

2020 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН
ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД
ХАНДАЖ ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН
ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТУХАЙ ТАЙЛАН

2020.12.23

Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Засгийн газрын “Иргэдийн санал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67-р тогтоолыг мөрдлөг болгон шийдвэрлэж, иргэдээс амаар, бичгээр, нээлттэй утас 7059106, 70593951 утсаар болон цахим хэлбэрээр хүлээн авч, шийдвэрлэлтийн явцыг тухай бүр мэдээлэн ажиллаж байна.

2020 онд иргэдээс нийт 244 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 1 санал, хүсэлт 211, гомдол 32 санал хүсэлтэл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэлээ. Харин хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн 3 өргөдөл, шийдвэрлэх хугацаа болоогүй буюу судлагдаж, хянагдах шатандаа явагдаж буй 2 өргөдөл байна.

Өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг хүлээж авах ил тод байдлыг хангаж тасаг нэгжүүдэд санал хүсэлтийн хайрцаг байрлуулж, хайрцагаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журмыг шинэчлэн батлуулсан. Эмч эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн асуудлаар гаргах өргөдлийн маягыг самбарт байрлуулсан. Хайрцаг хэрхэн ашиглаж байгаад хяналт хийж, бал цаасыг тогтмол байршуулж ажиллаж байна.

2020 оны 1 сараас эхлэн өргөдлийг цахим бүртгэлд бүртгэн сан үүсгэн тогтмолжуулсан нь өргөдөл, гомдлын агуулгын ангилалт сайжирсаны зэрэгцээ, хаана, хэнд, шийдвэрлэлт аль шатандаа байгааг хянахад боломж бүрдсэн. Шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдолд бүртгэл хөтлөлтийн картыг хөтөлсөн, картанд хариуцсан эзний гарын үсгийг зуруулж баримтжуулж хэвшсэн.

Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Засгийн газрын “Иргэдийн санал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67-р тогтоолыг мөрдлөг шийдвэрлэж, иргэдээс амаар, бичгээр, нээлттэй утас 7059106, 70593951 утсаар болон цахим хэлбэрээр хүлээн авч, шийдвэрлэлтийн явцыг тухай бүр мэдээлэн ажиллаж байна.

2020 онд иргэдээс нийт 244 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 238 гомдол, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэлээ. Шийдвэрлэх хугацаа болоогүй буюу судлагдаж, хянагдах шатандаа явагдаж буй 2 өргөдөл байна.

Өргөдөл, гомдлын дагуу авч, хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ:

- Ажилчдаас гаргасан хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой 104 хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэн ажлын зохицуулалт хийж 1-5 хүртэлх хоногийн чөлөөг олголоо.
- Ажилд орохыг хүссэн 46 иргэний өргөдлийг хүлээн авч, ажлын байранд тавигдах шаардлага хангасан 18 хүнийг ажилд авч ажиллалаа. /Хүний нөөцийн албаны дарга 1, их эмч 1, үйлчлэгч 7, цахим бүртгэлийн эмч 1, НАС-ын эмч 1, бусад 8/
- Төгсөлтийн дараах мэргэшүүлэх сургалтанд хамрагдах, суралцахыг хүссэн 10 эмнэлгийн тусгай мэргэжилтэнтэй /их эмч 3, сувилагч 5, лаборант 1, ЭТТ-ийн техникч 1/ гэрээ хийж төрөлжүүлсэн мэргэжлийн сургалтанд хамрууллаа.
- Тасгийн эрхлэгчээс чөлөөлөгдөхийг хүссэн 1 их эмчийг төрөх тасгийн эрхлэгчээс чөлөөлж, эх барих эмэгтэйчүүдийн зөвлөх эмчээр үргэлжлүүлэн ажиллуулахаар шийдвэрлэлээ.
- Эмнэлгийн ажилтны харилцаа хандлагын талаар ирүүлсэн 1 гомдлыг Нэгдсэн эмнэлгийн дэргэдэх ёс зүйн хэсгийн хороогоор судлуулж, сувилахуйн албанд шилжүүллээ.
- Хүүхэд асрах чөлөө хүссэн 8 ажилтанд журмын дагуу Нэгдсэн эмнэлгийн даргын тушаалаар чөлөөг олголоо.
- Ажлаас чөлөөлөгдөхийг хүссэн 17 ажилтны хүсэлтийн дагуу хөдөлмөрийн гэрээг цуцалсан.
- Тэтгэвэр, тэтгэмжид хамрагдахыг хүссэн 2 ажилтны холбогдох бичиг баримтын бүрдүүлэлтийг хийж судалгааг хүргүүлсэн.
- Төгсөлтийн дараах мэргэшүүлэх сургалтад суралцахыг хүссэн 3 их эмч, 2 сувилагчтай гэрээ хийж үндсэн болон төрөлжүүлсэн мэргэжлийн сургалтанд хамрууллаа.
- Ажилд хавсран гүйцэтгэхэд урамшуулал олгох, үр дүнгийн урамшуулал олгохыг хүссэн 3 болон бусад 49 өргөдөл гомдол, хүсэлтийг авч ажиллалаа.

Эмчилгээ үйлчилгээний талаар ирүүлсэн гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал.

- Дэлгэрхангай сумын ЭМТөвийн үйл ажиллагаатай холбоотой ЭМГ-ын 70593959 утсанд ирсэн гомдлын талаар судлахад, шаардлагатай тусламж үйлчилгээг цаг алдалгүй үзүүлсэн бөгөөд эмнэлгийн мэргэжилтэнд харьцаа хандлага дээрээ цаашид анхаарч ажиллах зөвлөгөөг хүргүүлж ажилсан.
- Шүдний кабинетад үйлчлүүлэхээр цахим бүртгэлд бүртгүүлсэн боловч товлोलт цагтаа ирж үзүүлээгүй. Тухайн цагтаа ирээгүй тохиолдолд цаг цуцлагдаж хүчингүй болох программын зохицуулалттай үйл ажиллагаагаа явуулж байна.
- Эрүүл мэндийн газрын дэргэдэх эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн салбар хорооны хурлаар хэлэлцэн шийдвэрлэж, иргэнд хариуг хүргүүлэх чиглэлийг өгч ажиллалаа.
- Адаацаг сумын эрүүл мэндийн төвийн 2020 оны тендерийн гэрээгээр нийлүүлэгдэж байгаа эм, эмнэлгийн хэрэгслийг ахлах сувилагч хариуцан ажиллаж байгаа нь эм, эмнэлгийн хэрэгслийн тухай хуулийн 11.2, 11.2.1-д заасан заалтыг зөрчсөн зөрчил илэрсэн тул Адаацаг сумын эмийн эргэлтийн сангийн удирдах зөвлөлийн дарга, эрүүл мэндийн төвийн дарга нарт дээрх хуулийн зөрчлийг арилган ажиллах талаар арга зүйн зөвлөмж хүргүүлж ажиллалаа. Мөн эм, эргэлтийн сангийн эм найруулагчид иргэнд худалдан авсан эмийн үнийн НӨАТ-ын баримтыг холбогдох журмын дагуу тухай бүр олгох, ажлын цаг болон эмч, эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн хэм хэмжээг баримтлан ажиллах талаар анхааруулж зөвлөмж хүргүүлсэн.
- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба гомдлын мөрөөр судлахад 2020 оны 11 дүгээр сарын 11 –нд түргэн тусламж очиж иргэнд тусламж үзүүлсэн бөгөөд эмнэлэгт хэвтэж эмчлүүлэх шаардлагатай гэсэн боловч иргэн эмнэлэгт хэвтэхээс татгалзсан, 2020 оны 12 дугаар сарын 13-нд дахин дуудлага өгч очиход нас барсан байсан байна. Дуудлагаар очсон эмч эмнэлэгт хэвтүүлж эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх зайлшгүй шаардлагатайг үйлчлүүлэгчид ойлгуулаагүй, татгалзсан тохиолдолд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнээс татгалзсан зөвшөөрөл аваагүй байна. Иймд түргэн тусламжийн үйлчилгээг сайжруулах, чанарын хяналт тавьж хариу арга хэмжээг оновчтой зохион байгуулах, холбогдох эмч нартаа хариуцлага тооцохыг эмнэлгийн удирдлагад үүрэг болголоо.
- 2020 оны 11 дүгээр сарын 01-нд батлагдан гарсан Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас эмийн үнийн хөнгөлөлттэй олгох жагсаалтад 43 нэр

төрлийн эмийн үнийн дээд хязгаар, эм ханган нийлүүлэх байгууллагаас авдаг бөөний үнээс бага үнээр тогтоогдсон байсан тул эмийн сан 43 иргэдэд үйлчлэх боломжгүй бэрхшээл гарсан. Иймд Эрүүл мэндийн газраас Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газарт эмийн сангаас эмийн үнийн хөнгөлөлттэй жороор үйлчлэх боломжгүй 43 нэр төрлийн эмийн үнэнд өөрчлөлт оруулах хүсэлтийг хүргүүлсэн. Мөн Эрүүл мэндийн газрын даргын 2020 оны 12 дугаар сарын 08-ны өдрийн 485 дугаар албан бичгээр эмийн сангуудад ЭМДС-аас эмийн үнийн хөнгөлөлт олгох зайлшгүй шаардлагатай эмийн үнийн дээд хязгаарын дүнг иргэдэд олгож байгаа эмийн баримтын дүнг зөрүүгүй олгож байхыг зөвлөв.

Шийдвэрлэсэн байдал:

2020 оны жилийн эцсийн байдлаар Эрүүл мэндийн газар, аймгийн Нэгдсэн эмнэлэгт иргэд, ажилчдаас гаргасан нийт 238 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт хүлээн авч, хуулийн хугацаанд 100% шийдвэрлэж хариуг бичгээр болон амаар хүргүүлсэн.

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ЭМГ-ЫН УТСХ-ИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН



С.ӨЛЗИЙБАЯР

ХЯНАСАН:

ЭМГ-ЫН ДАРГА



Г.БАТ-ОРШИХ



2020 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН
ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ

2020.12.23

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт					Шийдвэрлэлт
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй		
1	Эрүүл мэндийн газар	47	44	0	0	3		93.6%
2	Нэгдсэн эмнэлэг	197	194	0	3	0		98.4%
	НИЙТ ДҮН	244	238	0	3	3		97.5%

2020 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН БАЙДЛААР ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГАД
ХАНДАЖ ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ ҮХЭЛБЭРЭЭРИ

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдол санал хүсэлт	Үүнээс					Бусад
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан		
1	Эрүүл мэндийн газар	47	31	0	15	1	0	
2	Нэгдсэн эмнэлэг	197	193	2	2	0	0	
	НИЙТ ДҮН	244	224	2	17	1	0	

ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН АГУУЛГА ХУВИАР

№	Байгууллагын нэр	Зонхилж байгаа асуудал (тоо, нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь)
	Өргөдөл	244
	Хүсэлт	212
	Санал	0
	Гомдол	32
	Талархал	
	Асуудлын нэр	Нийт тоо
		Нийт хувь
	Хөдөлмөрийн зохион байгуулалт хийлгэж чөлөө хүссэн	104
	Ажилд орохыг хүссэн	46
	Мэргэшин суралцах хүсэлтэй	11
	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	20
	Ажлаас чөлөөлөгдөхийг хүссэн	17
	Тасгийн эрхлэгчээс чөлөөлөгдөхийг хүссэн	2
	Үр дүнгийн урамшуулал олгохыг хүссэн	1
	ЭМХ-д заасан тэтгэмжинд хамруулахыг хүссэн	7
	Хүүхдээ харах эхийн чөлөө хүссэн	8
	Нэмэгдэл хөлс олгохыг хүссэн	3
	Тэтгэмж хүссэн	1
	Тэтгэвэрт гарахыг хүссэн	1
	Цалингийн шатлалын асуудлыг шийдвэрлүүлэхийг хүссэн	1
	Түр орлон гүйцэтгэсний цалин урамшуулал олгохыг хүссэн	2
	Талархал	1
	Ёс зүй харилцаа хандлагатай холбоотой	2
	Ажил хавсарны хувь авах хүсэлт гаргасан	2
	Ажлын байрны тодорхойлолтод хүүхдийн асуудал оруулах хүсэлт	1
	Албаны даргаас чөлөөлөгдөхийг хүссэн	1
	Үр дүнгийн урамшууллын тухай	1
	Зөвшөөрөл олгохыг хүссэн	1
	Тусламж олгохыг хүссэн	1
	Түрээстэй холбоотой	1
	Ахмад ажилчид түлшний мөнгө хүссэн	3
	Мэргэжлийн үйл ажиллагаа сунгуулах	1
	Төгсөлтийн дараах мэргэшүүлэх сургалтад суралцахыг хүссэн	5
		2%
1	Дундговь аймаг	

Хүснэгт 4

ИРГЭДЭЭС ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА АЛБАН ТУШААЛТАНД ХАНДАЖ ГАРГАСАН **САНАЛ-ЫГ** ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНДАА ТУСГАН
АЖИЛЛАСАН БАЙДАЛ

№	Байгууллагын нэр	Саналын агуулга	Хэрэгжилт	Хувь
2				
3				

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ЗӨВЛӨЛИЙН
11 ДҮГЭЭР ХУРЛЫН ТЭМДЭГЛЭЛЭЭР ӨГӨГДСӨН ҮҮРЭГ
ДААЛГАВРЫН ХЭРЭГЖИЛТ

2020.12.23

№	Заалт	Хэрэгжилт	Хувь
1	ӨГСХ-ийн цахим болон гар бүртгэлийг бүрэн, зөв хөтлөж хэвших;	2020 оны 1 сараас эхлэн өргөдлийг цахим бүртгэлд бүртгэн сан үүсгэн тогтмолжуулсан нь өргөдөл, гомдлын агуулгын ангилалт сайжирсаны зэрэгцээ, хаана, хэнд, шийдвэрлэлт аль шатандаа байгааг хянахад боломж бүрдсэн. Шийдвэрлэгдсэн өргөдөл, гомдолд бүртгэл хөтлөлтийн картыг хөтөлсөн, картанд хариуцсан эзний гарын үсгийг зуруулж баримтжуулж хэвшсэн.	100
2	ӨГСХ-ийн тайланг албан тоотоор баталгаажуулан улирлын сүүлийн сарын 25-ны дотор ирүүлж хэвших;	2020 оны төрийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн I, II, III, IV улирлын тайланг сарын болгоны 25-ны дотор явуулж ажиллалаа.	100
3	Тайлангийн тоон үзүүлэлтэд механик алдаа гаргахгүй, үнэн зөв, бодитой тайлагнах, Танилцуулга хэсэгт онцлох өргөдлийн дагуу ямар арга хэмжээ зохион байгуулж, ямар үр дүнд хүрсэн тухай дурьдах;	2020 онд иргэдээс нийт 244 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 238 гомдол, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэлээ. Шийдвэрлэх хугацаа болоогүй буюу судлагдаж, хянагдах шатандаа явагдаж буй 2 өргөдөл байна.	100
4	Байгууллагын дотоод үйл ажиллагаатай холбоотой тухайн байгууллагын ажилтнаас ирүүлсэн өргөдлийг ӨГСХ-ийн тайлан мэдээнд тусгахгүй байх;	Эмнэлэг, эрүүл мэндийн төвүүдэд иргэдээс бичгээр болон утсаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч тухай бүр нь шийдвэрлэн ажиллаж байна. Байгууллагын дотоод үйл ажиллагаатай өргөдөл гомдлыг хүлээн авч тухай бүр шийдвэрлэж, 2020 оны 11 дугаар сараас ӨГСХ-ийн тайлан мэдээнд тусгаагүй болно.	100
5	Иргэдээс өргөдөл, гомдол санал хүсэлт авах нээлттэй утсыг тогтмол ажиллуулах;	Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Засгийн газрын “Иргэдийн санал, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 67-р тогтоолыг мөрдлөг шийдвэрлэж, иргэдээс амаар, бичгээр, нээлттэй утас 7059106, 70593951 утсаар болон цахим хэлбэрээр хүлээн авч, шийдвэрлэлтийн явцыг тухай бүр мэдээлэн ажиллаж байна.	100
6	Хүсэлтийг судлаж үзээд “Шийдвэрлэх боломжгүй” тохиолдолд тодорхой үндэслэл бүхий албан тоотоор иргэнд шууд хариу	2020 оны жилийн эцсийн байдлаар Эрүүл мэндийн газар, аймгийн Нэгдсэн эмнэлэгт иргэд, ажилчдаас гаргасан нийт 238 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт хүлээн авч, хуулийн хугацаанд 100% шийдвэрлэж хариуг	100

	өгөх (Өөр хоорондоо шилжүүлэхгүй)	ээд нь албан бичгээр 32 , амаар 212 хүнд хүргүүлж ажиллалаа.	
7	Сум, хэлтэс, агентлаг, газрын Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт хариуцсан мэргэжилтэн ӨГСХ шийдвэрлэлтийн чанарт хяналт тавих	Эмнэлэг, эрүүл мэндийн төвүүдэд иргэдээс бичгээр болон утсаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хяналт хийж ажиллаж байна.	100
8	ӨГСХ цохогдож, хүлээн авсан мэргэжилтэн, албан хаагч өргөдлийг судлаад шийдвэрлэж хаасан тохиолдолд ӨГСХ гаргасан иргэнд заавал бичгээр мэдэгдэж хэвших	2020 оны жилийн эцсийн байдлаар Эрүүл мэндийн газар, аймгийн Нэгдсэн эмнэлэгт иргэд, ажилчдаас гаргасан нийт 238 өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт хүлээн авч, хуулийн хугацаанд 100% шийдвэрлэж хариуг эзэд нь албан бичгээр 32 , амаар 212 хүнд хүргүүлж ажиллалаа.	100

ХЯНАСАН: ЭМГ-ЫН ДАРГА  Г.БАТ-ОРШИХ

ХЭРЭГЖИЛТ ГАРГАСАН: УТСХ-ИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН  С.ӨЛЗИЙБАЯР

