

**ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН 2023 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН  
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН**

**НЭГ.ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ; ТАЙЛАН  
А. МЭДЭЭЛЛИЙН ЭХ ҮҮСВЭРЭЭР**

2023.11.24

Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны 08 сарын 15-ны өдрийн “Журам шинэчлэн батлах тухай” А/1049 дүгээр захирамж, Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын даргын 2022 оны 06 сарын 06-ны өдрийн “Журам батлах тухай” А/105 дугаар тушаалын дагуу Хан-Уул эрүүл мэндийн төв нь өргөдөл, гомдлын тайланг улирал бүр гарган хугацаанд нь хүргүүлэн, хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

№	Мэдээлэл ирсэн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол	331	354
2	Буцаасан өргөдөл гомдол		
3	Хүлээн авч	ЗГ-ын 11-11	271
4	шийдвэрлэж буй өргөдөл гомдлын	1800-1200 тусгай дугаарын утсаар	32
5		ННЗБ бүртгэсэн	13
6		НҮНТ	2
7		E-Service	1
8		Байгууллагад өөрийн биеэр ирсэн /амаар/	12
9		Бичгээр	-
10		Утсаар ярьсан	-
11		Цахим мэдээллээр	-
12		Бусад	-
			314
			6
			19
			-
			1
			14
			-
			-
			-
			-

**Б.ИРСЭН ТӨРЛӨӨР**

№	Төрлийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Талархалын тоо, хувь	79 23,86%	155 43,78%
2	Хүсэлтийн тоо, хувь	29 8.08%	12 3.38%
3	Саналын тоо, хувь	6 1.81%	5 1.41%
4	Гомдлын тоо, хувь	217 65,55%	182 51,42%
5	Мэдэгдлийн тоо, хувь	-	-

**В.ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ЯВЦ**

№	Шийдвэрлэлтийн хугацаа	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе

1	Нийт ирсэн өргөдөл	331	354
2	Шийдвэрлэсэн тоо	328	352
3	Шийдвэрлэлтийн явц хувиар	98%	99%
4	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	5 хоног 2 цагтай	2 хоног 6 цагтай
5	Ажлын 5 хоногт шийдвэрлэсэн	226	311
6	Ажлын 10 хоногт шийдвэрлэсэн	45	30
7	Ажлын 15 хоногт шийдвэрлэсэн	32	6
8	30 хоногт багтаан	28	5
9	Хугацаа хэтэрсэн	Байхгүй	Байхгүй

#### Г. АГУУЛГААР НЬ.

№	Агуулгын төрөл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	271	283
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл	8	10
3	Эмч, ажилтны ёс зүйн харилцаа хандлага	21	20
4	Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой	4	5
5	Байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой, гадаад, дотоод орчин	9	14
6	Цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой	15	20
7	Халдварын сэргийлэлт, хяналт, тандалт, цэвэрлэгээ үйлчилгээ	3	2
8	Эмчилгээний хоол үйлдвэрлэл	-	-
9	Бусад	-	-

#### Д. ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

№	Үндэслэл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Иргэний талд-Үндэслэлтэй	331	354
2	Үндэслэлгүй-боломжгүй	-	-
3	Бүрэн барагдуулаагүй	-	-

#### Е. ХАРИУ ӨГСӨН ХЭЛБЭР

№	Хариу өгсөн мэдээллийн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Утсаар	319	340
2	Мессежээр	-	-
3	Албан бичгээр	-	-
4	Амаар	12	14

## Хоёр. Эрүүл мэндийн төвд ирсэн өргөдөл гомдлыг байгууллагын хандалтаар нь авч үзвэл

1. Өрхийн Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой -181 буюу 51,12%
  2. Эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой 139 буюу 39,26%
  3. Эрт илрүүлэг үзлэг шинжилгээтэй холбоотой /Манай байгууллагатай гэрээгээр ажилладаг хувийн эмнэлэг/ - 34 буюу 9,60%
- Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 6 цагтай.  
Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл байхгүй.  
Шийдвэрлэлтийн дундаж хувь 99%



### 2023 оны 11 дүгээр сарын 25-ны өдрийн байдлаар гомдол, санал, хүсэлт, талархалыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад:

Талархалын тоо 1 дахин өссөн, гомдлын тоо 16,13%-иар буурсан, хүсэлт 1 дахин буурсан, санал 16,67%-иар, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 1 дахин тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна.

### Гурав. Гомдлыг бууруулах, эмчилгээ үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлээр тодорхой арга хэмжээнүүдийг авч ажиллаа. Үүнд:

- Төвийн даргын 2023 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/29 дугаар тушаалыг баталж албан хаагчдыг үүрэгжүүлэн ажилласан.
- Тусламж үйлчилгээг зохицуулах зорилгоор Нийслэлийн эрүүл мэндийн газрын даргын 2023 оны 03 сарын 21-ний өдрийн 124 дүгээр албан бичгийн зөвшөөрлөөр Туул тосгоны эмнэлэгт насанд хүрэгчдийн 20 орыг нээн ажиллуулж орны дараалал хүлээгдэлийг бууруулсан.
- Эрүүл мэндийн төвийн дэргэдэх ёс зүйн дэд хорооноос ёс зүйн сургалтыг үе шаттайгаар зохион багйуулан ажиллаж байна. Төрийн албан хаагчын ёс зүйн хууль хэрэгжиж эхэлсэнтэй холбогдуулан 2023 оны 09 дүгээр сарын 14-ний өдөр хуулийн танилцуулга сургалтыг зохион байгуулсан.
- “Ажилтан бүр хөтөч” аяныг өрнүүлэн ажиллаа

- Мөн удирдлагын багийн гишүүд хуваарийн дагуу өдөр бүр эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчилгээ үзүүлэхэд хяналт тавин ажиллаж байна.
- Эрт илрүүлэг үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой гомдлыг ирсэн үед нь гэрээт эмнэлгүүдийн дарга, хариуцсан менежертэй нь холбогдож, гомдол гарсан шалтгаан, нөхцлийг тодруулах, өргөдлийг шийдвэрлэхдээ хууль эрх-зүйн үндэслэл, шийдвэрлэлтийн хугацаанд багтаан шийдвэрлэн ажиллаж байна.
- Мөн албан мэдэгдлүүдийг хүргүүлж ажиллаа.
- Зөрчил, гомдлыг бууруулах, тусламж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлээр тодорхой үүрэг даалгавар өгч хэрэгжилтэд хяналт тавьж, өрхийн эрүүл мэндийн төвийн дарга нарыг үүрэгжүүлэн ажиллаж байна.
- Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн тайланг улирал бүрээр гарган байгууллагын цахим хуудсанд байршуулан ажилладаг

Гарсан үр дүн:

- Гомдлын тоо буурч, талархалын тоо өссөн
- Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 1 дахин буурсан
- Сүүлийн 2,3,4 дүгээр улирлын байдлаар зөрчил гараагүй

Цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээ:

Иргэн хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна.

ХЯНАСАН:  
ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГА Э.БОДЬЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:  
АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН Л.ДУЛАМСҮРЭН

