

Жилийн эцсийн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээ

Нийт 254 өргөдөл, гомдол ирсэн.

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын төрөл:

1. **Мэдэгдэл** (Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гаргасан хүсэлт)- **0**
2. **Гомдол** (Төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт)- **111**
3. **Санал** (төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлт)- **5**
4. **Хүсэлт** (Гомдлоос бусад асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг-санал, мэдэгдлийн шинжтэй байж болно)- **138**

Хүлээн авсан хэлбэр:

- Биеэр- 160
- Утсаар- 0
- Цахимаар- 7
- 11-11 төвөөс шилжүүлсэн- 87
- Албан бичгээр- 0

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал:

- Албан бичгээр- 102
 - Цахимаар- 32
 - Утсаар- 27
 - 11-11 төв- 74
- Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн- 1
 - Хугацаа хэтрүүлсэн- 2
 - Хугацаа болоогүй- 16
 - Шийдвэрлэх боломжгүй- 0
 - Шийдвэрлэсэн- 238

Тайланд ирүүлсэн шийдвэрлэлтийн хувь- 100%

Иргэдээс ирүүлсэн гомдлын агуулга: (нийт 111 гомдол ирсэн)

1. Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой- 59 /53%/
2. Эмч, ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой- 26 /23%/
3. Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой- 5 /5%/
4. Өмнөх гомдлын хариу өгөөгүй асуудлаар- 1 /1%/

5. Бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, битүүмж гаргах, шалгалт болон багц цагийн тодорхойлолт гаргуулах гэх мэт)- 20 /18%/

ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ:

Нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын ихэнх хувийг эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой гомдлууд ирсэн. Эдгээр гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд:

- Утсаар эмчийн үзлэгийн (насанд хүрэгчдийн, хүүхэд, өсвөр үеийн) болон шинжилгээний цаг товлоттой холбоотой гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд нэгдсэн байдлаар 70150520 (2) тусгай дугаараар үзлэгийн цаг авдаг байсныг өөрчилж, хүүхэд, өсвөр үеийн үзлэгийн цаг олголтыг 1800-0119-цаг захиалгын нэгдсэн дуудлагын утсаар хүлээн авдаг болсноор 70150520 (2) тусгай дугаарын ачаалал буурч ирсэн дуудлагыг цаг алдалгүй хүлээн авах боломжийг бүрдүүлсэн.
- Хүүхэд, өсвөр үеийн үзлэгийн цагийн хүлээгдэл, чирэгдэлтэй холбоотой гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд:
 - Хүүхэд, өсвөр үеийн клиникт 1 үзлэгийн эмч, амбулаторит 2 үзлэгийн эмч, Аутизмын оношилгооны үнэлгээний 2 эмч гэсэн бүтэц, орон тоогоор ажиллуулж байна.
 - 2025 оны 04 сарын 02-ны өдрөөс 1800-0119-цаг захиалгын нэгдсэн дуудлагын утсаар 113, 117 гэсэн 2 үзлэгийн кабинетэд 09:00 цагаас 12:30 хүртэл 1 үзлэгийн цагийг 30 минут байхаар тооцож үзлэгийн цаг олгож эхэлсэн. 13:00 цагаас 15:00 хүртэлх үзлэгийн цагийг үзлэгийн эмч нар зайлшгүй давтан үзүүлэх болон яаралтай сэтгэцийн хурц өөрчлөлттэй хүүхдүүдийг үзэхээр дотооддоо цагийн зохицуулалт хийж цаг олгож байгаа.
- Мэдээллийн ил тод байдлыг хангах зорилгоор СНЭМА-ны Хэвлэл, мэдээллийн ажилтан шинээр ажилд томилогдон ажиллаж байна. Үүнд:
 - Цаг захиалах утасны дугаарыг залруулсан.
 - Вэб сайт дээрх мэдээллийн онцлох хэсэгт хэт хоцрогдсон буюу Цагаан сарын мэндчилгээ гэх мэт байсныг цаг үеийн мэдээллүүдээр сольж оруулсан.

Эмч, ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд:

- СЭМҮТ-ийн дэргэдэх Ёс зүйн салбар хороонд өргөдөл, гомдлыг шилжүүлж холбогдох арга хэмжээг авч ажилласан.

Бусад чиглэлээр:

- Иргэдийн өргөдөл, гомдол гаргах эрхийн хэрэгжилтийг сайжруулах, иргэдээс гомдол, мэдээллийг цахимаар авах ажлыг зохион байгуулах зорилгоор “ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ” сэтгэл ханамжийн судалгааны QR код бүхий зурагт хуудсыг олон нийтэд харагдахуйц байдлаар мэдээллийн самбаруудад байршуулан ажиллаж байна. “Эмнэлгийн ажилтан”, “Хэвтэн эмчлүүлэгч”, “Амбулаториор үйлчлүүлэгч”, “Резидент эмч нар”, “Яаралтай тусламжийн тасгаар үйлчлүүлэгч” нарын сэтгэл ханамжийн судалгааг авч байна.
- ЗГ-ын Иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд ирсэн өргөдөл, гомдлын талаар удирдлагын зөвлөлд танилцуулан, ирсэн өргөдөл, гомдлын чиглэлээр нь холбогдох албадуудад болон нийт эмч нарын хурал дээр мэдээлж, судлан шийдвэрлэж хариу арга хэмжээг цаг тухай бүрт нь аван ажиллаж байна.

ЭМТҮЧАБА