

## 2021 ОНЫ 3 ДУГААР УЛИРЛЫН БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТОВЧ ТАЙЛАН

Эрүүл мэндийн яам “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн 7 дугаар зүйлд заасан нийтлэг үүргийг хэрэгжүүлэх хүрээнд иргэд өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрэн хангах зорилгоор гомдол, санал, хүсэлтийг бичгээр, утсаар, цахимаар, ЗГХЭГ-ийн Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр болон биечлэн хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

Иргэдээс 2021 оны 3 дугаар улирлын байдлаар өссөн дүнгээр нийтдээ 8941 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-8676, хугацаа хэтрүүлсэн-5, бусад байгууллагад шилжүүлсэн-6, шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-160 өргөдөл, гомдол байгаа бөгөөд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 97.0%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 2446 (27.3%) нь бичгээр, 1861 (20.8%) нь утсаар, 623 (6.9%) нь 11-11 төвөөр, 2151 (24.0%) нь цахимаар, 1144 нь биечлэн (12.7%), 716 (8,0%) нь бусад байдлаар ирж гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Өргөдөл, гомдлын 27.8% нь санал, 41.4% нь хүсэлт, 19.7% нь талархал, 10.9% нь гомдол байна. /Хүснэгт 4/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 2143 буюу 23.9% нь Коронавируст халдвар (Ковид-19)–тай холбоотой хүсэлт, санал, мэдээлэл авах тухай асуудал зонхилж байгаа бол 20.7% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 4.4% эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 8.7% эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой, 4.1% ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой, 18.2% бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 27.8% нь санал, 41.4% нь хүсэлт, 19.7% нь талархал, 10.9% нь гомдол байна. /Хүснэгт 4/

Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газраас 2021 оны 3 дугаар улирлын байдлаар 7 өргөдөл, гомдлыг тус яаманд шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн бөгөөд шийдвэрлэж хариу өгсөн-3, хугацаа хэтрүүлсэн-1, шийдвэрлэх хугацаа нь болоогүй-3 өргөдөл, гомдол тус тус байна. /Хүснэгт 5/

Улсын Их Хурлын Тамгын газраас 2021 оны 3 дугаар улирлын байдлаар 10 өргөдөл, гомдлыг тус яаманд шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн бөгөөд шийдвэрлэж хариу өгсөн-6, шийдвэрлэх хугацаа нь болоогүй-4 өргөдөл гомдол тус тус байна. /Хүснэгт

Эрүүл мэндийн сайдын  
2017 оны 05-р сарын 10-ны өдрийн  
А/186 дугаар тушаалын 2 дугаар  
хавсралт

**2021 оны 3 улирлын байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал**

Хүснэгт-1

Улирал		Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлтийн хувь
I-III	Эрүүл мэндийн яам	1455	1270	5	6	80	87.2%
	Төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүд	7486	7406	-	-	80	98.9%
<b>Нийт</b>		<b>8941</b>	<b>8676</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>160</b>	<b>97.0%</b>

*Тайлбар: Хүснэгт 1-д харуулсан мэдээлэлд иргэдээс ирүүлсэн талархал багтсан болно.*

**Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт, талархал /хэлбэрээр/**

Хүснэгт-2

Улирал		Нийт	Үүнээс					
			Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Бусад
I-III	Эрүүл мэндийн яам	1455	814	519	-	83	39	-
	Төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүд	7486	1632	104	2151	1778	1105	716
<b>Нийт</b>		<b>8941</b>	<b>2446</b>	<b>623</b>	<b>2151</b>	<b>1861</b>	<b>1144</b>	<b>716</b>

**Өргөдөл, гомдлын агуулга**

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1.	Коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой мэдээлэл	2143	23.9%
2.	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	1851	20.7%
3.	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	402	4.4%
4.	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	781	8.7%

5.	Ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой	369	4.1%
6.	Талархал	1766	19.7%
7.	Бусад	1629	18.2%
8.	<b>Нийт</b>	<b>8941</b>	<b>100.0%</b>

### Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1.	Талархал	1766	19.7%
2.	Санал	2490	27.8%
3.	Гомдол	982	10.9%
4.	Хүсэлт	3703	41.4%
5.	<b>Нийт</b>	<b>8941</b>	<b>100%</b>

### 2021 оны 3 дугаар улирлын байдлаар Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газраас шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ

Хүснэгт №5

Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн байдал				Шийдвэрлэлтийн хувь
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	
7	3	--	1	3	42.0%

### 2021 оны 3 дугаар улирлын байдлаар Улсын Их Хурлын Тамгын газраас шилжүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ

Хүснэгт №6

Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн байдал				Шийдвэрлэлтийн хувь
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	
10	6	--	--	4	60%