

## 2022 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ 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, Засгийн газрын Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр болон биечлэн хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

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

Иргэдээс 2022 оны жилийн эцсийн байдлаар нийтдээ 7895 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс шийдвэрлэсэн-7742, энэ дотроо хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн-473, бусад байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлэсэн-39 байгаа бол шийдвэрлэх хуулийн хугацаа болоогүй-33, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт 98.0%-тай байна. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 2825 (35.7%) нь бичгээр, 276 (3.5%) нь утсаар, 1899 (24.0%) нь 11-11 төвөөр, 2562 (32.4%) нь цахимаар, 273 нь биечлэн (3.5%), 60 (0.8%) нь бусад байдлаар ирж гомдол, санал, хүсэлтээ илэрхийлсэн байна. /Хүснэгт 2/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 39.8% нь эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой, 9.3% нь эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой, 9.3% нь эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой, 0.8% нь коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой, 5.3% нь эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай, 1.2% нь эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой, 0.9% нь урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээтэй холбоотой, 0.3% нь цус, цусан бүтээгдэхүүний өгөлт цахим системд нэмүүлэхтэй холбоотой, 17.6% нь бэртэл, гэмтлийн тоо нэмэгдэх, хил гааль хаалттай байсантай холбоотой зарим эм, эмнэлгийн хэрэгслийн талаар, 2.3% нь үндсэн мэргэшлийн элсэлтийн шалгалт, сургалттай холбоотой, 0.6% нь Донорын албанд ирсэн хүсэлт, 0.8% нь E-Health программтай холбоотой, 11.2% нь бусад асуудлаар хандсан байна. /Хүснэгт 3/

Иргэдээс ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын 67.2% нь хүсэлт, 24.0% нь гомдол, 9.2% нь санал байна. /Хүснэгт 4/

Эрүүл мэндийн сайдын  
2022 оны 01 сарын 25-ны өдрийн  
А/50 дугаар тушаалын 2 дугаар  
Хавсралт

**2022 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын  
шийдвэрлэлтийн байдал**

Хүснэгт-1

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт /хувийр/
			Нийт шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		
1	Эрүүл мэндийн яам	2278	2161	37	468		94.8%
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	5617	5581	2	5	33	99.3%
<b>Нийт</b>		<b>7895</b>	<b>7742</b>	<b>39</b>	<b>473</b>	<b>33</b>	<b>98.0%</b>

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

Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Бусад					Бусад
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	1111 төвөөр	
1	Эрүүл мэндийн яам	2278	1012	-	151		1115	-
2	Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв	5617	1813	2562	125	273	784	60
<b>Нийт</b>		<b>7895</b>	<b>2825</b>	<b>2562</b>	<b>276</b>	<b>273</b>	<b>1899</b>	<b>60</b>

## Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	3145	39.8%
2	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	739	9.3%
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	738	9.3%
4	Коронавируст халдвар (Ковид-19)-тай холбоотой	69	0.8%
5	Эмнэлгийн үйлчилгээг цахим болон утсаар цаг авахад хүндрэлтэй байгаа тухай	419	5.3%
7	Эд, эсийн шинжилгээний хариуг дахин авахтай холбоотой	97	1.2%
8	Урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үзлэг, шинжилгээ	74	0.9%
9	Цус, цусан бүтээгдэхүүний өгөлт цахим системд нэмүүлэхтэй холбоотой	25	0.3%
	Үндсэн мэргэшлийн элсэлтийн шалгалт, сургалттай холбоотой	186	2.3%
10	Бэртэл, гэмтлийн тоо нэмэгдэх, хил гааль хаалттай байсантай холбоотой зарим эм, эмнэлгийн хэрэгслийн талаар	1396	17.6%
	Донорын албанд ирсэн хүсэлт	52	0.6%
	E-health программтай холбоотой	65	0.8%
11	Бусад	890	11.2%
12	<b>Нийт</b>	<b>7895</b>	<b>100.0%</b>

## Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
	Гомдол	1859	24.0%
	Санал	730	9.2%
	Мэдэгдэл /хүсэлт/	5306	67.2%
	<b>Нийт</b>	<b>7895</b>	<b>100.0%</b>