Хүснэгт 1

2020 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРАЛД ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ

2020.03.25 Эрүүл мэндийн газар

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				Шийдвэрлэлт
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	
1	Эрүүл мэндийн газар	12	11	-	-	1	100%
2	Нэгдсэн эмнэлэг	59	55	-	-	4	
	НИЙТ ДҮН	**71**	**66**	**-**	**-**	**4**	**100%**

Хүснэгт 2

2019 ОНЫ БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГАД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ \ХЭЛБЭРЭЭР\

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол санал хүсэлт	Үүнээс				
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан	Бусад
1	Эрүүл мэндийн газар	12	7	-	5	-	-
2	Нэгдсэн эмнэлэг	59	57		1	1	-
	НИЙТ ДҮН	**71**	**64**		**6**	**1**	**-**

Хүснэгт 3

ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН АГУУЛГА \ХУВИАР\

<table>
<tr><th>№</th><th>Байгууллагын нэр</th><th colspan="3">Зонхилж байгаа асуудал \тоо, нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь\</th></tr>
<tr><td rowspan="18">1</td><td rowspan="18">Эрүүл мэндийн газар</td><td>Өргөдөл</td><td colspan="2">71</td></tr>
<tr><td>Хүсэлт</td><td colspan="2">63</td></tr>
<tr><td>Санал</td><td colspan="2">-</td></tr>
<tr><td>Гомдол</td><td colspan="2">7</td></tr>
<tr><td>Талархал</td><td colspan="2">1</td></tr>
<tr><td>Асуудлын нэр</td><td>Нийт тоо</td><td>Нийт хувь</td></tr>
<tr><td>Хөдөлмөрийн зохион байгуулалт хийлгэж чөлөө хүссэн</td><td>38</td><td>53.5</td></tr>
<tr><td>Ажилд орохыг хүссэн</td><td>13</td><td>18.3</td></tr>
<tr><td>Ажлаас чөлөөлөгдөхийг хүссэн</td><td>2</td><td>2.8</td></tr>
<tr><td>Эмчилгээ,үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой</td><td>5</td><td>7.0</td></tr>
<tr><td>Ёс зүй харилцаа хандлагатай холбоотой</td><td>2</td><td>2.8</td></tr>
<tr><td>Хүүхдээ харах эхийн чөлөө хүссэн</td><td>3</td><td>4.2</td></tr>
<tr><td>Нэмэгдэл хөлс олгохыг хүссэн</td><td>2</td><td>2.8</td></tr>
<tr><td>Тэтгэмж хүссэн</td><td>1</td><td>1.4</td></tr>
<tr><td>Тэтгэвэрт гарахыг хүссэн</td><td>1</td><td>1.4</td></tr>
<tr><td>Цалингийн шатлалын асуудлыг шийдвэрлүүлэхийг хүссэн</td><td>1</td><td>1.4</td></tr>
<tr><td>Түр орлон гүйцэтгэсний цалин урамшуулал олгохыг хүссэн</td><td>2</td><td>2.8</td></tr>
<tr><td>Талархал</td><td>1</td><td>1.4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">• Засаг даргын Тамгын газрын нээлттэй утас 7059106 дугаар дээр нийт 3, ЭМГ-ын 70593951 утсаар 2, санал хүсэлт 58, гомдол 7, талархал 1 байна. Бүгд хугацаандаа иргэнд хариу өгөгдсөн байна.
• Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандан 64 өргөдөл бичгээр, утсаар 6 ирсэн байна. Өргөдөл 71, гомдол 7, санал, хүсэлт 63, талархал 1 байна. Шийдвэрлэлтийн шатанд 5 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт байгаа бөгөөд хугацаандаа иргэнд хариу өгөгдсөн байна.</td></tr>
</table>

		Гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал • Эмчилгээ үйлчилгээтэй 5 өргөдлийг эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдал хариуцсан албанд шилжүүлж шийдвэрлүүлж гомдлыг барагдуулсан • Эмнэлгийн ажилтны харилцаа хандлагын талаар ирүүлсэн 1 гомдлыг Нэгдсэн эмнэлгийн дэргэдэх ёс зүйн хэсгийн хороо судлаж, гаргасан асуудал нь нотлогдоогүй. 1 гомдлыг Сувилахуйн алба судлан шийдвэрлэж гомдлыг барагдуулсан. **Хүсэлтийн дагуу хариу арга хэмжээ авсан байдал** • Ажлын зохицуулалт хийлгэж чөлөө хүссэн 37 эмнэлгийн ажилтанд 1-5 хүртэлх хоногийн чөлөөг олгож хувийн асуудлыг нь шийдвэрлүүлсэн. 0-5 насны хүүхдээ гэрээр асрах эхчүүдэд цалинтай чөлөөг олгосон • 1 сувилагчид сарын цалинтай тэнцэх тэтгэмжийг олгосон • Хүүхэд асрах чөлөөг хүссэн 3 ажилтанд даргын тушаалаар чөлөөг олгосон • Ажилд орохыг хүссэн 11 иргэнээс 7 иргэнийг ажлын байранд авч ажиллуулсан. • Эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой 11-11 төвөөс ирүүлсэн 2 өргөдлийг судлаж, үйлчлүүлэгчтэй уулзаж дотрын эмчийн үзлэгийн өрөөнд зохион байгуулалтын алдаа байсан тул үзлэгийн ачаалалтай холбогдуулан өөр өрөөнд шилжүүлсэн. Шүдний ломбоны уусмал ханган нийлүүлэх байгууллагаас шалтгаалан тасарсан байна. Кабинетийн үйлчилгээний ачааллын талаар үйлчлүүлэгчид хэлж ойлгуулсан. Амбулатороор үйлчлүүлж байгаа иргэдэд улавч зарах, улавч өмсөхийг шаардах ажлыг зогсоосон болно. Мөн нурууны зураг авхуулахаар очоод рентген харалт хийлгэн эмч нурууны өөрчлөлтийг амбулаторийн картанд бичиж өгсөн байна. Тухайн тохиолдолд нуруунд хугарал, гэмтэл, яаралтай хагалгааны заалт үгүй тул зургийг флёнкон дээр гаргах шаардлагагүй тухай иргэнд хэлж ойлгуулсан болно.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН И.АРИУНАА

ТАЙЛАНГ ХЯНАСАН: ЭМГ-ЫН ДАРГА Г.БАТ-ОРШИХ

ТАНИЛЦУУЛГА

2020 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР УЛИРАЛД ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТУХАЙ

2020.03.25

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 үйл 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.

2020 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс амаар, бичгээр, утсаар нийт 71 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 67 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн нь 100%-ийн үзүүлэлттэй байна. Хугацаа болоогүй 4 өргөдөл, гомдол хүсэлт байна.

Нэг. Эрүүл мэндийн газар: 2020 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар Эрүүл мэндийн газарт ЗГ-ын 11 11 төв, 7059106 ирсэн Нэгдсэн эмнэлгийн эмч нарт хандсан талархал 1, Луус сумын эрүүл мэндийн төвийн илүү цагийн хөлсний талаар 1, Өлзийт сумын эмийн эргэлтийн сантай холбоотой 1, 70593951 утсанд ирсэн Нэгдсэн эмнэлгийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол 2, нийт 5 ирсэн гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч судлан хариу тайлбар хүргүүлэн, хугацаанд нь шийдвэрлэж ажиллаа. Мөн бичгээр ирсэн байгууллагад жирэмсний амралтын тухай 1, ажилдаа эргэж орохыг хүссэн 2, түр орлон гүйцэтгэсний цалин урамшуулал олгохыг хүссэн 2, ажлаас чөлөөлж өгөхийг хүссэн 1, Өлзийт ЭМТ-ийн багийн эмчийн цалингийн шатлалын тухай 1, нийт 7 гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч судлан хариу тайлбар хүргүүлэн ажиллалаа. Шийдвэрлэлт 100%. Байгууллагын дэргэд нээлттэй утас 70593951 ажиллуулж байна.

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. Иргэдийн тавьсан санал, хүсэлт шүүмжлэлийг шийдвэрлэх талаар авсан арга хэмжээ, өргөдөл гомдол шийдвэрлэх тушаалын хэргэжилтийг хангаж иргэдээс гарсан өргөдөл,гомдлыг шийдвэрлэх арга хэмжээг авч 2020 оны 1 дүгээр улиралд иргэдээс 16,

эмнэлгийн ажилчдаас 43 нийт 59 өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэсэн. Эдгээрээс гомдол 5 /8.4%/ Хүсэлт 54 /91.5 %/ байна. Шийдвэрлэлт 100%.

1 гомдлыг Ёс зүйн хэсгийн хороонд шилжүүлэн шийдвэрлүүлсэн. Дээд байгууллагуудаас шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлсэн өргөдөл гомдол байхгүй байна.

Шийдвэрлэсэн байдал

Иргэнээс Нэгдсэн эмнэлгийн үйл ажиллагаатай холбоотой 2 гомдол утсаар ирсэнийг ЭМГ-ын мэргэжилтнүүд, Нэгдсэн эмнэлэгтэй хамтран судлаж, хариуг хугацаанд нь өгсөн.

Иргэнээс эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл ирүүлснийг ёс зүйн хэсгийн хороонд шилжүүлсэн. Уг гомдолд дурьдсан асуудал нь нотлогдоогүй. Сувилахуйн албанд ирсэн 1 гомдлыг эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой 3 гомдлыг эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албанд шилжүүлж шийдвэрлүүлсэн.

Хүсэлтийн дагуу хариу арга хэмжээ авсан байдал

Байгууллагын ажилчдаас түр орлон гүйцэтгэсний цалин урамшуулал олгохыг хүссэн, ажилдаа орохыг хүссэн, ажлаас чөлөөлж өгөх хүсэлтийг ЭМГ-ын даргын тушаалаар шийдвэрлэсэн.

Хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой хүсэлт 39 хүлээн авч ажлын зохицуулалт хийж 1-5 хүртэлх хоногийн чөлөөг олгож нийгмийн болон хувийн асуудлыг нь шийдвэрлүүлсэн.

Ажилд орохыг хүссэн 11 иргэний өргөдлийг хүлээн авч судлан бүртгэж 7 ажилтанг ажлын байранд ажиллуулж байна.

Тэтгэврээ тогтоолгохыг хүссэн 1 ажилтны өргөдлийг шийдвэрлэж холбогдох бичиг баримтын бүрдүүлэлтийг хийсэн. Өвчний учир 1 сувилагчид сарын цалинтай тэнцэх тэтгэмжийг олгосон. 0-5 настай хүүхдээ гэрээр асрахыг хүссэн ээжүүдэд цалинтай чөлөөг олгосон. Эхийн чөлөө хүссэн эхчүүдэд даргын тушаал гаргаж чөлөөг олгосон.

Нэгдсэн эмнэлгийн эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой талархал 1 ирсэн байна. Нэгдсэн эмнэлгийн бүх эмч, ажилчиддаа талархал илэрхийлье. Элбэгмаа, Цэцэгням, Хишигбат эмч нар болон бусад хамт олонд нь чин сэтгэлээсээ талархлаа. Нэгдсэн эмнэлгийн хамт олон зан харилцаа сайтай, үйлчилгээ сайн байна. Аймагт олдохгүй байгаа эмийг хүртэл хотоос олж авч ирж өгч байна. Маш их сэтгэл гаргасанд баярлалаа.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН И.АРИУНАА

ТАЙЛАНГ ХЯНАСАН: ЭМГ-ЫН ДАРГА Г.БАТ-ОРШИХ

9034064 А 4616129119