

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН  
ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ГУРАВДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН**

2024 оны 09 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 3 дугаар улирлын байдлаар нийт **1344** өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 93 хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнээс **1252** гомдол хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, судлагдаж буй **92** гомдол хүсэлт байна.

Төрлөөр нь авч үзвэл:

1. Гомдол-958
2. Санал-29
3. Хүсэлт-308
4. Талархал-41
5. Зөрчил-8 (11-11 төв-1, Дижитал сити-7)

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног өнгөрсөн он буюу 2023 оны 3-р улирлын байдлаар дундаж хугацаа 10 хоног 12 цаг 52 минут байсан бол 2024 оны 3-р улирлын байдлаар 12 хоног 07 цаг 39 минут байна.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлыг хэлбэрээр:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 782 буюу 94.25%
- ННЗБ-д ирсэн -323 буюу 90.09%
- Засгийн газрын 1800-1200-аас 188 буюу 93.62 %
- НҮНТөв – 12 буюу 91.67 %
- Дижитал сити- 34 буюу 100%
- E-Servise-5 буюу 80 хувьтай байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ **930** гомдлыг иргэний талд, **309** өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр **162**, утсаар **786**, мессеж буюу цахим харилцаагаар **184** хариу, **121** иргэнтэй биечлэн уулзаж өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн байна.

Нийт зөрчлийн тоо гуравдугаар улиралд давхардсан тоогоор 337 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеэс 73-аар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна. НЭМГ-ын албан хаагчдаас ирүүлсэн 99 дотоод хүсэлт байна.

Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 7 өргөдөл байгаа бөгөөд мэргэжилтнүүд он дамжих явцад, дуусах өдрөө шийдвэрлэсэн, улсын байцаагчид гомдол шалгалтын явцад зөрчлийн хэрэг нээж, хуулийн байгууллагад шилжүүлэх зэрэгт ажиллагаа хийгдэж, хугацаа хоцорсон гэж тайлбар ирүүлсэн. Байгууллагын дотоод сүлжээнд зөрчил гаргасан мэргэжилтэн, хэлтсийн дарга нарт сануулж, гомдлын хугацаа дуусах өргөдлийг мэргэжилтэн тус бүрээр биечлэн танилцуулсан.

Мөн харьяа байгууллагад шинээр ажилд орсон болон Нийслэлийн 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 хангав.

Гуравдугаар улирлын өргөдөл гомдлын хандалтаас үзэхэд Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээ, эрүүл мэндийн салбарын хүний нөөцийн хомсдол, орон сууцны 1 дүгээр давхарт байрлах үйлчилгээний газрууд, хоолны газар, баар рестораны үйлчилгээ, эрүүл ахуйн халдвар хамгааллын хяналт, ундны усны шинжилгээ хийлгэх, нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээ, хүнсний чанар, аюулгүй байдлын хяналт, хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын 84.3 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 29 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 мэдээ тайланг байгууллагын вэб сайт болон мэдээллийн самбарт сар бүр тогтмол байршуулан ажиллалаа.

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд УБ хотын захирагчаас шилжин ирсэн 6 гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэж 1 гомдлыг шалгаж байна.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын тайланг Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газарт тогтоосон хугацаанд хүргүүлж ажиллалаа.

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА ..... У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН ..... Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2024 он