

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

2025 оны 03 дугаар сарын 25

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 2025 оны жилийн төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

2025 оны нэгдүгээр улиралд нийт 397 өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 89 хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнээс 351 гомдол, хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, судлаж шийдвэрлэх шатанд 46 гомдол, хүсэлт байна.

Төрлөөр нь авч үзвэл

- 1.Гомдол-293
- 2.Санал-9
- 3.Хүсэлт-80
- 4.Талархал-15

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног 2024 оны эхний улиралтай харьцуулахад дундаж хугацаа 10 хоног 10 цаг 5 минут байсан бол 2025 оны эхний улирлын байдлаар 12 хоног 09 цаг 7 минут байна.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлыг хэлбэрээр авч үзвэл:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс -239
- ННЗБ-д ирсэн -103
- Засгийн газрын 1800-1200-аас-35
- НҮНТөв -0

Эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлуудыг хэлтсээр нь ангилвал

1. Захиргаа,төлөвлөлт удирдлагын хэлтэс-86
2. Эрүүл мэндийг дэмжих халдварт бус өвчний хэлтэс-8
3. Эмнэлгийн тусламжийн хэлтэс-136
4. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэс-4
5. Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтэс-137
6. Нийтийн эрүүл ахуй, халдвар өвчний хэлтэс-6
7. Санхүү, хөрөнгө оруулалтын хэлтэс-20

Хамгийн их өргөдөл гомдол ирсэн 2 хэлтэст дүн шинжилгээ хийхэд:

Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтэст иргэдээс ирүүлсэн 137 өргөдөл, гомдол, хүсэлтээс хоол үйлдвэрлэл, худалдаа үйлдвэр, хүнсний үйлдвэрийн чиглэлээр 51 хувь буюу 54.22 хувь, Унд, ахуйн усны чанар аюулгүй байдал, барилга байгууламжийн дуу чимээ, хөрсний бохирдол, цэвэрлэх байгууламжийн цэвэрлэгээний түвшин, эрүүл ахуйн чиглэлээр 51 буюу 54.2 хувь, эрүүл мэндийн байгууллагын эмчилгээний чанар, эрүүл ахуйн халдвар хамгаалалттай холбоотой

19 буюу 37.3 хувь, боловсролын байгууллагатай холбоотой 1 буюу 1.1 хувийг эзлэж байна.

Тус хэлтсээс Нийслэлийн Хүнс, хөдөө аж ахуйн газрын хяналтын хэлтсийн удирдлагуудтай хяналт шалгалтын талаар албан уулзалт хийж цаашид чиг үүргийн хяналт шалгалтын давхардал, өргөдөл гомдлын хамтран шийдвэрлэх болон бусад хяналт шалгалтын талаар хэрхэн ажиллах талаар санал солилцсон. Мөн нийслэлийн хяналт шалгалтын тогтолцоог боловсронгуй болгох судалгаа шинжилгээ хийх, санал дүгнэлт гаргах үүрэг бүхий ажлын хэсгийн төлөвлөгөөнд саналыг хүргүүлээд байна.

Иргэдээс тус хэлтэст тамхи худалдан борлуулах тусгай зөвшөөрөлд ажлын байрны эрүүл ахуйн дүгнэлт гаргуулах хүсэлт их гаргадаг нь нийт хүсэлтийн 23.2 хувийг эзэлж байгаа бөгөөд өргөдлийн тоо нэмэгдэх, шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаанд сөргөөр нөлөөлж буй тул цаашид хүсэлтийг өргөдөл гомдлын системээр авахгүй байхаар НЗДТГ-т хоёр удаагийн албан бичиг илгээж хариу хүлээж байна.

Эмнэлгийн тусламжийн хэлтэст нэгдүгээр улирлын байдлаар 136 өргөдөл, гомдол хүсэлт ирснээс Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж 77 буюу 56.6 хувийг, хүлээгдэл чирэгдэл 18 буюу 13.2 хувь, Ёс зүй, харилцаа хандлага 11 буюу 8 хувь, эмнэлзүйн харилцаа мэдээлэл авах 10 буюу 7 хувь, салбар хоорондын үйл ажиллагаа 6 буюу 4 хувь, мэргэжил ур чадвар 6 буюу 4 хувь, цаг ашиглалт 5 буюу 3.5 хувийг тус тус эзлэж байна. Үүнтэй холбоотойгоор тус хэлтэс нь эмчийн үзлэгийн цаг, хэвтүүлэн эмчлэх тасгийн дараалал, хөдөлмөрийн чадвар түр алдалтын хувь тогтоох, түүний сунгалт, байнгын асаргааны сунгалт болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл гомдлыг харьяа дүүргийн эрүүл мэндийн байгууллагатай хамтран шийдвэрлэж, иргэнд тухай бүр хариуг хүргүүлэн гомдлыг эцэслэн шийдвэрлэж байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ 236 гомдлыг иргэний талд, 112 өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр 87, утсаар 207, мессеж буюу цахим харилцаагаар 22, 34 иргэнтэй биечлэн уулзаж хариуг хүргүүлж шийдвэрлэсэн байна.

Нийт зөрчлийн тоо нэгдүгээр улиралд давхардсан тоогоор 37 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеэс 73-аар эрс буурсан үзүүлэлттэй байна. Зөрчил гаргасан албан хаагчдаас тайлбарыг тухай бүр авч Нийслэлийн Үйлчилгээний нэгдсэн төвд 7 хоногийн тайлангийн хамт хүргүүлэн ажиллаж байна.

Нэгдүгээр улирлын өргөдөл гомдлын хандалтаас үзэхэд лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага, ӨЭМТ болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, Тамхины тусгай зөвшөөрлийн ажлын байрны дүгнэлт гаргуулах, орон сууцны 1 дүгээр давхарт байрлах үйлчилгээний газрууд, хоолны газар, баар рестораны үйлчилгээ, эрүүл ахуйн халдвар хамгааллын хяналт, 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, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээ, төрийн албан хаагчийн ёс зүй, хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын 88.3 хувийг эзэлж байна.

Байгууллагын дотоод сүлжээнд зөрчил гаргасан мэргэжилтний нэрсийг зарлаж хэлтсийн дарга нарт сануулж, гомдлын хугацаа дуусах өргөдлийг мэргэжилтэн тус бүрээр биечлэн танилцуулж байна. Мөн Эрүүл мэндийн газарт шинээр ажилд орсон мэргэжилтэн тус бүрт ажлын байранд, харьяа байгууллагад шинээр ажилд орсон (Хан уул дүүргийн Нэгдсэн эмнэлэг,>Addtктологийн төв, Хүрээ, Амгалан, Өргөө амаржих газар)-ын өргөдөл гомдол хариуцсан албан хаагчдад цахимаар буюу биечлэн өргөдөл гомдлын ERP системд хэрхэн ажиллах, НЗД-ын захирамжаар баталсан өргөдөл гомдлын 1049 дүгээр журмыг танилцуулж мэргэжил арга зүйгээр хангасан.

2025 оны 02 дугаар сарын 13-ны өдөр НЭМГ-ын харьяа 28 байгууллагын удирдах ажилтнуудын шуурхай хурлаар өргөдөл гомдлын 2024 оны жилийн эцсийн тайлан болон зөрчил, 2025 оны 1 дүгээр сарын байдлаар харьяа байгууллагын өргөдөл гомдлын явц, зөрчлийн танилцуулгыг хийж зөрчил ихтэй байгууллагуудад анхааруулж ажиллав.

2025 оны 02 дугаар сарын 28-ны өдрийн 10.00 цагт байгууллагын албан хаагчдын хурал хийж 01 дүгээр сарын байдлаар Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, албан хаагчдын зөрчил мэдээлэл, явцыг танилцуулж зөрчил гаргасан албан хаагчдад сануулга өгч ажиллав.

НЭМГ-ын даргын 2025 оны 02 дугаар сарын 26-ны 01 дугаартай Албан даалгаварт Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд анхаарах 6 асуудлыг тусган харьяа эрүүл мэндийн 28 байгууллагад хүргүүлэн ажиллаж 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.

ХЯНАСАН: ЗТУХ-ИЙН ДАРГА

У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН

Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2025 он