

## **ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ЗОХИЦУУЛАХ ХОРООНООС ГОМДОЛ, МАРГААНЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ХЯНАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ**

### ***Нэг. Ерөнхий зүйл***

1.1. Харилцаа Холбооны Зохицуулах Хороо /цаашид “Хороо” гэх/-оос батлан гаргаж буй энэхүү журмаар харилцаа холбооны сүлжээ эзэмшигч, үйлчилгээ эрхлэгч аж ахуйн нэгж болон иргэн /цаашид “үйлчлэгч” гэх/, харилцаа холбооны үйлчилгээг хэрэглэж буй хэрэглэгчдийн санал, гомдол, маргааныг шийдвэрлэхэд үүсэх харилцааг зохицуулна.

1.2. Харилцаа холбоог хөгжүүлэх төрийн бодлогыг хэрэгжүүлэх чиглэлээр хэрэглэгчдийн эрх ашигт нийцүүлэн, үр ашигтай, шударга өрсөлдөх нөхцлийг бүрдүүлэх зарчмыг баримтлана.

1.3. Энэхүү журмын дагуу үйлчлэгч болон хэрэглэгчдийн гомдол маргааныг шийдвэрлэхдээ:

1.3.1. Монгол Улсын “Харилцаа Холбооны тухай хууль”

1.3.2. Монгол Улсын “Радио долгионы тухай хууль”

1.3.3. Монгол Улсын “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”

1.3.4. Монгол Улсын “Иргэний хууль”

1.3.5. Монгол Улсын “Шуудангийн тухай хууль”

1.3.6. “Аж ахуйн үйл ажиллагааны тусгай зөвшөөрлийн тухай хууль”

1.3.7. “Компаний тухай хууль”

1.3.8. “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль” болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийг мөрдөнө.

1.4. Гомдол, маргаан

1.4.1. Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчлэгчийн гаргасан шийдвэр, үйл ажиллагаагаар хэрэглэгчийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг гомдол гэнэ.

1.4.2. Үйлчлэгч гомдлыг холбогдох хууль тогтоомжинд заасан хугацаанд барагдуулсан тухайгаа мэдэгдээгүй эсвэл шийдвэрийг нь хэрэглэгч зөвшөөрөхгүй бол маргаан үүссэн гэж үзнэ.

### ***Хоёр. Хорооны болон үйлчлэгчийн эрх үүрэг***

**2.1. Хорооны эрх, үүрэг:**

Харилцаа холбооны үйлчлэгчдийн хоорондох үйл ажиллагаа нь гэрээ хэлцлийн үндсэн дээр явагдах боловч тухайн зах зээл дээр давуу эрхтэй байгаа үйлчлэгчийн санал болгож буй харилцан холболт, дэд бүтцийг хэсэгчлэн эзэмших, түрээслэх, төлбөр тооцооны болон бусад бүхий л асуудлаар байгуулах гэрээний нөхцлийг ХХЗХороо бүрэн эрхийнхээ хэмжээнд зохицуулна. Үүнд:

- 2.1.1. Хэрэглэгч болон үйлчлэгчээс Хороонд гаргасан гомдлын дагуу тодорхой хугацаатай үүрэг даалгавар өгч биелэлтэнд нь хяналт тавих
- 2.1.2. Газар дээр нь шалгах
- 2.1.3. Холбогдох мэдээ, мэдээлэл, тайлбар тооцоог шаардаж гаргуулах
- 2.1.4. Гомдол болон маргаантай асуудлын үндэслэлийг судалж хууль тогтоомжинд заасан хугацаанд шийдвэрлэхдээ:
  - 2.1.4.1 Гомдол маргаан үүсгэгчийн аль нэг тал, салбарын хууль тогтоомжийг зөрчсөн бол буруутай этгээдэд захиргааны хариуцлага хүлээлгэх, торгууль шийтгэвэр ногдуулах
  - 2.1.4.2 Гомдол маргаан үүсгэгчийн аль нэг тал нь тусгай зөвшөөрлийн нөхцөл шаардлагыг зөрчсөн үйлдэл нь удаа дараа давтагдсан бол мэргэжлийн хяналтын байцаагчийн дүгнэлтийг үндэслэн тусгай зөвшөөрлийг гурван сар хүртэл хугацаагаар түдгэлзүүлэх
  - 2.1.4.3 Гомдол маргаан үүсгэгчийн аль нэг тал нь Харилцаа холбооны тухай хууль болон Радио долгионы тухай хуулийг зөрчсөн тохиолдолд радио төхөөрөмж ажиллуулах, үйл ажиллагааг нь зогсоох, хориглох
- 2.1.5. Үйлчлэгчийн гаргаж өгсөн мэдээ, мэдээллийн нууцлалыг холбогдох хууль, дүрмийн дагуу хадгалах
- 2.1.6. Гомдол, маргаантай асуудлын шийдвэрийг шаардах, биелэлтийг нь шалгах
- 2.1.7. Үр дүнг олон нийтэд мэдээлэх үүрэгтэй.

## **2.2. Үйлчлэгч нь дараахь эрх, үүрэгтэй.**

- 2.2.1 Хорооноос гаргасан дүрэм, журам, шийдвэрийг дагаж мөрдөх
- 2.2.2 Хорооноос шаардсан мэдээ мэдээлэл, тайлбар, нотолгоог хугацаанд нь гаргаж өгөх
- 2.2.3 Хороог шалгалт явуулах боломжоор хангах
- 2.2.4 Гаргаж өгсөн мэдээ, мэдээлэл тайлбар, нотолгооны үнэн зөв болохыг хариуцах
- 2.2.5 Хэрэглэгчид хохирол учруулсан тохиолдолд учирсан хохирлыг гэм буруутай этгээдээр арилгуулах
- 2.2.6 Хорооны шийдвэрийг эс зөвшөөрвөл шүүхэд хандах

### ***Гурав. Маргааны төрлүүд, шийдвэрлэх дараалал***

## **3.1 Маргааны төрлүүд**

3.1.1. Хороо нь хэрэглэгчийн гомдол болон хэрэглэгч, үйлчлэгчийн хооронд үүссэн маргаантай дараахи төрлийн асуудлыг хүлээн авч өөрийн эрхийн хэмжээнд шийдвэрлэнэ. Үүнд:

а. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдийн доод түвшин алдагдсан, хэрэглэгч, үйлчлэгчийн хооронд байгуулсан гэрээний нөхцлүүд зөрчигдсэн

б. Харилцаа холбооны тусгай зөвшөөрлийн гэрээний үүргийн нөхцөл шаардлагыг биелүүлэх явцад сүлжээний болон хэрэглэгчийн тоног төхөөрөмжийн техникийн баталгаажуулалт алдагдсан

в. Харилцаа холбооны үйлчилгээний тарифаа буруу мөрдөж хэрэглэгч, үйлчлэгчийг хохироосон, хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн мэдээлэл, контент бэлтгэж нэвтрүүлсэн

г.Бүх нийтийн үйлчилгээний үүргийг хэрэгжүүлэхдээ хэрэглэгчийн өмнө хүлээсэн гэрээний үүргээ зөрчсөн

д.Лавлахын үйл ажиллагааны талаар

е.Хэрэглэгчийн гэрээнд тэдгээрийн эрхийг тусгаагүй

ё.Дугаар хадгалалтын талаар болон дэлгэрэнгүй тооцооны талаарх гомдол

ж.Харилцаа холбооны стандарт нормуудыг зөрчсөн нь эрх бүхий байгууллагаар тогтоогдсон

з.Интернэтийн өргөн зурвасын үйлчилгээний хурд хэрэглэгчийн гэрээнд заасан хэмжээнд хүрэхгүй нь хурд шалгах програмын хэмжилтээр батлагдсан

и.Радио телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн хөтөлбөрийн агуулгад тавигдах шаардлага зөрчигдсэн нь эрх бүхий байгууллагаар тогтоогдсон

й.Радио телевизийн үйл ажиллагаанд баримтлах ёс зүйн дүрмээ зөрчсөн зэрэг болно.

3.1.2. Үйлчлэгч хоорондын маргаантай дараахи төрлийн асуудлыг хүлээн авч шийдвэрлэнэ.Үүнд:

а. Өрсөлдөөний талаархи хууль тогтоомж, бодлого зохицуулалтын шийдвэр, дүрэм журмыг зөрчсөн

б. Сүлжээний дугаарлалтын нэгдсэн төлөвлөгөөг хэрэгжүүлээгүй буюу зөрчсөн

в. Харилцаа холбооны зах зээлд шударга өрсөлдөөнийг хаасан нөхцөл үүссэн

г. Сүлжээ хооронд харилцан холболтын гэрээний нөхцлүүд зөрчигдсэн

д. Хуваарилагдсан радио давтамжийн зурвасаас өөр зурвас ашигласан

е. Олон улсын ярианы тооцооны гэрээг хийхдээ Монгол Улсын аль нэг үйлчлэгчийн харилцан холболтын гэрээг зөрчсөн

ё. Монгол Улсын шуудангийн нэгдсэн кодыг хэрэглээгүй буюу зөрчсөн

## **3.2. Гомдол, маргааныг хүлээн авах:**

3.2.1 Харилцаа холбооны үйлчилгээний талаархи гомдол болон маргаантай асуудлыг боломжтой бүхий л сувгуудаар хүлээн авах бөгөөд тэр нь албан бичгээр, хувийн өргөдлийн хэлбэрээр эсвэл хэрэглэгчийн мэйл хаягаар дараа нь баталгаажуулагдсан байна.

3.2.2 Харилцаа холбооны үйлчилгээний талаар иргэд, аж ахуйн нэгжээс ирүүлсэн ирсэн аливаа гомдол, маргааныг Хорооны бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авна. Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдлыг хангах гомдол маргааны шийдвэрлэлтийг шуурхай болгох зорилгоор тусд нь бүртгэж, гүйцэтгэлд нь хяналт тавьж ажиллана.

3.2.3 Хүлээн авсан санал, гомдол, маргааныг Хорооны эрх хэмжээнд хамаарах эсэхийг тогтооно.

3.2.4 Хорооны эрх хэмжээнд хамаарахгүй санал гомдлыг харьяалах газарт ажлын гурав хоногийн дотор шилжүүлнэ.

3.2.5 Хорооны эрх хэмжээнд хамааралтай санал гомдол, маргааныг өөрийн дотоод журмын дагуу холбогдох албанд шийдвэрлүүлэхээр өдөрт нь багтаан шилжүүлж хуваарилна.

3.2.6 Цаг үеийн ажлын шаардлага болон гомдол маргааныг шуурхай хүлээн авах зорилгоор төлбөргүй тусгай дугаарын утсыг 24 цагаар ажилуулж болно.

### **3.3. Гомдол, маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх дараалал**

- 3.3.1. Саналыг хүлээн авч судлан цаашдын ажилд тусгаж хэрэгжүүлнэ.
- 3.3.2. Гомдол, маргааны хүлээн авч судлан шийдвэрлэх хэлбэрийг тогтооно.
- 3.3.3. Гомдол маргаан нь нийтийг хамарсан шинжтэй, зохицуулалт нь тодорхойгүй бол хорооны хуралд оруулан шийдвэр гаргуулна.
- 3.3.4. Хорооноос маргааныг хэрхэн шийдсэн эцсийн шийдвэрийг олон нийтэд мэдээлнэ.

### **3.4. Гомдол, маргаантай асуудлыг судлах, авах арга хэмжээ**

- 3.4.1. Гомдол маргааныг шийдвэрлэхэд баримтлах хууль тогтоомж болон харилцаа холбооны салбарын бодлогыг судлах
- 3.4.2. Гомдол болон маргаантай холбоотой шаардагдах тооцоо судалгаа, тайлбар зэргийг холбогдох талуудаас тогтоосон хугацаанд гаргуулан авах
- 3.4.3. Уулзалт ярилцлага зохион байгуулж маргаанд оролцогч талуудын тайлбарыг сонсох
- 3.4.4. Шаардлагатай гэж үзсэн тохиолдолд газар дээр нь очиж танилцах, хэмжилт шалгалт хийх
- 3.4.5. Ижил төстэй маргаануудыг олон улсын практикт хэрхэн шийдвэрлэдэг талаар судлах
- 3.4.6. Гомдол маргаантай асуудлаар оролцогч талуудын аль нэг салбарын хууль тогтоомжийг удаа дараа зөрчсөн бол захиргааны шат дараалсан арга хэмжээ авах
- 3.4.7. Гомдол маргаантай асуудлаар үйлчлэгч нь захиргааны арга хэмжээ авахуулж байсан, тусгай зөвшөөрлийн гэрээний заалтаа зөрчсөн бол тусгай зөвшөөрлийг 1-3 сар хүртэл хугацаагаар түр түдгэлзүүлэх

### **3.5. Гомдол, маргааныг шийдвэрлэх зарчмууд**

- 3.5.1. Маргаан шийдвэрлэхдээ шударга, ил тод, түргэн шуурхай, хүнд сурталгүй, ялгаварлахгүй байх зарчмыг баримтална.
- 3.5.2. Хороо нь маргааныг шийдвэрлэхдээ буруутай талд хуулийн арга хэмжээ авахуулахаар шүүхэд хандахаас өөр арга замыг эрэлхийлж зуучлал эсвэл зөвшилцлийн аль нэг аргаар маргалдагч талуудыг зөвшилцөлд хүргэхийг зорино.
- 3.5.3. Хороонд бүртгүүлээгүй гэрээтэй холбогдон үүдсэн маргааныг шийдвэрлэхгүй.

### **3.6. Гомдол, маргаантай асуудлыг шийдвэрлэх хэлбэр, арга зам**

- 3.6.1. Саналыг хүлээн авч судлан цаашдын ажилд тусгаж хэрэгжүүлнэ.
- 3.6.2. Гомдол, маргааныг шийдвэрлэх хэлбэрүүд:
  - Өдөр тутмын хяналт шинжилгээг тухайн чиглэлээр ажиллаж буй алба, нэгж, мэргэжилтнүүд хийх
  - Хороо, шаардлагатай тохиолдолд дүгнэлт шинжилгээ хийлгэх, маргаан шийдвэрлэх алба нэгжүүдийн шинжээчид, гуравдагч этгээд оролцсон ажлын хэсгийг даргын тушаалаар томилж үнэлэлт дүгнэлтийг нь даргын ажлын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж шийдвэрлэнэ.

### 3.6.3 Гомдол, маргааныг шийдвэрлэх аргууд :

3.6.3.1 Үйлчлэгч байгууллагад шийдвэрлэх зөрчлийг арилгуулах хугацаатай үүрэг даалгавар өгч тайланг авах:

- Хороо нь харилцаа холбооны үйлчлэгч, хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах талаар өөрийн дотоод журамтай эсэх, хэрэв журамтай бол вэб сайт болон бусад мэдээллийн хэрэгслээр хэрэглэгчид мэдээлдэг эсэхийг шалгана.
- Хороо, гомдлыг, үйлчлэгчид ажлын гурван өдрийн дотор шийдвэрлэж хариуг хэрэглэгчид мэдэгдэхийг үүрэг болгоно.
- Үйлчлэгч уг гомдлыг барагдуулж, хэрэглэгчид өгсөн хариуны талаархи мэдээллийг албан бичгээр эсхүл электрон хэлбэрээр Хороонд мэдэгдэнэ.

3.6.3.2 Үйлчлэгч нь Хорооноос шийдвэрлүүлэхээр өгсөн гомдлыг дээрх хугацаанд барагдуулсан тухайгаа мэдэгдээгүй эсвэл шийдвэрийг нь хэрэглэгч зөвшөөрөхгүй бол маргаан үүссэн гэж үзэн хороо өөрөө биечлэн оролцох:

- Хороо, газар дээр нь очиж хэмжиж шалган хяналтын цэгээс хийсэн хэмжилттэй харьцуулан үзэж дүгнэлт гаргах
- Олон улсад ижил төрлийн маргааныг шийдсэн тохиолдлыг судалж харьцуулалт хийх
- Дүгнэлт, шийдвэрийн төсөл гаргаж хуралд танилцуулах
- Гомдол маргаан нь нийтийг хамарсан шинжтэй, зохицуулалт нь тодорхойгүй бол хорооны хуралд оруулан шийдвэр гаргуулна.

3.6.4 Хорооноос маргааныг хэрхэн шийдсэн эцсийн шийдвэрийг олон нийтэд мэдээлнэ.

### 3.7. Үйлчлэгчдийн хооронд үүссэн маргааныг шийдвэрлэх

3.7.1. Энэ маргааныг шийдвэрлүүлэх хүсэлт гаргагч нь Хороонд маргаан шийдвэрлүүлэхээр албан хүсэлт тавьсан тухайгаа маргалдаж буй талд нэгэн зэрэг мэдэгдэнэ.

3.7.2. Уг маргааны талаар ирсэн бүртгэл, материалыг хянан үзээд Хорооны дарга маргааныг шийдвэрлэх буюу шийдвэрлэхээр зөвшилцөх үүрэг бүхий албан тушаалтныг шаардлагатай гэж үзвэл ажлын хэсгийг томилох шийдвэр гаргана. Ажлын хэсэгт Хорооны ажлын албад, хорооны гишүүд, шаардлагатай бол өөр тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, мэргэшсэн зөвлөх, хэрэглэгч улсын мэргэжлийн хяналтын байцаагчийг оролцуулна.

3.7.3. Шаардлагатай тохиолдолд холбогдох мэдээлэл, судалгаа, тайлбар тооцоо зэрэг баримтыг маргалдагч талуудаас гаргуулна.

3.7.4. Маргаан шийдвэрлэхдээ талуудтай уулзалт ярилцлага хийх, тайлбар, судалгаа гаргуулах, хууль эрх зүйн орчныг судлах, газар дээр нь очиж техникийн хэмжилт, хяналт хийх, зардлын тооцоо гаргуулах, ижил төстэй маргааныг бусад орнуудын харилцаа холбооны зохицуулах байгууллага шийдвэрлэдэг арга барилтай харьцуулалт хийх зэргээр судлан шинжилж мэргэжлийн дүгнэлт гаргана.

3.7.5. Маргаан шийдвэрлэх явцад зохицуулалт шаардлагагүй эсхүл зохицуулахаар журамлагдаагүй асуудал гарвал олон улсын цахилгаан холбооны байгууллага (ITU)-ын GREX сайтаар хандаж бусад улс орны зохицуулагчдаас зөвлөмж авч болно.

3.7.6. Маргаан шийдвэрлэх тухай танилцуулга, шийдвэрийн төсөл гаргаж уг шийдвэрийн хэрэгжилтийн хяналт, гарах үр өгөөжийг тооцсон саналаа

боловсруулан Хорооны даргын зөвлөлийн хуралд танилцуулж Хорооны хуралдаанд оруулан шийдвэр гаргуулна.

3.7.7. Гаргасан шийдвэрийг талуудад мэдээлж маргааныг хааж хийгдсэн бүх үйл ажиллагааны талаар тэмдэглэл, дэлгэрэнгүй хурлын протокол хөтлөн архивлан хадгална.

3.7.8. Гаргасан шийдвэрийг нийтэд мэдээлж гомдол маргааныг шийдвэрлэсний дараа уг гомдол, маргааныг давтагдахгүй байлгах зорилгоор холбогдох тайланг тогтмол өгч байхыг үүрэг болгож болно.

3.7.9. Гомдол, маргааныг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16-р зүйлд заасан хугацаанд шийдвэрлэнэ.

3.7.10 Үйлчлэгч болон хэрэглэгчид асуудлыг шийдвэрлэснээс хойш ажлын гурав хоногийн дотор энэ тухай мэдэгдэнэ.

3.7.11 Маргаанд оролцогч хэрэглэгч, харилцаа холбооны үйлчлэгчид нь Хорооны гаргасан шийдвэрийг хүлээн авах боломжгүй гэж үзвэл шүүхэд хандаж болно.

### ***Дөрөв. Маргаан шийдвэрлэх ажиллагааг санхүүжүүлэх***

4.1. Хороо нь гомдол, маргааныг шийдвэрлэх явцад гарч болох нэмэлт зардал /гадны байгууллагаас мэргэжилтэн ажиллуулсан хөлс, тээврийн зардал, бичиг хэрэгсэлийн зардал, томилолтын зардал, эрчим хүч, харилцаа холбооны зардал/-ыг жилийн төсөвтөө төлөвлөнө.

4.2. Маргаан шийдвэрлэсэн ажлын хэсгийн тайланд зардлын гүйцэтгэлийг хавсаргана.

### ***Тав. Санал гомдол, маргаан шийдвэрлэсэн талаар тайлагнах, нийтэд мэдээлэх***

5.1. Хороо нь гомдол, маргааныг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл болон байгууллагынхаа вэб хуудсыг ашиглан нийтэд мэдээлнэ.

5.2. Шаардлагатай тохиолдолд хэрэглэгчийн эрхийг зөрчсөн маргааныг шийдвэрлэсэн тухай хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагатай хамтран хэвлэлийн бага хурал зохион байгуулж болно.

5.4. Хороо нь гомдол, маргааныг шийдвэрлэсэн мэдээлэл, статистикт дүн шинжилгээ хийх, санал боловсруулах зорилгоор алба тус бүрээс холбогдох чиглэлээр шийдсэн асуудлын тоо, хугацаа болон тайлбар бүхий тайланг авч тогтсон хүснэгтийн дагуу улирал бүрийн сүүлийн 7 хоногт Эрх зүй, Мэдээлэл, Захиргааны Алба нэгтгэж архивлана.

----- о О о -----