

2024 оны 12 сарын 20-ны байдлаар

Байгуулагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр			
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн
	1	2		3	4			
	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн
АӨСҮТ		66			5			61

2023 оны мөн үетэй харьцуулсан дүн

Байгуулагын нэр	Өргөдөл гомдлын төрөл				Хүлээн авсан хэлбэр			
	Мэдэгдэл	Гомдол	Санал	Хүсэлт	Биеэр	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн
	1	2		3	4			

	Үндсэн хууль, бусад хууль тогтоомжид заасан хүний эрх, эрх чөлөөг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон иргэдээс гарсан хүсэлт	Төрийн байгууллага албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлт	Төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг	Байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ авах хүсэлтээс бусад	Иргэн өөрийн биеэр ирж, өргөдөл өгсөн	Байгууллагын тусгай дугаараар	Вэб сайт, аппликэйшн, сошиал флатформ, мэйл г.м	11-11 төвд бүртгэгдэн, цахимаар шилжүүлэн
		29			-7			43

Албан бичгээр	
5	
ААНБ, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн	

Албан бичгээр
5

ААНБ, хуулийн
этгээдээс албан
бичгээр ирүүлсэн

2024 оны 12 сарын 20-ны байдлаар

				Шийдвэрлэл
Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгуулла
Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо
1	2	3	4	
		61	5	

2023 оны мөн үетэй харьцуулсан дүн

				Шийдвэрлэл
Шийдвэрлэж хариу өгсөн				Бусад байгуулла
Албан бичгээр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Харьяаллын дагуу шилжүүлсэн тоо
1	2	3	4	
		43	-7	

*2024 оны 01 дүгээр улирлын дүнгээс 2023 оны мөн үеийн дүнг хаса;
*2024 оны жилийн эцсийн дүнгээс 2023 оны жилийн эцсийн дүнг хасаж з

Итийн байдал				
Игд шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				

Итийн байдал				
Игд шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /30 хоног/	Сунгалт хийсэн боловч хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн /60 хоног/	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэх боломжгүй
Хууль, хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо				

ж зөрүүг бичнэ
 өрүүг бичив.

Өргөдөл, гомдлын агуулга	Тоо	Хувь
Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	7	10,6%
Эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэлтэй холбоотой	40	60,6%
Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой	15	22,7%
Бусад / зогсоолын хүрэлцээтэй байдал/	1	1,5%
Эрүүл мэндийн даатгал төлөлт, битүүмж үүсэлттэй холбоотой	3	4,5%
	66	

***Нийт өргөдөл, гомдлыг агуулгын хувьд 4-5 ангилж бичнэ.**

Өргөдөл гомдлыг бууруулахад цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний санал	
Үйлчилгээний хандлага: Хэрэглэгчтэй харилцахдаа эелдэг, ойлгомжтой байж, сөрөг хандлага илэрхийлэхээс зайлсхийх. Хэрэглэгчийн гомдлыг анхааралтай сонсож, шийдвэрлэх явцад эерэг харилцаа үүсгэх Сургалт, хөгжүүлэлт: Ажилчдын харилцааны ур чадвар болон үйлчилгээний стандартын талаарх сургалтыг тогтмол явуулах.	
1. Харилцаа холбооны тогтолцоог сайжруулах: Эмнэлгийн холбооны шугам болон утасны үйлчилгээг тогтмол хянаж, засварлах ажлыг шуурхай зохион байгуулах. Холбооны асуудал гарсан үед орлуулах эсвэл шуурхай мэдээлэх системийг нэвтрүүлэх. 2. Иргэдэд мэдээлэл хүргэх суваг өргөжүүлэх: Цаг авах үйлчилгээг зөвхөн нэг суваг дээр төвлөрүүлэхээс зайлсхийж, олон сонголт бүхий (онлайн, аппликэйшн, чатбот гэх мэт) системийг хөгжүүлэх. Холбоо барих утас ажиллахгүй үед иргэдэд цаг авах өөр сувгийг танилцуулах талаар мэдээллийг албан ёсны цахим хуудас, нийгмийн сүлжээгээр түргэн хүргэх. 3. Үйлчилгээний тасалдлыг бууруулах: Харилцаа холбооны сүлжээний доголдлыг тогтмол шалгах дотоод хяналтын баг ажиллуулах. Иймэрхүү тасалдал үүсэх эрсдэлийг багасгах зорилгоор найдвартай сүлжээний оператортой хамтран ажиллах. 4. Гомдлын шийдвэрлэлтийн явцыг хэрэглэгчдэд мэдээлэх ил тод байдалд анхаарах. 5. Технологийн шинэчлэл хийх: Цаг авах системийн технологийн шийдлийг шинэчлэн, илүү найдвартай, хэрэглэгчдэд хялбар болгох. Онлайн цаг авах системийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, техникийн туслалцааг түргэн үзүүлэх. Сервер шинэчлэх Дээрх саналуудыг хэрэгжүүлснээр иргэдийн үйлчилгээний хүртээмж нэмэгдэж, эмнэлгийн үйл ажиллагааны чанар сайжирна.	
Үйлчлүүлэгчдэд өгсөн цагийн хуваарьт онцгой анхаарал хандуулж, хуваарийг хатуу баримтлах. Цаг хугацаа давхцах эсвэл хойшлох эрсдэлийг урьдчилан тооцоолж зохицуулах арга хэмжээ авах.	
Зогсоолын журам болон автомашиныг хэрхэн оруулах талаар тодорхой мэдээллийг иргэдэд хүргэх. Зогсоолын орц, гарц болон зөвшөөрөлтэй зогсоох талбайг тодорхой тэмдэглэгээгээр ялгах.	
Гомдол барагдуулах систем: Хэрэглэгчийн гомдол гаргах, шийдвэрлэх үйл явцыг илүү ойлгомжтой, хурдан шуурхай болгох. Гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын талаар хэрэглэгчид мэдээлэх тогтолцоог сайжруулах.	

