

Байгууллагын нэр.БАГАХАНГАЙ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ
НИЙСЛЭЛИЙН ERP СИСТЕМД БҮРТГЭГДСЭН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРСЭН ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ
ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГӨМДӨЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 1 ДҮГЭЭР УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан.

2026.01.01-2026.06.25

2026 оны 06 дугаар сарын 26-ны өдөр

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

4	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай		
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.	Программ хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	1
4.	Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	9

5. Шийдвэрлэсэн байдал

Шийдвэрлэсэн байдал	
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	0
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	1

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 Багахангай ЭМТ								
Нийт	11	100	0	0	0	11	100	100

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 Багахангай Эрүүл мэндийн төв			1	10%	4	40	5	50	10
Нийт			1	10%	4	40	5	50	10

9. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.
11 өргөдөл, гомдол ирсэнийг 100 % шийдвэрлэсэн.

10. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт-0

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	Байгууллагын нэр: Багахангай Эрүүл мэндийн төв	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	0	0
		Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй	0	
		Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	0	
		Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	0	
		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 төвөөсбуюу%-ыг эзэлж байна.
- НУНТөв 3 буюу 100 %-ыг тус тус ирсэн.
- Бусад. 8
- Нийт 11

2026 оны 06 дугаар сарын 25-ны өдрийн байдлаар эмнэлгийн тулсамж үйлчилгээтэй холбостой авсан. санал, хүсэлт, талархлыг 2025 онтой харьцуулан үзэхэд:

2025 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар

2026 оны 06 дугаар сарын байдлаар

- Саналын хуудсаар 159
- Цахим санал хүсэлт -46
- Ганцаарчилж уулзалт хийж хүлээн авсан 22 нийт 227 санал хүсэлтийг хүлээн авсан.

Санал хүсэлтийн үр дүн эерэг сэтгэл ханамж 88.8%-тай 2025 оны мөн үетэй харьцуулахад эерэг сэтгэл ханамж 0,3%-иар нэмэгдсэн үзүүлэлттэй гарсан.

Иргэдэд өргөдөл, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар хариу мэдээлж ажилласан.

Үйлчлүүлэгчээс ирсэн нийт 23 санал хүсэлтээс богино хугацаанд санхүү зарцуулагдахгүйгээр шийдвэрлэх боломжтой 11 саналыг бүрэн шийдвэрлэж зохион байгуулалтыг хийсэн, хөрөнгө санхүү шаардагдах 7, боловсон хүчний талаар 5 тус тус санал бүртгэгдсэн.

Иргэдэд өргөдөл, санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн талаар хариу мэдээлж ажилласан

Бүртгэгдсэн гомдлыг мөрөөр хийж хэрэгжүүлсэн ажил:

1. Багахангай дүүргийн ЗДТГ-ийн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэний асуудал хариуцсан мэргэжилтэн н.Дашдэлэгт гомдол гаргаж байна. Дашдэлэг нь өмнө нь Багануур дүүргийн ЭМТ-д ажиллаж байхдаа удаа дараа буруу эмчилгээ оношилгоо хийж иргэдэд хохирол учруулж байсан. Үүний нэг нь манай хүүхдэд тохиолдсон явдал юм. Би маш их гомдолтой байна. Иймд дээрх асуудлыг холбогдох байгууллагаас нягтлан шалгаж, үнэн зөвийг тогтоон шийдвэрлэж өгнө үү. Тухайн үед ажиллаж байсан Эрүүл мэндийн төв нь уг асуудлыг өмгөөлж, хамгаалсан байж болзошгүй тул, шударга шалгалт хийхийг хүсэж байна.
 - 2026 оны 02 дугаар сарын 26-ны өдөр уг гомдлыг хүлээн авч байгууллагын чанарын багийн гишүүд иргэнтэй уулзаж мэдээлэл авсан ба иргэний гаргасан хүсэлтийн дагуу байгууллагын удирдлага тухайн өдөр иргэнтэй уулзсан.
 - Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд гаргасан гомдлийн хамрах хугацаа 2024 оны 01 дүгээр сараас 05 дугаар сарын хугацаа хамаарч байгаа болон тухайн үед ажиллаж байсан эмч нар тодорхой шалтгааны улмаас одоогоор ажиллаагүй тул уг

гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй талаар албан бичгийг НЭМГ, ЭМЯ-д хүргүүлсэн ба тухайн иргэний гомдол нь шүүх хяналтын байгууллагаар шалгагдсан.

- Мөн тухайн гомдол нь одоогийн үзүүлж байгаа тусламж үйлчилгээ болон ажиллаж байгаа эмч, эмнэлгийн ажилчдад хамраалагүй тул байгууллагын гомдолд бүртгэл хийгээгүй ба тухайн асуудлыг байгууллагын хэмжээнд дахин гаргахгүй байх нөхцлийг бүрдүүлж эрсдлийг тооцож эмч, эмнэлгийн ажилчдын ур чадварыг сайжруулах чиглэлээр 2 удаагийн сургалт, уулзалт ярилцлагыг зохион байгуулж хяналтыг сайжруулж ажилласан.

Цаашид энэ төрлийн гомдол гаргахгүй байх талаар хэрэгжүүлсэн ажил

- Эмч эмнэлгийн ёс зүй харьцаа хандлагыг сайжруулах чиглэлээр байгууллагын дотоодын сургалтаар "Хандлага-Харьцаа" сэдэвт сургалтыг 1 удаа зохион байгуулсан.
- Ёс зүйн дүрмээр танин мэдэхүйн АХА тэмцээн зохион байгуулсан.
- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар, иргэдэд өгөх зөвлөгөөг сайжруулах чиглэлээр 16 заалттай төлөвлөгөө боловсруулан батлуулж хэрэгжилтийг ханган байгууллагын дэмжлэг хяналтыг сайжруулан, мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө өгөх ажлыг эрчимжүүлэн ажиллаж байна.

Ёс зүй, харьцаа хандлагыг сайжруулах эрсдлээс сэргийлж

- Байгууллагын дотоодын сургалтаар ёс зүй чиглэлээр 2 удаагийн сургалтыг зохион байгуулж давхардсан тоогоор 24 ажилтанг хамруулсан.
- Ажилчдын мэдлэгийг бататгах зорилгоор эмч эмнэлгийн ажилчдын ёс зүйн дүрэм, журмаар 1 удаа АХА тэмцээнийг зохион байгуулж 27 ажилтан хамрагдсан.



Х.ГАНБАТ

Г.ГАНТУЯА