

ОЛОН НИЙТТЭЙ ХАРИЛЦАХ ХЭЛТСИЙН ХЭРЭГЛЭГЧТЭЙ ХАРИЛЦАХ АХЛАХ МЭРГЭЖИЛТЭН
ГАНБОЛДЫН БАТНАСАНГИЙН 2024 ОНЫ ЖИЛИЙН ЭЦСИЙН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ТАЙЛАН

Нэг. Гүйцэтгэлийн зорилт, арга хэмжээний биелэлт

Нэг. Гүйцэтгэлийн зорилт, арга хэмжээний биелэлт							
Д/д	Зорилтыг хэрэгжүүлэх арга хэмжээ	Шалгуур үзүүлэлт	Гүйцэтгэлийн түвшин				
			Суурь түвшин	Хүрэх түвшин	Хүрсэн түвшин (биелэлт)	Эхэлсэн, дууссан хугацаа	Биелэлтийн хувь
	1	2	3	4	5	6	7
Зорилт 1. “Хүний нөөцийн менежментийг байгууллагын онцлог, хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн хэрэгжүүлж, суралцагч байгууллага болон хөгжинө”							
1.1	Хэлтсийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө 2.1.1 Улсын хэмжээнд даатгуулагч-иргэн, гэрээт байгууллагуудын сэтгэл ханамжийн судалгаа авч, үр дүнг тодорхойлж, үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлнэ.	Судалгаанд хамрагдсан иргэн, байгууллагын тоо	125 даатгуулагч иргэнээс сэтгэл ханамжийн судалгааг авсан.	Сэтгэл ханамжийн судалгаа авч, үр дүнг тооцсон байна. Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөс зохион байгуулдаг судалгаатай уялдуулсан байна.	ЭМДЕГ-аас төвийн болон орон нутаг дахь хэлтсийн үйл ажиллагааг сайжруулах, үнэлэлт дүгнэлт өгөх, хамтран ажиллахад гарч буй хүндрэл бэрхшээлийг илрүүлж, хамтын ажиллагааг сайжруулах зорилгоор Эрүүл мэндийн хөгжлийн төвөөс зохион байгуулдаг судалгаатай уялдуулан, гэрээт эрүүл мэндийн байгууллагуудаас QR код ашиглан Google forum-р сэтгэл ханамжийн судалгааг авч нийслэлийн гэрээт 62 эрүүл мэндийн байгууллага, 21 аймаг, 2 дүүргийн гэрээт 3180 эрүүл мэндийн байгууллагын төлөөлөл хамрагдсан.	2024.01.02 2024.11.18	100%
					Үр дүн: Сэтгэл ханамжийн судалгаанд 2 удаагийн дүгнэлт хийж, холбогдох газар, хэлтсүүдэд зөвлөмж хүргүүлсэн.		

1.2	харилцах төв"-өөр үйлчлүүлсэн даатгуулагч-иргэдийн сэтгэл ханамж, иргэд, олон нийтийг бодит, үнэн зөв мэдээллээр хангахад чиглэгдсэн судалгаа авч, үр дүнг тодорхойлж, үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлнэ.	Судалгаа авсан иргэдийн тоо	83 иргэнээс ЭМД-ын үйлчилгээний талаар сэтгэл ханамжийн судалгааг авсан.	Сэтгэл ханамжийн судалгаа авч, явцын үр дүнг тооцсон байна.	Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн үйлчлүүлж буй иргэдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлж, 98 иргэнээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан. Үр дүн: Биечлэн ирсэн 98 иргэдийг сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамруулсан байна.	2024.01.02 2024.11.18	100%
1.3	ХГТ 2.1.2, Албан тушаалын тодорхойлтын 2.3 Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн 1800-1363 лавлах утсанд хандсан даатгуулагч-иргэдэд эрүүл мэндийн даатгалын талаарх төрийн үйлчилгээг үзүүлэх, зөвлөгөө, мэдээлэл хүргэж, санал гомдлыг шийдвэрлэнэ.	Үйлчилгээ авсан иргэдийн тоо	5590 даатгуулагч-иргэдэд ЭМД-тай холбоотой мэдээлэл хүргэж холбогдох асуудлын хүрээнд 166 иргэн рүү буцаан залгасан.	Лавлах утсанд хандсан даатгуулагчдын асуултад хуулийн хүрээнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан байна.	"Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн" 1800-1363 лавлах утсанд 9000 даатгуулагчдад эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой бүх төрлийн мэдээ, мэдээллийг хүргэж ажилласан. Холбогдох асуудлын хүрээнд гадагшаа нийт 235 дуудлагад эргэн холбогдон мэдээлэл өгсөн. Үр дүн: 1800-1363 лавлах утсанд ирсэн 9000 дуудлагад зөвлөгөө мэдээлэл өгч ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18	100%
1.4	ХГТ- 2.1.10, АТТ-2.3 Байгууллагын цахим хуудсуудад иргэдээс ирүүлсэн санал хүсэлтэд үнэн зөв, бодитой мэдээлэл өгч ажиллана.	Чатад хандсан хэрэглэгчийн тоо	Чатад хандсан 2779 даатгуулагч иргэдэд мэдээлэл хүргэж 20 комментод хариу өгсөн.	Албан ёсны цахим хаягуудад хандсан чат, комментод хандсан асуултад түргэн шуурхай, үнэн зөв, бодитой мэдээлэл өгсөн байна.	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын албан ёсны пейж хуудсанд хандсанд 1439 даатгуулагч иргэнд цаг тухай бүрт нь эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээллийг хүргэж 94 комментод хариу өгч ажилласан. Үр дүн: 1439 даатгуулагч-иргэдэд мэдээ, мэдээлэл өгч ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18	100%

1.5	ХТТ- 2.1.5, АТТ-4.4 Даатгуулагчаас цахимаар өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх журмыг хэрэгжүүлж, Засгийн газрын "Иргэд, олон нийттэй харилцах-1111" төвөөс ирсэн санал, гомдлыг хүлээн авч, дэлгэрэнгүй бүртгэл хөтөлж, шуурхай шийдвэрлүүлнэ.	Өргөдөл гомдлын тоо	Гомдол-692, хүсэлт-34, санал-99 Хүлээн авч бүртгэл хөтөлж шийдвэрлүүлсэн.	ЗГ-ын "Иргэд олон нийттэй харилцах 1111" төвөөс ирсэн, санал гомдлыг хүлээн авч дэлгэрэнгүй бүртгэл хөтөлж шуурхай шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулсан байна.	ЭМДЕГ-т нийт 247 өргөдөл, гомдол ирснийг бүртгэн, холбогдох, газар хэлтэст хүргүүлэн, хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн ажиллаж байна. Үүнд: • Гомдол -199 • Хүсэлт-14 • Санал-30 • Шүүмжлэл-4 • Судлагдаж байгаа-10. Үүнээс 172 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж ажилласан. Үр дүн: 172 санал гомдлыг шийдвэрлэсэн.	2024.01.02 2024.11.18	100%
1.6	ХГТ- 2.1.2, АТТ-2.1, 4.10, 4.11 Хэрэглэгчтэй харилцах төвд даатгуулагч-иргэдээс ирсэн эрүүл мэндийн даатгалын талаарх санал гомдлыг шийдвэрлэн, мэдээлэл зөвлөгөө өгнө.	Биечлэн ирсэн иргэдийн тоо	Биечлэн ирсэн 146 даатгуулагч иргэнд зөвлөгөө мэдээлэл өгсөн.	Биечлэн ирж үйлчлүүлсэн иргэдийн санал гомдлыг шийдвэрлэн ажилласан байна.	Хэрэглэгчтэй харилцах төвд биечлэн ирсэн 199 даатгуулагч-иргэнд холбогдох асуудлын дагуу зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18	100%
		Санал гомдол шийдвэрлэлтийн тоо	250 иргэний төр хариуцах мэдээллийг health.gov.mn програмд шивж оруулсан.	Иргэний бүртгэл, төр хариуцах иргэдийн мэдээллийг health.gov.mn програмд шивж оруулсан байна.	Иргэний бүртгэл, төр хариуцах 275 иргэдийн мэдээллийг health.gov.mn програмд шивж оруулсан.	Үр дүн: Цахим програмд бүртгэл хийж ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18
Зорилт 2. Олон нийттэй харилцах ажилтаны өдөр тутмын үйл ажиллагааг хангах, мэдээлэл өгөх.							
2.1	Албан тушаалын тодорхойлтын 1.2 Эрүүл мэндийн даатгалын болон холбогдох хууль тогтоомж, салбарын болон байгууллагын	Хэрэгжилтийн тоо	2 видео, 1 рийл мэдээлэл өгсөн.	Даатгуулагч иргэдэд эрүүл мэндийн даатгалын талаарх зөвлөгөө мэдээллийг	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын фэйсбүүк хуудсаар дамжуулан даатгуулагч-иргэдэд ЭМД-тай холбоотой 3 видео, 2 рийл мэдээлэл өгч ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18	100%

					нь 5415 хүнд хүрч 125 удаа хуваалцсан байна.		
Зорилт 3. “Дотоод зохион байгуулалтын ажилд оролцох, удирдлагаас өгсөн үүрэг даалгаврыг биелүүлэх, хууль тогтоомжид заасан бусад чиг үүргийг хэрэгжүүлэх”							
3.1	Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн 1800-1363 лавлах утсанд ирсэн дуудлагын талаар Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын фэйсбүүк хуудсанд видео мэдээлэл хүргэх.	Видео мэдээллийн тоо	2 видео, 1 рийл мэдээлэл өгсөн.	Даатгуулагч иргэдэд эрүүл мэндийн даатгалын талаарх зөвлөгөө мэдээллийг видео хэлбэрээр хүргэсэн байна.	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын фэйсбүүк хуудсаар дамжуулан даатгуулагч-иргэдэд ЭМД-тай холбоотой 3 видео, 2 рийл мэдээлэл өгч ажилласан. Үр дүн: 3 видео, 2 рийл мэдээлэл хүргэж ажилласан нь 5415 хүнд хүрч 125 удаа хуваалцсан байна.	2024.01.02 2024.11.18	100%
3.2	Ажлын гүйцэтгэлийг сайжруулах, хоцорч буй ажлуудыг эрчимжүүлэх, цаг үеийн шинжтэй асуудлыг шийдвэрлэх зорилгоор өгч буй үүрэг даалгаврыг цаг хугацаанд нь хэрэгжүүлэх, тайлагнана.	Үүрэг даалгаврын биелэлтийн тоо	Ажлын гүйцэтгэлийг сайжруулах удаагийн даалгаврыг тухайд хэрэгжүүлж ажилласан 7 үүрэг цаг нь	Үүрэг даалгаврыг цаг хугацаанд хэрэгжүүлж, тайлагнасан байна.	Олон нийттэй харилцах хэлтсийн долоо хоногийн хурлын тэмдэглэл 3 удаа хөтөлж биелэлтийг нэгжийн даргад танилцуулж, хэлтсийн дотоод телеграм группт байршуулж ажилласан. “Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн” дуудлагын 1-11 сарын тайланг 7 хоног бүр нэгтгэн нэгжийн даргад танилцуулсан. 1800-1363 дугаарын Автомат хариулагчийн IVR-д 2024 оны шимтгэл төлөлтийн хувь хэмжээ, войсыг сольж шинэчилсэн. ОНХХ-ийн 1-11 сарын цаг бүртгэлийг нэгтгэн батлуулж, холбогдох газарт тогтоосон хугацаанд хүргүүлсэн.	2024.01.02 2024.11.18	100%

хэлтсийн сарын үйл
ажиллагааны тайланд ХХТ-н
тоон мэдээллийг 10 удаа (1-10
дугаар сар) нэгтгэн гаргаж
танилцуулсан.

Эрүүл мэндийн яам руу
“Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн”
дуудлагын тайлан “Иргэд олон
нийттэй харилцах 11-11” төвийн
өргөдөл гомдол
шийдвэрлэлтийн тайланг 7
хоног бүрийн Пүрэв гарагт
холбогдох газарт цаг хугацаанд
хүргүүлсэн.

Засгийн газрын хяналт
хэрэгжүүлэх газрын ажлын
хэсэгт 3 тайланг гаргаж өгсөн.
Үүнд,
“Иргэд олон нийттэй харилцах
11-11” төвөөс ирүүлсэн өргөдөл,
гомдлын тайлан 2021, 2022,
2023 оны мэдээллийг гаргаж
өгсөн.

Mobicom, Unitel, Gmobile үүрэн
холбооны оператор газруудтай
1800-1363 лавлах утасны мсж
үйлчилгээний гэрээг сунгасан.

Харилцаа холбооны зохицуулах
хороонд 1800-1363 лавлах
утасны тусгай зөвшөөрлийг 2
жилээр сунгуулсан.

				“Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11” төвөөс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан 2023, 2024 оны мэдээллийг гаргаж өгсөн. Эрүүл мэндийн сайд “Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11” төвд ажиллах үед 2024 оны 3-р улирлын байдлаар ЭМДЕГ-т ирүүлсэн өргөдөл гомдлын тайланг нэгжийн даргаар хянуулж БТГ-т хүргүүлсэн. “Мобиком, Мобинет ХХК”-тай ярианы тусгай дугаарт хэрэглэгчийн тарифт үйлчилгээ үзүүлэх гэрээг 2 жилийн хугацаатай сунгасан. Удирдах ажилтны зөвлөгөөнд “Хэрэглэгчтэй харилцах төв”-ийн дуудлагын тоон мэдээллийг гаргаж танилцуулсан. ЭМД-н тухай хуулийн 16.1.11-д заасан чиг үүргийн хүрээнд 2024 оны 3-р улиралд хийж хэрэгжүүлсэн ажлын тайланг гаргаж танилцуулсан. Үндэсний аудитын газрын ажлын хэсэгт 3 тайланг гаргаж өгсөн. Үүнд, “Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11” төвөөс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тайлан 2022, 2023,	
--	--	--	--	--	--

					НЭМҮТ-д “Эерэг хандлага-Эрүүл оюутан” эрүүл мэндийг дэмжих аяны хүрээнд хийгдсэн үйл ажиллагааны тайланг 7 хоног бүрийн Пүрэв гарагт холбогдох газарт цаг хугацаанд хүргүүлсэн. 2024 оны 3-р улирлын байдлаар ЗГ-ын 11-11 төв, тус газрын 1800-1363 лавлах утсанд иргэн хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдолд дүн шинжилгээ хийж ДАХШҮГ-т дотоод албан бичгээр хүргүүлсэн. “Новартис эмийн хүртээмжийг сайжруулах хөтөлбөр”-ийн хүрээнд “Иргэд олон нийттэй харилцах 11-11” төв тус газрын 1800-1363 лавлах утсанд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хуулбарлан БТГ-т хүргүүлсэн. “Хэрэглэгчтэй харилцах төв”-ийн 1800-1363 лавлах утасны дуудлагын хэвийн үйл ажиллагааг хангах, дуудлагын програм хангамжид засвар үйлчилгээ хийх зардал гаргах тухай ЭМДЕГ-ын даргын 1 тушаал, 1 гэрээ боловсруулсан батлуулсан. 2024 оны 3-р улирлын байдлаар тус газарт ирүүлсэн өргөдөл
--	--	--	--	--	---

					Үр дүн: 66 үүрэг даалгаврыг цаг хугацаанд нь хэрэгжүүлж, тайлагнасан байна.		
3.3	Албан тушаалын тодорхойлолтын 3.1 Хэвлэл, мэдээллийн байгууллагатай хамтран ажиллаж эрүүл мэндийн даатгалын талаарх мэдээ, мэдээлэл өгч ажиллах.	Ярилцлага, нэвтрүүлгийн тоо	4 телевиз, 1 вэб сайтад ярилцлага өгсөн.	Удирдлагын зөвшөөрлөөр эрүүл мэндийн даатгалын байгууллагыг төлөөлж, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр цаг үеийн сэдвээр мэдээлэл өгсөн байна.	Эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэлийн хувь хэмжээ, ЭМД-ын сангаас хариуцдаг тусламж үйлчилгээний жагсаалт, төлбөрийн хэмжээ, эдэлж болох хөнгөлөлт урамшуулал, хүүхдэд ээлтэй байгууллага зэрэг сэдвээр 6 телевиз, 1 радио 1 вэбсайтад ярилцлага өгсөн. Үр дүн: Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэлд 8 удаа ярилцлага, мэдээлэл өгч ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18	100%

Нэмэлт үүрэг даалгавар (арга хэмжээ)-ын биелэлт

Д/д	Үүрэг даалгавар (арга хэмжээ)	Шалгуур үзүүлэлт	Суурь түвшин	Хүрэх түвшин	Хүрсэн түвшин (биелэлт)	Эхэлсэн, дууссан хугацаа	Биелэлтийн хувь
1.	Гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнөөс гадуурх нэгжийн даргаас өгсөн үүрэг даалгаврыг цаг хугацаанд хэрэгжүүлнэ.	Үүрэг даалгаврын тоо	-	Байгууллага, хэлтэс нэгжээс зохион байгуулж байгаа төлөвлөгөөт ажилд цаг тухайд нь хамрагдаж мэдлэг чадвараа дээшлүүлсэн байна.	Олон улсын хөдөлмөрчдийн эрхийн өдрийг тохиолдуулан МҮЭХ-оос зохион байгуулсан "Нээлттэй хаалганы өдөрлөг"-т оролцож ЭМД-тай холбоотой төрийн үйлчилгээг үзүүлж ажилласан. "Нийгмийн эрүүл мэндийг дэмжих жил"-ийн хүрээнд Сүхбаатарын талбайд болсон нээлттэй хаалганы өдөрлөгт оролцож ЭМД-тай холбоотой төрийн үйлчилгээг үзүүлж ажилласан.	2024.01.02 2024.11.18	100%

23

					эрүүл мэндийн даатгалын ач холбогдол, эдэлж болох хөнгөлөлт, урамшууллын талаар сургалт орсон. Монгол Улсын боловсролын их сургуулийн 100 гаруй оюутнуудад Эрүүл мэндийн даатгалын тухай хууль, шимтгэлийн хувь хэмжээ, төлбөрийн арга ач холбогдлын талаар танилцуулга мэдээлэл хийсэн. Үр дүн: 4 удаа арга хэмжээнд оролцож ЭМД-тай мэдээлэл хүргэж ажилласан.	
--	--	--	--	--	---	--

Хоёр. Мэдлэг, ур чадвараа дээшлүүлэх зорилт, арга хэмжээний биелэлт

Д/д	Зорилтыг хэрэгжүүлэх арга хэмжээ	Шалгуур үзүүлэлт	Гүйцэтгэлийн түвшин				
			Суурь түвшин	Хүрэх түвшин	Хүрсэн түвшин (биелэлт)	Эхэлсэн, дууссан хугацаа	Биелэлтийн хувь
			3	4	5	6	7
1.	АТТ 4.3 Байгууллага болон бусад байгууллагаас зохион байгуулж буй төрийн албан хаагчдын мэдлэг дээшлүүлэх сургалтад хамрагдана.	Сургалтад хамрагдсан байна.	“Монгол бичиг”-ийн 18 удаагийн цахим сургалт, ТА3-ийн 20 удаагийн цахим сургалт, бусад 2 танхимын сургалтад хамрагдсан.	Мэдлэг, чадвараа дээшлүүлж, төрийн албанд мэргэшсэн байна.	Төрийн албаны зөвлөлийн “7:4:10” төрийн албан хаагчийн гүйцэтгэл үр дүн, төрийн байгууллагын бүтээмжийг дэмжих 19 удаагийн цахим сургалтад хамрагдсан. ЭМДЕГ-аас 14 хоног тутамд зохион байгуулдаг “Мэдээллийн цаг” сургалтад 6 удаа хамрагдсан. Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар, Эрүүл	2024.01.02 2024.11.18	100%

					инженерчлэл сэдэвт сургалтад хамрагдсан. ЭМДҮЗ-ийн 2024 оны 05, 06 дугаар тогтоолуудыг танилцуулах, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх сургалтад хамрагдсан. “Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 144 дүгээр зүйлийн хэрэгжилт, арга зүй сэдэвт сургалтад танхимаар хамрагдсан. Үр дүн: Мэдлэг чадвараа дээшлүүлэх 28 танхим болон цахимын сургалтад хамрагдсан.		
2.	АТТ- 4.12 Байгууллагаас зохион байгуулж буй төлөвлөгөөт ажил, удирдлагаас өгсөн албан ёсны шийдвэрийн дагуу ажил үүргийг гүйцэтгэх, олон нийтийн ажилд идэвхтэй оролцоно.	Оролцсон ажлын тоо	2 ажлын хэсэгт ажиллаж, 2 удаагийн үйл ажиллагаанд оролцсон.	Олон нийтийн арга хэмжээнд идэвхтэй оролцож, бусад газар, нэгжийн албан хаагчидтай хамтран ажиллаж үр дүнд хүрсэн байна.	Ил тод, нээлттэй байдлыг хангуулах ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүнд ажиллаж, ажлын хэсгийн тушаалд өөрчлөлт оруулж, байгууллагын вэбсайт, шилэн данс, нээлттэй мэдээллийн өгөгдлийн санд мэдээлэл, хариуцах албан тушаалтны жагсаалт, хугацааг шинэчлэн батлуулж, холбогдох газар хэлтэст хүргүүлсэн. ЭМДЕГ-ын даргын А/63 тушаал “Бүх нийтийн их цэвэрлэгээ зохион байгуулах тухай” арга хэмжээнд оролцож, албан тасалгаагаа цэвэрлэсэн.	2024.01.02 2024.11.18	100%

Үр дүн: ЭМДЕГ-ын даргын тушаалаар 1 ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүнд орж, 2 арга хэмжээнд оролцож ажилласан.

Г.БАТНАСАН / *[Signature]* /

2024.11.18
(Ognoo)