

2022 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР 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.

Тус тайландаа Эрүүл мэндийн яам болон, харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төвд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тусгасан.

Иргэдээс 2022 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар өссөн дүнгээр нийтдээ 1654 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-1502, энэ дотроо хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн-100, бусад байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлэсэн-17 байгаа бол шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-114, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 97.5%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 626 (37.8%) нь бичгээр, 37 (2.2%) нь утсаар, 117 (7.0%) нь 11-11 төвөөр, 769 (46.4%) нь цахимаар, 71 нь биечлэн (4.2%), 34 (2.0%) нь бусад байдлаар ирж гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 32.6% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 8.2% эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 3.5% нь Коронавируст халдвартай холбоотой, 27.3% нь эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай, 22.1% нь бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 6.0% нь санал, 83.0% нь хүсэлт, 10.8% нь гомдол байна. /Хүснэгт 4/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо өнгөрсөн оны мөн үеийхтэй харьцуулахад 46.0%-иар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Эрүүл мэндийн сайдын
2022 онысарын-ны өдрийн
.....дугаар тушаалын 2 дугаар
Хавсралт

**2022 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын
шийдвэрлэлтийн байдал**

Хүснэгт-1

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт /хувиар/
			Шийдвэрлэж хариу өгсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
1	Эрүүл мэндийн яам	370	267	17	98	66	87.8%
2	Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагууд	1284	1235	-	2	48	97.0%
Нийт		1654	1502	17	100	114	97.5%

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

Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Бусад					
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	1111 төвөөр	Бусад
1	Эрүүл мэндийн яам	370	286	2	-	-	82	
2	Харьяа эрүүл мэндийн байгууллагууд	1284	340	767	37	71	35	34
Нийт			1654	626	769	37	71	117
								34

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	540	32.6%
	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	137	8.2%
	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	101	6.1%
	Коронавируст халдвартай (Ковид-19)-тай холбоотой	58	3.5%
	Эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай	452	27.3%
	Бусад	366	22.1%
	Нийт	1654	100.0%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол	180	10.8%
	Санал	100	6.0%
	Мэдэгдэл /хүсэлт/	1374	83.0%
	Нийт	1654	100.0%