

ТАНИЛЦУУЛГА

2019 оны хагас жилд Дундговь аймгийн Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн тухай

2019.06.24

Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг шийдвэрлэхдээ холбогдох албан тушаалтнууд “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” Монгол улсын хууль, Иргэдийн санал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” Засгийн газрын 67-р тогтоолыг үйп ажиллагаандаа мөрдлөг болгон амаар, бичгээр, 7059106 утсаар, цахимаар болон боломжит бүхий л хэлбэрээр хүлээн авч, шийдвэрлэлтийн явцыг тухай бүр Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлгийн удирдлагуудад танилцуулан ажиллаж байна.

2019 оны хагас жилд иргэдээс амаар, бичгээр, утсаар нийт 105 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 105 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн нь 100%-ийн үзүүлэлттэй байна.

Нэг. Эрүүл мэндийн газар: 2019 оны хагас жилийн байдлаар Эрүүл мэндийн газарт ЗГ-ын 11 11 төв, 7059106 ирсэн Нэгдсэн эмнэлэг, Сайнцагаан, Дэлгэрхангай, Дэрэн, Өлзийтмандал сум, өрхийн эрүүл мэндийн төвүүдэд ирсэн гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч судлан хариу тайлбар хүргүүлэн ажиллаа. Мөн бичгээр Нэгдсэн эмнэлэг, Сайнцагаан, Эрдэнэдалай, Сайхан-Овоо эмнэлэг, эрүүл мэндийн төвүүдэд ирсэн гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч судлан хариу тайлбар хүргүүлэн ажиллаа.

Хоёр. Нэгдсэн эмнэлэг: “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн дагуу байгууллагын захиргаанд ирүүлсэн өргөдлийг холбогдох журмын дагуу хүлээн авч бүртгэн судлаж, санал гомдлыг барагдуулж ажиллалаа. “Ил тод байдлыг хангах зорилгоор 12 хайрцагыг шинээр хийлгэж үйлчүүлэгч олноороо төвлөрдөг цэгүүдэд байрлуулсан. Байгууллагын дэргэд нээлттэй утас 70593874 ажиллуулдаг Иргэдийн тавьсан санал, хүсэлт шүүмжлэлийг шийдвэрлэх талаар авсан арга хэмжээ, өргөдөл гомдол шийдвэрлэх тушаалын хэргэжилтийг хангаж иргэдээс гарсан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх арга хэмжээг авч зохион байгуулсан ажлын талаарх мэдээг холбогдох газарт хугацаанд нь тайлагнаж мэдээллийн самбарт тавьж танилцуулж хэвшлээ. Дээд байгууллагуудаас шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн өргөдөл гомдол байхгүй байна. Ёс зүй харилцаа хандлагын талаар бүртгэгдсэн өргөдөл байхгүй.

Нэгдсэн эмнэлгийн захиргаанд 2019 оны эхний хагас жилийн байдлаар иргэдээс нийт 90 өргөдөл, санал гомдол хүлээн авч бүртгэн шийдвэрлэсэн Шийдвэрлэлт 100%

Бичгээр 90, үүнээс гомдол 4, хүсэлт 86 байна.

2.1. Шийдвэрлэсэн байдал: Эмнэлгийн ажилчдаас ирүүлсэн өргөдлийн нийт өргөдлийн 52,% ажлын зохицуулалт хийлгэж ажлаас чөлөө авахыг хүссэн өргөдөл байсныг шийдвэрлэж чөлөө олгосон.

- ✓ Ажлын байраа өөрчлүүлэхийг хүссэн сувилагч Н.Амаржаргал, Д.Алтанчимэг нарыг мэс заслын тасагт шилжүүлэн ажиллуулсан. Сувилагч Ш.Энхтуяа,Ө.Сугир нар нь ХЧА тогтоогдсон, өдрийн ажилд шилжүүлэн ажиллуулах шийдвэр гарсан тул эргэж ээлжийн ажилд ажиллуулах боломжгүй гэдгийг мэдэгдсэн.
 - ✓ Өөр газарт шилжин явах хүсэлт гаргасан 5 хүнийг үндсэн ажлаас нь хүсэлтийн дагуу чөлөөлж хөдөлмөрийн гэрээг дуусгавар болгосон.
 - ✓ Нэгдсэн эмнэлгийн даргын тушаалаар 5 ажилтанд хүүхэд асрах эхийн чөлөөг олгосон.
 - ✓ Эхийн чөлөөний хугацаанаас өмнө эргэж ажилдаа орхохыг хүссэн 2 сувилагчийн ажлын байранд эргүүлэн авч ажиллуулсан.
 - ✓ Ахмад настаны үнэмлэх олгож өгнөхийг хүссэн өндөр настанд зургаа авхуулаад үнэмлэхээ гаргуулж авч болно гэдгийг өөрт нь мэдэгдсэн.
 - ✓ Сувилагч Д.Саранцэцэг, Д.Бямбасүрэн, Д.Энхтунгалаг, Н.Энхтайван нар нь Бакалаврын боловсрол олгох сургалтанд суралцахад, ДХША хариуцсан ажилтан П.Цэрэндулам өөрийн эрхэлж буй ажлын хүрээнд суралцахад цалинтай чөлөө олгохыг хүссэнийг шийдвэрлэсэн.
 - ✓ ЯТМЭЭ-тасгийн арга зүйч сувилагч Д.Долгорсүрэнгийн өргөдлийг Удирлагын багийн хурлаар хэлэлцэн ажлын арга барил, туршлага зэргийг нь харгалзан арга зүйч сувилагчаар эргэж ажиллуулах шийдвэр гаргасан. Энэ шийдвэрийг Д.Долгорсүрэн өөрөө хүлээн зөвшөөрсөн.
 - ✓ Ажилд орох хүсэлт гаргасан 6 иргэний 4 ажилд авч ажлын байраар хангасан 2 иргэн нь уг саналаасаа татгалзсан.
- Эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 4 энэ нь нийт өргөдлийн 4,4 % санал 95,6 %-ийг тус тус эзлэж байна.



2.2. Гомдолыг шийдвэрлэсэн байдал:

- ✓ Эмчилгээ үйлчилгээтэй 4 гомдол ирсэн.3 гомдол нь эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл байсан бөгөөд уг асуудлыг ЭТА-ны дарга,Сувилахуйн албаны дарга нараар судлуулхаар ерөнхий эмчээс үүрэг болгосны дагуу судлаж үйлчлүүлэгчдэд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг үзүүлэхдээ чанартай үзүүлж, ажлын хариуцлагаа сайжруулж ажиллахыг холбогдох мэргэжилтнүүдэд анхааруулга өгсөн. 1 гомдол нь тухайн эмнэлгийн үйлчилгээний талаар ташаа мэдээллийг удаа дараа

ирүүлдэг иргэн мөн дахин гомдол мэдүүлсэн байсныг дахин судлаж үзэхэд, тухайн үйлчлүүлэгч нь цахим бүртгэлд бүртгүүлж эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ авсан, тодорхой хугацаа зарцуулсан байсныг судлаж өөрт нь хариуг өгсөн.

2.3. Хүсэлтийн дагуу хариу арга хэмжээ авсан байдал:

- ✓ Ажлын зохицуулалт хийлгэж чөлөө хүссэн 45 эмнэлгийн ажилтанд 1-14 хүртэлх хоногийн чөлөөг олгож хувийн асуудлыг нь шийдвэрлүүлсэн.
- ✓ Ажилд орохыг хүссэн 8 иргэний өргөдлийг хүлээн авч судлан бүртгэж ажилтан сонгон шалгаруулах журмын дагуу шалгаруулалт хийж 6 ажилтанг ажлын байраар хангасан. 2 иргэн сонгон шалгаруулалтанд ирж оролцоогүй.
- ✓ Магистир, Бакалавраар суралцах хүсэлтэй 6 эмнэлгийн мэргэжилтэнд чөлөө олгож суралцах нөхцөл бололцоогоор хангасан.
- ✓ Ажлын байрны зохицуулалт хийлгэхийг хүссэн 5 ажилтны хүсэлтийг харгалзан ажиллахыг хүссэн тасгуудад ажиллуулхаар хуваарлалт хийсэн.
- ✓ Хүүхдээ харах эхийн чөлөө хүссэн 5 ажилтанд чөлөөг олгосон
- ✓ Хүүхэд харах эхийн чөлөө дуусаагүй боловч ажилдаа эргэн орохыг хүссэн 3 ажилтныг үндсэн ажилд нь эргүүлэн авч ажиллуулсан.
- ✓ Өөр газарт шилжин ажиллахыг хүссэж өргөдөлд гаргасан 3 ажилтантай хөдөлмөрийн гэрээг дуусгавар болгож ажлаас чөлөөлсөн
- ✓ Тэтгэвэрт гарахыг хүссэн 1 ажилтыг холбогдох материалын бүрдүүлэлтийг хийж, тэтгэврийг тогтоолгосон
- ✓ Тасгийн эрхлэгч, арга зүйч сувилагчаас чөлөөлж өгөхийг хүссэн 2 эмнэлгийн мэргэжилтний асуудлыг өөрстэй тохиролцон үргэлжүүлэн хийлгэхээр шийдвэрлэсэн.
- ✓ Ээлжийн амралтаа дурьдсан хугацаанаас өмнө амралтаа эдлэхийг хүссэн 5 ажилтны амралтын хугацааг зохицуулалт хийж ээлжийн амралтыг эдлүүлхээр шийдвэрлэсэн.
- ✓ Тус байгууллагад ажиллаж байсан 2 өндөр настан нь ахмадын үнэмлэх гаргуулж авахыг хүсэж өргөдөл ирүүлсэн байсан. Зургаа авхуулж үнэмлэхээ авахыг зөвлөсөн.
- ✓ Цалингийн сүлжээг өөрчлөлт хийлгэхийг хүссэн 1 ажилтны цалингийн сүлжээг судлаж ТҮ-ний сүлжээнээс ТҮЭМ салбарын сүлжээнд шилжүүлсэн.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: ЭМГ-ЫН МЭРГЭЖИЛТЭН  О. ЭНХЦЭЦЭГ
ТАЙЛАНГ ХЯНАСАН: ЭМГ-ЫН ДАРГА  Г. БАТ-ОРШИХ



Дундговь аймгийн Эрүүл мэндийн газрын 2019 оны эхний хагас жилд иргэдээс ирүүлсэн, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хүснэгтэн тайлан

2019-06-24

Улирал	Өргөдөл гомдлын тоо		Шийдвэрлэлт			
	Тайлангийн улиралд	Тайлант улирлын байдлаар, өссөн дүнгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Шийдвэрлэлтийн хувь
I	69	69	69	-	-	100%
II	36	36	36	-	-	100%
Нийт	105	105	105	-	-	100%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1	Талархал		
2	Санал		
3	Гомдол	10	9.5%
4	Хүсэлт	95	90.5%

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

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын тоо	Үүнээс					
		Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахимаар	утсаар	Биечлэн	Бусад
Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг	90	90	-	-	-	-	-
Эрүүл мэндийн газар	15	9	5	-	1	-	-
Нийт	105	99	5	-	1	-	-