


АГУУЛГА

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ	6
1.1 Зорилго	6
1.2 Хамрах хүрээ.....	6
1.3 Нэр томьёо, товчилсон үгс	6
1.4 Шүгэл үлээх тогтолцооны зарчим.....	10
1.5 Зөрчлийг шийдвэрлэхэд баримтлах зарчим.....	10
1.6 Мэдээлэл хүлээн авах, авахгүй байх үндэслэл.....	11
1.7 Үүрэг хариуцлагын матриц	11
2. ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ПРОЦЕСС	13
2.1 Шүгэл үлээгчийн мэдээллийг хүлээн авах хэлбэр	13
2.2 Шүгэл үлээж мэдээлэл өгөхөд тавигдах шаардлага	13
2.3 Мэдээллийг хүлээн авах, ангилах, илгээх.....	15
2.4 Зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэх	15
2.5 Мэдээлэл цуглуулах, боловсруулах, ашиглахад баримтлах зарчим	16
2.6 Шийдвэрийн дагуу хэрэгжүүлэлт, сайжруулалт хийх	16
2.7 Шүгэл үлээгчтэй харилцах, мэдээлэл бүртгэх	17
2.8 Бүртгэл хөтлөх, тайлагнах, баримт бичгийг хадгалах	17
3. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ОРОЛЦОО	17
3.1 ТУЗ-ийн гишүүдийн оролцоо	17
3.2 Нэр дэвшүүлэх хорооны оролцоо.....	18
3.3 Дотоод аудитын хэлтсийн оролцоо	18
3.4 Ёс зүйн хорооны оролцоо.....	18

	ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ	Дугаар: Ж-ТХХ-110-02
---	--	-------------------------

4. ЭРХ, ХАРИУЦЛАГА.....	19
4.1 Шүгэл үлээгчийн эрх.....	19
4.2 Шүгэл үлээгчийн хариуцлага.....	19
4.3 Мэдээлэл хүлээн авагчийн эрх.....	19
4.4 Мэдээлэл хүлээн авагчийн хариуцлага.....	20
4.5 Оролцогч талуудын хариуцлага.....	20
5. ХАВСРАЛТ	22

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1.1 Зорилго

1.1.1 “Говь ХК-ийн нийцлийн эрсдэлийг бууруулж, бизнесийн ёс зүйтэй үйл ажиллагааг дэмжихэд оршино.

1.1.1.1 Шүгэл үлээх тогтолцоог хэрэгжүүлснээр оролцогч талуудтай үр ашигтай харилцааг нэмэгдүүлж, байгууллагын үйл ажиллагааны ёс зүйн доголдлыг эрт үед нь илрүүлэх, гарч болзошгүй эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх, засаж сайжруулах, ажилтны байгууллагадаа итгэх итгэлийг бэхжүүлж, байгууллагын тогтвортой хөгжилд дэмжлэг үзүүлнэ.

1.2 Хамрах хүрээ

1.2.1 Энэхүү журам нь олон нийтэд нээлттэй байх бөгөөд ТУЗ, ажилтнууд, хэрэглэгч, хувьцаа эзэмшигчид, сонирхогч талууд, төрийн болон төрийн бус байгууллага, ханган нийлүүлэгч, түншүүд болон гэрээт байгууллагуудаас ирэх бүхий л зөрчил, үл тохирол, нийтийн болон хувийн эрх ашгийг хохироосон ёс зүйн кодыг зөрчсөн үйлдлийг шийдвэрлэнэ;

1.2.2 Ёс зүйн код зөрчсөн үйлдэл, эс үйлдэл болон бусад шаардлагын үл нийцлийг мэдээлнэ;

1.2.3 Хууль, эрх зүйн шаардлага болон бусад шаардлагын үл нийцлийг мэдээлнэ;


1.3 Нэр томьёо, товчилсон үгс

1.3.1 Уг журмын хүрээнд дараах нэр томьёог ашиглана.

1.3.1.1 **Шүгэл үлээгч:** Шүгэл үлээгч гэдэг нь байгууллагын хууль бус үйлдэл, ёс зүйгүй үйлдэл, луйвар залилан, нууц мэдээлэл, үйл ажиллагаа гэх мэт аливаа хувийн болон нийтийн эрх ашиг хөндөгдсөн зөрчил, гарч болзошгүй бусад зөрчлийн эрсдэлийг мэдээлж, илчилж буй хувь хүн, бүлэг хүмүүс, сонирхогч тал, аж ахуйн нэгж;


1.3.1.2 **Шүгэл үлээх:** Нийтийн болон хувь хүний ашиг сонирхлыг хохироосон, хохироож болзошгүй нөхцөл байдал, үйлдлийн талаар мэдээлэл өгөх, өргөдөл, гомдол гаргах;

1.3.1.3 **Мэдээлэл:** Ёс зүйн зөрчил, хууль эрх зүйн шаардлага, үүрэг амлалтын зөрчил, авлига, ашиг сонирхлын зөрчил, байгууллагын ёс зүйн кодыг зөрчсөн зөрчил;


	<p>ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p>Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---------------------------------

- 1.3.1.4 **Сонирхогч тал:** Байгууллагын үйл ажиллагаа, шийдвэрт нөлөөлж чадахуйц эсвэл түүний нөлөөнд орж болохуйц байгууллага болон хувь хүн;
- 1.3.1.5 **Төлөөлөн удирдах зөвлөл:** Хувьцаа эзэмшигчдийн хурлын чөлөөт цагт компанийн эрх барих дээд байгууллага бөгөөд компанийн үйл ажиллагааны үндсэн чиглэл бодлогыг тодорхойлж, санхүү, үйл ажиллагааны үр ашигтай байдал болон Гүйцэтгэх удирдлагын үйл ажиллагаанд хяналтыг тавьж, хөрөнгө оруулагч, хувьцаа эзэмшигч болон бусад оролцогч талуудын эрх ашгийг хангах, компанийн засаглалын хэрэгжилтийг хариуцах гол субъект юм.
- 1.3.1.6 **Нэр дэвшүүлэх хороо:** ТУЗ-ийн дэргэдэх хороо бөгөөд компанийн ТУЗ-ийн гишүүд, Гүйцэтгэх захирал, эрх бүхий албан тушаалтнуудын талаар баримтлах бодлогыг тодорхойлох, тэдгээрийн үйл ажиллагаанд үнэлэлт дүгнэлт өгөн хяналт удирдлагын чиг үүргийг хэрэгжүүлэх зорилго бүхий хороо юм. Тус хороо нь чиг үүргийнхээ хүрээнд хууль дүрэм журамд заасан зарим асуудлаар санал дүгнэлт гарган ТУЗ-д танилцуулах, удирдамж гаргах, шийдвэр гаргах эрхтэй;
- 1.3.1.7 **Ёс зүйн хороо:** Энэ журмын дагуу Ёс зүйн зөрчлийг илрүүлэх, засаж сайжруулах зорилгоор компаниас байгуулсан газар, хэлтсийн ажилтнуудын төлөөллүүдийг хамарсан ажлын хэсэг;
- 1.3.1.8 **Дотоод аудитын хэлтэс:** ТУЗ-ийн дэргэдэх Эрсдэл, аудитын хорооны харьяа Дотоод аудитын хэлтэс нь эрсдэлд суурилсан бодит баталгаажуулалт, зөвлөгөө, зөв мэдээллийг хүргэж удирдлагыг шийдвэр гаргахад дэмжлэг үзүүлдэг нэгж;
- 1.3.1.9 **Баталгаажуулалт:** Байгууллагын засаглал, эрсдэлийн удирдлага ба хяналтын үйл явцад хараат бус үнэлгээ хийх зорилготой нотлох зүйлсийн бодитой шалгалт юм. Үүнд санхүүгийн, гүйцэтгэлийн, нийцлийн, системийн аюулгүй байдлын аудит, урьдчилсан судалгааны ажлууд;
- 1.3.1.10 **Саналын хуудас:** Нэр дэвшүүлэх хороо болон Ёс зүйн хорооны гишүүд шүгэл үлээгчээс ирсэн мэдээллийн дагуу зөрчилтэй танилцан, хянасны дараа шийдвэр гаргах үед ашиглах санал хураалтын хуудас;
- 1.3.1.11 **Нийтийн эрх ашиг:** Олон нийтийн ерөнхий сайн сайхан байдал;

- 1.3.1.12 **Зөрчил:** Хууль тогтоомж, дүрэм, журам, ёс зүйд үл нийцсэн, тэдгээрийг зөрчсөн эсвэл зөрчихийг завдсан аавливаа зан байдал, үйлдэл, эс үйлдэл;
- 1.3.1.13 **Ашиг сонирхлын зөрчил:** Ажилтны хувийн ашиг сонирхол эсвэл хамаарал бүхий гуравдагч этгээдийн ашиг сонирхол нь компанийн ашиг сонирхол болон компанид гүйцэтгэж байгаа албан үүрэгтэй нийцэхгүй, зөрчилдөх үед ашиг сонирхлын зөрчил үүснэ. Энэ байдал нь ажилтны үүрэг хариуцлагыг шударга, үнэн зөв бодитой хэрэгжүүлэхэд сөргөөр нөлөөлж болзошгүй байдал;
- 1.3.1.14 **Эрх мэдлээ урвуулан ашиглахтай холбоотой зөрчил:** Албан тушаалын эрх мэдлийг албаны эрх ашгийн эсрэг буюу хувийн ашиг сонирхлоо гүйцэлдүүлэх зорилгод ашиглаж хийх ёстой үйлдлийг хийхгүй байх, хийх ёсгүй үйлдэл хийх.
- 1.3.1.15 **Компанийн ашиг сонирхол:** Компанийн эрхэмлэх үнэт зүйлс, баримтлах зарчим, стратеги, менежментийн бодлого, тушаал, шийдвэр, компанид мөрдөгдөж байгаа бүхий л дүрэм, журам, заавар, аргачлалд нийцсэн эдийн болон эдийн бус ашиг сонирхол;
- 1.3.1.16 **Хувийн ашиг сонирхол:** Ажилтан албан үүргээ гүйцэтгэхдээ өөрөө болон түүнтэй хамаарал бүхий этгээдийн зүгээс нөлөөлж болохуйц эдийн болон эдийн бус ашиг сонирхол;
- 1.3.1.17 **Давуу байдал:** Албан тушаалын эрх мэдлээ урвуулан ашигласнаар хувь хүн, хуулийн этгээдэд буй болох эдийн болон эдийн бус ашигтай байдал;
- 1.3.1.18 **Нийтийн эрх ашгийг хохироосон зөрчил:** Хуулиар олгогдсон бүрэн эрхээ хувийн ашиг сонирхлоосоо ангид тэгш, шударгаар хэрэгжүүлэх гэсэн олон нийтийн итгэлийг алдах, үйлдэлийг хязгаарлах, няцаах үйлдэл;
- 1.3.1.19 **Ялгаварлан гадуурхахтай холбоотой зөрчил:** Хүнийг үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсролоор нь ялгаварлан гадуурхсан хандлага болон үйлдэл;
- 1.3.1.20 **Хувь хүний эрхэд халдсан зөрчил:** Хүний эрхийн түгээмэл тунхаглалаар тодорхойлогдсон 29 зүйл, анги бүхий хүний заяамал эрхүүдэд ямар нэгэн байдлаар халдах үйлдэл;

	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: center;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---

- 1.3.1.21 **Луйвар, залилан мэхлэх:** Бусдын эд хөрөнгө, эсхүл түүнийг өмчлөх эрхийг хуурч мэхлэх, итгэл эвдэх аргаар олж авсны улмаас бага бус хэмжээний хохирол учруулах, албан тушаалын байдлаа ашиглаж үйлдсэн үйлдэл;
- 1.3.1.22 **Авлига, хээл хахууль:** Өөртөө болон бусдад давуу байдал олгох, эдлэх зорилгоор хууль бус аргаар санхүүгийн болон бусад төрлийн давуу байдал шууд, шууд бус замаар санал болгох, шаардах, олж авахыг хэлнэ. Тайлбар: Авлигад мөнгө, бэлэн мөнгөтэй дүйцэхүйц зүйлс (хөнгөлөлт, хямдралын карт, мөнгөний чек), бэлэг сэлт, үзвэр үйлчилгээ, бусад төрлийн зочлох, дайлах арга хэмжээ, аялал, дэмжлэг, нааштай шийдвэр, (ажил олгох, гэрээ байгуулах, тусгай зөвшөөрөл олгох гэх мэт), тэтгэлэг, хандив хамаарна.
- 1.3.1.23 **Мэдээллийн аюулгүй байдлын зөрчил:** Мэдээллийн системийн бүрэн бүтэн, нууцлагдсан, хүртээмжтэй байдалд заналхийлж байгаа аливаа үйлдэл, эс үйлдэл;
- 1.3.1.24 **Хувийн нууцыг хамгаалахтай холбоотой зөрчил:** Хүний эмзэг мэдээлэл болон хүний эцэг /эх/-ийн нэр, өөрийн нэр, төрсөн он, сар, өдөр, төрсөн газар, оршин суугаа газрын хаяг, байршил, иргэний бүртгэлийн дугаар, хөрөнгө, боловсрол, гишүүнчлэл, цахим тодорхойлогч, хүнийг шууд болон шууд бусаар тодорхойлох, эсхүл тодорхойлох боломжтой бусад мэдээллийг задруулахтай холбоотой зөрчил;
- 1.3.1.25 **Ажлын байрны дарамт, хавчлагатай холбоотой зөрчил:** Зодох, цохих зэргээр бусдын эрүүл мэндийн эсрэг хүчирхийлэл үйлдэх, үйлдэхээр заналхийлэх, хэл амаар доромжлох, нэр төр, алдар хүндийг гутаах, ялгаварлан гадуурхах, бие махбод, сэтгэл зүйн дарамт, бэлгийн дарамт үзүүлэх, хүчирхийлэл үйлдэх, заналхийлэх замаар ажлын байрны тэвчишгүй орчныг үүсгэхийг хэлнэ;
- 1.3.1.26 **Оюуны өмчийг хамгаалахтай холбоотой зөрчил:** Компанийн шинэ бүтээл, ашигтай загвар, бүтээгдэхүүний загвар, барааны тэмдэг, газар зүйн заалттай холбоотой мэдээ, мэдээллийг хариуцсан удирдлагын зөвшөөрөлгүйгээр задруулах үйлдэл;

	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: center;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---

1.3.1.27 **Компанийн өмч, бүртгэлтэй холбоотой зөрчил:** Компанийн өмч хөрөнгийг хулгайлах, завших, бүртгэл өөрчлөх, шилжүүлэхтэй холбоотой зөрчил.

1.3.2 **Товчлол:** Уг журмын хүрээнд дараах товчилсон үгийг ашиглана.

Хүснэгт 1 Товчилсон үгийн тайлбар


№	Товчилсон үгийн тайлбар	Товчилсон үг
1	Төлөөлөн удирдах зөвлөл	ТУЗ
2	Нэр дэвшүүлэх хороо	НДХ
3	Ёс зүйн хороо	ЁЗХ
4	Дотоод аудитын хэлтэс	ДАХ

1.4 Шүгэл үлээх тогтолцооны зарчим

- 1.4.1 Шүгэл үлээх журмын дагуу байгууллагын ажилтнууд аливаа ёс зүйгүй үйлдэл, хууль бус үйлдлийн эсрэг шүгэл үлээж, үзэл бодлоо илэрхийлэх эрхтэй.
- 1.4.2 Аливаа хууль бус, ёс зүйн зөрчлийг мэдсэн ч мэдээлээгүй бол ёс зүйгүй үйлдэл гэж үзнэ.
- 1.4.3 Шүгэл үлээгчийн эсрэг ямар нэг хариу арга хэмжээ авах ёсгүй. Үүнд цалин түдгэлзүүлэх, бууруулах, ажилтныг амаар болон бичгээр заналхийлэх зэрэг орно.
- 1.4.4 Байгууллага хүртээмжтэй найдвартай сувгаараа дамжуулан мэдээллийн нууцлалыг ханган, шүгэл үлээгчийг хамгаална.
- 1.4.5 Шүгэл үлээсэн мэдээлэлтэй холбоотой ямар нэгэн зөрчлийг шийдвэрлэхдээ тухайн зөрчилтэй холбоотой үйл ажиллагаа, гүйцэтгэл, алдаа доголдлыг илрүүлж засаж, сайжруулахад чиглэсэн байна.

1.5 Зөрчлийг шийдвэрлэхэд баримтлах зарчим

- 1.5.1 НДХ болон ЁЗХ-ны гишүүд нь зөрчлийг шийдвэрлэхдээ дараах зарчмыг баримтална. Үүнд:
 - 1.5.1.1 Сэтгэл хөдлөлөөр шийдвэр гаргахгүй.
 - 1.5.1.2 Бусад гишүүд болон ажилтнууд, сонирхогч талуудаас хараат бус байна.
 - 1.5.1.3 Хүний эрх, эрх чөлөөг дээдэлнэ.
 - 1.5.1.4 Шударга ёсыг ханган ажиллана.
 - 1.5.1.5 Байгууллагын ёс зүйн кодыг баримтална.

	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: right;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	--

1.6 Мэдээлэл хүлээн авах, авахгүй байх үндэслэл


- 1.6.1 ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ нь зөрчлийн шалтгааныг илрүүлж, зөрчлийг арилгах шийдвэр гаргана.
- 1.6.2 ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ нь зөрчлийг шийдвэрлэсэн үр дүнг шүгэл үлээгчид мэдэгдэх бөгөөд шүгэл үлээгч нь тухайн үр дүнг хүлээн зөвшөөрөөгүй тохиолдолд энэ талаарх гомдлыг Нийцлийн менежерт гаргаж болох бөгөөд Нийцлийн менежер зөрчлийн мэдээлэл хүлээн авах үйл ажиллагаанд дахин шилжүүлнэ.
- 1.6.3 ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ нь дараах тохиолдолд зөрчлийн шийдвэрлэлт гаргахгүй:
- 1.6.3.1 Илт худал мэдээллээр шүгэл үлээсэн /гутаан доромжилсон түүнийг нотлох боломжгүй болон хүнийг илт худал байдлаар гүтгэсэн мэдээлэл/;
- 1.6.3.2 Нотлох баримтгүйгээр шүгэл үлээсэн;
- 1.6.4 ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ нь зөрчлийг шийдвэрлэхгүй байх талаар үндэслэл бүхий хариуг мэдээлэл хүлээн авагчид мэдэгдэнэ. Улмаар мэдээлэл хүлээн авагч шүгэл үлээгчид хариу өгнө.
- 1.6.5 Нотлох баримтгүй, нотлох боломжгүй ч 2-с дээш удаа давтагдсан зөрчил бол зөрчлийн дэлгэрэнгүй хэзээ, хаана, ямар хүмүүс байсан зэргийг тодорхой бичсэний үндсэн дээр зөрчлийг хүлээн авч шийдвэрлэнэ.

1.7 Үүрэг хариуцлагын матриц

Хүснэгт 1 Үүрэг хариуцлагын матрицын хүснэгт

Процесс \ Албан тушаал	Шүгэл үлээгч	Шүгэл үлээх систем	ТУЗ-ийн нарийн бичгийн дарга	ТУЗ	Нэр дэвшүүлэх хороо	Нийцлийн менежер	Ёс зүйн хороо
<i>Г- Гүйцэтгэх, Х- Хариуцах, З-Зөвлөлдөн хамтран ажиллах, М-Мэдээлэл хүлээн авах</i>							
Шүгэл үлээх	ГХ	М					
ТУЗ, Менежмент багтай холбоотой зөрчлийн мэдээллийг хүлээн авах			М		ГХ	М	
Нэр дэвшүүлэх хороотой холбоотой зөрчлийн мэдээллийг хүлээн авах			М	ГХ		М	

Ёс зүйн хороотой холбоотой зөрчлийн мэдээллийг хүлээн авах					ГХ	М	
Ёс зүйн зөрчил, Хууль эрх зүйн шаардлага, үүрэг амлалтын зөрчилтэй холбоотой мэдээллийг хүлээн авах						ЗМ	ГХ
Зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэх /ТУЗ/	З		ЗМ	ГХ			
Зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэх /Нэр дэвшүүлэх хороо/	З		ЗМ		ГХ	ЗМ	
Зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэх /Ёс зүйн хороо/	З		М			ЗМ	ГХ
Шийдвэрийн дагуу хэрэгжүүлэлт, сайжруулалт хийх	ЗМ		М			ГХ	М
Шүгэл үлээгчтэй харилцах, гарсан шийдвэр сайжруулалтын талаар мэдээлэл өгөх	ЗМ	М				ГХ	
Бүртгэл хөтлөх		М	М			ГХ	
Тайлагнах	М	М	М	М	М	ГХ	М

	<p>ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p>Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---------------------------------

2. ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ПРОЦЕСС

2.1 Шүгэл үлээгчийн мэдээллийг хүлээн авах хэлбэр

- 2.1.1 Говь ХК-ийн /Д-ТХХ-01-02/ “Ёс зүйн код”-ын зөрчил, оролцогч талуудын авлига, ашиг сонирхлын зөрчил, хууль эрх зүйн шаардлага, үүрэг амлалтын зөрчлийг дараах хэлбэрээр хүлээн авна. Үүнд:
- 2.1.1.1 Шүгэл үлээх системээр /info.gobi.mn/whistleblowing/;
 - 2.1.1.2 Утсаар холбогдож мэдээлэл өгөх;
 - 2.1.1.3 Цахим хэрэгслээр дамжуулан мэдээлэл өгөх /teams, viber, gmail гэх мэт бусад мэдээллийн хэрэгслээр/;
 - 2.1.1.4 Аман байдлаар мэдээлэл өгөх /ярилцлагын хуудсаар баримтжуулах/;
 - 2.1.1.5 И-мэйл хаягаар /энэ журмын 2.2.3-д заасны дагуу зөрчлийн төрлөөс хамааран холбогдох и-мэйл хаягт/;
 - 2.1.1.6 Албан бичгээр /Өргөдөл/;


2.2 Шүгэл үлээж мэдээлэл өгөхөд тавигдах шаардлага

- 2.2.1 Шүгэл үлээгч нь хувь хүний болон нийтийн эрх ашгийн төлөө шүгэл үлээж, мэдээллийг цахим мэйлээр болон шүгэл үлээх системээр, албан бичгээр, байгууллагад байршуулсан тусгай хайрцагт хийж өгч болно.
- 2.2.2 Шүгэл үлээгч мэдээлэл өгөхдөө дараах мэдээллүүдийг багтаасан байна. Үүнд:
- 2.2.2.1 Огноо;
 - 2.2.2.2 Тухайн зөрчил, үл тохирлын талаар дэлгэрэнгүй агуулга, зөрчигдөж буй асуудал;
 - 2.2.2.3 Нотлох баримт /дүрс бичлэг, зураг, бичлэг, дуу бичлэг, харилцсан и-мэйл, чат, захианы зураг гэх мэт/;
 - 2.2.2.4 Шүгэл үлээгчийн и-мэйл, холбоо барих утасны дугаар /нууцлахыг хүссэн бол шаардлагагүй/;
 - 2.2.2.5 Хувийн болон нийтийн эрх ашгийг хохироосон, эсхүл хохироож болзошгүй, үйлдэл хийсэн хувь хүн болон оролцогч талуудын нэр, албан тушаал;
 - 2.2.2.6 Хувийн болон нийтийн эрх ашгийг хохироосон, эсхүл хохироож болзошгүй нөхцөл байдал, үйлдлийн тухай тайлбар, түүнд холбогдох нотлох баримт;
- 2.2.3 Шүгэл үлээгчийн мэдээлэл нь дараах төрлүүдтэй байна. Үүнд:

№	Зөрчлийн төрлүүд	Зөрчлийн мэдээлэл хүлээн авагч
1	ТУЗ-тэй холбоотой зөрчил	Нэр дэвшүүлэх хороо /nomination@gobi.mn/
2	НДХ-той холбоотой зөрчил	ТУЗ /board@gobi.mn/, ТУЗ-ийн нарийн бичгийн дарга /boardsecretary@gobi.mn/
3	Менежмент багтай холбоотой зөрчил	Нэр дэвшүүлэх хороо /nomination@gobi.mn/
4	ЁЗХ-той холбоотой зөрчил	Нэр дэвшүүлэх хороо /nomination@gobi.mn/
5	Ёс зүйн кодтой холбоотой зөрчил	Ёс зүйн хороо /wb@gobi.mn/, Нийцлийн менежер /compliance.sdd@gobi.mn/
6	Нийтийн эрх ашгийг хохироосон зөрчил	
7	Хувь хүний эрхэд халдсан зөрчил	
8	Авлига ашиг сонирхлын зөрчил	
9	Залилан мэхлэхтэй холбоотой зөрчил	
10	Эрх мэдлээ урвуулан ашиглахтай холбоотой зөрчил	
11	Мэдээллийн аюулгүй байдлын зөрчил	
12	Хувийн нууцыг хамгаалахтай холбоотой зөрчил	
13	Ялгаварлан гадуурхахтай холбоотой зөрчил	
14	Ажлын байрны дарамт, хавчлагатай холбоотой зөрчил	
15	Оюуны өмчийг хамгаалахтай холбоотой зөрчил	
16	Компанийн өмч, бүртгэлтэй холбоотой зөрчил	

2.2.4 Шүгэл үлээгч нь шүгэл үлээх зааварчилгаа мэдээллийг шүгэл үлээх системийн тусгай дугаарт /70048888-/4// холбогдон шүгэл үлээх системийн талаар болон өөрийн мэдээлсэн мэдээллийн явц, хэрхэн шийдвэрлэгдсэн талаар лавлах боломжтой. Нийцлийн менежер шүгэл үлээгчид хэрхэн шүгэл үлээх талаар тайлбар өгч, мэдээллээр хангана. Нийцлийн менежер заавар зааварчилгаа, мэдээлэл өгөхдөө бүртгэл хөтөлнө.

2.2.5 Шүгэл үлээгч нь мэдээлэл өгөхдөө энэ журмын 2.2.2.4-т заасан өөрийн мэдээллийн нууцлах эсэх талаар сонголтоо хийсэн байна.

	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: center;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---

- 2.2.6 Шүгэл үлээгч нь өөрийн мэдээллийг ил болгохгүйгээр хууль ёсны төлөөлөгчөөр дамжуулан өөрийн нэрийн өмнөөс нийтийн эрх ашгийн төлөө шүгэл үлээж мэдээлэл өгч болно.
- 2.2.7 Шүгэл үлээгч нь өөрийн мэдээллийг ил болгохгүйгээр нийтийн эрх ашгийн төлөө шүгэл үлээх болсон үндэслэл, өөрийн хувийн мэдээллийг агуулсан захидлыг шүгэл үлээх мэдээлэлд хавсаргаж болох бөгөөд мэдээлэл болон захидлыг хүлээн авсан нийцлийн менежер захидлыг битүүмжлэн хадгалж, шийдвэрлүүлнэ.

2.3 Мэдээллийг хүлээн авах, ангилах, илгээх

- 2.3.1 Мэдээллийг хүлээн авах, бүртгэх
- 2.3.1.1 Шүгэл үлээгч мэдээллийг мэдээлэл хүлээн авагчид хүргүүлнэ.
- 2.3.1.2 Зөрчлийн мэдээлэл хүлээн авагч нь ТУЗ, ТУЗ-ийн нарийн бичгийн дарга, НДХ, ЁЗХ, Нийцлийн менежер байна.
- 2.3.2 Мэдээллийг ангилах, илгээх
- 2.3.2.1 Мэдээлэл хүлээн авагч нь энэ журмын 2.2.2-т заасан мэдээллийг бүрдүүлсний дараа ТУЗ болон Менежмент баг, ЁЗХ-той холбоотой зөрчлийг НДХ-ны хаягт буюу /nomination@gobi.mn/ хаягт илгээнэ.
- 2.3.2.2 НДХ-той холбоотой зөрчлийн мэдээллийг ТУЗ-н бүх гишүүдийн хаягт /board@gobi.mn/ болон ТУЗ-ийн нарийн бичгийн даргад /boardsecretary@gobi.mn/ илгээнэ.
- 2.3.2.3 Бусад ёс зүйн зөрчил, Хууль эрх зүйн шаардлага, Үүрэг амлалтын зөрчилтэй холбоотой мэдээллийг ЁЗХ /Нийцлийн менежер, ёс зүйн үлгэр жишээ ажилтны төлөөлөл/-д /wb@gobi.mn/, /compliance.sdd@gobi.mn/ хаягт илгээнэ.
- 2.3.2.4 Гэмт хэргийн шинж чанартай, ноцтой зөрчлийг Хуулийн хэлтэст мэдэгдэж шийдвэрлүүлнэ.

2.4 Зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэх

- 2.4.1 Шүгэл үлээгчээс зөрчлийн мэдээлэл ирснээс хойш 60 хоногийн дотор зөрчлийг шийдвэрлэн, засаж сайжруулах арга хэмжээ авсан байна.
- 2.4.2 ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ-ны гишүүд нь зөрчил үл тохирлын анхдагч шалтгааныг олох, шийдвэрлэхдээ хурал зохион байгуулж зөрчлийн шалтгааныг хэлэлцэж, залруулах шийдвэр гаргана.
- 2.4.3 Залруулах шийдвэр гарснаас хойш 30 хоногийн дотор засаж, сайжруулах арга хэмжээг авна.


- 2.4.4 Нотлох баримтгүй ч байгууллагад эрсдэл учруулахаар 1-с олон хэд хэдэн удаагийн давтамжтай зөрчил, үл тохирлыг шууд Нийцлийн менежер хандан ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ-д мэдэгдэж яаралтай шийдвэрлүүлнэ.
- 2.4.5 ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ-ны гишүүд нь зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэхдээ үнэнч, шударгаар гүйцэтгэж үндэслэл бүхий шийдвэр гаргана.
- 2.4.6 Гишүүд нь зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэрлэхдээ дийлэнхийн саналаар нэгдмэл саналд хүрээгүй бол шийдвэрийг дахин хэлэлцэж, санал хураана.
- 2.4.7 ТУЗ, НДХ, ЁЗХ нь зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэр гаргахдаа ёс зүйтэй шийдвэр гаргалтын зарчмыг баримтална. Үүнд: Нотлох баримт, үндэслэлд тулгуурлан зөрчилд дүн шинжилгээ хийнэ. Шалтгааныг илрүүлэхдээ шаардлагатай мэдээллийг цуглуулна. Цуглуулсан мэдээллийг үндэслэн боломжит шийдлүүдийг боловсруулж, шийдлийг үнэлэн боломжит шийдэлд санал хураан шийдвэрийг батална.
- 2.4.8 Зөрчил, үл тохирлын шийдвэрийг гишүүд цааш задруулахгүй байх, нууцлах үүрэгтэй.
- 2.4.9 Зөрчлийн шалтгааныг илрүүлэх, шийдвэрлэх явцад зөрчлийг нягтлан шалгах, зөрчлийг дахин тодруулах шаардлагатай тохиолдолд ДАХ, Хуулийн хэлтэстэй хамтран нягтлан шалгаж болно.

2.5 Мэдээлэл цуглуулах, боловсруулах, ашиглахад баримтлах зарчим

- 2.5.1 Хүний эрх, эрх чөлөөг зөрчихгүй байх;
- 2.5.2 Хүний эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хүндэтгэх;
- 2.5.3 Ялгаварлан гадуурхахгүй байх;
- 2.5.4 Мэдээллийг хуульд заасан үндэслэлээр, эсхүл мэдээллийн эзний зөвшөөрлийн дагуу цуглуулах, боловсруулах, ашиглах;
- 2.5.5 Мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах;
- 2.5.6 Мэдээллийн үнэн зөв, бүрэн бүтэн байдлыг алдагдуулахгүй байх.

2.6 Шийдвэрийн дагуу хэрэгжүүлэлт, сайжруулалт хийх

- 2.6.1 Нийцлийн менежер нь ТУЗ, НДХ болон ЁЗХ-оос зөрчил, үл тохирлын шийдвэрийн мэдээллийг хүлээн авна.
- 2.6.2 Хүлээн авсан шийдвэрийг холбогдох алба, хэлтэс, нэгжид мэдэгдэн шийдвэрийг хэрэгжүүлнэ.

	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: center;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---

- 2.6.3 Тухайн алба, хэлтэс, нэгж нь зөрчил, үл тохирлыг залруулах шийдвэрийн дагуу нийцлийн менежертэй хамтран шийдвэрийг хэрэгжүүлж, нийцлийн менежер хяналт хийнэ.
- 2.6.4 Нийцлийн менежер зөрчил, үл тохирлын хэрэгжүүлэлт сайжруулалтын мэдээллийг нэгтгэн дүгнэж, улирал бүр тайлан бэлтгэж тайлагнана.

2.7 Шүгэл үлээгчтэй харилцах, мэдээлэл бүртгэх

- 2.7.1 Нэмэлт нотлох баримт шаардлагатай бол шүгэл үлээгчтэй холбогдож тодруулах ажлыг нийцлийн менежер хариуцна.
- 2.7.2 Нийцлийн менежер нь хэрэгжүүлэлт, сайжруулалтын үр дүнгийн мэдээллийг шүгэл үлээгч эргэн авахыг хүссэн бол шүгэл үлээгчид танилцуулна.

2.8 Бүртгэл хөтлөх, тайлагнах, баримт бичгийг хадгалах

- 2.8.1 Нийцлийн менежер нь шүгэл үлээх системийн үйл ажиллагаатай холбоотой баримт бичгийг хадгалах үүрэгтэй.
- 2.8.2 Нийцлийн менежер нь шүгэл үлээгчийн мэдээллийн явцын мэдээг шүгэл үлээх системийн <http://192.168.80.21:9000/dashboard/answer> хаягт тухай бүрт оруулан хөтөлнө.
- 2.8.3 Шүгэл үлээхтэй холбоотой бүхий л мэдээллийг байгууллагын нууцад тооцох бөгөөд мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангаж ажиллана. Тухайн алба, хэлтэс нэгжийн зөрчил, үл тохирлыг арилгах талаар нийцлийн менежертэй хамтран хэлэлцэж хяналт хийнэ.
- 2.8.4 Нийцлийн менежер нь байгууллагын нууцыг чандлан хадгалах үүрэгтэй.
- 2.8.5 Шүгэл үлээгчийн бүртгэл хөтлөх, тайлагнах, баримт бичгийг хадгалахдаа шүгэл үлээгчийн бүртгэлийн дугаараар хаяглагдан, мэдээллийн явцыг системд хянан мэдээлж, зөрчлийн дэлгэрэнгүйг хавсаргаж хадгална.

3. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ОРОЛЦОО

3.1 ТУЗ-ийн гишүүдийн оролцоо

- 3.1.1 ТУЗ-ийн гишүүд нь зөрчил, үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэр гаргахдаа Говь ХК-ийн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн үйл ажиллагааны журам /Ж-ТУЗ-26-02/-д заасны дагуу хуралдаж, шийдвэр гаргана.
- 3.1.2 ТУЗ нь хэлэлцсэн асуудлынхаа хүрээнд дүгнэлт, шийдвэр гарган Нэр дэвшүүлэх хороо болон Компанийн Гүйцэтгэх удирдлагын багт үүрэг даалгавар, санал зөвлөмжийг хүргүүлж, хэрэгжилтэд нь хяналт тавина.

3.2 Нэр дэвшүүлэх хорооны оролцоо


- 3.2.1 Нэр дэвшүүлэх хорооны гишүүд нь зөрчил үл тохирлын шалтгааныг олох, шийдвэр гаргахдаа Говь ХК-ийн Нэр дэвшүүлэх хорооны үйл ажиллагааны журам /Ж-ТУЗ-128-01/-д заасны дагуу хуралдаж, шийдвэр гаргана.
- 3.2.2 НДХ нь хэлэлцсэн асуудлынхаа хүрээнд дүгнэлт, шийдвэр гарган ТУЗ-ийн гишүүд болон Компанийн Гүйцэтгэх удирдлагын багт үүрэг даалгавар, санал зөвлөмж, удирдамжийг хүргүүлж, хэрэгжилтэд нь хяналт тавина.
- 3.2.3 Шаардлагатай тохиолдолд зөрчлийн мэдээллийн дагуу нэмэлт баталгаажуулалт хийлгэх хүсэлтийг ДАХ-т гаргаж болохоос гадна зөрчлийн талаар ТУЗ-ийн хурлаар хэлэлцүүлэх хүсэлт гаргаж болно.

3.3 Дотоод аудитын хэлтсийн оролцоо

- 3.3.1 ДАХ-ээс ЁЗХ-ны гишүүдийн сонгууль болон дахин сонгуульд хөндлөнгийн ажиглагчаар оролцоно. ЁЗХ-с сонгууль хийх бүрт ДАХ-т мэдээллийг урьдчилан мэдэгдэж байна.
- 3.3.2 Шаардлагатай тохиолдолд НДХ болон ЁЗХ-ны зүгээс зөрчлийн мэдээллийн дагуу нэмэлт баталгаажуулалт хийлгэх хүсэлтээ ДАХ-т гаргаж болно.
- 3.3.3 ДАХ-ийн зүгээс дээрх хүсэлтийн дагуу баталгаажуулалт хийх эсэхийг харилцан тохиролцсоны үндсэн дээр шаардлагатай гэж үзвэл баталгаажуулалт хийнэ.
- 3.3.4 Баталгаажуулалт хийх ажлын хамрах хүрээнээс хамааран ажиллах нөөц, хугацааг тодорхойлон ажлын 5 өдөрт хийж болохоор бол хэлтсийн дарга шийдвэр гарган баталгаажуулна. Харин ажлын 6 болон түүнээс олон хоног хийхээр бол Эрсдэл аудитын хороонд танилцуулж шийдүүлнэ.
- 3.3.5 ДАХ-ээс давтан баталгаажуулалт хийж байгаа тохиолдолд уг журмын 2.4.1-д заасан хугацаа сунгагдаж болно.
- 3.3.6 ДАХ-ээс гарсан баталгаажуулалтын дүгнэлт нь хүсэлт гаргагчид хүргэгдэнэ.

3.4 Ёс зүйн хорооны оролцоо

- 3.4.1 Компанийн ажилтнуудад бизнесийн ёс зүйн хэм хэмжээг мөрдүүлэн хэвшүүлэх, ёс зүйн хэм хэмжээг зөрчсөн тухай аливаа гомдол, мэдээллийг хүлээн авч, түүний үндэслэлийг шалган тогтоож, дүгнэлт гаргах чиг үүрэг бүхий орон тооны бус, байнгын ЁЗХ ажиллана.
- 3.4.2 Компанийн түвшинд бизнесийн ёс зүйн кодын хэрэгжилтийг хангах, ёс зүйн хэм хэмжээнүүдийг сахиулах, бизнесийн ёс зүйн аливаа зөрчлөөс урьдчилан

	ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ	Дугаар: Ж-ТХХ-110-02
---	--	-------------------------

сэргийлэх, ажилтнуудад ёс зүйтэй холбоотой мэдлэг, мэдээлэл олгох, сургалт явуулах зэрэг арга хэмжээг төлөвлөх, санаачлах, удирдан зохион байгуулах, тайлагнах чиг үүрэгтэй.

- 3.4.3 ЁЗХ-ны ажиллагааны үндсэн зохион байгуулалтын хэлбэр нь хурал байх бөгөөд хурал нь ээлжит болон ээлжит бус байж болно.
- 3.4.4 ЁЗХ-ны үйл ажиллагааг Говь ХК-ийн Ёс зүйн кодын хэрэгжилтийг зохицуулах журам /Ж-ТХХ-143-01/-д заасны дагуу зохицуулна.

4. ЭРХ, ХАРИУЦЛАГА

4.1 Шүгэл үлээгчийн эрх


- 4.1.1 Шүгэл үлээгч нь нийтийн эрх ашгийн төлөө шүгэл үлээсэнтэй холбоотойгоор бусдын өс хонзон, ялгаварлан гадуурхалт, түүнд хохирол учруулах, хохирол учруулж болзошгүй аливаа хэлбэрийн залхаан цээрлүүлэлтээс ангид байна.
- 4.1.2 Шүгэл үлээгч нь хувийн мэдээллээ бусдад ил болгох зөвшөөрөл олгосноос бусад тохиолдолд мэдээллийг нууцална.
- 4.1.3 Шүгэл үлээгчийн хувийн мэдээллийг зөвшөөрөлгүйгээр задруулсан тохиолдолд гомдол гаргах эрхтэй.

4.2 Шүгэл үлээгчийн хариуцлага

- 4.2.1 Өөрт болон өөрийн хамаарал бүхий хүн болон байгууллагад давуу байдал бий болгох зорилгоор шүгэл үлээсэн бол хариуцлага хүлээнэ.
- 4.2.2 Хүний нэр төр, алдар хүнд, байгууллагын нэр хүндэд халдах зорилгоор шүгэл үлээсэн бол хариуцлага хүлээнэ.
- 4.2.3 Шийдэгдээгүй зөрчил болон илт худал мэдээллийг олон нийтэд тараасан бол хариуцлага хүлээнэ.
- 4.2.4 Шүгэл үлээгч нь утсаар холбогдон зөрчлийн шийдвэрлэгдэх явцын талаар мэдээлэл авахдаа мэдээлэл хүлээн авагчтай зүй бус харилцвал хариуцлага хүлээнэ.

4.3 Мэдээлэл хүлээн авагчийн эрх

- 4.3.1 Мэдээлэл хүлээн авагч нь шүгэл үлээгчийн мэдээллийг хүлээн авахдаа зөрчилтэй холбоотой мэдээллийг лавлан асуух эрхтэй.
- 4.3.2 Шүгэл үлээгч нь мэдээлэл хүлээн авагчтай зүй бус харилцсан тохиолдолд шүгэл үлээгчийн мэдээллийг хүлээн авахгүй байх эрхтэй.

	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: center;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---


4.3.1 Мэдээлэл хүлээн авагчтай шүгэл үлээгч зүй бус харьцаж байгаа тохиолдолд баталгаажуулах зорилгоор тэмдэглэл хөтлөх, нотлох баримт үйлдэх эрхтэй.

4.4 Мэдээлэл хүлээн авагчийн хариуцлага

- 4.4.1 Мэдээлэл хүлээн авагч нь шүгэл үлээгчийн мэдээлэл болон НДХ, ЁЗХ-ны зөрчил, үл тохирлыг илрүүлэх, шалтгааныг олох, шийдвэр гаргах үйл ажиллагаа, шийдвэртэй холбоотой нууцыг задруулахыг хориглоно.
- 4.4.2 Зөрчил, үл тохиролтой холбоотой мэдээллийг чандлан хамгаалж, аюулгүй байдлыг хангана. Хэрэв нууцыг задруулсан бол компанийн нууцын тухай журмын дагуу хариуцлага тооцно.
- 4.4.3 Шүгэл үлээгчийн хувийн мэдээлэл болон зөрчил, үл тохиролтой холбоотой мэдээллийн нууцыг чандлан хамгаална.
- 4.4.4 Шүгэл үлээхтэй холбоотой үйл ажиллагаанд оролцохдоо сэтгэл хөдлөлөөр бус, үнэнч шударга байх зарчмыг баримтална.
- 4.4.5 Оролцогч талууд, сонирхогч талуудаас хараат бус байна.
- 4.4.6 Мэдээлэл хүлээн авагч нь шүгэл үлээхтэй холбоотой бүхий л үйл ажиллагаанд оролцохдоо хүний эрх, эрх чөлөөг хамгаалж, шударга ёсыг ханган, байгууллагын ёс зүйн кодыг баримтална.

4.5 Оролцогч талуудын хариуцлага

- 4.5.1 Оролцогч талууд нь уг журмын 1.4-т заасан зарчмыг баримтална.
- 4.5.2 Оролцогч талууд нь ашиг сонирхлын зөрчил гаргах, нууц задруулах, авлига, ашиг сонирхлын зөрчилтэй санал оруулсан зэрэг Ёс зүйн кодын зөрчил гаргасан тохиолдолд Говь ХК-ийн Ёс зүйн кодын 5.2-т заасны дагуу шийдвэрлэнэ.
- 4.5.3 Шүгэл үлээгчийн мэдээлэл нь Говь ХК-ийн Ёс зүйн кодын 5.2.3-т зааснаар худал, хуурмаг, нэр хүндэд халдсан мэдээлэл өгсөн бол Хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу ажлаас халах хүртэл сахилгын шийтгэл оногдуулна.
- 4.5.4 Цалин хөлсийг бууруулах, ажлын үр дүнг үнэлэх болон шагнал, урамшуулал олгоход ялгаварлан гадуурхах, шүгэл үлээгчийн зөвшөөрөлгүйгээр хяналт шалгалт хийх, хяналт шалгалтын үр дүнг ил болгохыг хориглоно.
- 4.5.5 НДХ болон ЁЗХ нь зөрчил, үл тохирлыг илрүүлэх, шалтгааныг олох, шийдвэр гаргах үйл ажиллагаа, шийдвэртэй холбоотой нууцыг задруулахыг хориглоно.
- 4.5.6 ЁЗХ нь НДХ-той шийдвэр гаргалтад хамтарч ажиллана.
- 4.5.7 ДАХ өөрийн хийсэн баталгаажуулалтын бодитой эсэх дээр хариуцлага хүлээнэ.

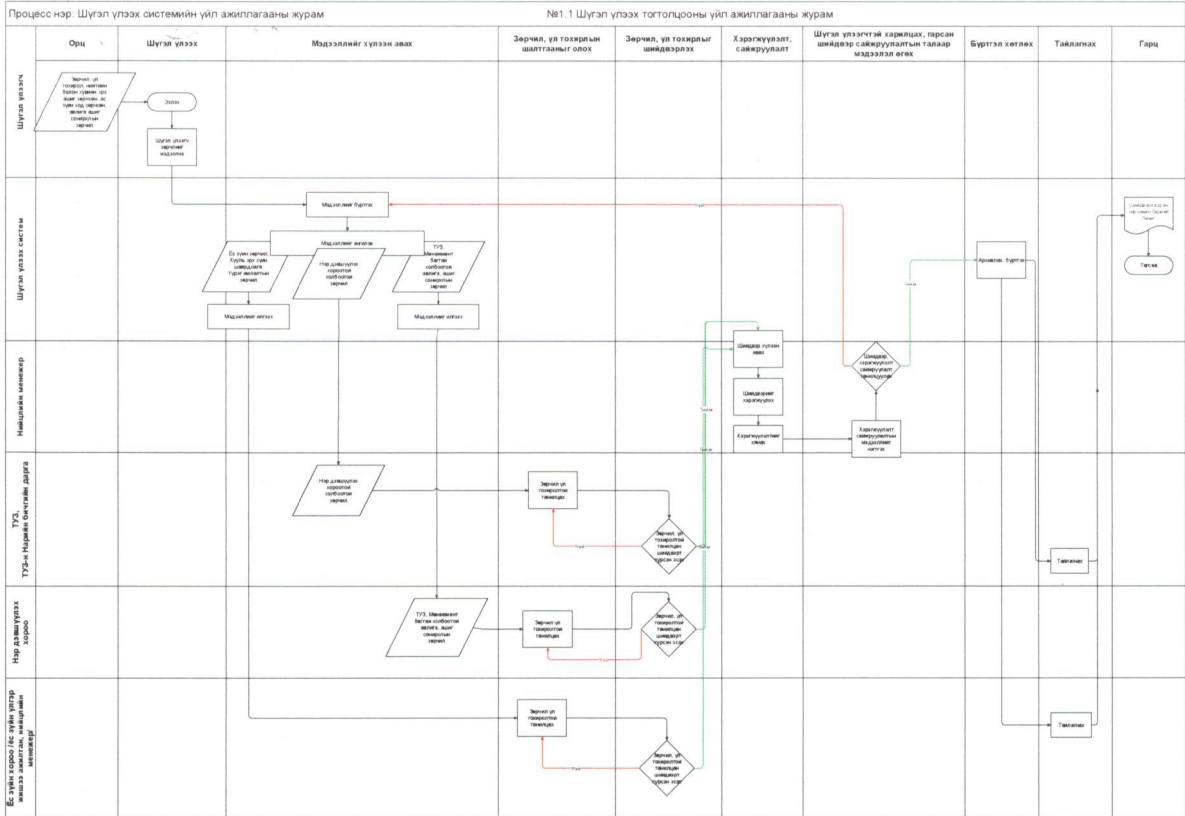
	ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ	Дугаар: Ж-ТХХ-110-02
---	--	-------------------------


- 4.5.8 Шүгэл үлээгчийн мэдээллийн дагуу тодруулга авах, уулзалт зохион байгуулах, ярилцлага хийхдээ дуу хураагуур ашиглаж болох ба энэ талаар ярилцагч талууд харилцан тохиролцож зөвшөөрсөн байх ёстой.
- 4.5.9 Зөрчлийн мэдээллийг тодруулахдаа оролцогч талын нэр, хувийн мэдээллийг дурдахгүй. Шаардлагатай тохиолдолд буюу шүгэл үлээгчийн зөвшөөрлөөр түүний нэр, албан тушаал болон зөрчилд холбоотой хүмүүсийн талаарх мэдээлэл зэргийг дурдаж болно.
- 4.5.10 Зөвхөн тухайн үйлдэлтэй холбоотой үнэн зөвийг тодруулахдаа зөрчил гаргасан болон зөрчил болж байх явцад хамааралтай хүнээс асуулт асууж, тодруулга авах эрхтэй.
- 4.5.11 Тодруулга авахдаа ажилтныг залхаан цээрлүүлэх, илт буруутгасан өнгө аястай, шийдвэрийг тухайн хүнд тохож, тулгасан байдлаар харилцахыг хориглоно.
- 4.5.12 Тодруулга нь зөвхөн зөрчлийн талаарх мэдээллийг дэлгэрүүлэн лавлах, асуух, харилцан ярилцах шинж чанартай байх бөгөөд аль нэг талын байр сууринаас хандахгүй.

ТӨГСӨВ.

5. ХАВСРАЛТ

Хавсралт №1 Шүгэл үлээх системийн үйл ажиллагааны процессын зураглал



	<p style="text-align: center;">ШҮГЭЛ ҮЛЭЭХ ТОГТОЛЦООНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ</p>	<p style="text-align: center;">Дугаар: Ж-ТХХ-110-02</p>
---	--	---

Хавсралт №2 Зөрчил, үл тохирлын бүртгэл

Шүгэл үлээх системээр ирсэн бүртгэл

№	Шүгэл үлээх системийн дугаар	Мэдээлэл ирсэн хугацаа	Мэдээллийн төрөл	Мэдээлэгч /Оролцогч тал/	Шүглийн мэдээлэлтэй холбоотой газар, хэлтэс	Шийдвэрлэсэн газар	Мэдээлэл ирсэн хугацаа	Хэрхэн шийдвэрлэсэн	Тэмдэглэл
1									
2									

Бусад эх сурвалжаар (И-мэйл болон утас, гар өргөдөл) ирсэн мэдээлэл

№	Мэдээллийн төрөл	Мэдээлэгч /Оролцогч тал/	Шүглийн мэдээлэлтэй холбоотой газар, хэлтэс	Шийдвэрлэсэн газар	Мэдээлэл ирсэн хугацаа	Хэрхэн шийдвэрлэсэн	Тэмдэглэл
1							
2							

Бүртгэл гаргасан:

Хянасан: