

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ ГУРАВДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН**

2025 оны 09 дүгээр 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 дүн шинжилгээ хийж дотоод хяналт тавьж ажиллаж байна.

2025 оны 3 дугаар улирлын байдлаар нийт **1208** өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг 95 хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнээс **1155** гомдол хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, судлаж шийдвэрлэх шатандаа **53** өргөдөл гомдол хүсэлт байна.

- 1.Гомдол-816
- 2.Санал-30
- 3.Хүсэлт-312
- 4.Талархал-49

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног 2024 оны гуравдугаар улирлын байдлаар дундаж хугацаа 12 хоног 7 цаг 39 минут байсан бол 2025 оны байдлаар 11 хоног 5 цаг 00 минут болж хэлтсүүдийн шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааны тайланг ангилахад өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 1 хоног, 2 цаг, 0 минутаар эрс буурсан үзүүлэлттэй байна.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдол:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 786
- ННЗБ-д -295
- Засгийн газрын 1800-1200-аас -113
- НҮНТөв –5
- Онлайн бизнес төв- 1
- E-Servise -4 үйлчилгээгээр шилжин ирсэн байна.

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэхдээ 811 гомдлыг иргэний талд, 342 өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр 300, утсаар 676, мессеж буюу цахим харилцаагаар 86 хариу, 93 иргэнтэй биечлэн уулзаж гомдлыг шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл гомдлын хандалтаас үзэхэд ӨЭМТ болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, лавлагаа шатлалын эрүүл мэндийн байгууллага, 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, үйлчилгээний байгууллагын тухай, ил задгай худалдаа, үйлчилгээ, хүнсний чанар, аюулгүй байдлын хяналт, тамхины зөвшөөрөлд ажлын байрны дүгнэлт гаргуулах, эрүүл мэндийн байгууллагын хүний нөөц, эмч, сувилагчдын ёс зүйтэй холбоотой зөрчил, яаралтай тусламж, үйлчилгээ, эрүүл мэндийн салбарын цалин, хөлс, , худалдаа, үйлчилгээний тухай, хог хаягдал шатаах, усны шинжилгээ хийлгэх, орчны эвгүй үнэр, орчны бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын **92.95** хувийг эзэлж байна.

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газарт иргэдээс гаргасан 783 гомдолд дүн шинжилгээ хийж шалтгаан нөхцлийг тодруулахад: Өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдийн

эмч нарын ур чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүй муу, мэдээллээ үнэн зөв өгдөггүй, буруу онош тавьдаг, алдаа дутагдал гаргадаг, жирэмсний хяналтад ороход хүндрэл чирэгдэл үүсгэдэг, өрхийн эмнэлэгт орчин үеийн үзлэг оношилгооны аппарат, тоног төхөөрөмж техник хэрэгсэл дутмаг, ажиллах цагийн хуваарь нь бага, дугаарлаж олон цагаар үйлчүүлдэг, өдрийн эмчилгээ болон гэрийн эргэлтээр нярай хүүхэд, ахмад настандаа тусламж үйлчилгээ үзүүлэхдээ хангалтгүй, дархлаажуулалт болон вакцинжуулах ажил учир дутагдалтай байгаа тухай гомдлуудыг гаргасан байна.

Мөн лавлагаа шатлалын буюу хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын ачаалал их, эмч нар хүрэлцээгүй, эмчилгээний ачаалал их, үзлэгийн болон шинжилгээний цаг авч чаддаггүй, жирэмсний хяналт сул, шинжилгээнүүдийн төлбөр өндөр, группт орох болон сунгах хурлын зохион байгуулалт муу, хурлаар орж буй иргэддээ мэдээлэл өгдөггүй, тайлбарладаггүй, өрх болон салбар амбулаторийн дунд иргэдийн ийш тийш нь явуулж чирэгдэл учруулдаг, харьяаллын бус гээд үздэггүй, лавлах утсаа авдаггүй, лавлагаа мэдээллийн ажилтнуудын мэдлэгийг дээшлүүлэх, эм тарианы нөөц хомс, эм тариа утлагын бодис, бинт боолт зэргийг иргэнээр гаднаас авхуулдаг, нарийн мэргэжлийн эмч нар байхгүй зэрэг нь гомдол гарах шалтгаан нөхцөл болж байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, гомдол гарч буй шалтгаан нөхцлийг харьяа байгууллагуудын удирдах ажилтны шуурхай хуралдаануудад тогтмол мэдээллийг хүргүүлж НЭМГ-ын даргын 2025 оны 02 дугаар сарын 26-ны 01 дугаартай Албан даалгаварт өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн 6 асуудлаар үүрэг даалгаварыг 28 байгууллагад хүргүүлэн ажилласнаар харьяа эрүүл мэндийн байгууллагын гомдол шийдвэрлэлт дундаж хугацаа 2-6 хоног болж, 2025 оны 3 дугаар улиралд зөрчилгүй ажиллаж байгаа өндөр үр дүн гарсан.

Нийт зөрчлийн тоо гуравдугаар улирлын байдлаар давхардсан тоогоор 111 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеийн 337 зөрчилтэй харьцуулахад нийт зөрчлийн тоо 226 зөрчлөөр эрс багассан сайн үр дүнтэй байна.

Байгууллагын хамт олны 3 удаагийн хурлаар өргөдөл гомдлын явц, зөрчлийн мэдээллийн танилцуулга хийж, зөрчил гаргасан мэргэжилтэн, хэлтсийн дарга нарт сануулж, гомдлын хугацаа дуусах өргөдлийг мэргэжилтэн тус бүрээр биечлэн цахим сүлжээгээр сануулан ажиллаж байна. Хэлтсийн болон мэргэжилтний гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, дундаж хугацаа, зөрчлийг тусгуулан хагас жилийн үнэлгээгээр хэлтэс тус бүрийн дундаж хугацаа эрс буурсан, 2 улирлын тайлангаас хойш зөрчлийн тоо мөн буурсан байна.

НЗДТГ-аас ирүүлсэн "Чиглэл хүргүүлэх тухай" 03/4008 дугаартай албан бичигт дурьдсан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн явцад удаа дараа зөрчил гаргасан албан тушаалтан, албан хаагчдад хариуцлага тооцох чиглэлийн дагуу хэлтсийн дарга нар болон ахлах мэргэжилтнүүдийн өргөтгөсөн хурлыг хийж, 1 дүгээр улирал болон 3 дугаар улирлын байдлаар хэлтэс тус бүрээр хэлэлцэн удаа дараа зөрчилд орсон албан хаагчдад хурлын тэмдэглэлээр сануулга өгөв. **(Хурлын тэмдэглэлийг хавсаргав)**

Мөн харьяа байгууллагын шинээр ажилд орсон болон>Addиктологийн төв, Хан-уул дүүргийн Нэгдсэн эмнэлгийн өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд биечлэн, 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.

Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 1 өргөдөл байгаа бөгөөд хуулийн хугацаандаа 2024.12.31-ны өдрийн 08 цаг 46 минутад шийдвэрлэсэн ч он дамжих явцад НҮНТ-өөс хаалтын үйлдлийг 2025.01.02 нд буцаасан, утсан мэдэгдэл ирээгүй, "буцаасан түүх" системд бүртгэгдсэн байсныг хараагүй бөгөөд хариу албан бичиг, холбогдох файлыг дахин хавсаргаж шийдвэрлэсэн. Энэ тухай ЭМХХ-ийн хурлаар оруулж, М.Галбадрах улсын байцаагчид ганцаарчилсан хэлбэрээр сануулга өгсөн. НЗДТГ-аас НЗД-ын 2 дугаар сарын

20-ны өдрийн А/42 тушаалтай удирдамжтай шалгалтын ажлын хэсэгт энэ тухай танилцуулсан.

Мөн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хуулийн дагуу иргэдийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх хоёрдугаар улирлын тайланг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт тогтмол байршуулан ажиллалаа.

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт давтамжтай ирсэн эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдлуудад дүн шинжилгээ хийж, Эмнэлгийн тусламжийн хэлтсээс дараах ажлуудыг хийж хэрэгжүүлж байна.

1. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой тохиолдол эрсдэлийг бууруулах тусламжийн чанар сайжруулах чиглэлээр харилцан туршдагаа солилцох чиглэлээр 2025 оны 3 дугаар сард харьяа 28 эрүүл мэндийн байгууллагын дарга нарт Хан уул дүүргийн нэгдсэн эмнэлгийн “Чихрийн шижингийн нэг цэгийн үйлчилгээ” сайн туршлагыг заавал хэвшүүлэх бүтээлийн танилцуулга ажлыг зохион байгуулав.

2. Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлыг бууруулах бууруулах, давтан гарахаас сэргийлэх, чанар сайжруулах төлөвлөгөө боловсруулах арга барил олгох онол, дадлагын сургалтыг 2025 оны 01 дүгээр сарын 15-ны өдөр Өргөө амаржих газар зохион байгуулж, ЭМТҮЧАБА-ны дарга, чанарын орон тооны бус гишүүд нийт 61 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэнд 2024 оны 10, 11 дүгээр сард бүртгэгдсэн эх барихын болон хүүхдийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой ноцтой тохиолдлын эрсдлийн үнэлгээ, Эрүүл мэндийн сайдын 2024 оны А/112 тушаалын дагуу төлөвлөгөө боловсруулах арга аргачлалыг танилцуулж, байгууллагын чанарыг сайжруулах төлөвлөгөө боловсруулах дадлага хийлгэв.

Эмч нарын харилцаа хандлага, ур чадвар, үйлчилгээний соёлыг төлөвшүүлэх чиглэлээр:

1.НЭМГ-аас “Тусламж үйлчилгээний чанар сайжруулахад эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний оролцоо”, “Эрсдэл”, “Тохиолдол бүртгэл, хариу арга хэмжээ”, “Эрүүл мэндийн байгууллагын үйлчилгээнд тавигдах шаардлага” зэрэг нийт 4 сэдвээр 11 эрүүл мэндийн байгууллагад 12 удаагийн танхимийн сургалт зохион байгуулсан. Сургалтад давхардсан тоогоор 328 эмч эмнэлгийн мэргэжилтэн оролцов.

2.Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын даргын 2025 оны 05 дугаар сарын 26-ны өдөр батлагдсан удирдамжийн дагуу Яаралтай тусламжийн “Дуудлага-2” тэмцээнийг 2025 оны 06 дугаар сарын 14, 15-ны өдрүүдэд 2 бүс болгон 2 үе шаттай зохион байгуулсан. Нийт 14 багийн нийт 70 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн оролцсон байна. Энэхүү тэмцээн нь эрүүл мэндийн байгууллагуудын Яаралтай тусламжийн чиглэлээр хийсэн үр дүнтэй томоохон ажлын нэг болов.

3.НЭМГ-ын даргаар батлуулсан “Гомдол болон тохиолдолд суурилсан цахим хэлэлцүүлгийн хөтөлбөр”-ийг хэрэгжүүлэхээр харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудад 14 хоног тутам гомдлын мөрөөр цахим хурал хийж, 6 дугаар сарын 10-ны байдлаар нийт 12 сэдвээр 8 удаагийн хэлэлцүүлэгт давхардсан тоогоор 2814 цэгээс 5000 эмч, мэргэжилтэн оролцоод байна.Тус хэлэлцүүлгийг ХӨСҮТ, ЭХЭМТҮ, УГТЭ, УГТЭ болон төрөлжсөн нарийн мэргэжлийн эмнэлгүүдийг оролцуулж байгаа нь гомдлын мөрөөр хийсэн үр дүнтэй ажлын нэг болж байна.

4.Жирэмсний эрт хяналтыг сайжруулах, ургийн гажгийн эрт илрүүлэх төр хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын уялдаа , мэдээлэл солилцолт сайжруулах чиглэлээр 2025 оны 06 дугаар сарын 12-ны өдөр 8 дүүргийн эрүүл мэндийн төв, 3 амаржих газар болон нийслэлд эх барих, эмэгтэйчүүдийн тусламж үйлчилгээний чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулж буй хувийн хэвшлийн 38 эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөлөл оролцсон хамтарсан хэлэлцүүлгийг зохион байгууллаа. Тус хэлэлцүүлгээр жирэмсний хяналтад ороогүй, ургийн гажиг илэрсэн, архаг суурь өвчлөлтэй жирэмсэн эхийн мэдээллийг солилцох шийдэлд хүрсэн. “Жирэмсэн эхийн эрэмбэлэн ангилалт яаралтай

тусламж үйлчилгээг сайжруулах" зорилгоор 2025 оны 5 дугаар сард Нийслэлийн түргэн тусламжийн төвийн нийт эмч нарыг 3 амаржих газруудад хуваарилан дадлага сургалтыг зохион байгуулав.

5.Нийслэлийн харьяа Өргөө, Хүрээ, Амгалан амаржих газар харьяалал харгалзахгүй хүлээн авч тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг болсон. Нийслэлийн Өргөө амаржих газар 2025 онд Эрсдэлтэй жирэмсний орыг /60 ортой байсан/ 73%-аар нэмэгдүүлж нийт 104 ор, дутуу төрөлтийн хэвтүүлэн эмчлэх 65 ортой тасаг шинээр нээж эрхтэн тогтолцооны суурь эмгэгтэй эрсдэлтэй, дутуу төрөхийг завдсан жирэмсэн эхэд үзүүлэх тусламж үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэн ажиллаж байна.

НЭМГ-ын Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтэст иргэнээс гаргасан гомдлуудыг судлахад хоолны газар, баар рестораны эрүүл ахуй, халдвар хамгаалын тухай, хүнсний бүтээгдэхүүний чанар, хоолны хордлого, орчны дуу чимээ, эрүүл ахуй, 1 давхарт байрлах ресторан, хоолны газруудын гомдол дийлэнх хувийг эзэлж байна.

Гомдол хүсэлтийн мөрөөр Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтэс тайлант хугацаанд нийт 498 өргөдөл, гомдол хүлээн авснаас 462 буюу 92 %-ийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн хариу өгсөн. Хугацаа болоогүй шийдвэрлэх шатанд байгаа 60 өргөдөл гомдол байна.

Иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын хүсэлт, өргөдөл, гомдол, мэдээлэл, эрх бүхий байгууллагын шийдвэрээр төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалт хийж, 873 зөрчил дутагдал илрүүлэн, 617 буюу 70% -ийг арилгуулах арга хэмжээ авч, холбогдох хууль тогтоомж зөрчсөн, 51 аж ахуй нэгж, иргэнд 69.500.000 төгрөгийн шийтгэл ногдуулж ажиллалаа.

Иргэдээс өрх болон дүүргийн эрүүл мэндийн байгууллагуудад орчин үеийн үзлэг оношилгооны аппарат, тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэл дутмаг хангалтгүй байгаа тухай санал, хүсэлт тогтмол ирдэг бөгөөд энэ хүрээнд нийслэлийн төсвийн хөрөнгөөр нийт 20 төсөл, арга хэмжээний 91 багц ажлын хүрээнд харьяа эрүүл мэндийн байгууллагуудын эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд шаардлагатай байгаа нийт 28.2 тэрбум төгрөгийн эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, 12 ширхэг суудлын автомашин,тавилга хэрэгслээр ханган ажиллаж байна.

Улсын төсвийн хөрөнгөөр Эрүүл мэндийн сайдын 2024 оны А/116, 212, 400, 535 тушаалын дагуу Багануур дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Налайх дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Багахангай дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Туул тосгоны эрүүл мэндийн төв тус бүр бүрэн тоноглогдсон түргэн тусламжийн автомашинаар бүрэн хангагдсан.

Дүүргийн орон нутгийн төсвийн хөрөнгөөр Баянгол дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Сүхбаатар дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Хонхор тосгоны эрүүл мэндийн төв тус бүр бүрэн тоноглогдсон түргэн тусламжийн автомашинаар бүрэн хангагдсан.

Цаашид өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг сайжруулах, эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ур чадвар, харьцаа хандлага, ёс зүйг эхэмлэх, ӨЭМТ-ийн үйл ажиллагааг улам сайжруулах шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

ХЯНАСАН: ЗНУХ-ИЙН ДАРГА У.БАТ-ОЧИР

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН Д.НАРАНТУУЛ

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

2025 он