

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

2024 оны 06 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 2 дугаар улирал буюу хагас жилийн байдлаар нийт 879 өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 92 хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнээс 809 гомдол хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, судлаж шийдвэрлэх шатандаа 70 гомдол хүсэлт байна.

Төрлөөр нь:

- 1.Гомдол-628
- 2.Санал-22
- 3.Хүсэлт-195
- 4.Талархал-28
- 5.Зөрчил-6

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног 2024 оны хагас жилийн байдлаар дундаж хугацаа 11 хоног 6 цаг 25 минут байсан бол 2024 оны эхний улирлын байдлаар 12 хоног 03 цаг 22 минут байна.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлыг хэлбэрээр:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 517 буюу 85.71%
- ННЗБ-д ирсэн -218 буюу 91.74%
- Засгийн газрын 1800-1200-аас 115 буюу 89.57 %
- НҮНТөв – 7 буюу 85.71 %-ыг
- Дижитал сити- 19 буюу 94.74%
- E-Servise-3 буюу 100 хувьтай байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ 616 гомдлыг иргэний талд, 187 өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр 112, утсаар 495 мессеж буюу цахим харилцаагаар 108 хариу, 94 иргэнтэй биечлэн уулзаж хариуг хүргүүлж шийдвэрлэсэн байна.

Нийт зөрчлийн тоо хоёрдугаар улиралд давхардсан тоогоор 210 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеэс 47-оор нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна. НЭМГ-ын албан хаагчдаас ирүүлсэн 65 дотоод хүсэлт байна.

Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 5 өргөдөл байгаа бөгөөд он дамжих явцад хугацаа дуусах өдрөө шийдвэрлэсэн боловч НҮНТ-өөс хаалтын үйлдлийг зөвшөөрөөгүй үед мэргэжилтэн буцаасан түүхээ хараагүй байсан бөгөөд хариу албан бичиг, холбогдох файлыг дахин хавсаргаж шийдвэрлэсэн байна. Энэ тухай мэргэжилтэн тайлбар гаргасан.

Байгууллагын дотоод сүлжээнд зөрчил гаргасан мэргэжилтэн, хэлтсийн дарга нарт сануулж, гомдлын хугацаа дуусах өргөдлийг мэргэжилтэн тус бүрээр биечлэн танилцуулсан. 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 баталсан өргөдөл гомдлын 1049 дүгээр журмыг танилцуулж мэргэжил арга зүйгээр хангасан.

Хоёрдугаар улирлын өргөдөл гомдлын хандалтаас үзэхэд лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээ,

ӨЭМТ болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, орон сууцны 1 дүгээр давхарт байрлах үйлчилгээний газрууд, хоолны газар, баар рестораны үйлчилгээ, эрүүл ахуйн халдвар хамгааллын хяналт, нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, лавильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээ, хүнсний чанар, аюулгүй байдлын хяналт, эрүүл мэндийн байгууллагын хүний нөөц, яаралтай тусламж, үйлчилгээ, эрүүл мэндийн салбарын цалин, хөлс, төрийн албан хаагчийн ёс зүй, хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын 83.2 хувийг эзэлж байна.

Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрын 2024 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн 03/464 тоот албан бичиг, Нийслэлийн Засаг даргын 2024 оны 01 дүгээр сарын 23-ны өдрийн А/91 дүгээр захирамжаар иргэдийн өргөдөл гомдлыг бүрэн барагдуулж шийдвэрлэх, гомдол гарахад 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 хийж, тогтоосон хугацаанд саналын хамт хүргүүлсэн байна.

Мөн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хуулийн дагуу иргэдийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээллийг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт сар бүр тогтмол байршуулан ажиллалаа.

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд УБ хотын захирагчаас шилжин ирсэн 5 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 мэдээлэл, зөвлөгөө өгч ажиллав.

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

ЗӨВШӨӨРСӨН: ДАРГА П.ЭРХЭМБУЛГАН

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН Д.НАРАНТУУЛ



НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2024 он