



МАЛ ЭМНЭЛГИЙН ЭМИЙН
СОРИЛТ, БАТАЛГААЖУУЛАЛТЫН
УЛСЫН ЛАБОРАТОРИ

БАТЛАВ. "МЭЭСБУЛ" УТҮГ-ЫН ЗАХИРАЛ:

СҮГЭСХУЯГ

Тэмдэг

гарын үсэг

9020050559 ± 8292744

ГОМДОЛ ЗАРГА ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

БА-ЧТЖ-004-2024

Боловсруулсан:

Баталгаажуулалтын албаны шинжээч:

Л.Нямсүх

Хянасан:

Баталгаажуулалтын албаны дарга

С.Өсөхгэрэл

Хэвлэсэн огноо:

2016.12.05

өөрчлөлт № 07

өөрчлөлт оруулсан огноо: 2024.01.02

ORIGINAL

ӨӨРЧЛӨЛТ ОРУУЛСАН БҮРТГЭЛ

д/д	Хуудас №	Оруулсан өөрчлөлтийн утга	Шалтгаан
1.		Дахин шинэчлэв	MNS 17065:2013
2.		Бие даасан журам болгон оруулав	Дэлгэрэнгүй болгосон
3.	8	Заргын тухай зааглаж өгсөн	Гомдол, заргын ялгаагүй байсан
4.	Бүх	Хяналт хийсэн Footer солигдсон	Байгууллагын статус өөрчлөгдсөнтэй холбогдуулан өөрчлөлт, хяналт хийсэн
5.	4, 5, 6	Журмын зорилго, хариуцлага	Баримт бичгийн хяналт, сайжруулалт
6.	6	Маягт №10	МЭЭСБУЛ-ийн захирлын А/46 тушаал
7.	Бүх	Бие даасан журам болгов	MNS 17065:2013

МЭЭСБУЛ УТҮГ, Баталгаажуулалтын алба		
Баримт бичгийн № БА-ЧТЖ-004-2024	Гомдол, зарга шийдвэрлэх журам	
Хэвлэсэн огноо: 2016.12.05	Өөрчлөлт №: 07	Хуудас № 1/5
	Өөрчлөлт орсон огноо 2024.01.02	

ORIGINAL

АГУУЛГА

д/д	Бүлэг	Хуудас №
1.	Өөрчлөлт оруулсан бүртгэл	1
2.	Агуулга	2
3.	Зорилго	3
4.	Хамрах хүрээ	3
5.	Хариуцагч	3
6.	Журам	3
	4.1 Гомдол, заргыг хүлээн авах	3
	4.2 Гомдол, заргыг хянах, шалгах	3-4
	4.3 Баталгаажуулалтын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол	4
	4.4 Шинжээчтэй холбоотой гомдол	4
	4.5 Сорилтын шинжилгээтэй холбоотой гомдол	4
	4.6 Гомдол, зарга барагдуулах талаар мэдээлэх тайлагнах	4-5
7.	Хариуцлага	5
8.	Холбогдох баримт бичиг	5
9.	Бүртгэл	5

МЭЭСБУЛ УТҮГ, Баталгаажуулалтын алба		
Баримт бичгийн № БА-ЧТЖ-004-2024	Гомдол, зарга шийдвэрлэх журам	
Хэвлэсэн огноо: 2016.12.05	Өөрчлөлт №: 07	Хуудас № 2/5
	Өөрчлөлт орсон огноо 2024.01.02	

ORIGINAL

Нэг. Зорилго

Энэхүү журмын зорилго нь төрийн үйлчилгээг чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай гүйцэтгэн, харилцагчийн гаргасан санал, гомдол, заргыг хүлээн авч, түүний дагуу зохих арга хэмжээ хэрэгжүүлэн хараат бус, шуурхай, шударга, нотлогоонд суурьлан шийдвэрлэн хариу мэдэгдэхэд оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

- 2.1 Малын эм биобэлдмэл үйлдвэрлэгч, импортлогч аж ахуйн нэгж байгууллага, хэрэглэгч болон баталгаажуулалтын албаны шинжээч, Баталгаажуулалтын албаны зөвлөлийн гишүүдэд хамаарна.

Гурав. Харилцагч

- 3.1 Баталгаажуулалтын албаны дарга, шинжээч, Баталгаажуулалтын албаны зөвлөлийн гишүүд мөрдлөг болгон ажиллах ба журмын биелэлтэд МЭЭСБУЛ-ийн захирал хяналт тавина.
- 3.2 Шинжээч нь ирсэн гомдолд мониторинг хийж гомдол, заргыг хааж эцсийн шийдвэр гаргах үүрэг хүлээнэ.

Дөрөв. Журам

4.1 Гомдлыг хүлээн авах

- 4.1.1 Гомдол, зарга нь зөвхөн бичгэн хэлбэрээр байх буюу эзэн, хаягтай байна.
- 4.1.2 Харилцагчийн гаргасан бичгэн хэлбэрийн гомдол, заргыг "МЭЭСБУЛ"-ийн нарийн бичиг хүлээн авч бүртгэнэ.
- 4.1.3 Баталгаажуулалтын үйл ажиллагаатай холбоотой санал, гомдол, заргыг удирдлагын цохолтоор баталгаажуулалтын албанд шилжүүлнэ.
Баталгаажуулалтын алба нь өөрийн бүртгэлд санал, гомдол, заргыг гаргасан аж ахуйн нэгж, хувь хүний нэр хаяг, холбогдох утас, гаргасан санал, гомдол, заргын агуулга, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар дэлгэрэнгүй бичиж тэмдэглэнэ.

4.2 Гомдол, заргыг хянах, шалгах

- 4.2.1 Гомдол зарга нь баталгаажуулалтын үйл ажиллагаа, хамрах хүрээ, журамд хамааралтай эсэх талаар тодорхойлно.
- 4.2.2 Хэрэв гомдол, зарга нь баталгаажуулалтын үйл ажиллагааны хамрах хүрээнээс гадуур байх, өгсөн гомдол зарга нь шаардлага хангахгүй дутуу байвал гомдол гаргагчид бичгээр хариу мэдэгдэж тухайн гомдлыг хааснаар тооцно.
- 4.2.3 Гомдол, зарга нь баталгаажуулалтын үйл ажиллагаа, хамрах хүрээнд хамааралтай, үндэслэлтэй гэж үзвэл цаашдын арга хэмжээг /залруулах, сэргийлэх/авна.
- 4.2.4 Гомдлыг:
- Баталгаажуулалтын албаны зөвлөл, албаны үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол

МЭЭСБУЛ УТҮГ, Баталгаажуулалтын алба		
Баримт бичгийн № БА-ЧТЖ-004-2024	Гомдол, зарга шийдвэрлэх журам	
Хэвлэсэн өгнөө: 2016.12.05	Өөрчлөлт №: 07	Хуудас № 3/5
	Өөрчлөлт орсон өгнөө 2024.01.02	

ORIGINAL

- Шинжээчтэй холбоотой гомдол
- Сорилт, шинжилгээтэй холбоотой гомдол гэж төрөлжүүлнэ.

4.2.5 Зарга нь баталгаажуулалтын шийдвэр, тохирлын гэрчилгээ олголттой холбоотойгоор үнэн бодитой, хууль, журам, стандартыг зөрчсөн нь хууль хяналтын байгууллага, дотоод аудит, комиссын шалгалтаар тогтоогдвол заргатай холбоотой баталгаажуулалтын шийдвэрийг хүчингүй болгох хүртэл арга хэмжээ авч болно.

4.3 Баталгаажуулалтын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол

- 4.3.1. Баталгаажуулалттай холбоотой гомдол үндэслэлтэй болох нь тогтоогдвол үйл ажиллагааг залруулах, хяналт тавих, алдааг дахин гаргуулахгүй байх нөхцөлийг удирдлагын зүгээс авна.
- 4.3.2. Баталгаажуулалтын тохирлын үнэлгээ, тохирлын гэрчилгээ олголт, Баталгаажуулалтын албаны зөвлөлийн гишүүдийг дахин хянах, томилох
- 4.3.3. Баталгаажуулалтын итгэмжлэлийн хүрээг сайжруулах, /нэмэгдүүлэх, хасах/
- 4.3.4. Баталгаажуулалтын төлбөртэй холбоотой санал, гомдлыг ХХААХҮЯ-ны сайдын баталсан жишиг үнийн дагуу эсэхийг хянаж, Захирлын Зөвлөлөөр хэлэлцүүлнэ.

4.4. Шинжээчтэй холбоотой гомдол

- 4.4.1. Шинжээчтэй холбоотой гомдол гарсан тохиолдолд шинжээчээс захирал тайлбар авна. Хэрэв шаардлагатай тохиолдолд ажлын хэсэг байгуулж шалгалт явуулна.
- 4.4.2. Гомдол, зарга нь үндэслэлтэй болох нь тогтоогдвол МЭЭСБУЛ-ийн захирал нь гомдолтой холбогдолтой баталгаажуулалтын үйл ажиллагаанд оролцоогүй ажилтнаар шаардлагатай залруулгыг хийлгэнэ. Энэ тухай мэдээллийг холбогдох ажилтны ажил үүргийн гүйцэтгэлийн дэвтэрт бүртгэнэ.
- 4.4.3. Онцгой тохиолдолд хууль, журмын дагуу тухайн ажилтны ажил үүргийг өөрчлөх шийдвэр гаргаж болно.

4.5 Сорилт шинжилгээтэй холбоотой гомдол

- 4.5.1. Сорилт шинжилгээний үр дүнтэй холбоотой гаргасан гомдол нь үндэслэлтэй болох нь тогтоогдвол гомдлын дагуу үнэлгээг дахин гүйцэтгүүлж дүгнэлт гаргана.
- 4.5.2. Шаардлагатай тохиолдолд мэргэжлийн байгууллагуудын хамтарсан комисс гарч асуудлыг шийдвэрлэнэ.
- 4.5.3. Гомдлыг шийдвэрлэхдээ аль нэг талын давуу байдлыг ашиглахгүй шударгаар шийдвэрлэнэ.
- 4.5.4. Бусад холбогдох хуулийн заалтыг хэрэглэнэ.
- 4.5.5. Санал, гомдлын хариу болон бодитой тохиолдолд залруулсан арга хэмжээний талаар гомдол гаргагчид албан ёсоор мэдэгдэнэ.

4.6 Гомдол, зарга барагдуулах талаар мэдээлэх тайлагнах

- 4.6.1. Гомдол, заргыг яаж шийдвэрлэсэн тухай удирдлагад тайлагнаж, гомдол гаргагчид мэдээлнэ.
- 4.6.2. Гомдол, заргыг “Залруулах, сэргийлэх арга хэмжээний журам”-ын дагуу удирдлага арга хэмжээ авч, удирдлагын дүн шинжилгээ хийн цаашид гарах эрсдэлээс сэргийлнэ.

МЭЭСБУЛ УТҮГ, Баталгаажуулалтын алба		
Баримт бичгийн № БА-ЧГЖ-004-2024	Гомдол, зарга шийдвэрлэх журам	
Хэвлэсэн огноо: 2016.12.05	Өөрчлөлт №: 07	Хуудас № 4/5
	Өөрчлөлт орсон огноо 2024.01.02	

ORIGINAL

- 4.6.3. Сорилт, шинжилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг сорилтын дүн, баталгаажуулалтын дүгнэлт гаргаж санал, гомдол гаргагчид өгөх ба шаардлагатай тохиолдолд бичгээр хариу өгнө.
- 4.6.4. Баталгаажуулалт, шинжээчтэй холбоотой санал, гомдлыг залруулсан тухай гомдол гаргагчид мэдээлнэ.
- 4.6.5. Заргыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар зарга үүсгэгчид хариу мэдэгдэнэ.

Тав. Хариуцлага

- 5.1 Энэхүү журмыг зөрчсөн албан тушаалтанд төрийн албаны тухай болон байгууллагын дотоод журамд заасан хариуцлагыг хүлээлгэнэ.
- 5.2 Хэрэв баталгаажуулалтын үйл ажиллагааны буруугаас үүдэн хэрэглэгчид хохирол учирсан бол хохирлыг эрсдийн даатгалаас шийдвэрлэж болно.

Зургаа. Холбогдох баримт бичгүүд

- Үл тохирол
- Залруулах, сэргийлэх арга хэмжээний журам
- Удирдлагын дүн шинжилгээ

Долоо. Бүртгэл

6.1 Баталгаажуулалтын албаны гомдол, зарга барагдуулах бүртгэл

ГОМДОЛ, ЗАРГЫН БҮРТГЭЛ

“МЭЭСБУЛ” УТҮГ, Баталгаажуулалтын алба

Маягт № 10

д/д	Гомдол, зарга гаргасан огноо	Албан бичиг/ цохолтын дугаар	Гомдол, заргын агуулга	Гомдол, зарга хүлээн авсан огноо	Гомдол, заргын мөрөөр авсан арга хэмжээ	Залруулах, сэргийлэх арга хэмжээ	Шийдвэр гаргаж хариу өгсөн байдал

МЭЭСБУЛ УТҮГ, Баталгаажуулалтын алба		
Баримт бичгийн № БА-ЧТЖ-004-2024	Гомдол, зарга шийдвэрлэх журам	
Хэвлэсэн огноо: 2016.12.05	Өөрчлөлт №: 07	Хуудас № 5/5
	Өөрчлөлт орсон огноо 2024.01.02	

ORIGINAL