

2022 ОНЫ ГУРАВДУГААР УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС 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 гомдол, санал, хүсэлтийг бичгээр, утсаар, цахимаар, Засгийн газрын 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 3 дугаар улирлын байдлаар нийтдээ 5792 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-4571, энэ дотроо хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн-126, бусад байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлэсэн-36 байгаа бол шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-211, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 81.9%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 2174 (37.5%) нь бичгээр, 146 (2.5%) нь утсаар, 1253 (21.6%) нь 11-11 төвөөр, 1978 (34.1%) нь цахимаар, 191 нь биечлэн (3.2%), 50 (0.8%) нь бусад байдлаар ирж гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 32.0% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 11.3% нь эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 10.1% нь эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой, 0.7% нь коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой, 7.2% нь эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай, 1.2% нь эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой, 0.7% нь урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой, 0.4% нь цус, цусан бүтээгдэхүүний өгөлт цахим системд нэмүүлэхтэй холбоотой, 20.9% нь бэртэл, гэмтлийн тоо нэмэгдэх, хил гааль хаалттай байсантай холбоотой зарим эм, эмнэлгийн хэрэгслийн талаар, 15.0% нь бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 58.2% нь хүсэлт, 35.2% нь гомдол, 6.5% нь санал байна. /Хүснэгт 4/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо өнгөрсөн оны мөн үеийхтэй харьцуулахад 35.2%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.

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

2022 оны эхний 3 дугаар улирлын 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	1605	1135	35	125	75	74.1%
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	4187	3436	1	1	136	84.8%
Нийт		5792	4571	36	126	211	81.9%

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

Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Бусад					
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	1111 төвөөр	Бусад
1	Эрүүл мэндийн яам	1605	844	-	85		676	-
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	4187	1330	1978	61	191	577	50
Нийт		5792	2174	1978	146	191	1253	50

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	1859	32.0%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	656	11.3%
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	588	10.1%
4	Коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой	45	0.7%
5	Эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай	419	7.2%
7	Эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой	71	1.2%
8	Урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээ	41	0.7%
9	Цус, цусан бүтээгдэхүүний өгөлт цахим системд нэмүүлэхтэй холбоотой	25	0.4%
10	Бэртэл, гэмтлийн тоо нэмэгдэх, хил гааль хаалттай байсантай холбоотой зарим эм, эмнэлгийн хэрэгслийн талаар	1216	20.9%
11	Бусад	872	15.0%
12	Нийт	5792	100%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол	2039	35.2%
	Санал	382	6.5%
	Мэдэгдэл /хүсэлт/	3371	58.2%
	Нийт	5792	100%