

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТЭД ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН (2025 ОН)

Нэг. Үндэслэл

Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлд заасан нийтлэг үүргийг хэрэгжүүлэх, мөн түүнчлэн Монгол Улсын Тэргүүн шадар сайд бөгөөд Эдийн засаг, хөгжлийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар баталсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын дагуу Эрүүл мэндийн салбарын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээллийг нэгтгэн дүн шинжилгээ хийсэн болно.

Тайланд Эрүүл мэндийн яамны харьяа 16 төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, 2 агентлагийн мэдээллийг хамруулсан болно.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлын бүтэц, чиг хандлага

Тайлант хугацаанд иргэдээс нийт 20,538 өргөдөл, гомдол ирсэн нь өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад эрс өсөлттэй байна. Нийт өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь ангилж үзвэл, 85.9 хувь нь хүсэлт, 12.5 хувь нь гомдол, 1.4 хувь нь санал, 0.2 хувь нь мэдээлэл байна.

Харин өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан сувгаар ангилж үзвэл, биечлэн 45.1 хувь, цахимаар 24.8 хувь, утсаар 15.1 хувь, Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжиж ирсэн 9.5 хувь, албан бичгээр 5.3 хувь нь хандсан байна.

Цахим болон утасны сувгаар ирсэн өргөдөл, гомдлын эзлэх хувь 2024 оны мөн үетэй харьцуулахад тогтвортой өссөн нь иргэд төрийн үйлчилгээг авахдаа уламжлалт хэлбэрээс татгалзан, цахим болон түргэн шуурхай харилцаанд суурилсан сувгийг илүүд үзэх хандлага бодитоор төлөвшиж буйг харуулж байна. Энэхүү өөрчлөлт нь төрийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай байдалд тавигдах иргэдийн хүлээлт нэмэгдсэнийг илтгэхийн зэрэгцээ байгууллагын дотоод үйл ажиллагааг цахимжуулах шаардлага улам бүр чухал болж байгааг харуулж байна.

Эрүүл мэндийн яам нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг байгууллагын удирдлагын нэгдсэн цахим систем болох Эйбл программ (www.intranet.gov.mn) -д бүртгэн, холбогдох хууль тогтоомж, журмын дагуу хянан шийдвэрлэж, шийдвэрлэлтийн талаарх хариуг албан бичиг, утас болон цахим хаягаар иргэдэд хүргэж ажилласан болно.

Тайлант хугацаанд иргэдээс ирүүлсэн нийт 20,538 өргөдөл, гомдол, санал, мэдээллийн 20,168 буюу 98.2 хувь нь шийдвэрлэгдсэн бол 370 буюу 1.8 хувь нь шийдвэрлэгдээгүй байна. Шийдвэрлэгдээгүй өргөдөл, гомдлын 210 нь шийдвэрлэх хугацаа болоогүй, 8 нь харьяаллын дагуу хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн, 664 нь хуульд заасан 30 хоногийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн, 10 нь шийдвэрлэх хугацааг сунгасан боловч 60 хоногийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн гэсэн бүтэцтэй байна. Дэлгэрэнгүйг Хүснэгт 1 -д үзүүлэв.

Өргөдөл, гомдлын төрөл

Хүснэгт 1

Д/д	Төрөл	Бодит тоо		Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь (2025 он)
		2024 он	2025 он	
1	Гомдол	2845	2571	12.5
2	Мэдээлэл	3458	37	0.2
3	Санал	408	294	1.4
4	Хүсэлт	2273	17636	85.9
Нийт		8984	20538	100

Өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл:

- ✓ Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой - 307;
- ✓ Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүссэн - 209;
- ✓ Эмч, ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой - 136;
- ✓ Бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, цахим бүртгэл, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, битүүмж гаргах, шалгалт, багц цагийн тодорхойлолт гэх мэт) -152

өргөдөл, гомдол тус тус хүлээн авсан байна.

Гурав. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийсэн байдал

3.1. Тайлан ирүүлэлтийн байдал

Хуулийн хугацаанд төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, агентлаг зэрэг нийт 15 байгууллага тайлангаа ирүүлсэн байна.

Харин 4 байгууллага тайлангаа хугацаа хоцруулан ирүүлсэн бөгөөд үүнд Геронтологийн үндэсний төв, Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Нийгмийн эрүүл мэндийн үндэсний төв, Арьсны өвчин судлалын үндэсний төв тус бүр 1 хоногоор хугацаа хоцорч тайлан ирүүлсэн байна.

Мэдээ, тайланг зөрүүтэй ирүүлсэн 5 байгууллага байгаа бөгөөд үүнд Халдварт өвчин судлалын үндэсний төв, Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв, Геронтологийн үндэсний төв, Эх, нярай, эмэгтэйчүүдийн үндэсний төв-II, Сэтгэцийн эрүүл мэндийн төв багтсан байна.

Эрүүл мэндийн яам 3 дугаар улиралд 1,004 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан бөгөөд үүнд ёс зүй, архивын тодорхойлолт авах хүсэлт багтсан байсныг жилийн эцсийн тайлан нэгтгэлийн үеэр хасч тооцсон болно.

3.1.2. Өргөдөл, гомдлыг эрх зүйн үндэслэлтэй шийдвэрлэсэн эсэх, шийдвэрлэлтийн талаар өргөдөл, гомдол гаргагчид хариу мэдэгдсэн эсэх, мэдэгдсэн хэлбэр

Тайлант хугацаанд нийт 20,538 өргөдөл, гомдол хүлээн авснаас 20,168 (98.2%) өргөдөл, гомдлыг бүрэн шийдвэрлэсэн.

Бүрэн шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын хувьд гомдол гаргагчид дараах хэлбэрээр хариу хүргүүлж мэдэгдсэн байна. Үүнд:

- ✓ Албан бичгээр - 3,154 (15.7%);
- ✓ Цахимаар - 8,790 (43.6%);
- ✓ Утсаар - 6,412 (31.8%);
- ✓ Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр - 1,812 (8.9%).

3.1.3 Шийдвэрлээгүй болон хангалтгүй шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын шалтгаан

Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газраас 2024 онд гэрээт хувийн хэвшлийн эмнэлгүүдтэй гэрээ байгуулж, нийт 290 тэрбум төгрөгийн тусламж, үйлчилгээг худалдан авсан бол 2025 онд 236 эмнэлэгтэй 163 тэрбум төгрөгийн тусламж, үйлчилгээ худалдан авахаар гэрээ байгуулан ажилласан. Төсвийн хэмжээ буурсантай холбоотойгоор хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагууд даатгалаар үйлчлэх боломж хязгаарлагдаж, үүнтэй холбоотойгоор иргэдээс “хувийн эмнэлэг даатгалаар үйлчлэхгүй байна” гэсэн гомдол тогтмол ирсээр байгаа боловч уг асуудал нь хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй гэрээ, тушаал, шийдвэртэй шууд холбоотой тул тухайн асуудлыг богино хугацаанд бүрэн шийдвэрлэхэд бодлогын болон зохицуулалтын хувьд хязгаарлалттай байсан байна.

Эрүүл мэндийн даатгалын үндэсний зөвлөлийн 2025 оны 04 дүгээр тогтоолын дагуу цочмог болон төлөвлөгөөт тусламж, үйлчилгээг гүйцэтгэлээр санхүүжүүлэх, архаг үеийн тусламж, үйлчилгээнд сар бүрийн төсөв тогтоон гэрээлэх зохицуулалтыг хэрэгжүүлж эхэлсэн. Уг зохицуулалтын хүрээнд хүлээгдэж болох тусламж, үйлчилгээний тоо хэмжээнд хязгаарлалт тогтоогдож, эрүүл мэндийн байгууллагуудад хүлээгдэл нэмэгдсэнтэй холбоотой гомдлын тоо өсөх хандлагатай болсон бөгөөд зарим өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд хуульд заасан хугацаанд багтаахад хүндрэл үүссэн байна.

Мөн иргэдээс ирүүлсэн гомдол болон төлөвлөгөөт газар дээрх хяналт шалгалтаар даатгалаар хөнгөлөгдөх эмийн нөөц хангалтгүй байгаа зөрчил илэрч, холбогдох тогтоол, гэрээний заалтын дагуу зөрчлийг арилгуулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлж байна. Гэсэн хэдий ч даатгалаар хөнгөлөгдөх эмийн үнийн тариф нь зах зээлийн бодит үнэтэй харьцуулахад хангалтгүй байгаа тул эмийн сангууд даатгалаар хөнгөлөгдөх эмийн хангалт, нөөцийг бүрдүүлэх боломж хязгаарлагдмал хэвээр байгаа тухай тайлбар өгч байна. Иймд дээрх нөхцөл байдлыг цогцоор нь судалж, бодлогын түвшинд авч үзэн зохицуулалт, хяналтын тогтолцоог боловсронгуй болгохгүй тохиолдолд ижил төрлийн зөрчил цаашид давтан гарах эрсдэл хадгалагдаж байна.

3.1.4. Шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэрийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан байдал, өсөлт, бууралтын шалтгаан нөхцөл

Хүснэгт 2

Д/д	Хариу өгсөн хэлбэр	2024 он	2025 он	Өсөлт/Бууралт
1	Албан бичгээр	3,298	3,154	-144
2	Цахимаар	496	8,790	+8,294
3	Утсаар	1,974	6,412	+4,438
4	11-11 төв	2,275	1,812	-463
Нийт		8,043	20,538	

Хүснэгт 2-т үзүүлснээр өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, хариу өгсөн хэлбэрийн бүтцэд тайлант хугацаанд мэдэгдэхүйц өөрчлөгдсөн байна.

Албан бичгээр шийдвэрлэж хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо 2024 онд 3,298 байсан бол 2025 онд 3,154 болж, 144-өөр буурсан байна. Энэхүү бууралт нь тодорхой баримт бичиг, албан ёсны хариу шаардахгүй, шуурхай шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг цахим болон утасны хэлбэрээр шийдвэрлэх чиг хандлага нэмэгдсэнтэй холбоотой байна гэж дүгнэв.

Цахимаар шийдвэрлэж хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо 2024 онд 496 байсан бол 2025 онд 8,790 болж, 8,294-өөр өссөн нь тайлант хугацаанд хамгийн өндөр өсөлттэй үзүүлэлт болж байна. Энэ нь Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газарт иргэдээс цахим сувгаар ирүүлэх хүсэлт, гомдлын тоо эрс нэмэгдсэн, мөн шийдвэрлэлтийг цахимаар хүргэх эрх зүйн болон техникийн боломж бүрдэж, иргэдийн хэрэглээний дадал хэвшил тогтсон байдалтай шууд холбоотой байна.

Утсаар шийдвэрлэж хариу өгсөн өргөдөл, гомдлын тоо 2024 онд 1,974 байсан бол 2025 онд 6,412 болж, 4,438-аар нэмэгдсэн байна. Энэхүү өсөлт нь эмнэлгийн цаг авах, цаг цуцлуулах, битүүмж арилгах зэрэг тухайн цаг хугацаанд шуурхай тайлбар, зөвлөгөө өгөх замаар шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг утсаар шийдвэрлэсэнтэй холбоотой юм.

Харин Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин ирсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тоо 2024 онд 2,275 байсан бол 2025 онд 1,812 болж, 463-аар буурсан байна. Уг бууралтын гол шалтгаан нь 11-11 төвөөр дамжин ирсэн өргөдөл, гомдлын нийт тоо 2024 онд 2,926, 2025 онд 1,960 буюу 966-аар буурсан нөхцөл байдалтай холбоотой байна.

Дүгнэлт:

Шийдвэрлэж хариу өгсөн хэлбэрийн бүтцэд гарсан өөрчлөлтөөс харахад иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагаа улам бүр цахим болон утасны сувагт төвлөрөх хандлага ажиглагдаж байна. Энэ нь иргэдэд илүү хүртээмжтэй, шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх боломжийг нэмэгдүүлж байгаа боловч нөгөө талаас тухайн сувгуудаар ирэх өргөдөл, гомдлын ачаалал огцом нэмэгдэж, хүний нөөц, зохион байгуулалт, хяналтын тогтолцоог илүү оновчтой төлөвлөх шаардлагыг бий болгож байна.

Иймд цаашид шийдвэрлэлтийн хэлбэрүүдийн тэнцвэрийг хадгалах, цахим болон утасны шийдвэрлэлтийн чанар, хяналтыг сайжруулах нь зүйтэй байна.

3.2. Гомдлын агуулга, шийдвэрлэлтэд хийсэн дүн шинжилгээ

3.2.1. Гомдлын агуулга

Эрүүл мэндийн салбарын хэмжээнд 2025 оны тайлант хугацаанд иргэдээс нийт 2,571 гомдол хүлээн авч, холбогдох хууль тогтоомж, журмын дагуу шийдвэрлэн ажилласан байна. Гомдлын агуулгын дийлэнх хувийг эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эрүүл мэндийн даатгалын зохицуулалт, эмийн хүртээмж, эмч, ажилтны харилцаа, ёс зүйтэй холбоотой асуудлууд эзэлж байгаа нь салбарын бодлого, зохицуулалт, үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулах шаардлага хэвээр байгааг харуулж байна.

Эрүүл мэндийн даатгалын бодлого, Эрүүл мэндийн даатгалын үндэсний зөвлөлийн тогтоол, шийдвэрийн өөрчлөлттэй уялдсан, цаг үеийн шинжтэй гомдол тодорхой хугацаанд олноор ирсэн боловч зохицуулалтыг сайжруулж, мэдээлэл,

зөвлөгөөг олон нийтэд тухай бүр хүргэсний үр дүнд гомдлын тоо буурах хандлага ажиглагдсан байна.

Тайлант хугацаанд Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар нийт 343 гомдол хүлээн авснаас эрүүл мэндийн даатгалын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 79 гомдол (23%), шимтгэл төлөлттэй холбоотой 65 гомдол (19%), Эрүүл мэндийн даатгалын үндэсний зөвлөлийн шинэчилсэн тогтоолтой холбоотой 61 гомдол (17.7%), гэрээт эмийн сантай холбоотой 31 гомдол (9.3%) байна.

Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар нийт 149 гомдол хүлээн авснаас эмийн сан, эмийн чанар, эмийн бүтээгдэхүүнд хяналт, шалгалт хийлгэхтэй холбоотой 69 гомдол (46.5%), эм, тарианы хүртээмж, тасалдал, эмийн үнийн өсөлттэй холбоотой 57 гомдол (38.3%) эзэлж байна.

3.2.2. Хугацаа хоцорч шийдвэрлэгдсэн байдлын дүн шинжилгээ

Хугацаа хоцорч шийдвэрлэгдсэн байдлын тухайд Эрүүл мэндийн яам болон Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газарт хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн гомдол бусад байгууллагатай харьцуулахад олон бүртгэгдсэний учир шалтгаан нь ирүүлсэн гомдол нь бодлого, тогтоол, шийдвэртэй уялдсан, олон шатны хэлэлцүүлэг шаардсан бөгөөд тодорхой хугацаа зарцуулж байж бүрэн шийдвэрлэгдэх нөхцөлтэй холбоотой гэж дүгнэж болно.

Ялангуяа Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газарт хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн 544 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн нь шийдвэр гаргах дотоод зохион байгуулалт, хэлэлцэх шат дамжлагыг цаашид илүү оновчтой болгох шаардлага байгааг харуулж байна. Хугацаа хэтрүүлсэн нь даатгалын бодлого, ЭМДҮЗ-ын шинэ тогтоол, шийдвэртэй холбоотой, олон шат дамжлагатай, тодорхой хугацаа шаардсан өргөдөл, гомдолтой холбоотой байсан байна. Тус газраас хугацаа хэтрүүлсэн өргөдөл, гомдлын нөхцөл байдлыг хэлэлцэж, шуурхай оновчтой шийдвэрлэж байх зорилгоор Даргын зөвлөлийн шуурхай хурлаар хэлэлцүүлж, тэдгээр өргөдөл, гомдлыг богино хугацаанд буюу 14 хоногт багтаан шийдвэрлэхээр зохицуулсан байна. Уг арга хэмжээ нь хугацаа хэтрүүлэлтийг бууруулах, иргэдэд шуурхай хариу өгөхөд чиглэсэн зохион байгуулалтын арга хэмжээ болсон гэж үзэж байна.

Эрүүл мэндийн яамны түвшинд хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн нийт 94 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна. Эдгээр гомдлыг агуулгаар авч үзвэл эмнэлгүүд иргэдэд эрүүл мэндийн даатгалаар үйлчилгээ үзүүлэхгүйгээр төлбөр авч байгаа асуудал, эрх бүхий албан тушаалтны баталсан тушаал, шийдвэр, дархлаажуулалтын товлалыг эсэргүүцсэн эсэргүүцэл, иргэдийн аж амьдралын нөхцөл байдалтай холбоотой санал, хүсэлт, ёс зүйн зөрчилтэй холбоотой гомдол, эрүүл мэндийн урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэх үйл ажиллагааг зогсоосонтой холбоотой асуудлууд, цахим системтэй холбоотой санал, хүсэлтүүд дийлэнх байсан бөгөөд тэдгээрийг шийдвэрлэх явцад хугацаа хэтэрсэн байна.

3.2.3. Оновчтой, үр дүнтэй, бодитой шийдвэрлэсэн эсэхэд тухайн иргэн, хуулийн этгээдтэй холбогдож хийсэн судалгааны байдал, дүн

Тайлант хугацаанд нийт 2,571 өргөдөл, гомдлоос түүвэрлэн авч, 5 хувь буюу 128 иргэнтэй утсаар холбогдож, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн чанарт сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийсэн. Утсаар холбоо барьсан иргэдийн өргөдөл, гомдлын агуулга дараах байдлаар хуваарилагдсан:

- ✓ Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой - 40 иргэн (31.2%);
- ✓ Эмч, ажилтны харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой - 10 иргэн (7.8%);
- ✓ Эм, эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийн чанар, хүртээмжтэй холбоотой - 11 иргэн (8.5%);
- ✓ Эмнэлгийн цаг авах, битүүмжтэй холбоотой - 17 иргэн (13.2%);
- ✓ Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой - 5 иргэн (3.9%);
- ✓ Бусад асуудал - 45 иргэн (35.1%).

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг “Маш сайн” (5), “Сайн” (4), “Дунд” (3), “Муу” (2), “Маш муу” (1) оноогоор дүгнэсэн бөгөөд үнэлгээнд хамрагдсан иргэдийн сэтгэл ханамжийн дүнг дор үзүүлэв:

- ✓ “Маш сайн” (5 оноо) – 35 иргэн, 27.3%;
- ✓ “Сайн” (4 оноо) – 16 иргэн, 12.5%;
- ✓ “Дунд” (3 оноо) – 31 иргэн, 24.2%;
- ✓ “Муу” (2 оноо) – 26 иргэн, 20.3%;
- ✓ “Маш муу” (1 оноо) – 20 иргэн, 16.9%.

Утсаар холбогдож, чанарын үнэлгээ хийхэд иргэдээс дараах нийтлэг санал, зөвлөмжүүд гарсан. Үүнд:

- ✓ Иргэнд эргэж заавал хариу өгдөг байх;
- ✓ Сахарын болон хүнд өвчтэй, өндөр настай иргэдийн эмийг улсаас олгох;
- ✓ Эмнэлгийн цаг авахад үүсдэг хүндрэл, чирэгдлийг бууруулах, автоматжуулалтыг зохистойгоор нэвтрүүлэх;
- ✓ Иргэдийг зөвлөгөө, мэдээллээр хангаж, чиглэл өгөх.

Энэхүү хяналт, үнэлгээний ажлыг Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны А/50 дугаар тушаалаар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журам”-ын дагуу зохион байгуулсан болно.

Мөн 2024 онд Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газарт иргэдээс ирсэн дийлэнх гомдол нь ЭМДҮЗ-ийн 08, 06 дугаар тогтоолд оруулсан өөрчлөлттэй холбоотой байсан бөгөөд амбулаторийн эмчийн үзлэгийн хугацаа, амбулаторийн цогц тусламж, үйлчилгээ авахад үүссэн битүүмж зэрэг цаг үеийн шинжтэй гомдлуудыг хамарсан байна. Тогтоол, шийдвэрийн ойр ойрхон өөрчлөлттэй холбоотойгоор иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг ЭМДҮЗ-ийн шинэчлэгдсэн тогтоолд тусгаснаар нийт өргөдөл, гомдлын тоо буурах хандлага ажиглагдсан гэж үзэж байна.

Олон нийтэд мэдээлэл хүргэх, цаг үеийн шинжтэй мэдээ, зөвлөмжийг олон нийтэд түгээх ажлыг постер, рийл, контент бэлтгэн хүргэх замаар зохион байгуулсан нь иргэдэд үйлчилгээний талаарх ойлголт, мэдээллийг нэмэгдүүлэхэд дэмжлэг болсон гэж дүгнэж байна.

Нэгдсэн дүгнэлт

Эрүүл мэндийн салбарын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагаа 2025 онд илүү цахимжсан, шуурхай болсон байна. Гэсэн хэдий ч зарим давтан,

хугацаа хэтрүүлсэн өргөдөл, хамааралгүй гомдол, даатгалын зохицуулалттай холбоотой шийдвэрлэхэд хүндрэлтэй асуудал байсаар байна.

Цаашид зохион байгуулалт, хяналтын тогтолцоог сайжруулж, иргэдэд ил тод, шуурхай, хүртээмжтэй үйлчилгээ хүргэх арга хэмжээг тогтмол хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна.

Цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал

Хяналт-шинжилгээний дүнд үндэслэн дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэхийг санал болгож байна. Үүнд:

1. Иргэн, хуулийн этгээдийн зүгээс нэг асуудлаар давтан ирүүлж буй өргөдөл, гомдлоос үүдэлтэй зөрчил, давхардал, хийдлийг арилгах, зохион байгуулалтын арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх. Давтан ирүүлэхээс сэргийлсэн техникийн шийдлийг боловсруулан мөрдүүлэх илүү үр дүнтэй.

2. Нэг агуулга бүхий байнгын шинжтэй, олон тоогоор бүртгэгдэж буй өргөдөл, гомдлыг бичиг хэрэгт бүртгүүлэхгүйгээр цахимаар хүлээн авч, шийдвэрлэлтийг цахимаар шуурхай хүргүүлэх боломжтой системийг нэвтрүүлэх асуудлыг судалж, шийдвэрлэх.

3. Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журмыг үйл ажиллагаандаа чанд мөрдөж, тогтмол хяналт тавих.

4. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэхдээ санал, хүсэлт, гомдол, мэдэгдэл, тодорхойлолт зэрэг агуулгыг тодорхой, үнэн зөв, бүрэн бүртгэх.

Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв, агентлагт:

1. Өргөдөл, гомдлыг хүндрэл, чирэгдэлгүйгээр, хугацаанд нь, шуурхай, үнэн зөв шийдвэрлэж хариу өгч байх. (Шаардлагатай тохиолдолд шийдвэрлэх хугацааг нэг удаа дээд шатны удирдах албан тушаалтнаар сунгуулж болно)

2. Хүлээн авсан өргөдөл, гомдолд албан бичгээр хариу хүргүүлэх бөгөөд хариу хүргүүлэх албан бичгийг монгол хэлний дүрмийн дагуу утга төгөлдөр, найруулга сайтай, үг үсгийн алдаагүй, ойлгомжтой байдлаар үйлдэж хэвших.

Засгийн газрын иргэд, олон нийттэй харилцах 11-11 төвд:

1. Эрүүл мэндийн яамны чиг үүрэгт хамааралгүй өргөдлийг (жишээ нь эмнэлгийн авто зогсоол, бусад яамны чиг үүрэг, нийслэлийн эрүүл мэндийн газартай холбоотой гэх мэт) шууд www.intranet.gov.mn системээр буцаах, ангилах механизм нэвтрүүлэх. Өмнө нь хамааралгүй өргөдөл, гомдлыг www.intranet.gov.mn системээр буцаах боломжтой байсан бол энэ боломжийг болиулснаас хамааралгүй гомдол хүлээн авах хэмжээ нэмэгдсэн.

2. Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлыг www.intranet.gov.mn системд хаалт хийсэн тохиолдолд автоматаар 11-11 төвийн системд “шийдвэрлэгдсэн” гэсэн төлөвт шилжих функц нэвтрүүлэх.

3. 11-11 төвд ирсэн бүх өргөдөл, гомдлыг хамааралтай эсэхээр ангилж, холбогдох байгууллагад шуурхай шилжүүлэх. Ингэснээр давтан гомдол, хоцрогдол үүсэх эрсдэлийг бууруулах зорилготой Энэ нь давхар ажил, гар ажиллагааг багасгаж, мэдээллийн урсгал, хариу үйлчилгээг хурдан, алдаа багатай болгоно.

Цаашид хэрэгжүүлэхийг санал болгож буй арга хэмжээ нь иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих тогтолцоог сайжруулж, давтан зөрчил үүсэхээс сэргийлэх, мэдээллийн урсгал, хариу үйлчилгээг шуурхай, ил тод байлгахад чиглэгдэж байгаа болно.

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ
САЛБАРЫН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ,
ҮНЭЛГЭЭ, ДОТООД АУДИТЫН ГАЗАР

2026.05.12