

БАГАХАНГАЙ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН  
САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН ТАЙЛАНГИЙН НЭГТГЭЛ

2026 оны 01 дүгээр сарын 15

ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ, ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН  
ШИЙДВЭРЛЭЛТ

Зорилтод жилийн хүрээнд дээд газрын тушаал шийдвэрийн хэрэгжилтийг ханган байгууллагын даргын 2016 оны А/06 дугаар тушаалаар “Иргэдийн гомдол, саналыг Хүлээн авах, тайлагнах тухай”, А/08 дугаар тушаалаар “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, өргөдөл гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх арга хэмжээний тухай” журмыг баталж хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны байдлаар нийт хүлээн авсан өргөдөл гомдол:

| Он | өргөдөл гомдлын тоо |                                                | Шийдвэрлэлт            |                  |                               |               |
|----|---------------------|------------------------------------------------|------------------------|------------------|-------------------------------|---------------|
|    | Тайлангийн Он       | Нийт хүлээж авсан өргөдөл гомдол, санал хүсэлт | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | Хугацаа хэтэрсэн | Бусад байгууллагад шилжүүлсэн | Шийдвэрлэлт % |
| 1  | 2024 он             | 79                                             | 79                     | 0                | 0                             | 100           |
| 2  | 2025 он             | 93                                             | 93                     | 0                | 0                             | 100           |

**ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ**

| № | Төрөл    | 2024 |            | 2025 |            | харьцуулалт |
|---|----------|------|------------|------|------------|-------------|
|   |          | Тоо  | Эзлэх хувь | Тоо  | Эзлэх хувь |             |
| 1 | Нийт     | 79   | 100        | 93   | 100        |             |
| 2 | Талархал | 56   | 70,9       | 68   | 73,1       | 2,2 өссөн   |
| 3 | Санал    | 11   | 13,9       | 10   | 10,7       | 2,2 буурсан |
| 4 | Гомдол   | 1    | 1,3        | 2    | 2,2        | 0,9 өссөн   |
| 5 | Хүсэлт   | 11   | 13,9       | 13   | 14         | 0,1 өссөн   |

**ИРГЭДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТ/хэлбэрээр/**

| Тайлант он | өргөдөл<br>гомдлын<br>тоо | Үүнээс  |                 |          |        |         |       |
|------------|---------------------------|---------|-----------------|----------|--------|---------|-------|
|            |                           | Бичгээр | 11-11<br>төвөөр | Цахимаар | Утсаар | Биечлэн | Бусад |
| 2024       | 79                        | 26      | 5               | 29       | 8      | 11      |       |
| 2025       | 93                        | 32      | 4               | 32       | 9      | 16      |       |

**2024, 2025 онд**

Иргэдээс эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой болон ёс зүйн чиглэлээр гомдол бүртгэгдээгүй

**11.1 Үйлчүүлэгчийн сэтгэл ханамж.**

Байгууллагын удирдлага нийт 2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны байдлаар Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төвөөр нийт 4 өргөдөл, байгууллагад 89 нийт 93 өргөдлийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж ажилласан.

Иргэдээс өргөдөл санал хүсэлтийг бичгээр, цахимаар, биечлэн уулзаж, нэгдсэн төв зэрэг хэлбэрээр хүлээн авсан.

Шийдвэрлэлтийн хувь 100%, дундаж хоног 3,7 хоног байна.

**2025 оны 12 дүгээр сарын байдлаар**

- Саналын хуудсаар 392
- Цахим санал хүсэлт -93
- Ганцаарчилж уулзалт хийж хүлээн авсан 51 нийт 536 санал хүсэлтийг хүлээн авсан.

Санал хүсэлтийн үр дүн эерэг сэтгэл ханамж 91,7%-тай 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад эерэг сэтгэл ханамж 1,8%-иар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй гарсан.

Үйлчлүүлэгчээс ирсэн нийт 63 санал хүсэлтээс богино хугацаанд санхүү зарцуулагдахгүйгээр шийдвэрлэх боломжтой 37 саналыг бүрэн шийдвэрлэж зохион байгуулалтыг хийсэн, хөрөнгө санхүү шаардагдах 19, боловсон хүчний талаар 7 тус тус санал бүртгэгдсэн.

Иргэдэд өргөдөл, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар хариу мэдээлж ажилласан

**Бүртгэгдсэн гомдлыг мөрөөр хийж хэрэгжүүлсэн ажил:**

1. 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 ажилласнаар 2025 оны 12 дугаар сарын 08-ны өдөр биохимийн аппаратыг хүлээн авч лабораторийн шинжилгээний хэвийн тасралтгүй хүргэн ажиллаж байна.
  - 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.
- 2. 2025 оны 11 дүгээр сарын 4-ны өдөр Багахангай дүүргийн эмнэлэгт үзүүлээд Налайх дүүрэгт шинжилгээ өгөөд, хариугаа аваад 2025 оны 11 дүгээр сарын 6-ны өдөр үзүүлэх гээд очсон. Намайг эрүүл байна гээд өдрийн эмчилгээ хийхгүй гээд буцаалаа. Энэ асуудлыг шалган шийдвэрлэж хариу өгнө үү**
- Багахангай дүүргийн 2-р хорооны иргэн Уртнасантай 11 дүгээр сарын 10-ны өдрийн уулзалтыг зохион байгуулж ажилласан.
  - Иргэн, тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн эмч нарын мэдээлэл дээрээс үйлчлүүлэгчид өгөх зөвлөгөө, зөвлөмжийг өгч иргэний буруу ойлголтыг залруулсан ба тухайн үед иргэнд тухайн тусламж үйлчилгээ, шинжилгээ оношлогоог бүрэн хийлгэсний ач холбогдлын талаар мэдээлэл хүргэж ажилласан.
  - Эмч нарын үйлчлүүлэгчид өгөх зөвлөмж, зөвлөгөөг үр дүнтэй болгох талаар ижил мэргэжилтний уулзалтыг 1 удаа зохион байгуулсан. Үйлчлүүлэгчдэд зөвлөгөөг өгөхдөө гарах үр дүн, эрсдэлийг тооцож иргэнд ойлгомжтой байдлаар мэдээлэл хүргэх талаар санал солилцож нэг нэгнээсээ суралцах арга хэмжээг зохион байгуулж ажилласан.

### **11.2 Эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамж**

Байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах, эвсэг хамт олон болох, ажлаа гэсэн сэтгэлтэй, чадварлаг, идэвхи зүтгэлтэй ажилтантай байх, ажилчдын нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэх, ажилчдынхаа санал хүсэлтийг тухай бүр нь хүлээж авах нөхцлийг бүрдүүлж ажилласан.

Байгууллагын 31 ажилчинтай нийтдээ 5 удаагийн хурал, асуумж судалгаагаар 6, байгууллагын удирдлага ажилчидтай хийсэн уулзалтаас ирүүлсэн санал хүсэлтийг нэгтгэхэд 2025 оны 12 дугаар сарын 30-ны байдлаар нийт давхардсан тоогоор ажилчдаас 156 санал хүсэлт ирсэн.

### **ҮҮНИЙГ ДҮГНЭЖ ҮЗЭХЭД**

Санал хүсэлтийг хүлээн авсан төрөл:

| № | Үнэлгээнд хамрагдсан<br>үйлчлүүлэгчдийн тоо | он      |         |
|---|---------------------------------------------|---------|---------|
|   |                                             | 2024 он | 2025 он |
| 1 | Нийт                                        | 167     | 189     |
| 2 | Асуумж судалгаанд                           | 72      | 84      |
|   | Бүх ажилчдын хурлаас                        | 63      | 67      |
| 3 | Ганцаарчилсан уулзалт,<br>ярилцлагаар       | 32      | 38      |
| 4 | Хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр                |         |         |
| 5 | Үүнээс: Талархал                            | 103     | 112     |
| 6 | Санал хүсэлт                                | 86      | 76      |
| 7 | Гомдол                                      |         | 1       |
| 8 | Сэтгэл ханамжийн эерэг                      | 90,1    | 93,9    |

Ажилчдаас ирсэн санал хүсэлтээс талархал- эерэг сэтгэл ханамж 90,1 буюу өмнөх онтой харьцуулахад 2,8%-иар нэмэгдсэн.

Ажилчдын ирүүлсэн санал хүсэлтийг нэгтгэхэд:

- 1 ажилчин олон ажилд хавсран ажиллаж байгаа нь ажлын үр дүн, бүтээмж буурах эрсдэлтэй байна.
- Ажлын байрны тохижилт хийх ажлыг эрчимжүүлэх
- Нийгмийн баталгааг хангах ажлыг нэмэгдүүлэх
- Ажиллах ая тухтай орчин буюу техник хэрэгслийг шинэчилж өгөх
- Ажилчдын ёс зүй харьцаа хандлагын чиглэлээр тодорхой ажлуудыг хийж гүйцэтгэх
- Ажилчдын нийгмийн идэвхийг сайжруулах чиглэлээр ажлаас гадуурх ажлыг идэвхжүүлэх,

ХЯНАСАН  
ДАРГА

Х.ГАНБАТ

НЭГТГЭСЭН  
ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

Г.ГАНТУЯА

