

СҮХБААТАР НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГ
НИЙСЛЭЛИЙН ЕР СИСТЕМД БҮРТГЭГДСЭН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРСЭН ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ
ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 3 ДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан.
 2025.01.01-2025.09.25

2025 оны 09 дугаар сарын 25-ны өдөр

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа				Шийдвэрлэж хариу өгсөн							
	1=4+7		2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1800-1200 дугаарын оператор	Тоо		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Хувь													
Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	Тоо	27	-	-	-	-	-	-	27	100%	-	-	-	27
	Хувь	71,05 %	-	-	-	-	-	-	71,05 %	-	-	-	-	71,05 %
Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв /НҮНТ/	Тоо	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Хувь	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	Тоо	11	-	-	-	-	-	-	11	100%	-	-	-	11
	Хувь	28,95 %	-	-	-	-	-	-	28,95 %	-	-	-	-	28,95%
Нийт	Тоо	38	-	-	-	-	-	-	38	-	-	-	-	38
	Хувь		-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	

	Хувь	100%	-	-	-	-	-	100%	-	100%
--	------	------	---	---	---	---	---	------	---	------

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
1	5	1	38	

3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	20	64.52 %
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	4	12.90 %
3	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	4	12.90 %
4	Ажилд орох тухай	1	3.23 %
5	Барилга, байгууламжийн чанар, аюулгүй байдлын тухай	1	3.23 %
6	Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай	1	3.23 %
	Нийт өргөдөл, гомдлын дүн	31	100%

4. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

№	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	33
2	Программ хангамж+ Мессежээр+утсаар хариу өгсөн	-
3.	Программ хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	-

4.	Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	5
----	--	---

5. Шийдвэрлэсэн байдал

		Шийдвэрлэсэн байдал
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл		36
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл		2
Бусад		-

6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа		Шийдвэрлэж хариу өгсөн	
	Тоо	Хувь	Хугацаа хэтэрсэн	Хугацаандаа байгаа	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Бүгд
Нийт	38	100 %	0	0	38	100,0 %
					38	100,0 %

7. Өргөдөл, гомдлын индексийн үнэлгээ: 0.95

8. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан

Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Нийт
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
Байгууллагын нэр: СБНЭ	6	15.79 %	10	26.32%	22	57.89 %	-	-	38

9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан
38 өргөдөл ирсэнийг 100 % шийдвэрлэсэн.

10. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт-0

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	2025	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	--	5
		Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй	-	
		Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	1	
		Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	4	
		Буруу шилжүүлсэн зөрчил	-	
2	2024	2024 оны 2 зөрчлийг программ 2025 онд бүртгэсэн байна.	2	2

2025 оны өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй зөрчлийн тайлбарыг өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн Д.Нарантуулд хүргүүлсэн. 2024 оны 2 зөрчлийг программ 2025 онд бүртгэсэн байна. G241226013 дугаартай гомдол нь 2024 оны 12-р сарын 27 буюу Баасан гаригийн 16.20 минутанд ирсэн байна. 2024 оны 12 сарын 30-ны Даваа гаригт гомдлыг хүлээн авч 13 цагт шийдвэрлэсэн. G241218086 дугаартай талархал нь 2024 оны 12-р сарын 18-ны өдөр ирсэн. 2024 оны 12-р сарын 20-ны өдөр шийдвэрлэсэн. G241226013 дугаартай гомдол, G241218086 дугаартай талархал нь шийдвэрлэлтийн хугацаа хэтрээгүй 2024 ондоо 4 цагаас 48 цагийн хугацаанд шийдвэрлэгдсэн. 2024 оны 2 зөрчил нэмэгдээд 2025 онд 5 зөрчилтэй бүртгэгдэж байна.

11. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тайлан -0.0% - Байхгүй

Төрөл: Байгууллага – СБНЭ

Бүлэг: Нийслэл, нэгж.

Ангилал:

- Өргөдөл, гомдол, саналын ирсэн хэлбэр нь:
- ННЗБ-аас 11 буюу 28.95 %
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 27 буюу 71.05 % -ыг эзэлж байна.

2025 оны 3 дугаар улиралд эмнэлгийн тулсамж үйлчилгээтэй холбоотой иргэдээс албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг 2024 оны 3 дугаар улиралтай харьцуулан үзэхэд:

№	Талархал	Гомдол	Санал	Хүсэлт
1	2024 оны 3-р улирал	35 буюу 81.40 %	7 буюу 16.28 %	0 буюу 0 %
2	2025 оны 3-р улирал	22 буюу 57.89 %	10 буюу 26.32%	0 буюу 0 %
				1 буюу 1.33 %
				6 буюу 15.79 %

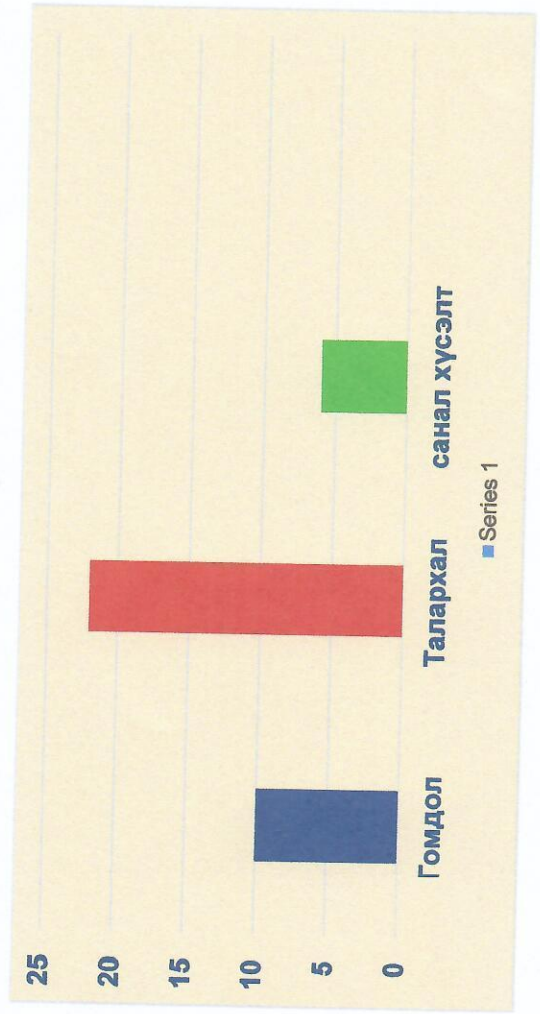
Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гарсан гомдлыг чанарын алба болон ёс зүйн хороогоор авч хэлэлцэн алдаа дутагдал гаргасан эмч, сувилагч, ажилтнуудад хугацаат үүрэг даалгавар өгч, мэдлэг мэргэжилээ дээшлүүлэн, дахин гомдол зөрчилгүй ажиллах талаар үүрэг даалгавар өгч хяналт хийн, бүтээлж ажлууд зохион байгуулан ажиллаж байна.

“Сүхбаатар” Нэгдсэн эмнэлгийн Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд үйлчлүүлэгчдээс ирсэн өргөдөл, гомдол, саналыг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 сарын 25-ны өдрийн А/50 тоот “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам”, “Сүхбаатар” Нэгдсэн эмнэлгийн 2024 оны 06 сарын 24-ний өдрийн А/96 дугаар тушаалаар “Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам батлах тухай” журмын дагуу бүртгэж, шийдвэрлэн ажиллаж байна.

2025 оны 3 дугаар улиралд нэгдсэн эмнэлэгт гомдол нэмэгдээгүй байна.

- Талархал – 7 ирсэн байна.

Д/д	Гомдол	Талархал	Санал хүсэлт
1	10	22	6



ХЯНАСАН:
 СҮХБААТАР НЭГДСЭН ЭМНЭЛГИЙН ЗАХИРАЛ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:
 БИЧИГ ХЭРЭГ, АРХИВЫН ЭРХЛЭГЧ



Б.БАТЧИМЭГ

С.ОЮУНТУЯА