

**Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын
өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн жилийн эцсийн тайлан**

2023 оны 12 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар “Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хэрэгжилтийг хангаж, иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, хүсэлт саналыг төрийн албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм, үйлчилгээний стандартыг баримтлан хуулийн хугацаанд, шуурхай шийдвэрлэж, хэрэгжилтэд дотоод хяналт тавьж ажиллалаа.

2023 оны 4 дүгээр улирлын байдлаар буюу 12 дугаар сарын 25-ны байдлаар нийт **1386** өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 95 хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнд:

1. Гомдол-982
2. Санал-50
3. Хүсэлт-316
4. Талархал-34

2023 оны 4 дүгээр улиралд иргэдээс албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг 2022 оны жилийн эцэстэй харьцуулан үзэхэд гомдлын тоо эрс нэмэгдсэн нь Эрүүл мэндийн газарт мэргэжлийн хяналтын улсын байцаагчдын чиг үүрэг нэмэгдсэнтэй холбоотой байна.

НЭМГ-ын нийт гомдол 46 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байгаа нь хяналтын улсын байцаагч нарын хяналт шалгалт цаг хугацаа их шаарддаг, газар дээр нь биечлэн очиж хяналт хийгддэг, шаардлагатай үед бусад чиглэлийн байгууллагуудтай хамтарсан ажлын хэсэг гарч шалгах, акт тогтоох, хугацаатай албан даалгавар өгөх, хэрэгжилтийг хангуулах зэрэг ажлууд хийгддэгээс шалтгаалдаг болно.

Мөн үүнтэй уялдан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар дундаж хугацаа 10 хоног 9 цаг 1 минут байсан бол 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар 11 хоног 6 цаг 25 минут болж 1 хоногоор нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна.

№	Өргөдөл	Талархал	Гомдол	Санал	Хүсэлт
1	2022 оны 4-р улирал – (639)	10 буюу 2 %	334 буюу 68 %	22 буюу 5%	74 буюу 15 %
2	2023 оны 4-р улирал – (1386)	27 буюу 3 %	717 буюу 72 %	39 буюу 4 %	212 буюу 21 %

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлын хэлбэр нь:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 763 буюу 55%
- ННЗБ-д ирсэн -360 буюу 25.9 %
- Засгийн газрын 1800-1200-аас 230 буюу 16.5 %
- НҮНТөв – 14 буюу 1.%-ыг
- Гар утасны аппликейшнээр 3 буюу 0.2 %
- E-Service- 5 буюу 0.36%
- Дижитал сити- 5 буюу 0.36%

- Онлайн бизнес төв -2 буюу 0.1 % тус тус эзэлж байна.
НЭМГ-ын албан хаагчдаас ирсэн 110 дотоод хүсэлт байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ 997 гомдлыг иргэний талд, 319 өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр 273, утсаар 657, 145 иргэнтэй биечлэн уулзаж, мессеж буюу цахим харилцаагаар 248 хариуг хүргүүлэн ажиллав.

Нийт зөрчлийн тоо энэ онд давхардсан тоогоор 378 байгаа нь өнгөрсөн оны мөн үеэс (2688) -2310-аар буюу 87 хувиар эрс бууруулж чадсан байна.

Өнгөрсөн онд хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 34 өргөдөл байсан бол энэ онд хуулийн хугацаа хэтэрсэн 6 гомдолтой байгаа нь 85.3 хувиар буурсан сайн үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан мэдээг НЗДТГ, Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс хүргүүлсэн чиглэл, арга зүйн хүрээнд хяналт шинжилгээ хийж, хуулийн хугацаанд улирал тутам тайлагнасан.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас ирүүлсэн 2023 оны 09 дүгээр сарын 27-ны өдрийн Чиглэл хүргүүлэх тухай 03/6020 албан бичиг, 2023 оны 10 дугаар сарын 25-ны өдрийн 03/6782 тоот зөвлөмжийн дагуу 1 сарын ажил сайжруулах "Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг сайжруулах төлөвлөгөө"-г боловсруулан батлуулж хэрэгжилтийг ханган ажиллалаа. (**Төлөвлөгөөний биелэлтийг тайланд хавсаргае**)

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд УБ хотын захирагчаас шилжин ирсэн 3 гомдлыг хугацаанд нь хариу хүргүүлэн ажилласан байна.

Өргөдөл гомдлын мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн ажлууд:

1.Иргэдээс байгууллагын хэмжээнд жил бүр давтамжтай ирж байгаа гомдол, саналд дүн шинжилгээ хийж, түүнийг үйл ажиллагаандаа тусгасан үр дүнтэй арга хэмжээ авсан тухайгаа тайланд тусгайлан нэгтгэж байна. Тухайлбал:

- ✓ Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдлууд харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын өргөдөл гомдлын 40 хувийг эзэлдэг бөгөөд ялангуяа шинээр байгуулагдсан өрхийн эрүүл мэндийн төвүүд нь хүний нөөцийн дутагдалтай, тусламж үйлчилгээ муу, харьцаа хандлага доголдолтой, цагтаа ажилдаа ирдэггүй гэх мэт асуудлаар хандсан тул НЭМГ, ЭМЯ-тай хамтарсан ажлын хэсэг шалгалт хийж, илэрсэн зөрчил дутагдлыг арилгуулахаар 8 чиглэлээр зөвлөмж хүргүүлж ажиллав.
- ✓ Дүүргийн эрүүл мэндийн төвүүдэд өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдээ мэргэжил арга зүйгээр хангаж дэмжиж ажиллах, шинээр үйл ажиллагаа эхэлсэн өрхийн эмнэлгүүдэд цаашид анхаарах асуудлаар цахим хурал хийж, ирсэн гомдлын шалтгаан нөхцлийг танилцуулан дахин тусламж үйлчилгээтэй холбоотой зөрчил гаргахгүй байх талаар анхааруулав.
- ✓ Нийслэлийн түргэн тусламжийн төвд (103) яаралтай тусламжийн үйлчилгээтэй холбоотой 433 гомдол ирсэн бөгөөд үүнтэй холбогдуулан НЭМГ-ын даргын удирдамжийн дагуу Нийслэлийн түргэн тусламжийн дуудлага хүлээн авдаг шуурхай

удирдлагын нэгж болон 103-ын удирдлагатай хамтарсан уулзалтыг зохион байгуулж, тулгамдаж буй асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх талаар санал солилцож, хамтын ажиллагааг сайжруулах чиглэл өгч гомдлыг тухай бүрд нь шийдвэрлэх болов. Түүнчлэн НТГТөвийн үйл ажиллагаатай холбогдуулан ЭМЯ-ны дэргэдэх Эх барих эмэгтэйчүүдийн салбар зөвлөл, Эмгэг судлалын төв, НЭМГ-ын ЭТХ-ийн дарга болон мэргэжилтнүүд хамтарсан уулзалт хийж, НЭМГ-ын даргын 11 сарын 08-ны өдрийн 01/2183 дугаартай албан даалгаврыг хүргүүлж, 12 дугаар сарын 25-нд албан даалгаврын хариуг авч гүйцэтгэлийг хангуулав.

- ✓ Хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүд болон иргэдээс гаргасан гомдлын дагуу Сүхбаатар дүүргийн нэгдсэн эмнэлэгт хүүхдэд тариа андуурч хийсэн буюу хүүхдийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой ноцтой тохиолдлын мөрөөр НЭМГ-ын даргын 11 дүгээр сарын 06-ны өдрийн 2163 тоот албан бичгийн дагуу энэ тохиолдлыг давтан гаргахгүй байх зөвлөмжийг харьяа ДЭМТ болон ӨЭМТөвүүдэд хүргүүлэв. Энэ эрсдэлтэй тохиолдлын шалтгаан нөхцөл, тусламж үйлчилгээний талаар цаашид анхаарах асуудлаар харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын 1000 гаруй эмч, сувилагчдад цахим хэлэлцүүлэг зохион байгуулав.

2.Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай гомдол нийт өргөдөл гомдлын 24 хувийг эзэлж буй бөгөөд үүнтэй холбогдуулан Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ, чанарыг сайжруулах сургалтууд хийлээ.

- ✓ Дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн Чанар аюулгүй байдлын албаны дарга, чанарын менежер, эмчилгээ эрхэлсэн орлогч дарга нар, зөвлөх эмч, мэргэжлийн нийгэмлэг, холбоодтой хамтран 12 удаагийн цахим хэлэлцүүлгийг 14 хоног тутамд 1 удаа хийж, давхардсан тоогоор 4920 эмч ажилчдыг хамруулсан байна. Эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн чадавхиж, эрсдэл давтан гарахаас сэргийлэн ажиллаж байна.
- ✓ Иргэдийн гомдлын дагуу эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гаргасан алдаа, зөрчил тохиолдлуудыг харьяа дүүргийн эмч нарт танилцуулан үйлчилгээний чанарыг сайжруулах сургалтыг 23 удаа танхимаар хийж 1160 эмч, сувилагч мэдээлэл авч хамрагдсан байна.
- ✓ Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлын дэлхийн өдөр"-ийг тэмдэглэн өнгөрүүлэх үүрэг, чиглэл бүхий албан бичгийг 9 дүгээр сарын 8-ны өдрийн НЭМГ-ын даргын 1730 дугаартай албан бичгээр хүргүүлж, Үйлчлүүлэгчийн дуу хоолойг сонсоё" өдөрлөгийг 9 дүүргийн Эрүүл мэндийн төвтэй хамтран зохион байгууллаа. Өдөрлөгт тус төвийн дарга, удирдлага, харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ, чанар, аюулгүй байдлын албаны дарга, чанарын менежер, лабораторийн эрхлэгч бусад албаныхан, үйлчлүүлэгчийн төлөөлөл оролцож, иргэдийн сэтгэлд хүрсэн ажил болов. Ярилцлагаар тусламж үйлчилгээний өнөөгийн байдал, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний цаг авалт, угтах үйлчилгээний талаар болон эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагааг хэрхэн дэмжиж ажиллах талаар иргэдийн санал хүсэлтийг авч цаашид хэрэгжүүлэх эрсдэлийг төлөвлөгөөг хамтран боловсруулав.

Энэхүү ажил нь эрүүл мэндийн байгууллагад ирүүлсэн иргэдийн гомдлыг бууруулахад үр дүнтэй томоохон ажлын нэг болсон.

- ✓ Засгийн газраас хэрэгжүүлж буй Эрт илрүүлгийн үзлэг оношилгооны тухай гомдлууд давтамжтай ирсээр байгаа бөгөөд Эрүүл мэндийг дэмжих нийтийн эрүүл мэндийн хэлтэст ирсэн гомдлын 91 хувийг эзэлж байна. Ирүүлсэн гомдлыг судалж үзэхэд эрт илрүүлэгт хамрагдах гэсэн иргэд, эмнэлгийн байгууллага дараалал ихтэй, эсвэл эмч эмнэлгийн ажилтан ажилдаа хайнга хандсан, зохицуулалтын алдаа гарсан, хувийн хэвшлийн гэрээт эмнэлгүүдийн үзлэг оношилгоонд гомдолтой гэх зэргээс үүдэлтэй байв. Дээрхи гомдолуудын 89,1%-г иргэний талд шийдвэрлэж гомдлыг нь барагдуулж эрт илрүүлэгт иргэдийг хамруулж өгсөн үр дүнтэй байна.
- ✓ Чанар, эрүүл мэнд, хяналт зохицуулалтын хэлтэст Хан-Уул дүүргийн Яармаг орчмын 23, 24 дүгээр хороонд байрлах Богд Вилла, Хан-Богд, Арцат, Нью гарден, Гарден Вилла хотхонуудын ундны ахуйн ус зэвтэй байна гэх иргэд, оршин суугчдын 74 гомдол мэдээллийг хүлээн авч, төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалтын удирдамжийн хүрээнд ундны уснаас дээж авч Стандарт хэмжил зүйн газрын Хүнсний аюулгүй байдлын лавлагаа лаборатори болон Нийслэлийн лабораторид хими, нян судлалын шинжилгээнд хамруулан, шинжилгээний дүнг үндэслэн улсын /ахлах/ байцаагчийн дүгнэлт үйлдэж олон удаагийн давтамжтай гомдлыг шийдвэрлэсэн. Тухайн хотхонуудын төвлөрсөн шугам, нөөцийн саванд угаалга, халдваргүйтгэлийг мэргэжлийн аж ахуй нэгж, байгууллагаар хийлгэж давтан шинжилгээнд хамруулж иргэдийг стандарт шаардлагад нийцсэн унд, ахуйн усаар хангах нөхцөлийг бүрдүүлж иргэдийн талд бүрэн шийдвэрлүүлж ажилласан байна.

3. НЭМГ-аас Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын эмч, эмнэлгийн ажилтны харьцаа хандлага ёс зүйтэй холбоотой иргэдийн гомдол мэдээллийг шийдвэрлэхээр ажиллахдаа эрүүл мэндийн байгууллагын эмч, ажилтнуудын хүний эрх, аюулгүй байдал, хөдөлмөрлөх эрхийн судалгааг 2023 оны 03 дугаар сарын 18-23-ны хооронд 7 чиглэлээр авч нэгтгэсэн бөгөөд 1879 эмч, сувилагч, эрүүл мэндийн ажилтныг хамруулсан юм.

Судалгаагаар оролцогчдийн 56.9 хувь нь үйлчлүүлэгчийн зүгээс хэл амаар доромжлох үйлдэлд байнга өртдөг, үйлчлүүлэгч биед халдаж зодох цохих явдал 1.6 хувь нь өртдөг, ажлын хэт ачаалалттай 37.7 хувь, 51.7 хувь нь ажлын байран дээрээ сэтгэлзүйн дарамтад өртсөн байна гэсэн дүгнэлт гарсан юм. Ажил эрхлэлт, хөдөлмөрийн харилцааны дарамт, хүчирхийллийн асуудлаар эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудаас гомдол мэдээлэл төдийлөн гаргадаггүй нь эмчийг буруутгадаг нийтлэг хандлага иргэдийн дунд байсаар байна.

Эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудын хөдөлмөрлөх нөхцөл нь бусад салбарын ажилтнуудаас ихээхэн онцлог ялгаатай бөгөөд үйлчлүүлэгч нь эрүүл мэндийн хувьд ямар нэгэн байдлаар доголдсон, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ зайлшгүй шаардагдсан, сэтгэлзүйн хувьд тогтворгүй, эмзэг болсон хүмүүс байдгаас харьцааны сөрөг үр дагавар гарч иргэдийн гомдол тасрахгүй байх шалтгаан нөхцөл болж байна гэж дүгнэсэн. Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын энэхүү судалгааг ХЭҮК-оос дэмжин 2023 оны Хүний эрх, эрх чөлөөний байдлын талаарх 22 дахь илтгэлдээ тусган оруулсан байна.

Мөн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхэд улсын байцаагчдын чиг үүргийн давхардал, эсвэл байцаагч нарын хамтран шийдвэрлэх асуудал дээр хийдэл үүссэнтэй холбоотойгоор 2023 оны 10 дугаар сарын 05-ны өдөр НЭМГ-ын ЗТУХ-ийн дарга, ЧЭМХЗХ-ийн дарга удирдлагууд, ХХААГ-ын ЗТСХ-ийн дарга болон хяналтын улсын ахлах байцаагч нартай уулзалт хийж, чиг үүргийн ажлуудаа хэрхэн яаж шийдвэрлэх, цаашид хамтран ажиллах талаар зөвшилцөлд хүрч, өргөдөл гомдлын буцаалтгүй ажиллаж байна.

ЗӨВШӨӨРСӨН: ДАРГА П.ЭРХЭМБУЛГАН

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА Ш.УРАНЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2023 он