

**СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ  
ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ, САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН**

1. Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан: 2026 оны 01 дүгээр сарын 01-ээс 2026 оны 03 дугаар сарын 25-ний байдлаар ирсэн өргөдөл, гомдлын тайлан

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа						Шийдвэрлэж хариу өгсөн						
			Хугацаанаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		
	1=4+7		2		3		4= 2+3		5		6		7=5+6		
	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	
1800-1200 дугаарын оператор	Тоо	2	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%	2	100.00 %
	Хувь	3.17%	3.17%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	3.17%	3.17%	0.00%	0.00%	3.17%	3.17%
Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	Тоо	56	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	56	100.00 %	0	0.00%	56	100.00 %
	Хувь	88.89%	88.89 %	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	88.89 %	88.89 %	0.00%	0.00%	88.89%	88.89 %
ННЗБ бүртгэсэн	Тоо	5	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00 %	0	0.00%	5	100.00 %
	Хувь	7,94%	7,94%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	7,94%	7,94%	0.00%	0.00%	7,94%	7,94%
Нийт	Тоо	63	100%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	63	100%	0	0.00%	63	100%
	Хувь	100%	100%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	100.00 %	100%	0.00%	0.00%	100%	100%

- 2025 оны I улиралд нийт 95 өргөдөл гомдол талархал санал хүсэлт ирж байсан бол 2026 оны I улиралд нийт 63 өргөдөл гомдол талархал санал хүсэлт ирсэн ба 100% шийдвэрлэсэн байна.

2. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт:

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	0	17	00	63

- 2025 оны I улиралд өргөдөл, гомдлыг дунджаар 1 хоног 22 цагийн хугацаанд шийдвэрлэж байсан бол 2026 оны I улиралд уг үзүүлэлт сайжирч 17 цагийн дотор 100% шийдвэрлэж байна.

3. Өргөдөл гомдлын хандалтаар:

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл гомдлын хувь
1	Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний тухай	22	34,92%
2	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	27	42,86%
3	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	9	14,29%
4	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	2	3,17%
5	Яаралтай тусламж, үйлчилгээний тухай	2	3,17%
6	Ажлын сахилга, хариуцлагын тухай	1	1,59%
Нийт өргөдөл, гомдлын дүн		63	100.00%

- 2025 оны 1–р улиралд ӨЭМТ тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 33 ирж байсан бол 2026 оны 1–р улиралд нийт 22 болж буурсан байна.

4. Хариу өгсөн хэлбэр:

№	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	10
2	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн+ утсаар хариу өгсөн	42
3	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн+ албан бичгээр хариу өгсөн	5
4	Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	6

5. Шийдвэрлэсэн байдал:

Шийдвэрлэсэн байдал	
Иргэний талд шийдвэрлэсэн	51
Боломжгүй тухай хариу өгсөн	12

6. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн:

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа				Шийдвэрлэж хариу өгсөн			
СХДЭМТ	Тоо	Хувь	Хугацаа хэтэрсэн		Хугацаандаа байгаа		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Бүгд	
Нийт	63	100%	0	0	0	0	63	100%	63	100%

7. Өргөдөл, гомдлын төрөл

Байгууллага	Хүсэлт		Гомдол		Талархал		Нийт	
	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь	тоо	хувь
СХДЭМТ	4	10%	12	30%	24	60%	40	61.9%
ӨЭМТ	0	0	11	47.8%	12	52,2%	23	38.1
Нийт	4	6.4%	23	36.5%	36	57.1	63	100%

8. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт:

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	СХДЭМТ	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	0	0
		Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй	0	
		Өдөрт нь багтааж шилжүүлээгүй	0	
		Өдөрт нь багтааж хүлээн аваагүй	0	

- 2025 оны 1–р улиралд өдөрт нь багтааж хүлээн аваагүй зөрчил 1 байсан бол 2026 оны 1–р улиралд зөрчил гараагүй байна.

9. Ирсэн өргөдөл гомдлыг дэлгэрэнгүй үзэхэд:

№	Гомдлын төрөл	Тоо	Хувь
1	Эмч мэргэжилтний ёс зүй харилцаа хандлагатай холбоотой	8	34.9%
2	Байгууллагын дотоод журам, цаг ашиглалт, үйлчилгээний соёл	2	8.7%
3	Цахим бүртгэл_ цаг авах, 6/А маягт, хэвтэх дараалал	1	4.3%
4	ЭМДҮЗ-ийн тогтоолтой холбоотой	4	17.4%
5	Эрүүл мэндийн үйлчилгээтэй холбоотой	7	30.4%
6	Цахимаар гомдол гаргасан иргэний дугаар ашиглалтанд байхгүй, холбогдох боломжгүй, иргэний хүсэлтээр хаасан гомдол, андуурсан гомдол	1	4.3%
	Нийт гомдлын тоо	23	100%

10. 2026 оны I улирлын тоон мэдээг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан судалгаа:

№		Талархал	Гомдол	Хүсэлт	Нийт
1	2025 оны 1-р улирал	52 буюу 57.6 %	38 буюу 42.1%	3 буюу 3.16%	95
2	2026 оны 1-р улирал	36 буюу 57.1 %	23 буюу 36.5%	4 буюу 6.4%	63

- Өмнөх оны мөн үеийн судалгаатай харьцуулахад нийт өргөдөл гомдлын хандалтын тоон үзүүлэлт 32 буюу 33.7%-р буурсан байна.

11. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тайлан - 0.0% байна.

12. Гомдол талархлыг тасаг нэгжээр нь ангилвал:

№	Тасаг нэгж	Талархал	Гомдол
1	Поликлиник	7	3
2	Баянхошуу амбулатори	4	2
3	ДӨСТ 1	5	
4	ДӨСТ 2	3	
5	ЯТЭЭТ	1	1
6	МӨСТ	1	
7	Ахмадын тасаг	1	3
8	Диализ	2	1

9	ӨЭМТ	12	11
10	Бусад		2

13. Байнга давтагдан ирж буй гомдлыг хүснэгтлэн харвал:



**14. Өрхийн эрүүл мэндийг төвд ирсэн өргөдөл, гомдол, талархлыг нарийвчлан харвал :**

СХД-ийн ӨЭМТ-д нийт 23 өргөдөл гомдол, санал хүсэлт, талархал ирүүлсэн байна. Үүнээс талархал- 12, гомдол-11 ирсэн байна. Цахим системд бүртгэгдсэн хэлбэрээр нь авч үзвэл:

- 23 буюу 100% нь Засгийн газрын 11-11 төвд ирүүлсэн байна.

**Нийт ирсэн өргөдөл гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл:**

№	Төрөл	Нийт өргөдөл гомдлын тоо /11/	Нийт өргөдөл гомдолд эзлэх хувь
1	Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжэй холбоотой	6	66,6%
2	Эмч ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	5	33,3%
	<b>Нийт</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Нийт ирсэн өргөдөл гомдол, талархлыг ӨЭМТ тус бүрээр нарийвчлан авч үзвэл:**

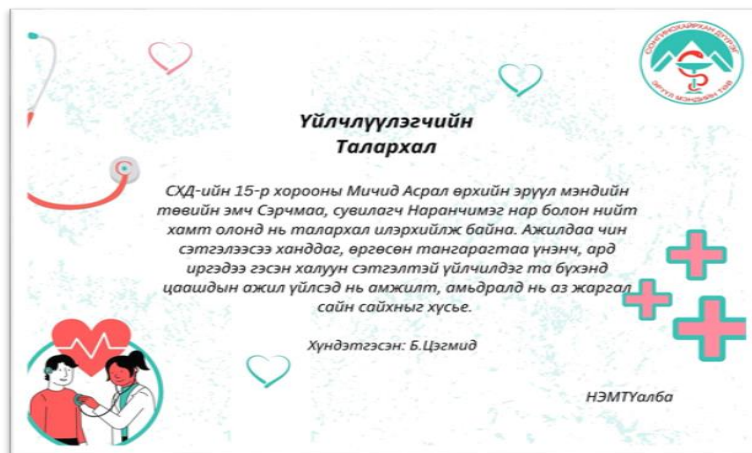
№	ӨЭМТ	Санал	Гомдол	Талархал	Хүсэлт
1	1.34 Буянт-Манал	0	2	0	0
2	2,35 Анан	0	2	0	0
3	3 Мичид-Ундрага	0	0	0	0
4	4 Наранмандал	0	0	0	0
5	5 Отгондолоонбурхан	0	0	0	0
6	37 Отгондолоонбурхан	0	0	0	0
7	6 Гурванцүүр	0	0	1	0
8	7,40 Энхийн өргөө-	0	0	1	0
9	8 Ээлтэй	0	0	0	0
10	9 Энх- Элбэрэл	0	0	1	0
11	27 Энх- Элбэрэл	0	3	0	0
12	10 Байгальнаран	0	1	1	0
13	11 Гурвантэрх	0	0	1	0

14	12 Алтанцэгцүүхэй	0	0	0	0
15	13 Алтанцэгцүүхэй	0	0	0	0
16	14 Тонэ	0	0	0	0
17	15,30 Мичид Асрал	0	0	0	0
18	16 Энх Ачит	0	0	0	0
19	17 Санхум	0	0	1	0
20	18,38 Гурванжаргалхайрхан	0	0	1	0
21	23,39 Гурванжаргалхайрхан	0	0	0	0
22	19 Батцэцэн	0	0	0	0
23	20,32 Жаргал-Өлзий	0	0	1	0
24	21 Жаргалант тосгон	0	0	0	0
25	22,33 Одонтманал	0	0	2	0
26	24,41 Баянбигэр	0	0	0	0
27	25,42 Цэцэгхайрхан	0	0	0	0
28	26,36 Эхэн босго	0	0	1	0
29	28 Арвинмэнд	0	1	0	0
30	29 Ариун Энэрэл	0	1	1	0
31	31,43 Өлзийтманал	0	0	0	0

- Эмчилгээ үйлчилгээний чанар хүртээмжэй холбоотой
- Эмч ажилчдын мэргэжлийн ур чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой
- Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүссэнтэй холбоотой
- Бусад /Эрт илрүүлэг шинжилгээний очер дараалалтай холбоотой/
- Ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой

## ХИЙГДСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА:

1. Нийт 36 талархлыг талархал ирсэн ажилчидад утсаар болон өрхийн эрүүл мэндийн төвийн цахим хуудас, СХДЭМТ-ийн цахим хуудсанд нийтлэн хүргэж байна.



## 2. Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр хийгдсэн үйл ажиллагаа:

Үндэслэлгүй гомдлын дийлэнхи хувийг үйлчлүүлэгч өөрийн эрх үүргийг дутуу мэдсэнтэй холбоотой байсан учир үйлчлүүлэгчийн эрх үүрэг, эмч эмнэлгийн ажилтны эрх үүргийн мэдээллийг үйлчлүүлэгчид ил харагдах байрлалд үзлэгийн өрөөний үүд хэсэгт, хүлээлгийн хэсэг, хувцас солих хэсэгт байрлуулсан. Мөн үйлчлүүлэгчид мэдээлэл өгөх зорилгоор “Чанарын булан” ажиллуулж үйлчлүүлэгчид чиглэсэн видео контент болон бусад шаардлагатай мэдээллийг хүргэж байна.

Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв албан ёсны хуудас  
20 Feb · 🌐

📍 Чанарын булан  
Үйлчлүүлэгчийн 7 эрх, 10 үүргийг хүргэж байна.

Like Comment Send Share

👍👍 Oyunbileg Bayanbat + 12

7 shares

Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв албан ёсны хуудас  
March 11 at 10:34 AM · 🌐

"Бид сонсож, сайжруулдаг"  
Санал хүсэлт, өргөдөл, гомдол, талархлаа дээрх зааврын дагуу илгээгээрэй 😊

Boost this post to get more reach for Сонгинохайрхан дүүргийн эрүүл мэндийн төв албан ёсны хуудас. [Boost reel](#)

👍 И. Саранцэцэг, Oogii Oogii and 42 others

8 shares

## 3. Эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын ёс зүй, харилцаа хандлагыг сайжруулах зорилгоор нийт ажилтнуудад 2 удаагийн сургалтыг зохион байгуулсан.

**БАТЛАВ**  
 ЭМНЭЛГИЙН ТУСЛАМЖ, ХИЧЭЭЛИЙН АГУУЛГА  
 ОРЛОГЧ ДАВГА *С. ЛХАСҮРЭН*  
 2026 оны 01 сарын 29 өдөр

**СОНГИНОХАЙРХАН ДҮҮРГИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ  
 "ЕС ЗҮЙ БА ХАРИЛЦАА ХАНДЛАГА" СЭДЭВТ СУРГАЛТЫН УДИРДАМЖ**

**1. ЗОРИЛГО:**  
 СХДЭМТ-ийн нийт эмч, сувилагч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийн өс зүйн суурь ойлголтыг нэмэгдүүлэх, харилцаа хандлагатай холбоотой гомдол саналын тоо бууруулахад оршино.

**ХАМРАХ ХҮРЭЭ:**  
 Сонгинохайрхан дүүргийн Эрүүл мэндийн төвийн эмч, эмнэлгийн мэргэжилтнүүд

**2. СУРГАЛТ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ ХУГАЦАА:**  
 2026 оны 01 сарын 29-ний өдөр 11:00 цагаас (нийт 45минут үргэлжилнэ)

**3. ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ ГАЗАР:**  
 СХДЭМТ-ийн өргөтгөлийн байрны 2 давхрын хурлын зааланд

**4. СУРГАЛТЫН АГУУЛГА:**

№	Бүлэг сэдэв	Хичээлийн агуулга	Багшийн мэдээлэл	Хугацаа
1.	Өс зүй ба харилцаа хандлага	Өс зүй гэж юу вэ? Хувь хүний харилцаа хандлага	СХД-н Насан Туршийн Суралцахуйн төвийн багш Н. Туяа	45минут

**5. СУРГАЛТЫГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАГЧ:**  
 СХДЭМТ-н Насан Туршийн Суралцахуйн төв, Захиргаа хүний нөөцийн алба

УДИРДАМЖ БОЛОВСРУУЛСАН:  
 СУРГАЛТ ХАРИУЦСАН МЕНЕЖЕР *Б. ОДГЭРЭЛ* Б. ОДГЭРЭЛ

