

**ТУУЛ ТОСГОНЫ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ**  
**2025-2026 ОНЫ ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТООН ТАЙЛАН**

1. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дэлгэрэнгүй тайлан.  
 2026 оны 3 дугаар сарын 24

Улаанбаатар

Ангилал		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа								Шийдвэрлэж хариу өгсөн					
		Нийт		Хугацаандаа байгаа		Хугацаа хэтэрсэн		Бүгд		Хугацаандаа шийдвэрлэсэн		Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн		Бүгд	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1800-1200 дугаарын оператор	Тоо	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-		
	Хувь	-		-	-	-	-	-	-			-	-		
Засгийн газрын 11-11 төвөөс ирсэн	Тоо	2	100%	-	-	-	-	-	-	2	100%	-	-	2	100%
	Хувь	100%	100%	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-	-		100%
Нийслэлийн үйлчилгээний нэгдсэн төв /НҮНТ/	Тоо	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
	Хувь	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллага	Тоо	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		
	Хувь	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-		

Нийт	Тоо	2	100%	-	-	-	-	-	-	2	100 %	-	-	2	100%
	Хувь		100%	-	-	-	-	-	-		100 %	-	-		100 %

2. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хугацааны тайлан.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа.	Хоног	Цаг	Минут	Нийт өргөдөл
	22	10	0	2

3. Өргөдөл, гомдлын хандалтын тайлан.

Д/д	Ангилал	Өргөдөл, гомдлын тоо	Өргөдөл, гомдлын хувь
1	Хоёр дахь шатлалын эрүүл мэндийн байгууллагын тусламж, үйлчилгээний тухай	-	-
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх тухай	-	-
3	Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагааны тухай	1	100%
4	Ажилд орох тухай	-	-
5	Явган хүний зам тайлбанй тохижилтийн тухай	-	-
6	Нийтийн эд аж ахуйн ашиглалт, үйлчилгээний тухай	-	-
7	Эрүүл мэндийн салбарын төрийн албан хаагчийн ёс зүйн тухай	-	-
8	Авто зогсоол, төлбөртэй зогсоолын тухай	-	-
9	ЭМБ-ын барилга, байгууламжийн тухай	-	-

10	Явган хүний зам тайлбайн тохижилт	-	-
	Нийт өргөдөл, гомдлын дүн-	1	100%

4. Хариу өгсөн хэлбэрийн тайлан.

№	Хариу өгсөн хэлбэр	Тоо
1	Программ хангамж+ Мессежээр хариу өгсөн	0
2	Программ хангамж+ Мессежээр+утсаар хариу өгсөн	2
3.	Програм хангамж + Мессеж + Албан бичгээр хариу өгсөн	0
4.	Иргэнтэй биеэр уулзаж хариу хүргүүлсэн	0

5. Шийдвэрлэсэн байдал

Шийдвэрлэсэн байдал	
Иргэний талд шийдвэрлэсэн өргөдөл	1
Боломжгүй тухай хариу өгсөн өргөдөл	1
Бусад	0

6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

Ангилал	Нийт		Шийдвэрлэх шатандаа байгаа		Шийдвэрлэж хариу өгсөн	
	Тоо	Хувь	Хугацаа хэтэрсэн	Хугацаандаа байгаа	Хугацаандаа шийдвэрлэсэн	Бүгд
Байгууллагын нэр .ТТЭМТ.						

Нийт	2	100 %	0		0		2	100,0 %	2	100,0 %
------	---	-------	---	--	---	--	---	---------	---	---------

7. Өргөдөл, гомдлын индексийн үнэлгээ

8. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн нэгдсэн тайлан.

1111-р дамжин 2 гомдол ирсэнийг 100% шийдвэрлэсэн.

9. Зөрчлийн тоон үзүүлэлт-0

Д/д	Ажил	Зөрчил	Тоо	Нийт
1	Байгууллагын нэр:Туул ТЭМТ	Явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй	0	0
		Буцаалтыг 3 хоногт хийгээгүй	0	
		Өдөрт нь багтаан шилжүүлээгүй	0	
		Өдөрт нь багтаан хүлээн аваагүй	0	
		Буруу шилжүүлсэн зөрчил	0	

10. Хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдлын тайлан -0.0% -Байхгүй

Төрөл: Байгууллага- ТТЭМТ

Бүлэг: Нийслэл, нэгж .

**Ангилал:**

Өргөдөл, гомдлын ирсэн хэлбэр нь:

- Засгийн газрын 11-11 төвөөс 2

Өргөдөл, гомдлыг ангилахад:

ТТЭМТ-д ирсэн 1 гомдол нь эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ болон сувилагчийн ур чадвартай холбоотой байна. Ирсэн өргөдөл, гомдлыг тухай бүрт нь чанарын багийн хурлаар хэлэлцэж хариуг цаг алдалгүй тухайн иргэнд өгсөн. Ажилтанд

хөдөлмөрийн тухай хуулийн 123-р заалтыг үндэслэн анхааруулах арга хэмжээ авч ажилласан.

2025 оны 9дүгээр сарын 18-ны өдөр ирсэн гомдлын дагуу иргэнтэй холбогдох гэхэд утас нь /88008066/ холбогдохгүй байсан. Сувилагчаас юу болсон талаар тодруулахад халуун дээр нь хоолоо идчих, тэгээд эмчилгээг нь хийгээд өгье гэхэд тухайн иргэн сувилагчийг харааж эхэлсэн бөгөөд эмчилгээгээ хийлгэхгүй хэмээн эмчилгээ үйлчилгээнээс татгалзан, эмнэлгээс гарсан.

ТТЭМТ Байгууллагын үйл ажиллагаа, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдлыг бууруулах талаар эмч, сувилагч, мэргэжилтэн, бусад ажилтныг ёс харьцаа хандлагыг сайжруулах сургалтыг 2025 оны 9 сарын 23 зохион байгуулав. Сургалтанд 3 сувилагч 4 эмч 1 жолооч, үйлчилгээний ажилтан 3 хамрагдсан.

2026 оны 3 сарын байплаар тус эрүүл мэндийн төвийн тусламж үйлчилгээ, ажилчдын харилцаа хандлагатай холбоотой ямар нэгэн гомтол санал гараагүй. 2026 оны 2 дугаар сарын 13ны өдөр тус эрүүл мэндийн төвийн чанарын баг, ёс зүйн баг хамтран “Эерэг хандлага” сургалтыг зохион байгуулж байгууллагын 23 ажилтан хамрагдсанболно.

ХЯНАСАН ДАРГА Э.АЛТНАА /

ТАЙЛАН БИЧСЭН : ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР Д.БАТМӨНХ /