

БАГАНУУР ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ

НИЙСЛЭЛИЙН ERP СИСТЕМД БҮРТГЭГДСЭН АЛБАН ТУШААЛТАНД ИРСЭН ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ
ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН 2024 ОНЫ ТАЙЛАН

2024 оны 12 дугаар сарын 26

Багануур дүүрэг

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан.

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
			Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
	1=4+7													
		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо
ННЗБ бүртгэсэн	35	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	35	100.00%	0	0.00%	35	100.00%
	64.81%	64.81%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	66.04%	64.81%	0.00%	0.00%	64.81%	64.81%
	19	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	18	94.74%	1	5.00%	19	100.00%
11-11 төвөөс ирсэн	35.19%	35.19%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	33.96%	33.33%	100.00%	1.00%	35.19%	35.19%
	54	100%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	53	98.00%	1	1.00%	54	100.00%
Нийт	100%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	98.00%	100.00%	1.00%	100.00%	100.00%

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа.	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	3	22	52	54

3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	40	74.07%
2	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	7	12.96%
3	Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний тухай	3	5.56%
4	Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай	2	3.70%
5	Хувийн хэвшлийн эрүүл мэндийн байгууллагуудын тусламж, үйлчилгээний тухай	1	1.85%
6	Эрүүл мэндийн байгууллагын тоног төхөөрөмж, техник хэрэгслийн тухай	1	1.85%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		54	100.00%

4. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	7
Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	4
Програм хангамж + Мессеж + Утсаар хариу өгсөн	9
Програм хангамж + Мессежээр хариу өгсөн	34

5. Шийдвэрлэсэн байдал

Ангилал	Тоо
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	48
Бусад	1

Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	5
-------------------------------------	---

6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

Ангилал	Нийт			Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
	Бүгд			Хугацаа хэтэрсэн		Хугацаандаа байгаа		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд			
	1=4+7			2		3		4=2+3		5		6		7=5+6	
	тоо	%		тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%	тоо	%
Багануур дүүргийн Эрүүл мэндийн төв	54	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	53	98.15%	1	1.85%	54	100.00%	

7. Өргөдөл, гомдлын төрлийн тайлан

Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Санал		Нийт
	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	
Багануур дүүргийн Эрүүл мэндийн төв	3	5.56%	17	31.48%	34	62.96%	0	0.00%	54

8. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	Багануур дүүргийн эрүүл мэндийн төв	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	1	9
		Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй		
		Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	4	
		Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	4	
		Буруу шилжүүлсэн зөрчил		

9. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тайлан

1 гомдол егр системийн шинэчлэлтэй холбоотойгоор 3.085 хоногоор хугацаа хэтэрч шийдвэрлэгдсэн байна.

Гомдлын тоо урд оны мөн үетэй харьцуулахад 1.4 дахин буурсан бол талархал мөн 2 дахин нэмэгдсэн үзүүлэлттэй харагдаж байна. Ирсэн талархлыг байгууллагын цахим сайтад, олон нийтийн сүлжээнд, чанарын албаны самбар, байгууллагын ажилчдын хаалттай группэд байршуулдаг.

Ирсэн 17 гомдлыг үзэхэд:

- Ёс зүй, харилцааны алдаа гаргасан-3
- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний алдаа-6
- Эрүүл мэндийн үйл ажиллагаатай холбоотой-5
- Үзлэгийн цаг, дугаар авах -2
- Өрхийн эрүүл мэндийн төвтэй хамааралтай 1 гомдол

10.Өргөдөл, гомдлын мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн ажил:

10.1.Эмч, эмнэлгийн ажилтнуудад ёс зүйн сургалтыг тасаг нэгж бүрээр нь орлоо.





БАТАЛСАН:

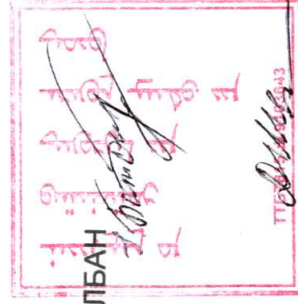
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГЫН АЛБАН
ҮҮРГИЙГ ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ

ХЯНАСАН:

ДОТООД ХЯНАЛТЫН АЖИЛТАН

ТАЙЛАН ГАРГАСАН:

ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН МЕНЕЖЕР



Г.БАТБААТАР

Д.МӨНГӨНЦАЦРАЛ

T. Bayartseren

Г.ГАНДЭЛГЭРМАА