 | Нийт гомдол 14.5% буурсан ахиц гарсан.                                                                                                   |
| Өргөдөл / санал<br>хүсэлт /           | 51                          | 30                             | -21   | 41.2 | Өргөдөл, санал, хүсэлт мөн 41.2% буурсан ахиц<br>гарсан.                                                                                 |
| Шийдвэрлэсэн нийт<br>өргөдөл, гомдол  | 153<br>(95.03%)             | 121<br>(97.60%)                | -32   | 21   | 2025 оны эхний хагас жилд шийдвэрлэлт 95.03%<br>байсан бол 2026 оны мөн үед 97.6% болж<br>шийдвэрлэлт нь 2.54%-иар ахисан амжилт гарсан. |
| Шийдвэрлээгүй нийт<br>өргөдөл, гомдол | 8<br>(5%)                   | 3<br>(2.4%)                    | -5    | 62.5 | Шийдвэрлээгүй үлдсэн өргөдөл, гомдлыг өмнөх<br>оны мөн үетэй харьцуулахад 62.5%-иар<br>бууруулсан ахиц гарсан.                           |

Хүснэгт 2. Гомдлын агуулгаар харьцуулсан байдал (2025, 2026 оны эхний хагас жил )

| Гомдлын агуулга                                    | 2025 он эхний<br>хагас жил<br>n=161 |      |  | 2026 он эхний<br>хагас жил<br>n=124 |      |  | Зөрүү                                                                          |       | Үр дүн<br>/өмнөх оны мөн үетэй<br>харьцуулсан/ |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------|--|-------------------------------------|------|--|--------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------|
|                                                    | п                                   | %    |  | п                                   | %    |  | п                                                                              | %     |                                                |
| Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой | 49                                  | 30.4 |  | 43                                  | 45.7 |  | 6                                                                              | 12.24 |                                                |
| Эмч ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой | 19                                  | 11.8 |  | 13                                  | 13.8 |  | 6                                                                              | 31.6  |                                                |
| Бусад асуудлаар                                    | 81                                  | 50.3 |  | 15                                  | 16   |  | 2025 онд агуулга олон байсан, 2026 оны эхний хагас жилтэй харьцуулах боломжгүй |       |                                                |
| Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой     | 12                                  | 7.5  |  | 4                                   | 4.3  |  | 8                                                                              | 5.0   |                                                |
| Цаг авах, цуцлах, захиалгын утастай холбоотой      | -                                   | -    |  | 16                                  | 17   |  | 2026 онд нэмэлтээр авдаг болсон үзүүлэлт                                       |       |                                                |
| Битүүмжтэй холбоотой                               | -                                   | -    |  | 3                                   | 3.2  |  | Өмнөх онд авч байгаагүй тул харьцуулах боломжгүй                               |       |                                                |
| Нийт дүн                                           | 161                                 | 100  |  | 94                                  | 100  |  | —                                                                              |       |                                                |

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:  
УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР  
АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ЧАНАРЫН МЭДЭЭЛЭЛ  
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ...../Б.НОМИН-ЭРДЭНЭ/  
ХЯНАЖ ДҮГНЭЛТ ГАРГАСАН:  
УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН  
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР  
АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА...../Ч.ӨНӨРСАЙХАН/  
ТАНИЛЦСАН:  
УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН ЕРӨНХИЙ  
ЗАХИРЛЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ  
ТУР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ...../П.АНХТУЯА/

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН 2026 ОНЫ  
ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ,  
САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот

2026 оны 06 дугаар сарын 29-ны өдөр

2026 оны эхний хагас жилд нийт 124 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг 5 аргаар хүлээн авч 97.6% шийдвэрлэж ажилласан. Үүнээс хугацаанд нь шийдвэрлэсэн 92, шийдвэрлэж дуусах хугацаа болоогүй 2, хууль эрх зүйн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй 1 байлаа. Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтүүдийг дараах байдлаар хүлээн авсан. Үүнд:

1. Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11 11 төвөөр 94;
2. Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албаны [fchm-chanar@fchm.edu.mn](mailto:fchm-chanar@fchm.edu.mn) цахим хаягаар 3;
3. Биеэр 9;
4. Утсаар 2;
5. Бичгээр 16 тус тус хүлээн авч шийдвэрлэсэн.

Тайлант хугацаанд нийт 30 өргөдөл хүлээн авч шийдвэрлэснээс хуулийн хугацаанд 28 (93.3%), иргэний талд шийдвэрлэсэн 27(90%), хууль тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй 1(3.3%), хуулийн хугацаа болоогүй 2 (6.6%) эзэлсэн.

2026 оны эхний хагас жилийн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг агуулгаар нь судлахад

1. Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 43(45.7%);
2. Эмч ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 13(13.8%);
3. Бусад асуудлаар 15(16%);
4. Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой 4(4.3%);
5. Цаг авах, цуцлах, захиалгын утастай холбоотой 16(17%);
6. Битүүмжтэй холбоотой 3(3.2%) тус тус байсан.

Тайлант хугацаанд ЭМЯ-аас өмнөх оны дүгнэдэггүй байсан цаг авах, цуцлах, захиалгын утастай холбоотой болон битүүмжтэй холбоотой гэсэн 2 үзүүлэлтээр дүгнэж байгаагүй тул харьцуулах боломжгүй байна. 2025, 2026 оны эхний хагас жилийн харьцуулалтыг хүснэгт 1, 2-т үзүүлэв.

Тайлант хугацаанд нийт 124 өргөдөл, гомдлын 10%-д буюу 13 тохиолдолд сэтгэл ханамжын судалгаа авсан. Судалгаанд хамрагдсан 13 үйлчлүүлэгч бүгд сэтгэл ханамжтай байгаагаа илэрхийлсэн. (100%) хавсралт 4-т үзүүлэв.

Дүгнэлт:

1. Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн гомдол буурсан байна. (38.5%)
2. Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлт нэмэгдсэн байна. (2.54%)

3. Иргэд гомдлын дийлэнхийг Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11:11 төвд хүргүүлж байна. (78.5%)
4. Гомдлын дийлэнх хувь эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой гомдол эзэлсэн хэвээр байгаа боловч өмнөх оноос буурсан ахиц гарсан байна. (12.3%)
5. Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой гомдол нь ЭМД-ын санхүүжилт, өндөр өртөгт эм эмнэлгийн хэрэгсэл түүний тасалдалттай хамааралтай байна.
6. Эмч ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол буурсан ахиц гарсан байна. (31%)
7. Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой гомдол гарсаар байгаа боловч өмнөх оноос буурсан ахиц гарсан байна. (3.2%)

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР

АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ЧАНАРЫН МЭДЭЭЛЭЛ

ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ..... *Б. Номин-Эрдэнэ* ..... /Б.НОМИН-ЭРДЭНЭ/

ХЯНАЖ ДҮГНЭЛТ ГАРГАСАН:

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР

АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА ..... *Ч. Өнөрсайхан* ..... /Ч.ӨНӨРСАЙХАН/

ТАНИЛЦСАН:

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРЛЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ

ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ ..... *П. Анхтуяа* ..... /П.АНХТУЯА/

**УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН 2026 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН ӨРГӨДӨЛ  
ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮНГИЙН  
ТАЙЛАН**

Улаанбаатар хот

2026 оны 06 дугаар сарын 25

**Зорилго:** Улсын нэгдүгээр төв эмнэлгийн гомдол шийдвэрлэлтэд иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа хийж үр дүнг чанар сайжруулах арга хэрэгсэл болгон хэвшүүлж, тохиолдолд хариу арга хэмжээ авч багаар ажиллах чадамжийг сайжруулах

**Аргачлал:** 2026 оны эхний хагас жилд нийт 124 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт ирүүлсний 10% буюу 13 иргэнийг түүврийн аргаар сонгон асуумжийн болон ретроспектив дескриптив аргыг хослуулан хийж үр дүнг тооцсон.

**Сэтгэл ханамжийн судалгаа хийсэн алба, тасаг, нэгж:** УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА

**Судалгаа хийсэн хугацаа:** 2026.06.25

**Хамруулсан хүрээ:** ЗГИҮХТөв 11:11, УНТЭ-ийн ЭМТҮЧАБА, Захиргаа

*Хүснэгт 3. Гомдол шийдвэрлэлтийн үр дүнгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн  
2026 оны эхний хагас жилээр*

| Д/д | Гомдлын агуулга                                    | № | Шийдвэрлэлт                                                                                                                                                   | Үр дүн                                 | Судалгаа авсан | n | %    |
|-----|----------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|---|------|
| 1   | Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой | 1 | Химийн эм (Идарубицин, Даунорубицин) тендерийн нийлүүлэлтээр 2026.06.22-оос хангалт хийгдэх талаар мэдэгдсэн (Бичгээр) УНТЭ №38                               | Сэтгэл ханамж хангалттай гэв           | Тийм 99796884  | 6 | 46.2 |
|     |                                                    | 2 | Зүрхний хагалгааны өвчтөнд тасгийн хурал зохион байгуулж, 2026.05.28-ны 13:00 цагт үзлэг товлон яаралтай тусламж үзүүлсэн ЗГИҮХТөв 11:11 №0000809988 УНТЭ №21 | Сэтгэл ханамж хангалттай гэв           | Тийм 99127087  |   |      |
|     |                                                    | 3 | Хорт хавдартай хүүхдийн гомдлыг ЭМЯ, ЭМДЕГ-т уламжлах хүсэлт хүлээн авч, УНТЭ-ийн үйл ажиллагаатай холбоогүй болохыг тодруулсан ЗГИҮХТөв 11:11                | Сэтгэл ханамжтай, талархал илэрхийлсэн | Тийм 99948998  |   |      |

|   |                                                                                           |    |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                  |   |      |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------|---|------|
|   |                                                                                           |    | №0000826650<br>УНТЭ №45                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                  |   |      |
|   |                                                                                           | 4  | Дотоод<br>зохицуулалтаар<br>шийдвэрлэсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000825091<br>УНТЭ №40                                                                                                                                                   | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>88027307 |   |      |
|   |                                                                                           | 5  | Дотоод<br>зохицуулалтаар<br>шийдвэрлэсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000815226<br>УНТЭ №29                                                                                                                                                   | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>98118600 |   |      |
|   |                                                                                           | 6  | Хуулийн хугацаанд<br>шийдвэрлэсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000815222<br>УНТЭ №28                                                                                                                                                          | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>99268217 |   |      |
| 2 | Цаг авах,<br>цуцлах,<br>захиалгын<br>утаастай<br>холбоотой                                | 7  | 2 эмчид нэгэн зэрэг<br>үзлэгийн цаг авах<br>хүсэлтэд нэгдсэн<br>лавлах 1800-0119-<br>аар нэг дор 2 цаг<br>олгох боломжгүй тул<br>тайлбар хийж,<br>дотоод<br>зохицуулалтаар<br>шийдвэрлэсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000811190<br>УНТЭ №22 | Сэтгэл<br>ханамжтай,<br>талархал<br>илэрхийлсэн | Тийм<br>99802824 | 2 | 15.4 |
|   |                                                                                           | 8  | Хуулийн хугацаанд<br>шийдвэрлэсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000812895<br>УНТЭ №26<br>Давтан гомдол                                                                                                                                         | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>99127087 |   |      |
| 3 | Бусад<br>асуудлаар<br>(тодорхойлолт<br>авах,<br>шинжилгээний<br>хариу, ЭМД<br>төлөлт г.м) | 9  | Хуулийн хугацаанд<br>шийдвэрлэсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000797476<br>УНТЭ №3                                                                                                                                                           | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>88330291 | 2 | 15.4 |
|   |                                                                                           | 10 | Хуулийн хугацаанд<br>шийдвэрлэсэн<br>(бичгээр)<br>УНТЭ өргөдөл №3                                                                                                                                                                       | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>86936513 |   |      |
| 4 | Эмч ажилтны<br>харилцаа<br>хандлага, ёс                                                   | 11 | Дотоод<br>зохицуулалтаар<br>шийдвэрлэсэн                                                                                                                                                                                                | Сэтгэл<br>ханамж                                | Тийм<br>99761335 | 2 | 15.4 |

|      |                         |    |                                                                                                                                                                                         |                                                 |                  |    |      |
|------|-------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------|----|------|
|      | зүйтэй<br>холбоотой     |    | ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000806081<br>УНТЭ №14                                                                                                                                               | хангалттай<br>гэв                               |                  |    |      |
|      |                         | 12 | Хуулийн хугацаанд<br>шийдвэрлэсэн<br>(бичгээр)<br>УНТЭ №16                                                                                                                              | Сэтгэл<br>ханамж<br>хангалттай<br>гэв           | Тийм<br>99113881 |    |      |
| 5    | Битүүмжтэй<br>холбоотой | 13 | Битүүмж арилгах<br>лавлах утас<br>ажиллахгүй байсан<br>асуудлыг дотоод<br>зохицуулалтаар<br>шийдвэрлэж<br>шаардлагатай<br>тусламж үзүүлсэн<br>ЗГИҮХТөв 11:11<br>№0000829336<br>УНТЭ №44 | Сэтгэл<br>ханамжтай,<br>талархал<br>илэрхийлсэн | Тийм<br>85146655 | 1  | 7.7  |
| Нийт |                         |    |                                                                                                                                                                                         |                                                 |                  | 13 | 100% |

#### Дүгнэлт:

1. Нийт гомдлын 10%-д буюу 13 тохиолдолд сэтгэл ханамжийн судалгаа авч дүгнэж ажилласан боловч цаашид сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамруулалтын тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай.
2. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид сэтгэл ханамжтай байгаагаас үзэхэд шийдвэрлэлт хангалттай түвшинд байна.(100%)
3. Түүвэрт гомдлыг агуулгаар үнэлэх боломжтой түвшинд хамруулсан байна. /Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 6 (46.2%), цаг авах, захиалгатай холбоотой 2 (15.4%), бусад асуудлаар 2 (15.4%), харилцаа ёс зүйтэй холбоотой 2 (15.4%), битүүмжтэй холбоотой 1 (7.7%)/
4. Шийдвэрлэлтийн явцад тасгийн хурал зохион байгуулах, холбогдох байгууллагад уламжлах, дотоод зохицуулалт хийх зэрэг хариу арга хэмжээг багаар хамтран авч ажилласан нь шийдвэрлэлтийн хугацаа хурдан үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид эергээр нөлөөлсөн байна.

#### ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР

АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ЧАНАРЫН МЭДЭЭЛЭЛ

ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН ..... /Б.НОМИН-ЭРДЭНЭ/

ХЯНАЖ ДҮГНЭЛТ ГАРГАСАН:

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР

АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА..... /Ч.ӨНӨРСАЙХАН/

ТАНИЛЦСАН:

УЛСЫН НЭГДҮГЭЭР ТӨВ ЭМНЭЛГИЙН

ЕРӨНХИЙ ЗАХИРЛЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ

ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ..... /П.АНХТУЯА