



БАГАНУУР ЗҮҮН ӨМНӨД БУСИЙН
ЦАХИЛГААН ТҮГЭЭХ СҮЛЖЭЭ
ТӨРИЙН ӨМЧИТ ХУВЬЦААТ КОМПАНИЙН
ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2018 оны 01 сарын 15 өдөр

Дугаар 4/09

Улаанбаатар хот

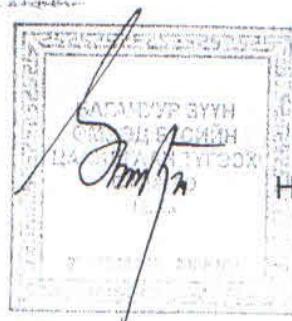
Журам батлах тухай

Монгол улсын Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 1 дүгээр зүйл, "Цахилгаанаар зохицуулалттай хангах тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч-хэрэглэгч хоорондын аж ахуйн харилцааны дүрэм"-ийн 3.7 дахь заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Компанийн хэмжээнд "Хэрэглэгчид үзүүлэх үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, санал, гомдол хүлээж авах, шийдвэрлэх, тайлагнах журам"-ыг хавсралтаар баталсугай.
2. Хэрэглэгчид үзүүлэх үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, санал, гомдол хүлээж авах, шийдвэрлэх, тайлагнах журмыг өдөр тутмын үйл ажиллагаанд мөрдөж ажиллахыг Хангах үйл ажиллагаанд харьяалагдах нийт ажилтнуудад үүрэг болгосугай.
3. Журмын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг Санхүү, хангах үйл ажиллагаа хариуцсан дэд захирал /Ж.Ганбаатар/-д үүрэг болгосугай.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРАЛ

Н.ТАВИНБЭХ



00000000474

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН: 2018 ОНЫ 01 САРЫН
15.-НЫ ӨДРИЙН 01/01 дугаар тушаалын
ХАВСРАЛТ

ХЭРЭГЛЭГЧИД ҮЗҮҮЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ
ХОЛБООТОЙ ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ ГОМДОЛ
ХҮЛЭЭЖ АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ТАЙЛАГНАХ
ЖУРАМ

Нэг. Зорилго

- 1.1. Хангах тусгай зөвшөөрлийн хүрээнд хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, санал гомдлыг хүлээж авах, шийдвэрлэх, тайлагнах, түргэн шуурхай, соёлтой үйлчилгээг үзүүлэх, ажиллагсадын сахилга бат, хариуцлага, хяналтыг сайжруулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

Хоёр. Холбогдох баримт бичиг

- 2.1. Энэхүү журмыг мөрдөхөд доорхи эрх зүйн актуудыг удирдлага болгоно.
Үүнд:

- 2.1.1. "Эрчим хүчний тухай хууль" Монгол улс, 2001 он
- 2.1.2. "Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль" Монгол улс, 1995 он
- 2.1.3. "Цахилгаан эрчим хүч хэрэглэх дүрэм" Засгийн газрын 263 дугаар тогтоол 1 дүгээр хавсралт, 2001 он
- 2.1.4. "Цахилгаанаар зохицуулалттай хангах тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч – хэрэглэгч хоорондын аж ахуйн харилцааны дүрэм" ЭХЗХ-ны 317 дугаар тогтоол 1 дүгээр хавсралт, 2015 он
- 2.1.5. "Цахилгаанаар хангагчаас хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний шаардлага" MNS 5872:2008, СХЗҮЗ-ийн 35 дугаар тогтоол, 2008.11.27

3. Мөрдөх ажилтнууд

- 3.1. Компанийн салбар, нэгж хэсгүүдийн Хангах үйл ажиллагаанд харьяалагдах нийт ажилтнууд

- 3.2. Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвийн дуудлагын монтёрууд
- 3.3. Компанийн салбар, нэгж хэсгүүдийн бичиг хэрэг хариуцсан ажилтнууд
- 3.4. Ажлын зайлшгүй шаардлагаар өргөдөл, гомдол, саналыг шилжүүлэн авсан албан тушаалтан

Дөрөв. Хэрэглэгдэх нэр томъёонууд

- 4.1. “хангагч” гэж эрчим хүчний зохицуулалттай, эсхүл зохицуулалтгүй хангалт эрхлэх тусгай зөвшөөрөл бүхий хуулийн этгээдийг;
- 4.2. “хэрэглэгч” гэж эрчим хүчээр хангах гэрээнд эрчим хүчийг худалдан авах эрхтэйгээр оролцож байгаа иргэн, хуулийн этгээдийг;
- 4.3. “гомдол” гэж төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;
- 4.4. “өргөдөл” гэж дээрхи заалтад зааснаас бусад асуудлаар төрийн байгууллага, албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг;
- 4.5. “санал” гэж төрийн ба нутгийн удирдлагын байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар иргэний гаргасан хүсэлтийг;
- 4.6. “өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх” гэж өргөдөл, гомдолд дурдсан асуулдлыг бүх талаас нь судлан үзэж, түүний дагуу хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, хууль журманд заасан хугацаанд багтаан хариу өгөхийг хэлнэ.

Тав. Өргөдөл, гомдол гаргах

- 5.1. Хэрэглэгч өргөдөл, гомдлыг төрийн албан ёсны хэлээр бичгээр буюу амаар гаргаж болно. Өргөдөл, гомдлыг цахим сүлжээгээр дамжуулан гаргаж болно.
- 5.2. Хэрэглэгч санал, гомдлыг дараах албан ёсны санал гомдол хүлээж авах утсаар Даваа – Баасан гаригийн 08.00 – 17.00 цагийн хооронд өгч болно. Үүнд:

Компани – 70213895

Багануур ЦТСС – 70210404

Хэнтий ЦТСС – 70562323

Говьсүмбэр ЦТСС – 70543702

Дундговь ЦТСС – 70592500

Дорноговь ЦТСС – 70522327

5.3. Амаар биечлэн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч байгаа ажилтан тэмдэглэн авч, өргөдөл, гомдол гаргагчийн гарын үсгийг зуруулна. Гарын үсгээ зурж чадахгүй бол энэ тухай тэмдэглэнэ.

5.4. Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд овог, нэр, оршин суугаа газрын хаяг, холбоо барих утасны дугаараа бичиж, гарын үсгээ зурна. Хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар гарын үсгээ зурж чадахгүй бол бусдаар төлөөлүүлэн зурж болно.

Зургаа. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах, бүртгэх

6.1. Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв /ХҮТ/-ийн байранд ирж амаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг түүнийг хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтан тэмдэглэн авч, тусгай бүртгэлд бүртгэн, өргөдөл, гомдол гаргагчаар гарын үсэг зуруулж баталгаажуулна.

6.2. Бичгээр болон цахим сүлжээгээр дамжуулан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг тухайн салбар, нэгж хэсгийн бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан хүлээн авч бүртгэн, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлнэ.

6.3. Өргөдөл, гомдлыг эрх бүхий албан тушаалтан шууд хүлээн авч болно.

6.4. “Нууц”, “гарт нь” гэж хаягласан өргөдөл гомдлыг тухайн албан тушаалтанд шууд өгнө.

6.5. Өргөдөл, гомдлыг энэ зүйлийн 3, 4 дэх хэсэгт зааснаар хүлээн авсан албан тушаалтан дараах журмыг биелүүлнэ;

а/ өөрийн эрх хэмжээнд хамаарах өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш, түүнчлэн албан тушаалтан томилолтоор өөр газар ажиллаж байгаа болон ирснээс хойш ажлын нэг өдөрт багтаан энэ зүйлд заасан бүртгэлд бүртгүүлнэ;

6/ ирсэн өргөдөл, гомдолд албан тушаалтныг өөрий нь холбогдуулсан, эсхүл өргөдөл, гомдол тухайн албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарахгүй бол энэ зүйлийн 2 дахь хэсэгт заасан ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

6.6. Санал, гомдол хүлээж авах утсаар ирсэн гомдлыг хүлээж авсан ажилтан тусгай журнал дээр тэмдэглэж холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн өгч ажиллана.

Долоо. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх

7.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан дараах байдлаар хянан үзнэ.

1/ өргөдөл, гомдол нь тухайн албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах болон албан ёсоор хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүрээний дагуу асуудлаар гаргасан эсэхийг тогтооно;

2/ өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй бөгөөд хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүрээний дагуу асуудлаар гаргаагүй өргөдөл, гомдлыг харьяалах алба, хэлтэс, нэгжид нь ажлын 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ;

3/ өөрийн харьялан шийдвэрлэвэл зохих өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрт дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газраас магадлах, судалгаа, тодорхойлолт шаардан авах зэрэг үйл ажиллагаа явуулна;

4/ өргөдөл, гомдол гаргагчаас тодруулах боломжтой нотлох акт, баримт сэлтийг шаардан авч болно.

Найм. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах

8.1. Дор дурдсан үндэслэл байвал өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байж болно:

1/өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр хаяггүй;

2/бага насын хүмүүс буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол;

3/ тухайн байгууллага, албан тушаалтанд иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй;

4/өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа.

8.2.Өргөдөл, гомдол нь энэ журмын 5 дугаар зүйлд заасан шаардлагыг хангаагүй, хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүрээний дагуу асуудлаар гаргаагүй бөгөөд үүний улмаас өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй бол уг шаардлагыг хангахыг мэдэгдэж, түүнийг өргөдөл, гомдол гаргагчид З хоногийн дотор буцаана.

Ес.Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

9.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг тухайн байгууллагын удирдах албан тушаалтан 30 хүртэл хоногоор нэмж 1 удаа сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид заавал мэдэгдэнэ.

9.2. Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

9.3. Цахилгаан хангамжийн талаар хэрэглэгчээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хэргхэн шийдвэрлэсэн тухай хариуг хангагч нь тэдгээрийг хүлээн авснаас хойш доорхи хүснэгтэд заасан хугацаанд албан ёсоор өгнө.

Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх хугацаа

д/д	Өргөдөл, гомдлын агуулга	Хариу өгөх хугацаа
1	Гамшгаас бусад шалтгаанаар цахилгаан хангамжийг 24 цагаас дээш хугацаагаар тасалдуулсан;	3 хоногийн дотор;
2	Тооцооны хэмжих хэрэгсэлтэй холбоотой;	3 хоногийн дотор;
3	Цахилгааны төлбөр төлөөгүй болон хууль зөрчсөнөөс үүдэж цахилгаан тасалсантай холбоотой;	5 хоногийн дотор;
4	Стандартын шаардлага хангаагүй цахилгаанаар хангасан;	14 хоногийн дотор;
5	Цахилгааны төлбөр тооцоотой холбоотой;	14 хоногийн дотор;
6	Техникийн нэхцэл олгох болон шинэ холболтын тухай;	14 хоногийн дотор;
7	Хангагчийн үйл ажиллагаатай холбоотой;	14 хоногийн дотор;
8	Хангагчийн ажиллагсадтай холбоотой;	7 хоногийн дотор;
9	Цахилгаан түгээх сүлжээнд гарсан гэмтлийн улмаас хэрэглэгчийн тоног төхөөрөмж, цахилгаан хэрэгсэл гэмтсэн тухай;	5 хоногийн дотор акт тогтооно;
10	Хүчдлийн тувшин зөвшөөрөгдөх хэмжээнээс ихэссэн тухай;	24 цагийн дотор;
11	Хүчдлийн тувшин зөвшөөрөгдөх хэмжээнээс буурсан тухай;	7 хоногийн дотор;

Арав. Мэдээ тайлан гаргалт, өргөдөл гомдолд судалгаа, дүгнэлт хийх

10.1. Салбаруудын XYT болон Хангах хэсгүүд нь өргөдөл, санал гомдлын мэдээллийн санг бүрдүүлэн байнга, тасралтгүй хөтлөн ажиллаж, сар бүрийн эхний 5 хоногт багтаан өмнөх сард ирсэн өргөдөл, санал гомдлын тайлан нэгтгэлийг хүснэгтийн дагуу гарган компанийн XYAXBX-ийн “Гэрээ, хэрэглэгчийн асуудал хариуцсан инженер”-т ирүүлж ажиллана.

10.2. XYAXBX-ийн Гэрээ, хэрэглэгчийн асуудал хариуцсан инженер өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулж хэрэгжүүлж, удирдлагад сар бүрийн 10-ны дотор танилцуулж ажиллана.

Арван нэг. Ажилтнуудын хүлээх хариуцлага

11.1. Энэхүү журмыг мөрдлөг болгон ажиллаагүй, хэрэглэгчдийн өргөдөл, санал гомдлыг барагдуулах явцдаа ажлын дутагдал, доголдол гаргасан, хөдөлмөрийн сахилгын зөрчил гаргасан ажилтнуудад “Хөдөлмөрийн тухай” хууль, “Компанийн дотоод журам” болон бусад хууль, дүрэм, журмын заалтуудыг удирдлага болгон зохих шийтгэлийг ноогдуулна.