

ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ЗОХИЦУУЛАХ ХОРООНД ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ХҮСЭЛТ ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙН МЭДЭЭ

/2021 оны жилийн эцэс/

2022 оны 01 дүгээр сарын 11-ний өдөр

Улаанбаатар хот

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо нь Харилцаа холбооны тухай хууль, Радио долгионы тухай хууль, Шуудангийн 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.

ХХЗХорооны өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авах хэлбэр:

Тус хороо нь тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч иргэд, аж ахуйн нэгж, хэрэглэгчдийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв, албан бичиг, утас, имэйл болон биечлэн гэсэн хэлбэрүүдээр хүлээн авдаг.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

2021 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 910 өргөдөл, гомдол, санал, шийдвэр хүлээн авсан байна. Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал 19.6%-аар өссөн байна.

Хүснэгтээр харуулбал:

Хүлээн авсан хэлбэр	Нийт тоо	Эхний хагас жил	Эзлэх хувь	Сүүлийн хагас жил	Эзлэх хувь
Албан бичиг	207	159	76.81%	48	23.19%
Утас	472	275	58.26%	197	41.74%
11-11 төв	96	82	85.42%	14	14.58%
Биечлэн, имэйл	37	26	70.27%	11	29.73%
Радио давтамжийн харилцан нөлөөлөл	70	30	42.86%	40	57.14%
Радио долгионы үүсгэх цахилгаан соронзон оронгийн хүний биед үзүүлэх нөлөө	28	13	46.43%	15	53.57%
Нийт	910	585	64.29%	325	35.71%

2021 оны эхний хагас жилд хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн тоо сүүлийн хагас жилтэй харьцуулахад өссөн байгаа нь коронавирус /covid19/-ийн цар тахалтай холбогдуулан иргэд тус хорооны утсаар дамжуулан хандах нь ихэссэнтэй холбоотой. Ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 895-ийг буюу 98.3%-ийг шийдвэрлэж ажилласан. Хянагдаж байгаа, хугацаа болоогүй шийдвэрлэгдээгүй 15 өргөдөл, гомдол байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

- Нийт - 910
- Хугацаандаа байгаа - 15
- Шийдвэрлэсэн - 895
- Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн - 13
- Шийдвэрлэлтийн явц – 98.3%
- Дундаж хугацаа – 6 хоног

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, саналыг төрлөөр нь авч үзвэл:

Гомдлын төрөл	Бичгээр	Утсаар	11-11 төв	Биечлэн, имэйл	Бүгд
Санал, хүсэлт	22	31	13	3	69
Гомдол	77	441	83	33	634
Өргөдөл	5			1	6
Радио давтамжийн харилцан нөлөөлөл	70				70
Радио долгионы үүсгэх цахилгаан соронзон оронгийн хүний биед үзүүлэх нөлөө	28				28
Шийдвэр	103				103

Мэдэгдэл, шийдвэр гэдэг нь 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 шийдвэрүүд юм.

Ирсэн өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь харуулбал:

Үйлчилгээний чанартай холбоотой (Ярианы чанар, интернетийн хурд гэх мэт)	321
Үйлчилгээний төлбөр, үнэ тарифтай холбоотой	308
Цахим орчин дахь гомдол (Нэр төрд халдсан/гүтгэсэн, фэйсбүүк хуудас хаах, цэнхэр тэмдэглэгээ)	144
Радио дамтамжийн харилцан нөлөөлөл	70
Радио долгионы үүсгэх цахилгаан соронзон оронгийн хүний биед үзүүлэх нөлөө	28
ХХЗХ-ны үйл ажиллагаа,эрх үүрэгтэй холбоотой	29
Бусад	10

Тус хороонд хуулиар олгогдсон гомдол хүлээн авах шийдвэрлэх эрх мэдлийн хүрээнд хамаарах агуулгаар нь ангилж харуулсан болно. Дүгнэж үзэхэд харилцаа холбооны хэрэглэгчдээс ихэвчлэн төлбөр тооцоо, үйлчилгээний чанартай холбоотой өргөдөл, гомдлууд ирүүлсэн байна. Мөн үүрэн холбооны үйлчилгээ эрхлэгч, эрхийг бичиг

эзэмшигч ААН-ээс радио давтамжийн харилцан нөлөөлөлтэй холбоотой хэмжилт, шалгалт хийлгэх хүсэлтийг тус хороонд ирүүлж Радио давтамж, зохицуулалт хяналтын газрын инженерүүд холбогдох хэмжилт, шалгалтыг хийж, нөлөөллийг арилгах арга хэмжээг авч ажилласан.

Доорх хүснэгтэнд гомдол ирсэн салбараар нь ангилан харуулав.

Өргөдөл, санал, гомдол ирсэн салбараар нь ангилж харуулбал:

Гомдол ирсэн салбараар нь ангилж үзвэл	Нийт
Үүрэн холбоо	169
АйПи ТВ	303
Радио,телевиз	15
Тусгай дугаар	5
Цахим орчин (веб сайт, цахим тоглоом, фэйсбүүк)	144
Интернэтийн үйлчилгээ эрхлэх	88
Шуудангийн үйлчилгээ эрхлэх	51
Суурин телефон холбоо	3
Радио давтамжийн харилцан нөлөөлөл	70
Радио долгионы үүсгэх цахилгаан соронзон оронгийн хүний биед үзүүлэх нөлөө	28
ХХЗХ-ны үйл ажиллагаа,эрх үүрэгт хамаарах	29
ОТТ	5

Байгууллагын хэмжээнд 2016 онд 406, 2017 онд 239, 2018 онд 171, 2019 онд 287, 2020 онд 731, 2021 оны 12 дугаар сарын 31-ний байдлаар 910 өргөдөл, гомдлыг тус тус хүлээн авсан. 2016-2021 онуудад нийт 2744 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан ба зургаан жилийн дунджаар 457 гомдол санал хүлээн авсан байна.

Хүснэгтээр үзүүлбэл:

Он	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Албан бичгээр	60	50	45	106	421	305
Утсаар	86	22	15	85	217	472
И-мэйл болон биечлэн	19	4	1	18	27	37
11-11 төв	241	163	110	78	66	96
Нийт	406	239	171	287	731	910