

НИЙСЛЭЛИЙН ӨРГӨӨ АМАРЖИХ ГАЗАР

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН ТАЙЛАН (2026 оны эхний 9 сарын байдлаар)

2026 оны 09 сарын 23-ны өдөр

№	Утга	2025.01.01-09.01-ны хооронд	2026.01.01-09.01-ны хооронд	Өсөлт бууралт	
Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн ангилал, агуулга					
1	Нийт өргөдөл гомдол,санал, хүсэлт / тоо/	Гомдол-22 Санал-2 Хүсэлт-0	Гомдол-18 /үүнээс үндэслэлгүй 5 байна/ Санал-2 Хүсэлт-1	Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад өргөдөл 3 тохиолдол буюу 12.5 %-иар буурсан. ↓	
2	Эрүүл мэндийн ажилтны мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	3	3		
3	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой	10	7	- 3 тохиолдол буюу 30%-иар буурсан. ↓ - 2026 оны нийт үндэслэлтэй гомдлын 53.8 %-ийг эзэлж байна.	
4	Нийгмийн даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой	3 /Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олголттой холбоотой/	1	- 2тохиолдлоор буурсан. ↓ - 2026 оны гомдлын 7.6%-ийг эзэлж байна.	
5	Бусад	Цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой-1, цахим бүртгэл утсаа аваагүй-1, зохион байгуулалттай холбоотой -2, хоол-1	Цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой-2	- 1тохиолдлоор нэмэгдсэн. - 2026 оны гомдлын 15.3%-ийг эзэлж байна.	
Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт ирүүлж буй хэлбэр					
1	ЗГ 11-11 төвөөс	Гомдол	22	14	9 тохиолдол буюу 40.9%-иар буурсан. ↓
		Санал	1	2	1 саналаар нэмэгдсэн.
		Хүсэлт	0	1	1 хүсэлтээр нэмэгдсэн.

2	Бичгээр		1	-	
3	Цахим хэлбэрээр		-	-	-
4	Утсаар хандсан /77000101-2 /	Гомдол	4	3	Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах нээлттэй утсыг ил тод байршуулснаар утсаар хандах хандлага нэмэгдсэн.
		Санал	1	1	
5	Биечлэн уулзсан		-	-	
Өргөдөл, гомдлын төрөл					
1	Гомдол	Үндэслэлтэй	20	13	Нийт өргөдөл гомдол n=7 (35%) буурсан.↓
		Үндэслэлгүй	2	5	Үндэслэлгүй гомдол 3 тохиолдлоор нэмэгдсэн. n=3 (40%)
2	Санал		2	2	Санал n=2 (11.3%)
3	Хүсэлт		-	1	Хүсэлт n=1 (5.5%)
4	Нийт:		24	21	
5	Талархал /11-11 төвөөс ирсэн/		31 удаа 133 Эмч, Эрүүл мэндийн ажилтанд	78 удаа, 261 Эмч, эрүүл мэндийн ажилтанд	47 удаа 128 эмч ажилтнаар нэмэгдсэн.
Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт					
1	Шийдвэрлэж хариу өгсөн		24	21	100% шийдвэрлэсэн
2	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн		-	-	
3	Өргөдөл, материал дутуу		-	-	-

ДҮГНЭЛТ:

1. 2026 оны 01 сарын 01-нээс 2026 оны 09 сарын 01-ны хооронд иргэд үйлчлүүлэгчдээс нийт 21 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг бүртгэн судалж, үүнээс 5 гомдол нь үндэслэлгүй, 2 санал, 1 хүсэлт ирсэн бөгөөд 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад 3 тохиолдол буюу 12.5 %-иар буурсан эерэг үзүүлэлттэй байна.
2. Гомдлын агуулгын хувьд эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 3 тохиолдол буюу 30%-иар буурсан нь үйлчилгээний чанар тодорхой хэмжээнд сайжирсныг илтгэж байна.
3. Төрсний дараах эхэд эмнэлгийн хуудас олгохтой холбоотой гомдол 2 тохиолдлоор буурч, цэвэрлэгээ, үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 1 тохиолдлоор нэмэгдсэн байна.
4. Засгийн Газарын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс 17 (80.9%), байгууллагын 77000101-2 дугаарын утсаар 4 (19%) гомдол, санал, хүсэлт тус тус ирсэн.
5. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хоног 3 хоног байна.
6. 11-11 төвөөс нийт 78 удаа, 261 (давхардсан тоо) Эмч, эрүүл мэндийн ажилтнуудад талархлын захидал ирсэн нь өмнөх мөн үетэй харьцуулахад байгууллагын үйлчилгээний эерэг үнэлгээ нэмэгдэж байгааг харуулж байгаа бөгөөд дотоодын мэдээллийн 8 сувгаар түгээж, Эмч нарын яриа болон эрүүл мэндийн ажилтнуудад уламжлан хамт олны дунд урамшуулах арга хэмжээг зохион байгуулсан.