



**ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ
ЗОХИЦУУЛАХ
ХОРОО**

**ХХЗХорооны Орон нутгийн төлөөлөгч нарт зориулан
зохион байгуулах сургалт, семинар.**

Хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал гомдлын шийдвэрлэлт

**УЛААНБААТАР
2014 оны 05-р сарын 27**

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

*Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны 2012 оны 6 дугаар
тогтоолоор баталсан*

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- ▶ 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.

2. ХУУЛЬ ТОГТООМЖ

Өргөдөл гомдлыг хүлээн авч хянан шийдвэрлэхдээ:

- Монгол Улсын “Харилцаа Холбооны тухай хууль”
- Монгол Улсын “Радио долгионы тухай хууль”
- Монгол Улсын “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”
- Монгол Улсын “Иргэний хууль”
- Монгол Улсын “Шуудангийн тухай хууль”
- “Аж ахуйн үйл ажиллагааны тусгай зөвшөөрлийн тухай хууль”
- “Компаний тухай хууль”
- “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль” болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийг мөрдөнө.

3. ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ

3.1 Тус хороонд болон тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдэд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг дараах сувгуудаар хүлээн авна.

3.1.1 Үйлчилгээний танхимаар

3.1.2 www.crc.gov.mn цахим хуудсаар

3.1.3 info@crc.gov.mn и-мэйлээр

3.1.4 Байгууллагын утаснуудаар

3.1.5 Засгийн Газрын 11-11 төвөөр

3. ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ

3.2 Байгууллага, аж ахуйн нэгж болон иргэдээс бичгээр ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг байгууллагын бичиг хэрэгт хүлээн авч бүртгэн, албан хэрэг хөтлөлтийн шугамаар;

3.2.1 Цахим шуудан, утас болон 11-11 төвөөр ирсэн гомдлыг Гомдол санал хариуцсан захиргааны ажилтан хүлээн авч холбогдох тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдэд шилжүүлэн шийдвэрлүүлж хариуг өгөх замаар ажиллаж байна.

4. ЗАСГИЙН ГАЗРЫН 11-11 ТӨВ

▶ 4.1 ЗОРИЛГО

- Шинэчлэлийн Засгийн Газар “11 11 ТӨВ”-ийг байгуулж иргэддээ нээлттэй, тунгалаг төрийг цогцлоохын тулд хүнд суртлыг халж, хурдан шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэж иргэдийн гомдол саналыг мэдээллийн боломжит бүх сувгуудаар хүлээн авч, түүнд тодорхой хариулт өгөхөөр тус төвийг байгуулсан.
- Бүрэн автоматжсан системийг ашигласнаар иргэдээс ирэх санал хүсэлт, шүүмжлэл, гомдол, талархал нэг бүрийг алдахгүй хүлээн авч холбогдох байгууллагад шилжүүлэн түүний хяналт, хэрэгжилтэнд үнэлэлт дүгнэлт өгдөг.

4.1 ХУУЛЬ ТОГТООМЖ

Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэхдээ

- ▶ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль,
- ▶ Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль,
- ▶ Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хууль,
- ▶ Монгол Улсын Засгийн газрын “Иргэдийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбогдсон зарим арга хэмжээний тухай”
- ▶ “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт батлах тухай” 2009 оны 143 дугаар тогтоол болон холбогдох хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө.

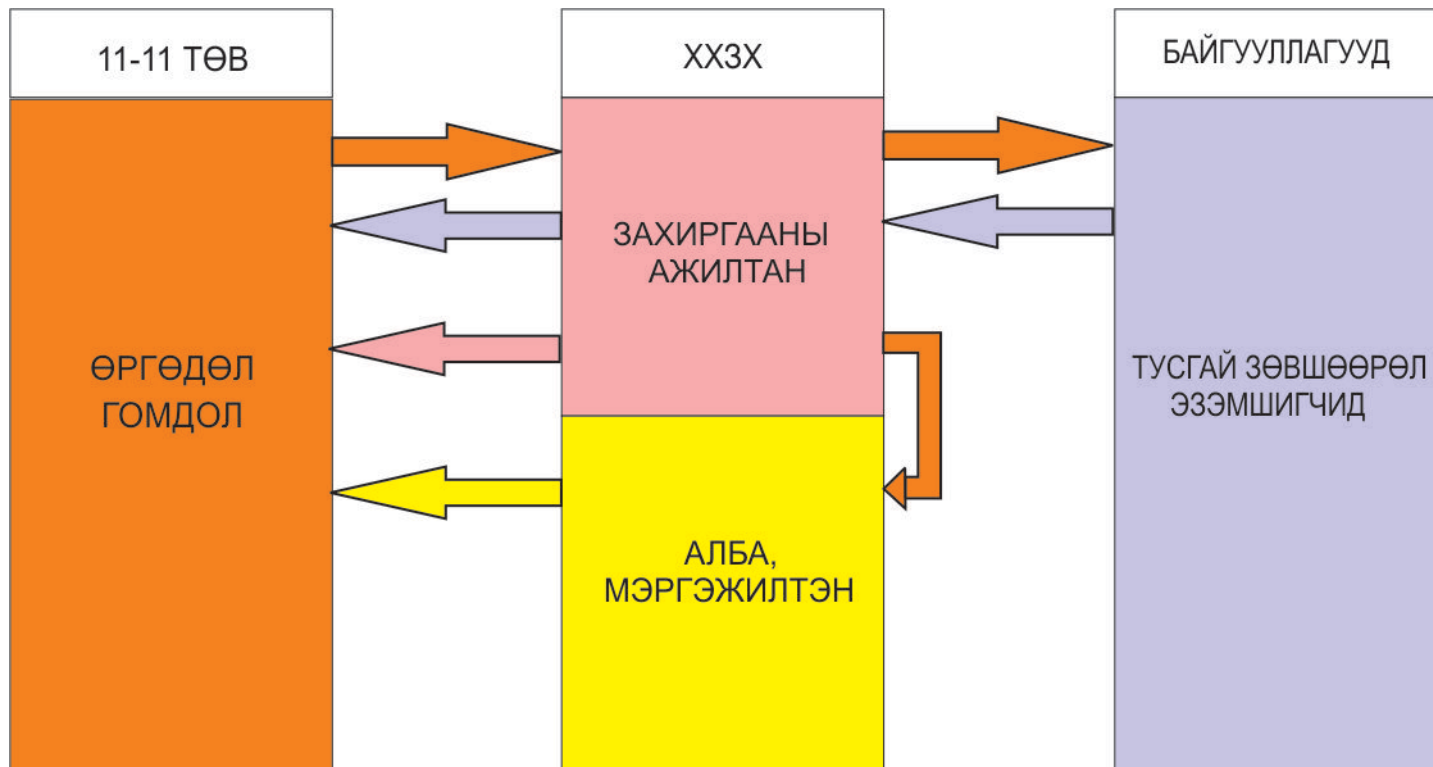
4.2 ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ

Байгууллага, нэгж, албан тушаалтанд хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл,

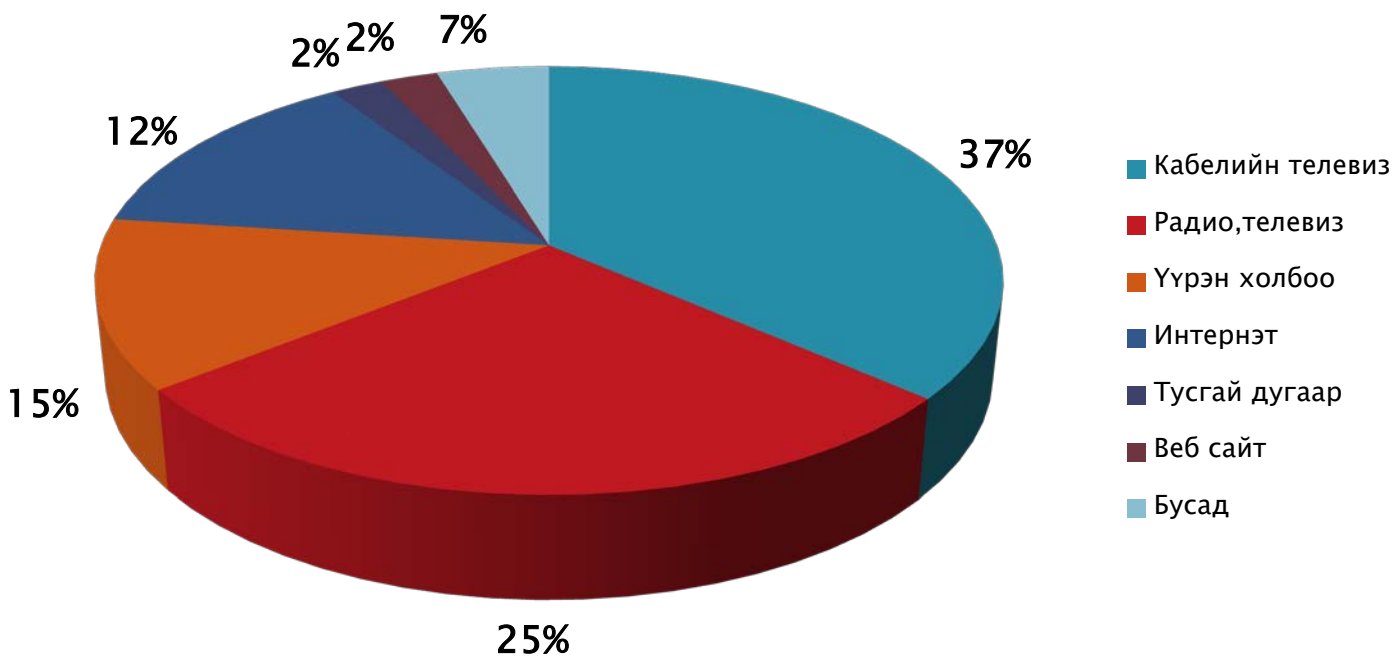
гомдлыг дараах эх үүсвэрээр хүлээн авна:

- ▶ “Иргэд хүлээн авах төв”-өөр;
- ▶ Засгийн газрын “11-11 төв”-өөр;
- ▶ “11-11 төв”-ийн “11-11” тусгай дугаарын утсаар;
- ▶ www.11-11.mn цахим хуудсаар;
- ▶ Ухаалаг гар утасны Smart UB аппликейшнээр;
- ▶ Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудаар;
- ▶ Facebook, Twitter зэрэг олон нийтийн цахим хуудсаар;
- ▶ Мессеж /SMS/ болон бусад хэлбэрээр.

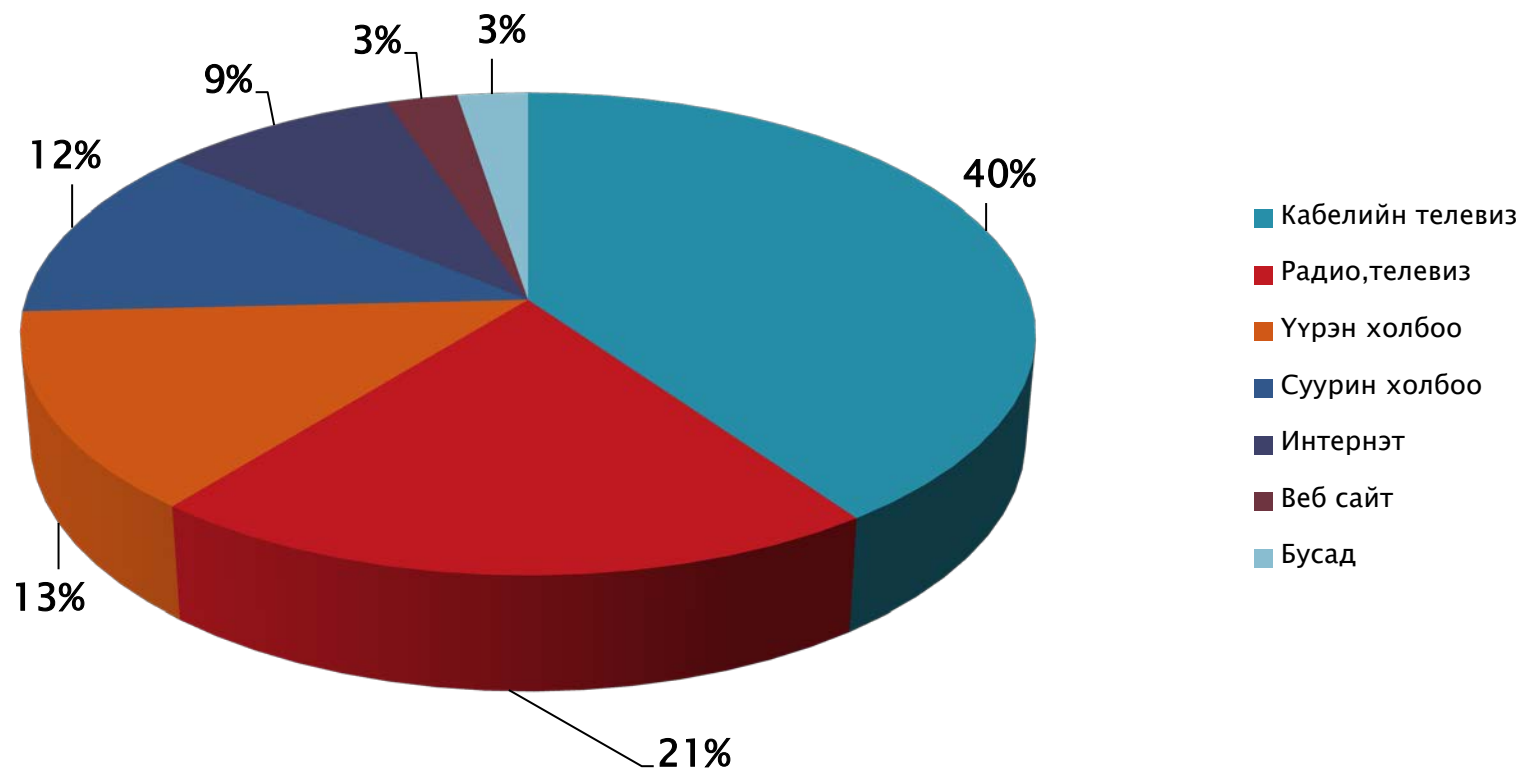
4. 11-11 ТӨВӨӨР ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВЧ ШИЙДВЭРЛЭХ ПРОЦЕСС



11-11 дуудлагын төвөөр ирсэн санал хүсэлт, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан (2013-01-01-нээс 2013-12-31)



11-11 дуудлагын төвөөр ирсэн санал хүсэлт, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан (2014-01-01-нээс 2014-03-31)



**АНХААРАЛ ТАВИСАН ЯВДАЛД
БАЯАРЛАЛАА**