

Харилцаа холбооны үйлчилгээний чанарыг хянах журам

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Энэхүү журмаар Монгол улсын харилцаа холбооны зах зээл дээр үйлчлэгчийн үзүүлж буй бүх төрлийн үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтийг тодорхойлох, шударга өрсөлдөөний нөхцлийг тодорхойлж бүрдүүлэх зорилгоор хэрэглэгчийн шаардлагад нийцсэн чанартай үйлчилгээг хүргэх, үйлчилгээний чанарын түвшинг хянан зохицуулалт хийхэд үүсэх харилцааг зохицуулна.
- 1.2. Харилцаа холбооны салбарт үйлчилгээ эрхэлж буй байгууллага,иргэд болон ХХЗХ нь энэхүү журмыг мөрдөхдөө “Шударга бус өрсөлдөөнийг хориглох тухай хууль”, “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”, “Харилцаа холбооны тухай хууль”, ”Радио долгионы тухай хууль”, ”Шуудангийн тухай хууль” болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийг удирдлага болгоно.
- 1.3. ХХЗХ-ноос харилцаа холбооны үйлчилгээ бүрээр чанарын үзүүлэлтүүд,тэдгээрийн зорилтот түвшинг тогтоож, биелэлтэнд хяналт тавина.
- 1.4. Харилцаа холбооны үйлчилгээ эрхлэгчид нь ХХЗХ-ноос тогтоосон үйлчилгээний чанарын түвшинг хангаж ажиллах ба ХХЗХ-ноос хяналт шалгалт хийх бололцоог бүрдүүлнэ.

Хоёр. Баримтлах зарчим

- 2.1. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд тэдгээрийн түвшинг тогтоох, хянаж шалгахдаа үл ялгаварлах зарчмыг баримтлан олон нийтэд нээлттэй ил тод байлгана.
- 2.2. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд тэдгээрийн түвшинг тогтоох, хяналт шалгалт хийхдээ ОУЦХБ, ДШБ, Олон улсын стандартын байгууллагаас гаргасан зөвлөмж, стандартууд, Монгол улсын үндэсний стандартуудыг баримтална.

Гурав. Чанарын үзүүлэлтүүд,тэдгээрийн түвшин

- 3.1. ХХЗХ нь үйлчилгээний төрөл бүрээр үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох үзүүлэлтүүдийг тогтооно.Үүнд:
 - Үүрэн болон хөдөлгөөнт телефон
 - Шуудан
 - Суурин телефон
 - Радио телевиз /эфирийн болон кабелийн /
 - Интернэтэд суурилсан телефон

3.2. Тухайн үйлчилгээний сүүлийн жилүүдийн чанарын байдалд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр тухайн жилд хүрэх зорилтот түвшинг үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт бүрээр ХХЗХ-ноос тогтооно.

3.3. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн түвшинг энэхүү журмын хавсралтаар тогтооно.

3.4. ХХЗХ нь тогтоосон тухайн жилийн зорилтот түвшинг үйлчилгээ эрхлэгч бүрд жил бүрийн 01-р сарын 15-ны дотор хүргүүлнэ.

3.5. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт тэдгээрийн түвшинг жил бүр дахин хянан үзэж шаардлагатай бол өөрчлөн тогтоож болно.

Дөрөв. Үйлчилгээний чанарын түвшинд хяналт тавих аргууд, тэдгээрийг хэрэгжүүлэх арга зам

ХХЗХ нь үйлчилгээний чанарын түвшингийн хяналт шалгалтыг дараах байдлаар гүйцэтгэнэ.

- жил бүрийн төлөвлөгөөний дагуу шалгах
- хэрэглэгчид, үйлчилгээ эрхлэгчдийн санал гомдлын дагуу шалгах
- хяналтын цэг ашиглан байнгын хяналт тавих

4.1. Төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус хэмжилт шалгалт

4.1.1. Төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус шалгалтыг батлагдсан удирдамжийн дагуу шалгуулж буй байгууллага, иргэдийг байлцуулан газар дээр нь очиж хийнэ. Шаардлагатай тохиолдолд хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах байгууллага болон бусад холбогдох байгууллага, ажилтныг шалгалтын хэсэгт /томилолтоор, гэрээний үндсэн дээр/ оролцуулж болно.

4.1.2. Үйлчилгээний чанарын түвшинг хэмжиж шалгах аргачлалыг үзүүлэлт бүрээр гаргаж батлуулж шалгалтын явцад мөрдөж ажиллана. Хэмжилт шалгалт хийх багаж хэрэгслийг аргачлалд зааж өгнө.

4.1.3. Зарим тохиолдолд шалгуулж буй байгууллага, иргэдийн хэмжилтийн техник хэрэгслийг ашиглаж болно.

4.1.4. Хэмжилт шалгалтын явц, дүнг фото аппарат, дүрс бичлэгийн камер зэрэг техник хэрэгсэл ашиглан баталгаажуулж протокол хөтөлнө.

4.1.5. Хэмжилт шалгалтыг баталгаажигдсан багаж хэрэгслээр хийнэ.

4.2. Байнгын хяналт

4.2.1. Хяналтын цэгүүд, тэдгээрийг эзэмшигчдийн нэрсийн жагсаалт, эзэмшигчидтэй хийсэн гэрээ зэргийг хорооны даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж батална.

4.2.2. Хяналтын цэг эзэмшигч нь ХХЗХ–ноос тогтоосон үзүүлэлтүүд болон хуваарийн дагуу төгсгөлийн цэгээс хяналтыг хийж, зохицуулалтын албанд тайлан мэдээг сар бүр гаргаж өгнө.

Тав. Чанарын түвшинд үнэлэлт дүгнэлт өгөх, тэдгээрт үндэслэн авах зохицуулалтын арга хэмжээ

- 5.1. Харилцаа холбооны үйлчлэгч нь жил бүрийн 01-р сарын 15-ны дотор чанарын үзүүлэлтүүдийг тодорхой түвшинд хүргэсэн тухай тайлангаа ХХЗХ-нд ирүүлнэ.
- 5.2. Харилцаа холбооны үйлчлэгчийн ирүүлсэн жилийн тайлан, чанарын үзүүлэлтүүдийг хэмжиж шалгасан протоколыг үндэслэн чанарын түвшинг зорилтот түвшинтэй харьцуулж үнэлэлт дүгнэлт өгнө.
- 5.3. Хэмжилт шалгалтын дүнг харгалзан ХХЗХ- ноос дараах төрлийн зохицуулалтыг хийж болно. Үүнд:
 - 5.3.1. Хэрэв үйлчилгээ эрхлэгч нь зах зээлд давамгайлагч бол тарифыг хянахдаа чанарын үзүүлэлттэй холбон зохицуулалт хийх
 - 5.3.2. Бүх нийтийн үйлчилгээний үүрэг хүлээсэн операторт чанарын доод хязгаарыг тогтоож өгөх
 - 5.3.3. Хэрэв тухайн үйлчилгээ эрхлэгч нь өөрийн эзэмшсэн сүлжээгүй, өрсөлдөөнт зах зээлд үйлчилгээ эрхэлдэг бол чанарын үзүүлэлтийг шатчилсан байдлаар даалгавар болгон өгч хэрэгжүүлэх
 - 5.3.4. Хэрэв тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч аж ахуйн нэгж нь технологийн дэвшилтэт төрлийг ажил үйлчилгээндээ нэвтрүүлж зах зээлд тогтвортой ажиллаж байгаа бол үйлчилгээ хүрээгүй бүс нутагт бүх нийтийн үйлчилгээний үүргийг ногдуулах

Зургаа. Чанарын байдлыг олон нийтэд мэдээлэх

- 6.1. Үйлчилгээний чанарын түвшинг тогтоосон тухай ХХЗХ-ны шийдвэрийг нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэлээр мэдээлэх, вэб хуудсанд байрлуулах , салбарын болон ХХЗХ-ны жилийн тайланд оруулах зэргээр нийтэд тогтмол мэдээлнэ. Үүнд:
 - 6.1.1. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт , тэдгээрийн түвшинг тогтоосон байдал
 - 6.1.2. Үйлчилгээний чанарын түвшинд хийсэн хяналт шалгалтын дүн
 - 6.1.3. ХХЗХ-ноос өгсөн үнэлэлт дүгнэлт
 - 6.1.4. Үйлчилгээний чанарын талаарх гомдол саналын барагдуулалт

----- о О о -----

“Харилцаа холбооны үйлчилгээний чанарыг хянах журам”-ын хавсралт

1. Үүрэн болон хөдөлгөөнт телефон :		
1.1.Техникийн чанарын үзүүлэлтүүд:	Амжилттай дуудлагын хувь	
	Ачааллын суваг дахь дуудлагын тасалдал	
	BSS дээрх дуудлагын тасалдал	
	Үүр шилжих явцад үүсэх тасалдал	
	Сүлжээ хоорондох холбох шугамын ачаалал	
	Улс хоорондын ярианы амжилттай дуудлагын хувь	
	Тоолуурын нарийвчлалтай холбогдсон	
1.2.Хэрэглэгчийн гомдол /1000 хэрэглэгчид ногдох/:	Төлбөртэй холбогдсон	
	Тооцоог хугацаанаас нь хожимдуулж нэхэмжилсэнтэй холбогдсон	
	Тооцооны талаархи мэдээллийн хүртээмжтэй холбогдсон	
1.3.Сүлжээний үзүүлэлтүүд:	Холболтын төхөөрөмжийн багтаамж	
	Бааз станцын тоо	
	Үүрэн телефоны нягтрал <ul style="list-style-type: none"> • улсын хэмжээнд • УБ хотод • аймаг тус бүрт 	
1.4. Оргил ачаалалтай цагт холбогдоогүй дуудлагын хувь	Хотын дотор	
	Хот хоорондод	
2. Шуудан:		
2.1. Бүх нийтийн үйлчилгээний хүртээмж /100 хүнд ногдох		
бичиг захидал, боодол		
илгээлт		
буухиа шуудан		
хэвлэл		
2.2.Үйлчилгээний хурд ба найдвартай ажиллагааны байдал: /хяналтын хугацаа хэтэрсэн/:		

бичиг захидал, боодол	
илгээлт	
буухиа шуудан	
хэвлэл	
2.3. Аюулгүй байдал:	
Хэрэглэгчийн өмнө хүлээсэн үүрэг ба шуудангийн талаархи лавлагааны хариу өгөлтийн хувь /15 сек-ээс бага/	

3. Суурин телефон :

3.1. Оргил ачаалалтай цагт холбогдож чадаагүй дуудлагын хувь	Аймаг тус бүрээр	
	САҮТөвийн хувьд	
3.2. Улс хоорондын ярианы амжилттай дуудлагын хувь		
3.3. Залгагчийн хариу өгсөн хувь /12 секундийн дотор /		
3.4. Гол шугамгүйгээс хүлээгдэж байгаа өргөдлийн тоо		
3.5. 1000 хэрэглэгчийн ногдох гомдлын тоо	төлбөр тооцооны нарийвчлалтай холбогдсон алдаа	
	Тооцоог хугацаанаас нь хожимдуулж өгсөнтэй холбогдсон	
	Бусад	
3.6. Гэмтэл засвар ба шинэ суурилуулалт	Гол кабель /салбар кабель/	
	Ажлын 5 өдөрт тавигдаагүй шинэ суурилуулалтын хувь	
3.7. Сүлжээний хүртээмж:	Телефон цэгийн нягтрал	
	Таксофоны тоо	
	Телефон цэгийн тоо	
	АТС-ийн нийт багтаамж	
	Үүнээс: тоон станцад холбогдсон хэрэглэгчийн тоо	

4. Радио телевиз /эфирийн болон кабелийн/ :	Нэвтрүүлэх станцийн /телевизийн сувгийн/ давтамжийн хуваарилалт	Тусгай зөвшөөрлөөр олгогдсон хуваарь зөрчигдсөн эсэх
	<ul style="list-style-type: none"> • Дүрсийн ба дууны сувгийн гаралтын чадал, Вт • $\Delta z_{\text{дн}} \text{ээг } a_{\text{а}} \text{ аорой } u_{\text{но}} \text{ аагээг } \zeta^{\text{оо}} \text{ а-} \text{ ааао } \Delta i \text{ аоо } a_{\text{уи}}$ оацааеөд, $\Delta \text{ö}$ • $\text{Öýðýäëýä-ëéí } \text{ö}_z \text{ëýýí } \text{äâä-ëéí } \text{íðíëðíí } \text{äàöü } \text{ä}_z \text{днээг } \zeta^{\text{оо}} \text{ а-} \text{ äíðèííü } \text{ò}_z \text{âøéí, } \text{äÁíêÁ}$ • $\text{Öýðýäëýä-ëéí } \text{ö}_z \text{ëýýí } \text{äâä-ëéí } \text{íðíëðíí } \text{äàöü } \text{ä}_z \text{днээг } \zeta^{\text{оо}} \text{ а-} \text{ äíðèí } \text{áà } \text{øóóäèàíü } \text{òàðüöàà, } \text{äÁ}$ • $\text{Öýðýäëýä-ëéí } \text{ö}_z \text{ëýýí } \text{äâä-ëéí } \text{íðíëðíí } \text{äàöü } \text{ä}_z \text{днээг } \zeta^{\text{оо}} \text{ а-} \text{ äíèíí } \text{áóñää } \text{äíðèííü } \text{òàðüöàà, } \text{äÁ}$ • $\text{Ñ}_z \text{ëæýýíèé } \text{íðíëðííä } \text{òäèääèçèéí } \text{òóðøèèòüí } \text{ä}_z \text{днээг } \text{-äíäðüä } \text{òíäíðíðíèèñäí } \text{äáèääè } /5 \text{ ääèèüí } \text{ñèñòäíýýð/}$ • $\text{Òííí } \text{òäèääèçèéí } \text{ñèñòäíèéí } \text{çää } \text{äíðèí } \text{øóóäèàíü } \text{òàðüöààíü } \text{äíñäí } \text{ò}_z \text{âøéí } /ýäýýèèèéí } \text{òóðääàñ } \text{òàðäàèççäíà/ } \text{äÁ}$ • $\text{Äóóíü } \text{ñóáäèéí } \text{äáóóèèää } \text{äâäòäèæèéí } \text{òíäíðíðíèèíæ. } \text{äÁ}$ 	$\text{D}_{\text{iii}} \text{ +- 10\%}$ 350+-10\% $57\text{-}83$ > 43 > 54 $4\text{-}5$ $4.5\text{-}6.4$
5. Интернетэд суурилсан телефон :	$\text{Ö}_z \text{дýýñèéí } /\text{õíèáíõ/ } \text{øóáàíààð } \text{àìæèèòòäé } \text{õíèáíäñíí } \text{äóóäèäñíí } \text{òóäü}$	
	$\text{Äóáäàð } \text{òóäèèòèñäíäñ } \text{òíèøòè } \text{ö}_z \text{ëýýääýè } /... \text{ ñäè-ýýñ äýýø/}$	