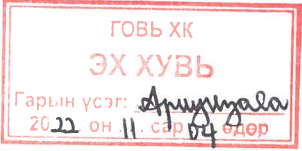



Баримт бичгийн өөрчлөлтийн бүртгэл			
Хувилбарын дугаар	Хүчин төгөлдөр болсон огноо	Өөрчлөлт оруулж, боловсруулсан ажилтан	Өөрчлөлтийн утга (баримт бичигт ямар өөрчлөлт орсныг товч тайлбарлана)
01	2018.12.01	Гүйцэтгэх захирал	Баримт бичгийн анхны хувилбар
02	2020.02.28	Гүйцэтгэх захирал	Өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлэхдээ ажлын 21 хоногт шийдвэрлэдэг байсныг 10 хоногт багтаан шийдвэрлэхээр болгож өөрчлөлт оруулсан.
03	2022.10.28	Архив, санал гомдлын мэргэжилтэн Б.Халиун	Газар, хэлтсүүдийн нэрийг бүтцийн дагуу өөрчилсөн. Өргөдөл, санал, гомдлыг ангилсан. Оролцогч талуудын өргөдөл, санал, гомдлыг авах хэлбэрийг нэмэгдүүлсэн. Гомдлыг шийдвэрлэхэд эсвэл гомдлоос үүдэн зарцуулсан болон хохирлын мөнгөн дүнг тусгахыг заасан. Олон давтагдаж буй гомдолд хариу арга хэмжээ авах тухай тусгасан. Газар, хэлтэс, үйлдвэр, нэгжүүдээс ирсэн өргөдөл санал гомдлын тайланг нэгтгэн байгууллагын хэмжээнд нэг тайлан хийх талаар тусгасан. Архив, санал гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нь байгууллагын удирдлагууд болон эрсдэлийн менежерт тухайн сарын нэгтгэл тайланг цахимаар явуулан танилцуулах тухай тусгасан. Гомдлын төрлөөр нь шийдвэрлэх хугацааг нарийн зааж тусгасан.

Баримт бичгийн төлөв


Эх хувь	Албан хэрэгцээний хувь	Хүчингүй хувь
		

ИШ ТАТСАН БАРИМТ БИЧГҮҮД

№	Баримт бичгийн нэр	Бүртгэлийн дугаар
1	Албан хэрэг хөтлөлтийн цуврал стандарт	MNS5140:2011
2	Баримтжуулсан мэдээллийн журам	2022.06.17
3	Говь ХК-ийн Ёс зүйн код	Д-ТХХ-01-02

	<p>ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-ЗАА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ.....	6
1.1 Зорилго	6
1.2 Хамрах хүрээ.....	6
1.3 Нэр томъёо, товчилсон үгс	6
1.4 Үүрэг хариуцлагын матриц	7
2. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ	9
2.1 Өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах хэлбэр.....	9
2.2 Өргөдөл, санал, гомдолд тавигдах шаардлага.....	9
2.3 Өргөдөл, санал, гомдлын ангилал	10
3. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ХУВААРИЛАХ	11
3.1 Өргөдөл санал гомдол хуваарилалт.....	11
4. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАХ.....	13
4.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлт	13
5. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ НЭГТГЭН, ТАЙЛАГНАХ	14
5.1 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл	14
5.2 Өргөдөл, санал, гомдлыг тайлагнах	14
5.3 Хариу арга хэмжээ.....	14
6. ХАРИУЦЛАГА, ХЯНАЛТ	15
6.1 Хариуцлага	15
6.2 Хяналт.....	15
7. ПРОЦЕССЫН ЗУРАГЛАЛ.....	16
7.1 Говь ХК-ийн өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процессын зураглал.....	16
8. ХАВСРАЛТУУД.....	17

	ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	ДУГААР: Ж-ЗАА-28-03
---	---	------------------------

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1.1 Зорилго

1.1.1 Энэхүү журмын зорилго нь Говь” ХК-ийн бүхий л оролцогч талуудын эрх ашгийг хамгаалах, тэднээс ирсэн өргөдөл, санал, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэхэд оршино.

1.2 Хамрах хүрээ

1.2.1 Энэхүү журам нь компанийн хэмжээнд хэрэглэгч болон үйлчлүүлэгч, малчид болон орон нутгийн иргэд, төрийн болон төрийн бус байгууллага, ажилтнууд, хувьцаа эзэмшигчид, нийлүүлэгч, түншүүд болон гэрээт байгууллагуудаас ирэх бүхий л өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлэнэ.

1.3 Нэр томьёо, товчилсон үгс

1.3.1 Уг журмын хүрээнд дараах нэр томьёог ашиглана.

1.3.1.1 **Өргөдөл:** Хувь хүн, албан байгууллагаас ямар нэгэн асуудлаар холбогдох албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлт;


1.3.1.2 **Санал:** Байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах шинэчлэх талаар гаргасан санаа;

1.3.1.3 **Гомдол:** Компанийн үйлчилгээ болон бүтээгдэхүүн, ажилтны ёс зүйн байдал нь хэрэглэгч болон байгууллагын эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхлыг зөрчсөн тохиолдолд энэхүү зөрчлийг арилгуулахаар зохих байгууллагад хандаж гаргасан хүсэлт;

1.3.1.4 **Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлт:** Өргөдөл, гомдолд дурдагдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж, түүний дагуу хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, журамд заасан хугацаанд хариу өгөх;

1.3.1.5 **Хариу арга хэмжээ:** Олон дахин давтагдан ирэх гомдлыг багасгах зорилгоор авах арга хэмжээ;

1.3.2 **Албан тушаалын товчлол:**

	<p>ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-3АА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

Хүснэгт №1 Газар, хэлтсийн товчлол тайлбар

№	Газар, хэлтсийн нэр	Товчлол
1	Чанар стандарт баталгаажуулалтын хэлтэс	ЧСБХ
2	Хуулийн хэлтэс	ХХ
3	Ёс зүйн хороо	ЁЗХ
4	Захирлуудын зөвлөл	ЗЗ


Хүснэгт №2 Албан тушаалын тайлбар

№	Албан тушаалын нэр	Товчлол
1	Архив, санал, гомдлын мэргэжилтэн	АСГМ
2	Шууд удирдлага болон Шугаман удирдлага	ШУ/ШУУ
3	Өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах газар хэлтэс нэгжүүд	ӨСГхаГХН
4	Эрсдэл үнэлгээний менежер	ЭҮМ

1.4 Үүрэг хариуцлагын матриц

Хүснэгт №3 Өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлэх хүснэгт


Процесс \ Албан тушаал	АСГМ	ЧСБХ	ХХ	ЁЗХ	ШУ/ШУУ
Өргөдөл, санал, гомдлыг хүлээн авах	ГХ	М	М	М	М
Өргөдөл, санал, гомдлыг бүртгэл үйлдэн, холбогдох газар, хэлтэс рүү хуваарилан илгээх	ГХ	М	М	М	М
Хуваарилагдсан өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлтэнд хяналт тавих	ГХ	З	З	М	М

	ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	ДУГААР: Ж-3АА-28-03

Шаардлагатай тохиолдолд хуулийн зөвлөгөө авах	Х	М	Г	М	М
Ёс зүйн зөрчлийг Ёс зүйн хороонд шилжүүлэх	Х	М	З	Г	М
Шийдвэрлэгдсэн санал гомдлын бүртгэлийг үйлдэх	ГХ	М	М	М	М
Шийдвэрлэгдсэн талаар мэдээллийг гомдол гаргагчид мэдээллэх	ГХ	М	М	М	М

Хүснэгт №4 Өргөдөл, санал, гомдлыг нэгтгэн тайлагнах хүснэгт

Албан тушаал Процесс	АСГМ	ӨСГхаГХН	ШУ/Шуу	ЁЗХ	ЭҮМ	ЗЗ
	Өргөдөл, санал, гомдлын мэдээллийг 10 хоног тутамд цуглуулах, хяналт тавих	ГХ	З	М	М	М
Шийдвэрлэсэн эсэхээ газар хэлтэс нэгжүүд бүртгэж аван тайлан гаргах	Х	Г	М	М	М	М
Өргөдөл, санал, гомдлын тайланг сар бүрийн эхний ажлын 5 хоногт багтаан нэгтгэн авах	Х	З	З	З	М	М
Ирсэн өргөдөл, санал, гомдлыг нэгтгэн байгууллагын хэмжээнд нэг нэгтгэл тайлан гаргах	ГХ	З	М	М	М	М
Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл тайланг хянан батлах	Х		Г			
Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл тайлантай танилцах	Х	М	М	М	Г	Г

	<p>ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-3АА-28-03</p>
---	--	--------------------------------


2. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ

2.1 Өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах хэлбэр

- 2.1.1 Оролцогч талуудын өргөдөл, санал, гомдлыг дараах 5 сувгаар хүлээн авч болно. Үүнд:
- 2.1.1.1 “Говь” ХК-ийн Өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах албан ёсны и-мэйл хаягаар /Complaint@gobi.mn/ ;
 - 2.1.1.2 Утсаар /99905357/;
 - 2.1.1.3 Компанийн албан ёсны цахим хуудсаар /info@gobi.mn/;
 - 2.1.1.4 Албан бичгээр хаяглагдан ирэхэд;
 - 2.1.1.5 Тухайн хариуцсан газрын холбогдох менежер, хэлтсийн дарга, газрын захирлаар дамжин ирэхэд;
- 2.1.2 Өргөдөл, санал, гомдлыг Архив, санал гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч, аль шатанд ямар газар, хэлтэс шийдвэрлэх талаар гомдол гаргагчид зааварчилгаа, мэдээллийг хүргэнэ.
- 2.1.3 Өргөдөл, санал, гомдлыг хүлээн авч шийдвэр гаргах эрх бүхий албан тушаалтан нь асуудлыг шийдвэрлэхдээ шаардлагатай тохиолдолд оролцогч талуудтай уулзалт зохион байгуулж болно.
- 2.1.4 Оролцогч талуудаас ирсэн өргөдөл, гомдол нь нотлох баримт хангалттай бус, ойлгомжгүй, утга агуулга нь тодорхой бус шалтгаанаар шийдвэрлэхэд төвөгтэй тохиолдолд өргөдөл, санал, гомдол гаргагчид хариу тайлбар хүргүүлнэ.

2.2 Өргөдөл, санал, гомдолд тавигдах шаардлага

- 2.2.1 Өргөдөл, санал, гомдолд дараах мэдээллүүдийг багтаасан байна. Үүнд:
- 2.2.1.1 Огноо;
 - 2.2.1.2 Өргөдөл, санал, гомдлын агуулга буюу зөрчигдөж буй асуудал;
 - 2.2.1.3 Эх сурвалж буюу нотлох баримт (шаардлагатай үед);
 - 2.2.1.4 Мэдээллийн үнэн зөв эсэхийг баталсан овог, нэр, гарын үсэг;
 - 2.2.1.5 Өргөдөл, санал, гомдол гаргагчийн нэр, и-мэйл болон утасны дугаар тус тус заавал байх;

	<p>ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-3АА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

2.3 Өргөдөл, санал, гомдлын ангилал

2.3.1 Саналыг дараах ангилал төрөлд бүртгэж шийдвэрлэнэ. Үүнд:


Хүснэгт №5 Санал бүртгэх ангилал ба төрөл

№	Саналыг ангилах төрөл	Агуулга	Хүлээн авах албан тушаалтан
2.3.1.1	Сайжруулах санал	1.Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ сайжруулах	Дизайн хөгжүүлэлтийн газар
		2.Компанийн дотоод үйл ажиллагаа сайжруулах	Хүний нөөцийн газар
		3.Өөрийн харьяа нэгж болон түүнд хамаарагдах албан тушаалуудын ажил үүргийг сайжруулах	Хүний нөөцийн газар болон тухайн газар, хэлтэс, нэгж
		4.Удирдлага, албан тушаалтны ажил үүргийн оновчтой хуваарилалт хийх	Хүний нөөцийн газар болон тухайн газар, хэлтэс, нэгж
		5.Шинэ арга, аргачлал, технологи, нэвтрүүлэх	Үйлдвэр удирдлагын газар
		6.Алба хоорондын ажил сайжруулахтай холбоотой санал	Хүний нөөцийн газар болон тухайн газар, хэлтэс, нэгж
2.3.1.2	Хувийн санал	<p>1. Өөрийн хариуцсан ажил үүргийн гүйцэтгэлийг сайжруулах</p> <p>2. Ажлын байрны орчин болон тоног төхөөрөмж сайжруулах</p> <p>3. Өөрийн ажлын цагийн хуваарь</p>	Хүний нөөцийн газар

2.3.2 Гомдлыг дараах ангилал төрөлд бүртгэж шийдвэрлэнэ. Үүнд:

Хүснэгт №6 Гомдол бүртгэх ангилал ба төрөл

№	Гомдлыг ангилах төрөл	Агуулга	Хүлээн авах албан тушаалтан
2.3.2.1	Компанийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол	<p>1. Цалин, урамшуулалтай холбоотой асуудал</p> <p>2. Нийгмийн даалгалын болон татвар шимтгэл, төлөлттэй холбоотой асуудал</p> <p>3. Ажлын байрны орчин, нөхцөл</p>	ХНГ-Санхүүгийн газар
		4. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний чанарын талаар	Үйлдвэр удирдлагын газар
2.3.2.2	Удирдлагатай холбоотой гомдол	Харилцаа, хандлага болон ёс зүйтэй холбоотой	ХНГ-Ёс зүйн хороо

	ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	ДУГААР:
		Ж-3АА-28-03

2.3.2.3	Ажилтантай холбоотой гомдол	Харилцаа, хандлага болон ёс зүйтэй холбоотой	ХНГ-Ёс зүйн хороо
---------	-----------------------------	--	-------------------

2.3.3 Өргөдлийг дараах ангилал төрөлд бүртгэж шийдвэрлэнэ. Үүнд:

Хүснэгт №7 Өргөдлийн ангилал

№	Өргөдлийг ангилах төрөл	Агуулга	Хүлээн авах албан тушаалтан
2.3.3.1	1-р зэрэглэл	1.Албан тушаалын зэрэглэл 2.Цалинтай холбоотой асуудал	Хүний нөөцийн газар
2.3.3.2	2-р зэрэглэл	1.Мэргэжил, мэдлэг дээшлүүлэх сургалт, дамжаанд суралцах, 2.Сургалтын төлбөр хүсэх 3.Эрүүл мэнд, эмчилгээний дэмжлэг	Хүний нөөцийн газар


3. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ХУВААРИЛАХ

3.1 Өргөдөл санал гомдол хуваарилалт

Хүснэгт №8 Өргөдөл, санал, гомдлын ангилал

Д/д	Өргөдөл, санал гомдлын ирэх төрөл	Өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авах компанийн газар, хэлтэс, нэгжийн нэр	Өргөдөл санал, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан	
1	Хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчтэй холбоотой	Борлуулалтын хэлтэс	Дотоод борлуулалтын хэлтсийн дарга	Өргөдөл санал гомдлыг шийдвэрлэхдээ шаардлагатай тохиолдолд
			Гадаад борлуулалтын хэлтсийн дарга	
		Онлайн борлуулалтын газар	Онлайн хариуцсан дэд захирал	
			Онлайн харилцагчийн үйл ажиллагааны мэргэжилтэн	
		Дизайн хөгжүүлэлтийн газар	Дизайн хөгжүүлэлт хариуцсан захирал	
			Сүлжмэлийн загварын хэлтсийн дарга	
			Нэхмэлийн загварын хэлтсийн дарга	
			Оёмойн загварын хэлтсийн дарга	


			Хувь захиалгын хэлтсийн дарга	Хуулийн хэлтсээс зөвлөгөө авч хамтран шийдвэрлэх
		Чанар, стандарт баталгаажуулалтын хэлтэс	Чанар, стандарт баталгаажуулалтын хэлтсийн дарга	
		Хуулийн хэлтэс	Хуулийн хэлтсийн дарга	
2	Малчид болон иргэд, орон нутаг, төрийн болон төрийн бус байгууллага	Хүний нөөцийн газар	Хүний нөөц хариуцсан захирал	
		Санхүү бүртгэлийн газар	Санхүү бүртгэл хариуцсан захирал	
3	Ажилтнууд	Хүний нөөцийн газар	Хүний нөөц хариуцсан захирал	
			Хүний нөөцийн бодлого төлөвлөлтийн хэлтсийн дарга	
			Хүний нөөцийн менежерүүд	
4	Хувьцаа эзэмшигчид	Төлөөлөн удирдах зөвлөл	Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн дарга	
			Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн нарийн бичгийн дарга	
5	Нийлүүлэгч, түншүүд, гэрээт ажил гүйцэтгэгч	Хүний нөөцийн газар	Хүний нөөц хариуцсан захирал	
		Санхүү бүртгэлийн газар	Санхүү бүртгэл хариуцсан захирал	
		Дизайн хөгжүүлэлтийн газар	Дизайн хөгжүүлэлт хариуцсан захирал	
		Борлуулалтын газар	Борлуулалтын газрын захирал	
		Онлайн борлуулалтын газар	Онлайн хариуцсан дэд захирал	
		Үйлдвэрлэл төлөвлөлтийн хэлтэс	Үйлдвэрлэл төлөвлөлтийн хэлтсийн дарга	
		Чанар, стандарт баталгаажуулалтын хэлтэс	Чанар, стандарт баталгаажуулалтын хэлтсийн дарга	
		ХЭМАБ-БО-ны хэлтэс	ХЭМАБ-БО-ны хэлтсийн дарга	
		Техник удирдлагын хэлтэс	Техник удирдлагын хэлтсийн дарга	

	<p>ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-3АА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

4. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАХ

4.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлт

- 4.1.1 Өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа 10 хоногоос хэтрэхгүй байна.
- 4.1.1.1 Бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой гомдол болон буцаалт солилттой холбоотой гомдол /ЧСБХ-дотоод/ бол 3-7 хоногийн дотор /хавсралт №2/;
- 4.1.1.2 Онцгой нөхцөлд /байгалийн гамшиг, цар тахал, байгууллагын шилжилт хөдөлгөөн, улсын хил гаалийн асуудал гэх мэт тээвэрлэлт саатах шалтгаанууд/ гадаад тээвэрлэлттэй холбоотой гомдол бол 14-30 хоног;
- 4.1.1.3 Бусад /хэрэглэгчийн, үйлчлүүлэгчийн, харилцааны, ажилтнуудын/ гомдол бол 5-10 хоног;
- 4.1.2 Холбогдох газар, хэлтсүүд өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай дүгнэлтээ ажлын 10 хоногийн дотор 2.1.1.1-д заагдсан и-мэйлээр Архив, санал гомдлын мэргэжилтэнд доорх форматын дагуу мэдээлэх үүрэгтэй. Үүнд:
- 4.1.2.1 Хэрэглэгчээс ирсэн өргөдөл, санал, гомдол бол хавсралт №1, №2-т заасны дагуу;
- 4.1.2.2 Ажилтнуудаас ирсэн өргөдөл, санал, гомдол бол хавсралт №3-т заасны дагуу;
- 4.1.2.3 Үйлчлүүлэгч болон хувьцаа эзэмшигчид, нийлүүлэгч түншүүд, гэрээт ажил гүйцэтгэгч болон харилцагч компаниудаас ирсэн өргөдөл, санал, гомдол бол хавсралт №4-т заасны дагуу тус тус бүртгэл хөтөлж илгээнэ.
- 4.1.3 Холбогдох газрууд нь өргөдөл, санал, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай дүгнэлтээ ажлын 10 хоногийн дотор өргөдөл, санал, гомдлыг анх хүлээн авсан и-мэйл хаяг болон утсаар гомдол гаргагчид мэдээлэх үүрэгтэй.
- 4.1.4 Хэрэв **“Ёс зүйн код”** зөрчсөн өргөдөл, санал, гомдол ирвэл Ёс зүйн хороо шийдвэрлэнэ.
- 4.1.5 Ёс зүйн зөрчлийг мэдээлэгч нь өөрийн мэдээллийг нууцалж болох ба **“Шүгэл үлээх тогтолцооны үйл ажиллагааны журам”**-д тусгаж өгсний дагуу шийдвэрлэнэ.

	<p>ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-3АА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

5. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ НЭГТГЭН, ТАЙЛАГНАХ

5.1 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл


- 5.1.1 Компанийн хэмжээнд ирсэн бүх өргөдөл, санал, гомдлын тайланг хариуцсан газар, хэлтэс нэгжүүд дараах хугацааны давтамжтай Архив, санал гомдлын мэргэжилтэнд бэлтгэн өгнө. Үүнд:
 - 5.1.1.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг- 10 хоног тутамд;
 - 5.1.1.2 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл тайланг- Сар бүр;
- 5.1.2 Архив, санал гомдлын мэргэжилтэн нь ирсэн өргөдөл, санал, гомдлуудыг хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн эсэхэд хяналт тавин эргэх холбоотойгоор ажиллана.
- 5.1.3 Хэрэв хугацаандаа шийдвэрлэгдээгүй гомдол илэрвэл тухайн гомдол ирсэн газартай холбогдон сануулах арга хэмжээ аван яаралтай шийдвэрлүүлнэ.
- 5.1.4 Архив, санал гомдлын мэргэжилтэн нь дэлгүүр, үйлдвэр, газар, хэлтэс, нэгжүүдээс ирсэн тайланг нэгтгэн компанийн хэмжээнд нэг “Оролцогч талуудын өргөдөл, санал гомдлын тайлан”-г гаргана.

5.2 Өргөдөл, санал, гомдлыг тайлагнах

- 5.2.1 Архив, санал, гомдлын мэргэжилтэн нь байгууллагын хэмжээн дэх өргөдөл, санал, гомдлын тухайн сарын нэгтгэл тайланг дараа сарын эхний 5 хоногийн дотор багтаан /5.2.2-т заасан хүмүүст/ тайлагнана.
- 5.2.2 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл тайланг дараах хүмүүст тайлагнана. Үүнд:
 - 5.2.2.1 Шууд болон шугаман удирдлагын цахим хаягт;
 - 5.2.2.2 Компанийн удирдлагуудын Directors@gobi.mn цахим хаягт;
 - 5.2.2.3 Эрсдэлийн менежерийн Risk.sdd@gobi.mn цахим хаягт;
 - 5.2.2.4 Ёс зүйн хорооны гишүүдийн нэгдсэн и-мэйл хаягт тус тус тайлагнана.

5.3 Хариу арга хэмжээ

- 5.3.1 Хэрэв ямар нэгэн гомдол /сар бүр/ олон дахин давтагдаж ирсэн тохиолдолд хариу арга хэмжээ аван, гарсан шийдвэр, үр дагаврыг Хавсралт № 5-д тусгаж өгнө.
- 5.3.2 Хариу арга хэмжээ авснаас хойшхи хоёр сарын хугацаанд өргөдөл, санал, гомдлын тайланд тухайн гомдол хэрхэн багассан талаарх тайлбарыг давхар тусгаж өгнө.
- 5.3.3 Гомдлыг шийдвэрлэхэд эсвэл гомдлоос үүдэн зарцуулсан болон хохирлын мөнгөн дүнг Хавсралт № 6-д тусгана.

	ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	ДУГААР: Ж-3АА-28-03
---	---	------------------------

6. ХАРИУЦЛАГА, ХЯНАЛТ

6.1 Хариуцлага

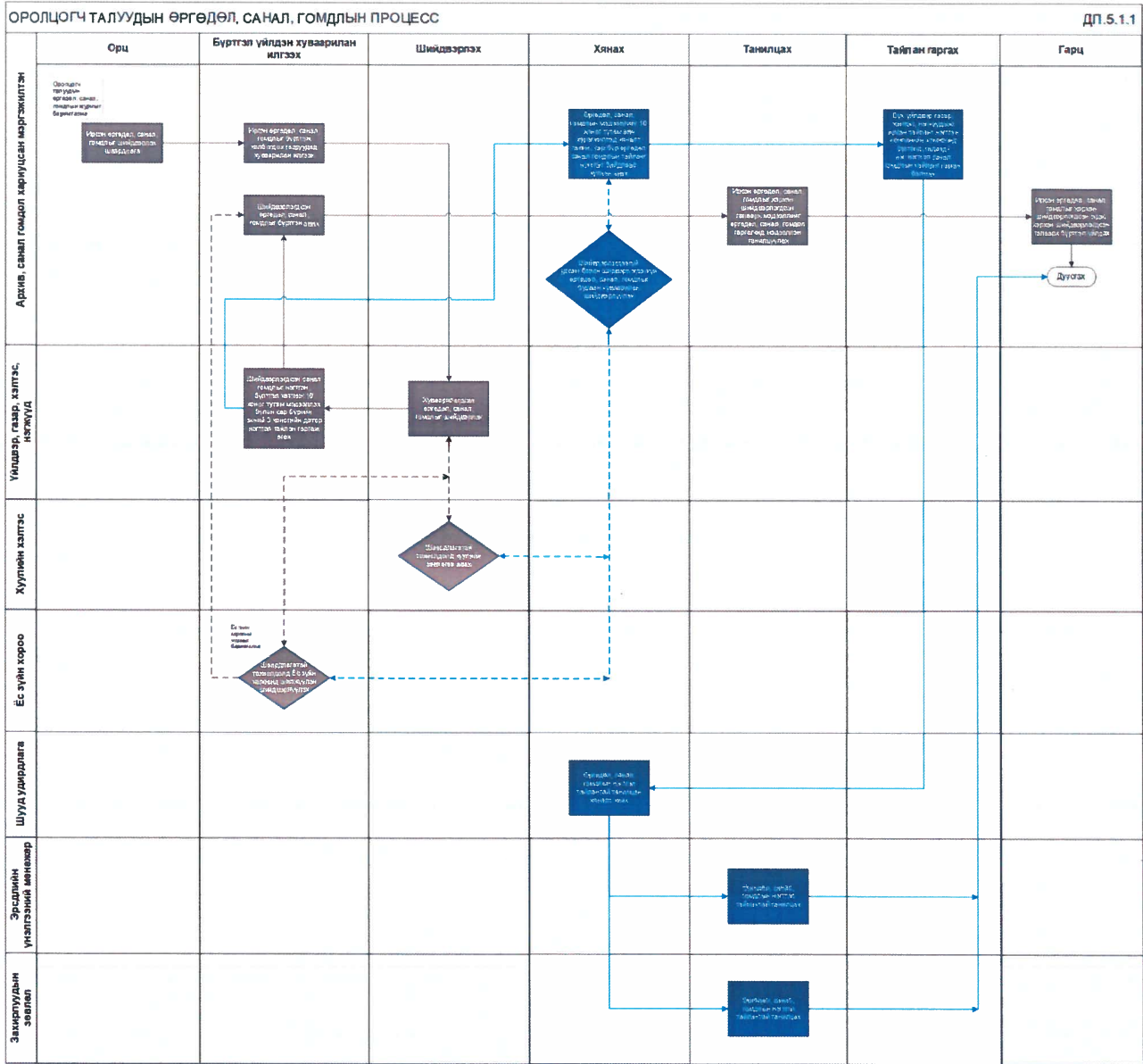
- 6.1.1 Компанийн ажилтнууд болон шууд удирдлага нь журамд заагдсан үйл ажиллагааг зөрчсөн, хэрэгжүүлээгүйн улмаас компанид хохирол учирсан бол учирсан хохирлын хэмжээнээс нь хамаараад тухайн ажилтнуудад ЁС зүйн хорооны саналын дагуу хариуцлага тооцож, Хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу арга хэмжээ авна.
- 6.1.2 Өргөдөл, санал, гомдол гаргагч мэдээллээ үнэн зөв мэдээллэх ба өргөдөл, гомдолтойгоо холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргана.
- 6.1.3 Гомдлыг шийдвэрлэхдээ аль нэг талын давуу байдлыг ашиглахгүй шудрагаар шийдвэрлэх ба мөрдөгдөж буй стандарт болон холбогдох журмыг мөрдлөг болгоно.
- 6.1.4 Гомдол шийдвэрлэх үйл явцад оролцсон бүх албан тушаалтан нь олж авсан мэдээлэл, баримт бичгийн нууцлалыг хадгалах үүрэг хүлээнэ.
- 6.1.5 Байгууллагын ажилтнуудад өргөдөл, гомдол ирсэн тохиолдолд түүний агуулгад судалгаа дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулж хэрэгжүүлнэ.

6.2 Хяналт

- 6.2.1 Журмын хэрэгжилтэд Архив, санал гомдлын мэргэжилтэн нь хяналт тавина.

7. ПРОЦЕССЫН ЗУРАГЛАЛ

7.1 Говь ХК-ийн өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процессын зураглал.



Эрхдэл
- Өргөдөл, санал, гомдол өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Хяналт
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Танилцах
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Тайлан гаргах
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Хяналт
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Танилцах
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Тайлан гаргах
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
- Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

Б.Я. Тугуева:
1. Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
2. Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх
3. Өргөдөл, санал, гомдолыг бүртгэн үйлдэн хуваарилан илгээх

БАТ АРСАН:
Хуулийн хэлтэс, хуульч

ХОНАСАН:
Хуулийн хэлтэс, хуульч

БОЛОВСРУУЛСАН:
Аргив, санал гомдол хүлээн авах мэргэжилтэн
Б. Мянгуу


2022.08.05

	<p>ГОВЬ ХК-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-3АА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

8. ХАВСРАЛТУУД

Хавсралт №1 Хэрэглэгчээс ирсэн санал, гомдол

№	Огноо, цаг	Гомдол гаргачийн нэр, цахим бүртгэл	Гомдол гаргачийн утасны дугаар / цахим хаяг	Захиалгын дугаар	Бүтээгдэхүүний цахим дугаар	Бүтээгдэхүүний говь дугаар	Бүтээгдэхүүний нэр	Зах зээл	Хүргэгдэх улс	Санал гомдлыг хүлээж авсан хэлбэр /утсаар, уулзаж, и-мэйл хаягаар, албан бичгээр	Гомдлын төрөл	Гомдлын шалтгаан	Шийдлийг / Гомдлын хариуг хэрэглэгчид дамжуулах	Хэрхэн шийдвэрлэсэн тэмдэглэл	Шийдвэрлэхэд зарцуулсан хугацаа	Тайлбар
1	2							9	10	11	12	13	14	15	16	17
1																
2																

	<p>ГОВЬ ХК-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-ЗАА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

Хавсралт №2 ЧСБХ-т хэрэглэгчээс ирсэн санал,
гомдол

Д/д	Гомдол хүлээж авсан огноо	Харгалгы бүтээгдэхүүн авсан огноо, сар, өдөр	Гомдол гаргагчийн нэр	Гомдол гаргагчийн утасны дугаар	Затварын дугаар	Нэр төрөл	Бүтээгдэхүүний төрөл	Өнгө	Тоо ширхэг	Биеэр	Гомдлын шалтгаан	Асуудлыг хэнд хандах	Хэрхэн шийдвэрлэсэн эсэх	Хэнд хүлээлтэн өрсөн	Буруутай эзэн				Фотозурвал		
															/СҮ-1, СҮ-2, СҮ-3/	КРІ-СҮ	КРІ-ОУ	КРІ-ЭҮ			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1																					
2																					



ГОВЬ ХК-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН
ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ
ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

ДУГААР:

Ж-3АА-28-03

Хавсралт №3 Ажилтнуудаас ирсэн санал гомдол

Д/д	Огноо	Овог	Нэр	Харьяалагдах газар, хэлтэс, нэгж	Албан тушаал	Утасны дугаар	Санал гомдлыг хүлээж авсан хэлбэр/утсаар, уулзаж, и-мэйл хаягаар,	Гомдлын шалтгаан	Асуудлыг хэнд хандах	Хэрхэн шийдвэрлэсэн эсэх	Шийдвэрлэсэн эсэх	Шийдвэрлэхэд зарцуулсан хугацаа	Тайлбар
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Хуудас 19/22

	<p>ГОВЬ ХК-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ</p>	<p>ДУГААР: Ж-ЗАА-28-03</p>
---	--	--------------------------------

Хавсралт №4 Үйлчлүүлэгч болон хувьцаа эзэмшигчид, нийлүүлэгч туншүүд, гэрээт ажил гүйцэтгэгч болон харилцагч компаниудаас ирсэн санал гомдол

Д/д	Огноо	Овог	Нэр	Утасны дугаар болон и-мэйл хаяг	Санал гомдлыг хүлээж авсан хэлбэр/утсаар, уулзаж, и-мэйл хаягаар,	Гомдлын шалтгаан	Асуудлыг хэнд хандах	Хэрхэн шийдвэрлэсэн эсэх	Шийдвэрлэсэн эсэх	Шийдвэрлэхэд зарцуулсан хугацаа	Тайлбар
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



ГОВЬ ХК-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН
ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ
ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

ДУГААР:

Ж-3АА-28-03

Хавсралт №5 Хариу арга хэмжээ авах тухай

Д/д	Огноо	Цаг	Гомдол гаргагчийн нэр	Гомдол гаргагчийн утасны дугаар	Заварын дугаар	Нэр төрөл	Бүтээгдэхүүний төрөл	Гомдлын шалтгаан	Асуудлыг хэнд хандах	Хэрхэн шийдвэрлэсэн эсэх	Тухайн гомдлыг багасгах хариу арга хэмжээ авсан эсэх	Хариу арга хэмжээний хэрэгжих хугацаа	Тайлбар
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1													
2													



ГОВЬ ХК-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН
ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ
ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

ДУГААР:

Ж-3АА-28-03

Хавсралт №6 Гомдлыг шийдвэрлэхэд эсвэл гомдлоос үүдэн зарцуулсан болон хохирлын мөнгөн дүн

Д/д	Огноо	Цаг	Гомдол гаргагчийн нэр	Гомдол гаргагчийн утасны дугаар	Затварын дугаар	Нэр төрөл	Бүтээгдэхүүний төрөл	Гомдлын шалтгаан	Асуудлыг хэнд хандах	Хэрхэн шийдвэрлэсэн эсэх	Хохирлын барагдуулсан мөнгөн дүн	Тайлбар
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1												
2												

Хуудас 22/22