



29  
#09-15-01

"ДДС"ХК-ний гүйцэтгэх захирлын  
2008 оны 219 тоот тууалын  
хавсралт №5

## ДУЛААНЫ ЭРЧИМ ХҮЧ ХЭРЭГЛЭГЧДЭЭС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ТУХАЙ ЖУРАМ

### Нэг. Ерөнхий зүйл

1. Дулааны эрчим хүч хэрэглэгчдээс "ДДС" ХК-д хандаж өргөдөл гомдол гаргах, түүнийг компанийн зүгээс шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохицуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.
2. "ДДС" ТӨХКомпани, түүний албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг өргөдөл гэнэ. Өргөдөл нь хүсэлт, санал, мэдэгдэл, мэдээлэл, шаардлагын шинжтэй байж болно.
3. "ДДС" ТӨХКомпани, түүний албан тушаалтны шийдвэр үйл ажиллагаагаар хэрэглэгчдийн эрх, ашиг сонирхол зөрчигдсөн гэж үзэж гаргасан хүсэлтийг гомдол гэнэ.

### Хоёр. Өргөдөл, гомдол гаргагчийн эрх, "ДДС" ТӨХК, албан тушаалтан, ажлын хэсгийн үүрэг.

1. Дулааны эрчим хүч хэрэглэгч "ДДС" ТӨХК, түүний албан тушаалтанд өргөдөл, гомдол гаргах эрхтэй.
2. Өргөдөл, гомдол гаргагч дараахь эрх эдэлнэ
  - гаргасан өргөдөл, гомдлынхоо хариуг авах.
  - өргөдөл, гомдолтойгоо холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргах.
  - өргөдөл, гомдлоосоо татгалзаж буцаан авах.
  - өгсөн хариуг зөвшөөрөөгүй тохиолдолд зохих дээд шатны байгууллага, албан тушаалтанд гомдол гаргах.
3. Өргөдөл, гомдлын талаар "ДДС" ТӨХК, албан тушаалтан дараахь үүрэг хүлээнэ.
  - Хэрэглэгчдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шалгаж шийдвэрлэх орон тооны бус байнгын ажлын хэсгийг гүйцэтгэх захирлын тушаалаар томилон ажиллуулна.
  - Хэрэглэгчдээс өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрэн хангана.
  - "ДДС" ТӨХК, албан тушаалтанд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг заавал хүлээн авна.
4. Хэрэглэгчдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шалгаж шийдвэрлэх ажлын хэсэг дараах үүргийг хүлээнэ.
  - Өргөдөл, гомдолд дурьдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэх
  - Өргөдөл, гомдлыг хугацаанд нь барагдуулах
  - өргөдөл, гомдолд дурдсан хэрэглэгчийн нууцыг хадгалах
  - Эрх хэмжээнээс давсан асуудлыг зохих албан тушаалтанд шилжүүлж шийдвэрлүүлэх
  - өргөдөл, гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгөх

### Гурав. Өргөдөл, гомдол гаргах

1. Өргөдөл, гомдол гаргагч бусдыг уриалж болохгүй.
2. Өргөдөл, гомдол нь үнэн зөв байна.
3. Өргөдөл, гомдлыг бичгээр буюу амаар биечлэн гаргана.
4. 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. Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд оршин суугаа газрын буюу шуудангийн хаягаа бичиж, гарын үсгээ зурна.

6. Өргөдөл гомдлыг хэрэглэгчид хамтран гаргасан бол түүнд бүгд гарын үсгээ зурсан байна.

7. Өргөдөл, гомдлыг түүнд дурдсан асуудлыг шууд эрхлэн шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтанд буюу "ДДС" ТӨХК-ийн захиргаанд хандан гаргаж болно.

**Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хариу өгөх**

1. Бичгээр болон амаар биечлэн гаргасан өргөдөл, гомдлыг бичиг хэргийн эрхлэгч тэмдэглэн авч, тусгай бүртгэлд бүртгэнэ.

2. Бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг гүйцэтгэх захиралд танилцуулна.

3. Дор дурдсан үндэслэл байвал өргөдөл, гомдлыг хүлээн авахгүй байж болно.

- өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр, хаяггүй
- бага насны хүмүүс буюу тухайн хэрэглэгчийг төлөөлөх эрх

бүхий биш байвал

4. Өргөдөл гомдол нь энэ журмын 3-р бүлэгт заасан шаардлагыг бүрэн хангаагүй бөгөөд үүний улмаас өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй бол уг шаардлагыг хангахыг мэдэгдэж, түүнийг өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаана.

5. Гомдлыг түүнд холбогдож байгаа ажилтанд шилжүүлэхийг хориглоно.

6. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан, ажлын хэсэг өөрийн шийдвэрлэвэл зохих өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрд дүн шинжилгээ хийж, холбогдох алба хэлтэс, албан тушаалтнаас магадлах, судалгаа, тодорхойлолт, нотлох баримтыг шаардан авах үйл ажиллагаа явуулна. Өргөдөл, гомдол гаргагчаас тодруулах боломжтой баримт сэлтийг шаардан авч болно.

7. Гомдлыг албан тушаалтан, ажлын хэсэг өөрийн бүрэн эрхийн хэмжээнд шийдвэрлэнэ.

8. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн, эсхүл шийдвэрлэхээр бүртгэн авсан тохиолдолд энэ тухай хариуг биечлэн амаар буюу харилцах утсаар, эсхүл бичгэн хэлбэрээр мэдэгдэж бүртгэлд тэмдэглэнэ.

9. Саналын шинжтэй өргөдлийг хүлээн авч хэрэгжүүлэх боломжтой эсэхийг судалсны үндсэн дээр зохих арга хэмжээ авах ба энэ бүлгийн 11-р зүйлд зааснаар хариу өгнө.

10. "ДДС" ТӨХК, албан тушаалтан, ажлын хэсгийн хүрээнд бүрэн шийдвэрлэх боломжгүй саналын шинжтэй өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэх талаар санал дүгнэлт гаргаж шийдвэрлүүлнэ.

11. Дулаан хангамжийн талаархи хэрэглэгчийн санал, гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын 7 хоногт багтаан хариу өгнө. Хэрэглэгчээс барилга, объектод техникийн нөхцөл авахаар ирүүлсэн хүсэлтийг хүлээн авснаас хойш хуанлийн 14 хоногт багтаан хариу өгнө. Бусад асуудлаархи өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш хуанлийн 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг компанийн гүйцэтгэх захирал 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

12. Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

13. Өргөдөл, гомдол гаргагч өргөдөл, гомдлын талаархи шийдвэрийг зөвшөөрөхгүй тохиолдолд гомдол гаргах эрхтэй. Гомдлыг дээд шатны байгууллага, албан тушаалтанд гаргана. Гомдолд дурдсан асуудлаар гаргасан шийдвэрийг холбогдох албан тушаалтан биелүүлэх үүрэгтэй.

14. Өргөдлийг шийдвэрлэсэн шийдвэрийн биелэлтийг түүнийг шийдвэрлэсэн ажлын хэсэг, бусад эрх бүхий албан тушаалтан хариуцна.

**Тав. Хариуцлага**

1. "ДДС" ТӨХК компани, албан тушаалтанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаа зохих хууль, тогтоомж, дүрэм, журамд нийцэж байгаа эсэхэд компанийн Захиргаа удирдлагын хэлтсийн дарга хяналт тавина.

2. Хэрэглэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулж удирдах үүргийг Дэд захирал, ерөнхий инженер хүлээнэ.

3. Өргөдөл, гомдлыг шалгах, өргөдөл, гомдлын агуулгад судалгаа дүгнэлт хийж, түүний мөрөөр авах арга хэмжээний санал, шийдвэрийн төсөл боловсруулах, шийдвэрийн биелэлтэнд хяналт тавих ажлыг “Өргөдөл, гомдол шалгаж шийдвэрлэх ажлын хэсэг” хэрэгжүүлнэ.

4. Албан тушаалтан, ажлын хэсэг нь:

- өргөдөл, гомдлыг гүйцэтгэх захирал танилцсан өдөр нь холбогдох ажилтанд шилжүүлээгүй буюу будлиулсан
- хугацаа хожигдуулсан
- буруу шийдвэр гаргасан
- өөрийн эрх мэдлээс хэтэрсэн шийдвэр гаргасан
- гарсан шийдвэрийг биелүүлээгүй
- өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай тооцоо, судалгаа, тодорхойлолт, нотлох баримт зэргийг гаргаж өгөөгүй буюу шийдвэрлэхэд саад учруулсан тохиолдолд компанийн дотоод журмын дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.