

НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2025 ОНЫ НЭГДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАНД ХИЙСЭН
ЯВЦЫН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ДҮН

2025 оны 03 дугаар сарын 28.

Улаанбаатар хот

Нэг. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зорилго

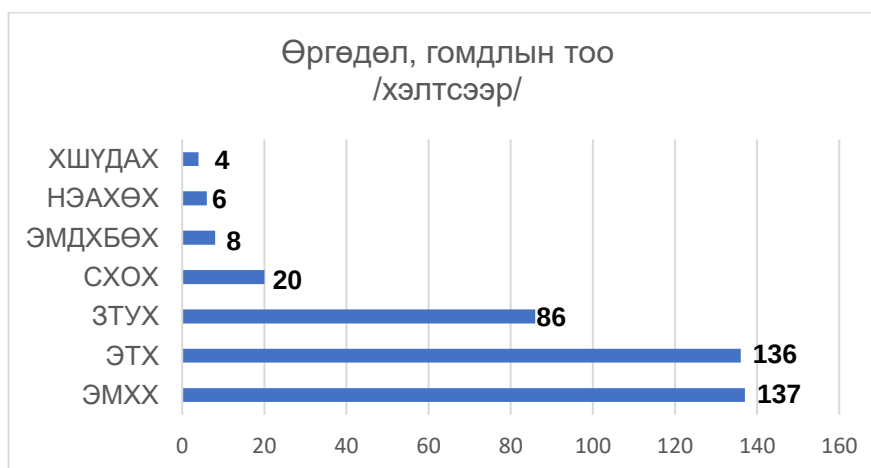
Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн байдал, хүрсэн үр дүнд явцын хяналт-шинжилгээ хийж үр дүн, хариуцлагыг нэмэгдүүлэх, шаардлагатай санал, зөвлөмжийг боловсруулах, удирдлагыг бодит мэдээллээр хангахад оршино.

Хоёр. Хяналт-шинжилгээ үнэлгээний арга зүй

Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын 4.4 дүгээр заалт, Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу тус газрын Захиргаа, төлөвлөлт удирдлагын хэлтэс нь өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 2025 оны нэгдүгээр улирлын тайланг гарган, Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэст ирүүлсэн. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэс нь 206 дугаар тогтоолоор батлагдсан журмын 6.3, 6.7 дугаар заалтуудыг үндэслэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 2025 оны нэгдүгээр улирлын тайланд хяналт-шинжилгээг гүйцэтгэсэн.

Гурав. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний дүн

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газарт 2025 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар **397** өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснээс тайлант хугацаанд **351** гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэсэн (шийдвэрлэлт 89%), судалж шийдвэрлэх шатанд 46 гомдол, хүсэлт байна. Эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлуудыг хэлтсээр нь ангилбал:



Өргөдөл гомдлын хандалтаас харахад Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдол, 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, хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол нийт гомдлын 88.3%-ийг эзэлж байна. Хамгийн их өргөдөл гомдол ирсэн

2 хэлтэс нь өргөдөл гомдлын чиглэлийг дүгнэн хэлтэс тус бүр дотооддоо хэлэлцэж хэлтсийн даргаас өргөдөл гомдол шийдвэрлэхэд анхаарах асуудлаар үүрэг чиглэл өгч ажилласан байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын зөрчлийн чиглэлээр:

2025 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар давхардсан тоогоор 37 зөрчил бүртгэгдсэн ба энэ нь өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 73-аар буурсан үзүүлэлттэй байна. Зөрчлийг төрлөөр нь ангилбал:



Мөн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 1 өргөдөл гомдол байна. Зөрчлийг хэлтсээр нь авч үзэхэд ЗТУХ-13, ЭМХХ-13, СХОХ-5, ЭТХ-5, НЭАХӨХ-5 явцын зөрчил, ЭМХХ-1 хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн зөрчил гаргасан байна. Захиргаа төлөвлөлт удирдлагын хэлтсээс зөрчил гаргасан албан хаагчдаас тайлбарыг тухай бүр авч НҮНТ-д 7 хоногийн тайлангийн хамт хүргүүлэн ажилласан байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хоногийн чиглэлээр:

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газар нь “Байгууллагын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө”-нд Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хоног 2024 онд 12 хоног байсныг 10 хоног болгон бууруулахаар тусгасан. Тайлант хугацаанд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хоног 12 хоног 09 цаг 7 минут байгаа нь зорилтод түвшиндээ хүрээгүй, мөн өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад (2024 оны 1-р улиралд 10 хоног 10 цаг 5 минут) өссөн үзүүлэлттэй байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 2025 оны төлөвлөгөөний хэрэгжилтийн чиглэлээр:

Захиргаа төлөвлөлт удирдлагын хэлтэс нь 9 арга хэмжээ бүхий байгууллагын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 2025 оны төлөвлөгөөг батлуулан хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна. Тус төлөвлөгөөний 2 арга хэмжээний хэрэгжилт хангалтгүй байна.

Дөрөв. Дүгнэлт

- Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлт нь “хэрэгжих шатанд” байна гэж үнэлэгдэв.
- Өргөдөл гомдлын дийлэнх хувь нь Эмнэлгийн тусламжийн хэлтэс, Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтэст хамаарч байна.
- 2025 оны нэгдүгээр улирлын байдлаар давхардсан тоогоор 37 зөрчил бүртгэгдсэн.

- Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил-57%, өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчил-32%-ийг эзэлж байна.
- ЗТУХ-13, ЭМХХ-13, СХОХ-5, ЭТХ-5, НЭАХӨХ-5 явцын зөрчил, ЭМХХ-1 хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн зөрчилтэй.
- Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хоног 12 хоног 09 цаг 7 минут буюу зорилтод түвшинд хүрээгүй. Өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад өссөн үзүүлэлттэй.
- Байгууллагын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 2025 оны төлөвлөгөөг батлуулан хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байгаагаас 2 арга хэмжээний хэрэгжилт хангалтгүй.

Тав. Зөвлөмж

1. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн талаарх мэдээллийг 7 хоног бүр гарган хэлтсийн дарга нарт танилцуулж, зөрчлийг давтан гаргахгүй байхад анхаарч ажиллах,
2. Өргөдөл гомдлыг зөрчилгүй, хугацаанд нь шийдвэрлэж хэвших үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор албан хаагчдад сургалт зохион байгуулах,
3. Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг албан хаагчдад давтан танилцуулах,
4. Нийслэлийн Засаг даргын 2022 оны А/1049 дүгээр захирамжаар батлагдсан “Иргэдээс нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу өргөдөл гомдлыг хугацаанд нь шийдвэрлүүлж ажиллахад хэлтсийн дарга нар анхаарч ажиллах,
5. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдол, 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, хог хаягдал шатаах, орчны эвгүй үнэр, бохирдлын тухай, агаарын бохирдолтой холбоотой гомдол давтан гарахаас сэргийлж мэдээлэл, сурталчилгааг эрчимжүүлэх,
6. Байгууллагын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн 2025 оны төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг бүрэн хангахад анхаарч ажиллах,
7. Цаашид өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчил давтан гаргасан албан хаагчдад зохих журмын дагуу арга хэмжээ тооцож ажиллах,
8. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн зөрчлийг өнгөрсөн оны мөн үеэс бууруулахад анхаарч ажиллах.

ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД АУДИТЫН ХЭЛТЭС