

**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН
ӨРГӨДӨЛ,ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2026 ОНЫ ХОЁРДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН**

2026 оны 06 дугаар сарын 26

Улаанбаатар хот

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газарт 2026 оны хагас жилийн байдлаар иргэдээс нийт **667** өргөдөл, гомдол, хүсэлт ирснийг **92.00** хувьтай шийдвэрлээд байна. Үүнээс **618** гомдол хүсэлтийг бүрэн шийдвэрлэж, судлаж шийдвэрлэх шатандаа **49** өргөдөл, гомдол, хүсэлт байна.

- 1.Гомдол-468
- 2.Санал-13
- 3.Хүсэлт-158
- 4.Талархал-27
- 5.Зөрчил-1

Тус газарт ирсэн **667** өргөдлөөс зөвхөн иргэдээс ирүүлсэн **468** гомдлыг авч үзэхэд **297** гомдлыг иргэний талд, **130** өргөдөлд боломжгүй тухай хариу өгсөн бөгөөд албан бичгээр **94**, утсаар **290**, мессеж буюу цахим харилцаагаар **23** хариуг өгч, **20** иргэнтэй биечлэн уулзаж гомдлыг шийдвэрлэсэн байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хоног өнгөрсөн оны (2025 он) мөн үе дундаж хугацаа 11 хоног 10 цаг 11 минут байсан бол 2026 оны 06 сарын 25-ны байдлаар 12 хоног 10 цаг 29 минут байна. Хэлтсүүдийн шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааны үзүүлэлт өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 1 хоног, 2 цаг, 1 минутаар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй байна.

№	Хэлтэс, нэгжийн нэрс	тоо	Дундаж хоног.
1	Удирдлага	0	-
2	Захиргаа, нэгдсэн удирдлагын хэлтэс	36	18 хоног 20 цаг 51 минут
3	Эрх зүй,тусгай зөвшөөрлийн тасаг	7	5 хоног 4 цаг 4 минут
4	Хамтын ажиллагаа, зохион байгуулалтын тасаг	38	1 хоног 20 цаг 46 минут
5	Санхүү, хөрөнгө оруулалтын тасаг	12	14 хоног 6 цаг 26 минут
6	Төлөвлөлт, эдийн засгийн тасаг	7	11 хоног 2 цаг 38 минут
7	Хяналт-шинжилгээ,дотоод аудитын тасаг	8	18 хоног 7 цаг 29 минут
8	Нийтийн эрүүл мэндийн өвчний хяналт, сэргийлэлтийн хэлтэс	8	24 хоног 6 цаг 42 минут
9	Ноцтой байдал, халдварт болон зоонозын өвчин, хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын тасаг	33	10 хоног 4 цаг 4 минут
10	Эмнэлгийн тусламжийн хэлтэс	76	10 хоног 20 цаг 31 минут
11	Анхан шат, цахим эрүүл мэндийн тасаг	48	18 хоног 13 цаг 5 минут
12	Эрүүл мэнд, эмнэлгийн техник хэрэгслийн инновацийн тасаг	78	14 хоног 17 цаг 46 минут
13	Эрүүл мэндийн хяналтын хэлтэс	266	13 хоног 20 цаг 51 минут

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт ирсэн өргөдөл гомдлын ангилал:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс- 419
- ННЗБ-д -162
- Засгийн газрын 1800-1200-аас -71
- НҮНТөв —4
- E-Servise -9
- Дижитал сити-1 үйлчилгээгээр шилжин ирсэн байна.

Зөрчлийн тоо хагас жилийн байдлаар давхардсан тоогоор 31 байгаа бөгөөд өнгөрсөн оны мөн үеийн 94 зөрчилтэй харьцуулахад нийт зөрчлийн тоо 63 зөрчлөөр эрс багассан үр дүнтэй байна.

2024 оны мөн үед 5 гомдол хүсэлтийг, 2025 оны мөн үед 1 гомдлыг хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэж байсан бол энэ оны хагас жилийн байдлаар хуулийн хугацаа хэтрүүлсэн өргөдөл гомдол байхгүй бөгөөд жил бүр бууруулж дахин гаргахгүй байх төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна.

2026 оны 2 дугаар улиралд шийдвэрлэлтийн явцад гарсан зөрчлийн үзүүлэлт:

Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй-17

Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй-2

Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй-12

Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй-0

Өргөдөл гомдлын үзүүлэлтийг 3 жилээр харьцуулсан байдал

№	Үзүүлэлт	2024 он /мөн үе	2025 он /мөн үе	2026 /мөн үе
1	Нийт өргөдөл	879	871	667
2	Шийдвэрлэсэн хувь (%)	92%	93%	92%
3	Бүрэн шийдвэрлэсэн тоо	809	814	618
4	Судалж шийдвэрлэх шатанд (тоо)	70	57	49
5	Гомдол (тоо)	628	615	468
6	Санал	22	24	13
7	Хүсэлт	195	200	158
8	Талархал	28	32	27
9	Зөрчил	6	0	1
10	Иргэний талд шийдвэрлэсэн гомдлын тоо	616	556	297
11	Боломжгүй тухай хариу өгсөн гомдлын тоо	187	248	130
12	Иргэнд хариу өгсөн үзүүлэлт	Утсаар-495 Албан бичгээр-112 Биечлэн -94 Мессеж буюу цахим харилцаа-108	Утсаар-475 Албан бичгээр-224 Биечлэн -59 Мессеж буюу цахим харилцаа-56	Утсаар-290 Албан бичгээр-94 Биечлэн -20 Мессеж буюу цахим харилцаа-23

13	Хуулийн хугацаа хэтэрсэн өргөдөл гомдол /хагас жил/	5	1	0
14	Шийдвэрлэлтийн дундаж хоног	12 хоног 3 цаг 22 минут	10 хоног 13 цаг 30 минут	12 хоног 10 цаг 29 минут
15	Нийт зөрчил	210	94	31
16	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	93	36	17
17	Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	39	39	2
18	Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	75	18	12
19	Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй	3	1	0

Иргэдээс ирүүлдэг гомдлын агуулга нь Дүүргийн эрүүл мэндийн төв, Нэгдсэн эмнэлэг, Өрхийн эрүүл мэндийн төв болон эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаа, эрүүл мэндийн байгууллагын эмчилгээ үйлчилгээний тухай, хоолны газар, баар рестораны үйлчилгээ, эрүүл ахуйн халдвар хамгааллын хяналт, зах болон худалдааны төв, үйлчилгээний байгууллагын тухай, орон сууцны 1 дүгээр давхарт байрлах үйлчилгээний газрууд, ил задгай худалдаа, үйлчилгээ, хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж үйлчилгээ, хүнсний чанар, аюулгүй байдлын хяналт, эрүүл мэндийн салбарын албан хаагчийн ёс зүйн тухай, яаралтай тусламж, үйлчилгээ, эрүүл мэндийн салбарын цалин, хөлс, ажлын сахилга, хариуцлагын тухай, тамхины зөвшөөрөлд ажлын байрны дүгнэлт гаргуулах, хог хаягдал шатаах, усны шинжилгээ хийлгэх, орчны эвгүй үнэр, орчны бохирдолтой холбоотой гомдол нийт өргөдлийн **95.39** хувийг эзэлж байна.

Тус агуулгын хүрээнд гаргасан 2026 оны хагас жилийн байдлаар **342** 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 үйлчлүүлдэг, 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, нарийн мэргэжлийн эмч нар байхгүй зэрэг нь гомдол гарах шалтгаан нөхцөл болж байна.

Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн мэдээлэл, гомдол гарч буй шалтгаан нөхцлийг харьяа байгууллагуудын удирдах ажилтны шуурхай хуралдаанд тогтмол танилцуулж, НЗДТГ-ын 2026 оны 01 дүгээр сарын 29-ний 03/587 дугаартай "Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангуулж, ажлын сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх тухай" албан бичгийг байгууллагын албан хаагчдад танилцуулж, "Чиглэл хүргүүлэх тухай" 2026 оны 03 дугаар сарын 20-ний өдрийн 03/1703 дугаартай албан бичгийг харьяа 28 байгууллагад хүргүүлэн ажиллалаа.

Тус албан бичгийн дагуу иргэдээс ирүүлсэн гомдлын агуулга, түүний шалтгаан нөхцөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр хэрэгжүүлэх арга хэмжээний мэдээлэл, судалгаа, саналыг нэгтгэж тогтоосон хугацаанд Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвд хүргүүлсэн.

Мөн НЗДТГ-аас ирүүлсэн 2026 оны 03 дугаар сарын 11-ний 03/1484, 2026 оны 05 дугаар сарын 27-ны өдрийн 03/3449 дугаартай" албан бичгийн хүрээнд Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын "Төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулах ажлын хүрээнд өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн 2026 оны төлөвлөгөө" гарган хэрэгжилтийг ханган ажиллаж байна.

Байгууллагын хамт олны 3 удаагийн хурлаар өргөдөл гомдлын явц, зөрчлийн мэдээллийн танилцуулгыг хэлтэс, нэгж тус бүрээр гаргаж, НЗДТГ-аас 03/3629 дугаартай "Чиглэл хүргүүлэх тухай" албан бичгийн хүрээнд нэгдүгээр улирлын тайланд хийсэн хяналт шинжилгээгээр өгөгдсөн чиглэлийн дагуу 2026.06.11-ний 15.00 цагт байгууллагын бүх албан хаагчдын хурлаар зөрчил гаргасан мэргэжилтэн тус бүрд хурлын тэмдэглэлээр сануулах арга хэмжээ авсан.

Харьяа эрүүл мэндийн 28 байгууллагын өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, зөрчлийн мэдээллийг шуурхай хуралдаанаар тогтмол мэдээлж, хамгийн их зөрчил гаргасан Хан-туул сэргээн засах хүүхдийн сувиллын дарга Х.Уянгад газрын даргын тушаалаар цалингийн 20 хувиар сахилгын шийтгэл ногдуулсан.

Хэлтсийн болон мэргэжилтний гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт, дундаж хугацаа, зөрчлийн үзүүлэлтийг бууруулах арга хэмжээг тусгуулан 2026 оны хагас, бүтэн жилээр үнэлэхээр ажиллаж байна.

Мөн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хуулийн дагуу иргэдийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбар shilen.gov.mn-д улирал бүр тогтмол байршуулан ажиллалаа.

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах ажлын хүрээнд Засгийн газрын хяналт хэрэгжүүлэх газраас Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудын төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг тодорхойлох 7 асуумжтай судалгаанд манай байгууллагаар үйлчлүүлсэн 60 иргэн, аж ахуйн нэгж хамрагдаж, байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн дундаж үнэлгээ 3,6 буюу "дунд" үнэлгээ авсан бөгөөд үйл ажиллагааны ил тод байдлыг сайжруулах үүднээс иргэдэд үзүүлдэг үйлчилгээний танилцуулга, зөвлөмжийг видео бичлэгээр цахим хуудаст байршуулан ажиллаж байна.

<https://www.emg.ub.gov.mn/home>

Байгууллагын албан ёсны фэйсбүүк пэйж хуудсаар иргэдэд эрүүл мэндийн чиглэлийн мэдээ мэдээлэл, үйл ажиллагааны сурталчилгаа, зөвлөмж, сэрэмжлүүлэг, богино хэмжээний дүрс бичлэг болон зурагт постыг тогтмол хүргэн ажилласан. Тайлант хугацаанд нийт 175 төрлийн богино хэмжээний дүрс бичлэг, зурагт пост нийтэлж, давхардсан тоогоор 1,163,410 хүнд хүрч, нийт 6,177,338 хандалт авсан байна.

Цахим мэдээллийн сувгаар дамжуулан байгууллагын үйл ажиллагааг олон нийтэд шуурхай хүргэх, эрүүл мэндийн боловсрол олгох, иргэдийг үнэн зөв мэдээллээр хангах чиглэлээр идэвхтэй ажиллаж, мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэн ажилласан болно.

2026 оны 04 дүгээр сард албан хаагчдаас ажлын байрны таатай орчны сэтгэл ханамжийн судалгааг 16 асуултын хүрээнд авахад 51 албан хаагч хамрагдсан бөгөөд энэ нь нийт ажилтнуудын 53,6 хувь нь хамрагдсан байна. Судалгааны үр дүнг газрын болон удирдлагын багт танилцуулсан. (Судалгааг хавсралтаар хүргүүлэв.)

Иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 155 анхан шатны тусламж үйлчилгээ үзүүлэх өрх/тосгоны эрүүл мэндийн төвийн үйл ажиллагаанд 6436 хэрэглэгч үнэлгээнд хамрагдсан байна. Дундаж үнэлгээ 89.3% буюу 4.46-тай үнэлэгдсэн нь жилийн эцсийн үнэлгээнээс 0.7% буюу 1.2-р өссөн үзүүлэлттэй байна.

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын харьяа лавлагаа шатлалын 23 байгууллагаар 4165 хэрэглэгч үнэлгээнд хамрагдсан байна. Хагас жилийн байдлаар дундаж үнэлгээ нь 4.2 байна. Энэ нь жилийн эцсийн үнэлгээ (3.2)-ээс 1.0 үнэлгээгээр өссөн байна. Цаасан хэлбэрээр харьяа лавлагаа шатлалын 23 эрүүл мэндийн байгууллага 6225 хүнээс авч, эерэг сэтгэл ханамжийн хувь 84.6% байгаа нь өмнөх онтой харьцуулахад 1124 хүнээр нэмэгдсэн ба эерэг сэтгэл ханамжийн хувь 1.5%-иар өссөн үзүүлэлттэй байна.

Нийт 155 анхан шатны тусламж үйлчилгээ үзүүлэх өрх/тосгоны эрүүл мэндийн төвийн үйл ажиллагаанд 8693 үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжийн үнэлгээ авч дундаж үнэлгээ 87.6%-тай үнэлэгдсэн байна. 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар цаас болон цахим хэлбэрээр нийт 178 эрүүл мэндийн байгууллагаас 25519 хэрэглэгчээс үнэлгээ авч эерэг үнэлгээний хувь 86.1% тай байна.

Цаашид:

Нийслэлийн эрүүл мэндийн газарт болон харьяа эрүүл мэндийн байгууллагад ирж буй гомдлын дийлэнх нь өрхийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмж, лавлагаа шатлалын эмнэлгийн зохион байгуулалт, эмч, ажилчдын ёс зүй, харьцаа хандлагатай шууд холбоотой гомдлыг бууруулахын тулд дараах бодитой арга хэмжээг үе шаттай хэрэгжүүлэх шаардлагатай.

1. Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг сайжруулах

- Өрхийн эмч, сувилагчийн хүний нөөцийг хангалттай бүрдүүлэх.
- Өрхийн эмнэлгүүдийн тоног төхөөрөмж, эмийн хүртээмжийг сайжруулах.
- Архаг өвчний хяналт, урьдчилан сэргийлэх үзлэгийг тогтмол зохион байгуулах.
- Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авч, үр дүнд үндэслэн сайжруулалт хийх.

2. Эмч, эмнэлгийн ажилтны харьцаа, ёс зүй, ур чадварыг дээшлүүлэх

- Харилцаа, үйлчилгээний ёс зүйн сургалтыг тогтмол зохион байгуулах.
- Мэргэжлийн ур чадварыг дээшлүүлэх тасралтгүй сургалтыг нэмэгдүүлэх.
- Ёс зүйн зөрчилд хариуцлагын тогтолцоог ил тод, шуурхай хэрэгжүүлэх.
- Өвчтөнөөс авсан үнэлгээг ажилтны гүйцэтгэлийн үнэлгээнд тусгах.

3. Цаг захиалга, хүлээгдлийг бууруулах

- Цахим цаг захиалгын системийг илүү хүртээмжтэй, тогтвортой ажиллуулах.
- Эмчийн үзлэгийн ачааллыг оновчтой хуваарилах.
- Эрэлт ихтэй эмч, тасгуудад хүний нөөцийг нэмэгдүүлэх.
- Хүлээгдлийн хугацааг иргэдэд урьдчилан мэдээлж, мэдээллийн ил тод байдлыг сайжруулах.

4. Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын дахин магадлах үйл ажиллагааг боловсронгуй болгох

- Магадлах хурлын товыг ил тод, цахимаар мэдээлдэг болгох.
- Шийдвэр гаргах шалгуур, үндэслэлийг иргэдэд ойлгомжтой тайлбарлах.
- Баримт бичгийн бүрдүүлэлтийг цахимжуулж, давхардлыг арилгах.
- Гомдол, санал гаргах хялбар сувгийг ажиллуулах.

5. Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой асуудлыг шийдвэрлэх

- Даатгалын хамрах үйлчилгээний талаарх мэдээллийг энгийн, ойлгомжтой хүргэх.
- Даатгалын байгууллага, эрүүл мэндийн байгууллагын мэдээллийн уялдаа холбоог сайжруулах.
- Иргэдийн лавлагаа, зөвлөгөө авах сувгийг өргөжүүлэх.
- Даатгалын санхүүжилтийн шийдвэрийг ил тод мэдээлдэг байх.

6. Гомдол шийдвэрлэх тогтолцоог сайжруулах

- Гомдлыг цахимаар болон утсаар 24/7 хүлээн авах боломжийг бүрдүүлэх.
- Гомдол шийдвэрлэх хугацаанд хатуу хяналт тавих.
- Давтагдсан гомдлын шалтгаанд дүн шинжилгээ хийж, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах.
- Гомдол шийдвэрлэсэн үр дүнг иргэнд эргэн мэдээлдэг тогтолцоог хэвшүүлэх.

Хүлээгдэх үр дүн

- Иргэдийн сэтгэл ханамж нэмэгдэнэ.
- Эмнэлгийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайжирна.
- Хүлээгдэл, дараалал буурна.
- Ёс зүйн зөрчил, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлын тоо цөөрнө.
- Эрүүл мэндийн байгууллагад итгэх иргэдийн итгэл нэмэгдэнэ.

ХЯНАСАН: ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН
АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН М.ОЮУН-ЭРДЭНЭ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: МЭРГЭЖИЛТЭН Д.НАРАНТУУЛ