

2023 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТОВЧ ТАЙЛАН

Эрүүл мэндийн яам “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн 7 дугаар зүйлд заасан нийтлэг үүргийг хэрэгжүүлэх хүрээнд иргэд өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрэн хангах зорилгоор гомдол, санал, хүсэлтийг бичгээр, утсаар, цахимаар, Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр болон биечлэн хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

Тус тайланд Эрүүл мэндийн яам болон, харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тусгасан.

Иргэдээс 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар нийтдээ 5200 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-4651, хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн-45, бусад байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлэсэн-30 байгаа бол шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-136, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 89.4%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 3532 (67.9%) нь бичгээр, 1320 (25.3%) нь 11-11 төвөөр, 124 нь биечлэн (2.3%), 95 (1.8%) нь утсаар, 107 (2.0%) нь цахимаар, 22 (0.4%) нь бусад байдлаар гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 36.5% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 9.4% нь эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 8.6% нь Үндсэн мэргэшил, төрөлжсөн мэргэшлийн шалгалт, сургалттай холбоотой, 7.2% нь урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой, 6.4% нь эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой, 5.7% нь ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой, 2.8% нь эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой, 23.4% нь бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 62.1% нь хүсэлт, 30.0% нь гомдол, 7.8% нь санал байна. /Хүснэгт 4/

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

Эрүүл мэндийн сайдын
2023 оны 12 сарын 28-ны өдрийн
10/5971 тоот албан бичгийн хавсралт



2023 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

Хүснэгт-1

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт /хувиар/
			Нийт шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
1	Эрүүл мэндийн яам	1949	1446	30	45	114	74.1%
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	3251	3205	0	0	22	98.5%
Нийт		5200	4651	30	45	136	89.4%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /хэлбэрээр/

Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Бусад					
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	1111 төвөөр	Бусад
1	Эрүүл мэндийн яам	1949	1462	-	-	-	487	-
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	3251	2070	107	95	124	833	22
Нийт		5200	3532	107	95	124	1320	22

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	1899	36.5%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	490	9.4%
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	333	6.4%
4	Эд, эсийн шинжилгээний хариуг авахтай холбоотой	146	2.8%
5	Ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой	297	5.7%
6	Урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээ	375	7.2%
7	Үндсэн мэргэшил, төрөлжсөн мэргэшлийн шалгалт, сургалттай холбоотой	445	8.6%
8	Бусад	1215	23.4%
9	Нийт	5200	100%

Жич: Бусад гэдэгт архивын лавлагаа авах, эмнэлгийн авто зогсоолын төлбөртэй холбоотой, ёс зүйн зөрчилгүй тухай тодорхойлолт, тэтгэвэрт гарсан иргэдээс цалингийн тодорхойлолт авах хүсэлт, гавьяатын тэтгэмж авах хүсэлт, тушаалын хуулбар, эрүүл мэндийн байгууллагуудын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл авах тухай, донорын албанд ирсэн хувь хүний нууцтай холбоотой, эрүүл мэндийн даатгалын битүүмж гаргуулах, вакцины гэрчилгээ авах тухай гэх мэт

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол	1563	30.0%
	Санал	406	7.8%
	Мэдэгдэл /хүсэлт/	3231	62.1%
	Нийт	5200	100%