

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам"-ын 2 дугаар хавсралт

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2026 оны III улирлын тайлан

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдлийн тоо	Өргөдөл (хүсэлт, санал, мэдэгдэл)						Оны эхнээс өссөн дүнгээр			
			Шийдвэрлэсэн			Шийдвэрлээгүй			Хуулийн хугацаа болоогүй	Хуулийн хугацаа	Шийдвэрлээгүй	Шийдвэрлээгүй
			Хугацаагаар	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо				
A	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ХӨСҮТ	1		30		26		1					
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
Нийт дүн												

Балансын шалгалт: Багана 1=Багана (2+3+7+8+9+10); Багана (2+3)=Багана(4+5+6); Багана 1=Хавсралт 1-ын Багана (1:3);
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан: ЭТ.....
(Албан тушаал)

Д. Нарангоров
(Нэр)

Д. Нарангоров

(Гарын үсэг)

2026 оны 08 сарын 31 өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам"-ын 1 дүгээр хавсралт

Өргөдөл, гомдлын 2026 оны III улирлын тайлан

Байгууллагын нэр	МД	Өргөдөл			Гомдол	Дүн	Хүлээн авсан хэлбэр				Оны эхнээс өссөн дүнгээр		
		Хүсэлт	Санал	Мэдэгдэл			Биечлэн	Утсаар	Цахимаар	11-11 төвөөс шилжүүлсэн	Албан бичгээр	Дүн	
A	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ХӨСҮТ	1		1		30	31	3	8		20			
	2												
	3												
	4												
	5												
	6												
	7												
	8												
Нийт дүн													

Балансын шалгалт: Багана 5=Багана (1+2+3+4); Багана (6+7+8+9+10); Багана 5=Багана 11;
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан: *Лавлагаа мөргөмжлөн* *Э.Норалсараг* *Э.Норалсараг*
(Албан тушаал) (Нэр) (Гарын үсэг)

2026 оны 08 сарын 31 өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам"-ын 2 дугаар хавсралтын үргэлжлэл

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн 2026 оны III улирлын тайлан

		Гомдол										Оны эхнээс өссөн дүнгээр		
Байгууллагын нэр	МД	Гомдлын тоо		Шийдвэрлэсэн				Шийдвэрлээгүй						
		Хугацаагаар		Шийдвэрлэлтийн байдлаар				Бусад байгууллагад шилжүүлсэн						
		Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн	Хуулийн хугацаа хэтрүүлэн шийдвэрлэсэн	Иргэний талд шийдвэрлэсэн	Хууль, тогтоомжийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй	Тодорхой бус хариу өгсөн	Харьяаллын дагуу шийдэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлсэн тоо	Хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлсэн тоо	Хуулийн хугацаа болоогүй	Хуулийн хугацаа болоогүй	Шийдвэрлээгүй			
A	B	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
ХӨСҮТ	1	29		25	2	1			1					
	2													
	3													
	4													
	5													
	6													
	7													
	8													
Нийт дүн														

Балансын шалгалт: Багана 11=Багана (12+13+17+18+19+20); Багана (12+13)=Багана(14+15+16); Багана 11=Хавсралт 1-ын Багана (4);
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан:
(Албан тушаал)

Б. Нарангов
(Нэр)

(Гарын үсэг)

2026 оны 02 сарын 31 өдөр

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн
талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах,
хүргүүлэх журам"-ын 3 дугаар хавсралт

Гомдлын агуулгын 2026 оны III улирлын тайлан

Оны эхнээс өссөн дүнгээр

№	Гомдлын агуулга	МД	Гомдлын тоо	Шийдвэрлэсэн тоо
A	Б	В	1	2
Эрүүл мэндийн яам				
1	Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	1		
	Эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой	2		
	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	3		
	Ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой	4		
	Бусад асуудлаар	5		
	Дүн			
Харьяа төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг, тусгай мэргэжлийн төв				
2	Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой	6	16	52.0%
	Эмч ажилтны харилцаа хандлага Ёс зүйтэй холбоотой	7	7	22.00%
	Эмчилгээний төлбөр дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	8	1	3.50%
	Битүүмжтэй холбоотой	9	1	3.50%
	Цаг авах, цуцлах, цаг захиалгын утастай холбоотой	10		
	Өмнөх гомдлын хариу өгөөгүй асуудлаар	11	1	3.50%
	Бусад асуудлаар (тодорхойлолт авах, шинжилгээний хариу, ЭМД төлөлт, шалгалт болон багц цагийн тодорхойлолт гаргуулах г.м)	12	5	15.50%
	Дүн		31	100.00%
Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар				
3	Эрүүл мэндийн даатгалын тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой асуудлаар	13		
	Шимтгэл төлөлттэй холбоотой асуудлаар	14		
	Эрүүл мэндийн даатгалын үндэсний зөвлөлийн шинэчилсэн тогтоолтой холбоотой асуудлаар	15		
	ЭМБ-ын сонгон шалгаруулалттай холбоотой асуудлаар	16		
	Иргэн даатгуулагчийн хурууны хээтэй холбоотой	17		
	Гэрээт байгууллагын санхүүжилтийн талаар	18		
	Гэрээт эмийн сантай холбоотой	19		
	Эрүүл мэндийн даатгалын цахим системийн үйл ажиллагаа	20		
	Халамжийн тэтгэвэр авагч	21		
	Эмийн үнийн хөнгөлөлттэй холбоотой асуудлаар	22		
	Цахимд мэдээлэл засуулах талаар	23		
	Эмнэлгийн ажилтны ёс зүйн асуудлаар	24		
	Регистр ашиглан эм аваад байгаа асуудлаар	25		

	Эрүүл мэндийн даатгалаас мөнгө хасагдсан асуудлаар	26		
	Эрүүл мэндийн даатгалаар хөнгөлөгдөх төлбөрөө буцааж авах тухай	27		
	Ажилтны ёс зүйн асуудлаар	28		
	Бусад (газар хэлтсийн утасны дугаар, гэрээт байгууллагуудын мэдээлэл, аймаг орон нутгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн лавлах утас, дансны мэдээлэл гэх мэт)	29		
	Дүн			
Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар				
4	Эмийг олгох нөхцөл (жортой, жоргүй)-тэй холбоотой	30		
	Эмийн сан, эмийн чанар, эмийн бүтээгдэхүүнд хяналт, шалгалт хийлгэх тухай	31		
	Эм, тариа хүртээмж, тасалдал, эмийн үнийн өсөлтийн тухай	32		
	Монгол Улсын эмийн бүртгэлтэй холбоотой асуудлын тухай	33		
	Тусгай зөвшөөрөл, импортын лицензийн тухай	34		
	Нийт гомдол			

Балансын шалгалт: Багана 1=Хавсралт 2-ын Багана (4), Багана2=Хавсралт2-ын Багана (14+15+16);
Жич: Заавал мөрийн дагуу нийлбэр дүн тооцсон байна.

Мэдээ гаргасан: ЭТҮЧАБЭА Лавлагаа мэдээллийн ажилтан
(Албан тушаал)

(Нэр)

Б.Хоролгарав

Б.Хоролгарав

(Гарын үсэг)

2026 оны 08 сарын 31 өдөр

**ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМНЫ САЛБАРЫН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭ,
ДОТООД АУДИТЫН ГАЗАРТ**

Эрүүл мэндийн сайдын 2025 оны А/66 дугаар тушаалаар батлагдсан “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх тайлан, мэдээлэл гаргах, хүргүүлэх журам”-ын хавсралт хүснэгтийн дагуу 2026 оны III улиралд гомдол 30, санал 1, талархал 8 тус тус ирсэн байна. Үүнээс 16 гомдол буюу 52% нь эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой байгаа эрүүл мэндийн даатгалын санхүүжилт болон халдварт өвчний дэгдэлттэй холбоотой байна.

Харин эмч ажилтны харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол 7 буюу 22% нь байгаа нь ачаалалтай холбоотой байгаа тул эмч мэргэжилтэндээ ёс зүйн сургалт кредит сургалтын зохион байгуулан ажиллаж байна

Даатгалтай холбоотой мэдээллийг цахим орчинд байршуулан мэдээллээр хангаж ажиллахаар зорьж, утсаар цаг авах боломжийг нэмэгдүүлэн тусдаа нэг ажилтан гарган зөвхөн утсан дээр сууж цаг өгч ажилладаг болсон. Мөн ЭТҮЧАБЭА-ны Лавлагаа мэдээллийн ажилтан утсан 72224444 утасны 4-р шугамаар мэдээ мэдээллийг өгч мөн өргөдөл гомдлыг авч байна.

Тайлан бичсэн: ЭТҮЧАБЭА-ны ЛМА

 Б.Хоролгарав

Тайлан хянасан: ЭТҮЧАБЭА-ны дарга

 Б.Энхжаргал