



Өргөдөл, гомдлын 2025 оны III улирлын тайлан

2025 он

Хавдар Судлалын Үндэсний Төв Өргөдөл, гомдлын III улирлын тайлан

Өргөдөл, гомдлын тайлан Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 05 дугаар сарын 25-ны өдрийн А/50 тоот тушаалаар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам”, ХСҮТ-ийн Ерөнхий захирлын 2021 оны 03 дугаар сарын 11-ны өдрийн А/12 тоот тушаалаар батлагдсан “Иргэдээс ирүүлсэн эмчилгээ, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна. Уг тушаалын хэрэгжилтийг хангах зорилгоор 2025 оны III улирлын байдлаар нийт -164 гомдол, санал, хүсэлт, өргөдлийг хүлээн авч хуулийн хугацаанд шийдвэрлээд байна. Үүнээс:

- Санал – 21
- Гомдол – 122
- Өргөдөл – 21

“Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн 9 дүгээр зүйлийн 1-т заасны дагуу иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, гаргах эрхийн хэрэгжилтийг сайжруулах зорилгоор санамж, зурагт хуудас, талархлыг самбар, санал хүсэлтийн хайрцгийг амбулаторийн хүлээлгийн танхим, эмчилгээний тасгууд болон төвийн цахим хуудсанд байрлуулан мөн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албаны утасны дугаар, цахим хаяг, ерөөний дугаар бүхий нэрийн хуудсыг сувилагчийн пост, хүлээлгийн заал, хүлээн авах зэрэг үйлчлүүлэгч олноор үйлчлүүлдэг газруудад байрлуулан ажиллаж байна.

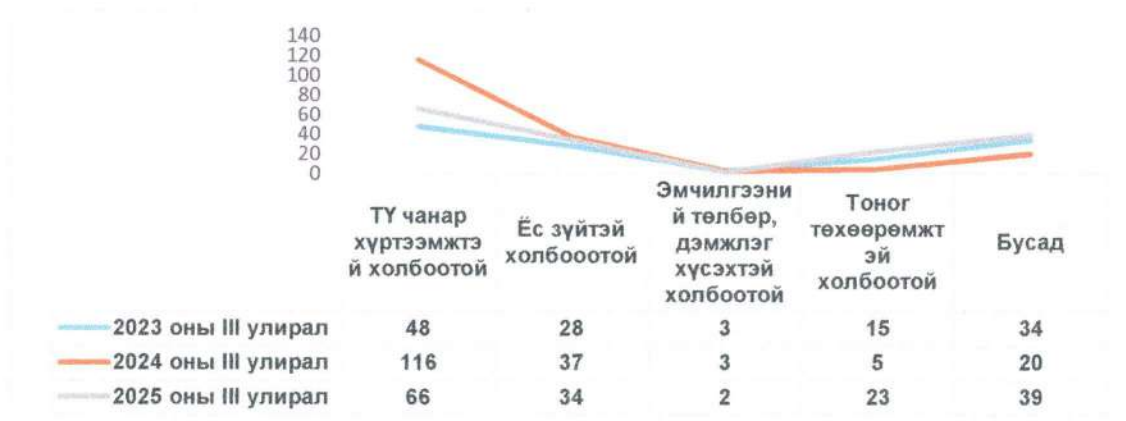


ХСҮТ	Өргөдөл гомдлын төрөл					Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Тайлбар	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлт	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Веб сайт, аппликейшн, сошиал флатформ, мэйл	11-11 төвд бүртгэгдсэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн	
	0	122	21	21	40	42	2	62	18	

ХСҮТ	Өргөдөл гомдлын төрөл					Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Тайлбар	Үндсэн хууль, бусад 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 сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлт	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Веб сайт, аппликейшн, социал флатформ, мэйл	11-11 төвд бүртгэгдсэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн	
	0	222	30	25	48	140	2	62	25	

Өргөдөл, гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл, гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	66	40.3%	Иргэдээс ирж буй өргөдөл, гомдлын агуулгын дагуу холбогдох тасаг, албатай хамтран цаг алдалгүй шийдвэрлэн, давтан гаргахгүй байх боломжыг бүрдүүлэн ажиллаж байна.
Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	34	20.7%	Хуваарийн дагуу бүх тасаг, албадад ёс зүйн сургалт тогтмол зохион байгуулж байна.
Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	2	1.2%	Иргэний хүсэлтийг хүлээн авч холбогдох алба руу чиглүүлж байна.
Аппарат тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээтэй холбоотой	23	14%	Шаардлагатай тоног төхөөрөмж түүний засварын судалгаа явагдаж байна.
Бусад	39	23.8%	Иргэд болон шүүх цагдаагийн байгууллагаас ирүүлж буй албан бичгийн дагуу шаардагдах мэдээлэл хүргүүлэх, E-Mongolia-гаар амбулаторийн цаг захиалах, шинжилгээний хариу авахад хүндрэлтэй байх, эмнэлгийн авто зогсоолын хүрэлцээгүй байдал болон эмнэлэг андуурагдан ирж буй өргөдөл, гомдлыг шилжүүлэн ажиллаж байна.
Нийт	164	100%	

2023 болон 2024 оны III улиралтай харьцуулсан байдал



ДҮГНЭЛТ:

Тус төвийн 2025 оны III улиралд ирсэн нийт өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад нэг дахин буурсан үзүүлэлттэй байна.

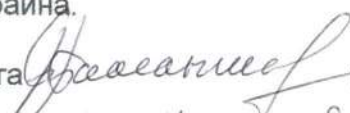
- 2024 оны III улиралд ирсэн нийт гомдлын 48.8% нь Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой гомдол буюу эмнэлгийн хүлээгдэл байсан нь энэ оны III улиралд 8.6%-иар буурсан. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдэл бууруулах чиглэлээр дараах ажлууд хийгдээд байна. Үүнд:
 - Энэ нь туяа эмчилгээний хүлээгдэл чирэгдлийг бууруулах ажлыг төлөвлөлт нь дээр 2 сарын хүлээгдэл байсан нь одоо 2 хоног болж буурсан. Үйлчлүүлэгч эмчилгээндээ туяа эмчилгээний заалт гарснаас хойш 7-10 хоногийн дотор эмчилгээндээ ордог болсон.
 - Амбулаторийн үзлэгийн бүтцэд анхан үзлэгийг цагийг нэмж, шууд үйлчилгээ авах боломжийг бүрдүүлсэн.
 - Цахим бүртгэгч нар өдөр бүр бүх кабинетад сул цаг гаргаж бэлтгэх (1-2), шаардлагатай тохиолдолд кабинетын эмчид шууд хандахаар зохицуулалт хийсэн.
 - Амбулаторийн хөхний кабинет дээр нэмж 3 кабинет нээж ажиллаж байна.
 - Хавдрын тусламж үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, хүлээгдлийг бууруулах ажлын хүрээнд ЭМЯ-ны зөвшөөрлөөр төвийн хажууд байрлах хувийн хэвшлийн 4-р эмнэлэгт түр шилжин байршиж тусламжийн тасралтгүй байдлыг хангаж ажилласан.
 - Амбулаторийн хүлээгдэл энэ оны III улирлын 8,7 хоног байгаа нь өнгөрсөн оны мөн үеийнхээс 15,3 хоногоор буурсан үзүүлэлттэй байна. Амбулаторид үзүүлэхээр ирж буй анхан үйлчлүүлэгчдийг “АНХАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ” үнэмлэхээр үйлчилж нийт үйлчлүүлэгчийн 68% нь тухайн ирсэн өдрөө үзлэг шинжилгээнд орж байна.
 - Хүлээгдлийг бууруулах, төвлөрлийг сааруулах ажлын нэг болох “Хойд бүсийн хавдрын оношилгоо эмчилгээний төв”-тэй болж байгаа ба энэ нь ХСҮТ-ийн хүлээгдлийг 10-15% бууруулах

судалгаа гарч байна. “Хойд бүсийн хавдрын оношилгоо, эмчилгээний төв”-д 5 чиглэлээр үзлэгийн кабинет нээж 2025 оны 9 дугаар сарын 15-ны өдрөөс эхлэн ажиллаж байна. Мөн амбулаториор онош тодруулахаар ирсэн иргэд оношилгоо шинжилгээнд орохоор 14-21 хоног хүлээдэг байсан бол ХБОЭТ-д оношилгоо хийлгэж /3-4 хоногт/ онлайнаар холбогдон олон эмч нарын хамтарсан зөвлөгөөн хийж дараагийн эмчилгээг сонгох, эмчилгээний товийг тогтоох, цаг хугацаа, эдийн засгийг хэмнэх чухал ач холбогдолтой байна.

- Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл гомдол өмнөх оны мөн үед 22% байсан бол энэ онд 20.7% болж 1.3%-иар буурсан. ХСҮТ-ийн дэргэдэх Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хорооноос эмнэлгийн мэргэжилтний харилцаа, хандлагыг сайжруулах, ёс зүйн алдаа зөрчлөөс сэргийлэхэд чиглэсэн үйл ажиллагаануудыг тасралтгүй зохион байгуулж байна. Уг ажлын хүрээнд ёс зүйн салбар хорооны 2025 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний дагуу 2025 оны 05 дугаар сарын 28-ны өдөр “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн сургагч багш” бэлтгэх сургалтыг амжилттай зохион байгуулж, 31 эмч, ажилтныг сургагч багшаар бэлтгэсэн. Сургагч багш нар нь өөрсдийн ажилладаг тасаг албанд ёс зүйн хичээл заана.
- Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой хүсэлт өмнөх онд 1.5% байсан бол энэ оны мөн үед 1.2% болж 0.3%-иар буурсан
- Харин аппарат тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээтэй холбоотой гомдол өмнөх оны хагас жилд 3.6% байсан бол энэ онд 23.8% болж 20.2%-иар өссөн үзүүлэлттэй байна.

Эхний улиралд КТГ, рентген, маммограф, артрозын шарлагын аппаратын эвдэрсэн холбоотой байна. Одоогийн байдлаар артрозын шарлагын аппаратаас бусад тоног төхөөрөмжүүд бүгд хэвийн ажиллаж байна.

2025 оны III улирлын байдлаар ирсэн өргөдөл, гомдлын эргэн мэдээлэх болон шийдвэрлэлт 100% байна.

ХЯНАСАН: ЭМТҮЧАБ Албаны дарга  Б.БААСАНЖАВ

НЭГТГЭСЭН: ЭМТҮЧММ Мэргэжилтэн  М.МӨНХЦЭЦЭГ