

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг шийдвэрлэсэн товч тайлан

Эрүүл мэндийн яам “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдол шийдвэрлэх тухай” хуулийн 7 дугаар зүйлд заасан нийтлэг үүргийг хэрэгжүүлэх хүрээнд иргэд, өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрэн хангах зорилгоор гомдол, санал хүсэлтийг бичгээр, утсаар, цахимаар Аймгийн ЗДТГ-ын 70353511 утас болон биечлэн хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

Иргэдээс 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар өссөн дүнгээр нийт 174 өргөдөл, гомдол ирүүлсэнээс 100% шийдвэрлэсэн. /Хүснэгт 1/

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 64 /36.7%/ нь бичгээр, 88 /50.5%/ нь цахимаар 22/12.6%/ нь биечлэн ирж гомдол санал хүсэлтээ илэрхийлсэн байна./Хүснэгт 2/

Өргөдөл гомдлын 91.3% нь хүсэлт, 8.6 % нь гомдол байна. /Хүснэгт-3/

Агуулгын хувьд нийт өргөдлийн 60 буюу 32.6%-нь ӨЭМТ-ийн эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой асуудал зонхилж байгаа бөгөөд 29.3% нь Коронавируст халдвар Ковид 19-тай холбоотой, Эмч, ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 7.4%, ЭМГ-ын албан хаагчдын дотоод асуудал 20.1%-ийг эзэлж байх бөгөөд харин ӨЭМТ-ийн Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой гомдол 15 буюу 8.6% бүртгэгдэж шийдвэрлэгдсэн байна.

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

Хүснэгт-1

Д/д	Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				Шийдвэрлэлтийн хувь
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтэрүүлсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа болоогүй	
1	ЭМГ	86	86	-	-	-	100%
2	ӨЭМТ	88	88	-	-	-	100%
	Нийт	174	174				100%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт/ Хэлбэрээр/

Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				Бусад
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар	Биечлэн уулзсан	
1	ЭМГ	86	64		-	22	
2	ӨЭМТ	88	-	88	-		
	Нийт	174	64	88		22	

Өргөдөл, гомдлын агуулга

Хүснэгт -3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Коронавруст халдвар Ковид 19-тай холбоотой /Маск зүүх, төлбөртэй төлбөргүй шинжилгээ, ариутгал халдваргүйтгэл, шинжилгээ өгөх, вакцин хийлгэх/	51	29.3%
2	ӨЭМТ-ийн эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	60	34.4%
3	Эмч, ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	13	7.4%
4	ЭМГ-ын албан хаагчдын дотоод асуудал /нийгмийн асуудал, чөлөө хүсэх, ажил хавсрах, гарах	35	20.1%
5	ӨЭМТ-ийн Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой /Гомдол-12/, ХХЭМБ /3/	15	8.6%

---oOo---