

## НИЙСЛЭЛИЙН ТҮРГЭН ТУСЛАМЖИЙН ТӨВ

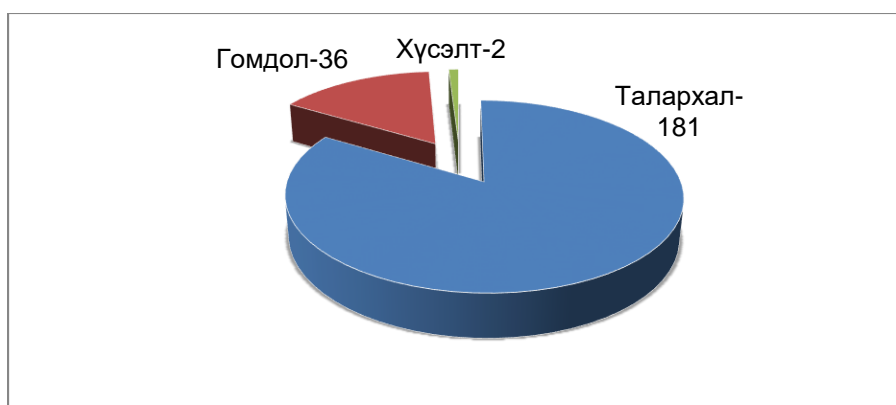
### АЛБАН ТУШААЛТАНД ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН 2020 ОНЫ ХАГАС ЖИЛИЙН ТАЙЛАН

2020 оны 7 дугаар сарын 03

Улаанбаатар хот

№	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Нийт тоо	Хэлбэр				Агуулга					Шийдвэрлэж хариу өгсөн		Шийдвэрлэ ж байгаа	
			Амаар /бичгээр/ Утсаар	Цахим хэлбэрээр	Дээд байгууллагаас	Талархал	Санал	Хүсэлт	Гомдол	Мэдэгдэл	Хуулийн хугацаанд хариу өгсөн	Хугацаа хэтэрч хариу өгсөн	Хугацаа болоогүй	Хугацаа хэтэрсэн	
1	Цахим програмд бүртгэгдсэн	188	-	-	188	-	168	-	2	18	-	188	-	-	-
2	Цахим програмд бүртгэгдээгүй	31	7	18	-	6	13	-	-	18	-	31	-	-	-
Нийт		219	7	18	188	6	181	-	2	36	-	219	-	-	-

1. 2020 оны хагас жилд 219 өргөдөл гомдол ирсэн. Үүнээс талархал 181, гомдол 36, хүсэлт 2 бүртгэгдсэн байна. Хүснэгт-1



2. Өргөдөл гомдлыг ирсэн хэлбэрээр нь үзэхэд:

- ✓ Цахим програмд бүртгэгдсэн 188 өргөдөл гомдол ирснээс Засгийн газрын 11-11 төв, 1800-1200 оператораас
  - Талархал-168
  - Гомдол-18
  - Хүсэлт-2 тус тус ирсэн.

- ✓ Цахим програмд бүртгэгдээгүй 31 өргөдөл гомдол ирсэн. Үүнд:
  - Дээд байгууллагаас 6 гомдол,
  - Биеэр болон утсаар 12 гомдол, талархал 13 тус тус ирсэн байна.
- 3. Талархлыг 195 эмч, 154 жолооч, 12 сувилагчид, давхардсан тоогоор 361 хүний нэр дээр болон нийт хамт олонд угаарын хийн хордлогын үед цаг алдалгүй тусламж үзүүлсэнд, гэрт нь хүндрэлгүй эх барьж авсанд, амь нас аварсанд, зөвлөн тусалсанд, түргэн шуурхай ирж үйлчилсэнд талархсан талархлууд байна.
  - Ирсэн талархлыг ирсэн өдөрт нь 1-2 минутын дотор шийдвэрлэн хариулж бүртгэн, байгууллагын цахим сайтад байршуулан алдаршуулсан ба 1, 2 дугаар улирлын урамшуулалд хамруулан ажиллаж байна.



- 4. Гомдол 36-ыг судалж үзэхэд:
  - Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой тохиолдол-15
  - Харьцаа хандлагатай холбоотой тохиолдол-13
  - Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний дагуу үйлчилсэн, үндэслэлгүй гомдол 5
  - Тус төвд хамааралгүй 3 гомдол байсан.

Дээрх гомдол, тохиолдлоос хүүхдийн утсан харилцааны тохиолдол нь 8 байсан. Иймд хүүхдийн тусламж үйлчилгээг сайжруулахаар 5 дугаар сард 1 сарын аян зохион байгуулж ажилласнаар 2 дугаар улиралд гомдлын тоо буурч, нийт талархал 3 дахин нэмэгдсэн.

Гомдлыг судалж, эцэслэн шийдвэрлэж, хариуг утсаар болон биеэр харилцан ярилцаж, мэдээлэл солилцож гомдол/хүсэлт 100% эергээр шийдэгдсэн.
- 5. Албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдол дунджаар 6 шат дамжлагаар ирсэн.
- 6. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 17 цаг 30 минут байна..

7. Өргөдөл гомдлын дагуу хийсэн ажлууд:

- Гомдлыг салбарын чанарын багийн болон чанарын албаны нийт 17 удаагийн хурал хийсэн.
- Хурлаас 18 удаагийн 44 эмч, ээлжийн ахлагч нарт мэдлэг мэргэжлээ сайжруулах чиглэлээр эмнэл зүйн тохиолдолд суурилсан хичээл бэлдэж салбар, төвүүдэд давхардсан тоогоор 356 эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн нарт 10 сэдвээр, 25 удаагийн сургалтыг зохион байгуулсан байна.
- Салбаруудын хариуцах алба, салбарт анхааруулж, 3 удаа зөвлөмж гарган, эмч нарт танилцуулж судлуулан ажилласан.



- Хагас жилийн өргөдөл гомдлыг удирдлагад танилцуулан ажилласан.

ЭМТҮЧАБАлба