

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо нь Харилцаа холбооны тухай хууль, Радио долгионы тухай хууль, Шуудангийн тухай хууль, Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хууль болон бусад холбогдох хуулиар олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд “Харилцаа холбооны зохицуулах хороонд ирүүлсэн санал, гомдлыг хүлээн авах, хянах, шийдвэрлэх журам”-ын дагуу үйлчилгээ эрхлэгч, хэрэглэгчдийн өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч шийдвэрлэдэг.

ХХЗХ-ны өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авах хэлбэр:

Тус хороо нь тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид, аж ахуйн нэгж, иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг :

- Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв
- Албан бичиг
- Утас /1800-1858 , 304258/
- Цахим хуудас / www.crc.gov.mn/
- И-мэйл хаягаар / www.info@crc.gov.mn/
- Биечлэн гэсэн хэлбэрээр хүлээн авдаг.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

2023 оны жилийн эцсийн байдлаар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, иргэд , аж ахуй нэгжээс ЗГ-ын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин 126 , албан бичгээр 521, и-мэйл хаягаар , биечлэн, цахим системээр-64, утсаар 284 нийт 995 өргөдөл , гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авсан.

Хүснэгтээр харуулбал:

Гомдол, санал ирсэн хэлбэр	Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан суваг					
	Албан бичиг	Утас	11-11 төв	И-мэйл, биечлэн	Цахим хуудас	Бүгд
Санал		4	20		1	25
Гомдол	33	274	90	19	24	440
Хүсэлт	1	5	15	3	16	40
Талархал		1	1		1	3
Цахим орчин (blacklist.mn, Facebook, IWF reporting) - шийдвэр	401					401
Эрүүл ахуй, Радио давтамжийн харилцан нөлөөлөл	86					86
Нийт	995					

Ирсэн гомдлыг агуулгаар нь ангилан доорх хүснэгтэд үзүүллээ.

Санал, гомдлыг агуулгаар нь ангилж үзвэл	
<i>Цахим орчинтой холбоотой</i>	424
<i>Үйлчилгээний төлбөр, үнэ тариф</i>	160
<i>Үйлчилгээний чанар (интернэтийн хурд,сүлжээний муу)</i>	74
<i>Үйлчилгээ эрхлэгч байгууллага -хэрэглэгчийн гэрээтэй холбоотой</i>	7
<i>Радио давтамжийн харилцан нөлөөлөл</i>	62
<i>Үйлчилгээ</i>	229
<i>Радио долгионы үүсгэх цахилгаан соронзон оронгийн хүний биед үзүүлэх нөлөө</i>	24
<i>ТЗ-ийн менежмент (олголт)</i>	7
<i>Үйл ажиллагаа</i>	8

Тус хороонд хуулиар олгогдсон гомдол хүлээн авах шийдвэрлэх эрх мэдлийн хүрээнд хамаарах агуулгаар ангилж харуулсан болно. Хэрэглэгчээс ирүүлсэн дээрх төрлийн өргөдөл, гомдлуудыг тус хороо нь хүлээн аваад холбогдох үйлчилгээ эрхлэгчид болон тус хорооны хариуцсан газруудын мэргэжилтэнд шилжүүлэн хэрхэн шийдвэрлэсэн талаараа гомдол гаргагчид хариу өгөхийг үүрэг болгох, тайлбар мэдээлэл өгөх зэргээр шийдвэрлэдэг.

Холбогдох үйлчилгээ эрхлэгчээс гомдлыг хэрхэн барагдуулсан талаар хариу ирүүлсний дараа өргөдөл, гомдол гаргасан хэрэглэгчид мэдэгдэн гомдлыг хааж, шийдвэрлэгдсэнд тооцдог. Дээрх хүснэгтээс харахад цахим орчин, төлбөр тооцоо, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлууд ихэнх хувийг эзэлж байна.

2023 оны III улирал хүлээн авсан нийт 732 өргөдөл,гомдлоос :

1. Цахим орчинтой холбоотой	424
2. Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	141
3. Радио, телевиз үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	48
4. Эрүүл ахуйн дүгнэлт, харилцан нөлөөлөлтэй холбоотой	86
5. Үүрэн холбооны эрхлэгчтэй холбоотой	173
6. Хорооны эрхлэх асуудлын хүрээнд	60
7. Интернэтийн үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	21
8. Тусгай дугаар үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	14
9. Шуудангийн үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	24

Цахим орчинтой холбоотой хүсэлтэд нэр бүхий веб сайт болон фэйсбүүк хуудасны мэдээлэл нь нотлох баримтуудаар хүний нэр төр, алдар хүндийг гутаан доромжилсон, зохиогчийн эрхийн зөрчил мөн бодит бус мэдээлэл болох нь тогтоогдсон талаар Оюуны өмчийн газар, Шударга өрсөлдөөн хэрэглэгчийн төлөө газар, Цагдаагийн байгууллагаас ирүүлсэн шийдвэр албан бичиг мөн хорооны цахим хуудас, утсаар иргэдийн гаргасан санал хүсэлт хамаарна.

Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин 126 өргөдөл гомдол ирсэн. Үүнээс:

Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэгч	24
Радио, телевиз	37
Суурин холбооны үйлчилгээ эрхлэгч	3
Тусгай дугаарын үйлчилгээ эрхлэгч	6
Үүрэн холбооны үйлчилгээ эрхлэгч	26
Хорооны эрхлэх асуудлын хүрээнд	14
Цахим орчинтой холбоотой	4
Шуудангийн үйлчилгээ эрхлэгч	10
Интернэтийн үйлчилгээ эрхлэгч	2

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдол , хүсэлтийн 991-ийг буюу 99,6%-ийг шийдвэрлэж ажилласан.

Доорх хүснэгтээр тус хороонд ирсэн өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар үзүүлэв.

Шийдвэрлэлт	
<i>Холбогдох арга хэмжээ авсан</i>	413
<i>Холбогдох үйлчилгээ эрхлэгчид дамжуулан шийдвэрлэсэн</i>	317
<i>Хэмжилт, шалгалт хийсэн</i>	86
<i>Тайлбар мэдээлэл, хариу албан тоот өгч шийдвэрлэсэн</i>	164
<i>Гомдлоо татсан\буцсан</i>	7
<i>Албан бичгээр шилжүүлсэн</i>	4

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

- Нийт - 995
- Шийдвэрлэсэн - 991
- Шийдвэрлэлтийн явц – 99,6%
- Дундаж хугацаа – 7 өдөр