

2021 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН 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 жилийн эцсийн байдлаар өссөн дүнгээр нийтдээ 10704 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-10376, хугацаа хэтрүүлсэн-93, шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-83 өргөдөл, гомдол байгаа бөгөөд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 96.9%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 5058 (47.2%) нь бичгээр, 1480 (13.8%) нь утсаар, 1155 (10.7%) нь 11-11 төвөөр, 2767 (25.8%) нь цахимаар, 237 нь биечлэн (2.2%), 7 нь бусад байдлаар ирж гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 2558 буюу 23.9% нь Коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой хүсэлт, санал, мэдээлэл авах тухай асуудал зонхицж 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, 17.8% бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 25.0% нь санал, 43.8% нь хүсэлт, 20.3% нь талархал, 10.6% нь гомдол байна. /Хүснэгт 4/

Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газраас 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 35 өргөдөл, гомдлыг тус яаманд шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн бөгөөд шийдвэрлэж хариу өгсөн-29, хугацаа хэтрүүлсэн-2, шийдвэрлэх хугацаа нь болоогүй-4 өргөдөл, гомдол тус тус байна. /Хүснэгт 5/

Улсын Их Хурлын Тамгын газраас 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар 40 өргөдөл, гомдлыг тус яаманд шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн бөгөөд шийдвэрлэж хариу өгсөн-38, шийдвэрлэх хугацаа нь болоогүй-2 өргөдөл гомдол тус тус байна. /Хүснэгт 6/

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

**2021 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын
шийдвэрлэлтийн байдал**

Хүснэгт-1

Улир ал	Байгууллага	Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				
			Хугацаандаа шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа боловгуй	Бусад байгууллагад шилжүүлж шийдвэрлэсэн	Шийдвэр лэлтийн хувь
I-IV	Эрүүл мэндийн яам	2335	2159	93	83	0	92.4%
	Төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүд	8369	8217	0		0	98.2%
	Нийт	10704	10376	93	83	0	96.9%

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-IV	Эрүүл мэндийн яам	2335	1210	1003	-	83	39	-
	Төв эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвүүд	8369	3848	152	2767	1397	198	7
	Нийт	10704	5058	1155	2767	1480	237	7

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1.	Коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой мэдээлэл	2558	23.9%
2.	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	2215	20.7%
3.	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	470	4.4%
4.	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	932	8.7%
5.	Ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой	439	4.1%

6.	Талархал	2183	20.3%
7.	Бусад	1907	17.8%
8.	Нийт	10704	100.0%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1.	Талархал	2183	20.3%
2.	Санал	2682	25.0%
3.	Гомдол	1143	10.6%
4.	Хүсэлт	4696	43.8%
5.	Нийт	10704	100.0%

2021 оны жилийн эцсийн 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 боловгуй	
35	29			6	82.8%

2021 оны жилийн эцсийн 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 боловгуй	
40	38			2	95.0%