

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

Нэг. Үндэслэл

Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлд заасан нийтлэг үүргийг хэрэгжүүлэх, мөн түүнчлэн Монгол Улсын Тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар баталсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын дагуу Эрүүл мэндийн салбарын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг нэгтгэн дүн шинжилгээ хийсэн болно.

Тайланд Эрүүл мэндийн яамны харьяа 16 төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, 2 агентлагийн мэдээллийг хамруулсан болно.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын бүтэц, чиг хандлага

Тайлант хугацаанд иргэдээс нийт 1770 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан байна. Нийт өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь ангилж үзвэл, 64.8 хувь нь хүсэлт, 31.4 хувь нь гомдол, 2.5 хувь нь санал, 1.2 хувь нь мэдээлэл байна.

Харин өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан сувгаар ангилж үзвэл, биечлэн 32.3 хувь, цахимаар 22.3 хувь, утсаар 5.9 хувь, Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжиж ирсэн 32.9 хувь, албан бичгээр 6.3 хувь нь хандсан байна.

Эрүүл мэндийн яам нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагын удирдлагын нэгдсэн цахим систем болох Эйбл программ (www.intranet.gov.mn) -д бүртгэн, холбогдох хууль тогтоомж, журмын дагуу хянан шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн талаарх хариуг албан бичиг, утас болон цахим хаягаар иргэдэд хүргэж ажилласан болно.

Тайлант хугацаанд иргэдээс ирүүлсэн нийт 1214 өргөдөл ирүүлснээс, 1158 буюу 95.3 хувь нь шийдвэрлэгдсэн бол 56 буюу 4.6 хувь нь шийдвэрлэгдээгүй байна. Шийдвэрлэгдээгүй өргөдлийн 43 нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй байна. 48 нь хуульд заасан 30 хоногийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна.

Тайлант хугацаанд иргэдээс ирүүлсэн нийт 556 гомдол ирүүлснээс, 500 буюу 89.9 хувь нь шийдвэрлэгдсэн бол 56 буюу 10.07 хувь нь шийдвэрлэгдээгүй байна. Шийдвэрлэгдээгүй гомдлын 43 нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй байна. 42 нь хуульд заасан 30 хоногийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн байна.

Гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл:

- ✓ Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой - 157;
- ✓ Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүссэн - 14;
- ✓ Эмч, ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой - 60;
- ✓ Бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, цахим бүртгэл, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, битүүмж гаргах, шалгалт, багц цагийн тодорхойлолт гэх мэт) -325

өргөдөл, гомдол тус тус хүлээн авсан байна.

Гурав. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийсэн байдал

3.1. Тайлан ирүүлэлтийн байдал

Хуулийн хугацаанд төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, агентлаг зэрэг нийт 18 байгууллага тайлангаа ирүүлсэн байна. Хугацаа хоцруулан ирүүлсэн байгууллага байхгүй.

Мэдээ, тайланг зөрүүтэй ирүүлсэн 9 байгууллага байгаа бөгөөд үүнд Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Хавдар судлалын үндэсний төв, Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв, Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв, Эмгэг судлалын үндэсний төв, Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар, Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт зохицуулалтын газар, Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв, Сэтгэцийн эрүүл мэндийн төв багтсан байна.

3.1.2. Өргөдөл, гомдлыг эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн эсэх, шийдвэрлэлтийн талаар өргөдөл, гомдол гаргагчид хариу мэдэгдсэн эсэх, мэдэгдсэн хэлбэр

Тайлант хугацаанд нийт 1214 өргөдөл хүлээн авсанаас 1123 (92.5%) Иргэний талд шийдвэрлэсэн, 10(0.8%) хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй, 25(2.05%) тодорхой бус хариу өгсөн байна.

Тайлант хугацаанд нийт 556 өргөдөл хүлээн авсанаас 463 (83.2%) Иргэний талд шийдвэрлэсэн, 28(5.03%) хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй, 9(1.61%) тодорхой бус хариу өгсөн байна.

3.1.3 Шийдвэрлээгүй болон хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шалтгаан

ЭМДҮЗ-ийн 2026 оны төсвийн нарийвчилсан хуваарь батлах тухай тогтоолоор 2025 оны жилийн эцсийн байдлаар үүссэн өр төлбөрийг 2026 оны эхний хагас жилд Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас төлж барагдуулахаар батлагдсаны дагуу 2026 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар эрүүл мэндийн даатгалын сангаас өглөгийг 70% бууруулсан. Үүссэн өр төлбөрийг нэн тэргүүнд санхүүжүүлэх зардлаар эрэмбэлэн эмч, эмнэлгийн ажилчдын цалин хөлс, НДШ-тэй холбоотой ирүүлсэн өргөдөл гомдол, үүссэн өр болон эм, эмнэлгийн хэрэгслийн өр төлбөрийг барагдуулах арга хэмжээг авч ажиллахаар төлөвлөгдсөн.

3.1.4. Шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан байдал, өсөлт, бууралтын шалтгаан нөхцөл

Шийдвэрлэж хариу өгсөн байдлыг өмнөх мөн үетэй харьцуулах боломжгүй байна. 2025 оны нэгдүгээр улиралд 6686 өргөдөл, гомдол шийдвэрлэж хариу өгсөн бол 2026 оны нэгдүгээр улиралд 1658 өргөдөл, гомдол шийдвэрлэж хариу өгсөн байна. 2025 онд эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар харьяа аймаг, орон нутгийн салбарын тоон мэдээллийг өөрийн тайланд оруулж тайлагснаас тоо өсөлттэй гарсан байна.

3.2. Гомдлын агуулга, шийдвэрлэлтэд хийсэн дүн шинжилгээ

Эрүүл мэндийн салбарын хэмжээнд 2026 оны тайлант хугацаанд иргэдээс нийт 556 гомдол хүлээн авч, холбогдох хууль тогтоомж, журмын дагуу шийдвэрлэн ажилласан байна. Гомдлын агуулгын дийлэнх хувийг эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эрүүл мэндийн даатгалын зохицуулалт, эмийн хүртээмж, эмч, ажилтны

харилцаа, ёс зүйтэй холбоотой асуудлууд эзэлж байгаа нь салбарын бодлого, зохицуулалт, үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулах шаардлага хэвээр байгааг харуулж байна.

Цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал

1. Иргэн, хуулийн этгээдийн зүгээс нэг асуудлаар давтан ирүүлж буй өргөдөл, гомдлоос үүдэлтэй зөрчил, давхардал, хийдлийг арилгах, зохион байгуулалтын арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх. Давтан ирүүлэхээс сэргийлсэн техникийн шийдлийг боловсруулан мөрдүүлэх илүү үр дүнтэй.

2. Нэг агуулга бүхий байнгын шинжтэй, олон тоогоор бүртгэгдэж буй өргөдөл, гомдлыг бичиг хэрэгт бүртгүүлэхгүйгээр цахимаар хүлээн авч, шийдвэрлэлтийг цахимаар шуурхай хүргүүлэх боломжтой системийг нэвтрүүлэх асуудлыг судлаж, шийдвэрлэх.

3. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журмыг үйл ажиллагаандаа чанд мөрдөж, тогтмол хяналт тавих.

Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, агентлагт:

1. Өргөдөл, гомдлыг хүндрэл, чирэгдэлгүйгээр, хугацаанд нь, шуурхай, үнэн зөв шийдвэрлэж хариу өгч байх.

2. Хүлээн авсан өргөдөл, гомдолд албан бичгээр хариу хүргүүлэх бөгөөд хариу хүргүүлэх албан бичгийг монгол хэлний дүрмийн дагуу утга төгөлдөр, найруулга сайтай, үг үсгийн алдаагүй, ойлгомжтой байдлаар үйлдэж хэвших.

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ
САЛБАРЫН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД АУДИТЫН ГАЗАР

2026.04.09