МОНГОЛ УЛСЫН
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

Засгийн газрын VIII байр, Олимпийн гудамж 2,
Сүхбаатар дүүрэг, Улаанбаатар хот, 14210
Утас: (976-51) 26 36 95, Факс: (976-11) 32 35 41
Цахим шуудан: letter@moh.gov.mn
Цахим хуудас: www.moh.gov.mn

2024.07.03 № 2/2835

танай ______ -ны № ______ -т

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗРЫН ДАРГА
Б.БААСАНДОРЖ ТАНАА

Тайлан хүргүүлэх тухай

Эрүүл мэндийн яам, Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар, Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар болон харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 2024 оны эхний хагас жилийн тайланг танай газраас ирүүлсэн загварын дагуу нэгтгэн хавсралтаар хүргүүлж байна.

Эрүүл мэндийн яам “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль”-ийн 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. Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг 2023 оны 10 дугаар сараас эхлэн албан хэрэг хөтлөлтийн ЭЙБЛ програмаар хүлээн авч шийдвэрлэж эхэлсэн.

Иргэдээс 2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт 5522 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-5251, шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-259, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 95.1 хувьтай байна.

2023 оны эхний хагас жилтэй харьцуулахад өргөдөл, гомдлын тоо Эрүүл мэндийн яамны тухайд 488, Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын тухайд 26-аар тус тус буурч, Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын тухайд 2214, төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүдийн тухайд 32-оор тус тус өссөн байна.

Хавсралт 2 хуудастай.

ТӨРИЙН НАРИЙН БИЧГИЙН
ДАРГА Д.ОЧИРБАТ

14424397О

Төрийн нарийн бичгийн даргын 2024 оны 07 дугаар сарын 03-ны өдрийн 2/2835 дугаар албан бичгийн хавсралт

2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
	1	2		3	4				5
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 ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн
Эрүүл мэндийн яам	304	219	117	51	395	0	10	251	35
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	5	257	43	2,944	1,395	0	1,530	323	1
Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	0	83	0	0	0	0	0	61	22
Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	16	793	97	593	694	230	19	532	24
Нийт	**325**	**1352**	**257**	**3588**	**2484**	**230**	**1559**	**1167**	**82**

2023 оны эхний хагас жилтэй харьцуулсан дүн

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр				
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр
	1	2		3	4				5
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 ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн	ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн
Эрүүл мэндийн яам	-395	-152	65	-6	-410	0	10	-123	35
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	5	-17	-2	2228	740	0	1490	-17	1
Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	0	-26	0	0	0	0	0	-34	8
Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	6	260	45	-279	-229	166	1	75	19
Нийт	**-384**	**65**	**108**	**1943**	**101**	**166**	**1501**	**-99**	**63**

2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар

Байгууллагын нэрс	Шийдвэрлэлтийн байдал									
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
	1	2	3	4						
Эрүүл мэндийн яам	158	0	399	0	46	0	13	0	82	0
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	65	2013	323	701	0	9	42	0	138	0
Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	18	0	60	0	3	0	0	0	2	0
Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	335	144	611	358	7	1	34	1	37	2
Нийт	**576**	**2157**	**1393**	**1059**	**56**	**10**	**89**	**1**	**259**	**2**

95.1%

2023 оны эхний хагас жилтэй харьцуулсан дүн

Байгууллагын нэрс	Шийдвэрлэлтийн байдал									
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн		Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
	Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо	Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				
	1	2	3	4						
Эрүүл мэндийн яам	-17	0	-472	-6	-32	0	6	0	13	0
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	35	1,966	-61	127	0	9	27	0	138	0
Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	-8	0	-22	0	2	0	0	0	2	0
Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	9	24	-104	60	55	0	28	0	-7	0
Нийт	**19**	**1990**	**-659**	**181**	**25**	**9**	**61**	**0**	**146**	**0**

Гомдлын агуулга	Тоо	Хувь	Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал
Эрүүл мэндийн яам			
Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	370	53.5%	
Төрийн албан хаагчийн нэг удаагийн мөнгөн тэтгэмж болон нийгмийн даатгалын шимтгэл төлөлтийн асуудлаар	63	9.1%	
Гадаад эмчилгээ болон бусад мөнгөн дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	85	12.3%	
Эмч ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	80	11.6%	
Бусад (алдар цолтны тэтгэмж. тодорхойлолт хүсэх гэх мэт)	93	13.5%	
Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв			
Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	437	29.2%	
Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	180	12.0%	
Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	281	18.7%	
Бусад (тодорхойлолт авах, цахим бүртгэл, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, битүүмж гаргах, шалгалт болон багц цагийн тодорхойлолт гаргуулах гэх мэт)	601	40.1%	
ЗГХА-Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар			
Эрүүл мэндийн даатгалын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой асуудлаар	352	10.8%	Байгууллагын хэмжээнд ирж байгаа өргөдөл, гомдлын дийлэнх хувийг шимтгэл төлөлттэй холбоотой болон И-баримтаар шимтгэл төлөх асуудлаар мэдээлэл авахаар ирүүлж байна. Тиймээс даатгуулагч-иргэдэд хамгийн хялбархан бөгөөд хурднаар ЭМД-ын шимтгэлээ шалгах, төлөх талаарх мэдээллийг байгууллагын цахим хуудас, фэйсбүүкээр дамжуулан хүргэж байна
Шимтгэл төлөлттэй холбоотой асуудлаар	2,584	79.5%	
Иргэн даатгуулагчийн хуруууны хээтэй холбоотой	51	1.6%	
Гэрээт байгууллагын санхүүжилтийн талаар	27	0.8%	
Эрүүл мэндийн даатгалын цахим системийн үйл ажиллагаа	53	1.6%	
Төрсөн эхийн төр хариуцах бүртгэлийн ногдуулалт	5	0.2%	
Эмийн үнийн хөнгөлөлттэй холбоотой асуудлаар	54	1.7%	
Цахимд мэдээлэл засуулах талаар	4	0.1%	
Эрүүл мэндийн даатгалаар хөнгөлөгдөх төлбөрөө буцааж авах тухай	13	0.4%	
Ажилтны ёс зүйн асуудлаар	5	0.2%	
Бусад (газар хэлтсийн утасны дугаар, гэрээт байгууллагуудын мэдээлэл, аймаг орон нутгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн лавлах утас, дансны мэдээлэл гэх мэт)	94	2.9%	
Үл хөдлөх хөрөнгийн түрээсийн асуудлаар	3	0.1%	
Өргөдлөө буцаасан	4	0.1%	
ЗГХА-Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар			
Эмийн сан, эмийн чанар, эмийн бүтээгдэхүүнд хяналт, шалгалт хийлгэх тухай	37	44.6%	Эмийн сангийн албан хаагчдын хууль эрхзүйн мэдлэгийг дээшлүүлэх /эмийн хадгалалт, олголт, ёс зүйн харилцаа
Эм, тарианы хүртээмж, тасалдал, эмийн үнийн өсөлтийн тухай	28	33.7%	Эмийн хангамж, үнийн асуудлаар чиглэсэн эрх зүйн орчныг сайжруулах, ил тод байдлыг хангаж үүний дагуу цахим тогтолцоог нэвтрүүлэх
Монгол улсын эмийн бүртгэлтэй холбоотой асуудлын тухай	6	7.2%	Монгол улсын эмийн бүртгэлийг журмыг шинэчлэн боловсруулах
Эмнэлгийн тоног төхөөремж, дагалдах хэрэгслийн тухай	4	4.8%	Ханган нийлүүлэгч байгууллага нийлүүлж байгаа эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн ашиглалт, аюулгүй ажиллагааны зааварчилгааг үйлчлүүлэгчид тогтмол өгөх
Бусад	8	9.6%	
Нийт	**5522**	**100%**	