

2023 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН 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 эхний хагас жилийн байдлаар нийтдээ 2646 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-2496, хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн-25, бусад байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлэсэн-14 байгаа бол шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-145, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 94.3%-тай байна. /Хүснэгт 1/

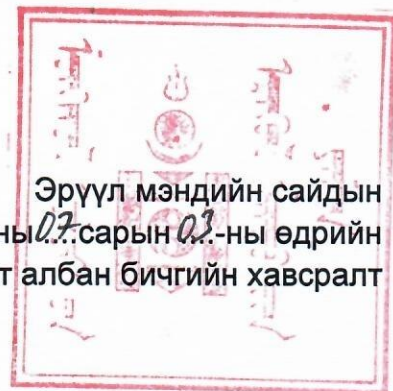
Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 1658 (62.6%) нь бичгээр, 831 (31.4%) нь 11-11 төвөөр, 70 нь биечлэн (%), 62 (4.2%) нь утсаар, 20 (1.2%) нь цахимаар гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 25.7% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 8.2% нь эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой, 6.3% нь эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 10.4% нь урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой, 5.8% нь ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой, 3.2% нь эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой, 2,8% нь эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай, 1.2% нь Донорын албанд ирсэн хүсэлт, 4.1% нь Үндсэн мэргэшил, төрөлүсөн мэргэшлийн шалгалт, сургалттай холбоотой, 32.0% нь бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 61.5% нь хүсэлт, 34.1% нь гомдол, 4.4% нь санал байна. /Хүснэгт 4/

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

Эрүүл мэндийн сайдын
2023 оны 07 сарын 07-ны өдрийн
10/21/26 тоот албан бичгийн хавсралт



**2023 оны эхний хагас жилийн 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	1179	1084	14	19	95	91.9%
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	1467	1412	-	6	50	96.2%
Нийт		2646	2496	14	25	145	94.3%

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	1179	805				374	
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	1467	853	20	62	70	457	5
Нийт		2646	1658	20	62	70	831	5

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	682	25.7%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	167	6.3%
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	219	8.2%
4	Эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай	76	2.8%
5	Эд, эсийн шинжилгээний хариуг авахтай холбоотой	85	3.2%
6	Ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой	154	5.8%
7	Урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээ	275	10.4%
8	Донорын албанд ирсэн хүсэлт	31	1.2%
9	Үндсэн мэргэшил, төрөлүсөн мэргэшлийн шалгалт, сургалттай холбоотой	110	4.1%
10	Бусад	847	32.0%
11	Нийт	2646	100.0%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол	904	34.1%
	Санал	114	4.4%
	Мэдэгдэл /хүсэлт/	1628	61.5%
	Нийт	2646	100.0%