

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ
 НИЙСЛЭЛИЙН ERP СИСТЕМД БҮРТГЭГДСЭН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРСЭН ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ
 ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 3 ДУГААР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан.
 2023.01.01-2023.09.25

2023 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдөр

| Ангилал | Нийт | | Шийдвэрлэх шатандаа байгаа | | | | | | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | | | | | |
|---|-------|--------|----------------------------|-------|-------|---------|-------|-------|------------------------|---------|-------|-------|---------|---------|
| | 1=4+7 | | 2 | | 3 | | 4=2+3 | | 5 | | 6 | | 7=5+6 | |
| | Тоо | % | Тоо | % | Тоо | % | Тоо | % | Тоо | % | Тоо | % | Тоо | % |
| Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага | Тоо | 11 | 1 | 9.09% | 0 | 0.00% | 1 | 9.09% | 10 | 90.91% | 0 | 0.00% | 10 | 90.91% |
| | % | 3.86% | 50.00% | 0.35% | 0.00% | 50.00% | 0.35% | 0.00% | 3.53% | 3.51% | 0.00% | 0.00% | 3.53% | 3.51% |
| 1800-1200 дугаарын оператор | Тоо | 4 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 100.00% | 0 | 0.00% | 4 | 100.00% |
| | % | 1.40% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 1.41% | 1.40% | 0.00% | 0.00% | 1.41% | 1.40% | |
| Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн | Тоо | 270 | 1 | 0.37% | 0 | 0.00% | 1 | 0.37% | 269 | 99.63% | 0 | 0.00% | 269 | 99.63% |
| | % | 94.74% | 50.00% | 0.35% | 0.00% | 50.00% | 0.35% | 0.00% | 95.05% | 94.39% | 0.00% | 0.00% | 95.05% | 94.39% |
| Нийт | Тоо | 285 | 2 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.00% | 283 | 99.00% | 0 | 0.00% | 283 | 99.00% |
| | % | 100% | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 99.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 99.00% |

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

| Өргөдөл, шийдвэрлэлтийн хугацаа. | гомдлын дундаж | Хоног | Цаг | Минут | Нийт өргөдөл |
|----------------------------------|----------------|-------|-----|-------|--------------|
| | | 1 | 9 | 00 | 285 |

3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан.

| Д/д | Ангилал | Өргөдөл, гомдлын тоо | Өргөдөл, гомдлын хувь |
|-------------------------------|---|----------------------|-----------------------|
| 1 | Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай | 2 | 0,7 |
| 2 | Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай | 9 | 3,1 |
| 3 | Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай | 59 | 20 |
| 4 | Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай | 74 | 25,96 |
| 5 | Эрүүл мэндийн байгууллагын хүний нөөцийн тухай | 3 | 1,05 |
| 6 | Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл | 2 | 0,7 |
| 7 | Нийгмийн халамж, үйлчилгээний тухай | 2 | 0,7 |
| 8 | Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ | 134 | 47 |
| Нийт өргөдөл, гомдлын дүн-285 | | | 100% |

4. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

| № | Хариу өгсөн хэлбэр | Тоо |
|----|---|-----|
| 1 | Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн | - |
| 2 | Программ хангамж+ Мессежээр+утсаар хариу өгсөн | 274 |
| 3. | Программ хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн | 1 |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн | 8 |
|----|--|---|

| | | |
|-------------------------------------|--|-----|
| 5. Шийдвэрлэсэн байдал | | |
| Шийдвэрлэсэн байдал | | |
| Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл | | 274 |
| Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл | | - |

6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

| Ангилал | Нийт | | Шийдвэрлэх шатандаа байгаа | | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | |
|---|------|------|----------------------------|--------------------|--------------------------|------|
| | Тоо | Хувь | Хугацаа хэтэрсэн | Хугацаандаа байгаа | Хугацаандаа шийдвэрлэсэн | Бүгд |
| Байгууллагын нэр: Хан-Уул эрүүл мэндийн төв | | | | | | |
| Нийт: 285 | 285 | 99% | 0 | 2 | 283 | 285 |

7. Өргөдөл, гомдлын индексийн үнэлгээ:

8. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан

| Байгууллага | Хүсэлт | | Гомдол | | Талархал | | Санал | | Нийт |
|---|--------|------|--------|------|----------|------|-------|------|------|
| | тоо | хувь | тоо | хувь | тоо | хувь | тоо | хувь | |
| Нийслэл | | | | | | | | | |
| Байгууллагын нэр: Хан-Уул эрүүл мэндийн төв | 10 | 3,5% | 150 | 52 % | 120 | 42 % | 5 | 1,7% | 285 |
| Нийт 285 | | | | | | | | | |

9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.
285 өргөдөл, гомдол ирсэнийг 99 % шийдвэрлэсэн.

10. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт-5

| | | | | |
|-----|------|--------|-----|------|
| Д/д | Ажил | Зөрчил | Тоо | Нийт |
|-----|------|--------|-----|------|

| | | | |
|---|-------------------|---------------------------------|---|
| 1 | Байгууллагын нэр: | Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй | 1 |
| | | Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй | - |
| | | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй | 4 |
| | | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | - |
| | | Буруу шилжүүлсэн зөрчил | - |

11. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тайлан – Байхгүй

Төрөл: Байгууллага Хан-Уул Эрүүл мэндийн төв

Бүлэг: Нийслэл, нэгж .

Ангилал:

285 өргөдөл гомдлын ирсэн хэлбэр нь:

- Засгийн газрын 1800-1200-аас 4 буюу 1,40 %-ыг эзэлж байна.
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 270 буюу 94,74%-ыг эзэлж байна.
- НҮНТөв 11 буюу 3,86%-ыг тус тус ирсэн.
- Бусад-0

2023 оны 3 дугаар улиралд эмнэлгийн тулсамж үйлчилгээтэй холбоотой иргэдээс албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлт, талархлыг 2022 оны 3 дугаар улиралтай харьцуулан үзэхэд:

| № | | Талархал | Гомдол | Санал | Хүсэлт |
|---|---------------------|----------------|-----------------|-------------|--------------|
| 1 | 2022 оны 3-р улирал | 58 буюу 23,96% | 163 буюу 67,35% | 3 буюу 1,2% | 18 буюу 7,4% |
| 2 | 2023 оны 3-р улирал | 120 буюу 42% | 150 буюу 52% | 5 буюу 1,7% | 10 буюу 3,5% |

Гомдлын тоо урд оны мөн үетэй харьцуулахад 15%-иар буурсан бол талархал мөн үетэй харьцуулахад 1 дахин нэмэгдсэн сайн үзүүлэлт харагдаж байна.

Ирсэн талархлыг байгууллагын дотоод групп-д оруулж танилцуулсан.

Ирсэн 150 гомдлыг үзэхэд:

- Эмч,сувилагчийн харьцаа хандлагатай холбоотой-20
- Ёс зүй, утсан харилцааны алдаа гаргасан-5
- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний алдаа-94
- Эрүүл мэндийн үйл ажиллагаатай холбоотой-21
- Үзлэгийн цаг, дугаар авах -10

1.Төрийн албаны нэгдсэн систем Ер.Улаанбаатар.mn-р удирдах албан тушаалтанд шилжсэн албан бичиг, санал, хүсэлт, өргөдөл гомдлыг ажлын 8 цагт багтаан хүлээн авах, явцын тэмдэглэл хөтөлж хэвших, өргөдлийг эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэх, зөрчил гаргасан

тохиолдолд албан тушаалтанд хариуцлага тооцон ажиллах, эсвэл сахилгын шийтгэл ногдуулах шаардлагагүй гэж үзвэл улиралд олгодог үр дүнгийн урамшууллаас илэрсэн зөрчил тус бүрээр 5 оноог хасч дүгнэхээр зохицуулалтыг "Ажил дүгнэх журам"-д тусган, журмыг төслийг боловсруулан ажиллаж байна. 2023 оны эхний 1,2 дугаар саруудад өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан 5 зөрчил гарсан боловч оны 3-9-р саруудад өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд зөрчил гараагүй байна.

2. Байгууллагын цахим хуудсанд байршуулан эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, бусад албан хуулийн танилцуулах нөлөөллийн ажлыг үе шаттайгаар зохион байгуулан ажиллаж, хуулийн танилцуулгын сургалтыг 2 удаа, шинээр томилогдсон албан хаагчдад чиглүүлэх сургалтыг 2 удаа, нөлөөллийн ажлыг 1 удаа зохион байгуулсан. Ёс зүйн зөрчилд судалгаа, дүн шинжилгээ хийж, шалтгаан нөхцлийг тогтоон, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэн ажиллаласан.

3. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ авахаар ирсэн үйлчлүүлэгчдийг түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг үзүүлж ажиллах, Иргэнээс ирэх өргөдөл, гомдлыг бууруулах чиглэлд анхаарах ажлын хүрээнд "Ажилтан бүр хөтөч" 2 сарын аяныг өрнүүлэн ажиллаж байна.

ХЯНАСАН:

ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГА Э.БОДЫЦЭЦЭГ



ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙНАЖИЛТАН Л.ДУЛАМСҮРЭН