

Байгууллагын нэр.БАГАХАНГАЙ 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.  
2025.01.01-2025.09.25

2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдөр

| Ангилал                                    |      | Нийт  |      | Шийдвэрлэх шатандаа байгаа |      |                  |      |       |      | Шийдвэрлэж хариу өгсөн   |      |                             |      |       |      |
|--------------------------------------------|------|-------|------|----------------------------|------|------------------|------|-------|------|--------------------------|------|-----------------------------|------|-------|------|
|                                            |      |       |      | Хугацаандаа байгаа         |      | Хугацаа хэтэрсэн |      | Бүгд  |      | Хугацаандаа шийдвэрлэсэн |      | Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн |      | Бүгд  |      |
|                                            |      | 1=4+7 |      | 2                          |      | 3                |      | 4=2+3 |      | 5                        |      | 6                           |      | 7=5+6 |      |
|                                            |      | Тоо   | Хувь | Тоо                        | Хувь | Тоо              | Хувь | Тоо   | Хувь | Тоо                      | Хувь | Тоо                         | Хувь | Тоо   | Хувь |
| 1800-1200 дугаарын оператор                | Тоо  |       |      | -                          | -    | -                | -    | -     | -    |                          |      | -                           | -    |       |      |
|                                            | Хувь |       |      | -                          | -    | -                | -    | -     | -    |                          |      | -                           | -    |       |      |
| Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн          | Тоо  |       |      | -                          | -    | -                | -    | -     | -    |                          |      | -                           | -    |       |      |
|                                            | Хувь |       |      | -                          | -    | -                | -    | -     | -    |                          |      | -                           | -    |       |      |
| Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв /НҮНТ/ | Тоо  | 2     | 2    | 2                          | 2    | -                | -    | -     | -    | 2                        | 2    | -                           | -    | 2     | 2    |
|                                            | Хувь |       |      | -                          | -    | -                | -    | -     | -    |                          |      | -                           | -    |       |      |
| Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага  | Тоо  |       |      |                            |      |                  |      |       |      |                          |      |                             |      |       |      |
|                                            | Хувь |       |      |                            |      |                  |      |       |      |                          |      |                             |      |       |      |
| Байгууллага болон удирдлагын хүлээн авсан. | Тоо  | 25    | 100  | 0                          | 0    | 0                | 0    | 0     | 0    | 25                       | 100  | 0                           | 0    | 25    | 100  |

|      |      |    |     |   |   |   |   |   |   |    |     |   |   |    |     |
|------|------|----|-----|---|---|---|---|---|---|----|-----|---|---|----|-----|
|      | Хувь |    |     |   |   |   |   |   |   |    |     |   |   |    |     |
| Нийт | Тоо  | 27 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 | 100 | 0 | 0 | 27 | 100 |
|      | Хувь |    |     | - | - | - | - | - | - |    |     | - | - |    |     |

Тайлбар: Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн программд бүртгэгдсэн 5 нь талархал-1, санал-1, хүсэлт-3 бүртгэгдэж шийдвэрлэсэн.

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

| Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа. | Хоног | Цаг | Минут | Нийт өргөдөл |
|-------------------------------------------------|-------|-----|-------|--------------|
|                                                 | 6     |     |       | 27           |

3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан.

| д/д                        | Ангилал                                                                   | Өргөдөл, гомдлын тоо | Өргөдөл, гомдлын хувь |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 1                          | Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай                                      | 0                    |                       |
| 2                          | Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай                | 0                    |                       |
| 3                          | Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай | 0                    |                       |
| 4                          | Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай                              | 1                    | 50                    |
| 5                          | Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв                                       |                      |                       |
| Нийт өргөдөл, гомдлын дүн- |                                                                           |                      | 1                     |

4. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

| № | Хариу өгсөн хэлбэр | Тоо |
|---|--------------------|-----|
|---|--------------------|-----|

|    |                                                      |    |
|----|------------------------------------------------------|----|
| 1  | Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн              | 0  |
| 2  | Программ хангамж+ Мессежээр+утсаар хариу өгсөн       | 0  |
| 3. | Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн | 1  |
| 4. | Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн               | 26 |

5. Шийдвэрлэсэн байдал

| Шийдвэрлэсэн байдал                 |   |
|-------------------------------------|---|
| Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл   | 0 |
| Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл | 0 |

6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

| Ангилал                                   | Нийт |      | Шийдвэрлэх шатандаа байгаа |   |                    |   | Шийдвэрлэж хариу өгсөн   |     |      |     |
|-------------------------------------------|------|------|----------------------------|---|--------------------|---|--------------------------|-----|------|-----|
| <i>Байгууллагын нэр</i><br>Багахангай ЭМТ | Тоо  | Хувь | Хугацаа хэтэрсэн           |   | Хугацаандаа байгаа |   | Хугацаандаа шийдвэрлэсэн |     | Бүгд |     |
| Нийт                                      | 27   | 100  | 0                          | 0 | 0                  | 0 | 27                       | 100 | 27   | 100 |

7. Өргөдөл, гомдлын индексийн үнэлгээ

8. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан

| Байгууллага | Хүсэлт |      | Гомдол |      | Талархал |      | Санал |      | Нийт |
|-------------|--------|------|--------|------|----------|------|-------|------|------|
| Нийслэл     | тоо    | хувь | тоо    | хувь | тоо      | хувь | тоо   | хувь |      |

|                                                  |   |      |   |     |    |      |   |      |    |
|--------------------------------------------------|---|------|---|-----|----|------|---|------|----|
| Байгууллагын нэр Багахангай<br>Эрүүл мэндийн төв | 5 | 18,5 | 1 | 3,7 | 15 | 55,6 | 6 | 22,2 | 27 |
| Нийт                                             | 5 | 18,5 | 1 | 3,7 | 15 | 55,6 | 6 | 22,2 | 21 |

9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

4 өргөдөл, гомдол ирсэнийг 100 % шийдвэрлэсэн.

10. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт-0

| Д/д | Ажил                                                 | Зөрчил                          | Тоо | Нийт |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| 1   | Байгууллагын нэр:<br>Багахангай Эрүүл<br>мэндийн төв | Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй       | 0   | 1    |
|     |                                                      | Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй    | 0   |      |
|     |                                                      | Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй   | 0   |      |
|     |                                                      | Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй | 1   |      |
|     |                                                      | Буруу шилжүүлсэн зөрчил         | 0   |      |

11. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тайлан -0.0%

Төрөл: Байгууллага Багахангай Эрүүл мэндийн төв

Бүлэг: Нийслэл, нэгж .

Ангилал:

Өргөдөл гомдлын ирсэн хэлбэр нь:

- Засгийн газрын 1800-1200-аас ..... буюу ..... %-ыг эзэлж байна.
- Засгийн газрын 11-11 төвөөс .....буюу .....%-ыг эзэлж байна.
- НҮНТөв 2 буюу 100 %-ыг тус тус ирсэн.
- Бусад. 27
- Нийт 27

2025 оны 09 дүгээр сарын 25-ны өдрийн байдлаар эмнэлгийн тулсамж үйлчилгээтэй холбоотой авсан. санал, хүсэлт, талархлыг 2024 онтой харьцуулан үзэхэд:

**2025 оны 09 дүгээр сарын байдлаар**

- Саналын хуудсаар 234
- Цахим санал хүсэлт -67
- Ганцаарчилж уулзалт хийж хүлээн авсан 26 нийт 301 санал хүсэлтийг хүлээн авсан.

Санал хүсэлтийн үр дүн эерэг сэтгэл ханамж 95,9%-тай 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад эерэг сэтгэл ханамж 1,6%-иар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй гарсан.

Үйлчлүүлэгчээс ирсэн нийт 52 санал хүсэлтээс богино хугацаанд санхүү зарцуулагдахгүйгээр шийдвэрлэх боломжтой 21 саналыг бүрэн шийдвэрлэж зохион байгуулалтыг хийсэн, хөрөнгө санхүү шаардагдах 14, боловсон хүчний талаар 17 тус тус санал бүртгэгдсэн.

Иргэдэд өргөдөл, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар хариу мэдээлж ажилласан.

**Бүртгэгдсэн гомдлыг мөрөөр хийж хэрэгжүүлсэн ажил:**

**Шинжилгээний аппарат эвдэрснээс дүүрэгтээ шинжилгээгээ өгч чадахгүй налайх дүүрэгт очиж төлбөртэй шинжилгээ хийлгэж байна гэсэн чиглэлээр дараахь ажлыг хийж гүйцэтгэлээ.**

- Лабораторийн шинжилгээний аппаратны засвар үйлчилгээг гэрээт байгууллагаар хийлгэсэн боловч шинжилгээний хариу алдаатай гараад ашиглах боломжгүй байсан тул НЭМГ, дүүргийн Засаг даргад цусны шинжилгээний аппарат болон биохимийн аппаратыг шинэчлэх саналыг хүргүүлэн ажилласан ба санхүүжилтын асуудлыг шийдвэрлүүлж Нийслэлийн Эрүүл мэндийн газрын 2025 оны А/250 дугаар тушаалаар цусны шинжилгээний аппараттай болсон. Мөн дүүргийн Засаг даргын нөөц хөрөнгөөр биохимийн аппаратыг худалдан авах асуудлыг шийдвэрлүүлж тендерийг 09 дүгээр сарын 09-ний өдөр дүүргийн Худалдан авах ажиллагаанаас зарласан. Лабораторийн тусламж үйлчилгээнд шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн асуудлыг шийдвэрлүүлж иргэдэд тусламж үйлчилгээг чирэгдэлгүй хүргэх боломжийг бүрдүүлж ажилласан.
- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд тулгарч байсан лавлагаа шатны эрүүл мэндийн байгууллагад шинжилгээ оношлогоо илгээх асуудлыг Налайх Эрүүл мэндийн төвтэй хамтран ажиллахаар шийдвэрлэж иргэний мэдээлийг цахимаар хүргэн тухай бүр асуудлыг шийдвэрлэх боломжийг бүрдүүлж чирэгдлийг арилгасан.

ХЯНАСАН: ДАРГА

Х.ГАНБАТ

ТАЙЛАН ГАРГАСАН: ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН АЖИЛТАН

Г.ГАНТУЯА

