

## 2022 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛИЙН БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ 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 гомдол, санал, хүсэлтийг бичгээр, утсаар, цахимаар, ЗГ-ын 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 2022 оны эхний хагас жилийн байдлаар нийтдээ 3817 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-3330, энэ дотроо хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн-91, бусад байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлэсэн-24 байгаа бол шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-325, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 95.3%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 1475 (38.6%) нь бичгээр, 102 (2.6%) нь утсаар, 1069 (28.0%) нь 11-11 төвөөр, 1029 (26.9%) нь цахимаар, 136 нь биечлэн (3.6%), 46 (1.2%) нь бусад байдлаар ирж гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 37.4% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 8.5% нь эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 10.5% нь эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой, 0.8% нь коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой, 2.7% нь эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай, 0.3% нь E-health программын гацалттай холбоотой, 1.2% нь эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой, 1.8% нь урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой, 0.4% нь цус, цусан бүтээгдэхүүний өгөлт цахим системд нэмүүлэхтэй холбоотой, 11.4% нь бэртэл, гэмтлийн тоо нэмэгдэх, хил гааль хаалттай байсантай холбоотой зарим эм, эмнэлгийн хэрэгслийн талаар, 25.1% нь бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 53.3% нь хүсэлт, 40.3% нь гомдол, 6.4% нь санал байна. /Хүснэгт 4/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо өнгөрсөн оны мөн үеийхтэй харьцуулахад 41.3%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Эрүүл мэндийн сайдын  
2022 оны ....сарын ....-ны өдрийн  
.....дугаар тушаалын 2 дугаар  
Хавсралт

**2022 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	1328	964	24	90	203	85.6%
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	2489	2366	-	1	122	99.9%
<b>Нийт</b>		<b>3817</b>	<b>3330</b>	<b>24</b>	<b>91</b>	<b>325</b>	<b>95.3%</b>

**Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт /хэлбэрээр/**

Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Бусад					Бусад
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	1111 төвөөр	
1	Эрүүл мэндийн яам	1328	587	-	65	-	676	-
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	2489	888	989	37	136	393	46
<b>Нийт</b>		<b>3817</b>	<b>1475</b>	<b>989</b>	<b>102</b>	<b>136</b>	<b>1069</b>	<b>46</b>

### Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	1427	37.4%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	326	8.5%
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	400	10.5%
4	Коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой	30	0.8%
5	Эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай	102	2.7%
6	E-health програм гацалт	10	0.3%
7	Эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой	47	1.2%
8	Урьдчилан сэргийлэх, зрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээ	68	1.8%
9	Цус, цусан бүтээгдэхүүний өгөлт цахим системд нэмүүлэхтэй холбоотой	15	0.4%
10	Бэртэл, гэмтлийн тоо нэмэгдэх, хил гааль хаалттай байсантай холбоотой зарим эм, эмнэлгийн хэрэгслийн талаар	434	11.4%
11	Бусад	958	25.1%
12	<b>Нийт</b>	<b>3817</b>	<b>100.0%</b>

### Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол	1540	40.3%
	Санал	243	6.4%
	Мэдэгдэл /хүсэлт/	2034	53.3%
	<b>Нийт</b>	<b>3817</b>	<b>100.0%</b>