

### СҮХБААТАР НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГ

НИЙСЛЭЛИЙН ERP СИСТЕМД БҮРТГЭГДСЭН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРСЭН ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ  
ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 4 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан.

2024.01.01-2024.12.25

2024 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдөр

Ангилал	Нийт	Шийдвэрлэх шатандаа байгаа								Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
		Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд				Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
		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	1	100%	-	-	-	-	-	-	1	100%	-	-	1	
	Хувь	1,23 %	1, 23%	-	-	-	-	-	-	1,23 %	1,23 %	-	-		1,23 %
Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	Тоо	80	100%	-	-	-	-	-	-	80	100%	-	-	80	
	Хувь	98.77 %	98.77 %	-	-	-	-	-	-	98.77 %	98.77 %	-	-		98.77 %
Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв /НҮНТ/	Тоо	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
	Хувь	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	Тоо	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
	Хувь	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
Нийт	Тоо	81	100%	-	-	-	-	-	-	81	100 %	-	-	81	
	Хувь		100%	-	-	-	-	-	-		100 %	-	-		100 %

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа.	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	5	6	56	81

3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	48	59.26 %
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	-	-
3	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	31	38.27 %
4	Ажилд орох тухай	-	-
5	Явган хүний зам тайлбанй тохижилтийн тухай	-	-
6	Нийтийн эд аж ахуйн ашиглалт, үйлчилгээний тухай	-	-
7	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	2	2.47 %
8	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай	-	-
9	ЭМБ-ын барилга, байгууламжийн тухай	-	-
10	Явган хүний зам тайлбайн тохижилт	-	-
	Нийт өргөдөл, гомдлын дүн-	81	100%

4. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

№	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	76
2	Программ хангамж+ Мессежээр+утсаар хариу өгсөн	2
3.	Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	1
4.	Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	2

5. Шийдвэрлэсэн байдал

Шийдвэрлэсэн байдал	
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	77
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	4
Бусад	-

6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа				Шийдвэрлэж хариу өгсөн				
	Тоо	Хувь	Хугацаа хэтэрсэн		Хугацаандаа байгаа		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Бүгд		
Байгууллагын нэр .СБНЭ.											
Нийт	81	100 %	0		0		81	100,0 %	81	100,0 %	

7. Өргөдөл, гомдлын индексийн үнэлгээ

8. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан

Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Нийт
	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	
Байгууллагын нэр СБНЭ	1	1.23 %	21	25.93%	58	71.60 %	1	1.23	81
Нийт									81

9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

81 өргөдөл, гомдол ирсэнийг 100 % шийдвэрлэсэн.

10. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт-0

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	Байгууллагын нэр:	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	2	4
		Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй		
		Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	2	
		Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй		
		Буруу шилжүүлсэн зөрчил	-	

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

Төрөл: Байгууллага- СБНЭ

Бүлэг: Нийслэл, нэгж .

Ангилал:

- өргөдөл, гомдлын ирсэн хэлбэр нь:
- Засгийн газрын 1800-1200-аас 1 буюу 1.23 %-ыг эзэлж байна.
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 80 буюу 98.77 % ыг эзэлж байна.

2024 оны 4 дугаар улиралд эмнэлгийн тулсамж үйлчилгээтэй холбоотой иргэдээс албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг 2023 оны 4 дугаар улиралтай харьцуулан үзэхэд:

№		Талархал	Гомдол	Санал	Хүсэлт
1	2023 оны 4-р улирал	41 буюу 33.06 %	44 буюу 35.48 %	0 буюу 0 %	39 буюу 31.45 %
2	2024 оны 4-р улирал	58 буюу 71,60 %	21 буюу 25.93 %	1 буюу 1.23 %	1 буюу 1.23 %

2024 оны 4 дүгээр улирлаар талархал өссөн, гомдол буурсан байна. 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 ажиллаж байна.

ХЯНАСАН:  
СҮХБААТАР НЭГДСЭН ЭМНЭЛГИЙН ДАРГА



Б.БАТЧИМЭГ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:  
БИЧИГ ХЭРЭГ, АРХИВЫН ЭРХЛЭГЧ

С.ОЮУНТУЯА