

Төлөөлөн Удирдах Зөвлөлийн
2024 оны 03 сарын 26-ны өдрийн хурлын 006-р
тогтоолын 05 дугаар хавсралт



ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН

АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Баримтын төрөл:	Журам
Нууцын зэрэглэлтэй эсэх:	Дотоод хэрэгцээнд
Зохицуулах үйл ажиллагаа:	Компанийн үйл ажиллагаатай холбоотой санал, гомдлыг шийдвэрлэх
Хариуцах нэгж /ажилтан/	Санхүү хэлтэс
Тус хувь хүртэх нэгж /ганилцах ажилтан/	Бүх нэгж / Бүх ажилтан
Хувилбар	1.0

АГУУЛГА

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- 1.1 Зорилго
- 1.2 Хамрах хүрээ
- 1.3 Нэр томъёоны товчилсон үгс
- 1.4 Үүрэг

2. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ

- 2.1 Өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах хэлбэр
- 2.2 Өргөдөл, санал, гомдолд тавигдах шаардлага
- 2.3 Өргөдөл, санал, гомдлын ангилал

3. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ХУВААРИЛАХ

- 3.1 Өргөдөл, санал, гомдлын хуваарилалт

4. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ. ХЯНАХ

- 4.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлт

5. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ НЭГТГЭН, ТАЙЛАГНАХ

- 5.1 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэл
- 5.2 Өргөдөл, санал, гомдлыг тайлагнах
- 5.3 Хариу арга хэмжээ

6. ХАРИУЦЛАГА, ХЯНАЛТ

- 6.1 Хариуцлага
- 6.2 Хяналт

7. ХАВСРАЛТУУД

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1.1 Зорилго

1.1.1 Энэхүү журмын зорилго нь “Прогресскапитал ББСБ”ХХК-ын 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 харилцагч, 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 бичгээр 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, 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;

2. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ

2.1 Өргөдөл, санал, хүлээн авах хэлбэр

2.1.1 Оролцогч талуудын өргөдөл, санал, гомдлыг дараах 5 сувгаар хүлээн авч болно.

Үүнд:

2.1.1.1 Прогресскапитал ББСБ-ын Өргөдөл, санал, гомдол хүлээн авах албан ёсны и-мэйл хаягаар /Complaint@progresscapital.mn/

2.1.1.2 Утасаар

2.1.1.3 Албан бичгээр болон хувь хүний өргөдөл, гомдол бичгээр хаяглагдан ирэхэд

2.1.2 Өргөдөл, санал, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх талаар гомдол гаргагчид зааварчилгаа мэдээллийг Мэдээллийн ажилтан 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 гаргагчаас тодруулга авна.

2.2 Өргөдөл, санал, гомдолд тавигдах шаардлага

№	Саналын ангилал төрөл	Агуулга
2.3.1.1	Сайжруулах санал	1. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ сайжруулах
		2. Компанийн дотоод үйл ажиллагаа сайжруулах
		3. Өөрийн харьяа нэгж болон түүнд хамаарагдах албан тушаалтнуудын ажил үүргийг сайжруулах
		4. Удирдлага албан тушаалтны ажил үүргийн оновчтой хуваарилалт хийх
		5. Шинэ арга, аргачлал, технологи, нэвтрүүлэх
		6. Алба хоорондын ажил сайжруулахтай холбоотой санал
2.3.1.2	Хувийн санал	1. Өөрийн хариуцсан ажил үүргийн гүйцэтгэлийг сайжруулах 2. Ажлын байрны орчин болон тоног төхөөрөмж сайжруулах 3. Өөрийн ажлын цагийн хуваарь

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;

2.3 Өргөдөл, санал, гомдлын ангилал

2.3.1 Саналыг дараах ангилал төрөлд бүртгэж шийдвэрлэнэ. Үүнд

Хүснэгт №1 санал бүртгэх ангилал ба төрөл

2.3.2 Гомдлыг дараах ангилал төрөлд бүртгэж шийдвэрлэнэ. Үүнд:

Хүснэгт №2 Гомдол бүртгэх ангилал ба төрөл

№	Гомдлыг ангилах төрөл	Агуулга
2.3.2.1	Компанийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол	1. Цалин урамшуулалтай холбоотой асуудал 2. Нийгмийн даатгалын болон татвар шимтгэл, төлөлттэй холбоотой асуудал 3. Ажлын байрны орчин, нөхцөл 4. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний чанарын талаар
2.3.2.2	Удирдлагатай холбоотой гомдол	Харилцаа, хандлага болон ёс зүйтэй холбоотой
2.3.2.3	Ажилтантай холбоотой гомдол	Харилцаа, хандлага болон ёс зүйтэй холбоотой

2.3.3 Өргөдлийн дараах ангилал төрөлд бүртгэж шийдвэрлэнэ. Үүнд:

Хүснэгт №3 Өргөдлийн ангилал

№	Өргөдлийг ангилах төрөл	Агуулга
2.3.3.1	1-р зэрэглэл	1. Албан тушаалын зэрэглэл 2. Цалинтай холбоотой асуудал
2.3.3.2	2-р зэрэглэл	1. Мэргэжил, мэдлэг дээшлүүлэх сургалт, дамжаанд суралцах 2. Сургалтын төлбөр хүсэх 3. Бусад

3. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ХУВААРИЛАХ

3.1 Өргөдөл санал гомдол хуваарилах

Хүснэгт №4 Өргөдөл, санал, гомдлын ангилал

Д/д	Өргөдөл, санал гомдол гаргагч тал	Өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авах хэлтэс нэгжийн нэр	Өргөдөл, санал гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан
1	Хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчтэй холбоотой	Санхүү бүртгэл хэлтэс, Зээлийн хэлтэс	Санхүү бүртгэл хэлтэс, Зээлийн хэлтэс захирал /Шаардлагатай тохиолдолд гүйцэтгэх захиралтай зөвлөлдөх/
2	Ажилтнууд	Санхүү бүртгэл хэлтэс, Зээлийн хэлтэс	Санхүү бүртгэл хэлтэс, Зээлийн хэлтэс захирал /Шаардлагатай тохиолдолд гүйцэтгэх захиралтай зөвлөлдөх/
3	Хувьцаа эзэмшигчид	Төлөөлөн удирдах зөвлөл	ТУЗ
4	Нийлүүлэгч, түншүүд, гэрээт ажил гүйцэтгэгч	Санхүү бүртгэлийн хэлтэс,	Санхүү бүртгэл хэлтэс захирал /Шаардлагатай тохиолдолд гүйцэтгэх захиралтай зөвлөлдөх/

4. ӨРГӨДӨЛ, САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАХ

4.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлт

4.1.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэх хугацаа 10 хоноогоос хэтрэхгүй байна.

4.1.1.1 Үйлчлүүлэгчийн, харилцааны, ажилтнуудын гомдол бол 5-10 хоног

4.1.1.2 Ажилтнуудын гомдол бол 3-7 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 Харилцагч ирсэн өргөдөл, санал, гомдол бол хавсралт Хавсралт №1-г заасны дагуу

4.1.2.2 Ажилтнуудаас ирсэн өргөдөл, санал, гомдол бол Хавсралт №1-г заасны дагуу

4.1.2.3 Хувьцаа эзэмшигчид, гэрээт ажил гүйцэтгэгч болон харилцагч компаниудаас ирсэн өргөдөл, санал, гомдол бол Хавсралт №2 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 “Соёлын стандарт ёс зүйн дүрэм” зөрчсөн өргөдөл, санал, гомдол ирвэл Ёс зүйн хороо шийдвэрлэнэ.
- 4.1.5 Ёс зүйн зөрчлийг мэдээлэгч нь өөрийн мэдээллийг нууцалж болох ба “Шүгэл үлээх журам”-д тусгаж өгсний дагуу шийдвэрлэнэ.

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.
- 5.1.1.1 Өргөдөл, санал, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайланг-10 хоног тутамд;
- 5.1.1.2 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэн 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 авж яаралтай шийдвэрлүүлнэ.
- 5.1.4 Архив, санал гомдлын мэргэжилтэн нь салбар, газар, хэлтэс, нэгжүүдээс ирсэн тайланг нэгтгэн компанийн хэмжээн нэгдсэн “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, гомдлыг тухайн сарын нэгтгэл тайланг дараа сарын эхний 5 хоногийн дотор багтаан /5.2.2-г заасан хүмүүст/ тайлагнана.
- 5.2.2 Өргөдөл, санал, гомдлын нэгтгэн тайланг дараах хүмүүст тайлагнана. Үүнд:
- 5.2.2.1 Шууд болон шугаман удирдлагын цахим хаягт;
- 5.2.2.2 Компанийн удирдлагуудын цахим хаягт 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 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 № 3-д тусгана.

6. ХАРИУЦЛАГА

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 хамаараад тухайн ажилтнуудад 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 шударгаар 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 агуулагад судалгаа дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулж хэрэгжүүлнэ.

6.2 Хяналт

- 6.2.1 Журмын хэрэгжилтэд Комплайнсын ажилтан хяналт тавина.

7. ХАВСРАЛТУУД

Хавсралт №1 Харилцагч болон ажилтанаас ирсэн санал, гомдол

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

Хавсралт №1 Хувьцаа эзэмшигчид , гэрээт ажил гүйцэтгэгч болон харилцагч компаниудаас ирсэн санал, гомдол

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

Хавсралт №3 Гомдлыг шийдвэрлэхэд эсвэл гомдлоос үүдэн зарцуулсан
болон хохирлын мөнгөн дүн

1	Д/Д			
2	Огноо			
3	Цаг			
4	Гомдол гаргагчийн нэр			
5	Гомдол гаргагчийн утасны дугаар			
6	Гомдлын агуулга			
10	Асуудлыг хэнд хандах			
11	Хэрхэн шийдвэрлэсэн эсэх			
12	Хохирлын барагдуулсан мөнгөн дүн			
13	Тайлбар			