

Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаа 2021 он

ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ЕРӨНХИЙ
ГАЗАР

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГААНЫ БАГ

УДВАЛ Ванчиг	Үнэлгээний багийн ахлагч, Хууль судлал хөгжлийн төв ТББ-ын Тэргүүн
БАЯРМАА Гочоо	Судлаач, Хууль судлал хөгжлийн төв ТББ-ын УЗ-ийн гишүүн
ТАМЖИД Энхтайван	Судлаач, Хууль судлал хөгжлийн төв ТББ-ын ажилтан
АМАРСАЙХАН Даш	Судлаач, социологич, гэрээт ажилтан
ОНОН Энхбаатар	Судлаач, туслах ажилтан
ЭРДЭНЭТУЯА Эрдэнэ	Судлаач, туслах ажилтан

Энэхүү “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” судалгааны ажлыг, ШШГЕГ-ын захиалгаар Хууль судлал хөгжлийн төв ТББ Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын дагуу Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг удирдлага болгон 2021 оны 11 дүгээр сарын 23-аас 12 дугаар сарын 23-ны хооронд гүйцэтгэв.

АГУУЛГА

НЭГ. ОРШИЛ	8
1.1. Судалгааны ажлын зорилго, зорилт.....	8
1.2. Судалгааны хамрах хүрээ:	8
1.3. Судалгааны мэдээлэл цуглуулах арга.....	8
1.4. Ганцаарчилсан ярилцлага	9
1.5. Баримт бичгийн судалгаа.....	9
1.6. Асуумж судалгааны бүтэц, боловсруулалт	10
1.7. Мэдээлэл боловсруулалт.....	10
1.8. Судалгааны түүвэр.....	10
ХОЁР. ШШГЕГ-ЫН БҮТЭЦ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ, ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН	11
2.1. Ерөнхий мэдээлэл	11
2.2. Байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалт.....	12
2.3. Эрх зүйн орчин.....	16
ГУРАВ. 401 ДҮГЭЭР ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИ-НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГЭЭР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭ	20
3.1. Ерөнхий мэдээлэл	20
3.2. Эмнэлгийн орчин, нөхцөл.....	21
3.3. Эмнэлгийн тоног төхөөрөмж.....	22
3.4. Нэгдсэн эмнэлэг, хорих анги дахь эмнэлгийн уялдаа холбоо, үйлчилгээ.....	22
3.5. Эмнэлгийн хоолны талаарх мэдээлэл, амт чанарт өгсөн үнэлгээ	23
3.6. Эмнэлэг, эмч, ажилтанд өгөх үнэлгээ	23
3.7. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ, харилцаа хандлага	25
3.8. Мэдээлэл түүний хүртээмжтэй байдал	25
3.9. Өргөдөл, гомдол, түүний шийдвэрлэлт	29
3.10. Хүний эрхийн зөрчил.....	29
3.11. Байгууллагын дотоод дүрэм, журмын хэрэгжилт, алба хаагчийн итгэл даах байдал 29	
3.12. Ирүүлсэн санал/санал асуулгын судалгааны үр дүнгээр/	31
ДӨРӨВ. БАРИВЧЛАХ БАЙРАНД СААТУУЛАГДСАН ЭТГЭЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭ	32
4.1. Ерөнхий мэдээлэл	32
4.2. Мэдээлэл, түүний хүртээмжтэй байдал.....	33

4.3.	Өргөдөл гомдол, түүний шийдвэрлэлт	35
4.4.	Албан хаагчийн харилцаа, ёс зүй, эрхийн зөрчил, аюулгүй байдал	35
4.5.	Хөдөлмөр эрхлэлт, сурч хөгжих.....	36
4.6.	Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ, харилцаа ёс зүй	37
4.7.	Төлбөртэй өрөөний үйлчилгээ.....	38
ТАВ. 407 ДУГААР НЭЭЛТТЭЙ, ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИД ХОРИГДОГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭ.....		39
5.1.	Ерөнхий мэдээлэл	39
5.2.	Дотоод дүрэм журам, хөдөлмөр эрхлэлт, үнэлгээ	40
5.3.	Орчин нөхцөл, хоолны амт, чанар	40
5.4.	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ, эмчийн харилцаа, ёс зүй	41
5.5.	Аюулгүй байдал, сургалт хөгжил.....	42
5.6.	Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ шаардлага, үйлчилгээ харилцаанд өгөх үнэлгээ.....	42
5.7.	Өргөдөл гомдол.....	43
5.8.	Мэдээ, мэдээлэл, түүний хүртээмжтэй байдал	43
5.9.	Эрхийн зөрчил.....	45
ЗУРГАА. АЖИЛТАН АЛБАН ХААГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮН.....		46
6.1.	Ерөнхий мэдээлэл	46
6.2.	Мэдээ мэдээлэл, хүртээмжтэй, ойлгомжтой байдал.....	47
6.3.	Байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд өгөх үнэлгээ	49
6.4.	Өргөдөл гомдол.....	56
6.5.	Байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээг сайжруулах санал.....	57
ДОЛОО. ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ.....		59

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ.....	10
Хүснэгт 2. Хорих ангийн эмнэлгийн чанар, ажилтны харилцаанд өгсөн үнэлгээ	41
Хүснэгт 3. Өөрт хэрэгтэй мэдээллийг олж авахад хэр хялбар байсан бэ? (Албан хаагч).....	48
Хүснэгт 4. Мэдээллийн ойлгомжтой байдал	48
Хүснэгт 5. Албан хаагчдын өгсөн үнэлгээ (Нэгдсэн эмнэлэг).....	49
Хүснэгт 6. Албан хаагчдын өгсөн үнэлгээ (Баривчлах байр).....	51
Хүснэгт 7. Албан хаагчдын үнэлгээ (407 дүгээр нээлттэй, хаалттай хорих анги).....	53
Хүснэгт 8. Ажлаас гарч буй шалтгаан	56

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. ШШГБ-н зохион байгуулалтын бүтэц	12
Зураг 2. Хорих ял эдлүүлэх алба	13
Зураг 3. Насны бүлэг (Эмчлүүлэгч, тэдгээрийн ар гэр)	20
Зураг 4. Боловсрол (Эмчлүүлэгч, тэдгээрийн ар гэр).....	20
Зураг 5. Нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлсэн давтамж (Эмчлүүлэгч).....	21
Зураг 6. Нэгдсэн эмнэлгийн орчин нөхцөлд өгсөн үнэлгээ (ар гэр, хууль, өмгөөлөгч).....	21
Зураг 7. Хорих анги дахь эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчийн харилцаа, ёс зүй.....	22
Зураг 8. Эмнэлгийн хоолны амт чанар	23
Зураг 9. Эмнэлэг, эмч, мэргэжилтэнд өгөх үнэлгээ.....	24
Зураг 10. Эмнэлгийн дотоод дүрэм журмын талаарх мэдээлэл	24
Зураг 11. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ	25
Зураг 12. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүй	25
Зураг 13. Мэдээллийн эх сурвалж (эмчлүүлэгч, ар гэр хуульч, өмгөөлөгч).....	26
Зураг 14. Эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл авахад хялбар байдаг эсэх.....	27
Зураг 15. Мэдээллийн ойлгомжтой байдал.....	27
Зураг 16. Мэдээлэл хэрэгцээ хангасан байдал.....	28
Зураг 17. Мэдээлэлд хариу өгөх шуурхай байдал.....	28
Зураг 18. Албан хаагчид хэр сайн хуулийн хүрээнд ажилладаг болох.....	31
Зураг 19. Баривчлагдсан этгээдийн насны бүлэг	32
Зураг 20. Баривчлагдсан этгээдийн боловсрол.....	32
Зураг 21. Баривчлах байранд саатуулагдсан тоо	33
Зураг 22. Мэдээллийн эх сурвалж	33
Зураг 23. Мэдээлэл олж авахад хэр хялбар байсан болох	34
Зураг 24. Мэдээллийн ойлгомжтой байдал.....	34
Зураг 25. Мэдээллийн хэрэгцээ, шаардлага хангаж буй байдал.....	34
Зураг 26. Үйлчилгээний шуурхай байдал.....	35
Зураг 27. Албан хаагчийн харилцаа ёс зүйд өгсөн үнэлгээ	35
Зураг 28. Аюулгүй байдлын хамгаалалтын үнэлгээ.....	36
Зураг 29. Албан сургалтын ойлгомжтой байдалд өгсөн үнэлгээ.....	36
Зураг 30. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ	37
Зураг 31. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч тус дэм болдог эсэх	38
Зураг 32. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүй	38
Зураг 33. Хоригдлын насны бүлэг.....	39
Зураг 34. Хоригдлын боловсрол	39
Зураг 35. Хорих ангийн хоолны ам, чанарт өгсөн үнэлгээ.....	41
Зураг 36. Аюулгүй байдал хамгаалагдсан байдал.....	42
Зураг 37. Сурч хөгжих боломжийн хангалт	42
Зураг 38. Хорих ангийн албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ.....	43
Зураг 39. Мэдээллийн эх сурвалж (Хоригдол)	44
Зураг 40. Мэдээллийн эх сурвалж (хоригдлын ар гэр, өмгөөлөгч, хуульч)	44
Зураг 41. Хүйс (Албан хаагч).....	46
Зураг 42. Насны бүлгээр (Албан хаагч).....	46
Зураг 43. Боловсролын түвшин (Албан хаагч).....	46

Зураг 44. Мэдээллийн эх сурвалж Албан хаагч).....	47
Зураг 45. Байгууллагын үйлчилгээний чанарт өгсөн албан хаагчийн үнэлгээ	49
Зураг 46. Нийгмийн баталгаа хангах хөтөлбөрийн хэрэгжилт	57

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

АНУ	Америкийн нэгдсэн улс
СМДӨЭАХХГ	Согтууран мансуурах донтой өвчтөнг албадан эмчлэх албадан хөдөлмөр хийлгэхгазар
ХЗДХЯ	Хууль зүй дотоод хэргийн яам
ШШГЕГ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар
ШШГБ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага

НЭГ. ОРШИЛ

1.1. Судалгааны ажлын зорилго, зорилт

Энэхүү Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго нь ШШГЕГ-аас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэд, харьяа байгууллагууддаа хүргэдэг бодлого, шийдвэр чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэд, албан хаагчдын хандлагыг тандан судалж, түүнд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлоход оршино. Тухайн зорилгын хүрээнд тус ШШГЕГ-ын бодлого, үйл ажиллагаа иргэд, харьяа байгууллагуудад хэрхэн хүрснийг үйл ажиллагааны өнөөгийн байдал, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, зорилтын талаар иргэд, харьяа 3 анги/401 дүгээр хаалттай хорих анги - Нэгдсэн эмнэлэгийн өвчтөн эмчлүүлэгч, ар гэрийнхэн, албан хаагчид, Баривчлах байрны Зөрчлийн хуулиар баривчлагдсан этгээд, албан хаагчид 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн эмэгтэй хоригдол, тэдний ар гэр, ажилтан албан хаагчид/-иас авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн ШШГЕГ-ын харьяа дээрх ангиудын үйл ажиллагааг үнэлэн, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулж, түүнийг дараагийн онд хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэхэд 2021 оны Хэрэглэгчийн үнэлгээ чиглэж байна.

Энэхүү судалгааны зорилгын хүрээнд дараах зорилтыг дэвшүүлэв. Үүнд:

1. Байгууллагын үйл ажиллагаа иргэд, үйлчлүүлэгчдэд хэрхэн хүрсэн байдал
2. Үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал
3. Үйлчилгээний орчин нөхцөл
4. Шаардлагатай тоногт төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээтэй эсэх
5. Үйлчилгээний ажилтны ёс зүй, албан хаагчийн харилцааны соёл
6. Үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл гомдол гаргах механизм зэрэг асуудлуудыг санал асуулгаар үнэлүүлэх

Албан хаагч, үйлчлүүлэгчдээс авсан санал асуулгын болон чанарын буюу ярилцлагын судалгааны үр дүнг үндэслэн үйлчилгээний чанар хүртээмж, орчин нөхцлийг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмж боловсруулах зорилтыг дэвшүүлж ажилласан болно.

1.2. Судалгааны хамрах хүрээ:

Хэрэглэгчийн үнэлгээ тогтоох судалгаанд захиалагч байгууллагын хүсэлтийн дагуу дараах гурван байгууллагын ажилтан албан хаагчид, үйлчлүүлэгчдийг хамруулсан болно.

1. 401 дүгээр хаалттай Хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэг
2. Баривчлах байр
3. 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих анги

1.3. Судалгааны мэдээлэл цуглуулах арга

Тоон судалгаа: 7 төрлийн анкетын судалгаа

Чанарын судалгаа: Ганцаарчилсан ярилцлага, бичиг баримтын судалгааг хийж гүйцэтгэсэн.

Анкет /асуумж/

Захиалагчийн удирдамжийн дагуу гурван байгууллагаар үйлчлүүлэгчид, албан хаагчдаас асуумж судалгаа авсан. Үүнд:

1. Баривчлах байр
 - 1.1.Саатуулагдсан этгээд,
 - 1.2.Саатуулагдсан этгээдийн ар гэрийнхэн/иргэд/,
2. 401 дүгээр хаалттай хорих анги - Нэгдсэн эмнэлэг
 - 2.1. Эмчлүүлж буй хоригдол,
 - 2.2.Эмчлүүлж буй хоригдлын ар гэрийнхэн/иргэд/,
3. 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих анги
 - 3.1.Эмэгтэй хоригдол/,
 - 3.2.Хоригдлын ар гэрийнхэн/иргэд/

4.Гурван байгууллагын ажилтан, албан хаагчид гэсэн 7 төрлийн анкетыг тус тусад нь боловсруулан судалгаа авсан. А/Төрийн үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийг, Б/ төрийн албан хаагчид болох харьяа байгууллагын ажилтан албан хаагчид, хуульчдаас/Төрийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн судалгааг анкетаар тус тус авч ШШГЕГ-ын бодлого, хөтөлбөр, үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамжтай байгаа эсэх, тус агентлагийн болон харьяа байгууллагын үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ, тэдгээрийн үйл ажиллагаанд тулгарч буй бэрхшээл, шалтгаан, хүчин зүйлийг шинжлэн судлахад чиглэгдсэн. Анкетын судалгааны асуумжид захиалагч талын санал зөвлөмжийг 2 удаа авч тусгасны зэрэгцээ арга зүйн хувьд харьцуулан судлах боломжтой, цаашид авч хэрэгжүүлэх бодлого шийдвэрүүдэд тусгаж болохуйц асуултуудыг оруулсан болно. Анкет, асуумж судалгааны арга нь олон нийтийн санаа бодол, хүсэл, эрмэлзэл, хандлага, үнэлгээг тодорхойлоход хамгийн тохиромжтой мэдээлэл цуглуулах үндсэн арга юм.

1.4. Ганцаарчилсан ярилцлага

Судалгаанд хамруулахаар сонгосон албан хаагчидтай ярилцлага хийж, чиг үүргээ хэрхэн гүйцэтгэж байгаа талаар үнэлэлт дүгнэлт хийж, санал асуулгын судалгааг чанаржуулсан. Ганцаарчилсан ярилцлагаар тоон судалгаанаас төдийлөн гарах боломжгүй, тухайн салбартай холбоотой асуудлыг илрүүлэн гаргахыг зорьсон. Чанарын судалгаа буюу ярилцлагын үед оролцогчид асуудлыг олон талаас тодруулах, шалтгаан нөхцөлийг илүү гүнзгий тайлбарлах боломжтой. Ганцаарчилсан ярилцлагын арга нь асуумжаар авсан мэдээллийн учир шалтгаан, мөн чанар, дотоод зүй тогтлыг илэрхийлэн гаргахад ихээхэн үр дүнтэй байдаг.

1.5. Баримт бичгийн судалгаа

Тухайн байгууллагуудын үйл ажиллагааг үнэлэхийн тулд холбогдох статистик мэдээлэл, үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, түүний биелэлт, одоо хэрэгжиж буй бодлого, хөтөлбөр болон үйлчилгээтэй холбоотой ирсэн гомдол, мэдээлэл зэрэгт судалгаа хийсэн болно. Судалгааны тоон ба чанарын аргыг хэрэглэсэн бөгөөд, эх сурвалж, мэдээллийн төрлөөс шалтгаалан асуумж болон ганцаарчилсан ярилцлага, ажиглалтын болон баримт бичгийн судалгаа хийх зэргээр мэдээлэл цуглуулж, нэгтгэн дүгнэн боловсруулж, үр дүнг гаргав.

1.6. Асуумж судалгааны бүтэц, боловсруулалт

2021 оны Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны асуумжийг ЗГХЭГ-ын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг үндэс болгож боловсруулсан.

- Албан хаагчдын асуумж нь 22 асуулттай
- 401 дүгээр хаалттай Хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлж байгаа эмчлүүлэгчдээс авах асуумж нь 30 асуулттай
- Эмчлүүлэгчдийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчийн төлөөллөөс авах асуумж 22 асуулттай
- Баривчлах байранд саатуулагдаж байгаа зөрчил гаргагч этгээдээс авах асуумж 29 асуулттай.
- Баривчлагдсан этгээдийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн төлөөллөөс авах асуумж 23 асуулттай
- 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангид хоригдож байгаа хоригдлоос авах асуумж 32 асуулттай
- Хоригдлын ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдөөс авах асуумж 21 асуулттай байхаар боловсруулсан.

1.7. Мэдээлэл боловсруулалт

Судалгааны явцад цуглуулсан мэдээллийг excel программд шивж нэгтгээд, логик алдааг магадлан, мэдээллийн санг цэгцэлсний дараа тоон мэдээллийн шинжилгээний IBM SPSS 23.0 программыг ашиглан боловсруулав.

Чанарын судалгааны мэдээллийг энгийн нэгтгэлийн аргаар хэв шинж үүсгэн ангилж, судалгааны үр дүнг боловсруулж, нэгтгэсэн.

1.8. Судалгааны түүвэр

Судалгааны объектын онцлог байдалтай уялдан судалгааны мэдээлэл цуглуулах хугацаанд ажиллаж байсан албан хаагч, үйлчлүүлэгчдийн 30-оос дээш хувийг судалгаанд хамруулах зорилго тавин ажилласан.

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ

		Үйлчлүүлэгчид		
		Албан хаагчид	Эмчлүүлэгч Саатуулагдсан этгээд Хоригдол	Ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч гм
1	401 дүгээр хаалттай Хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэг	30	35	16
2	Баривчлах байр	16	53	-
3	407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих анги	33	49	23

ХОЁР. ШШГЕГ-ЫН БҮТЭЦ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ, ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН

2.1. Ерөнхий мэдээлэл

Монгол Улсын Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын эрхэм зорилго нь шүүхийн шийдвэрийг нэг мөр гүйцэтгэж, цагдан хорих, баривчлах болон хорих ял эдлүүлэх үйл ажиллагааг олон улсын жишгийн түвшинд хуулийн хүрээнд зохион байгуулах, эд хөрөнгийн холбогдолтой шийдвэр бүрийн биелэлтийг хангах, үйлчлүүлэгч, хэрэглэгчид шуурхай үйлчлэхэд оршиж байгааг Хэрэглэгчийн үнэлгээний гол шалгуур үзүүлэлт болгон авсан болно. Тус хэрэгжүүлэгч агентлаг нь 2017 оны 6 дугаар сарын 09-ний өдөр Монгол Улсын Их Хурлаас шинэчлэн найруулж баталсан “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай” хуулийн хүрээнд үйл ажиллагаагаа журамлан зохицуулж байна.

Шүүхийн шийдвэрийг гүйцэтгэх ажиллагааны явцад хүний эрх, эрх чөлөөг хангах талаар НҮБ-аас баталсан дэлхий нийтээр мөрдөж байгаа эрх зүйн хэм хэмжээний жишигт нийцүүлэн ажиллах алсын хараагаа тодорхойлон дараахь стратегийн зорилтыг дэвшүүлэн хэрэгжүүлж байна. Үүнд:

Стратегийн зорилт 1. Иргэний хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр, хуульд заасан тохиолдолд бусад байгууллагын шүүхээр баталгаажуулсан шийдвэрийн биелэлтийг зохион байгуулах;

Стратегийн зорилт 2. Эрүүгийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэрийн биелэлтийг нэгтгэн зохион байгуулах;

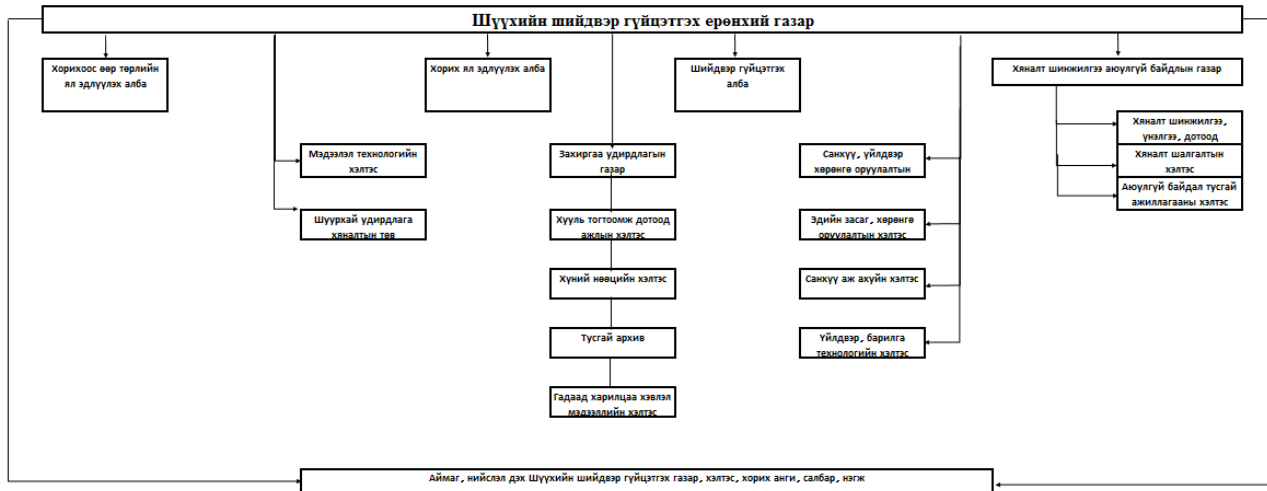
Стратегийн зорилт 3. Үйлдвэрлэлийг хөгжүүлэн үйл ажиллагааных нь үр дүнд хорих ял эдлэгсдийг ажлын байраар хангах;

Стратегийн зорилт 4. Бодлогын хэрэгжилтийг зохицуулах эрх зүйн орчныг бүрдүүлэх, удирдлагын манлайллыг хангах, хяналт-шинжилгээ хийх, үнэлж дүгнэх зорилтыг хэрэгжүүлж байгааг, 4 дэх стратегийн зорилтын нэг хэсэг болсон хөндлөнгийн буюу хэрэглэгчийн 2021 оны үнэлгээгээр тодруулан Хууль судлал хөгжлийн төв нийгэмд үйлчилдэг ТББ судалгаа хийж үнэлнэлгээг гаргасан болно.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар/цаашид ШШГЕГ гэх/ нь шүүхийн болон бусад байгууллагын шийдвэрийг гүйцэтгэх талаар төр засгаас тодорхойлсон бодлого шийдвэрийг хэрэгжүүлэхэд Ерөнхий газрын үйл ажиллагааг төвлөрүүлж, энэ талаарх эрх зүйн үйлчилгээ үзүүлэх эрх мэдэл бүхий төрийн тусгай байгууллага бөгөөд “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай Монгол Улсын хууль”-д заасан эрүү, иргэний хэрэг болон бусад байгууллагын шүүхээр баталгаажуулсан шийдвэрийн биелэлтийг нэгтгэн зохион байгуулах үндсэн чиг үүрэгтэй ажиллаж байна.

Захиалагчийн хүсэлт, чиглэлийн дагуу “Хэрэглэгчийн үнэлгээ 2021” судалгааг ШШГЕГ-ийн үндсэн чиг үүргийн нэг болох Хорих ял эдлүүлэх албаны харьяа нээлттэй, хаалттай 2 хорих анги/401, 407 дугаар анги/ болон Баривчлах байрны үйл ажиллагаатай танилцаж, санал асуулгын болон, ярилцлагын судалгаа хийсэн болно.

Зураг 1. ШШГБ-н зохион байгуулалтын бүтэц



ТАЙЛБАР: Эрх зүйн орчин, бүтэц, зохион байгуулалтын судалгааг Ерөнхий газрын хэмжээнд хийсэн бөгөөд оны сүүлээр бүтцэд өөрчлөлт орж, хорих ял эдлүүлэх алба, шийдвэр гүйцэтгэх албатай зэрэгцсэн Хяналт, шалгалт аюулгүй байдлын газрыг Хяналт шинжилгээ үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэс, Хяналт шалгалтын хэлтэс, Аюулгүй байдлын хэлтэстэйгээр бүтцийн өөрчлөлт хийсэн гэсэн боловч хараахан шийдвэрийг олоогүй, ШШГЕГ-ын вэбсайт дээр байгаа бүтцээр байсныг тайлан бичих явцад өөрчилсөн болно.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний баг ШШГЕГ-ын вэбсайтын мэдээллийг бодит мэдээлэл гэж үзэн судалгаа хийсэн боловч вэбсайтын хөгжүүлэлт хугацаандаа хийгддэггүй нь дээрх жишээнээс харагдаж байна.

401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэг, Баривчлах байр, 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангид асуулгын болон ярилцлага, ажиглалтын судалгаа хийж дундаж үзүүлэлтээр үнэлгээг гаргасан болно.

2.2. Байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалт

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай Монгол Улсын хуульд заасан зорилтын дагуу шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны үндэслэл журмаар шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын тогтоолцоо бүрдсэн бөгөөд шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын албан хаагчдын эрх зүйн байдал ч хуулийн дагуу тодорхойлогдож байна.

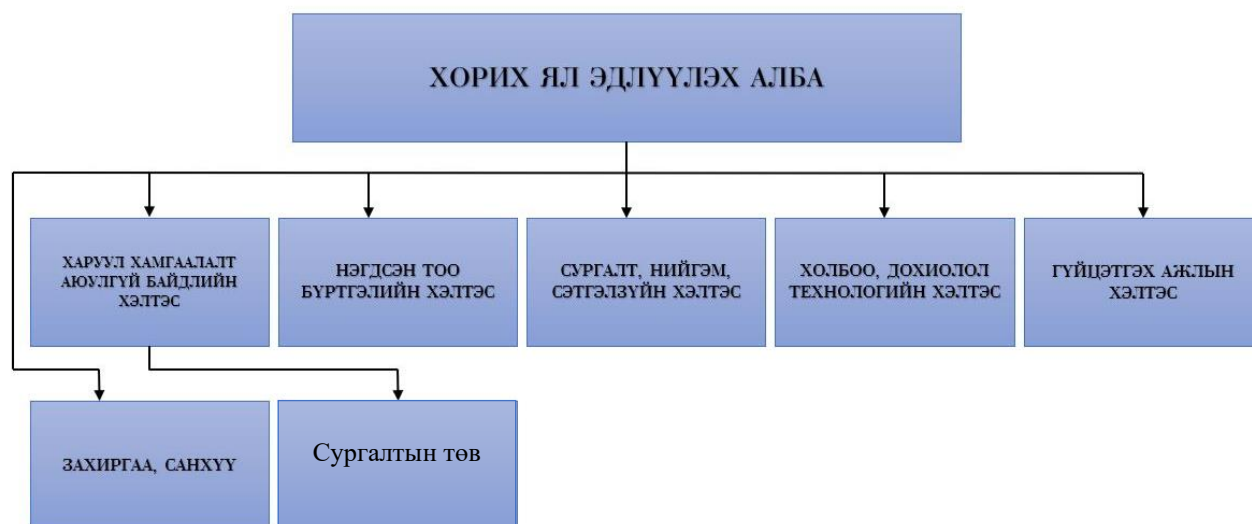
Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд хуульд зааснаар: - иргэний хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, - захиргааны хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, - зөрчлийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, - эрүүгийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа хамаардаг бөгөөд захиалагчийн шийдвэрээр тус судалгааны ажлыг зөрчлийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа болон эрүүгийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны хүрээнд гүйцэтгэсэн болно.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага, албан хаагч нь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд хүний эрх, эрх чөлөөг хүндэтгэх шаардлагатай бөгөөд шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага, албан хаагч бусдад эрүү шүүлт тулгах, хүнлэг бус, хэрцгий хандах, нэр төрийг доромжлох, албан үүргээ гүйцэтгэх явцад олж мэдсэн байгууллага хувь хүний нууцыг хууль бусаар ашиглах, зөвшөөрөлгүйгээр бусдад дамжуулахыг хориглодог. Түүнчлэн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчийн хууль ёсны шаардлагыг хүн, хуулийн этгээд биелүүлэх үүрэгтэй.

Хуулийн хүчин төгөлдөр шүүхийн шийдвэрийг гүйцэтгэх ажиллагааг шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагууд хэрэгжүүлж байна. Нэгэнт “Хэрэглэгчийн үнэлгээ 2021” судалгааны хүрээ зөрчлийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх болон эрүүгийн хэргийн талаархи шүүхийн шийдвэрийг гүйцэтгэх ажиллагаа байсан учир бүтэц, зохион байгуулалтыг зөвхөн энэ хүрээнд судалсан болно.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын Хорих ял эдлүүлэх алба нь хоригдогсдыг нийгэмшүүлэх, сэтгэл зүйн болон эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ, хоригдогсдын шилжилт хөдөлгөөн, дүн бүртгэл, хорих ангийн харуул хамгаалалт, аюулгүй байдал, холбоо, дохиолол, техник, жижүүрийн шуурхай удирдлагын асуудал хариуцсан нийт 5 хэлтэс, сургалтын төвтэйгээр үйл ажиллагаа явуулж байна/Эх сурвалж: ШШГЕГ-ын вэбсайт/

Зураг 2. Хорих ял эдлүүлэх алба



Засгийн газрын 2017 оны 204 дүгээр тогтоолын хавсралтаар “Хорих байгууллага, түүний нутаг дэвсгэрийн байршил, хорих ангийн дэглэм”-ийг шинэчлэн баталсан бөгөөд өнөөдрийн байдлаар улсын хэмжээнд хаалттай 5, нээлттэй 7, нээлттэй, хаалттай дэглэмтэй 5 хорих анги, сургалт-хүмүүжлийн тусгай байгууллага 1, эмнэлэг 2, эмэгтэйчүүдийн хорих анги 1, нийт 21 хорих анги, Баривчлах төв, байр тус бүр 1, СМДӨАХХГазар 1, Нийслэлд Цагдан хорих төв 1, орон нутагт 28 цагдан хорих байртайгаар үйл ажиллагаа явуулж байна/ШШГЕГ-ын вэбсайтын мэдээлэл. 2021.12.21/.

Хорих ял эдлүүлэх алба нь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийн 266 дугаар зүйлд заасан дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлж байна. Үүнд:

- цагдан хорих шүүхийн шийдвэр, баривчлах шийтгэл оногдуулсан шүүхийн шийдвэр, хорих ял оногдуулсан шүүхийн шийтгэх тогтоолыг гүйцэтгэх ажиллагаанд хяналт тавих, нэгдсэн тоо бүртгэл хөтлөх;
- хорих ангийн үйл ажиллагааг нэгдсэн болон мэргэжил, арга зүйн удирдлагаар хангах;
- хорих байгууллагын хүний нөөцийг бэлтгэх, мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх арга хэмжээний талаар санал боловсруулах;
- хорих ангийн бүтэц, үйл ажиллагааг боловсронгуй болгох, түүний аюулгүй байдлыг хангах арга хэмжээний талаар санал боловсруулах;
- хоригдолд хүмүүжлийн нөлөө үзүүлэх, дахин нийгэмшүүлэх, мэргэжлийн боловсрол, сургалтад хамруулах, мэргэжлийн дадлага олгох чиглэлээр санал боловсруулах чиг үүргийг хэрэгжүүлж байна.

Судалгааны хүрээнд хийгдсэн чанарын буюу ярилцлагын судалгааны явцад ШШГЕГ, түүний Хорих ял эдлүүлэх албаны бүтэц, зохион байгуулалтын талаар хэд хэдэн санал гаргасан билээ. Тухайлбал, ШШГЕГ-ын харьяа хоёр ч нэгдсэн эмнэлэг байгаа, мөн хорих ангиудад анхан шатны эмнэлгийн нэгж байгаа тохиолдолд эмчилгээний чанар, хүртээмжийг нэгдсэн шуурхай удирдлагаар хангах нэгж байх ёстой гэж судалгаанд хамрагдагсад санал бодлоо илэрхийлсэн байна.

Шигтгээ 1.

ШШГЕГ-т эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг зангидаж удирдах эмнэлгийн алба байх шаардлагатай. Сэтгэл зүйч дээр энэ албаны ажил харьяалагддаг. Судалгаан дээр үндэслэж харилцааг зохицуулах шаардлагатай байна. Бидний ажлыг ойлгож удирдах алба нэгж байх нь чухал байна. Хэдийгээр хорих анги ч бид эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн үүрэгтэй.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Шигтгээ 2.

Ер нь Ерөнхий газарт эмнэлгийн анги хариуцсан мэргэжлийн хүн байх шаардлагатай. ШШГЕГ-т эмнэлгийн талын мэдлэгтэй, эмнэлгийг ойлгох хүн, алба ажиллабал илүү үр дүнтэй байх байхаа.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Бүтцийн асуудлаар судалгааг гүнзгийрүүлэх зорилгоор 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлгийн эмчилгээ, оношлогооны техник тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээтэй байдал болон эмийн хангалт, үйлчилгээний байдлыг нягтлан судлахад анхаарах асуудлууд байгаа нь харагдсан. Тухайлбал, эмнэлгийн хувьд өвчтөний эрх ашиг өндөрт тавигддаг, гадна эмнэлгийн үзлэгт өвчтөнүүдээ оруулах, оношлогоонд хамрагдах үед хүндрэл үүсдэг байна. Гадагш явахгүй өөр дээрээ энэ бүхнийг хийдэг болчихвол байдал өөр болно гэдэгт төрийн албан хаагчид итгэлтэй байна. ШШГЕГ-т ганц эмч л байгаа, эмнэлгийг мэргэжлийн талаас ойлгох нь дутмаг, бололцоо нь ч бага хэмээн үзэж байгааг анхааран энэ чиглэлээр тодорхой асуудлыг

2022 оны ажлын төлөвлөгөөнд оруулан шийдвэрлэх шаардлагатай гэж судлаачдын зүгээс үзэж байна.

Шигтгээ 3.

Эмнэлгийн орчин цэвэр саяхан ашиглалтад орсон нөхцөл сайтай боловч, ажлын байрандаа нарийн мэргэшсэн чиглэлээрээ ажиллах боломж бага байна. Техник тоног төхөөрөмж, оношлогоо эмчилгээний суурин аппаратууд нэн шаардлагатай байна. Эмч нар нарийн мэргэшсэн онцлог /хүнийг эмчлэж, эрүүлжүүлэх/ мэргэжил боловч эрхлэж буй ажлын онцлогоос шалтгаалан цэргийн хатуу журамд баригдан ажиллахдаа алдаа дутагдал гаргах эрсдэл байгаа.

Эмийн үнийн зохицуулалт хийхгүй бол байгаа төсөвтөө тааруулж олон ширхэгтэй хямд эм авч өвчтөнүүддээ өгч байна. Эмний үнэ сүүлийн жилүүдэд маш их өсөж байгааг харгалзан тусгай эмнэлгийн эмийн хэрэгцээг хангах өөрчлөлт хийх шаардлагатай санагддаг. Манайх Даатгалын хэлцэл хийсэн ч хоригдолыг даатгалд оруулахад хүндрэл үүсч байна.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Мөн 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэг дээр хоригдлуудын эмийн даатгалын асуудал, бүх төрлийн хавдрын II зэрэгтэй хоригдол өвчтөний асуудал, бүх хорих ангиудаас байнгийн хяналтад байгаа 32 сэтгэцийн өвчтэй хоригдлуудын асуудал, хоригдлын хөдөлмөрийн чадвар алдалтын асуудал зэрэг бодлогын хэмжээнд шийдэх асуудлууд ч байна.

Шигтгээ 4.

Өвчлөлийг эрт илрүүлэх, анхны тусламж үйлчилгээг үзүүлэх боломжтой байх шаардлагатай. Сэтгэцийн өөрчлөлттэй хүн их болж. Манайх хуулиараа шууд л хэрэг хариуцах “чадвартай” эсвэл “чадваргүй” гэсэн хоёрхон туйлтай шийдвэр гаргадаг. Тухайн хүн ямар түвшинд байгааг тогтоодоггүй. Хамгийн хүнд түвшинд байгаа хүн ч байна.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Байгууллагын төрийн болон төрийн бус байгууллагуудтай харилцах уялдаа холбоог захиалагчийн удирдамжийн дагуу нарийвчлан судалсан болно. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийн 266.1.5-д “хоригдолд хүмүүжлийн нөлөө үзүүлэх, дахин нийгэмшүүлэх, мэргэжлийн боловсрол, сургалтад хамруулах, мэргэшлийн дадлага олгох...” чиглэлээр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагууд төрийн болон төрийн бус, мөн хувийн хэвшлийн байгууллага, иргэдтэй хамтын ажилагаагаа хөгжүүлж байгааг судалгааны явцад нарийвчлан авч үзлээ.

Шигтгээ 5.

Мөн сэтгэцийн өвчтэй болж баашилдаг хүн ч байна. Сэтгэцийн эмнэлэгт хөнгөн эмгэгтэй хүмүүсийг эмчлээд ял эдлэх боломжтой эсэхийг тогтоох шаардлагатай. 24 эрэгтэй анги байгаа. Сэтгэцийн өвчтэй эрэгтэй хүнийг ганц нэгээр нь тараан байршуулах боломжтой.

Эмэгтэйчүүдийн хорих ганц учир сэтгэцийн өвчтэй хүмүүс олширвол бусаддаа түвэг учруулах нь их болдог.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Шигтгээ 6.

Холоос ирэх хүнгүй хүмүүс байдаг/Эмэгтэйчүүдийн хувьд онцлогтой, нөхөр нь тэр бүр эргэдэггүй/. Ийм ар гэрийн эргэлтгүй хүнд туслах дэмжих байгууллага, хүн хайдаг. Нярай хүүхдүүд ч байгаа. Одоо 4 ээж, 5 хүүхэдтэй/нэг ихэртэй/ байна. Өнгөрсөн жил 14 нярай байсан. Нярайг гадны эмнэлэгт очер авч үзүүлдэг. Заавал хамт хүн дагаж явах ёстой, орон тооны хувьд хязгаарлагдмал байхад хүндрэл үүсдэг. Сувилагч улаан бүсэд орсон тохиолдол ч гарсан. 401-д мэргэжлийн хүүхдийн эмч байхгүй байгаа нь хүндрэл бий болгодог.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Дээр дурдсан хүрээнд хорих ангиуд төрийн болон төрийн бус, бизнесийн байгууллагууд, зарим иргэдтэй хамтран ажиллаж байна. Мөн нээлттэй хорих анги, Баривчлах байранд төрөл бүрийн хувь хүнийг чадавхижуулах сургалтыг бусад байгууллагуудтай хамтран зохион байгуулж байна. Эмэгтэйчүүдийн хорих ангид төрөлт тасрахгүй байгаа нь судалгаанаас харагдаж байгаа учир нярай хүүхдийг гадагш заавал авч явж эмчилгээ үйлчилгээнд хамруулдаг хүндрэл үүсдэг байна. Энэ ангид нярайн эмч биш юмаа гэхэд нярайн сувилагч нэмж ажиллуулах/гэрээт байж болох юм/ шаардлага ч харагдаж байна.

Шигтгээ 7.

Ажил олгогч бизнесийн байгууллагуудтай гэрээ байгуулан ажилладаг. Гэхдээ сүүлийн 2 жил Короногоос шалтгаалан хөдөлгөөнийг бүрэн хорьсон учир гэрээт ажил хийгдээгүй.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Ковид 19 цар тахлын онцгой дэглэмээс шалтгаалан 2021 онд хөдөлгөөнийг бүрэн хорьсон учир гэрээт ажил хийгдээгүй байна. Мөн хорио цээрийн дэглэмээс шалтгаалан эргэлтийг бүх ангид тусгай журамд оруулсан байсан учир ар гэрийнхнээс авах асуулгын судалгаа авахад бэрхшээл үүссэн ч хэд хэдэн удаа эргэлт уулзалтын цагаар хорих ангиуд дээр очиж ажилласан болно.

407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангид биднийг очиж ажилласан эхний өдөр Төрийн банкны салбарын хамт олон “Ном хандивлах аян” зохион байгуулж, цуглуулсан номоо эмэгтэйчүүдийн хорих ангид хүлээлгэн өгсөнтэй таарсан ба бусад байгууллагуудтай тасралтгүй хамтын ажиллагаатай ажиллаж байгааг тэмдэглэж байна.

ШШГЕГ-ын хэмжээнд бусад байгууллагуудтай хамтран 2021 оны 12 дугаар сарын 16-нд “Зан үйлд нөлөөлөх албадан сургалтын үр нөлөө” сэдэвт сургалт, хэлэлцүүлэг, 12 дугаар сарын 17-нд “Удирдах ажилтны манлайлал, мэргэжлийн ур чадварыг сайжруулах нь” сэдэвт сургалт зохион байгуулсаныг ШШГЕГ-ын нээлттэй мэдээллээс үзэж болно.

2.3. Эрх зүйн орчин

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд холбогдох эрх зүйн орчны судалгааг бичиг баримтын судалгаа, цахим мэдээллийн судалгаанд тулгуурлан хийж гүйцэтгэв. ШШГБ нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай, Согтуурах мансуурах донтой өвчтэй этгээдийг захиргааны журмаар албадан эмчлэх албадан хөдөлмөр хийлгэх тухай, Сэжигтэн яллагдагчийг баривчлах цагдан хорих шийдвэрийг биелүүлэх тухай, Хохирлыг эргэн төлөгдөх нөхцөлөөр барагдуулах тухай, Цэргийн албан хаагчийн тэтгэвэр тэтгэмжийн тухай, ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ТУХАЙ /Шинэчилсэн найруулга/, ТӨРИЙН АЛБАНЫ ТУХАЙ /Шинэчилсэн найруулга/ зэрэг хуулиудыг үйл ажиллагаандаа удирдлага болгон ажиллаж байна. Мөн Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг хэрэгжүүлэх зарим арга хэмжээний тухай 2017 оны 204 дугаар, Хорих байгууллагын албан хаагчдад хоригдолтой ажилласны нэмэгдэл олгох журмыг баталсан 2002 оны 217 дугаар, Хорих байгууллагын алба хаагчдын ажлын онцгой нэмэгдэл олгох тухай 2011 оны 189 дүгээр, Хохирлыг эргэн төлөгдөх нөхцөлөөр барагдуулах журмыг баталсан 2007 оны 242 дугаар, Хорих байгууллага, түүний нутаг дэвсгэрийн байршил, хорих ангийн дэглэмийг батлах тухай тогтоолд өөрчлөлт оруулсан 2020 оны 82 дугаар зэрэг Засгийн газрын тогтоолуудыг дагаж мөрдөж байна. Түүнчлэн Төрийн албаны сахилга хариуцлага, дэг журмыг чангатгах тухай Засгийн газрын 258-р тогтоол, Сахилга хариуцлага, дэг журмыг чангатгах тухай Засгийн газрын 2017 оны 01 албан даалгавар, Албан үүргээ гүйцэтгэх явцад төрийн албан хаагчийн амь нас хохирсон тохиолдолд ар гэрт нь нэг удаагийн буцалтгүй тусламж олгох журам, Төрийн жинхэн алба хаагчийн албан үүргийг түр орлон гүйцэтгэхэд цалин, урамшуулал олгох журам, Төрийн албан хаагчид өндөр насны тэтгэвэрт гарахад нэг удаагийн буцалтгүй тусламж олгох журам, Төрийн алба хаагчид нөхөх төлбөр олгох журам, Төрийн албан хаагчид шагнал олгох, мөнгөн урамшуулал олгох журам баталсан Засгийн газрын тогтоолуудыг удирдлага болгон ажиллаж байна.

Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын 2018 оны Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны сахилга, ёс зүйн дүрэм /Шинэчилсэн/ баталсан А/183 тушаал, Хорих ангийн дотоод журам, 2017 оны А/73 тушаалаар баталсан “Зан үйлд нөлөөлөх албадан сургалтын хөтөлбөр, зан үйлд нөлөөлөх албадан сургалтын журам”, Баривчлах шийдвэр биелүүлэх журмыг баталсан тушаалуудыг дагаж мөрдөж байна.

ШШГБГ-ын даргын Хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх албаны нийгмийн ажилтны ажлын заавар, Хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх албаны сэтгэл зүйчийн ажлын заавар, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтанд шагнал, урамшуулал олгох журам, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны ёс зүйн дүрэм, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний стандарт, Төрийн үйлчилгээний албан тушаал эрхэлж буй алба хаагчидтай байгуулах “Хөдөлмөрийн гэрээний загвар” батлах тухай, ШШГБ-ын алба хаагчдад албаны сургалт зохион байгуулах журам, ШШГБ-ын ажилтны ёс зүйн дүрэм батлах тухай, Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд хяналт тавих журам, ШШГБ-ын үйлчилгээний стандартыг батлах тухай, ШШГБ-ын хөдөлмөрийн дотоод журам, ШШГБ-ын бага бүрэлдэхүүний бодлогын баримт бичиг, Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд хөтлөгдөх анхан шатны бүртгэлийн жагсаалт, загварыг батлах тухай, Зан үйлээ засах сургалтад

хамрагдах албадлагын арга хэмжээ авагдсан хүний зан үйлд нөлөөлөх сургалт явуулах журам, ШШГБ-ын алба хаагчийн мэргэшлийн түвшин үнэлэх журам, ШШГБ-ын хүний нөөцийн журам, ШШГБ-ын алба хаагчийг бакалавр, магистр, удирдлага, докторын сургалтад хамруулах журам, ШШГБ-ын алба хаагчийн дүрэмт хувцас, чимэг хэрэглэлийг хураан авах, тооцоо хийх журам, ШШГБ-ын үйл ажиллагаанд мөрдөгдөх журмын боловсруулах, хэрэгжүүлэх, журам батлах тухай, Хүмүүжлийн чанартай албадлагын арга хэмжээг хэрэгжүүлэх журам, Нийгэд тустай ажил хийлгэх ялаар шийтгүүлсэн ялтныг ажиллуулах байгууллагын жагсаалт, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага, цагдаагийн байгууллагын хамтран ажиллах журам, ШШГБ-ын хүний нөөцийн бодлогын хөгжлийг бэхжүүлэх 2020-2024 оны дунд хугацааны хөтөлбөр зэрэг баримт бичгийг баталсан тушаалуудыг ШШГБ-ууд болон албан хаагчид мөрдөн ажиллаж байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний чанарын стандарт судалгааны явцад “ажлаа хэвийн явуулахад саад болдог дүрэм журам, стандарт, хоорондоо зөрчилддөг, бодит байдал дээр хэрэгждэггүй эрх зүйн актын заалтууд” байгаа эсэхийг судласан болно. Цахим мэдээллийн сантай мөртлөө цаасан хэлбэрээр бүх материал бүрдүүлж хүндрэл үүсгэдэг. Цахимд шилжиж байвал аюулгүй байдлын хамгаалалтаа хийгээд цаасаар авах шаардлагагүй. Нууцын зэрэглэлтэйг хамгаалах систем байхад л болж байгаа, гэтэл дахиад цаас шаардаад ажил нэмж байгаа тухай, баривчлагдсан этгээдийг гэрээгээр хөдөлмөр эрхлүүлэх зохицуулалт байдаг ч харуул хамгаалалтын ажилтны орон тоог хангаж өгөөгүйгээс биелэгдэх боломжгүй, харуул хамгаалалтын ажилтнууд 24 цаг ажиллаж 72 цаг амрах эрх зүйн зохицуулалттай ч 24:48 гэсэн тулаа хийж байгаа тухай, баривчлагдсан хүний ар гэрийг сургах ажлыг хорооны цагдаагийн ажил, үүрэгт хамааруулж, тэдэнд сургалт явуулах зохицуулалт хэрэгтэй байгаа талаар судалгаанд хамрагдагсад өөрсдийн санаа бодлыг илрхийлж байсан болно.

Шигтгээ 8.

Албан хаагчдын ачаалал хууль дүрэм журамд нийцдэггүй. Харуул, хамгаалалтын ажилтнууд одоо 3 ээлжээр ажиллаж байна. Хуулиар бол 4 ээлжээр ажиллах ёстой. Норматив дээр холбооны дүрс бичлэгийн ажилтан холбоочин, дүрс бичлэгийн ажилтан тус тусдаа. Амьдрал дээр нэг хүн 2 ажил хийж байна. Нэг ээлжинд 14-15 албан хаагч ажиллаж байна. Өвдсөн үед нөхөх боломжгүй, ажиллаж байна. Үндсэн ажил буюу харуул хамгаалалтын ажлаа хариуцлагатай хийхэд үзлэг, нэгжлэг гээд олон ажил давхцдаг.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Шигтгээ 9.

Энд баривчлагдаж ирсэн эрэгтэйчүүд сургалтад суугаад ”их зүйлийг ухаарлаа. Манай гэр бүлийн хүнийг бас авч ирж суулгамаар байна” гэдэг. Гэр бүлийн зөрчилтэй хүмүүсийг хорооны нийгмийн ажилтнууд хамтад нь сургалтад хамруулах шаардлагатай байна. 7 хоногтой хүнийг энд авч ирэхгүй байвал зүгээр 4 хоногт 10 цагийн албадан сургалт бүрэн орж чаддаггүй. Эцэг, эхчүүд хүүхдээ зодсон гэдгээр их баривчлагддаг. 70 гарсан настай эмээ ач охиноо “гадуур тэнээд байна гээд бүсэлж явсан бүсээрээ ороолгоод” 108 утсанд дуудлага өгч баривчлагдаж ирсэн байдаг. Маргааш нь ач охин нь ирээд уйлаад гуйдаг. Нэгэнд баривчлагдсан бол яалт ч үгүй гэдгийг хүмүүс ойлгодоггүй. Ач охиноо буруу замд оруулахгүй гэж гар хүрснээс энд орж ирж байна. Гэр бүлийн зөрчилтэй хүмүүс баривчлагдснаас салалт бас ихсэж байгаа юм шиг санагддаг.

Ярилцлагын тэмдэглэлээс

Судалгааны явцад цоо шинэ эрх зүйн зохицуулалтууд ч шаардлагатай байгаа нь харагдлаа. Тухайлбал, 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлгийг зөвхөн ХЗДХЯ-ны харьяалалтай биш өвчтөнд үйлчилгээ үзүүлдэг эмнэлгийн байгууллага, ажилтнууд нь мэргэшсэн эмч нар гэдэг агуулгаар ЭМЯ болон ХЗДХЯ-ны харьяалалд байх зохицуулалт хэрэгтэй байгааг судалгаанд оролцогчид илэрхийлж байв. Энэ нь эмнэлгийн эмчилгээ үйлчилгээг сайжруулах, эмч ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадварыг дээшлүүлэх, эмнэлгийн тоног төхөөрөмжийг шинэчлэн сайжруулахад чухал алхам болно гэж үзэж байна. Тус ангийн эмч, эмнэлгийн мэргэжлийн ажилтнууд Ковидын улаан бүсэд ажилласан ч ердийн эмнэлгийн эмч нарт олгосон нэмэгдлүүд харьяалалын асуудлаас шалтгаалан олгогдоогүй тухай ч ярьж байсан билээ.

Мөн 2 жилийн өмнөөс Баривчлах байрыг шинээр ашиглалтад оруулснаар баривчлагдсан этгээдийн тоо эрс нэмэгдэж байгаа нь “хорооны цагдаа, төлөөлөгчид”-ийн олон хүн баривчлах сонирхолтой холбоотой байна. Энэ талаар нарийвчилсан судалгаа явуулж, зохицуулалтыг боловсронгуй болгох шаардлагатай гэж асуулгын болон ярилцлагын судалгаанд хамрагдагсад үзэж байв.

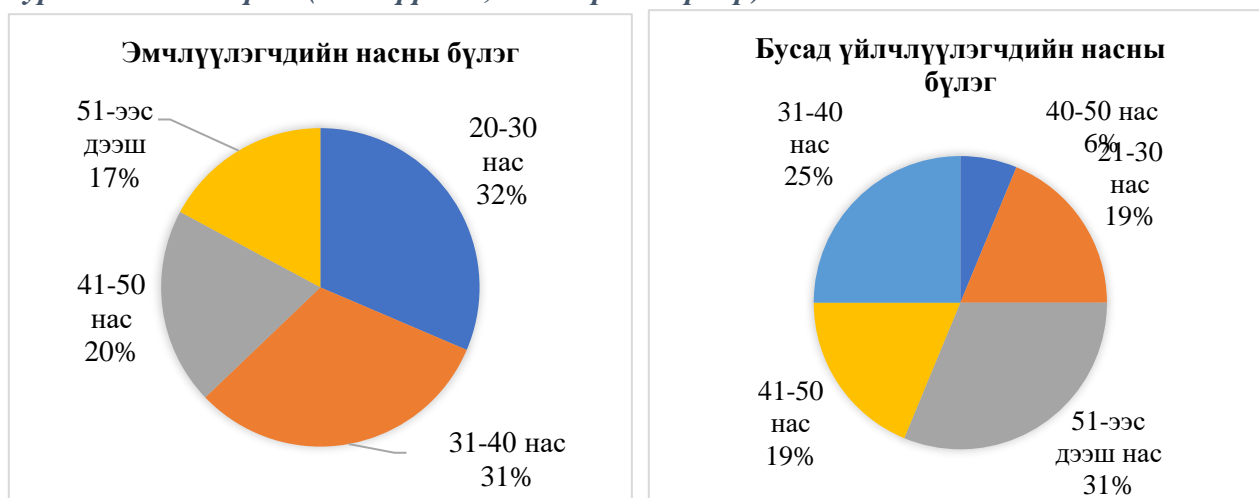
ГУРАВ. 401 ДҮГЭЭР ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИ-НЭГДСЭН ЭМНЭЛЭГЭЭР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3.1. Ерөнхий мэдээлэл

Асуулга судалгаанд 35 хэвтэн эмчлүүлэгчид, 16 бусад үйлчлүүлэгчид буюу ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчид хамрагдсан.

Нэгдсэн эмнэлгээр хэвтэн эмчлүүлэгчдийн 32% нь 20-30 настай, 31% нь 31-40 настай, 20% нь 41-50 настай, 17% нь 51-ээс дээш настай байна. Бусад үйлчлүүлэгчдийн 19 хувь нь 21-30 настай, 25% нь 31-40 настай, 19% нь 41-50 настай, 31% нь 51-ээс дээш настай иргэд хамрагдсан байна.

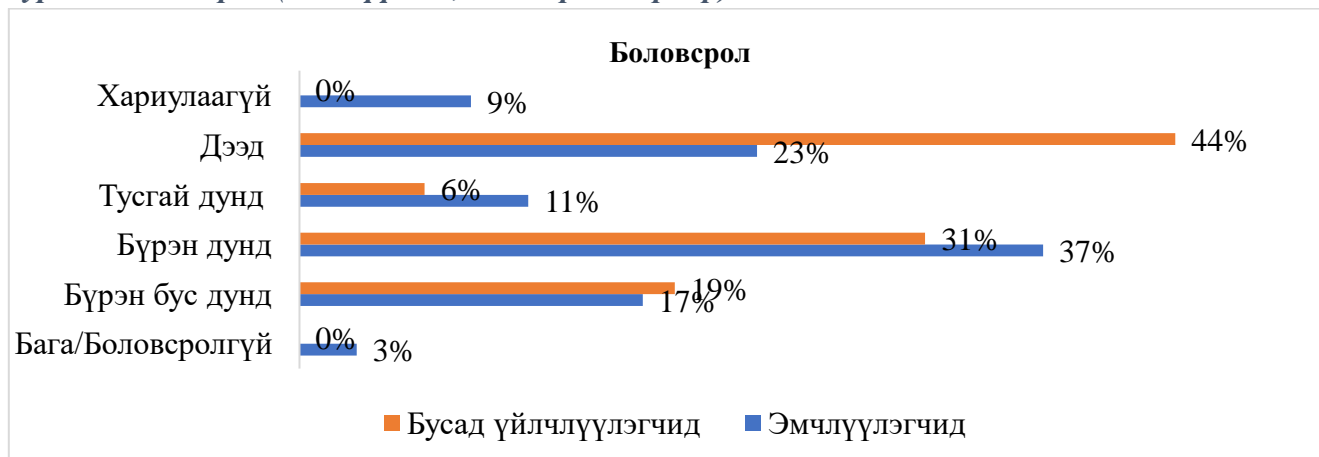
Зураг 3. Насны бүлэг (Эмчлүүлэгч, тэдгээрийн ар гэр)



Эмчлүүлэгчдээс бусад үйлчлүүлэгчдийн 69% нь эмэгтэй, 31% нь эрэгтэй байсан бол судалгаанд оролцсон нэгдсэн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгчид бүгд эрэгтэй өвчтөнүүд байна.

Боловсролын хувьд эмчлүүлэгчдийн 3% Бага/ Боловсролгүй, 17% Бүрэн бус дунд, 37% нь Бүрэн дунд, 11% нь Тусгай дунд, 23% нь Дээд, 9% нь хариулаагүй бол бусад үйлчлүүлэгчдийн 19% Бүрэн бус дунд, 31% нь Бүрэн дунд, 6% нь Тусгай дунд, 44% нь дээд боловсролтой иргэд судалгаанд хамрагдсан.

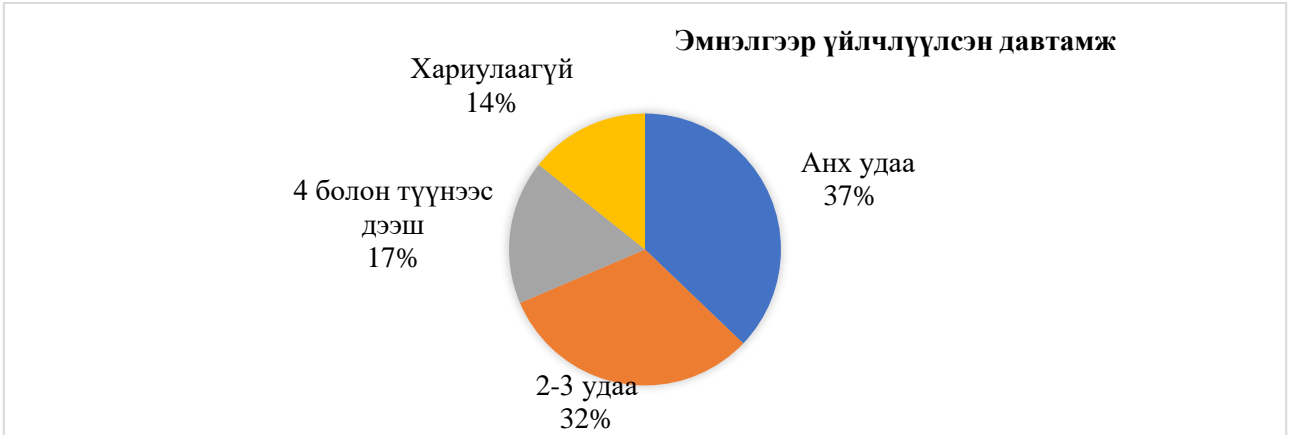
Зураг 4. Боловсрол (Эмчлүүлэгч, тэдгээрийн ар гэр)



3.2. Эмнэлгийн орчин, нөхцөл

Өвчтөн үйлчлүүлэгчдийн хувьд 1 хоногоос 1 жилийн хугацаанд хэвтэн эмчлүүлж байгаа ба 37% нь анх удаа, 32% нь 2-3 удаа, 17% нь 4-өөс дээш удаа хэвтэн эмчлүүлж байгаа гэж хариулсан байна. Харин 14% нь хэдэн удаа эмнэлэгт хэвтэж байгаа талаар тодорхой хариулаагүй байна.

Зураг 5. Нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлсэн давтамж (Эмчлүүлэгч)

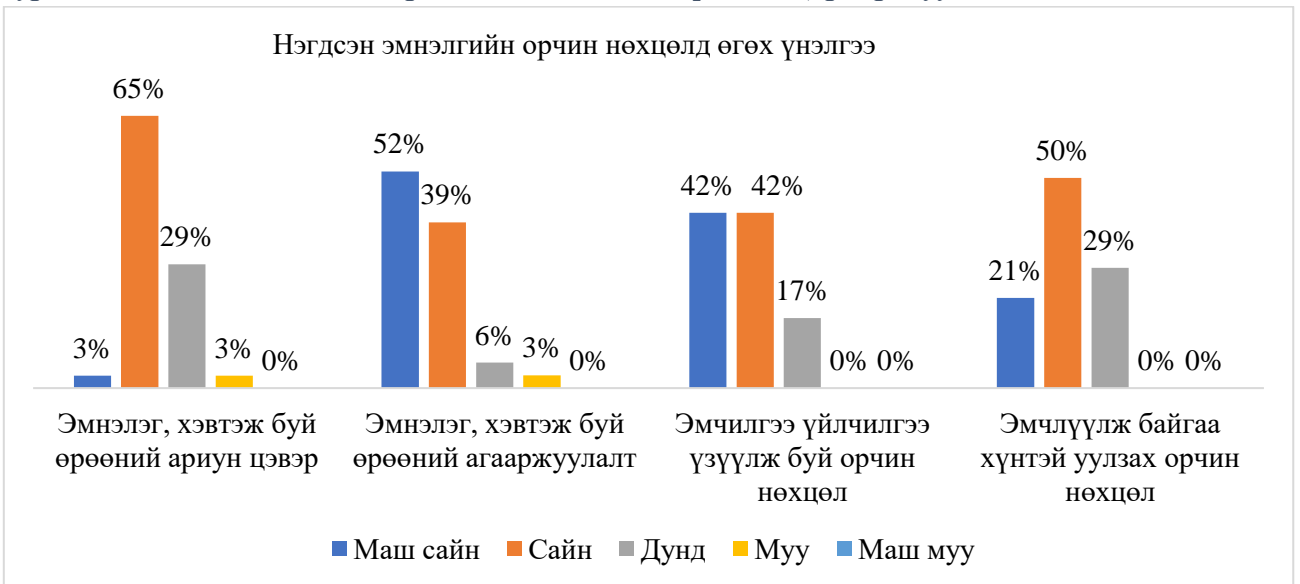


Эмчлүүлэгчдээс бусад үйлчлүүлэгчид/эр гэр гэх мэт/-ийн хувьд 10 нь нэг жилээс дээш хугацаанд, 6 нь жил хүрэхгүй хугацаанд нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлсэн иргэд байна.

Нэгдсэн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгчид хэвтэж буй өрөөний ариун цэврийг 73,5%, агааржуулалтыг 88%-иар үнэлсэн бол бусад үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлж буй орчин нөхцөлийг 85%-иар, эмчлүүлэгчтэй уулзах орчин нөхцөлийг 79%-иар дунджаар үнэлсэн байна.

Өрөөний ариун цэврийг 65% нь сайн, өрөөний агааржуулалтыг 52% нь маш сайн, эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлж буй орчинг 42% нь маш сайн, сайн, эмчлүүлэгчтэй уулзах орчин нөхцөлийг 50% нь сайн гэж үнэлсэн нь хамгийн өндөр үнэлгээний дүнгүүд байв.

Зураг 6. Нэгдсэн эмнэлгийн орчин нөхцөлд өгсөн үнэлгээ (ар гэр, хууль, өмгөөлөгч)



3.3. Эмнэлгийн тоног төхөөрөмж

Эмчилгээ үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээтэй байдлыг 45% нь сайн, 27% нь дунд зэрэг, 18% нь маш сайн гэж үнэлсэн бөгөөд 63% нь тоног, төхөөрөмжийг шинэчлэн орчин үеийн болгох гэсэн асуудал дээр санал нэгдэж байна. Түүнчлэн 25% нь хүртээмжийг сайжруулах, 13% нь ажиллагааг хэвийн болгох хэрэгтэй гэсэн санал ирүүлсэн байна.

Эмнэлгийн тоног төхөөрөмжөөс гадна эмнэлгийн онцлог үйлчилгээнд хамааралтай онцгой анхаарах асуудал байгаа нь ярилцлагын үеэр ил гарсан болно. Тухайлбал, мэс заслын өрөөнд харуул хамгаалалтын ажилтнууд энгийн ажлын хувцастайгаа ажилладаг гэснийг тодруулж өөр өөр хүмүүсээс асууж ямар байвал зохилтойг судалсан билээ. Өдөр тутам өмсдөг энгийн ажлын хувцастай хагалгааны өрөөнд ажиллах нь эмнэлгийн дэг журамд харшилж байгаа нь харагдсан бөгөөд ер нь харуул, хамгаалалтын ажилтан байх журамтай учир яг хагалгааны өрөөнд ажлаа хийхдээ өмсдөг хувцасыг шинээр бий болгох хэрэгтэй талаар нарийвчлан судлаж шийдвэрлэх шаардлагатай гэж үзлээ.

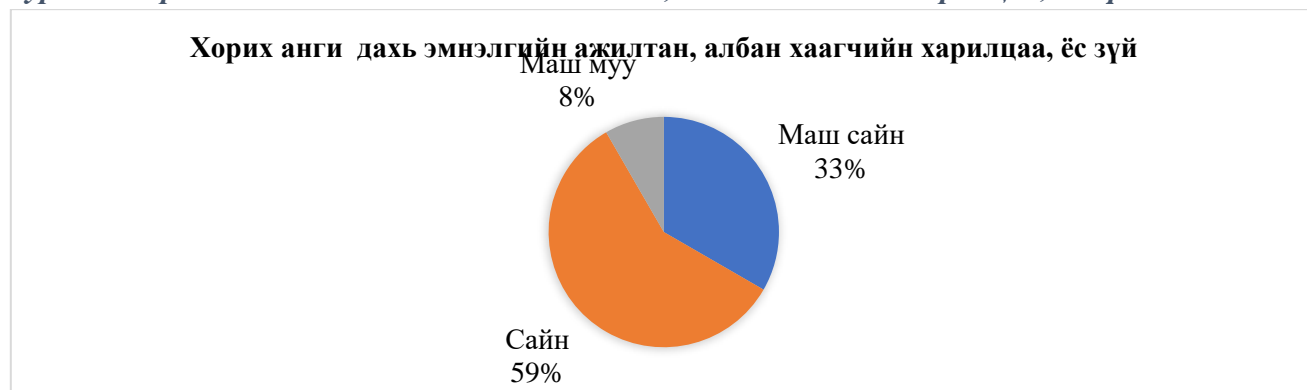
Шигтгээ 10.

Эмчилгээ хийж байхад, тэр тусмаа хагалгааны үед харуулууд цэргийн, өдөр тутам өмсдөг хувцастайгаа байх нь зохимжгүй байдаг. Мэстэй ажиллаж байгаа бидний хувьд харуул, хамгаалалт чухал. Гэхдээ эмнэлгийн талаас аваад үзвэл хувцас цэргийн, өдөр тутмын өмсдөг хувцас байх нь тохиромжгүй байдаг. Харуул эм тараах, боолт хийх, бүр хагалгааны өрөөнд ч цэргийн өдөр тутам өмсдөг хувцастайгаа байдаг. Иймээс эмнэлэгт ажиллаж байгаа харуулууд эмнэлэгт тохиромжтой хувцастай байх шаардлагатай.

3.4. Нэгдсэн эмнэлэг, хорих анги дахь эмнэлгийн уялдаа холбоо, үйлчилгээ

Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд хамрагдсан эмчлүүлэгчдийн 1/3 нь нэгдсэн эмнэлгээс гараад хорих анги доторх эмнэлгээр үйлчлүүлсэн байна. Эдгээр эмчлүүлэгчид хорих анги доторх эмнэлгийн үйлчилгээг 50% нь сайн, 42% нь маш сайн гэж үнэлсэн бол үлдсэн 8% нь маш муу гэж үнэлэв. Эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйг 58% нь сайн, 33% нь маш сайн үлдсэн 8% нь маш муу гэж үнэлж байна.

Зураг 7. Хорих анги дахь эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчийн харилцаа, ёс зүй



Нэгдсэн эмнэлэг болон хорих эмнэлгийн хоорондын уялдаа холбоо хамтын ажиллагааг судалгаанд хамрагдагсдын 67% нь сайн, 33% нь маш сайн гэж үнэлж байна. Хэрэглэгчийн үнэлгээний баг тухайн асуудлаар 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэг болон 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн аль алин дээр тухайн судалгааг хийсэн гэдгийг энд дурдах нь зүйтэй. Тухайлбал, 407 дугаар ангийн хоригдол эмэгтэйчүүд хамгийн их өвчлөлийг хаврын үед шүд, сэтгэцийн эмгэг гэж асуулгын судалгаагаар үзсэн байна. Нэгдсэн эмнэлэг болон хорих ангиудын уялдаа холбоо, мэргэжлийн үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлыг судлах ажлын даалгавар байсан учир бид нарийвчлан судалсан билээ.

3.5. Эмнэлгийн хоолны талаарх мэдээлэл, амт чанарт өгсөн үнэлгээ

Эмчлүүлэгчдийн гурван хүн тутмын хоёр нь эмнэлгийн хоолны амт, чанар, стандарт, норм, илчлэг ямар байх талаар мэдээлэл өгсөн гэж хариулсан, харин гурван хүн тутмын нэг нь энэ талаар ямар нэгэн мэдээлэл өгөөгүй гэж хариулсан байна.

Эмнэлгийн хоолны амт, чанарыг 77% нь “Маш сайн”, “Сайн” гэж үнэлсэн эерэг үзүүлэлт гарсан бөгөөд “Маш муу” гэж үнэлсэн тохиолдол гараагүй байна.

Зураг 8. Эмнэлгийн хоолны амт чанар



3.6. Эмнэлэг, эмч, ажилтанд өгөх үнэлгээ

Эмчлүүлэгчид эмч, эмнэлгийн ажилтны харилцааны ёс зүй, үйлчлүүлэгчдийн аюулгүй байдал, мэдээлэл чандлан нууцлах байдалд 90-ээс дээш хувиар буюу хамгийн өндөр үнэлгээ өгсөн бол эмчилгээ үйлчилгээ шуурхай үзүүлж буй байдалд 87% гэж үнэлсэн нь хамгийн бага үнэлгээ болж байна.

Харин эмчлүүлэгчдээс бусад үйлчлүүлэгчид буюу ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчид, эмч, эмнэлгийн ажилтны ажилдаа хариуцлагатай хандаж байгаа байдлыг 89%-иар үнэлсэн нь хамгийн өндөр үзүүлэлт байсан бол эрүүл мэндтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой өгөх байдалд 75% үнэлгээ өгсөн нь хамгийн доод үнэлгээ нь болж байна.

Ерөнхий дүнгээр харвал нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлэгчид эмч, эмнэлгийн дараах үйл ажиллагааг 75%-иас дээшээ үнэлсэн байна.

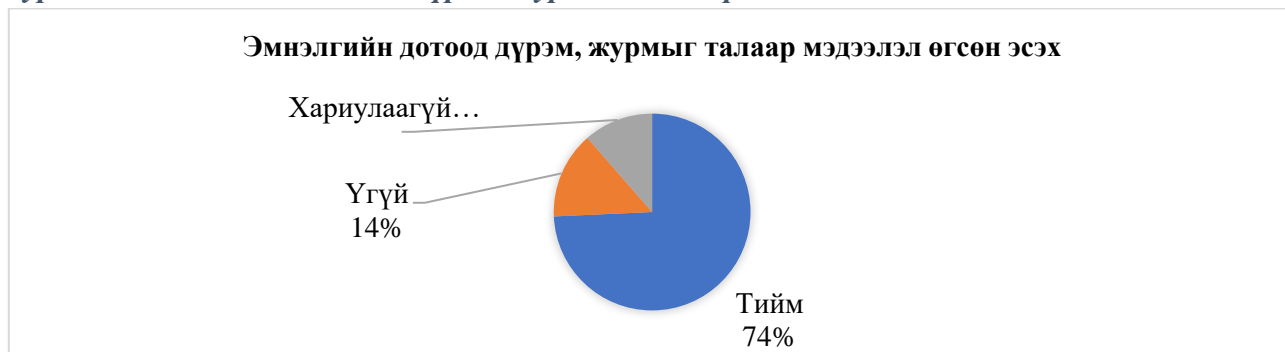
Зураг 9. Эмнэлэг, эмч, мэргэжилтэнд өгөх үнэлгээ



401 дүгээр хаалттай Хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгчид нь тодорхой хэмжээгээр эрхээ хасуулсан буюу энгийн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгчдээс ялгаатай өвчнүүд байдаг тул эмнэлэгт ирсэн даруйд нь тухайн байгууллагын дотоод дүрэм, журмыг танилцуулах ёстой байдаг.

Судалгаанд оролцсон эмчлүүлэгчдийн 74% нь эмнэлгийн дотоод дүрэм, журмын талаар мэдээлэл өгсөн, 14% нь мэдээлэл өгөөгүй, үлдсэн 12% нь өгсөн эсэх талаар тодорхой хариулт өгөөгүй байна.

Зураг 10. Эмнэлгийн дотоод дүрэм, журмыг талаарх мэдээлэл



3.7. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ, харилцаа хандлага

Эрхээ тодорхой хэмжээгээр хасуулсан ч эмчлүүлэгчид нийгэм сэтгэл зүйн үйлчилгээ, тусламж авах эрхтэй байдаг. Судалгаанд хамрагдсан эмчлүүлэгчдийн 29% нь хааяа нэг, 26% нь заримдаа, 20% нь байнга, 14% нь ихэвчлэн хэрэг болдог гэж хариулсан.

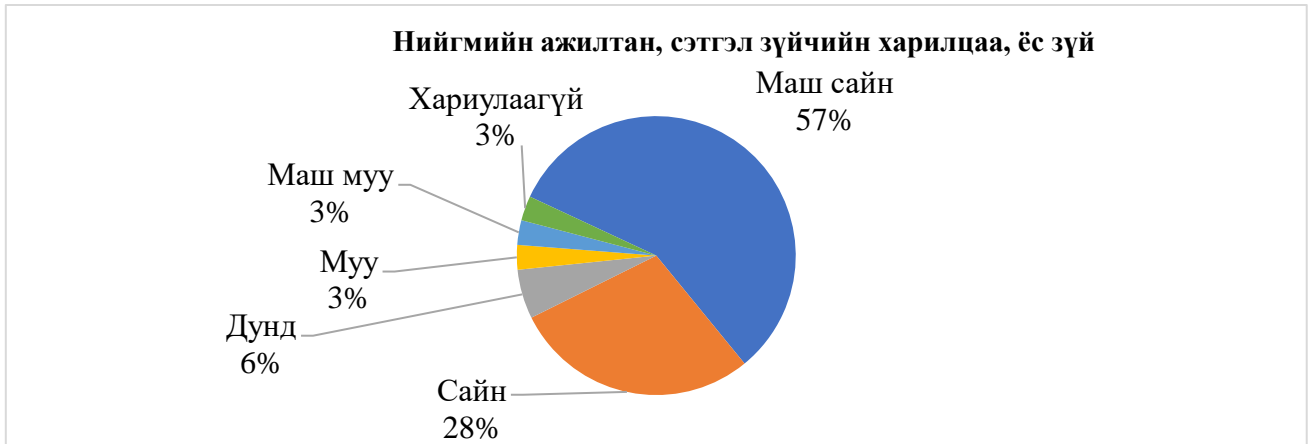
Зураг 11. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ



Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчдийн тус дэм байнга тус болдог гэж 51%, заримдаа тус дэм болдог гэж 37% нь хариулсан бол 9% нь тус дэм болж чаддаггүй гэж хариулсан байлаа.

Тусламж үйлчилгээ үзүүлж буй нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцааны ёс зүйг 57% нь Маш сайн гэж үнэлсэн байна. Харин 6 хувь нь маш муу, муу гэж үнэлсэн байв.

Зураг 12. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүй

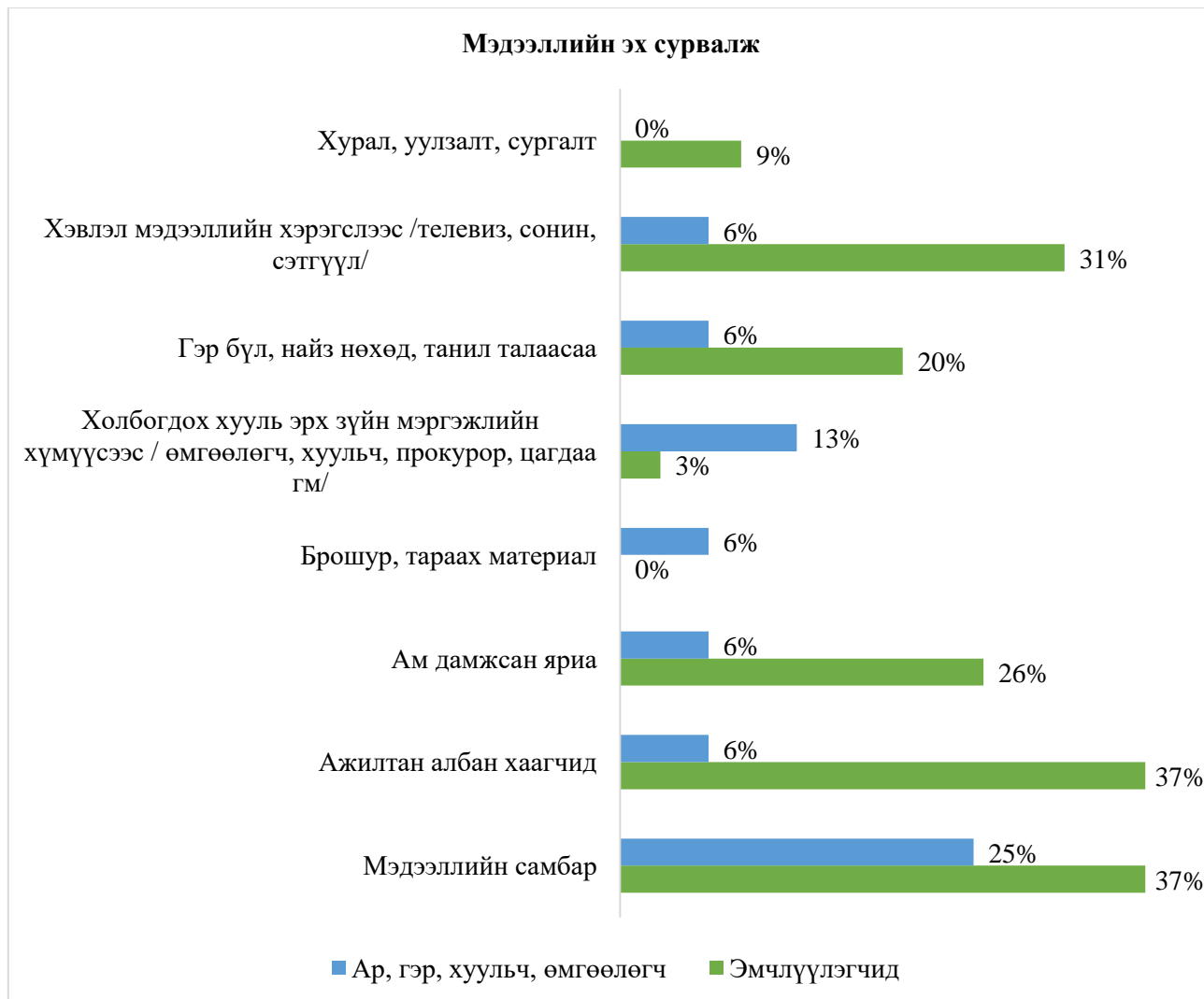


3.8. Мэдээлэл түүний хүртээмжтэй байдал

Эмчлүүлэгчийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч нар эмнэлгийн мэдээллийн самбар, ажилтан албан хаагчид, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээс өөрт хэрэгтэй мэдээллээ голчлон олж авдаг бол эмчлүүлэгчдийн хувьд мэдээллийн самбар болон, холбогдох хууль эрх зүйн мэргэжилтэн гэсэн үндсэн хоёр эх сурвалжаас мэдээллийг олж авч байна.

Эмчлүүлэгчдийн хувьд мэдээлэл авах эх сурвалж нь ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчтэй харьцуулах цөөн байгаа нь тодорхой хэмжээгээр эрхээ хязгаарлуулсантай холбон тайлбарлаж болох юм.

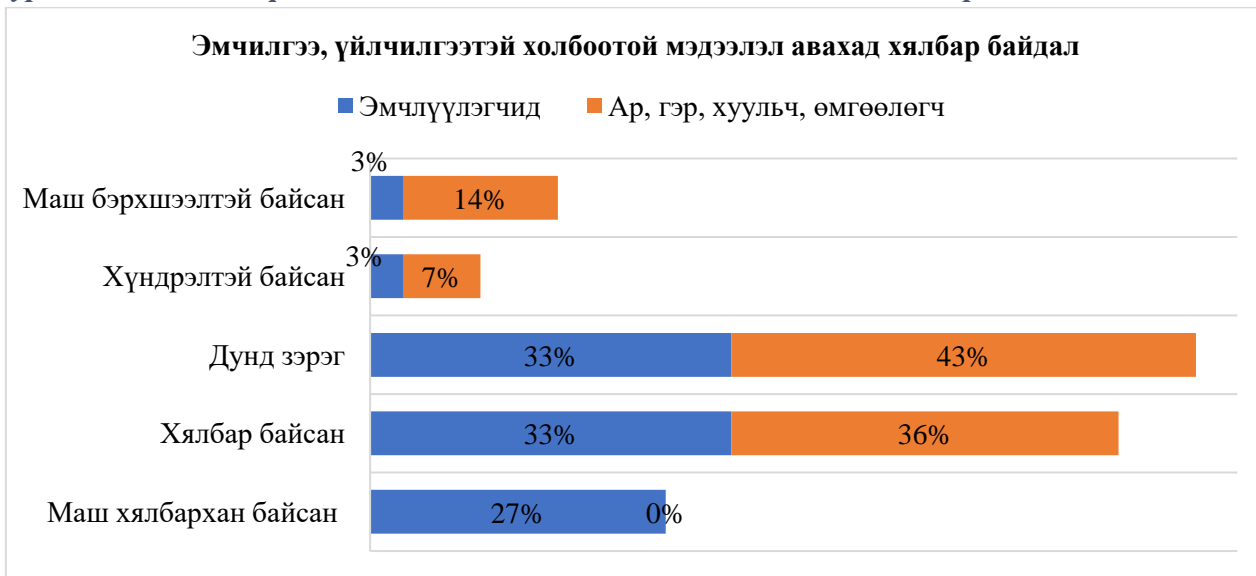
Зураг 13. Мэдээллийн эх сурвалж (эмчлүүлэгч, ар гэр хуульч, өмгөөлөгч)



Эмнэлгийн эмчилгээ, үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл олж авахад хэр хялбар байсан тухай лавлахад эмчлүүлэгч, тэдгээрийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч ялгаатай дунд зэрэг гэж үнэлсэн нь хамгийн өндөр үзүүлэлт байна.

Эмчлүүлэгчийн хувьд эмчилгээ, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл олж авахад хялбар байсан бол ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч нарын хувьд эсрэгээрээ бэрхшээлтэй байсан гэдэг нь доор графикаас шууд харагдаж байна.

Зураг 14. Эмчилгээ үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл авахад хялбар байдаг эсэх

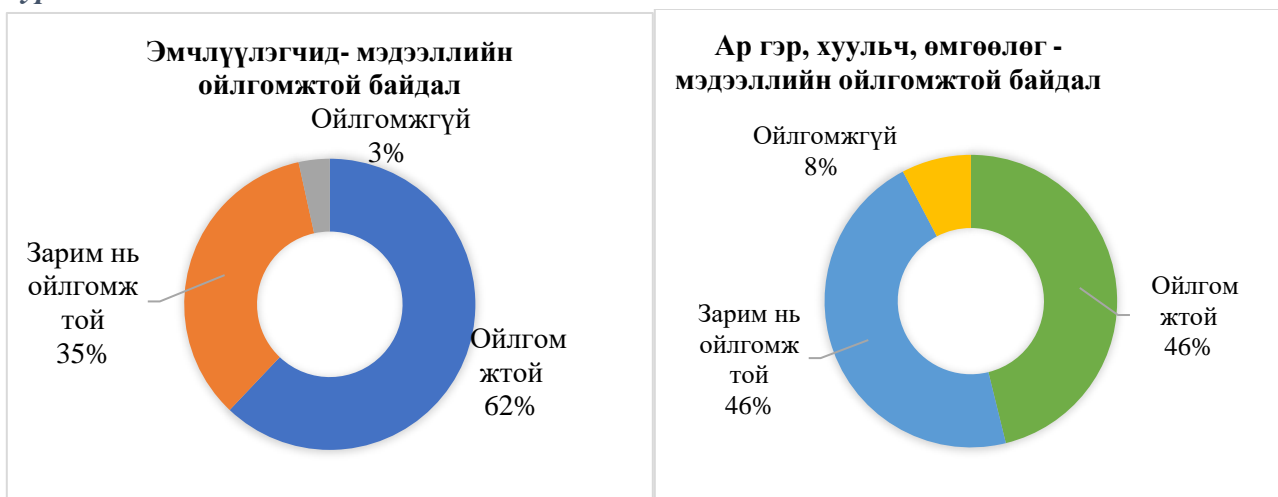


Гол бэрхшээлтэй зүйл нь мэдээлэл авах холбоо барих мэдээлэл байдаггүй, байсан ч тэрхүү утас нь авдаггүй. Мөн хэн яг юу хариуцаж байгаа нь тодорхой бус байна.

Ямар нэгэн хууль, эрх зүйн баримт бичгээр хязгаарласнаас бусад олон нийтэд нээлттэй байх мэдээллийг олж авахад хялбар, ойлгомжтой, хэрэгцээ шаардлага хангаж байгаа эсэхийг судалсан.

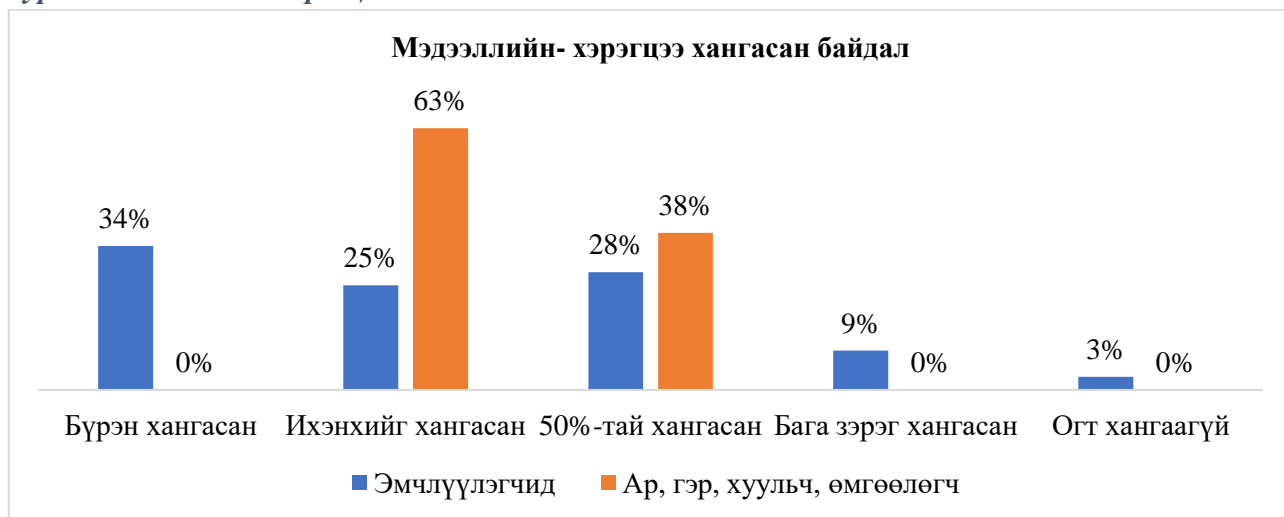
Тэгвэл нэгдсэн эмнэлгийн мэдээллийн ойлгомжтой байдал, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг хэр хангасан болохыг тодруулахад эмчлүүлэгчдийн 62% нь ойлгомжтой, ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн 46% нь ойлгомжтой гэж, мөн 46% нь зарим талаараа ойлгомжтой гэж хариулжээ.

Зураг 15. Мэдээллийн ойлгомжтой байдал



Эмчлүүлэгч, тэдгээрийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч нарын олж авсан мэдээлэл эрэлт хэрэгцээг хангасан гэж үзэж болохоор байна. Харин үйлчлүүлэгчийн 11% нь мэдээлэл хангалтгүй, хэрэггүй мэдээлэл байсан гэж хариулж байна.

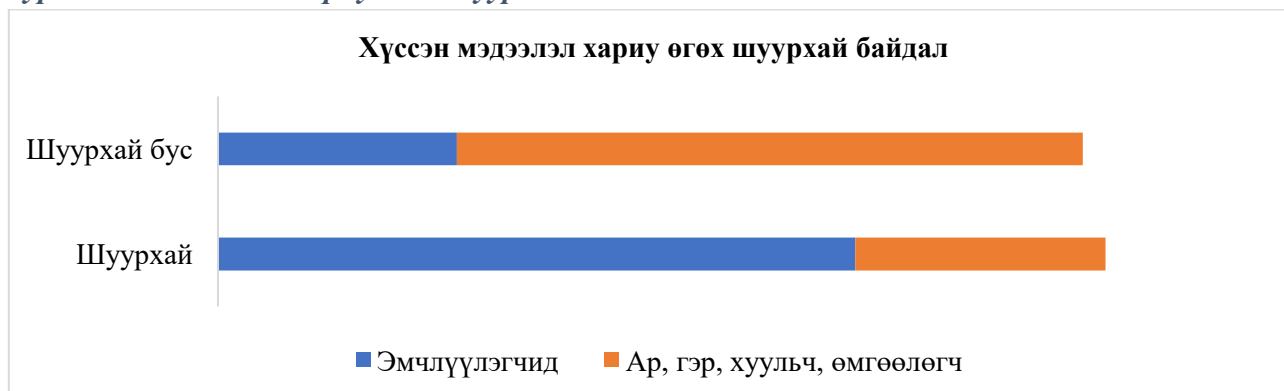
Зураг 16. Мэдээлэл хэрэгцээ хангасан байдал



Нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлсэн өвчтөний ар гэр, хуульч өмгөөлөгчдийн тал нь эмнэлгийн ажилтан албан хаагчидтай харилцаж байсан бөгөөд ажилтны харилцаа, ёс зүйг бүгд сайн гэж үнэлсэн байна.

Хүссэн мэдээлэлд шуурхай хариу өгч байгааг тодруулахад эмчлүүлэгчдийн 72% нь шуурхай хариуг өгсөн гэж хариулсан байхад ар гэр, хуульч өмгөөлөгчдийн 71% нь шуурхай бус байсан гэж үнэлсэн байна.

Зураг 17. Мэдээлэлд хариу өгөх шуурхай байдал



Мэдээ мэдээллийн эрэлт, хэрэгцээ, хүртээмж, хариу өгөх байдал, хэрэгцээ шаардлага хангасан зэрэг үзүүлэлтийн үр дүнгээс харахад нэгдсэн эмнэлгийн эмчилгээ, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл эмнэлгээсээ гарахгүй, ажилтан өвчтөнөөс хэтрэхгүй байгааг харуулж байна. Энэ нь тус байгууллагын ажилтан албан хаагчид сайн ажиллаж, үйл ажиллагаа нь сайн явагдаж байсан ч мэдээлэл гадагшаа цацагдахгүй хаалттай хорих анги учир олон нийтийн дунд нэр хүнд унах, буруугаар ойлгогдох эрсдэл өндөр байгааг харуулж байна.

3.9. Өргөдөл, гомдол, түүний шийдвэрлэлт

Судалгаанд оролцсон эмчлүүлэгчдээс 3 хүн өргөдөл гомдол гаргаж байсан бөгөөд гаргасан өргөдөл, гомдол, хүсэлт нь хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа эсэх гэсэн асуултад 2 нь тийм, 1 нь үгүй гэж хариулсан.

Өргөдөл, гомдол, хүсэлт хэрхэн гаргах, хэнд хандах, хариуг хэзээ авах, ямар шатандаа явж байгаа зэрэг мэдээллийг авахад хэр хялбар, ойлгомжтой байсныг тодруулахад мөн хуулийн дагуу шийдвэрлэж байгаа гэсэн хоёр хүн ойлгомжтой байсан хэмээн хариулж, хуулийн дагуу шийдвэрлээгүй гэж үзэж байгаа нэг эмчлүүлэгч дээрх мэдээлэл ойлгомжгүй байсан гэж хариулжээ.

Судалгаанд хамрагдсан эмчлүүлэгчийн тоо цөөн хийгээд тухайн үед өргөдөл, гомдол, хүсэлт гаргаж байсан эмчлүүлэгч бага байснаас үр дүнд харагдаж байгаа тоон утга бага мэт боловч цөөхөн хүн өргөдөл гомдолд гаргаж байгаа үед шат дамжлага, мэдээлэл ил тод нээлттэй байж асуудалгүй, чирэгдэлгүй байх тал дээр илүү анхааран ажиллах хэрэгтэй байна.

3.10. Хүний эрхийн зөрчил

Эмчлүүлж байхад, эмнэлгээр үйлчлүүлж байхад өвчтөн болон тэдгээрийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч зэрэг хүмүүсийн эрхэнд халдсан тохиолдол байсан эсэхийг тандаж үзэхэд эмчлүүлэгчдээс хоёр хүн тийм гэж хариулсан боловч яг ямар эрхэнд халдсан тухай дэлгэрэнгүй бичээгүй байгаа тул үүнийг бодит тоо гэхэд эргэлзээтэй байна. Түүнчлэн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчөөс нэг ч хүн нэгдсэн эмнэлгийн зүгээс хэн нэгний эрхэнд халдсан гэж тэмдэглээгүй байна.

Энэ бол сайн үзүүлэлт бөгөөд тухайн байгууллага хэдийгээр бусад байгууллагатай харьцуулахад эрх нь тодорхой хэмжээгээр хязгаарлагдсан хүмүүстэй ажилладаг, онцлогтой байгууллага болохын хувьд эрх мэдлээ хэтрүүлэн хүний эрхийг зөрчсөн үйлдэл гаргаагүй байгаа гэдэг нь сайн үзүүлэлт гэдгийг онцлон тэмдэглэж байна.

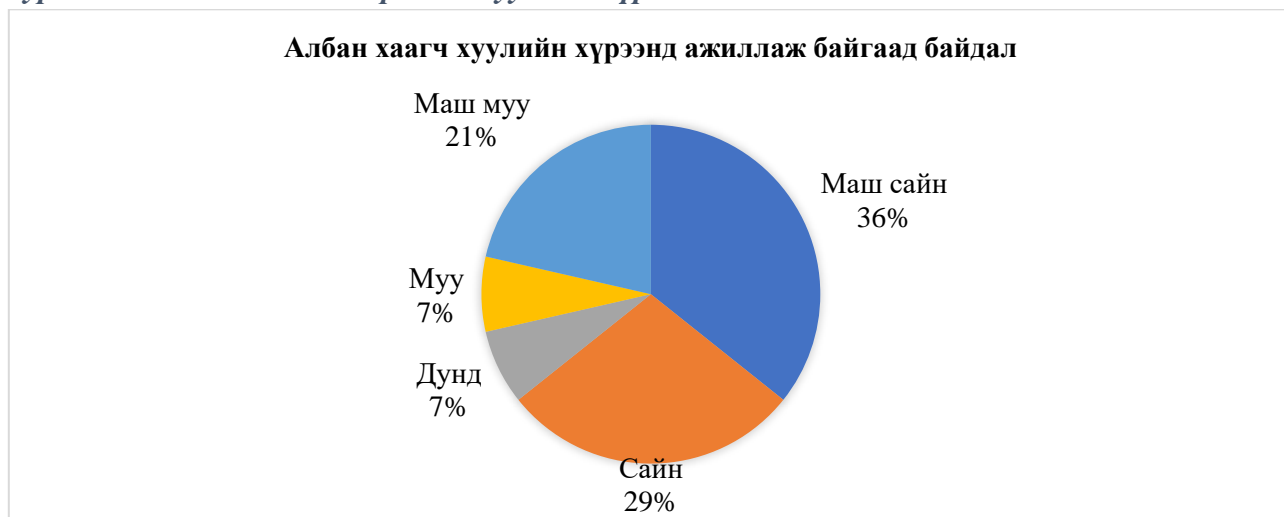
3.11. Байгууллагын дотоод дүрэм, журмын хэрэгжилт, алба хаагчийн итгэл даах байдал

Өмнө хэлсэнчлэн хуулиар тодорхой эрхээ хязгаарлуулсан хүмүүст эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлдгийн хувьд ар гэр, найз нөхөр, хуульч, өмгөөлөгч гэх мэт өвчтөнтэй холбоотой хүмүүстэй уулзуулахын тулд тодорхой өдөр цагт, тогтсон хуваарийн дагуу уулзалт зохион байгуулдаг. Тэгвэл энэхүү тогтоосон уулзалтын өдөр, цаг, хугацааны журам, стандартын хэрэгжилтийг эмчлүүлэгчдийн 65% нь тэдгээрийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн 77% нь огт зөрчдөггүй гэж хариулсан байна.

Эмчлүүлэгчдийн 17%, ар гэрийнхний 23% нь хааяа нэг зөрчил гардаг гэснийг эс тооцвол журмын хэрэгжилт сайн байна.

Эмчлүүлэгчийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн зүгээс эмнэлгийн албан хаагч нарыг хуулийн хүрээнд сайн ажиллаж байгаа гэдэгт 65% нь итгэл үзүүлж байгаа ч 28% нь муу, маш муу буюу хуулийн хүрээнд ажиллаж чадахгүй байна хэмээн итгэл үзүүлэхгүй байна.

Зураг 18. Албан хаагчид хэр сайн хуулийн хүрээнд ажилладаг болох



Судалгаанаас харвал албан хаагчдын хуулийн хүрээнд ажиллаж байгаа байдлыг 36% нь маш сайн, 29% нь сайн гэсэн бол 21% нь маш муу гэсэн байна.

Цаашдаа энэ мэт цөөн тоогоор гарч ирж байгаа зөрчлийг огт гаргахгүй байх тал дээр өдөр тутмын хяналт, ажилтан албан хаагчийн ажилдаа хариуцлагатай хандах байдлыг дээшлүүлж чадвал жижиг гэлтгүй зөрчил арилж, тогтоосон дүрэм, журмын дагуу ажиллах бүрэн боломжтой болох нь эндээс харагдаж байна.

3.12. Ирүүлсэн санал/санал асуулгын судалгааны үр дүнгээр/

Байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах талаар үйлчлүүлэгчид дараах саналыг ирүүлсэн байна. Үүнд:

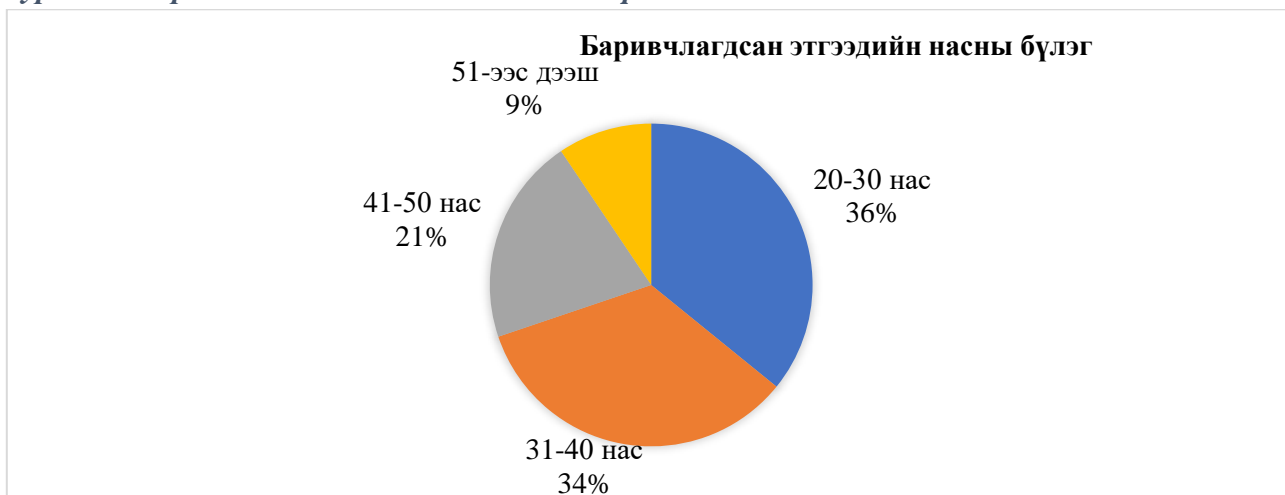
1. Орчин үеийн тоног төхөөрөмжтэй болох. Хэрэв тийм байвал эмч, ажилчид илүү сайн ажиллаж чадахаар байна.
2. ТАХ харилцааг сайжруулах, ойлгомжгүй чирэгдэл ихтэй байдлыг бууруулах
3. Ажлын ачаалал их, орон тоог нэмэх. Ингэснээр ажилчид стресс үүсэхгүй байх болно.
4. Өвчтөнд хоол, цайг чөлөөтэй оруулдаг байх.
5. Өвчтөний зүгээс ар гэртэйгээ чөлөөтэй уулзаж, утсаар ярьж баймаар байна.
6. Ямар эмчилгээ хийсэн ямар аппаратад орсон зэрэг эмчилгээтэй холбоотой мэдээллийг ар гэрт тогтмол өгдөг байх гэсэн саналууд ирүүлсэн байна.

ДӨРӨВ. БАРИВЧЛАХ БАЙРАНД СААТУУЛАГДСАН ЭТГЭЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

4.1.Ерөнхий мэдээлэл

Баривчлах байранд саатуулагдсан 53 иргэн хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд хамрагдсан. Үүнээс 87% нь эрэгтэй, 13% нь эмэгтэй. Насны бүлгээр харвал 36% нь 20-30 настай, 34% нь 31-40 настай, 21% нь 41-50 настай, үлдсэн 9% нь 51-ээс дээш настай иргэд байна.

Зураг 19. Баривчлагдсан этгээдийн насны бүлэг



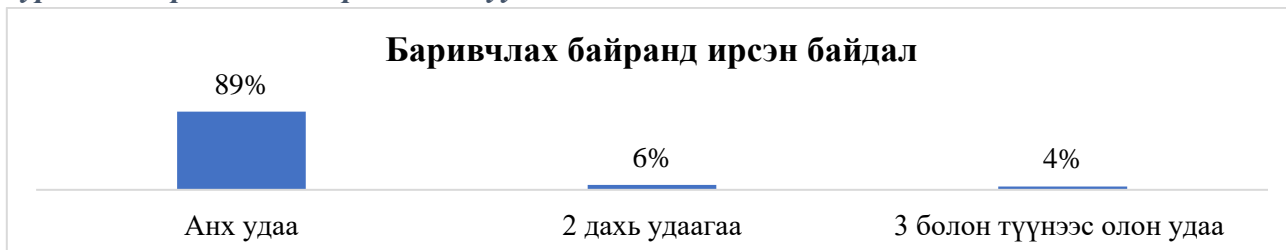
Боловсролын хувьд 51% нь бүрэн дунд, 26% нь бүрэн бус дунд, 11% нь тусгай дунд, 8% нь дээд, үлдсэн 2% нь боловсролын байдлаа тодорхой тэмдэглээгүй байв.

Зураг 20. Баривчлагдсан этгээдийн боловсрол



Судалгаанд хамрагдагсдын 89% нь баривчлах байранд анх удаа, 6% нь 2 дахь удаагаа, 4% нь 3 болон түүнээс олон удаа ирсэн байна. Баривчлах байранд байгаа хугацааны хувьд 2 хоногоос жил гаран болж байгаа саатулагдсан этгээд хамрагдсан, нийт судалгаанд хамрагдсан хүмүүс саатуулагдах байранд дунджаар 28 хоног байрлаж байна.

Зураг 21. Баривчлах байранд саатуулагдсан тоо



Баривчлах байранд ирснээс хойш 51% нь 3 болон түүнээс олон албан хаагчтай, 39% нь 1-2 албан хаагчтай, 10% нь ямар нэгэн албан хаагчтай харилцаагүй байна.

Баривчлах байранд ирсний дараа баривчлагдсан этгээдэд эрх үүрэг, баривчлах байрны дотоод дүрэм, журам, цагийн хуваарийн талаарх мэдээллийг авсан гэж 94% нь хариулсан бол 6% нь энэ талаар ямар нэгэн мэдээлэл аваагүй гэж хариулсан байна.

4.2. Мэдээлэл, түүний хүртээмжтэй байдал

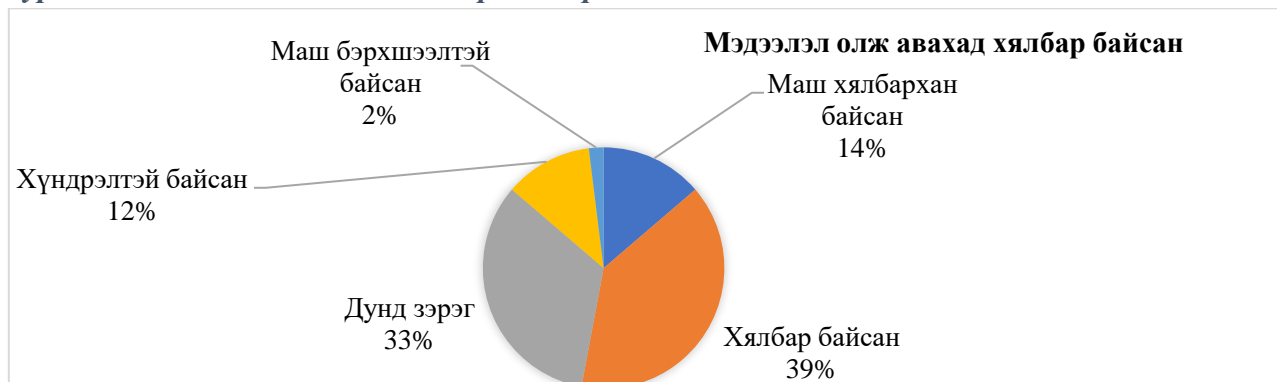
Баривчлах байранд байгаа иргэдийн хувьд мэдээллийн гол эх сурвалж нь байгууллагын мэдээллийн самбар, албан хаагчид, ам дамжсан ярианаас өөрт хэрэгтэй мэдээллээ олж авч байна.

Зураг 22. Мэдээллийн эх сурвалж



Өөрт хэрэгтэй мэдээллээ олж авахад хялбар байсан гэж 53% нь үзэж, харин хүндрэлтэй байсан гэж 14%, үлдсэн 33% нь дунд зэрэг гэж хариулжээ.

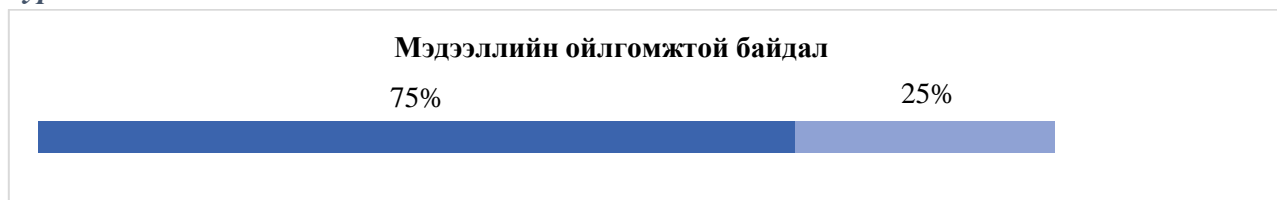
Зураг 23. Мэдээлэл олж авахад хэр хялбар байсан болох



Хүндрэл үүсгэж байгаа үндсэн хоёр асуудал байна. Нэгдүгээрт хэрэгтэй мэдээлэл байдаггүй, хоёрдугаарт харилцааны соёлгүй байдал нөлөөлж байна.

Хэрэгцээт мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг 75% ойлгомжтой, 25% нь зарим нь ойлгомжтой байсан гэж хариулсан бөгөөд ойлгомжгүй мэдээлэл байгаагүй гэсэн хариулт байсангүй.

Зураг 24. Мэдээллийн ойлгомжтой байдал



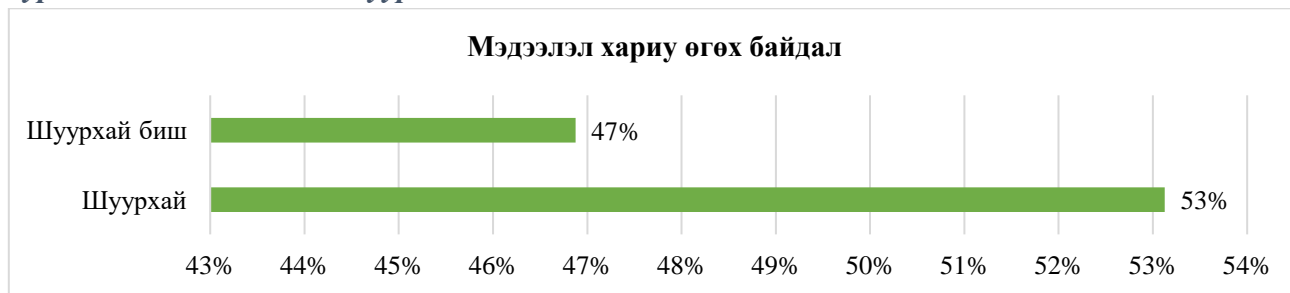
Олж авсан мэдээлэл хэрэгцээ шаардлагын хангаж байна гэж дүгнэж болохоор байна. Учир нь судалгаанд оролцогчдын 33% нь бүрэн хангасан, 41% нь ихэнхийг хангасан гэж хариулсан байна. Огт хангаагүй гэсэн хариулт байгүй. Харин 8% нь бага зэрэг хангасан гэж хариулсан байв.

Зураг 25. Мэдээллийн хэрэгцээ, шаардлага хангаж буй байдал



Мэдээлэл хүсэхэд хариу үйлдлийн шуурхай байдлыг 53% нь шуурхай, 47% нь шуурхай биш гэж үнэлсэн байна.

Зураг 26. Үйлчилгээний шуурхай байдал



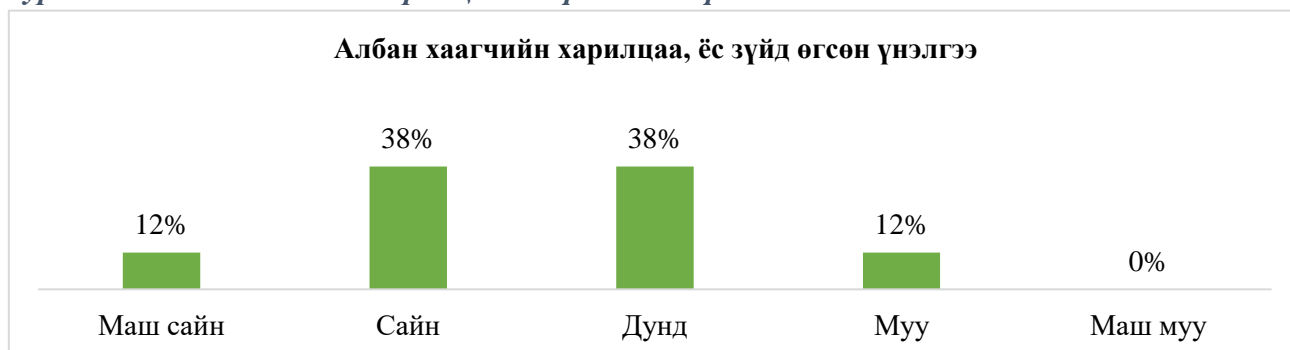
4.3.Өргөдөл гомдол, түүний шийдвэрлэлт

Баривчлах байранд саатуулагдаж байгаа судалгаанд оролцсон хүмүүсээс нэг хүн өргөдөл гомдол тухайн байгууллагад гаргаж байсан бөгөөд, гаргасан өргөдөл гомдол, хүсэлт нь хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа. Түүнчлэн өргөдөл, гомдол, хүсэлт хэрхэн гаргах, хэнд хандах, хариу хэзээ хаанаас авах, гаргасан өргөдөл гомдол нь ямар шатандаа явж байгаа зэрэг мэдээллийг авахад хялбар, ойлгомжтой байсан гэж хэлж байна.

4.4.Албан хаагчийн харилцаа, ёс зүй, эрхийн зөрчил, аюулгүй байдал

Баривчлах байрны албан хаагчийн харилцааг үнэлэхдээ 12% нь маш сайн, 38% нь сайн, 38% нь дунд, 12% нь муу гэж үнэлсэн харин маш муу гэсэн үнэлгээ өгөөгүй байна.

Зураг 27. Албан хаагчийн харилцаа ёс зүйд өгсөн үнэлгээ



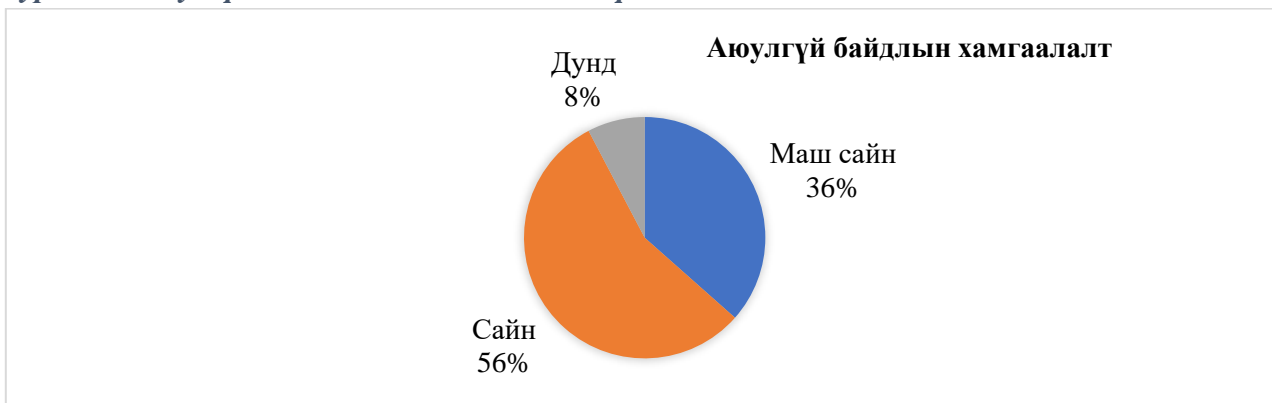
Баривчлах байранд хүний эрхийг зөрчсөн үйлдэл гарч байсан гэж 7 хүн хэлснээс яг ямар үйлдэл байсныг тодруулахад

- Биед халдаж, зодох
- Цахилгаан бороохой ашиглах
- Ургийн овог, ажил мэргэжлээр доог тохуу хийх

- Ариун цэврийн өрөө орох хэрэгцээ байхад цагийн хуваарийн дагуу оруулна гэж хориглох зэрэг үйлдэл гаргаж байсан байна.

Зөрчил гарган баривчлах байранд саатуулагдаж байгаа ч аюулгүй байдлаа хамгаалуулах эрхтэй. Энэ утгаар баривчлах байран дахь өөрийн нь аюулгүй байдал хэр хамгаалагдсан болохыг асуухад хамгаалагдсан сайн гэж үзэж байна.

Зураг 28. Аюулгүй байдлын хамгаалалтын үнэлгээ

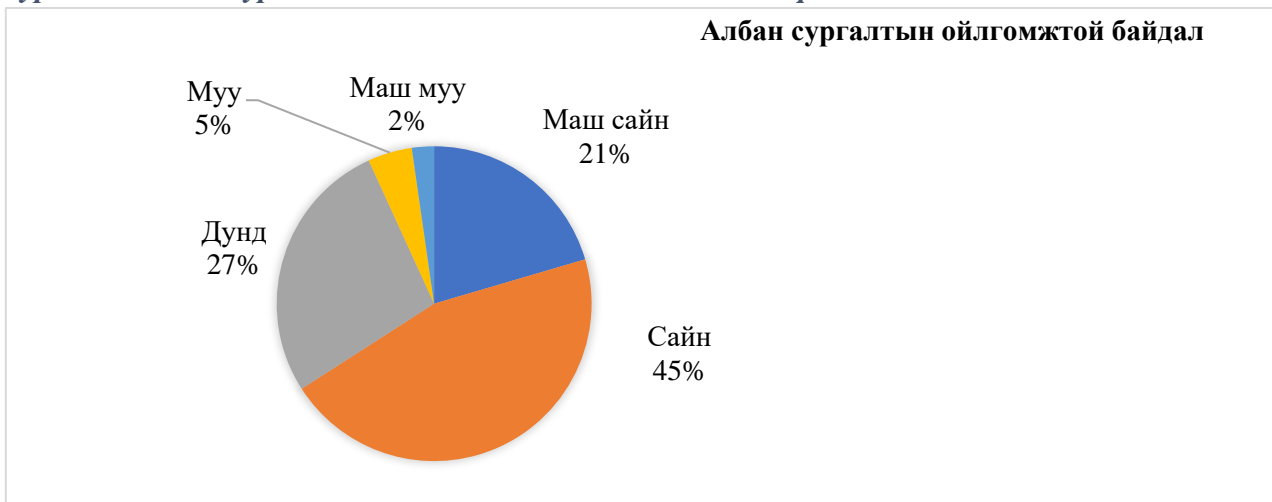


4.5.Хөдөлмөр эрхлэлт, сурч хөгжих

Судалгаанд хамрагдсан баривчлагдсан хүмүүсийн 10% нь баривчлах байранд байх хугацаандаа хөдөлмөр эрхэлж байсан. Харин баривчлах байранд байсан хугацааны шууд зардалтай холбоотой ямар нэгэн санал, хүсэлт судалгаанд хамрагдагсад ирүүлээгүй байна.

Баривчлагдсан этгээдийн 83% нь зан үйлд нөлөөлөх албадан сургалтад сууж байсан бөгөөд эдгээрийн 25% нь сургалтын ойлгомжтой байдлыг маш сайн, 45% нь сайн, 27% нь дунд гэж үнэлсэн харин 7 хувь нь муу маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Зураг 29. Албан сургалтын ойлгомжтой байдалд өгсөн үнэлгээ



Баривчлагдсан этгээдийн хөдөлмөр эрхлэлт болон чөлөөлөгдөх үндэслэлийг судлаж үзэхэд 2021 онд 65-аас дээш насны нэг л хүн харьяалагдах засаг захиргааны байгууллагын тодорхойлолтоор чөлөөлөгдсөн байна/Чөлөөлөгдсөн этгээдийн судалгаа/

Шигтгээ 11.

Баривчлагдсан этгээдийг гэрээгээр хөдөлмөр эрхлүүлэх зохицуулалт байдаг. Ажилтнууд 4 биш 3 ээлжээр ажилладаг учир ямар нэг нэмэлт ажилд/гэрээгээр баривчлагдсан этгээдийг хөдөлмөр эрхлэхэд харуул хамгаалалтад гарах/ албан хаагчдыг гаргах боломж байдаггүй. ХЗДХЯ, Засгийн газраас тогтоосон хувьсах зардалнэг хүн 3800 төгрөг байдаг. Түүнийг 7-30 хоногоор нь тооцож асуудалтай хүмүүсийн ар гэрийнхэн төлдөг. Баривчлагдаж байгаа хүмүүсийн дотор тогтмол цалинтай хүн ховор байдаг.

Баривчлагдсан этгээдийн ихэнх нь гэр бүлийн зөрчилд холбогдсон, согтуугаар машин жолоодсон, хүүхдээ зодсон, мансууруулах бодис хэрэглэсэн, согтуугаар эд зүйлд гэмдэл учруулсан гэх мэт зөрчил гаргасан байдаг байна.

4.6.Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ, харилцаа ёс зүй

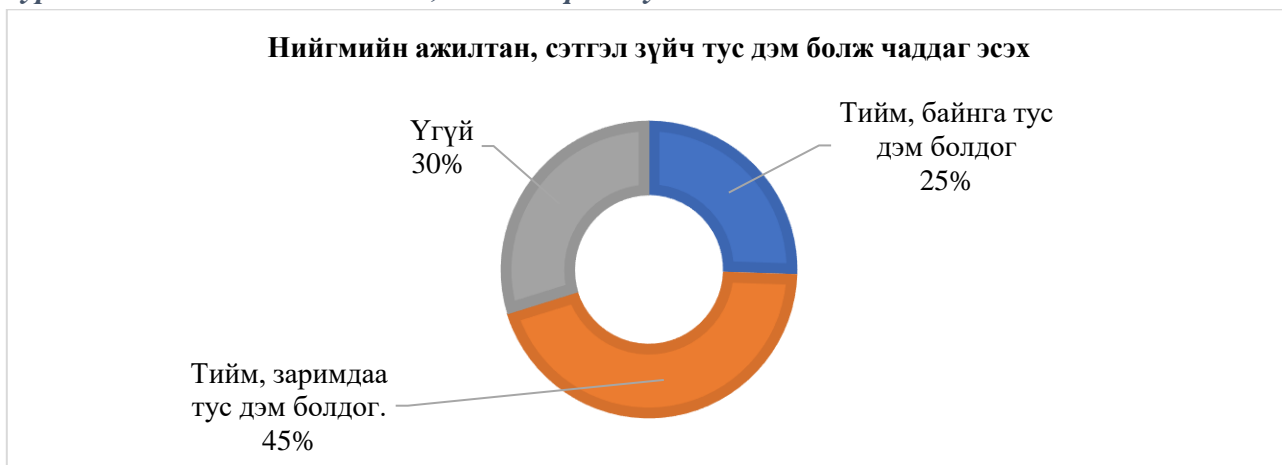
Судалгаанд хамрагдсан баривчлагдсан хүмүүсийн 49% нь нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн тусламж, дэмжлэг байнга, ихэвчлэн хэрэг болж байсан гэж хариулсан бол огт хэрэг болдоггүй гэсэн хариулт нэг ч байхгүй байгаа нь эдгээр нарийн мэргэжлийн хүмүүсийн эрэлт хэрэгцээ байдаг гэдэг нь харагдаж байна.

Зураг 30. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ



Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн тус дэм хэрэг болдог гэсэн хариулт дийлэнх байгаа ч гурван хүн тутмын нэг нь тус дэм болж чаддаггүй гэж үзэж байна. Иймд баривчлах байран дахь нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн үйл ажиллагаа, арга барилыг сайжруулах шаардлагатай нь харагдаж байна.

Зураг 31. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч тус дэм болдог эсэх



Баривчлах байрны нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа ёс зүйг баривчлагдсан этгээдүүд эергээр үнэлж байна. Маш муу, муу гэсэн үнэлгээ байхгүй байгаа нь эерэг үр дүн юм.

Зураг 32. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүй



4.7.Төлбөртэй өрөөний үйлчилгээ

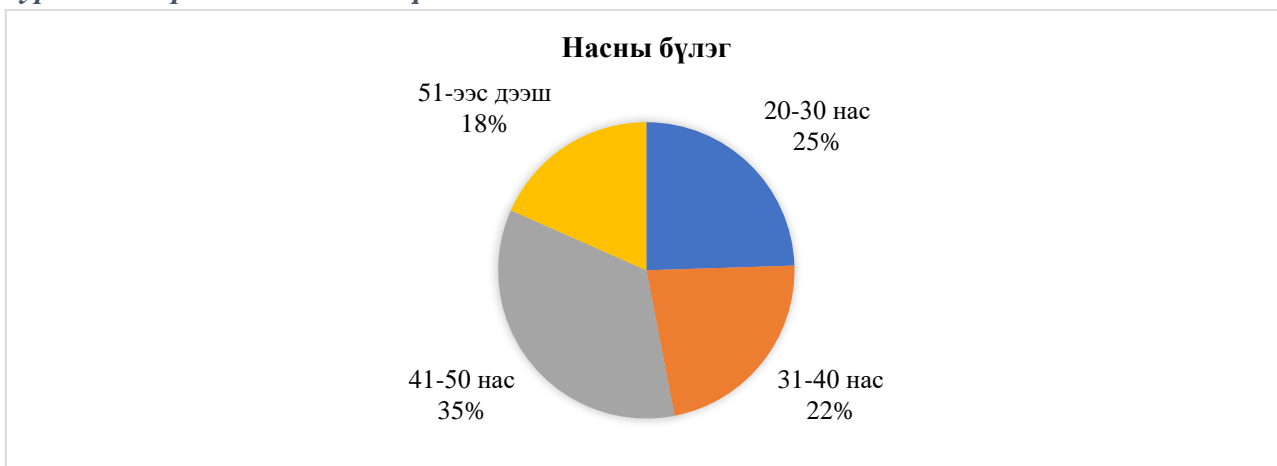
Баривчлах байранд төлбөртэй өрөө гэж байдаг. Үүнд тухайн баривчлагдсан этгээд, түүний ар гэр, өмгөөлөгчийн хүсэлтийн дагуу байрлуулдаг. Төлбөртэй өрөөнд байрлаж байсан нэг хүн байсан бөгөөд тэр хүнд тухайн өрөөг түүнд санал болгосны үндсэн дээр байрлаж байсан байна. Харин байрлаж байгаагүй хүмүүсийн 23% нь ийм өрөө байдаг гэдгийг мэдэж байна.

ТАВ. 407 ДУГААР НЭЭЛТТЭЙ, ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИД ХОРИГДОГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭ

5.1. Ерөнхий мэдээлэл

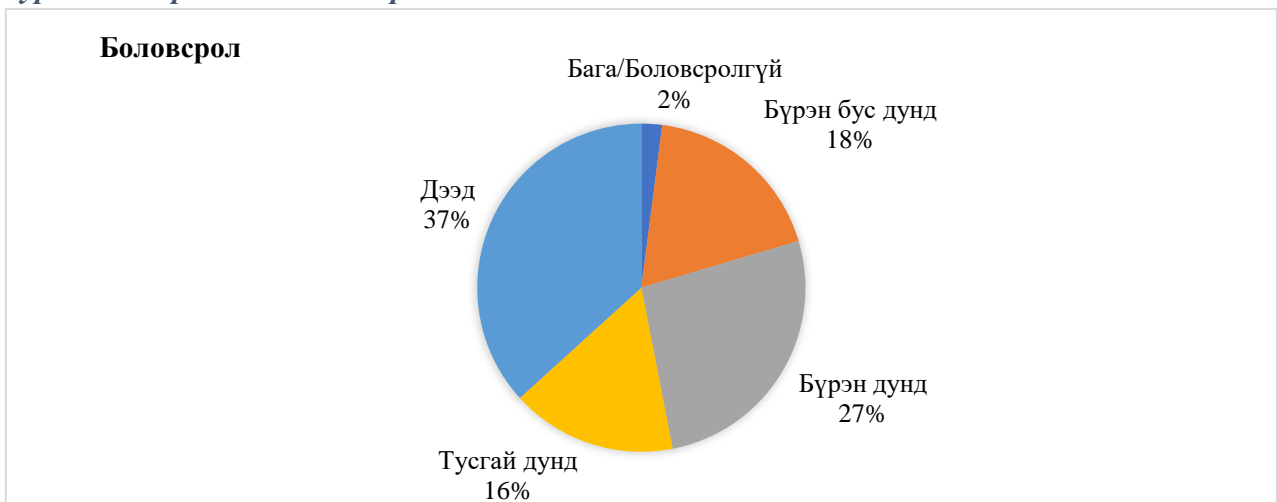
407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангид хоригдож байгаа 49 эмэгтэй хоригдлоос судалгаа авсан. Насны бүлгээр харвал 25% нь 20-30 настай, 22% нь 31-40 настай, 35% нь 41-50 настай, 18% нь 51-ээс дээш настай.

Зураг 33. Хоригдлын насны бүлэг



Боловсролын хувьд 37% нь дээд, 27% нь бүрэн дунд, 18% нь бүрэн бус дунд, 16% нь тусгай дунд, үлдсэн 2% нь бага/боловсролгүй байна.

Зураг 34. Хоригдлын боловсрол



Хоригдсон хугацаагаар харвал 1 сараас 16 жил хоригдож байгаа хоригдлууд үнэлгээ судалгаанд оролцсон байна. Нэг хоригдлын дундаж хугацаа 2 жил 1 сар.

Ял шийтгэлийн байдлыг харвал 86% нь анх удаа, 12% нь 2-3 удаа, 2% нь 4 болон түүнээс дээш удаагийн ял шийтгэлтэй байна.

Хоригдлын ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч зэрэг 20-70 насны 23 хүн хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд хамрагдсан. Хүйсийн хувьд 57% нь эмэгтэй, 43% нь эрэгтэй, боловсролын хувьд 39 % нь дээд, 26% нь бүрэн дунд, 17% нь тусгай дунд, 13% нь бүрэн дунд, үлсэн 4% нь бага/боловсролгүй байна.

407 дүгээр нээлттэй, хаалттай хорих ангид анх удаа ирж байгаа нь 22%, 2-3 дахь удаагаа ирж байгаа нь 17%, 4 болон түүнээс дээш удаа ирж байгаа нь 61%-ийг эзэлж байна.

5.2. Дотоод дүрэм журам, хөдөлмөр эрхлэлт, үнэлгээ

Судалгаанд оролцсон хоригдлуудын нэгээс бусад нь хорих ангийн дотоод, дүрэм, журмын талаар мэдээлэл авсан байна. Хөдөлмөр эрхлэлтийн хувьд бүгд тодорхой хэмжээний хөдөлмөр эрхэлдэг бөгөөд хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагааны зааврын талаар 71% нь маш сайн, 29% нь сайн өгдөг гэж хариулсан байна. Хорих анги хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагааны талаар сайн анхааран ажилладаг нь харагдаж байна.

Хийж буй хөдөлмөрийн норм, үнэлгээний талаар 82% нь мэдээллийг байнга авдаг, 14% нь хааяа нэг авдаг, 4% нь огт авдаггүй гэж хариулав.

Хорих ангийн журам¹ын 3 дугаар зүйлийн 3-т Хоригдлын хөдөлмөрийн норм, үнэлгээ, хөлс, түүний нэрийн дансны үлдэгдлийн талаар хариуцсан санхүүгийн ажилтан сар тутам хоригдолд танилцуулж, гарын үсэг зуруулна гэж заасан байдаг

5.3. Орчин нөхцөл, хоолны амт, чанар

Хоригдолтой уулзах орчин нөхцөлийг 61% нь дунд зэрэг, 35% нь сайн, 4% нь маш сайн гэж үнэлсэн. Маш муу, муу гэсэн үнэлгээ орчин нөхцөлд байхгүй байна.

Хорих ангийн хоолны амт, чанар, норм, стандартын талаарх мэдээллийг хоригдлуудын 82 хувь нь мэдээлэл авсан, мэдэж байна. Харин 18% нь мэдэхгүй, энэ төрлийн мэдээлэл өгөөгүй гэж хариулсан байна.

Хорих ангийн журмын 8 дугаар зүйлийн 8-т Хорих байр гал тогоонд хоригдолд нэг өдөрт олгох хүнсний орц, 7 хоногийн хоолны цэсийг ил байрлуулж, түүний дагуу хоолоор хангана.

Хорих ангийн хоолны амт, чанарыг 88% нь дундаас дээш үнэлсэн байна.

¹ Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 07 дугаар сарын 04-ний өдрийн А/183 дугаар тушаалын хавсралт

Зураг 35. Хорих ангийн хоолны амт, чанарт өгсөн үнэлгээ



Хорих ангийн тогтоосон уулзалтын өдөр, цаг, хугацааны журам стандартыг огт зөрчөөгүй гэж хоригдлуудыг 69%, ар гэрийнхний 60% хааяа зөрчдөг гэж хоригдлуудын 12%, ар гэрийнхний 15%, байнга зөрчдөг гэж хоригдлуудын 8%, ар гэрээс байхгүй, заримдаа зөрчдөг гэж хоригдлын 4%, ар гэрийнхний 15%, ихэвчлэн зөрчдөг гэж хоригдлуудын 2%, ар гэрийнхний 10% нь үзэж байна.

5.4. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ, эмчийн харилцаа, ёс зүй.

Хоригдож байх хугацаандаа хорих ангийн эмнэлгээр үйлчлүүлж байсан гэж бүгд хариулсан бөгөөд эмчилгээ үйлчилгээний чанарыг 81%-иар, эмнэлгийн ажилтны харилцаа, ёс зүйг 78%-иар үнэлж байна.

Хүснэгт 2. Хорих ангийн эмнэлгийн чанар, ажилтны харилцаанд өгсөн үнэлгээ

	Асуулт	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу	Дундаж
1	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанарт өгөх үнэлгээ	38%	42%	10%	10%	0%	81%
2	Эмнэлгийн ажилтны харилцаа, ёс зүйд өгөх үнэлгээ	35%	37%	16%	5%	7%	78%

Хорих анги дахь эмнэлгийн үйл ажиллагаа үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг олж авахад 70% амар хялбар байсан гэж үзэж байна. Эмнэлгийн үйл ажиллагаатай холбоотой хүндрэл бэрхшээл нь

- Эмч, эмийн хүрэлцээ муу, Орон тоо, эмийн хангамжийг нэмэх
- Өвдөөд очихоор бөөн уур болж үздэг. Эм тариа байхгүй өвчин намдаах л өгдөг. Эсвэл загнаад байдаг.
- Шүдний эмчилгээний тоног төхөөрөмж байхгүй, сайжруулах шаардлагатай
- Эмнэлгийн эмч байдаггүй, ирэхээр үздэггүй гэжээ.

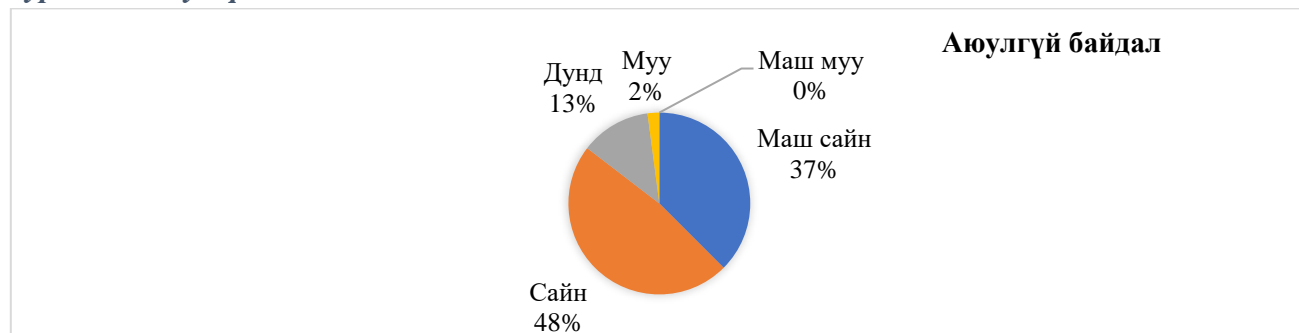
Тус хорих ангид хоригдогсдын дотор хаврын улиралд шүдний болон сэтгэл мэдрэлийн өвчлөл ихэсдэг тухай албан хаагчдын ярилцлагад ч дурдагдаж байсан болно. Хоригдлуудад

тохиолдох зонхилох өвчлөлийн судалгааг гаргаж, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг тухай бүрт нь авч байх шаардлага зүй ёсоор тавигдаж байна.

5.5. Аюулгүй байдал, сургалт хөгжил

Хорих анги дахь хоригдлын аюулгүй байдлыг 37% нь маш сайн, 48% нь сайн, 13% нь дунд зэрэг, үлдсэн 2% нь муу хамгаалагдсан гэж үзэж байна.

Зураг 36. Аюулгүй байдал хамгаалагдсан байдал



Хорих ангиас зохион байгуулж байгаа сургалтын ойлгомжтой байдлыг 64% нь маш сайн ойлгомжтой, 36% нь сайн ойлгомжтой гэж үнэлсэн байна. Харин сурч хөгжих, боломж нөхцөлийн хангагдсан байдлыг үнэлүүлэхэд 46% нь маш сайн, 42% нь сайн, 8% нь дунд, 4% нь муу гэж үнэлсэн.

Зураг 37. Сурч хөгжих боломжийн хангалт



5.6. Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн хэрэгцээ шаардлага, үйлчилгээ харилцаанд өгөх үнэлгээ.

Хоригдлуудын 29% нь нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч байнга хэрэг болдог гэж хариулсан байхад 2% нь огт хэрэг болдоггүй гэж хариулжээ.

Нийгмийн ажилтан сэтгэл зүйчийн тусламж үйлчилгээ тус дэм болдог эсэхийг тодруулахад 55% нь тийм, байнга болдог, 37% нь тийм, заримдаа тус дэм болдог, харин 6% нь тус болдоггүй гэж хариулж байна.

Харилцаа ёс зүйн хувьд 49% нь маш сайн, 39% нь сайн, 6% нь дунд зэрэг, үлдсэн 4% нь муу, маш муу гэж үнэлжээ. Харин хорих ангийн нийт ажилтан албан хаагчдын харилцаа, ёс

зүйг 51% нь сайн, 27% нь маш сайн, 10% нь дунд, үлдсэн 10% нь муу маш муу гэж үнэлсэн байна. Арын гэр, хуульч, өмгөөлөгчийн хувьд 65% нь сайн, 9% нь муу гэж үнэлсэн байна. Эндээс харвал тус хорих ангийн нийт ажилтны 10% орчим нь харилцаа, ёс зүйн хувьд үйлчлүүлэгчтэй харилцааны соёлгүй харилцсан байдал харагдаж байна.

Хорих ангийн ажилтан, албан хаагчдыг хоригдлоос бусад үйлчлүүлэгчид хуулийн хүрээнд, ажиллаж байгаа гэдэгт 57% нь их, 26% нь маш их итгэж байна гэсэн сайн үр дүнг гарч байна. Харин 9% нь дунд зэрэг, мөн 9% нь муу буюу хуулийн хүрээнд албан хаагчид ажиллаж байна гэдэгт эргэлзэж байна.

Зураг 38. Хорих ангийн албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйд өгсөн үнэлгээ



5.7. Өргөдөл гомдол

Судалгаанд оролцсон хоригдлуудыг 29% нь хорих ангидаа өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт өгч байжээ. Гаргасан өргөдөл, гомдол нь хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа эсэхийг асуухад 37% нь тийм гэж хариулж байна. Өргөдөл гомдол, гаргах, хэнд хандах, хэрхэн, хэзээ хариугаа авах гэх мэт гаргасан өргөдөл гомдолтой холбоотой мэдээллийг авахад ойлгомжтой хялбар байсан гэж 67% нь үзэж байна. 16% нь зарим нэг мэдээлэл ойлгомжтой байсан гэсэн бол 2% нь ойлгомжгүй байсан гэж хариулж байна.

Хоригдлын ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн 44% нь тус хорих ангид ямар нэгэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт гаргаж байжээ. Эдгээр хүмүүсийн 75 нь өөрийнх нь гаргасан өргөдөл гомдол хуулийн дагуу шийдэгдээд явж байгаа гэж үзэж байгаа бөгөөд өргөдөл, гомдол гаргах, явж мэдээ, мэдээлэл авахад ойлгомжтой хялбар байсан гэж 44% нь хэлж байна. 39% нь зарим нэг зүйл нь ойлгомжтой байсан харин үлдсэн 17% нь ойлгомжгүй байсан гэж хариулсан байна.

5.8. Мэдээ, мэдээлэл, түүний хүртээмжтэй байдал

Хоригдлуудын хувьд ажилтан албан хаагчид, хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, мэдээллийн самбараас өөрт хэрэгтэй мэдээллээ ихэвчлэн авч байна. Э000ндээс харвал хоригдлуудын мэдээллээр хангагдах эрх хэвийн түвшинд байна.

Зураг 39. Мэдээллийн эх сурвалж (Хоригдол)



Хоригдлын ар гэрийнхний хувьд ажилтан албан хаагчид гэр бүл, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээс өөрт хэрэгтэй мэдээллээ авч байна.

Хоригдол, гэр бүл, хуульч, өмгөөлөгч зэргийн аль нь байхаас үл хамааран тухайн байгууллагатай холбоотой өөрт хэрэгтэй мэдээ мэдээллээ байгууллагын мэдээлэл, лавлагаа хариуцсан ажилтан албан хаагч, эсвэл хариуцсан албан тушаалтнаас ихэвчлэн авч байна.

Зураг 40. Мэдээллийн эх сурвалж (хоригдлын ар гэр, өмгөөлөгч, хуульч)



Олж авсан мэдээлэл ойлгомжтой байсан гэж хоригдлуудын 73%, тэдгээрийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчийн 64% нь тэмдэглэсэн.

Мэдээлэл хэрэгцээ шаардлагыг хэр хангаж байгаа тодруулахад хоригдлуудын 39% нь бүрэн хангаж байгаа, 29% нь ихэнхийг хангаж байгаа, 16% нь талыг нь хангаж байгаа, 14% нь бага зэрэг хангаж байна гэж хариулсан. Харин гэр бүл, хуульч, өмгөөлөгчдийн 60% нь хангаж байгаа гэж хариулсан ч огт хангаагүй гэж 4% нь тэмдэглэсэн байна.

Хүссэн мэдээллийн шуурхай хариу өгөх байдал 94%-тай байгаа нь 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн мэдээлэл харилцаа хариуцсан ажилтан хоригдлуудад цаг тухай бүрд нь мэдээллийг өгч асуудлыг шийдвэрлэж явж чадаж байгааг харуулж байна.

Харин ар гэрийнхний хүссэн мэдээлэл шуурхай хариу өгсөн байдал нь 68% байгаа нь нэгдсэн эмнэлгийн нэгэн адил мэдээлэл түгээх, хариу өгөх процесс, үйл ажиллагаа байгууллага дотооддоо сайн явагдаад, гадагшаа чиглэсэн, гаднаас ирж үйлчлүүлж байгаа ирэгдийн хувьд хаалттай, тодорхойгүй, мэдээлэл хомс байгааг анхаарч ажиллах хэрэгтэй юм.

5.9. Эрхийн зөрчил

Судалгаанд хамрагдсан хоригдлуудаас 5 нь ямар нэгэн байдлаар эрхэнд халдсан үйлдэл хорих ангид болж байсан гэж хэлж байна. Яг ямар эрхэнд халдсан зөрчил болохыг тодруулахад

- Эрх зүйн байдлыг дордуулж тулгамдаж байгаа асуудлыг шийдвэрлэж өгдөггүй.
- Хувийн харилцаатай хоригдол их зодож нүдсэний дараа арга хэмжээ авдаггүй гэсэн хоёр дэлгэрэнгүй тайлбартай мэдээлэл ирсэн.

Хоригдолтой гэрээ байгуулан хөдөлмөрлөхтэй холбоотой дараах санал ирүүлсэн.

- Дулаан хувцсаар хоригдлыг хангах
- Гаднаас хувцас хүнс хангалттай оруулах
- Цагт нь тараах эрүүл мэндийн асуудлыг харгалзан үздэг байх
- Биеийн байдал, нас хүйсд тохирсон ажил оноох

Хорих ангийн үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах талаар ирүүлсэн санал, хүсэлт

- 14 хоногт 1 удаа биш 7 хоног бүр усанд орж, угаалга хийдэг болгох
- Дэлгүүрийн барааг хүртээмжтэй болгох
- Хоолны амт, чанарыг дээшлүүлж, махан хоолыг нэмэгдүүлэх
- Эргэлтээр ирсэн хүмүүсийг цагт нь оруулдаг байх, удаан хүлээлгэж хүндрэл учруулахгүй байх. Мөн эргэлтээр ирсэн илгээмжийг тухай бүрд нь олгодог байх
- Хүнлэг энэрэнгүй байх, хүний эрхийг дээдлэх
- Албан хаагч бүр өөрийн хууль журам тогтоохгүй байх
- Англи хэлний сургалтад суулгах
- Уулзалтын өрөөг тохижуулах, сандалтай болгох
- Цагийн хуваарийн мэдээлэл сайн өгөх

ЗУРГАА. АЖИЛТАН АЛБАН ХААГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮН

6.1. Ерөнхий мэдээлэл

401 дүгээр хаалттай хорих анги /Нэгдсэн эмнэлэг/, Баривчлах байр, 407 дугаар нээлттэй хаалттай хорих ангийн нийт 79 албан хаагчаас асуулга судалгаа авсан.

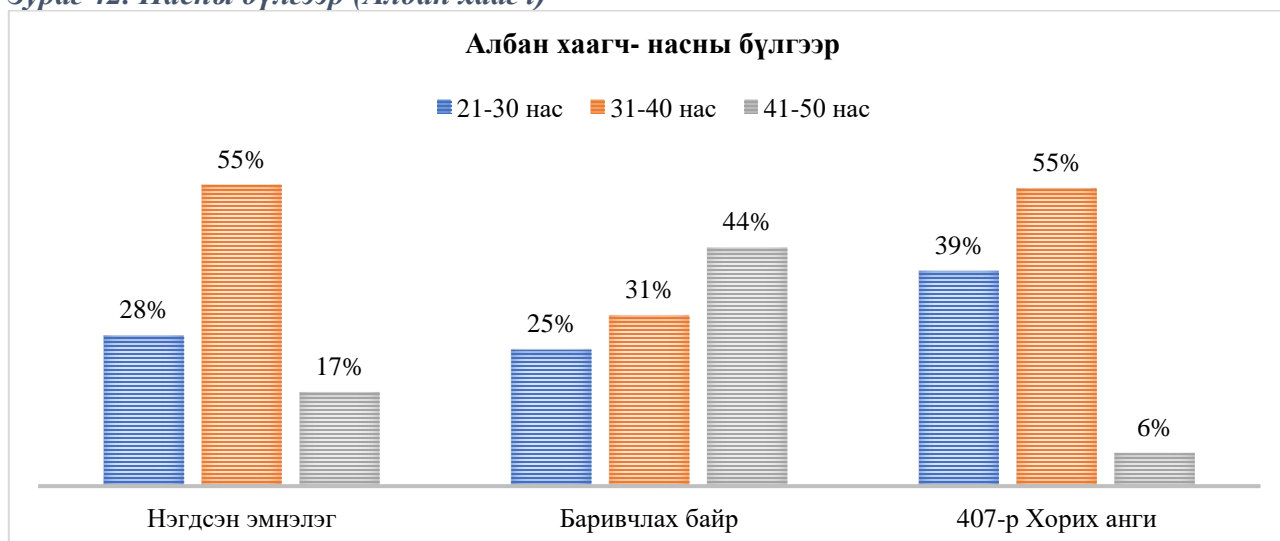
Албан хаагчийн судалгаанд оролцогчдын 72% нь эмэгтэй, 28% нь эрэгтэй, байгууллага тус бүрээр гаргасныг дараах зургаас харна уу.

Зураг 41. Хүйс (Албан хаагч)



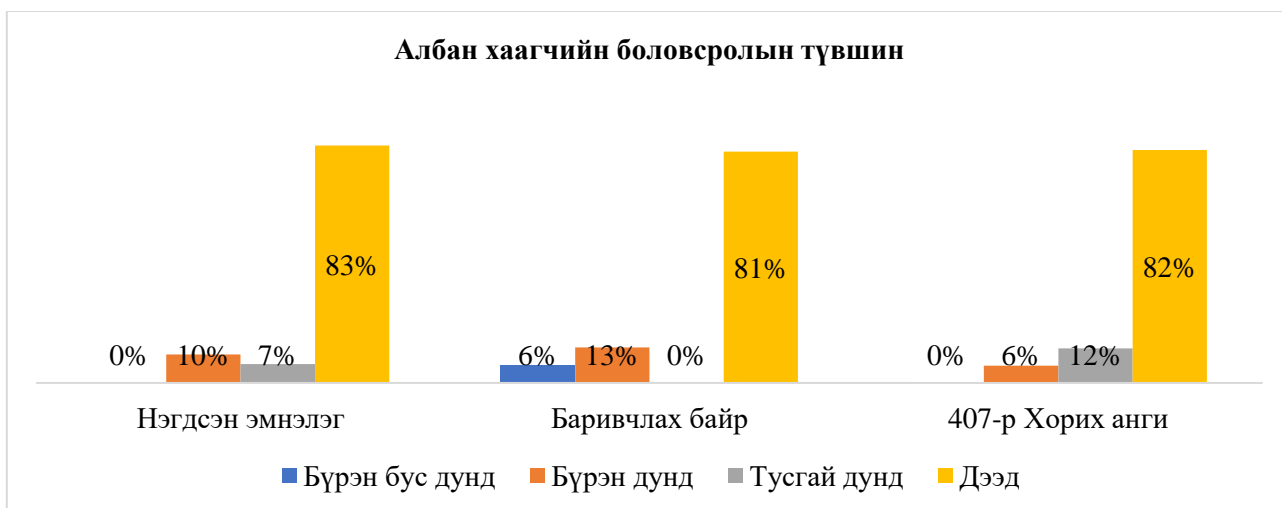
Насны хувьд 21-50 насны албан хаагчид хамрагдсан. Нэгдсэн эмнэлэг, 407 дугаар хорих ангиас 31-40 насныхан, Баривчлах байрнаас 41-50 насныхан түлхүү хамрагдсан байна.

Зураг 42. Насны бүлгээр (Албан хаагч)



Боловсролын хувьд нийт албан хаагчийн 81-83% нь Дээд боловсролтой, 6-13% нь бүрэн дунд, 7-12% нь Тусгай дунд боловсролтой алба хаагчид байна.

Зураг 43. Боловсролын түвшин (Албан хаагч)



Судалгаанд оролцсон алба хаагчдын ажилласан жилийг харвал 1 сараас 23 жил хүртэлх хугацаанд ажилласан хүмүүс хамрагдсан байна. Нэгдсэн эмнэлгийн албан хаагчид дунджаар 6 жил, Баривчлах байрны албан хаагчид дунджаар 8 жил, 407 дугаар хорих ангийн албан хаагчид дунджаар 6 жил ажилласан туршлагатай байна.

6.2. Мэдээ мэдээлэл, хүртээмжтэй, ойлгомжтой байдал

Албан хаагчдын байгууллагынхаа мэдээллийг авдаг гол эх сурвалж нь цахим хуудас болон нийтийн сүлжээ мөн хурал, уулзалт, сургалт байна. Мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах байдал 20%-тай байна.

Зураг 44. Мэдээллийн эх сурвалж Албан хаагч)



Нэгдсэн эмнэлгийн албан хаагчдаас бусад нь өөрт хэрэгтэй мэдээллийг олж авахад ямар нэгэн хүндрэлтэй зүйл байгаагүй гэж хариулсан байна. Мэдээлэл олж авахад хэр хялбар байсан

бэ гэсэн асуултад нэгдсэн эмнэлгийн албан хаагчдын 48% нь дунд зэрэг, баривчлах байрны албан хаагчдын 69% нь, 407 дугаар хорих ангийн албан хаагчдын 58% нь дунд зэрэг гэж хариулсан байна.

Хүснэгт 3. Өөрт хэрэгтэй мэдээллийг олж авахад хэр хялбар байсан бэ? (Албан хаагч)

	Нэгдсэн эмнэлэг	Баривчлах байр	407-р Хорих анги	Grand Total
<i>Маш сайн</i>	14%	0%	9%	9%
<i>Сайн</i>	21%	69%	33%	36%
<i>Дунд</i>	48%	31%	58%	49%
<i>Муу</i>	10%	0%	0%	4%
<i>Маш муу</i>	7%	0%	0%	3%
Grand Total	100%	100%	100%	100%

Мэдээллийн ойлгомжтой байдлын үр дүнг харуулсан хүснэгтээс харахад нэгдсэн эмнэлэг, 407 дугаар хорих ангийн зарим нэг мэдээлэл ойлгомжгүй байдаг гэдэг нь харагдаж байна. Тухайлбал

- Албан хаагчид эмчилсэн мэдээ өгдөггүй. Эсрэгээрээ арга хэмжээ авсан талаар их мэдээлэл өгдөг.
- Танилцуулга сурталчилгаа муу
- Хортой нөхцөлийн 10% буюу хөдөлмөрийн тухай хууль хэрэгждэггүй

Хүснэгт 4. Мэдээллийн ойлгомжтой байдал

	Нэгдсэн эмнэлэг	Баривчлах байр	407-р Хорих анги	Grand Total
Ойлгомжтой	48%	50%	58%	53%
Зарим нь ойлгомжтой	48%	50%	36%	44%
Ойлгомжгүй	3%	0%	6%	4%
Grand Total	100%	100%	100%	100%

Албан хаагчид өөрийн байгууллагынхаа үйлчилгээний чанарт дараах үнэлгээг өгсөн байна.

Зураг 45. Байгууллагын үйлчилгээний чанарт өгсөн албан хаагчийн үнэлгээ



6.3. Байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд өгөх үнэлгээ

401 хорих ангийн/Нэгдсэн эмнэлэг/ ажилтан, албан хаагчид өөрийн байгууллагын үзүүлж байгаа үйлчилгээг хамгийн өндрөөр үнэлж байна. Доорх нэр бүхий 34 үйлчилгээнээс 27 үйлчилгээг 60-аас дээш хувиар үнэлсэн харин

- Байгууллагын нийгмийн халамжийн бодлого
- Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн чанартай байдал
- Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал
- Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал
- Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал
- Орон тооны хүрэлцээтэй байдал
- Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанар гэсэн үзүүлэлт 60% хүрээгүй. Иймд ирэх жилийн ажлын төлөвлөгөөндөө дээрх ажлуудыг оруулж, сайжруулах хэрэгтэй юм.

Хүснэгт 5. Албан хаагчдын өгсөн үнэлгээ (Нэгдсэн эмнэлэг)

Асуулт	Ма ш муу	Муу	Дун д	Сай н	Ма ш сайн	Дун даж сайн
Танай байгууллага албан хаагчдаас бусад (өвчтөн, баривчлагдсан этгээд, хоригдол, тэдгээрийн ар гэр) үйлчлүүлэгчид хэр чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг вэ?	0%	3%	18%	52%	69%	80%
Танай байгууллага дотоод дүрэм, журмыг хэр сайн баримтлан ажилладаг вэ?	0%	3%	33%	41%	54%	76%
Танай байгууллага хууль, дүрмийг хэр сайн мөрдөн ажилладаг вэ?	3%	9%	24%	30%	77%	76%
Байгууллагын ажилтан, албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар	0%	3%	33%	48%	38%	74%

Ажлын байрны орчин нөхцөл	0%	9%	36%	37%	38%	72%
Дотоод ажил хариуцсан албан хаагч мэдээллийг шуурхай танилцуулж байгаа байдал	0%	12%	39%	26%	46%	70%
Ажилтан албан хаагчийн ёс зүйтэй байдал	0%	15%	33%	33%	38%	70%
Албан хаагчийн уур амьсгалын таатай байдал	3%	15%	36%	26%	38%	66%
Ажилтны сурч боловсрох, шинэ мэдээлэл авах нөхцөл боломжийг хэр бүрдүүлсэн бэ?	7%	12%	36%	26%	38%	66%
Хийж байгаа ажил авч байгаа цалинтай уялдсан байдал	3%	18%	27%	37%	23%	66%
Удирдах ажилтны манлайлал, чиглүүлэх, зохион байгуулах ур чадвар	3%	18%	39%	15%	46%	66%
Ажилтан, албан хаагчийн ажлыг үнэн зөв, шударга үнэлэх байдал	3%	18%	42%	7%	54%	66%
Нэгж, анги, хэлтэс, тасаг хоорондын уялдаа холбоо, хамтын ажиллагаа	3%	12%	45%	22%	31%	66%
Удирдах ажилтны ёс зүйтэй байдал	7%	18%	30%	26%	38%	64%
Мэргэжил арга зүйн тусламж үйлчилгээ авах нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	3%	21%	39%	11%	46%	64%
Сахилга, хариуцлага, шагнал урамшууллыг оновчтой, шударга олгох байдал	10%	15%	30%	26%	38%	64%
Шинэ санал, санаачилга гаргах, санал хүсэлт гаргах, үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	7%	15%	36%	26%	31%	64%
Эмийн хангалт, эмчилгээний тоног төхөөрөмжийн хангалт	3%	21%	36%	18%	38%	64%
Ажилтны өөрийн хэрэгцээний хангалт хувцас, нэг бүрийн тусгай хэрэгсэл гм	7%	12%	45%	18%	31%	64%
Байгууллагын хүний нөөцийн бодлого	0%	26%	30%	18%	31%	62%
Ажлын байранд бүх хэлбэрийн ялгаварлан гадуурхалтгүй нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	7%	9%	51%	15%	23%	62%
Албан тушаал, зэрэг дэв дээшлэх боломж, нөхцөл бүрдсэн байдал	7%	15%	42%	22%	23%	62%
Таны аюулгүй байдалд хэр анхаарал тавьдаг вэ?	7%	24%	30%	22%	31%	62%

Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал	7%	15%	45%	26%	8%	60%
Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээтэй байдал	3%	26%	36%	22%	15%	60%
Ажилтны эрүүл мэндийн үзлэг, оношилгоонд хамруулах байдал	10%	26%	24%	22%	31%	60%
Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүйг үнэлнэ үү	3%	15%	30%	7%	15%	60%
Байгууллагын нийгмийн халамжийн бодлого	10%	18%	45%	11%	23%	58%
Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн чанартай байдал	3%	32%	33%	22%	8%	56%
Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал	3%	35%	30%	15%	15%	56%
Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал	20%	24%	24%	15%	31%	54%
Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал	13%	32%	24%	15%	23%	54%
Орон тооны хүрэлцээтэй байдал	7%	35%	30%	22%	0%	54%
Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанар	33%	32%	12%	7%	15%	42%

Баривчлах байрны ажилчин, албан хаагчид манай байгууллага хууль дүрэм журмын дагуу ажилладаг, албан хаагчид мэдээллийг шуурхай танилцуулах байдлыг 80% дээш хувиар үнэлсэн. Харин дараах 7 үзүүлэлтийг 60% хүрэхгүй байна. Үүнд:

- Байгууллагын нийгмийн хангамжийн бодлого
- Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал
- Эмийн хангалт, эмчилгээний тоног төхөөрөмжийн хангалт
- Ажилтны эрүүл мэндийн үзлэг, оношилгоонд хамруулах байдал
- Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал
- Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал
- Орон тооны хүрэлцээтэй байдал

Хүснэгт 6. Албан хаагчдын өгсөн үнэлгээ (Баривчлах байр)

Асуулт	Маш муу	Муу	Дунд	Сайн	Маш сайн	
Танай байгууллага дотоод дүрэм, журмыг хэр сайн баримтлан ажилладаг вэ?	0%	0%	6%	75%	19%	82%
Дотоод ажил хариуцсан албан хаагч мэдээллийг шуурхай танилцуулж байгаа байдал	0%	0%	13%	75%	13%	80%

Танай байгууллагаа албан хаагчдаас бусад (өвчтөн, баривчлагдсан этгээд, хоригдол, тэдгээрийн ар гэр) үйлчлүүлэгчид хэр чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг вэ?	0%	0%	25%	56%	19%	78%
Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүйг үнэлнэ үү	0%	9%	27%	55%	9%	72%
Удирдах ажилтны ёс зүйтэй байдал	0%	7%	33%	53%	7%	72%
Ажлын байрны орчин нөхцөл	0%	13%	33%	40%	13%	70%
Удирдах ажилтны манлайлал, чиглүүлэх, зохион байгуулах ур чадвар	6%	6%	38%	31%	19%	70%
Ажилтны өөрийн хэрэгцээний хангалт хувцас, нэг бүрийн тусгай хэрэгсэл гм	6%	0%	44%	38%	13%	70%
Нэгж, анги, хэлтэс, тасаг хоорондын уялдаа холбоо, хамтын ажиллагаа	0%	0%	50%	50%	0%	70%
Ажилтан албан хаагчийн ёс зүйтэй байдал	0%	7%	47%	40%	7%	70%
Ажилтны сурч боловсрох, шинэ мэдээлэл авах нөхцөл боломжийг хэр бүрдүүлсэн бэ?	0%	13%	38%	44%	6%	68%
Байгууллагын ажилтан, албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар	0%	13%	31%	56%	0%	68%
Ажлын байранд бүх хэлбэрийн ялгаварлан гадуурхалтгүй нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	7%	7%	40%	33%	13%	68%
Албан хаагчийн уур амьсгалын таатай байдал	0%	13%	50%	31%	6%	66%
Шинэ санал, санаачилга гаргах, санал хүсэлт гаргах, үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	0%	7%	67%	20%	7%	66%
Мэргэжил арга зүйн тусламж үйлчилгээ авах нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	6%	6%	50%	31%	6%	66%
Таны аюулгүй байдалд хэр анхаарал тавьдаг вэ?	13%	0%	44%	38%	6%	66%
Сахилга, хариуцлага, шагнал урамшууллыг оновчтой, шударга олгох байдал	7%	20%	27%	40%	7%	64%
Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээтэй байдал	0%	19%	50%	25%	6%	64%
Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал	0%	6%	69%	25%	0%	64%
Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанар	6%	13%	38%	44%	0%	64%
Ажилтан, албан хаагчийн ажлыг үнэн зөв, шударга үнэлэх байдал	0%	31%	38%	19%	13%	62%
Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн чанартай байдал	0%	19%	56%	25%	0%	62%

Албан тушаал, зэрэг дэв дээшлэх боломж, нөхцөл бүрдсэн байдал	6%	19%	38%	38%	0%	62%
Байгууллагын хүний нөөцийн бодлого	13%	13%	33%	40%	0%	60%
Хийж байгаа ажил авч байгаа цалинтай уялдсан байдал	6%	19%	44%	31%	0%	60%
Байгууллагын нийгмийн халамжийн бодлого	13%	6%	56%	25%	0%	58%
Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал	6%	25%	50%	13%	6%	58%
Эмийн хангалт, эмчилгээний тоног төхөөрөмжийн хангалт	6%	19%	56%	19%	0%	58%
Ажилтны эрүүл мэндийн үзлэг, оношилгоонд хамруулах байдал	13%	25%	44%	19%	0%	54%
Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал	13%	31%	44%	13%	0%	52%
Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал	13%	38%	31%	19%	0%	52%
Орон тооны хүрэлцээтэй байдал	31%	38%	25%	6%	0%	42%

407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн ажилтан, албан хаагчид хууль болон байгууллагын дотоод дүрэм, журмыг сайн баримтлан ажилладаг гэдэгт санал нэгдэж байна. Харин дараах 6 асуудлыг доогуур үнэлсэн байна.

- Албан тушаал, зэрэг дэв дээшлэх боломж, нөхцөл бүрдсэн байдал
- Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал
- Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал
- Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал
- Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал
- Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанарыг доогуур үнэлж байна.

Хүснэгт 7. Албан хаагчдын үнэлгээ (407 дүгээр нээлттэй, хаалттай хорих анги)

Асуулт

Маш муу Муу Дунд Сайн Маш сайн Дундаж сайн

		Маш муу	Муу	Дунд	Сайн	Маш сайн	Дундаж сайн
1	Танай байгууллага хууль, дүрмийг хэр сайн мөрдөн ажилладаг вэ?	0%	0%	6%	72%	22%	83%
2	Танай байгууллага дотоод дүрэм, журмыг хэр сайн баримтлан ажилладаг вэ?	0%	0%	13%	63%	25%	83%
3	Танай байгууллагаа албан хаагчдаас бусад (өвчтөн, баривчлагдсан этгээд, хоригдол, тэдгээрийн ар гэр) үйлчлүүлэгчид хэр чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг вэ?	0%	3%	19%	66%	13%	78%

4	Ажилтны өөрийн хэрэгцээний хангалт хувцас, нэг бүрийн тусгай хэрэгсэл гм	0%	3%	33%	52%	12%	75%
5	Албан хаагчийн уур амьсгалын таатай байдал	0%	3%	42%	42%	12%	73%
6	Удирдах ажилтны манлайлал, чиглүүлэх, зохион байгуулах ур чадвар	0%	6%	34%	50%	9%	73%
7	Дотоод ажил хариуцсан албан хаагч мэдээллийг шуурхай танилцуулж байгаа байдал	3%	6%	33%	48%	9%	71%
8	Удирдах ажилтны ёс зүйтэй байдал	0%	13%	31%	47%	9%	71%
9	Байгууллагын ажилтан, албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар	0%	6%	44%	44%	6%	70%
10	Сахилга, хариуцлага, шагнал урамшууллыг оновчтой, шударга олгох байдал	0%	6%	50%	38%	6%	69%
11	Ажлын байрны орчин нөхцөл	3%	6%	42%	42%	6%	68%
12	Ажлын байранд бүх хэлбэрийн ялгаварлан гадуурхалтгүй нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	6%	10%	32%	39%	13%	68%
13	Ажилтан албан хаагчийн ёс зүйтэй байдал	3%	9%	42%	39%	6%	67%
14	Нэгж, анги, хэлтэс, тасаг хоорондын уялдаа холбоо, хамтын ажиллагаа	6%	9%	34%	44%	6%	67%
15	Байгууллагын нийгмийн халамжийн бодлого	0%	15%	45%	30%	9%	67%
16	Шинэ санал, санаачилга гаргах, санал хүсэлт гаргах, үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	3%	6%	53%	31%	6%	66%
17	Ажилтны эрүүл мэндийн үзлэг, оношилгоонд хамруулах байдал	6%	10%	35%	45%	3%	66%
18	Хийж байгаа ажил авч байгаа цалинтай уялдсан байдал	3%	13%	38%	47%	0%	66%
19	Ажилтан, албан хаагчийн ажлыг үнэн зөв, шударга үнэлэх байдал	3%	13%	44%	38%	3%	65%
20	Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээтэй байдал	3%	15%	42%	33%	6%	65%
21	Ажилтны сурч боловсрох, шинэ мэдээлэл авах нөхцөл боломжийг хэр бүрдүүлсэн бэ?	3%	15%	39%	42%	0%	64%

22	Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн чанартай байдал	3%	9%	53%	34%	0%	64%
23	Эмийн хангалт, эмчилгээний тоног төхөөрөмжийн хангалт	6%	9%	50%	31%	3%	63%
24	Орон тооны хүрэлцээтэй байдал	0%	26%	45%	23%	6%	62%
25	Мэргэжил арга зүйн тусламж үйлчилгээ авах нөхцөл хэр бүрдсэн бэ?	6%	15%	42%	36%	0%	62%
26	Нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа, ёс зүйг үнэлнэ үү	7%	30%	22%	30%	11%	61%
27	Байгууллагын хүний нөөцийн бодлого	6%	13%	50%	31%	0%	61%
28	Таны аюулгүй байдалд хэр анхаарал тавьдаг вэ?	6%	21%	36%	33%	3%	61%
29	Албан тушаал, зэрэг дэв дээшлэх боломж, нөхцөл бүрдсэн байдал	3%	34%	28%	31%	3%	59%
30	Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал	10%	10%	61%	16%	3%	59%
31	Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал	6%	25%	50%	19%	0%	56%
32	Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал	13%	25%	44%	16%	3%	54%
33	Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал	19%	26%	32%	19%	3%	52%
34	Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанар	18%	30%	33%	18%	0%	50%

Төрийн албан хаагчдын өөрийн байгууллагыг үнэлэх үнэлгээг 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлгийн ажилтан албан хаагчдаас Танай байгууллага албан хаагчдаас бусад /өвчтөн, баривчлагдсан этгээд, хоригдол, тэдгээрийн ар гэр/ үйлчлүүлэгчид хэр чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг вэ? гэсэн асуултад дунджаар 80%-тй сайнаас дээш үнэлсэн байна. Мөн Танай байгууллага дотоод дүрэм журмыг хэр сайн баримтлан ажилладаг болон Танай байгууллага хууль, дүрмийг хэр сайн мөрдөн ажилладаг вэ? гэсэн асуултад адилхан дунджаар 76% сайн гэж хариулсан байна. Харин харин хамгийн бага буюу 42% -иар албан хаагчдын цайны газрын холны амт чанарыг үнэлсэн байна.

Баривчлах байрны төрийн албан хаагчид дунджаар 82% -иар байгууллага нь дотоод дүрэм, журмыг хэр сайн баримтладагыг үнэлсэн байна. дотоод ажил хариуцсан ажилтан мэдээллийг шуурхай танилцуулж байгаа байдлыг 80%-иар сайнаас дээш үнэлсэн байна. Мөн баривчлах байрны албан хаагчид 78%-иар тухайн байгууллага, албан хаагчид бусад үйлчлүүлэгчид хэр чанартай үйлчилгээ үзүүлж байгаагаа үнэлсэн байна. 42%-тай хамгийн муу үнэлгээ авсан асуудал нь орон тооны хүрэлцээтэй байдал байна.

407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн албан хаагчдын хувьд 83%-иар байгууллага нь хууль, дүрмийг хэр сайн мөрдөж байгааг үнэлсэн бол мөн 83%-иар байгууллага нь дотоод

дүрэм, журмыг хэр сайн баримтлан ажилладагаа үнэлсэн байна. Түүнчлэн энэ байгууллагын албан хаагчид өөрийн байгууллага, албан хаагчдаас бусад үйлчлүүлэгчид 78%-ийн чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг болохоо илэрхийлжээ. 50%-тай буюу хамгийн бага үнэлгээгээр албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанарыг үнэлсэн байна.

Байгууллагын албан хаагчдын уур амьсгалын таатай эсэхийг үнэлүүлэхэд Нэгдсэн эмнэлэг 66%-иар, баривчлах байрны албан хаагчид 66%-иар, 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн албан хаагчид 73%-иар тус тус үнэлсэн байна.

Тухайн багууллагуудын албан хаагчид удирдах ажилтны манлайлал, чиглүүлэх, зохион байгуулах ур чадварыг Нэгдсэн эмнэлгийн албан хаагчид 66%-иар, баривчлах байрны албан хаагчид 72%-иар, 407 дугаар нээлттэй хаалттай хорих ангийн албан хаагчид 71%-иар тус тус үнэлсэн байна.

6.4.Өргөдөл гомдол

Судалгаанд оролцсон албан хаагчдын 19% нь байгууллагадаа өргөдөл гомдол, хүсэлт гаргаж байсан. Нийт гомдол гаргасан хүмүүсийн 50% нь гаргаж буй өргөдөл, гомдол хүсэлт нь хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа эсэхийг мэдэхгүй, 43% хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа гэсэн бол 7% нь хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэхгүй байгаа гэж үзэж байна.

Өргөдөл гомдол гаргах, шийдвэрлэлт ямар шатандаа яваа зэрэг мэдээлэл авахад хялбар ойлгомжтой байсан уу гэсэн асуултад 21% нь ойлгомжтой байсан, үлдсэн 79% нь зарим хэсэг нь тодорхойгүй, ойлгомжгүй байсан гэж хариулсан байна.

Ажилтан, албан хаагчдын тухайд ажлаа солих бодол төрж байсан эсэхийг тодруулахад 49% буюу тал нь “Тийм” гэж хариулсан. Гол шалтгааныг тодруулахад

- Удирдлагын харилцаа
- Ажлын байрны стресс, хамт олны уур амьсгал
- Хөгжин дэвших боломж байхгүй. Мэдлэг, ур чадвар, ажлын гүйцэтгэл харж дэвшүүлдэггүй.
- Ажлын ачаалал их. Хөдөлмөрийн хууль хэрэгждэггүй
- Ажлын байрны тодорхойлолт заасан ажлаас өөр ажил их хийлгүүлдэг
- Ажлын орчин солих
- Эрүүл мэндийн шалтгаанаар гэсэн шалтгаануудыг хэлж байна.

Хамт олны дундаас ажлаас гарч байгаа хүмүүсийн шалтгааныг тодруулахад ажлын ачаалал, ажлын цаг их, удирдах ажилтны ёс зүй, харилцаа, ур чадвар, хөгжин дэвших боломжгүй гэх гурван шалтгааныг гурван байгууллагын ажилчид ялгаагүй голлох шалтгаан гэж нэрлэж байна.

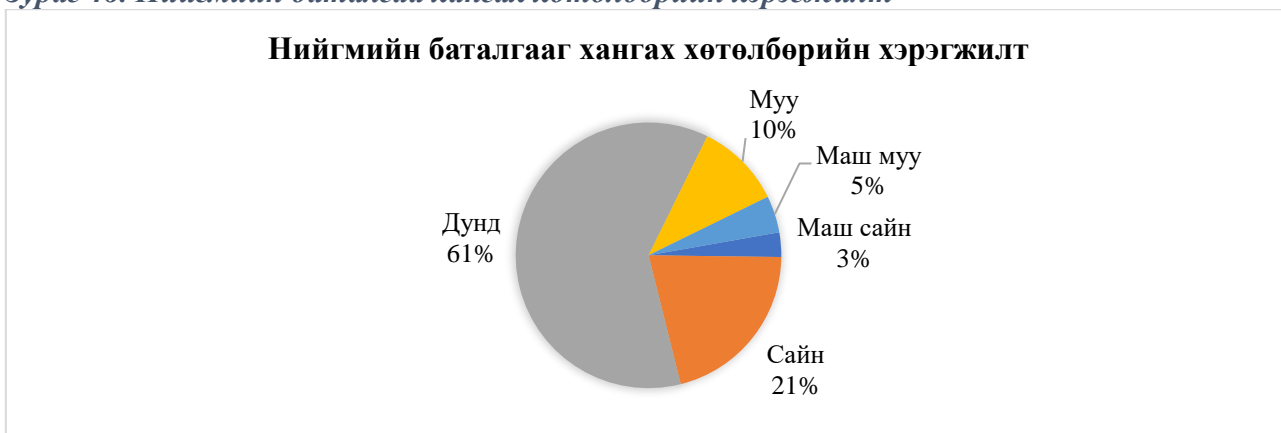
Хүснэгт 8. Ажлаас гарч буй шалтгаан

	Нэгдсэн эмнэлэг	Баривчлах байр	407-р Хорих анги
Ажлын ачаалал, ажлын цаг их	19%	22%	22%
Цалин, хөлс, хангамж муу	8%	13%	10%

Хамт олны уур амьсгал	9%	7%	10%
Удирдах ажилтны ёс зүй, харилцаа, ур чадвар	17%	11%	10%
Ажилтны өөрийн буруутай үйл ажиллагаа	5%	11%	13%
Хөгжих дэвших боломжгүй	18%	13%	12%
Ажлын үр дүнг буруу үнэлэх	13%	11%	8%
Удирдлагын өөрчлөлт эсвэл улс төрийн нөлөөгөөр халаа сэлгээ хийх	4%	4%	3%
Ар гэрийн байдал	4%	7%	6%
Ажилтны ур чадвар, мэдлэг боловсрол дутмаг	4%	2%	5%
	100%	100%	100%

Нийгмийн баталгааг хангах хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг 3% нь маш сайн, 21% нь сайн, 61 хувь нь дунд зэрэг, 10% нь муу, 5% нь маш муу гэж үнэлсэн.

Зураг 46. Нийгмийн баталгаа хангах хөтөлбөрийн хэрэгжилт



6.5. Байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээг сайжруулах санал

Ажил үүргээ хэвийн явуулахад саад болдог, бодит байдал дээр хэрэгждэггүй, хэрэгжих боломжгүй, хоорондоо зөрчилддөг хууль, дүрэм, журам байдаг бол бичнэ үү гэсэн асуултад

- Ажлын байрны тодорхойлолт, өөрт хамааралгүй ажил хийлгэдэг.
- Бүх хуулиуд ШШГЕГ-ын тушаалаас доогуур байдаг.
- Хорих ангийн эмнэлгийн үйл ажиллагаатай холбоотой эрх зүйн баримт бичгүүд
- Ээлжийн ажлын цаг, 72 цаг амрах ёстой байтал 48 цаг амраадаг гэж хариулж байна.

Хэрэв та удирдах ажилтан байсан бол хамгийн түрүүнд юу хийх байсан хийгээд байгууллагынхаа үйл ажиллагаа, үйлчилгээг сайжруулахтай холбоотой санал авсан. Ирүүлсэн саналыг нэгтгэж харахад дараах өөрчлөлт сайжруулалт хийх хэрэгтэй байна.

401 дүгээр хаалттай хорих анги /Нэгдсэн эмнэлэг/

- Эмнэлгийн даргаар эмч, мэргэжлийн хүнийг ажиллуулах,
- Эмнэлгийн хууль дүрэм журмыг төсөвт суулгах
- Ажлын байрны тодорхойлолтын дагуу ажиллуулах

- Илүү цагийн нэмэгдэл олгох
- Хамт олны эв нэгдлийг сайжруулах
- Тоног төхөөрөмжийг сайжруулах
- Цалин урамшууллыг жигд хүртээмжтэй олгох
- Хурлын заалыг сандалтай болгох,
- Хоолны амтыг сайжруулах

Баривчлах байр

- Орон тоог нэмэх замаар ажлын ачааллыг бууруулах
- Орон тоог нэмэх
- Хамт олны уур амьсгалыг сайжруулах
- Ажилчдын нийгмийн баталгааг анхаарах
- Улс төрийн халаа сэлгээгээр, өөрийн үзэмжээр ажилтан халж, солихгүй, мэдлэг чадварт тулгуурлан шударга сонголт хийх
- Хоолны амт чанарыг сайжруулах
- Стресс тайлах үйл ажиллагаа зохион байгуулах. Нийгмийн зүгээс дарамт их

407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих анги

- Байгууллагын соёлыг бүрдүүлэх
- Сургалт уралдаан тэмцээн зохион байгуулах
- Ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх
- Эрэгтэй эмэгтэй хорих ангийн онцлогт тулгуурлан орон тоог ялгаатай тогтоох
- Байгууллага дотроо хөгжин дэвших боломж бүрдүүлэх, танил талаар томилгоо хийхгүй байх, ур чадвар ажлын үр дүнг харж сонгодог байх
- Хамт олны уур амьсгалыг сайжруулах
- Хоригдлын нийгмийн баталгааг хангадаг шигээ албан хаагчийн нийгмийн баталгаанд анхаарлаа хандуулах
- Ажлын байрны тодорхойлолтын дагуу ажиллуулах
- Хэт олон даргатай, ажлын цагаар албан хаагчийн өөрийнх нь чиг үүрэгтэй ажлыг хийлгүүлэх
- Ажилд хөндлөнгөөс оролцохгүй байх зэргийг сайжруулан хийх гэсэн санал ирүүлжээ

ДОЛОО. ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

Захиалагчаас ирүүлсэн “Хэрэглэгчийн үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт, анхаарах асуудал”-ын хүрээнд Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолын дагуу ШШГЕГ-ын захиалгат “Хэрэглэгчийн үнэлгээ 2021”-ийг гэрээнд заасан нөхцөл, журмаар хугацаанд нь хийж гүйцэтгэлээ. ШШГЕГ-ын 2021 оны “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-г ШШГБ-ын үндсэн үйл ажиллагаа, чиг үүргийн хэрэгжилтийн байдал, тухайлбал, ШШГЕГ-аас хэрэгжүүлж байгаа бодлого үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон түүний харьяа 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэг, Баривчлах байр, 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих байгууллагуудын зүгээс иргэд олон нийтэд үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмж, шуурхай байдлын талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн байдлыг 79 төрийн албан хаагч, 137 эмчлүүлэгч, саатуулагдсан этгээд, хоригдол, 39 ар гэрээс эргэлтээр ирсэн хүнээс 7 төрлийн анкетын судалгааг тус тус авч, тухайн байгууллагуудын удирдах, гүйцэтгэх түвшний нийт 12 албан хаагчидтай ярилцлага хийх замаар чанарын судалгаа хийж, ШШГБ-ын цахим хуудаст ажиглалтын судалгаа, мөн бичиг баримтын судалгааг хийж гүйцэтгэв.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 217 дугаар тогтоолоор баталсан “Байгууллагын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө боловсруулах, гүйцэтгэлийн зорилт, шалгуур үзүүлэлтийг тогтоох, тайлан гаргах журам”-ын 4 дүгээр бүлгийн 4.2 дахь хэсэг, Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын хавсралтад зааснаар ХЗДХЯ-ны харьяа агентлаг байгууллагуудын 2021 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний биелэлтийн 3 дугаар улирлын хэрэгжилтийн үнэлгээгээр 6 арга хэмжээ 0%, 10 ажил 30%, 25 ажил 70%, 53 ажил 100%-ийн үнэлгээтэй дундаж хувь нь 78.2%-ийн үнэлгээтэй байна. 0%-тай хэрэгжээгүй арга хэмжээ нь 1.-Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын дунд хугацааны хөгжлийн хөтөлбөр”-ийн төслийн хэрэгцээ шаардлага, нөхцөл байдлын талаар урьдчилан судалгаа хийх, 2. 1.11.Хоригдолд мэргэжил эзэмшүүлэх эрх зүйн баталгааг хангах ажлыг зохион байгуулах, 3. Холбогдох саналыг шийдвэр гаргах түвшинд уламжлан шийдвэрлүүлэх, 4. 2.1.Хэвлэл мэдээллийн байгууллагатай хамтран ажиллах үйл ажиллагааг өргөжүүлэх, 5. 3.14.Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны тойргийн харьяалалыг шинэчлэх, ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх арга хэмжээ авах, 6. 4.2.”Эмэгтэйчүүдийн зөвлөл”-ийн үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлж, хүүхдээ асрах хугацаанд эмэгтэй албан хаагчийн цэргийн цолны мөнгийг олгох талаар судлах ажлууд байна.

Гэвч 4 дүгээр улиралд нөхөж хийсэн ажлуудыг оролцуулан, хэрэглэгчийн үнэлгээг нэмж ШШГЕГ болон харьяа байгууллагуудын үйл ажиллагааны нийт үнэлгээг **92%-иар үнэлж байна.**

Нэг. Нэгдсэн эмнэлэгт хэвтэн эмчлүүлэгчид хэвтэж буй өрөөний ариун цэврийг 73,5%, агааржуулалтыг 88%-иар үнэлсэн бол бусад үйлчлүүлэгчид эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлж буй орчин нөхцөлийг 85%-иар, эмчлүүлэгчтэй уулзах орчин нөхцөлийг 79%-иар дунджаар үнэлсэн байна. Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд хамрагдсан эмчлүүлэгчдийн 1/3 нь нэгдсэн эмнэлгээс гараад хорих анги доторх эмнэлгээр үйлчлүүлсэн байна. Эдгээр эмчлүүлэгчид хорих анги доторх эмнэлгийн үйлчилгээг 50% нь сайн, 42% нь маш сайн гэж үнэлсэн бол үлдсэн 8% нь

маш муу гэж үнэлэв. Эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйг 58% нь сайн, 33% нь маш сайн үлдсэн 8% нь маш муу гэж үнэлж байна. Нэгдсэн эмнэлэг болон хорих эмнэлгийн хоорондын уялдаа холбоо хамтын ажиллагаа 67% нь сайн, 33% нь маш сайн гэж үнэлж байна.

Гол бэршээлтэй зүйл нь мэдээлэл авах холбоо барих мэдээлэл байдаггүй, байсан ч тэрхүү утас нь авдаггүй. Мөн хэн яг юу хариуцаж байгаа нь тодорхой бус байна. Ямар нэгэн хууль, эрх зүйн баримт бичгээр хязгаарласнаас бусад олон нийтэд нээлттэй байх мэдээллийг олж авахад хялбар, ойлгомжтой, хэрэгцээ шаардлагатай байгааг судалгаанд оролцогсад илэрхийлж байна. Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд хамрагдсан эмчлүүлэгчдийн 1/3 нь нэгдсэн эмнэлгээс гараад хорих анги доторх эмнэлгээр үйлчлүүлсэн байна. Эдгээр эмчлүүлэгчид хорих анги доторх эмнэлгийн үйлчилгээг 50% нь сайн, 42% нь маш сайн гэж үнэлсэн бол үлдсэн 8% нь маш муу гэж үнэлэв. Эмнэлгийн ажилтан, албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйг 58% нь сайн, 33% нь маш сайн үлдсэн 8% нь маш муу гэж үнэлж байна.

Тухайн байгууллага хэдийгээр бусад байгууллагатай харьцуулахад эрх нь тодорхой хэмжээгээр хязгаарлагдсан хүмүүстэй ажилладаг, онцлогтой байгууллага болохын хувьд эрх мэдлээ хэтрүүлэн хүний эрхийг зөрчсөн үйлдэл гаргаагүй байгаа гэдэг нь сайн үзүүлэлт гэдгийг онцлон тэмдэглэж байна. Эмчлүүлэгчийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн зүгээс эмнэлгийн албан хаагч нарыг хуулийн хүрээнд сайн ажиллаж байгаа гэдэгт 65% нь итгэл үзүүлж байгаа ч 28% нь муу, маш муу буюу хуулийн хүрээнд ажиллаж чадахгүй байна хэмээн итгэл үзүүлэхгүй байна.

401 хорих ангийн/Нэгдсэн эмнэлэг/ ажилтан, албан хаагчид өөрийн байгууллагын үзүүлж байгаа үйлчилгээг хамгийн өндрөөр үнэлж байна. Нэр бүхий 34 үйлчилгээнээс 27 үйлчилгээг 60-аас дээш хувиар үнэлсэн харин

- Байгууллагын нийгмийн халамжийн бодлого
- Ажилд шаардлагатай техник, тоног төхөөрөмжийн чанартай байдал
- Албан хаагчдыг эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал
- Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал
- Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал
- Орон тооны хүрэлцээтэй байдал
- Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанар гэсэн үзүүлэлт 60% хүрээгүй.

Иймд ирэх жилийн ажлын төлөвлөгөөндөө дээрх ажлуудыг оруулж, сайжруулах хэрэгтэй юм.

Хоёр. Баривчлах байранд судалгаанд хамрагдагсдын 89% нь баривчлах байранд анх удаа, 6% нь 2 дахь удаагаа, 4% нь 3 болон түүнээс олон удаа ирсэн байна. Баривчлах байранд байгаа хугацааны хувьд 2 хоногоос жил гаран болж байгаа саатуулагдсан этгээд хамрагдсан, нийт судалгаанд хамрагдсан хүмүүс саатуулагдах байранд дунджаар 28 хоног байрлаж байна.

Өөрт хэрэгтэй мэдээллээ олж авахад хялбар байсан гэж 53% нь үзэж, харин хүндрэлтэй байсан гэж 14%, үлдсэн 33% нь дунд зэрэг гэж хариулжээ. “Хүндрэл үүсгэж байгаа үндсэн хоёр асуудал байна. Нэгдүгээрт хэрэгтэй мэдээлэл байдаггүй, хоёрдугаарт харилцааны соёлгүй байдал нөлөөлж байна” гэжээ.

Хэрэгцээт мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг 75% ойлгомжтой, 25% нь зарим нь ойлгомжтой байсан гэж хариулсан бөгөөд ойлгомжгүй мэдээлэл байгаагүй гэсэн хариулт байсангүй. Олж авсан мэдээлэл хэрэгцээ шаардлагын хангаж байна гэж дүгнэж болохоор байна. Учир нь судалгаанд оролцогчдын 33% нь бүрэн хангасан, 41% нь ихэнхийг хангасан гэж хариулсан байна. Огт хангаагүй гэсэн хариулт байгүй. Харин 8% нь бага зэрэг хангасан гэж хариулсан байв. Судалгаанд хамрагдагсад баривчлах байрны албан хаагчийн харилцааг үнэлэхдээ 12% нь маш сайн, 38% нь сайн, 38% нь дунд, 12% нь муу гэж үнэлсэн харин маш муу гэсэн үнэлгээ өгөөгүй байна

Баривчлах байранд хүний эрхийг зөрчсөн үйлдэл гарч байсан гэж 7 хүн хэлснээс яг ямар үйлдэл байсныг тодруулахад

- Биед халдаж, зодох
- Цахилгаан бороохой ашиглах
- Ургийн овог, ажил мэргэжлээр доог тохуу хийх
- Ариун цэврийн өрөө орох хэрэгцээ байхад цагийн хуваарийн дагуу оруулна гэж хориглох зэрэг үйлдэл гаргаж байсан байна.

Энэ утгаар баривчлах байран дахь өөрийн нь аюулгүй байдал хэр хамгаалагдсан болохыг асуухад хамгаалагдсан сайн гэж үзэж байна. Баривчлагдсан этгээдийн 83% нь зан үйлд нөлөөлөх албадан сургалтад сууж байсан бөгөөд эдгээрийн 25% нь сургалтын ойлгомжтой байдлыг маш сайн, 45% нь сайн, 27% нь дунд гэж үнэлсэн харин 7 хувь нь муу маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Баривчлах байрны нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн харилцаа ёс зүйг баривчлагдсан этгээдүүд эергээр үнэлж байна. Маш муу, муу гэсэн үнэлгээ байхгүй байгаа нь эерэг үр дүн юм.

Баривчлах байрны ажилчин, албан хаагчид манай байгууллага хууль дүрэм журмын дагуу ажилладаг, албан хаагчид мэдээллийг шуурхай танилцуулах байдлыг 80% дээш хувиар үнэлсэн. Харин дараах 7 үзүүлэлтийг 60% хүрэхгүй байна. Үүнд:

- Байгууллагын нийгмийн хангамжийн бодлого
- Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал
- Эмийн хангалт, эмчилгээний тоног төхөөрөмжийн хангалт
- Ажилтны эрүүл мэндийн үзлэг, оношилгоонд хамруулах байдал
- Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал
- Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал
- Орон тооны хүрэлцээтэй байдал гэсэн байна.

Гурав. 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангид хоригдож буй хоригдлуудыг Хоригдсон хугацаагаар харвал 1 сараас 16 жил хоригдож байгаа хоригдлууд үнэлгээ судалгаанд оролцсон байна. Нэг хоригдлын дундаж хугацаа 2 жил 1 сар. Ял шийтгэлийн байдлыг харвал 86% нь анх удаа, 12% нь 2-3 удаа, 2% нь 4 болон түүнээс дээш удаагийн ял шийтгэлтэй байна.

Хоригдлын ар гэр, хуульч, өмгөөлөгч зэрэг 20-70 насны 23 хүн хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд хамрагдсан. Хүйсийн хувьд 57% нь эмэгтэй, 43% нь эрэгтэй, боловсролын хувьд

39 % нь дээд, 26% нь бүрэн дунд, 17% нь тусгай дунд, 13% нь бүрэн дунд, үлсэн 4% нь бага/боловсролгүй байна. 407 дугаар нээлттэй хаалттай хорих ангид анх удаа ирж байгаа нь 22%, 2-3 дахь удаагаа ирж байгаа нь 17%, 4 болон түүнээс дээш удаа ирж байгаа нь 61%-ийг эзэлж байна. Судалгаанд оролцсон хоригдлуудын нэгээс бусад нь хорих ангийн дотоод, дүрэм, журмын талаар мэдээлэл авсан байна. Хөдөлмөр эрхлэлтийн хувьд бүгд тодорхой хэмжээний хөдөлмөр эрхэлдэг бөгөөд хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагааны зааврын талаар 71% нь маш сайн, 29% нь сайн өгдөг гэж хариулсан байна. Хорих анги хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагааны талаар сайн анхааран ажилладаг нь харагдаж байна. Хийж буй хөдөлмөрийн норм, үнэлгээний талаар 82% нь мэдээллийг байнга авдаг, 14% нь хааяа нэг авдаг, 4% нь огт авдаггүй гэж хариулав.

Хоригдолтой уулзах орчин нөхцөлийг 61% нь дунд зэрэг, 35% нь сайн 4% нь маш сайн гэж үнэлсэн. Маш муу, муу гэсэн үнэлгээ орчин нөхцөлд байхгүй байна. Хорих ангийн хоолны амт, чанар, норм, стандартын талаарх мэдээллийг хоригдлуудын 82 хувь нь мэдээлэл авсан, мэдэж байна. Харин 18% нь мэдэхгүй, энэ төрлийн мэдээлэл өгөөгүй гэж хариулсан байна. Хорих ангийн тогтоосон уулзалтын өдөр, цаг, хугацааны журам стандартыг огт зөрчөөгүй гэж хоригдлуудыг 69%, ар гэрийнхний 60% хааяа зөрчдөг гэж хоригдлуудын 12%, ар гэрийнхний 15%, байнга зөрчдөг гэж хоригдлуудын 8%, ар гэрээс байхгүй, заримдаа зөрчдөг гэж хоригдлын 4%, ар гэрийнхний 15%, ихэвчлэн зөрчдөг гэж хоригдлуудын 2%, ар гэрийнхний 10% нь үзэж байна. Хорих анги дахь хоригдлын аюулгүй байдлыг 37% нь маш сайн, 48% нь сайн, 13% нь дунд зэрэг, үлдсэн 2% нь муу хамгаалагдсан гэж үзэж байна.

Хорих ангиас зохион байгуулж байгаа сургалтын ойлгомжтой байдлыг 64% нь маш сайн ойлгомжтой, 36% нь сайн ойлгомжтой гэж үнэлсэн байна. Харин сурч хөгжих, боломж нөхцөлийн хангагдсан байдлыг үнэлүүлэхэд 46% нь маш сайн, 42% нь сайн, 8% нь дунд, 4% нь муу гэж үнэлсэн.

Хоригдлуудын 29% нь нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч байнга хэрэг болдог гэж хариулсан байхад 2% нь огт хэрэг болдоггүй гэж хариулжээ. Нийгмийн ажилтан сэтгэл зүйчийн тусламж үйлчилгээ тус дэм болдог эсэхийг тодруулахад 55% нь тийм, байнга болдог, 37% нь тийм, заримдаа тус дэм болдог, харин 6% нь тус болдоггүй гэж хариулж байна. Тэднийг харилцаа ёс зүйн хувьд 49% нь маш сайн, 39% нь сайн, 6% нь дунд зэрэг, үлдсэн 4% нь муу, маш муу гэж үнэлжээ. Харин хорих ангийн нийт ажилтан албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйг 51% нь сайн, 27% нь маш сайн, 10% нь дунд, үлдсэн 10% нь муу маш муу гэж үнэлсэн байна. Арын гэр, хуульч, өмгөөлөгчийн хувьд 65% нь сайн, 9% нь муу гэж үнэлсэн байна.

Судалгаанд оролцсон хоригдлуудыг 29% нь хорих ангидаа өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт өгч байжээ. Гаргасан өргөдөл, гомдол нь хуулийн дагуу шийдвэрлэгдэж байгаа эсэхийг асуухад 37% нь тийм гэж хариулж байна. Өргөдөл гомдол, гаргах, хэнд хандах, хэрхэн, хэзээ хариугаа авах гэх мэт гаргасан өргөдөл гомдолтой холбоотой мэдээллийг авахад ойлгомжтой хялбар байсан гэж 67% нь үзэж байна. 16% нь зарим нэг мэдээлэл ойлгомжтой байсан гэсэн бол 2% нь ойлгомжгүй байсан гэж хариулж байна. Хоригдлын ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчдийн 44% нь тус хорих ангид ямар нэгэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт гаргаж байжээ. Эдгээр хүмүүсийн 75 нь өөрийнх нь гаргасан өргөдөл гомдол хуулийн дагуу шийдэгдээд явж байгаа

гэж үзэж байгаа бөгөөд өргөдөл, гомдол гаргах, явж мэдээ, мэдээлэл авахад ойлгомжтой хялбар байсан гэж 44% нь хэлж байна. 39% нь зарим нэг зүйл нь ойлгомжтой байсан харин үлдсэн 17% нь ойлгомжгүй байсан гэж хариулсан байна. Олж авсан мэдээлэл ойлгомжтой байсан гэж хоригдлуудын 73%, тэдгээрийн ар гэр, хуульч, өмгөөлөгчийн 64% нь тэмдэглэсэн. Мэдээлэл хэрэгцээ шаардлагыг хэр хангаж байгаа тодруулахад хоригдлуудын 39% нь бүрэн хангаж байгаа, 29% нь ихэнхийг хангаж байгаа, 16% нь талыг нь хангаж байгаа, 14% нь бага зэрэг хангаж байна гэж хариулсан. Харин гэр бүл, хуульч, өмгөөлөгчдийн 60% нь хангаж байгаа гэж хариулсан ч огт хангаагүй гэж 4% нь тэмдэглэсэн байна.

Хүссэн мэдээллийн шуурхай хариу өгөх байдал 94%-тай байгаа нь 407 дүгээр нээлттэй, хаалттай хорих ангийн мэдээлэл харилцаа хариуцсан ажилтан хоригдлуудад цаг тухай бүрд нь мэдээллийг өгч асуудлыг шийдвэрлэж чадаж байгааг харуулж байна.

407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн ажилтан, албан хаагчид хууль болон байгууллагын дотоод дүрэм, журмыг сайн баримтлан ажилладаг гэдэгт санал нэгдэж байна. Харин дараах 6 асуудлыг доогуур үнэлсэн байна.

- Албан тушаал, зэрэг дэв дээшлэх боломж, нөхцөл бүрдсэн байдал
- Ажлын хуваарилалт, ачааллыг зохицуулсан байдал
- Ажлын байрны дарамт, стрессгүй нөхцөл бүрдсэн байдал
- Эмчилгээ, сувилгаанд хамруулах байдал
- Сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх байдал
- Албан хаагчдын цайны газрын хоолны амт чанарыг доогуур үнэлж байна.

ШШГБ-ын үйл ажиллагаанд “Хэрэглэгчийн үнэлгээ 2021” –ийг хийсэнтэй холбогдуулан дараах ЗӨВЛӨМЖИЙГ хүргүүлж байна. Үүнд:

Нэг. ШШГЕГ-г:

1. Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолын дагуу жил бүр хийгддэг “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний чанарыг дээшлүүлэхийн тулд жил бүрийн 10 дугаар сараас гүйцэтгэгч байгууллагыг шалгаруулж, гэрээг 8 хоногийн хугацаатай хийж байх журмыг мөрдөж ажиллах
2. ШШГБ-ын хэмжээнд хэрэгждэг эрх зүйн захицуулалтад судалгаа, дүн шинжилгээ хийж, хоорондоо зөрчилдөж байгаа болон шинээр зохицуулах шаардлагатай харилцааг илрүүлэн шийдвэрлэх арга хэмжээг 2022 оны төлөвлөгөөнд тусгаж хэрэгжүүлэх
3. 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлгийн хоёрдмол харьяаллын асуудлыг судлан шийдвэрлэж, өвчтөн хоригдлуудын эмчилгээний, эмч эмнэлгийн ажилтны мэргэжлийн удирдлагын асуудлыг зүй зохистой шийдэх, хүнд өвчтэй, байнгийн эмчилгээнд байгаа хоригдлуудын эмийн хөнгөлөлтийн асуудлыг зохих газарт нь тавьж шийдвэрлүүлэх
4. ШШГЕГ-ын бүтцэд эмнэлгийн асуудал хариуцсан нэгжтэй болох асуудлыг судлаж шийдвэрлэх.

5. Эмнэлгийн оношлогоо, эмчилгээний техник тоног төхөөрөмжийг үе шаттайгаар шинэчлэх
6. Хорих ангиудын харуул хамгаалалтын орон тоог хуульд нийцүүлэн өргөтгөх
7. 407 дугаар нээлттэй хаалттай хорих анги буюу эмэгтэйчүүдийн хорих ангийн өвөрмөц онцлогийг харгалзан, олон улсын нэгдэн орсон конвенцийн жишигт нийцүүлэн хоригдлуудыг 7 хоногт нэг удаа усанд орох боломжоор хангах ажлыг ирэх оноос зохион байгуулахаар төлөвлөх
8. Хорих ангийн ажилтан албан хаагчдын ажлын ачаалалд судалгаа хийж, чиг үүрэгт үл хамаарах асуудлаар олон цагаар ажлуулахыг багасгах, өөрчлөх арга хэмжээ авах

Хоёр. 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлгийн захиргаанд

1. Оношлогоо, эмчилгээний аппарат тоног төхөөрөмжөө шинэчлэх асуудлыг үе шаттайгаар Ерөнхий газарт танилцуулж шийдвэрлүүлэх.
2. Эмч, эмнэлгийн ажилтны мэргэжлийн зэргийн нэмэгдэл, улаан бүсэд ажилласан хугацааны нэмэгдлийг зохих журмын дагуу холбогдох байгууллагуудад тавьж шийдвэрлүүлэх.
3. Олдоцгүй, эмчилгээнд шаардлагатай хүнсний бүтээгдэхүүний хоригийг цуцлуулах талаар санал боловсруулж шийдвэрлүүлэх
4. Аливаа мэс засал хийж буй өрөөнд ажиллаж байгаа харуул хамгаалалтын ажилтны хувцас, хэрэгслэлийн асуудлыг Ерөнхий газарт тавьж, шийдвэрлүүлэх/хил хамгаалах байгууллага ажилтнуудын ажиллаж байгаа орчин нөхцөлд тохирсон хувцас, хэрэгслэлийг өндөр уулын бүсийн, говийн бүсийн гэх мэтээр шийдвэрлэснийг судлаж, эмнэлгийн тэр тусмаа хагалгааны өрөөнд ажилладаг албан хаагчдын хувцас хэрэгслэлийн асуудлыг эмнэлгийн дэг журамд нийцүүлэх/
5. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг шуурхай, чанартай үзүүлэхэд шаардлагатай эмч, эмнэлгийн мэргэжилтэн, ажилтнуудын хэрэгцээг тооцож, албан тушаалын шат ахих/карьерийн/ боломжийг төлөвлөдөг болох
6. Хүнд өвчтэй, удаан хугацаанд эмчлүүлэх шаардлагатай өвчтнөөс эхлэн хоригдол өвчтөний эмийн хөнгөлөлтийн асуудлыг зохих байгууллагуудад хандаж шийдвэрлүүлэх

Гурав. 407 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих ангийн захиргаанд

1. Эмч, эмийн хүрэлцээ муу байгааг судалгаанд хамрагдагсад илэрхийлснийг анхааран эмийн хангамжийг нэмэх асуудлыг зохих журмын дагуу шийдвэрлүүлэх
2. Шүдний эмчилгээний тоног төхөөрөмж байхгүй байгааг харгалзан сайжруулах боломжийг төлөвлөж хэрэгжүүлэх/хавар хоригдлуудын дотор зонхилон тохиолддог өвчний нэг нь шүдний өвчлөл байна/
3. “Эрх зүйн байдлыг дордуулж тулгамдаж байгаа асуудлыг шийдвэрлэж өгдөггүй”,

“Хувийн харилцаатай хоригдол их зодож нүдсэний дараа арга хэмжээ авдаггүй” гэсэн хоёр дэлгэрэнгүй тайлбартай асуулга ирсэнийг харгалзан хорих анги дахь хүний эрхийн зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх ажлыг тогтмол зохион байгуулах.

4. Эргэлтээр ирсэн хүмүүсийг удаан хүлээлгэж хүндрэл учруулахгүй байх. Мөн эргэлтээр ирсэн илгээмжийг тухай бүрд нь олгодог байх

Дөрөв. Баривчлах байрны захиргаанд

1. Баривчлах байрны орчин нөхцлийг сайжруулсан боловч тоног төхөөрөмжийн зардал төсөвт суугаагүй байгааг харгалзан төсөл хөтөлбөр, Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх салбар зөвлөл зэрэг бусад байгууллагуудтай хамтарч, сургалтын болон бусад техник тоног төхөөрөмжөөр хангах ажлыг зохион байгуулах
2. Мэдээлэл хүсэхэд хариу үйлдлийн шуурхай байдлыг 53% нь шуурхай, 47% нь шуурхай биш гэж үнэлсэн байгааг анхаарч мэдээллийн хариу үйлдлийг шуурхай болгох
3. Баривчлах байран дахь нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйчийн үйл ажиллагааны хүртээмжийг сайжруулах, хэрэгцээт тоног төхөөрөмжөөр хангах
4. Зан үйлд нөлөөлөх албадан сургалтын чанарыг сайжруулах

Тав. Алжилтан, албан хаагчдын талаар

1. Хамт олны уур амьсгалыг сайжруулж, ажлын байрны стресс, дарамтаас урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохион байгуулах
2. Хүний нөөцийг тогтвортой байдлыг хангах арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэн, ажлаас гарч байгаа шалтгааныг - ажлын ачаалал, ажлын цаг их, - удирдах ажилтны ёс зүй харилцаа, ур чадвар, - хөгжин дэвших боломжгүй гэснийг харгалзан урьдчилан сэргийлэх бодитой ажлуудыг зохион байгуулах
3. Ажилтан албан хаагчдын нийгмийн баталгааг хангах хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг эрчимжүүлэх, ажилтнуудын сургалтын зардал, эрүүл мэндийн үйлчилгээний зохих хэсгийг жил бүр төсөвт тусгаж байх
4. Мэдээ мэдээллийн урсгалыг сайжруулж, албан хаагчдын мэдээлэл олж авах боломжийг бүрдүүлэх
5. Өргөдөл гомдлыг хуулийн дагуу шийдвэрлэх, шийдвэрлэлтийн байдлыг хянах механизмыг сайжруулах
6. Албан хаагчдын хүний эрхийн мэдлэг ур чадварт байнга анхаарч, зохих сургалт явуулж байх