

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН  
ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТАЙЛАН**

2024 оны 12 дугаар сарын 27

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.

2024 оны 4 дүгээр улирал буюу жилийн эцсийн байдлаар нийт **1870** өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг **96** хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнээс **1342** гомдол хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, судлаж шийдвэрлэх шатандаа **70** өргөдөл гомдол хүсэлт байна.

- 1.Гомдол-1342
- 2.Санал-45
- 3.Хүсэлт-413
- 4.Талархал-61
- 5.Зөрчил-6

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

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлыг хэлбэрээр:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 1159 буюу 90.08%
- ННЗБ-д ирсэн -432 буюу 90.48%
- Засгийн газрын 1800-1200-аас 224 буюу 88.60 %
- НҮНТөв – 14 буюу 100 %-ыг
- Дижитал сити- 34 буюу 89.47%
- E-Servise-7 буюу 100 хувьтай байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ 1304 гомдлыг иргэний талд, 465 өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр 288, утсаар 1113 мессеж буюу цахим харилцаагаар 244 хариу, 94 иргэнтэй биечлэн уулзаж хариуг хүргүүлж шийдвэрлэсэн байна.

Нийт зөрчлийн тоо жилийн эцсийн байдлаар давхардсан тоогоор 578 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеэс 200-зөрчлөөр нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна.

Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 14 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 Захиргаа, төлөвлөлт удирдлагын хэлтсийн дарга Э.Бат-Очир хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн албан хаагчдад сахилгын шийтгэл ногдуулах сонсох ажиллагаа хийж, мэргэжилтэн тус бүрээс тайлбар гаргуулан авсан.

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.

Өргөдөл гомдлын хандалтаас үзэхэд лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага, ӨЗМТ болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, эрүүл мэндийн салбарын албан хаагчийн ёс зүйн тухай, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын



тусламж үйлчилгээ, орон сууцны 1 дүгээр давхарт байрлах үйлчилгээний газрууд, хоолны газар, баар рестораны үйлчилгээ, эрүүл ахуйн халдвар хамгааллын хяналт, зах болон худалдааны төв дэлгүүр, үйлчилгээний байгууллагын тухай, нийтийн эзэмшлийн гудамж, талбайн болон ТҮЦ, павильон, ил задгай худалдаа, үйлчилгээ, хүнсний чанар, аюулгүй байдлын хяналт, эрүүл мэндийн байгууллагын хүний нөөц, яаралтай тусламж, үйлчилгээ, эрүүл мэндийн салбарын цалин, хөлс, тамхины зөвшөөрөл, худалдаа, үйлчилгээний тухай, хог хаягдал шатаах, усны шинжилгээ хийлгэх, орчны эвгүй үнэр, орчны бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын 97.42 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, улирал бүр тогтмол байршуулан ажиллалаа.

Нийслэлийн Засаг дарга бөгөөд УБ хотын захирагчаас шилжин ирсэн 7 гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлэж хариу хүргүүлэн ажилласан байна.

#### **Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газарт иргэдийн гомдол гаргах шалтгаан нөхцөл тулгамдаж буй асуудал**

1. Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газраас оношийн хамааралтай бүлэгт хязгаар тогтоож тусламж үйлчилгээнд олгох төлбөрийн хэмжээг бууруулж даатгалаас 60 хувь, иргэнээс 40 хувь гаргуулахаар шийдвэр гаргасан нь
2. Иргэд нийгмийн стрессээс хамааралтайгаар эрүүл мэндийн байгууллагаар үйлчлүүлэхдээ түрэмгий, уур бухимдалтай ханддаг бөгөөд хувь хүний зан араншин, тухайн өдрийн сэтгэлзүйн байдалтай холбоотойгоор эмч нарыг доромжлох гүтгэх биед халдах үйлдэл багагүй тохиолддог. Үйлчлүүлэгч эмч, эмнэлгийн ажилчдыг дорд үзэн хараан загнах, доромжилсноос үүдэлтэй харьцаа хандлагын үл ойлголцол гарч, эмч, эмнэлгийн ажилтан буруутгагдах хандлага
3. Хүний нөөцийн дутагдалтай байдал, байгууллагын сул орон тооны зарыг тогтмол байршуулж байгаа хэдий ч ажилд орох сонирхолтой эмч, ажилчид ирэхгүй, ирсэн нь шаардлага хангахгүй, ажлын ачаалал ихтэй байдгаас эмч, сувилагчид ажлаас халшрах, гарах хандлагууд ихэссэн.
4. Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн тухай хууль дагаж мөрдсөнтэй холбоотойгоор эмийг жороор олгохтой холбоотой гомдол
5. Томуу, томуу төст өвчний дэгдэлттэй холбоотойгоор өрхийн эрүүл мэндийн төвүүд болон дүүргийн эмнэлгийн ачаалал ихэссэнтэй холбоотой
6. Цайны цагаар ирж үйлчлүүлэх гэж эмч, эмнэлгийн ажилтан руу загнаж дайрдаг. Ингэсний дараа үл ойлголцол үүсэж тухайн эмч, ажилтанд 11-11 төвд гомдол мэдээлэл өгдөг.
7. Эрүүл мэндийн байгууллагуудад үзүүлсэн иргэд дараагийн шатлалын эмнэлэгт үзүүлэхэд битүүмж үүссэн тухай
8. Иргэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авахдаа цагаасаа хоцорч ирж дараагийн үйлчлүүлэгчид чирэгдэл учруулж ачаалал үүсгэдэг.
9. Иргэд, оршин суугчдаас ундны усаа бохир, зэвтэй байгааг шалгуулах, усаа шинжлүүлэх хүсэлт, гомдлууд



10. Орон сууцны 1 давхарт байрлах хоолны газар болон бусад үйлчилгээний газруудын эрүүл ахуй, орчны эрүүл ахуйг шалгуулах, тус газруудыг хаалгах, эрүүл, аюулгүй тайван орчинд амьдрах тухай гомдлууд нийт гомдлын 90 гаруй хувийг эзэлж байна.

**Цаашид:**

1. Иргэд рүү чиглэсэн сургалт сурталчилгаа, эрүүл мэндийн боловсрол олгох, эрүүл мэндийн даатгалын тогтолцоо, хууль дүрмийн мэдлэг олгох тал дээр онцгойлон анхаарах.
2. МУ-ын Засгийн газар, ЭМЯ, НЭМГ болон гарч бусад холбогдох газраас гарч буй шийдвэр, журмыг шуурхай мэдээлэх, зохион байгуулж буй хөтөлбөрүүд болон үйл ажиллагааны мэдээллийг эрүүл мэндийн байгууллагууд болон иргэдэд үнэн зөв түгээж байх.
3. Ёс зүйн зөрчилд судалгаа, дүн шинжилгээ хийж, шалтгаан нөхцлийг тогтоон, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэн ажиллах, ёс зүй харьцаа хандлагын чиглэлээр сургалтуудыг нэмэгдүүлэх.
4. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ авахаар ирсэн үйлчлүүлэгчдийг түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг үзүүлж ажиллах,
5. Эмч, сувилагч болон ажилтнууд олон ажил хавсран хийх нь ажлын гүйцэтгэл, бүтээмжид сөргөөр нөлөөлж буй эрсдэлийг арилгах
6. Засгийн газрын 11-11 төв болон өргөдөл гомдол хүлээн авч буй байгууллагын ажилтан, операторууд иргэний гомдол хүсэлтэд дүгнэлт хийн ач холбогдолгүй, чиг үүрэгт хамааралгүй, эмнэлгийн байгууллагын шийдвэрлэх боломжгүй, нотлох баримт мэдээлэлгүй өргөдлийг шилжүүлэхгүй байх. 11-11 төвөөс ирж буй гомдлыг эрэмблэх
7. Эрүүл мэндийн байгууллагын цахим системийн хөгжүүлэлт хийж сайжруулах.
8. Үндэслэлгүй гомдлын тоог бууруулахын тулд эмч, эмнэлгийн ажилтны эрх зүйн орчныг хамгаалсан хуулийг сайжруулах шаардлагатай байна
9. Эрүүл мэндийн байгууллагын ажилтан илтэд гүтгүүлж доромжлуулсан тохиолдолд иргэнд хариуцлага тооцдог тогтолцоотой болох.
10. Эрүүл мэндийн байгууллагын удирдлагыг хуульд заасны дагуу сонгон шалгаруулалтаар томилох, байгууллагын удирдах албан тушаалтан болон эмнэлгийн мэргэжилтнийг тогтвортой ажиллуулах нөхцөл боломжоор хангах
11. Цахим бүртгэл, цаг авалттай холбоотой системийг хөгжүүлэлт, шинэчлэлтийг хийх
12. Нарийн мэргэжлийн эмч, сувилагч, ажилтны хүний нөөцийг нэмэгдүүлэх, ур чадварыг хөгжүүлэх, ажлын байран дээр тасралтгүй сургах хэрэгцээ шаардлага байна гэж дүгнэлээ.

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА

У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2024 он