ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

ЗГ-ЫН 11-11 ТӨВД ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ

ШИЙДВЭРЛЭСЭН 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 Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

 Тус тайланд Эрүүл мэндийн яам болон харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвд 11-11 төвөөр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тусгасан.

Засгийн газрын 11-11 төвд 2025 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 2025 оны 06 дугаар сарын 30-ны өдөр хүртэл нийт 1609 өргөдөл, гомдол, талархал ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-1286 буюу 79.9%, шийдвэрлээгүй-323 буюу 20.1%-тай байна. Үүнээс шийдвэрлэх хугацаа болоогүй 74 өргөдөл гомдол, хугацаа хэтэрсэн 249 өргөдөл гомдол байна. Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 53 өргөдөл гомдол байна.

Иргэдээс ирүүлсэн нийт 49.9% өргөдөл гомдол, 36.9% нь талархал, 5.4% нь санал, 5.9 хувь нь хүсэлт, 1.6% нь шүүмжлэл байна. /Хүснэгт-1/

Хүснэгт-1

Өргөдөл, гомдлын төрөл

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Д/д | Төрөл | Бодит тоо | Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь |
| 1 | Гомдол | 804 | 49.9 |
| 2 | Талархал | 595 | 36.9 |
| 3 | Санал | 88 | 5.4 |
| 4 | Хүсэлт | 96 | 5.9 |
| 5 | Шүүмжлэл | 26 | 1.6 |
| Нийт | 1609 | 100% |

Өргөдөл гомдлыг агуулгаар нь харвал Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой 307 өргөдөл, эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой 136 өргөдөл, Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой 209 өргөдөл, бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, цахим бүртгэл, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, битүүмж гаргах, шалгалт болон багц цагийн тодорхойлолт гаргуулах г.м) 152 өргөдөл гомдол хүлээн авсан байна.

--оОо--