

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2024 оны 03 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 ажиллаж байна. Мөн Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн 2024 оны жилийн төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

2024 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар нийт 420 өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 87 хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнд:

- 1.Гомдол-319
- 2.Санал-11
- 3.Хүсэлт-76
- 4.Талархал-13
- 5.Зөрчил-1

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног 2023 оны жилийн эцсийн байдлаар дундаж хугацаа 11 хоног 6 цаг 25 минут байсан бол 2024 оны эхний улирлын байдлаар 10 хоног 10 цаг 03 минут болж 1 хоногоор хассан үзүүлэлттэй байна.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлын хэлбэрээр ангилвал:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 266 буюу 63.33%
- ННЗБ-д ирсэн -104 буюу 24.76%
- Засгийн газрын 1800-1200-аас 45 буюу 10.71 %
- НҮНТөв – 2 буюу 0.24 %-ыг
- Дижитал сити- 2 буюу 0.48% -ийг эзэлж байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ 367 гомдлыг иргэний талд, 86 өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр 49, утсаар 232, мессеж буюу цахим харилцаагаар 39 хариу, 47 иргэнтэй биечлэн уулзаж, хариуг хүргүүлж шийдвэрлэсэн байна.

Нийт зөрчлийн тоо эхний улиралд давхардсан тоогоор 102 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеэс 64-өөр нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна. НЭМГ-ын албан хаагчдаас ирсэн 28 дотоод хүсэлт байна.

Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 2 хүсэлт байгаа бөгөөд он дамжих явцад хугацаа дуусах өдрөө шийдвэрлэсэн боловч НҮНТ-өөс хаалтын үйлдлийг зөвшөөрөөгүй, мэргэжилтэн буцаасан түүхээ хараагүй байсан бөгөөд хариу албан бичиг, холбогдох файлыг дахин хавсаргаж шийдвэрлэсэн байна. Энэ тухай мэргэжилтэн тайлбар гаргаж, өргөдөл гомдлын бүртгэл хяналтын картыг хавсаргав.

Байгууллагын дотоод сүлжээнд зөрчил гаргасан мэргэжилтэн, хэлтсийн дарга нарт сануулж, гомдлын хугацаа дуусах өргөдлийг мэргэжилтэн тус бүрээр биечлэн хэлж ажиллаж байна. Мөн харьяа байгууллагын шинээр ажилд орсон болон Хүрээ, Амгалан, Өргөө амаржих газрын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтнүүдэд цахимаар өргөдөл гомдлын ERP системд хэрхэн ажиллах, НЗД-ын захирамжаар батласан өргөдөл гомдлын 1049 дүгээр журмыг танилцуулж мэдээлэл чиглэл өгөв.

№	Хэлтэс	Албан хаагч	Төрөл	Огноо		
				Ирсэн	Шийдвэрлэсэн	Хугацаа
1	ЭМХХ	С.Отгонжаргал	О23122509 4 хүсэлт	2023.12.2 5	2024.02.06	12.848
2	ЭМХХ	Г.Отгонсүрэн	О23121508 9 хүсэлт	2023.12.1 5	2024.01.16	2.394

Эхний улирлын өргөдөл гомдлын хандалтаас үзэхэд хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээ, ӨЭМТ болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээ, орон сууцны 1-р давхарт байрлах үйлчилгээний газрууд, хоолны газар, баар рестораны үйлчилгээ, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын 62.32 хувийг эзэлж байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2024 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн 03/464 албан бичиг, Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны 01 дүгээр сарын 23-ны өдрийн А/91 дүгээр захирамжаар иргэдийн өргөдөл гомдлыг бүрэн барагдуулж шийдвэрлэх, гомдол гаргахад нөлөөлж буй эрсдэлт хүчин зүйлийн үнэлгээг сүүлийн 3 жилийн мэдээлэлд үндэслэн нарийвчлан гаргах чиглэлийн дагуу НЭМГ-ын даргын "Ажлын хэсэг байгуулах тухай" А/12 дугаар тушаал гарч, харьяа эрүүл мэндийн 28 байгууллага болон Эрүүл мэндийн газрын сүүлийн 3 жилийн өргөдөл гомдлын судалгааг тогтоосон хугацаанд саналын хамт хүргүүлсэн байна.

Мөн иргэдийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт сар бүрээр тогтмол байршуулсан.

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд УБ хотын захирагчаас шилжин ирсэн 2 гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэж хариу хүргүүлэн ажилласан байна.

Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвөөс 2024 оны 01 дүгээр сард зохион байгуулсан операторуудын цахим сургалтад Эмнэлгийн тусламжийн хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн Э.Энхжаргал, Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтсийн улсын ахлах байцаагч П.Даваатөмөр нар байгууллагын чиг үүрэг, үйлчилгээ үзүүлж буй чиглэл, салбарын хүрээнд хэрэгжиж буй хууль тогтоомж, эрхзүйн зохицуулалт, гомдол шийдвэрлэх шат дамжлага, чиг үүрэгт хамааралгүй өргөдөл гомдлыг хэрхэн шилжүүлж болох талаар сургалт орж, зөвлөгөө мэдээлэл өгч ажиллав.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийж 7 хоног бүрийн тайлан мэдээг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт тогтоосон хугацаанд хүргүүлж байна.

ЗӨВШӨӨРСӨН: ДАРГА  П.ЭРХЭМБУЛГАН

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА  У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН  Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2024 он