

2023 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТАЙЛАН

Эрүүл мэндийн сайдын "Журам батлах тухай" 2022 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн

A/50 дугаар тушаалын дагуу

2023 ОНД ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН БАЙДАЛ

Хүснэгт- 1

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлт				
	Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв		Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	хувиар
	Нийт	88	86			2	97.8%

ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ /ХЭЛБЭРЭЭР/

Хүснэгт- 2

Д/д	Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо	Бусад					
		Бичгээр	1111 төв	Цахимаар Веб хуудас	Утсаар	Амаар	Бусад
1. Гомдол	75	8	66			1	-
2. Санал	5		4			1	-
3. Хүсэлт	8		5			3	-
Нийт	88	8	75			5	

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН АГУУЛГА

Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	49	55.7%
2	Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	14	16%
3	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	2	2.2%
4	4 Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал. Үүнд: -Урьдчилан сэргийлэх үзлэгтэй холбоотой -Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой -13А маягттай холбоотой , эмчийн үзлэгийн цаг авахтай холбоотой -Шинжилгээний цаг авахтай холбоотой -Эмийн үзлэгийн цаг авах	4	4.4%
5	5 Бусад. Үүнд: -Иргэдийн буруу ойлголт , үл ойлголцол -Эрүүл мэндийн даатгалын битүүмж үүссэнтэй холбоотой -Гэрээт байгууллагуудын үйл ажиллагаатай холбоотой /Зоогийн газар, авто зогсоол/ -Шинжилгээний цаг болон бусад баримт авах -Иргэдээс ирүүлсэн талархал	19	21.7%
	Нийт	88	100%

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ

Хүснэгт- 4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1	Гомдол	75	85.2%
2	Санал	5	5.7%
3	Мэдэгдэл /хүсэлт/	8	9.1%
	Нийт		100%

ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ИЛ ТОД БАЙДЛЫГ ХАНГАХ АЖЛЫН ХҮРЭЭНД

Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 сарын 25-ны өдөр А/50 дугаар тушаалын дагуу “ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАЛТ ТАВИХ ЖУРАМ” –ын дагуу өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Өргөдөл гомдолыг хүлээн авах хэлбэрээр

1. Бичгээр
2. ЗГ 11-11
3. Цахимаар
4. Утсаар
5. Амаар
6. Бусад /санал хүсэлт хүлээн авах хайрцаг/

Иргэдийн өргөдөл гомдлыг дээрхи хэлбэрүүдээр

хүлээн аван ажиллаж байгаа ба иргэдэд нээлттэй ил тод байдлыг ханган эмнэлгийн пэйж хуудсаар дамжуулан өргөдөл гомдлын тайлан мэдээг мэдээллэж, өргөдөл гомдлыг хүлээн авах утас, цахим хаягуудыг ил тод байршуулан ажиллаж байна.