

**ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН
ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН**
(2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар)

Нэг. Үндэслэл

Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйл, 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 хэрэгжилтийг хангах хүрээнд Эрүүл мэндийн салбарын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг нэгтгэн, дүн шинжилгээ хийв.

Дүн шинжилгээнд Эрүүл мэндийн яамны харьяа 17 төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, 2 агентлагийн 2026 оны эхний хагас жилийн тайлан, мэдээллийг хамруулсан болно.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын бүтэц, чиг хандлага

Тайлант хугацаанд иргэдээс нийт 3,697 өргөдөл, гомдол, санал, мэдээлэл ирүүлсэн. 2026 оны тайлант хугацаанд бүртгэгдсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх оны мөн үеэс буурсан үзүүлэлттэй байгаа боловч энэхүү өөрчлөлт нь бодит бууралтыг илэрхийлэхгүй юм. Учир нь 2025 оны эхний хагас жилийн тайланд Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар аймаг, орон нутгийн нэгжүүдийн мэдээллийг нэгтгэн тайлагнасан бол 2026 онд зөвхөн өөрийн байгууллагын мэдээллийг тайлагнасантай холбоотойгоор статистикийн үзүүлэлтэд зөрүү үүссэн болно.

Нийт хандлагын бүтцийг авч үзвэл 59.9 хувь нь хүсэлт, 31.3 хувь нь гомдол, 5.3 хувь нь санал, 3.5 хувь нь мэдээлэл эзэлж байгаа нь иргэдийн дийлэнх нь тодорхой үйлчилгээ авах, асуудлаа шийдвэрлүүлэх зорилгоор хандаж байгааг харуулж байна (Хүснэгт 1).

Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан сувгийн хувьд Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр 34.8 хувь, биечлэн 28.8 хувь, цахимаар 24.6 хувь, албан бичгээр 7.2 хувь, утсаар 4.6 хувийг тус тус хүлээн авсан байна.

2025 оны мөн үетэй харьцуулахад цахим болон утасны сувгаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын эзлэх хувь өссөн нь иргэд төрийн үйлчилгээ авахдаа цахим харилцааны сувгийг түлхүү сонгох болсон эерэг хандлагыг илэрхийлж байна. Энэ нь төрийн үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдалд тавигдах иргэдийн хүлээлт нэмэгдэж байгаагийн зэрэгцээ үүнтэй уялдуулан байгууллагуудын дотоод үйл ажиллагааг цахим технологид тулгуурлан улам боловсронгуй болгох шаардлага улам бүр чухал болж байгааг харуулж байна.

Эрүүл мэндийн яам болон харьяа байгууллагууд нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагын удирдлагын нэгдсэн цахим систем болох Эйбл программ (www.intranet.gov.mn)-д бүртгэн, хуульд заасан хугацаанд хянан шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн талаар албан бичиг, цахим шуудан болон утсаар хариу хүргүүлэн ажиллаж байна.

Тайлант хугацаанд ирүүлсэн нийт 3,697 өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн 59.9 хувь (2,216) нь хүсэлт, 31.3 хувь (1,159) нь гомдол, 5.3 хувь (195) нь санал, 3.5 хувь (127) нь мэдээлэл байна (Хүснэгт 1). Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад иргэдийн хандлагын бүтцэд хүсэлт, гомдол давамгайлсан хэвээр байна. Энэ нь иргэд эрүүл мэндийн байгууллагуудаас үйлчилгээ авах, тулгамдсан асуудлаа шийдвэрлүүлэх, эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлоо хамгаалуулах зорилгоор түлхүү хандаж байгааг харуулж байна.

Ирүүлсэн 1,159 гомдлыг агуулгаар нь ангилан үзэхэд эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой гомдол 357 (30.8 хувь) буюу хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна. Үүний дараа эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой асуудал 196 (16.9 хувь), эмч, эмнэлгийн ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүйн асуудал 141 (12.2 хувь), эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хүртээмж, чанар, аюулгүй байдал, эмийн үнийн асуудал 138 (11.9 хувь), цахим үйлчилгээ, E-Mongolia болон цаг захиалгатай холбоотой асуудал 104 (9.0 хувь)-ийг тус тус эзэлжээ.

Мөн эмчилгээний төлбөрийн дэмжлэг хүссэн 52 (4.5 хувь), товллын дархлаажуулалттай холбоотой 44 (3.8 хувь), эрүүл мэндийн ажилтны цалин, тодорхойлолт олголт, шалгалт, байгууллагын үйлчилгээний зохион байгуулалт, автомашины зогсоол зэрэг бусад асуудлаар 127 (11.0 хувь) гомдол бүртгэгдсэн байна.

Дээрх үзүүлэлтээс харахад иргэдийн гомдлын дийлэнх нь эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эрүүл мэндийн даатгалын үйлчилгээ, эмнэлгийн ажилтны харилцаа, ёс зүйтэй холбоотой асуудалд төвлөрч байгаа нь эдгээр чиглэлд үйлчилгээний чанарын удирдлага, байгууллагын дотоод хяналт, иргэдтэй харилцах ажиллагааг цаашид улам боловсронгуй болгох шаардлагатайг харуулж байна.

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт 1

Д/д	Төрөл	Бодит тоо		Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь (2026 он)
		2025 он	2026 он	
1	Гомдол	954	1159	31.3
2	Хүсэлт	9540	2216	59.9
3	Санал	452	195	5.27
4	Мэдээлэл	1	127	3.53
Нийт		10947	3697	100

Гурав. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийсэн байдал

3.1. Тайлан ирүүлэлтийн байдал

Тайлант хугацаанд Эрүүл мэндийн яамны харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, агентлаг зэрэг нийт 21 байгууллага тайлан ирүүлэхээс 19 байгууллага (90.5 хувь) тайлангаа хуульд заасан хугацаанд ирүүлсэн байна.

Харин 2 байгууллага тайлангаа хугацаа хоцруулан ирүүлсэн бөгөөд үүнд Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв тус бүр 1-2 хоноогоор хугацаа хоцорч тайлан ирүүлсэн байна.

Тайлангийн хяналт-шинжилгээний явцад Улсын хоёрдугаар төв эмнэлэг, Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв, Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв, Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төв, Хавдар судлалын үндэсний төв, Эх, хүүхдийн эрүүл мэндийн үндэсний төв зэрэг 6 байгууллагын ирүүлсэн тайлан, статистик мэдээ хоорондоо зөрүүтэй байсныг холбогдох байгууллагуудаар залруулж, тодруулга авч нэгтгэн боловсруулсан.

Тайлант хугацаанд нийт өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх оны мөн үеэс буурсан үзүүлэлттэй мэт байгаа боловч энэ нь бодит бууралтыг бүрэн илэрхийлэхгүй юм. Учир нь Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар 2025 оны эхний хагас жилийн тайланд аймаг, орон нутгийн салбар нэгжүүдийн мэдээллийг нэгтгэн тайлагнасан бол 2026 оны тайланд зөвхөн өөрийн байгууллагын мэдээллийг тусгасан нь нийт тоон үзүүлэлтэд нөлөөлсөн болно.

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

Тайлант хугацаанд ирүүлсэн нийт 3,697 өргөдөл, гомдлоос 3,384 буюу 91.5 хувийг хуульд заасан хугацаанд хянан шийдвэрлэсэн байна.

Шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдлын хариуг иргэдэд Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр 1,234 (36.5 хувь), албан бичгээр 907 (26.8 хувь), утсаар 640 (18.9 хувь), цахимаар 603 (17.8 хувь) тус тус хүргүүлсэн байна. Энэ нь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн мэдээллийг иргэдэд хүргэхдээ олон сувгийг ашиглан шуурхай, хүртээмжтэй ажилласныг харуулж байна.

Шийдвэрлэлтийн үр дүнгээр 3,173 өргөдөл, гомдол (93.7 хувь) нь хууль тогтоомжийн хүрээнд иргэний хүсэлт, гомдлыг ханган эцэслэн шийдвэрлэгдсэн байна. Харин 166 өргөдөл, гомдол (4.9 хувь) нь хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж байгаа хууль тогтоомжид заасан үндэслэлээр иргэний талд шийдвэрлэх боломжгүй байсан бөгөөд 45 өргөдөл, гомдолд (1.3 хувь) ирүүлсэн мэдээлэл, хүсэлтийн агуулга

тодорхой бус, эсхүл хууль тогтоомжид заасан шаардлага хангаагүй тул холбогдох тайлбар, зөвлөмжийг хүргүүлсэн байна.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний явцад өргөдөл, гомдлын дийлэнхийг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн талаар иргэдэд тухай бүр мэдээлсэн нь хууль тогтоомжийн хэрэгжилт ерөнхийдөө хангагдсан гэж үзэхээр байна. Гэсэн хэдий ч тайлан, статистик мэдээллийн үнэн зөв байдал, уялдаа холбоог сайжруулах, шийдвэрлэлтийн чанарт тавих дотоод хяналтыг цаашид улам сайжруулах шаардлагатай байна.

3.1.3 Шийдвэрлээгүй болон хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шалтгаан

Шийдвэрлэгдээгүй болон хангалтгүй шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдолд хийсэн дүн шинжилгээгээр дараах нийтлэг шалтгаанууд тогтоогдсон байна. Үүнд:

Нэгдүгээрт, үйлчилгээний зохион байгуулалт, давхардлыг хязгаарлах бодлогын зохицуулалттай холбоотой асуудлууд зонхилж байна. Тухайлбал, цаг захиалга, цуцлалт, битүүмжлэл, 13А маягт, жороор олгох эм, архаг өвчтэй иргэдийн хэвтэн эмчлүүлэх үйлчилгээтэй холбоотой гомдлууд нь эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний шатлал, давхардлыг бууруулах зорилгоор хэрэгжүүлж буй бодлогын зохицуулалтын хүрээнд үүссэн байна. Эдгээр зохицуулалт нь иргэдэд үзүүлэх тусламжийг нэг мөр шийдвэрлэх, давхардсан үзлэг, шинжилгээ хийхээс сэргийлэх зорилготой боловч яаралтай болон нэн шаардлагатай тусламж үйлчилгээний хүртээмжид нөлөөлөхгүй байхаар зохицуулагдсан байна.

Хоёрдугаарт, эм, эмнэлгийн хэрэгслийн нийлүүлэлт, нөөцийн удирдлагатай холбоотой өргөдөл, гомдол нийтлэг байна. Эм ханган нийлүүлэх байгууллагуудын нөөцийн төлөвлөлт хангалтгүй, импортын бичиг баримтын бүрдүүлэлт дутуу, мэдүүлгийн алдаа зэрэг шалтгааны улмаас зарим нэр төрлийн эмийн нийлүүлэлт саатах нөхцөл үүссэн байна. Түүнчлэн эрүүл мэндийн даатгалын сангаас үнийн хөнгөлөлт үзүүлдэг эмийн санхүүжилт, үнийн тарифын зохицуулалт нь зах зээлийн бодит нөхцөлтэй бүрэн нийцэхгүй байгаа нь эмийн сангуудад тогтвортой нөөц бүрдүүлэх боломжийг хязгаарлаж, улмаар иргэдээс ирүүлсэн гомдлыг бүрэн шийдвэрлэхэд хүндрэл үүсгэж байна.

Гуравдугаарт, иргэдийн мэдээллийн хүртээмж хангалтгүй, ойлголтын зөрүүтэй байдал өргөдөл, гомдлыг бүрэн шийдвэрлэгдсэнд тооцогдохгүйд хүргэж байна. Тухайлбал, зах зээл дэх эмийн үлдэгдэл болон худалдан борлуулагдаж байгаа эмийн сангийн байршлын мэдээллийг цахим систем (e-barimt болон бусад мэдээллийн сувгууд)-ээс авах боломжийн талаар иргэдийн мэдлэг хангалтгүй байна. Мөн эмийн тасалдлын шалтгааны талаарх мэдээллийг бүрэн, тодорхой хүргээгүйгээс төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг буруу ойлгох нөхцөлийг бүрдүүлж байна.

Мөн иргэдээс ирүүлсэн гомдолд уналт, таталтын эсрэг эм, чихрийн шижингийн тариа, инсулин, эмнэлгийн хэрэгслийн тасалдал, эмийн үнийн

хэлбэлзэл, даатгалын хөнгөлөлттэй эмийн хүртээмж зэрэг асуудал давтамжтай дурдагдсан байна.

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

Хүснэгт 2

Д/д	Хариу өгсөн хэлбэр	2025 он	2026 он	Өсөлт/Бууралт
1	Албан бичгээр	1467	907	-560
2	Цахимаар	842	603	-239
3	Утсаар	6676	640	-6036
4	11-11 төв	729	1234	+505
Нийт		9714	3384	

Хүснэгт 2-т үзүүлснээр өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, хариу хүргүүлэх сувгийн бүтцэд өөрчлөлт гарч, Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан хариу хүргүүлэх хувь нэмэгдсэн бол бусад сувгийн тоон үзүүлэлт өмнөх оноос буурсан байна. Энэхүү өөрчлөлт нь статистикийн хамрах хүрээ өөрчлөгдсөнтэй холбоотой бөгөөд цахим сувгийн хэрэглээ тогтвортой хадгалагдаж байна.

Тухайлбал, албан бичгээр хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо 2025 оны эхний хагас жилд 1,467 байсан бол 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар 907 болж 560-аар буурсан, мөн цахимаар хариу өгсөн тоо 842-оос 603 болж 239-өөр буурсан байна.

Утсаар хариу өгсөн хэлбэрийн тоо 2025 онд 6,676 байсан нь 2026 онд 640 болж буурсан бөгөөд энэ үзүүлэлт нь нийт тайлагнал, ангиллын бүртгэлийн аргачлалын өөрчлөлт болон Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар 2025 оны тайландаа аймаг, орон нутгийн нэгжийн мэдээллийг нэгтгэн тусгасантай холбоотойгоор статистикийн суурь үзүүлэлтэд ийнхүү нөлөөлсөн байна.

Харин Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин ирсэн өргөдөл, гомдолд хариу өгсөн тоо 729-өөс 1,234 болж 505-аар өссөн байна.

3.2. Гомдлын агуулга, шийдвэрлэлтэд хийсэн дүн шинжилгээ

3.2.1. Гомдлын агуулга

Тайлант хугацаанд нийт 1,159 гомдол хүлээн авч, холбогдох хууль тогтоомж, журамд нийцүүлэн шийдвэрлэсэн байна.

Гомдлын агуулгын бүтэц нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эрүүл мэндийн даатгалын зохицуулалт, эмийн хангамж, эмч, ажилтны харилцаа, ёс зүйтэй

холбоотой асуудлууд давамгайлж байгаа нь салбарын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах шаардлага хэвээр байгааг харуулж байна.

Тодруулбал, гомдлыг агуулгаар нь ангилбал:

- Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж - 357 (30.8%)
- Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой - 196 (16.9%)
- Эмч, ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүй - 141 (12.1%)
- Эм, эмийн хангамж, чанар, үнэ, тасалдал - 138 (11.9%)
- Цахим үйлчилгээ (E-Mongolia, цаг захиалга) болон битүүмжтэй холбоотой - 104 (8.9%)
- Эмчилгээний төлбөр, санхүүгийн дэмжлэг хүссэн - 52 (4.5%)
- Товлолын дархлаажуулалт болон вакцинтай холбоотой - 44 (3.8%)
- Бусад асуудал (цалин, тодорхойлолт, шалгалт, авто зогсоол зэрэг) - 127 (10.9%)

3.2.2. Хугацаа хоцорч шийдвэрлэгдсэн байдлын дүн шинжилгээ

Тайлант хугацаанд хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн гомдлуудын тодорхой хэсэг нь бодлогын зохицуулалт, олон шат дамжлагатай шийдвэр гаргалт шаардсан асуудлууд байв.

Эрүүл мэндийн яамны түвшинд нийт 61 гомдлыг хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн бөгөөд эдгээр нь ихэвчлэн дараах агуулгатай байв. Үүнд:

- Эрүүл мэндийн даатгалын санхүүжилт болон төлбөрийн зохицуулалттай холбоотой асуудал
 - Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний зохион байгуулалт, тушаал шийдвэрийн хэрэгжилттэй холбоотой гомдол
 - Дархлаажуулалтын товлал эсэргүүцсэн болон бодлогын шинжтэй санал, хүсэлт
 - Цахим системийн зохион байгуулалт, үйлчилгээний доголдолтой холбоотой асуудал
 - Ёс зүйн зөрчил, байгууллагын дотоод зохион байгуулалттай холбоотой гомдол

Эрүүл мэндийн яаманд хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн гомдол бусад байгууллагатай харьцуулахад олон бүртгэгдсэний учир шалтгаан нь дээрх төрлийн гомдлууд нь бодлого, тогтоол, шийдвэртэй уялдсан, олон талын оролцоо шаарддаг, холбогдох байгууллагын санал дүгнэлт авах шаардлагатай тул шийдвэрлэх хугацаа сунжрах нөхцөл үүссэн байна.

3.2.3. Оновчтой, үр дүнтэй, бодитой шийдвэрлэсэн эсэхэд тухайн иргэн, хуулийн этгээдтэй холбогдож хийсэн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Сэтгэл ханамжийн судалгаа, хяналт шинжилгээний ажлыг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/50 дугаар тушаалаар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас

ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам”-ын дагуу зохион байгуулсан бөгөөд тайлант хугацаанд гомдол ихээр хүлээн авсан байгууллагад Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар, Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт зохицуулалтын газар, Хавдар судлалын үндэсний төв, Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв, Улсын нэгдүгээр болон хоёрдугаар төв эмнэлэг, Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-2 зэрэг байгууллагууд багтсан байна.

Нийт 1,159 гомдлоос түүвэрлэн 58 иргэнтэй (5 хувь) утсаар холбогдож, шийдвэрлэлтийн чанарт сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийсэн.Үүнд:

1. Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төвд 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийт 76 гомдол ирснээс түүвэрлэн 8 иргэнтэй холбогдож үнэлгээ хийхэд, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар иргэдэд эргэн мэдээлэл хангалтгүй хүргэгддэг тухай санал давамгайлал илэрсэн байна.

Судалгааны дүнгээр тус байгууллагын хувьд:

- Гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэсэн эсэх: 62,5% (n=8) “тийм”, 37,5% (n=3) “үгүй”
- Сэтгэл ханамжийн түвшин: 37,5% (n=3) “сайн”, 37,5% (n=3) дунд, 25% (n=2) нь “муу” гэж тус тус үнэлсэн байна.

2. Эрүүл мэндийн яам болон Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжиж ирсэн, харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудад хуваарилагдсан гомдлуудын хүрээнд 50 иргэнтэй эргэж холбогдон хийсэн судалгааны дүнгээр гомдлын агуулга дараах байдлаар тодорхойлогдож байна. Үүнд:

- Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж - 26%
- Эмнэлгийн цаг захиалга, битүүмж - 32%
- Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хүртээмж - 14%
- Эрүүл мэндийн даатгалын үйлчилгээ - 10%
- Бусад асуудал - 12%.

Сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн:

- Маш сайн - 10%
- Сайн - 36%
- Дунд - 34%
- Муу - 14%
- Маш муу - 6%.

Сэтгэл ханамжийн судалгааны хүрээнд гомдол гаргасан иргэдтэй холбогдон хийсэн үнэлгээгээр гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах, иргэдэд мэдээллийг илүү ойлгомжтой, шуурхай хүргэх, эмийн жор болон хязгаарлалтын зохицуулалтыг оновчтой болгох, эмнэлгийн цаг захиалгын ачааллыг бууруулах, автоматжуулалтыг

нэмэгдүүлэх, мөн эмийн хүртээмжийг сайжруулах шаардлагатай талаар нийтлэг санал, зөвлөмжүүд гарсан байна.

Утсаар холбогдсон иргэдийн гомдлын агуулгыг ангилж үзвэл: эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой асуудал 13 иргэн (26%), эмч, ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 3 иргэн (6%), эм, урвалжийн чанар, хүртээмж болон жороор олгох эмтэй холбоотой 7 иргэн (14%), эмнэлгийн цаг захиалга, битүүмжтэй холбоотой 16 иргэн (32%), эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой 5 иргэн (10%), бусад асуудал 6 иргэн (12%) тус тус эзэлж байна.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг “Маш сайн” (5), “Сайн” (4), “Дунд” (3), “Муу” (2), “Маш муу” (1) онооны системээр дүгнэхэд “Маш сайн” үнэлгээ 5 иргэн (10%), “Сайн” 18 иргэн (36%), “Дунд” 17 иргэн (34%), “Муу” 7 иргэн (14%), “Маш муу” 3 иргэн (6%) байна.

Өөрөөр хэлбэл, судалгааны дүнгээс үзэхэд үнэлгээнд хамрагдсан иргэдийн 46 хувь нь шийдвэрлэлтийг "сайн" болон "маш сайн" гэж үнэлсэн бол 34 хувь нь "дунд", 20 хувь нь "муу" болон "маш муу" гэж үнэлсэн байна. Энэ нь шийдвэрлэлтийн чанар ерөнхийдөө эерэг үнэлэгдэж байгаа хэдий ч иргэдэд эргэн мэдээлэл өгөх, тайлбарлах үйл ажиллагааг улам сайжруулах шаардлагатайг харуулж байна.

Судалгаанд оролцсон иргэдээс гомдлын шийдвэрлэлтийн талаар эргэн мэдээлэл тогтмол өгөх, эмийн жор болон хязгаарлалтын зохицуулалтыг сайжруулах, эмнэлгийн цаг захиалгын ачааллыг бууруулах болон автоматжуулалтыг нэмэгдүүлэх, эм, эмчилгээний хүртээмжийг сайжруулах, иргэдэд зөвлөгөө, мэдээллийг илүү тодорхой, ойлгомжтой хүргэх шаардлагатай зэрэг нийтлэг санал, зөвлөмжийг илэрхийлсэн байна.

Энэхүү хяналт, үнэлгээний ажлыг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/50 дугаар тушаалаар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам”-ын дагуу зохион байгуулсан болно.

Мөн Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төвийн хүүхэд, өсвөр үеийн үзлэгийн цаг захиалгатай холбоотой зөрчлийн хяналт, шинжилгээгээр насанд хүрэгчийн регистрийн дугаарыг ашиглан хүүхдийн цаг захиалах, давтан болон зохиомол цаг үүсгэх, мөн үзлэгт хамрагдаагүй боловч цаг баталгаажсан тохиолдлууд илэрсэн байна. Уг зөрчлийн хүрээнд холбогдох 22 операторуудад сургалт зохион байгуулж, цаг захиалгын хяналт, зохион байгуулалтыг сайжруулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлсэн байна.

Нэгдсэн дүгнэлт

Тайлант хугацаанд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 91.5 хувийг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн талаар иргэдэд олон сувгаар мэдээлэл хүргэн ажилласан байна.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний дүнгээс үзэхэд өргөдөл, гомдлын дийлэнх нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эрүүл мэндийн даатгал, эмийн хүртээмж, цахим үйлчилгээтэй холбоотой хэвээр байгаа нь эдгээр чиглэлд бодлогын болон зохион байгуулалтын арга хэмжээг цаашид эрчимжүүлэх шаардлагатайг харуулж байна.

Мөн тайлангийн чанар, мэдээллийн уялдаа, иргэдэд эргэн мэдээлэл хүргэх тогтолцоог сайжруулах нь өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үр нөлөөг нэмэгдүүлэх чухал нөхцөл гэж дүгнэв.

Цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал

Хяналт-шинжилгээний дүнд үндэслэн яамны зүгээс дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэхийг санал болгож байна. Үүнд:

1. Иргэн, хуулийн этгээдээс нэг асуудлаар давтан ирүүлж буй өргөдөл, гомдлыг бууруулах зорилгоор өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн мэдээллийн уялдаа холбоог сайжруулж, өмнөх шийдвэрлэлтэй холбон хяналт тавих, давхардлыг илрүүлэх цахим шийдлийг үе шаттайгаар боловсронгуй болгох.

2. Давтан болон ижил агуулгатай өргөдөл, гомдлыг цахим хэлбэрээр ангилан бүртгэх, шийдвэрлэлтийн явцыг иргэн цахимаар хянах, хариуг цахим хэлбэрээр хүргэх боломжийг өргөжүүлэх асуудлыг холбогдох байгууллагатай хамтран судалж, хэрэгжүүлэх.

3. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам болон холбогдох журмын хэрэгжилтэд байгууллагын дотоод хяналтыг тогтмол хэрэгжүүлж, шийдвэрлэлтийн хугацаа, чанар, тайлан мэдээний үнэн зөв байдлыг сайжруулах.

Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, агентлагт:

1. Өргөдөл, гомдлыг хүндрэл, чирэгдэлгүйгээр, хугацаанд нь, шуурхай, үнэн зөв шийдвэрлэж хариу өгч байх. (Шаардлагатай тохиолдолд шийдвэрлэх хугацааг нэг удаа дээд шатны удирдах албан тушаалтнаар сунгуулж болно)

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.

3. Өргөдөл гомдлын нэгдсэн системийн тохиргоог хийж системд яаралтай холбогдох арга хэмжээ авах.

Дээрх арга хэмжээнүүдийг хэрэгжүүлснээр иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих тогтолцоо боловсронгуй болж,

мэдээллийн ил тод байдал нэмэгдэх, хариу үйлчилгээний шуурхай байдал хангагдах нөхцөл бүрдэнэ гэж үзэж байна.

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

2026.07.03