



ЭМ, ЭМНЭЛГИЙН ХЭРЭГСЛИЙН
ХЯНАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАР

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

2023 он

Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын үйл ажиллагаа,
үр дүнд өгөх

Хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан

Байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүнгийн талаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авах зорилгоор 20 асуумж бүхий асуулт боловсруулав.

Санал асуулгын зорилго нь: Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газрын 2023 оны хэрэгжүүлсэн бодлого, үйл ажиллагааны талаарх иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагуудын хандлага, сэтгэл ханамжийг судалж, судалгааны үр дүнд тулгуурлан цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэн сайжруулахад уг судалгааны зорилго оршино.

Зорилт нь:

- Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх арга зүйг судалж үнэлгээний хэрэглэгдэхүүнийг боловсруулах
- Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, нээлттэй, ил тод байдлыг судлах
- ААНБ-ын сэтгэл ханамж, хэрэглэгчийн үнэлгээг тодорхойлох
- Дүн шинжилгээнд тулгуурлан цаашид авч хэрэгжүүлэх, анхаарах асуудлыг тодорхойлох.

Судалгааны арга зүй: Судалгааг санал асуулгын цахим хуудас бөглүүлэх аргаар харилцагч Аж ахуйн нэгж байгууллагуудад хүргэсэн.

.Хамрах хүрээ:

Судалгаанд нийт 215 оролцогч хамрагдсан ба Оролцогчдын

-16,4 хувь нь Улаанбаатар,

-83,6 хувь нь Орон нутаг бөгөөд -13,6% нь Төрийн өмчийн,

-81,7% нь Хувийн өмчит,

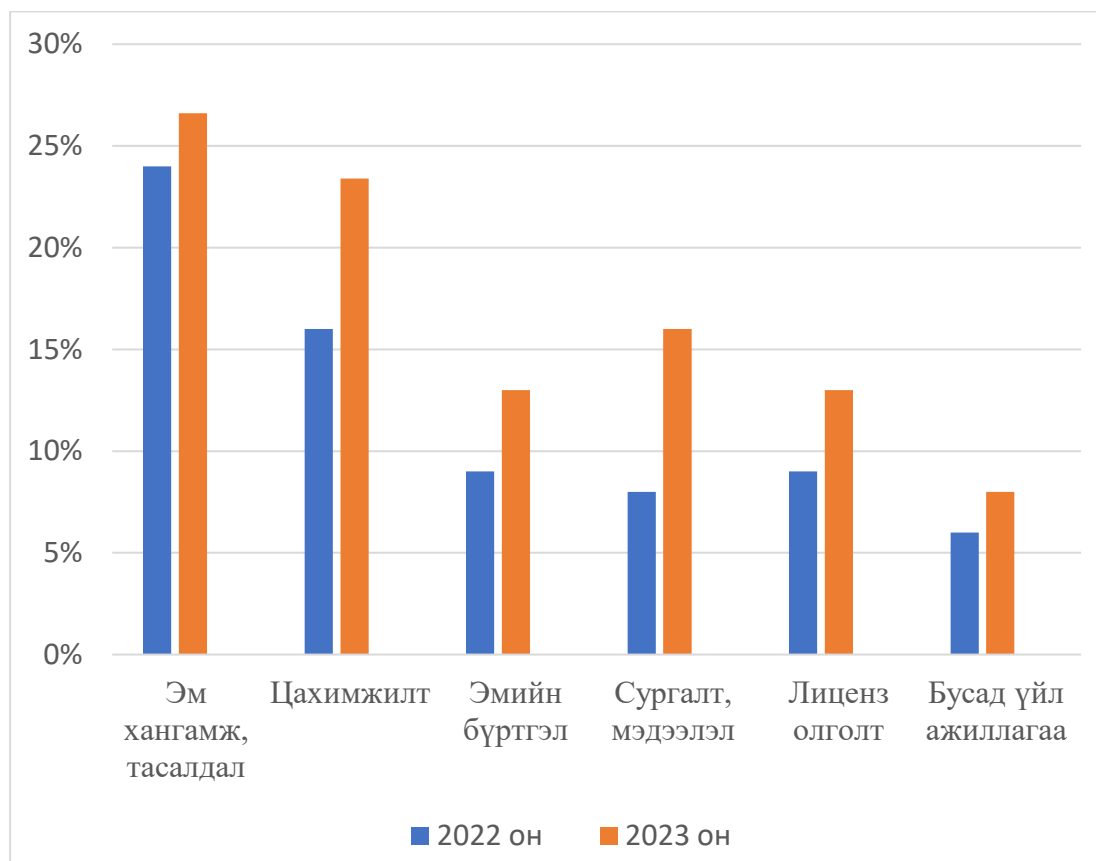
-4,7% нь Орон нутгийн өмчийн байгууллагын төлөөлөл байна. Судалгаанд оролцогсдын 23,8% Эм ханган нийлүүлэх байгууллага, 5,6 % нь Эм, эмнэлгийн хэрэгсэл үйлдвэрлэгч, 15 % нь Эмнэлэг, 55,6 % нь бусад байгууллага, хувь хүн байгаа ба тэдгээрийн 69,6% нь 10 хүртэлх тооны албан хаагчтай бол 31,4% нь 10-аас дээш тооны албан хаагчтай байгууллага байна.

Судалгаанд оролцогчдыг ЭЭХХЗГ-тай 2023 онд хамтран ажилласан үйл ажиллагааны чиглэлийг графиклавал

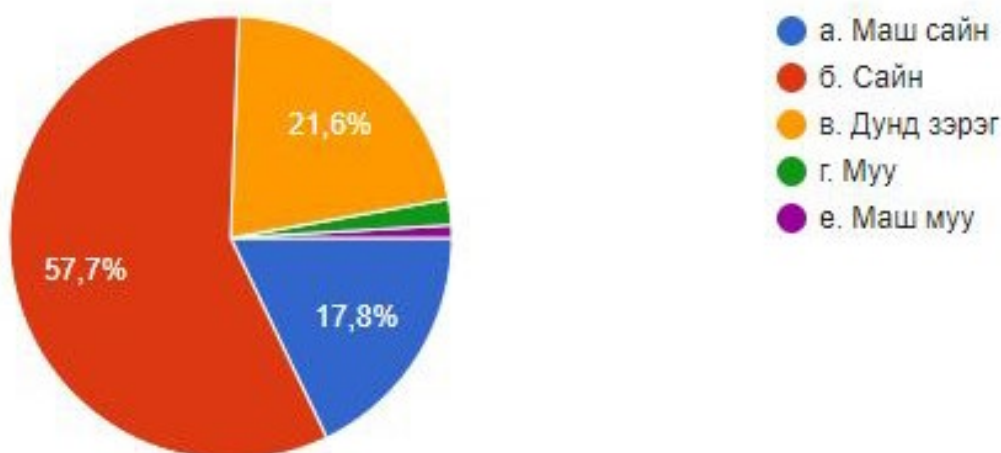


- Лиценз, тусгай зөвшөөрлийн үйл ажиллагааны чиглэлээр 29,3%
- Эмийн чанар, хяналтын асуудлаар 16,3%
- Эмийн аюулгүй байдлын тандалт судалгааны газрын үйл ажиллагааны чиглэлээр 14,9%
- Эмийн бүртгэл сунгалтын асуудлаар 10,6%
- Эм хангамжийн газрын үйл ажиллагааны чиглэлээр 9,6%
- Ямар нэгэн байдлаар хамтран ажиллаагүй 13,5% нь хариулсан.

ЭЭХХЗГ-ын 2023 онд хийгдсэн хамгийн үр дүнтэй ажлаас судалгаанд оролцогчид бичиж илгээсэн ба Эм хангамж, тасалдлын эсрэг үйл ажиллагаа -27%, Цахимжилтын ажил-24% Эмийн бүртгэлийн үйл ажиллагаа-13%, Сургалт, мэдээлэл-16%, Лиценз олголт-13%, Бусад үйл ажиллагаа-7% -иар өмнөх оны үзүүлэлтээс өссөн үр дүнтэй гарсан байна.



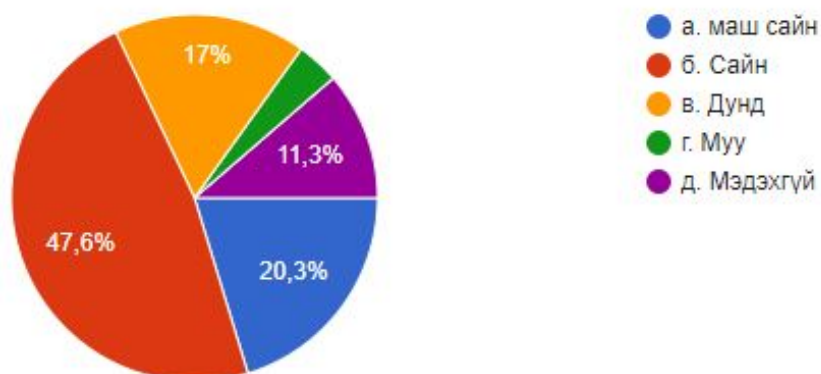
ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагааг хөндлөнгөөс дүгнэсэн дүгнэлтэд



ЭЭХХЗГ-аар үйлчлүүлэхдээ хүссэн үйлчилгээгээ авч чаддаг тухайд 53,4 хувь нь тодорхой хэмжээгээр, 36,9 хувь нь хүссэн үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан байна.

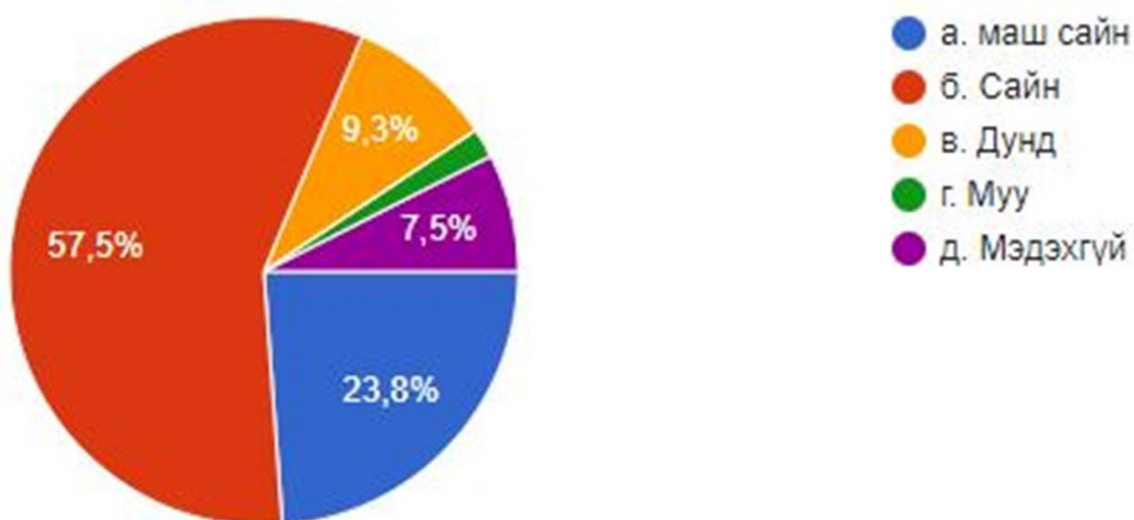


Албан хаагчид нэг удаагийн хандалтаар асуудал шийдэх байдлын хувьд?

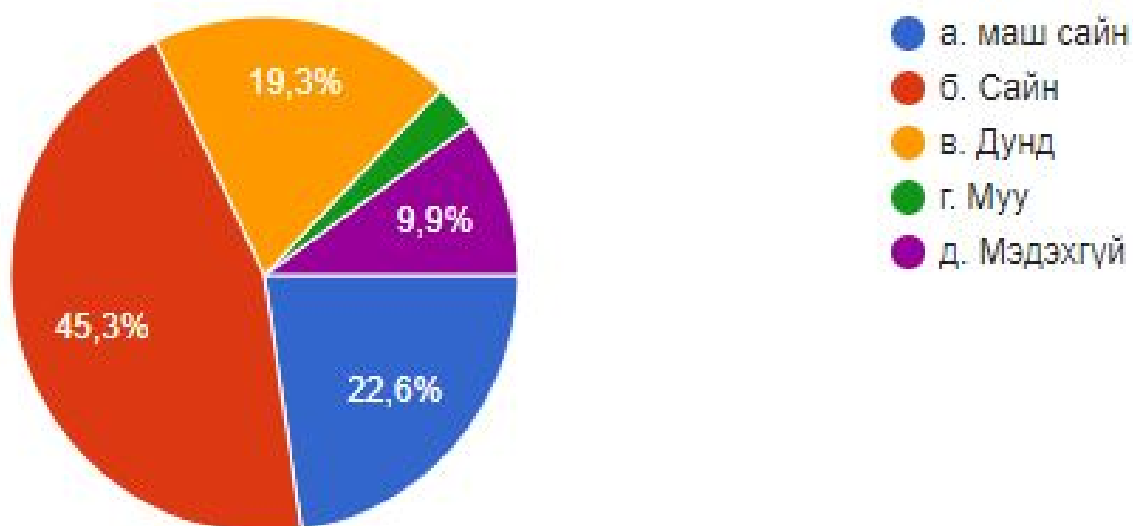


47,6 хувь нь сайн, 20,3 хувь нь маш сайн, 17 хувь нь дунд, 11,3 хувь нь сайн мэдэхгүй гэх хариултыг өгсөн.

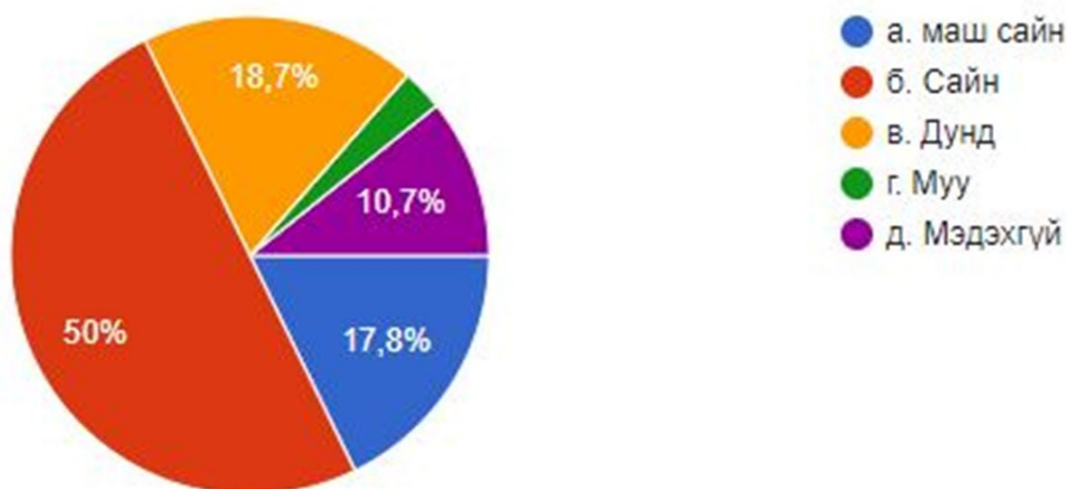
Албан хаагчдын мэргэжлийн ур чадварын хувьд 57,5 хувь нь сайн, 23,8 хувь нь маш сайн, 9,3 хувь нь дунд, 7,5 хувь нь мэдэхгүй гэсэн хариулт өгсөн.



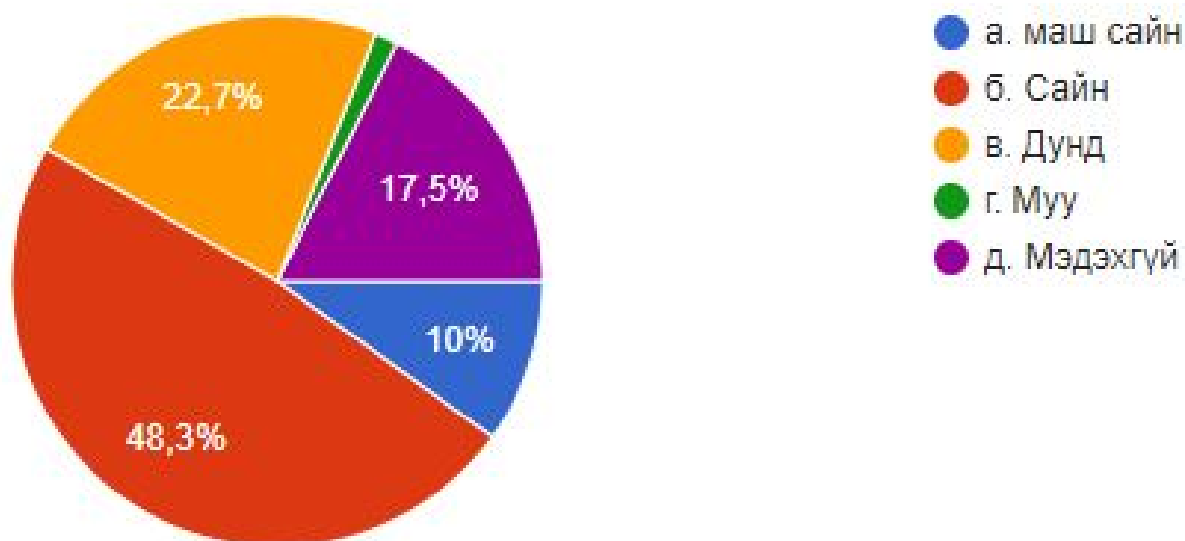
Аж ахуйн нэгж байгууллага, иргэдийн үйлчилгээнд хариу мэдээлэл өгдөг байдлын хувьд 45,3 хувь нь сайн, 22,6 хувь нь маш сайн, 19,3 хувь нь дунд, 9,9 хувь нь мэдэхгүй гэж хариулжээ.



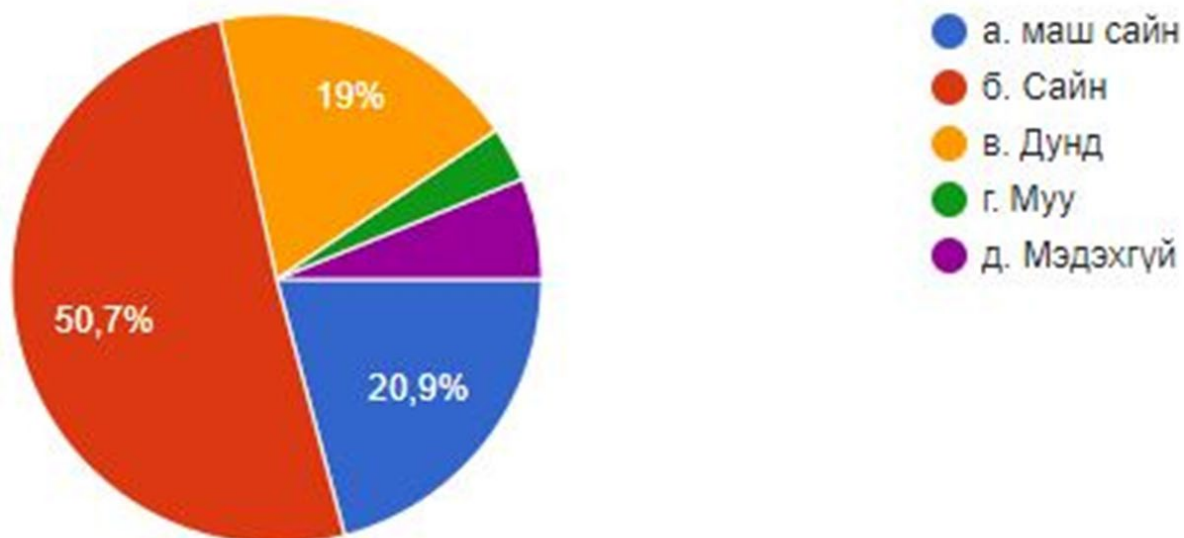
Иргэд, аж ахуйн нэгжийн санал гомдлоо илэрхийлэх боломж, нээлттэй байдлын хувьд 50 хувь нь маш сайн, 17,8 хувь маш сайн, 18,7 хувь дунд 10,7 хувь мэдэхгүй гэж хариулсан.



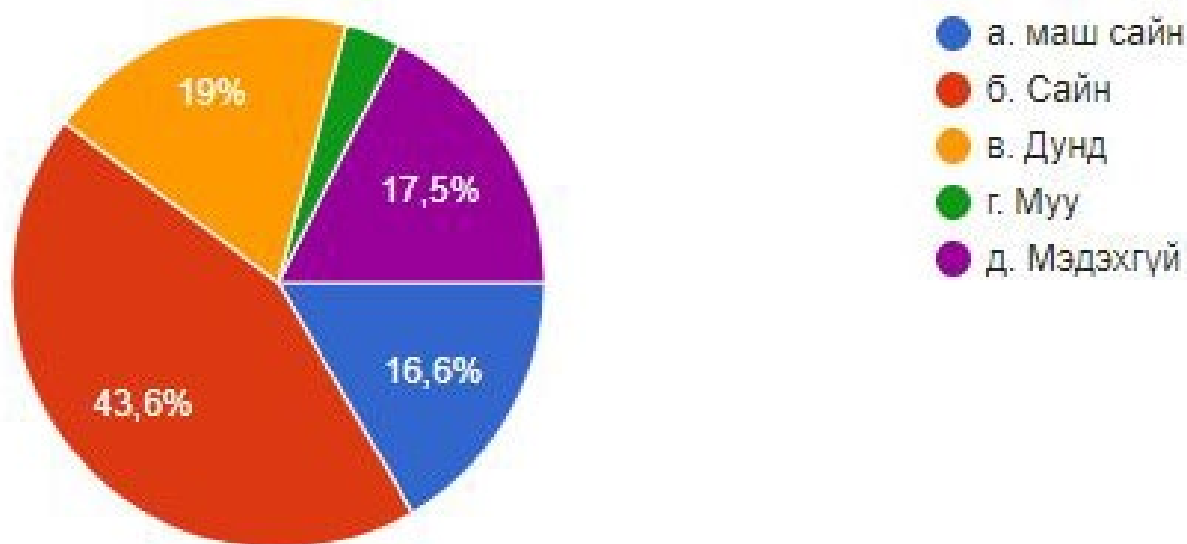
Иргэд, аж ахуйн нэгж ЭЭХХЗГ-аар үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээлтэй эсэх үйлчилгээний ачааллын хувьд 48,3 хувь сайн, 10 хувь нь маш сайн, 22,7 хувь дунд зэрэг, 17,5 хувь нь мэдэхгүй гэсэн байна.



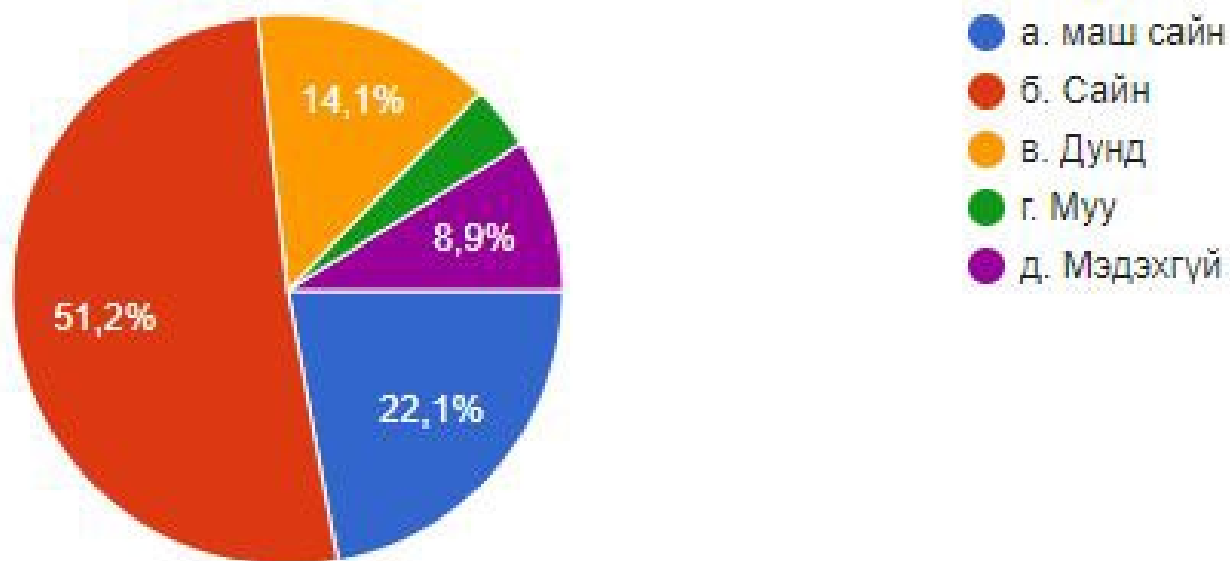
ЭЭХХЗГ-ын мэдээллийн ил тод, хүртээмжтэй байдлыг үнэлвэл 50,7 хувь сайн, 20,9 хувь маш сайн, 19 хувь дунд үнэлсэн байна.



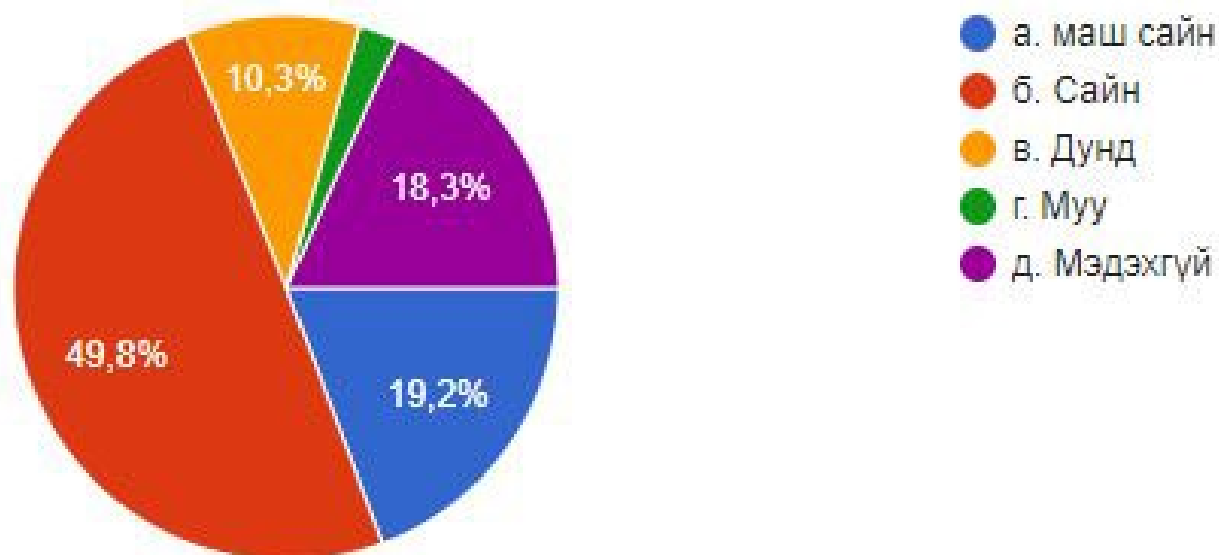
Өргөдөл, гомдол, асуудал шийдвэрлэх байдлын хувьд 43,6 хувь нь сайн, 16,6 хувь нь маш сайн, 19 хувь дунд зэрэг, 17,5 хувь нь мэдэхгүй, үлдсэн хувь нь муу гэж дүгнэсэн байна.



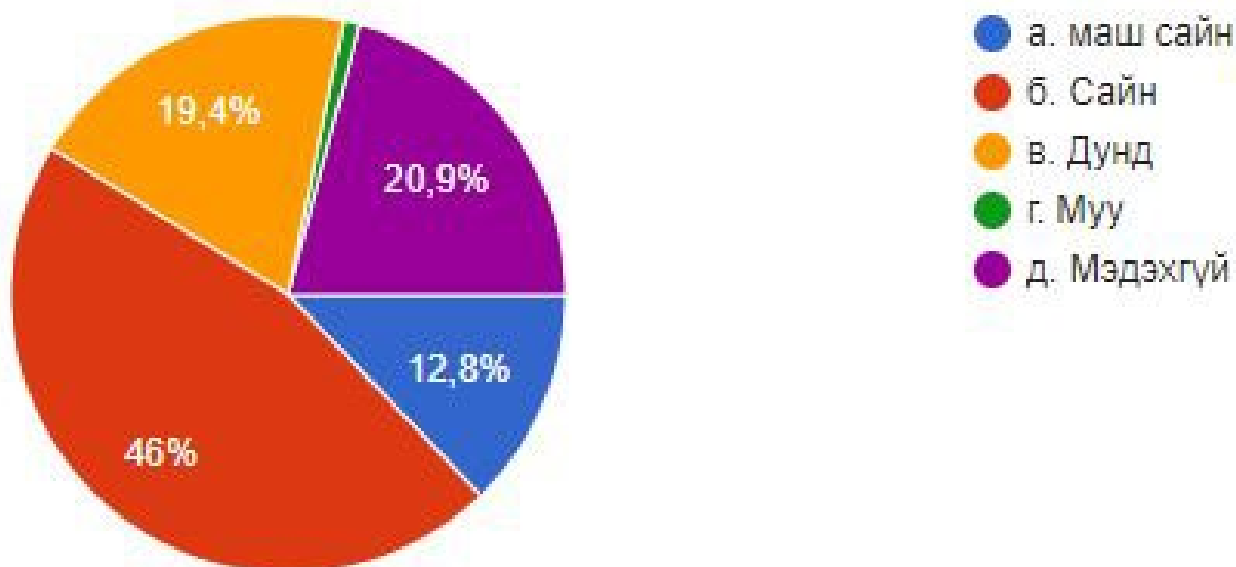
Албан хаагчдын харилцаа хандлага, ёс зүйн байдлын хувьд 51,2 хувь сайн, 22,1 хувь маш сайн, 14,1 хувь дунд зэрэг, 8,9 хувь нь мэдэхгүй гэсэн хариулт өгсөн байна.



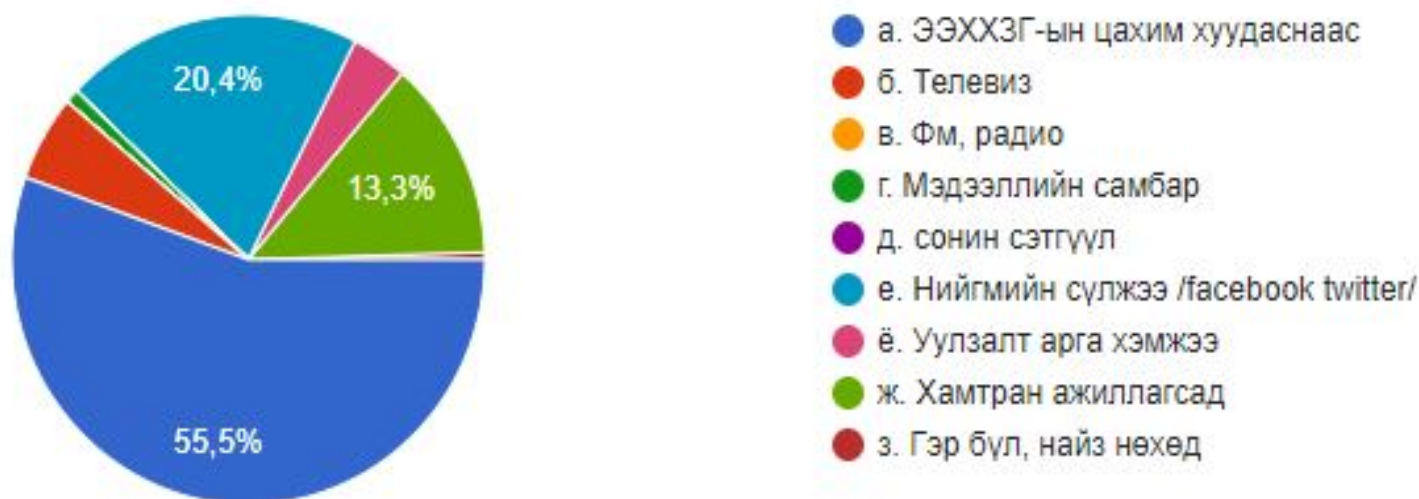
Албан хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдлын хувьд 49,8 хувь нь сайн, 19,2 хувь нь маш сайн, 10,3 хувь нь дунд, 18,3 хувь мэдэхгүй гэж хариулсан.



Байгууллагын орчин, хаягжилт, хүлээлгийн танхим, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдлыг судалгаанд оролцогчдоор үнэлүүлсэн.



ЭЭХХЗГ-ын бодлого, үйл ажиллагаа, шаардлагатай мэдээллийг ямар эх сурвалжаас ихэвчлэн авдаг.



ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагаанд тулгамдаж буй асуудал болон хэрэглэгчдээс ирсэн санал шүүмжийн хувьд Судалгаанд оролцогчдын 75 хувь хариулт өгсөн бөгөөд Үүнд: Эмийн чанар, хяналтыг сайжруулах 16%, Өргөдөл гомдол, хүсэлтэд шуурхай хариу өгдөг байх 24%, **Ганзагын болон онлайн эмийн худалдаатай тэмцэх 49%**, Эмийн бүртгэлийн үйл ажиллагааг сайжруулах, бүртгүүлэх материалыг багасгах 11% нь хариулсан байна.



Судалгааны үр дүн

- ❑ Судалгаанд хамрагдсан нийт байгууллагын 50-аас дээш хувь нь Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын үйл ажиллагаанд Сайн буюу эерэг, 21,6 хувь нь Дунд, 17,8 хувь нь Маш сайн үнэлгээ өгсөн нь Төрийн байгууллагын ААН, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний чанар, албан хаагчийн харилцаа, хандлага, мэргэшил, мэргэжлийн ур чадвар сайжирсныг харуулсан байна.
- ❑ Мөн нийт оролцогчийн 36,9% нь байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан, 53,4 % нь тодорхой хэмжээгээр авч чадсан бөгөөд хүссэн үйлчилгээгээ авч чадаагүй ч хэрэгцээт зөвлөгөө, мэдээллээ авдаг гэж үлдсэн хувь хариулсан нь ЭЭХХЗГ-ын иргэд, олон нийт, ААН байгууллагад үзүүлэх үйлчилгээний чанар, хүртээмж дээшилснийг харуулж байна.
- ❑ Судалгаанд оролцогчдын 50-аас дээш хувь ЭЭХХЗГ-ын албан хаагчид асуудал шийдвэрлэх болон харилцаа хандлагаар Сайн үнэлэлтийг өгсөн бол Маш сайн 20-оос дээш хувь, мэдэхгүй гэж 20 хүртэлх хувь, муу, маш муу гэж 10 хүртэлх хувь хариулсан нь цаашид хандлага, үйлчилгээний чанараа сайжруулан тэгш харилцах нөхцөл боломжийг нэмэгдүүлэх шаардлага үүсэж байна.
- ❑ ЭЭХХЗГ-ын албан хаагчдын цаг ашиглалт, байгууллагын орчин нөхцөлийн хувьд 50 орчим хувь нь Сайн, 20 орчим хувь нь дунд, 10 –аас дээш хувь маш сайн, 10 орчим хувь нь мэдэхгүй, 10-аас доош хувь нь маш муу гэсэн үнэлгээг өгсөн нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, авто зогсоолын асуудлыг сайжруулах зайлшгүй шаардлагатай байгааг харуулж байна.
- ❑ ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагааны мэдээллийг нийт оролцогчдын 50-аас дээш хувь нь веб сайт, 20 орчим хувь нь facebook буюу цахим хуудаснаас 13,3 хувь нь хамтран ажиллагсад үлдсэн хувь нь мэдээллийн самбар, олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл, гэр бүл найз нөхдөөсөө авдаг гэсэн судалгаа гарсан. Энэ нь тус газрын үйл ажиллагааг олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр түгээх, цахим хуудасны үйл ажиллагааг сайжруулах, байгууллагын мэдээллийн самбарыг шинэчлэх, мэдээллийн ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх хэрэгцээ өндөр байгааг харуулж байна.
- ❑ Мөн байгууллагын иргэд, ААНБ-аас ирсэн санал, шүүмжийг үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна.

Дүгнэлт

ЭЭХХЗГ-ын үйл ажиллагаа 2022 оны судалгааны дүнтэй харьцуулахад албан хаагчдын харилцаа, хандлага, үйлчилгээний нөхцөл боломж 10 орчим хувиар дээшилсэн үзүүлэлттэй байна.

Үйлчилгээний чанар хүртээмжийн үнэлгээ 20 орчим хувиар нэмэгдэж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ 2022 оноос 15 хувиар нэмэгдсэн байна.

ЭЭХХЗГ-ын мэдээллийн нээлттэй, ил тод байдал болон цахим үйл ажиллагаа өмнөх оны судалгааны суурь үзүүлэлтээс 10 хувиар нэмэгдсэн нь энэ төрлийн үйл ажиллагаа сайжирч, цаашид мэдээллийн ил тод, тэнцвэртэй, шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэн ажиллах хэрэгцээ их байгааг харуулж байна.

Эмийн хангамж, нөөц, тасалдлын эсрэг үйл ажиллагааг эрчимжүүлж, эмийн бүртгэлийн үйл ажиллагааг сайжруулах хэрэгцээ шаардлага өндөр байна.

Хэрэглэгчдээс ирсэн санал зөвлөмжийг үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлж, хууль бус эмийн худалдаа, цахим зар сурталчилгаа, эмийн чанарын хяналтад анхаарч ажиллах шаардлага тулгамдаж буйг уг судалгааны санал, зөвлөмжөөс харагдаж байна.

Санал, зөвлөмж

- ✓ Судалгаанд оролцогчдын **49% нь Ганзагын болон онлайн эмийн худалдаатай тэмцэх** хэрэгтэй байна гэж санал хүргүүлсэн бөгөөд энэ асуудлыг хууль эрх зүйн хүрээнд авч судлах, хяналтыг сайжруулж шийдвэрлэх хэрэгтэй байна.
- ✓ Иргэд, аж ахуйн нэгжээс ирэх өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 2022 оны судалгаатай харьцуулахад өссөн дүнтэй байгаа боловч энэ асуудлыг чирэгдэлгүй шуурхай болгох хэрэгцээ байсаар байна.
- ✓ Эмийн чанар, хяналтыг сайжруулах хэрэгтэй байна гэж нийт оролцогчдын 16 хувь нь хариулсан нь цаашид хяналт, шалгалтыг чангатгах, хууль эрх зүйн зохицуулалтыг сайжруулах, үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна.
- ✓ Эмийн бүртгэлийн үйл ажиллагааг сайжруулах, бүртгэлийн маягтийг багасгах гэж 11 хувь нь санал өгсөн ба тус саналыг Эмийн бүртгэлийн хэлтэст хүргүүлж, цаашдын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлэх хэрэгжүүлэх хэрэгтэй байна.

∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞ ∞