

Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төвд иргэд үйлчлүүлэгчид болон төвийн ажиллагсдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан

/ 2018 оны жилийн эцсийн байдлаар/

2018.12.12.

№	Өргөдөл гомдлын тоо		Шийдвэрлэлт				
	Тайлангийн улиралд	Тайлант улирлын байдлаар өссөн дүнгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлт хувь
1.	181	-	181	-	-	-	100%

Өргөдөл, гомдлын төрөл

№	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл гомдол эзлэх хувь
1.	Нийт	181	-
	Талархал	45	24.8%
	Санал	4	2.2%
	Гомдол	7	3.86%
	Ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой	75	41.4%
	Хүсэлт	50	27.6%

Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт хэлбэрээр

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Үүнээс				
			Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар хандсан	Биечлэн уулзсан
1.	ЦССҮТ	181	156	20	-	5	-

Өргөдөл, гомдлын агуулга

№	Төрөл	Өргөдөл, гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1.	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	-	-
2.	Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	3	1.65%
3.	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	10	5.5%
4.	Ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой	75	41.4%
5.	Талархал	45	24.9%
6.	Бусад	48	26.5%

Мэдээ гаргасан:

Танилцсан:

Б. Амаржаргал /Хүний нөөцийн ажилтан /

Н.Эрдэнэбаяр /Ерөнхий захирал/



Цус сэлбэлт судлалын үндэсний төвд иргэд үйлчлүүлэгчид болон төвийн ажиллагсдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан

/ 2018 оны жилийн эцсийн байдлаар/

Төвийн уриа: Үйл ажиллагаандаа стандартыг хэвшүүлэн, хариуцлагыг дээдэлцгээе.

ЦССҮТ нь 2018 оныг Монгол Улсын Засгийн газраас “Хариуцлагын жил” болгон зарласантай уялдуулан “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хууль, Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай” 2005 оны 67 дугаар тогтоол, “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоол, Эрүүл мэндийн сайдын “Журам батлах тухай” 2017 оны А/186 дугаар тушаалыг үндэслэн төвийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хяналт тавих журмын дагуу иргэд үйлчлүүлэгчид болон төвийн ажиллагсдаас авсан өргөдөл, гомдлын хариуг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногийн дотор шийдвэрлэж, саналын шинжтэй өргөдлийг журамд заасны дагуу эцэслэн шийдэж хариуг бичгээр, цахимаар утсаар аль тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ ажилладаг. 2018 онд төвөөс үйлчлүүлэгчийн санал хүсэлтийг өмнөх жилээс нэмэгдүүлэх, ажлыг тогтмол тодорхой авч хэрэгжүүлж байхаар тогтсон ба ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой хүсэлтийг хүлээн авч нэн даруй зохих хууль журмын дагуу шийдвэрлэдэг. Өмнөх онд хүлээн авсан өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийн тоон дүнтэй харьцуулахад нийт авсан тоон үзүүлэлт 5 дахин өссөн ба үүнээс төвийн үйл ажиллагаа, ажиллагсдын ур чадвар, чадамж, харьцаа хандлагад өгсөн талархлын тоо 24.8%-аар өссөн дүнтэй байна.

№	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл гомдол эзлэх хувь
1.	Нийт	181	-
	Талархал	45	24.8%
	Санал	4	2.2%
	Гомдол	7	3.86%
	Ажилтны нийгмийн асуудалтай холбоотой хүсэлт, санал	75	41.4%
	Бусад хүсэлт,	50	27.6%

Мэдээг гаргасан:

Хүний нөөцийн ажилтан:

Танилцсан:

Ерөнхий захирал:



Б. Амаржаргал

Н.Эрдэнэбаяр