



Баримт бичгийн нэр:
Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын
шийдвэрлэлтийн тайлан

HCSD 02 – RPT-09

Хувилбар 01



СҮХБААТАР ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ

ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ТАЛАРХАЛ, ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот

2025 он

	Баримт бичгийн нэр: Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан	HCSD 02 – RPT-09 Хувилбар 01
---	---	-------------------------------------

Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын
 даргын 2022 оны 06 сарын 06-ны
 өдрийн А/105 дугаар тушаалын
 хоёрдугаар хавсралт

**СБДЭМТ, ӨЭМТ-ҮҮДЭД 2025 ОНЫ ЭХНИЙ ХАГАС ЖИЛД ИРГЭД,
 ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН
 ТАЙЛАН**

А. Мэдээллийн эх үүсвэрээр

№	Мэдээлэл ирсэн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	169	167
	Буцаасан өргөдөл, гомдол	1	0
1	ЗГ-ын 11-11	115/68,1%	138/82.6%
2	1800-1200 тусгай дугаарын утсаар	9/5.3%	1/0.6%
3	Хүлээн авч шийдвэрлэж буй өргөдөл гомдлын	Байгууллагад өөрийн биеэр ирсэн /амаар/	1/0,6%
4		Бичгээр	44/26%
5		Утсаар ярьсан	0
6		Цахим мэдээллээр	0
7		Бусад	1/0.6%

Б.Ирсэн төрлөөр

№	Төрлийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Талархлын тоо, хувь	97 /57.4%	100 /60%

	Баримт бичгийн нэр: Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан	HCSD 02 – RPT-09 Хувилбар 01
---	---	-------------------------------------

2	Хүсэлтийн тоо, хувь	6 /3,6%	5 /3%
3	Саналын тоо, хувь	3 /3,8%	0
4	Гомдлын тоо, хувь	63 /37,2%	62/37.1%
5	Мэдэгдлийн тоо, хувь	0	0

В. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц, хугацаа

№	Шийдвэрлэлтийн хугацаа		Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Нийт ирсэн өргөдөл		169	167
2	Шийдвэрлэсэн тоо		165	166
3	Шийдвэрлэлтийн явц хувиар		97,6%	99.4%
4	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа		5 хоног 22 цаг 42 минут	5 хоног 2 цаг 10 минут
5	Үүнээс	8 цагт шийдвэрлэсэн	74	90
6		Ажлын 5 хоногт багтаан	53	48
7		Ажлын 15 хоногт багтаан	31	2
8		30 хоногт багтаан	7	7
9		Хугацаа хэтэрсэн	0	0



Баримт бичгийн нэр:
Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын
шийдвэрлэлтийн тайлан

HCSD 02 – RPT-09

Хувилбар 01

Г.Агуулгаар нь

№	Агуулгын төрөл	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	35 /20,7%	62 / 37.1%
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл	3 /1,8%	4 / 2.4%
3	Эмч, ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлага	111/65,7%	82 / 49.1%
4	Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой	0	2/1.2%
5	Байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой, гадаад, дотоод орчин	9/5,3%	9/5.4%
6	Цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой	8/4,7%	8/4.8%
7	Халдварын сэргийлэлт, хяналт, тандалт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээ	0	0
8	Эмчилгээний хоол үйлдвэрлэл	0	0
9	Бусад	3/1,8%	0

	Баримт бичгийн нэр: Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан	HCSD 02 – RPT-09 Хувилбар 01
---	---	---------------------------------

Д.Гомдлын шийдвэрлэлт

№	Хариу өгсөн мэдээллийн эх үүсвэрийн нэр	Өмнөх оны мөн үе	Тухайн жилийн мөн үе
1	Утсаар	39	65
2	Мессежээр	130	101
3	Албан бичгээр	0	0

Дүгнэлт

СБДЭМТ болон ӨЭМТ-д 2025 оны эхний хагас жилд иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас нийт **167** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал ирүүлсэн нь 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад 0.9%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.

- Нийт 167 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг хэлбэрээр нь авч үзвэл:
 - Засгийн газрын 11-11 төвд- 82.6%
 - Бичгээр-8.4%
 - Цахим мэдээллээр-- 3.6%
 - Утсаар ярьсан-3%
 - Байгууллагад өөрийн биеэр ирсэн /амаар/-1.2%
 - 1800-1200 тусгай дугаарын утсаар-0.6%
 - Бусад- 0.6%
- Агуулгаар нь авч үзвэл:
 - Талархал- 60%
 - Гомдол-37%
 - Хүсэлт-3%

	Баримт бичгийн нэр: Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан	HCSD 02 – RPT-09 Хувилбар 01
---	---	---------------------------------

2024 оны мөн үетэй харьцуулахад талархал 2.6%-иар өссөн, хүсэлт 0.6%-иар, гомдол 0.1%-иар тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна.

- Ирүүлсэн гомдол, хүсэлтийг төрлөөр нь авч үзвэл:
 - Эмч, ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлага – 49.1%
 - Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой – 37.1%
 - Цахим бүртгэл, цаг авах үйлчилгээтэй холбоотой – 4.8%
 - Байгууллагын зохион байгуулалт, тогтолцоотой холбоотой, гадаад, дотоод орчин – 5.4%
 - Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл – 2.4%
 - Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй холбоотой-1.2%
- Нийт 62 гомдлыг ЭМБ-аар авч үзвэл:
 - ЭМТ-тэй холбоотой-45 / 72.6%
 - ӨЭМТ-тэй холбоотой-17 / 27.4%
- Нийт 100 талархлыг ЭМБ-аар авч үзвэл:
 - ЭМТ-тэй холбоотой- 31 / 31%
 - ӨЭМТ-тэй холбоотой- 69 / 69%
- Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 5 хоног 2 цаг байгаа нь 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад **20 цагаар буурсан** байгаа эерэг үзүүлэлттэй харагдаж байна.

	Баримт бичгийн нэр: Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан	HCSD 02 – RPT-09 Хувилбар 01
---	--	---

Авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ:

Иргэд үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг бууруулах зорилгоор 4 чиглэлээр төлөвлөгөө гаргаж ёс зүйн 4 удаагийн сургалт, чанарын багийн 2 удаагийн хурал, 1 удаагийн чанарын багуудыг чадавхижуулах хурал зохион байгуулсан.

Тус оны эхний хагас жилд хийсэн ажлуудаас дурдвал:

1. Эмч, ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой гомдлыг бууруулах зорилгоор дараах ажлуудыг хийсэн. Үүнд:

- ЗУХНА-аас 2025 оны эхний хагас жилд ажилд орсон 34 эмч, эмнэлгийн ажилтнуудад “Эрүүл мэндийн сайдын” 2019 оны А/406 дугаар тоот тушаал Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм, Эрүүл мэндийн сайдын 2015 оны А/189 дугаар тоот тушаал Эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтны ажлын байранд мөрдөх нийтлэг журам, Ёс зүйн хэсгийн хорооны бүтэц, чиг үүргийн талаар Шинэ ажилчин чиглүүлэх сургалтыг зохион байгуулсан. Уг сургалтад ЭМТҮЧАБА-с аюулгүй байдал, эрсдэл, тохиолдол бүртгэх талаар заавар зөвлөмж өгсөн.



Сургалтын өдөр			Хурал	Хуралын өдөр
1	Бүтцийн	14.30-15.30	Хуралын өдөр	2 багш
2	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм	15.30-16.30	Хуралын өдөр	2 багш
3	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм	16.30-17.30	Хуралын өдөр	2 багш
4	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм	17.30-18.30	Хуралын өдөр	2 багш
5	Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм	18.30-19.30	Хуралын өдөр	2 багш

- Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний эрх, ёс зүйн шинэ ойлголт сэдэвт ёс зүйн 2 цагийн сургалт 2025 оны 05 сарын 06-ны өдөр зохион байгуулж ЭМТ-ийн амбулаторийн 23 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн хамрагдсан.



Баримт бичгийн нэр:
Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын
шийдвэрлэлтийн тайлан

HCSD 02 – RPT-09

Хувилбар 01

- Эрүүл мэндийн байгууллагын үйл ажиллагаа, эмч ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой иргэдээс ирсэн талархлуудыг хүлээн авч СБДЭМТ-ийн албан ёсны сайт болон цахим хаягт ил тод мэдээлдэг ба 5 сарын 28-ны хүртэл нийт 70 талархлын мэдээллийг цахим хуудсанд оруулсан нь нийт 393 хандалт авсан байна. Мөн СБДЭМТ-д иргэдээс ирсэн нийт гомдлыг нэгтгэн байгууллагын цахим хуудсанд иргэдэд ил тод байдлаар мэдээллийг оруулсан.



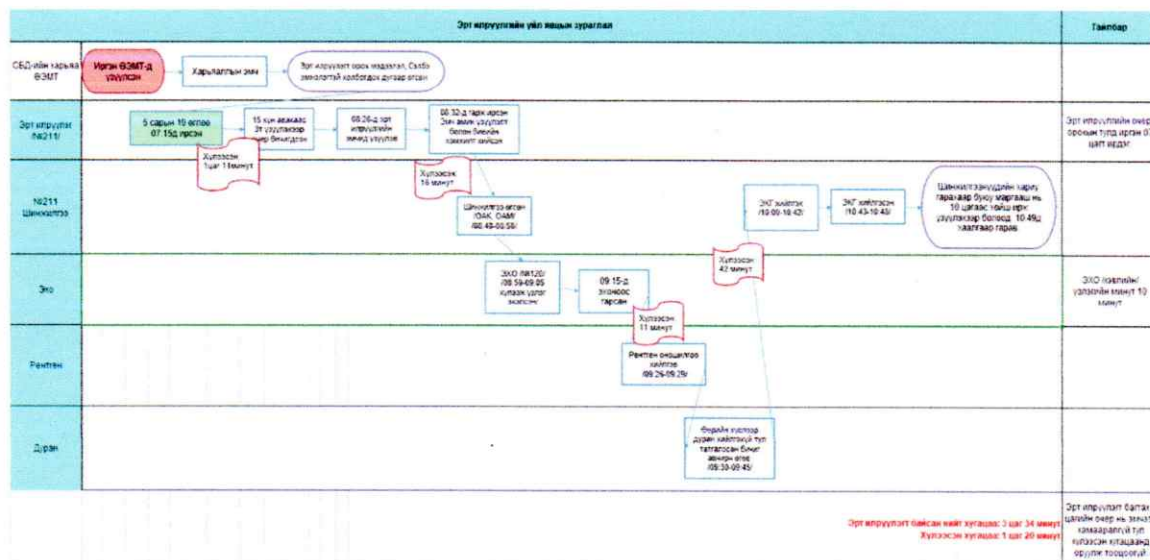
7 хоног бүрийн Удирдлагын шуурхай хуралд өмнөх 7 хоногт ирсэн өргөдөл гомдлын мэдээллийг танилцуулж байна.

2. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулах зорилгоор дараах ажлуудыг хийсэн. Үүнд:

- “Ажилтан бүр хөтөч” үйл ажиллагаа зохион байгуулж, удирдлагын болон мэргэжилтнүүдийн ажиллах хуваарь гарган үйлчлүүлэгчдээс санал хүсэлт авч, эмнэлгийн үйл ажиллагааг танилцуулан чиглүүлж ажилласан. Хуваарийн дагуу



19 ажилтан 08:30-13:00 цаг хүртэл ажиллаж, эмч эмнэлгийн ажилтан, үйлчлүүлэгчийн санал хүсэлтийг авч ажиллаж байна.





Баримт бичгийн нэр:
Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын
шийдвэрлэлтийн тайлан

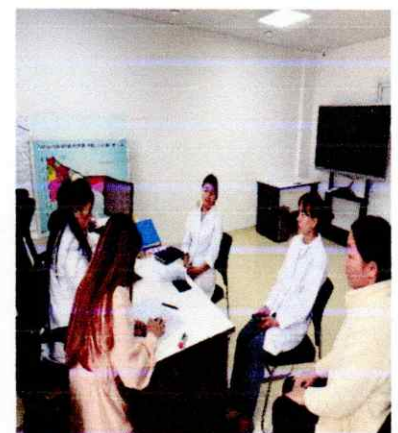
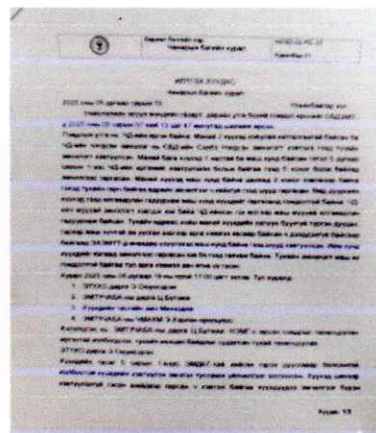
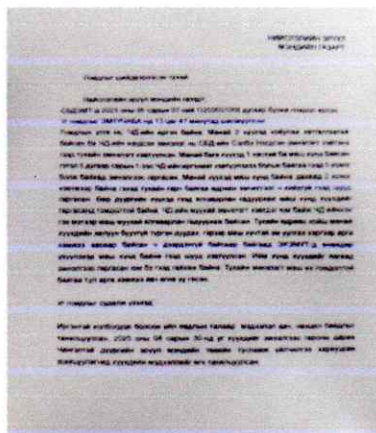
HCSD 02 – RPT-09

Хувилбар 01

- ӨЭМТ-ийн дарга нарын шуурхай хурал 2025 оны 04 сарын 21-ны өдөр зохион байгуулагдаж ӨЭМТ-ийн өргөдөл гомдлыг бууруулах зорилгоор ЭМТҮЧАБА-ны чанарын мэдээллийн асуудал хариуцсан менежер Өргөдөл гомдлын мэдээлэл, ЭМС-ийн A/406 тушаал “Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм” болон цаашид анхаарах асуудлаар зөвлөмж мэдээлэл хүргэсэн.



3. Иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлыг судлах, шалтгаан нөлөөлөх хүчин зүйлийг олж шийдвэрлэхийн тулд ЭМТҮЧАБА болон СБДЭМТ-ийн ЭТҮХОД, Хүүхдийн тасгийн эмч, сувилагч мөн 13-р хорооны Санколл ӨЭМТ-ийн чанарын багтай хамтран чанарын хурал зохион байгуулсан. Тус хурлын протокол болон хурлаас гарсан шийдвэрийг НЭМГ руу илгээж цаашид гомдол бууруулахад юу анхаарч ажиллах талаар хэлэлцсэн.



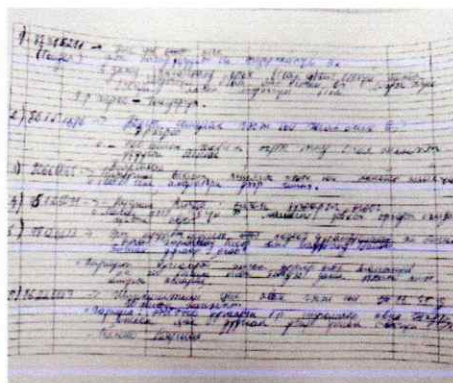
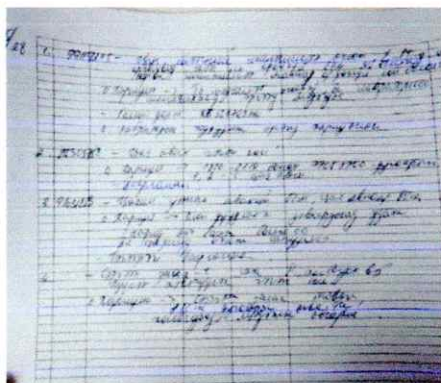


Баримт бичгийн нэр:
Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын
шийдвэрлэлтийн тайлан

HCSD 02 – RPT-09

Хувилбар 01

4. СБДЭМТ-ийн 77057700 тусгай дугаарын утасны 4-р шугамыг шинээр үүсгэн ЭМТҮЧАБА-ын чанарын мэдээллийн асуудал хариуцсан менежер иргэд үйлчлүүлэгчдээс санал, хүсэлт, гомдол, талархал хүлээн авч ажиллааж байна. Өдөрт дунджаар 10-15 дуудлага ирэх бөгөөд үүний 60% нь үзлэгийн цаг авах, цаг хэрхэн захиалах, талаар мэдээлэл авдаг бол 20% нь шинжилгээний хариу гарсан эсэх, E- Mongolia application-д шинжилгээний хариу орохгүй байна гэх утга бүхий дуудлага, 10% нь эрт илрүүлгийн талаар мэдээлэл авах иргэд холбогдож байна. Үлдсэн 10% нь иргэд үйлчлүүлэгчдийн санал, хүсэлт, гомдол, талархал ирж байгаа ба тэдгээрийг шийдвэрлэн ажиллаж байна.



Үр дүн: Дээрх үйл ажиллагааг зохион байгуулж ажилласнаар дараах үр дүнгүүд гарсан:

1. 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад талархал 2.6%-иар өссөн, хүсэлт 0.6%-иар, гомдол 0.1%-иар тус тус буурсан үзүүлэлттэй байна. Үүнийг тоогоор авч үзвэл гомдол 1, хүсэлт 1-р буурч талархал 3-р өссөн таатай үзүүлэлттэй байна.
2. Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн гомдол, хүсэлт 2025 оны эхний хагас жилд бүртгэгдээгүй.
3. Өргөдөл гомдлын зөрчил гаргасан албан хаагчдын урамшуулал болон үр дүнг хасах арга хэмжээ авч, байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн ирсэн өргөдөл гомдол, хүсэлтэд илүү хяналт тавин, зөрчил гарахаас сэргийлэн ажиллаж байна.
4. Эх барих, эмэгтэйчүүдийн чиглэлээр үйлчлүүлж буй иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгаа, хяналтын хөтөч картад хийсэн хяналт, иргэн дагасан процессын зураглалаас доголдож байгаа үйл ажиллагааг илрүүлэн



Баримт бичгийн нэр:
Сүхбаатар дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн өргөдөл гомдлын
шийдвэрлэлтийн тайлан

HCSD 02 – RPT-09

Хувилбар 01

шийдвэрлэж эх барих, эмэгтэйчүүдийн чиглэлээр ирээд байсан 21% гомдлууд буурч 5-р сарын 01-ээс хойш **ЭБЭЭ чиглэлээр гомдол дахин ирээгүй**.

5. Ёс зүй харилцаа хандлага сайжруулах зорилгоор 3 удаагийн сургалт зохион байгуулж нийт 102 эмч эмнэлгийн мэргэжилтнүүд хамрагдсан бөгөөд шинэ ажилтан чиглүүлэх сургалтад эмч ажилтны ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой сургалт орсноор 1 болон 2-р улиралд ажилд орсон **шинэ ажилтнуудад гомдол, хүсэлт ирээгүй** байна
6. 77057700-4 утсаар иргэд үйлчлүүлэгчдээс гомдол, санал, хүсэлт, талархал хүлээн авч тухайн иргэнд тулгамдсан асуудлыг дор бүр нь шийдэж ажилласнаар ЗГ-ын 1111 төв болон бусад сүлжээгээр ирэх гомдол, хүсэлтийн ачааллыг бууруулж иргэнд хүлээгдэлгүй ажиллаж байна.

ХЯНАСАН:

СБДЭМТ-ИЙН ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ

ТАЙЛАН НЭГТГЭСЭН:

ЭМТҮЧАБА-НЫ ЧАНАРЫН МЭДЭЭЛЛИЙН
АСУУДАЛ ХАРИУЦСАН МЕНЕЖЕР



Б.БАЯРМАА

Э.ХЭРЛЭН