



**Засгийн газрын тохируулагч агентлаг
Стандарт, хэмжил зүйн газар**

БАТЛАВ.

**БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ТОГТОЛЦООНЫ
БАТАЛГААЖУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН ДАРГА**

В.ГАНЗОРИГ

(тэмдэг) (гарын үсэг)

2020 оны 03 сарын 24-ний өдөр

ГОМДОЛ, ЗАРГА ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

СХЗГ-07-ББ-05(04):2020

Улаанбаатар хот

Баримт бичгийн нэр:		ГОМДОЛ, ЗАРГА ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	
Баримт бичгийн тэмдэглэгээ/дугаар:		СХЗГ-07-ББ-05(04):2020	
Баталсан огноо:	2020.03.24	Баримт бичгийн хувилбар:	4

1. ЗОРИЛГО

Энэхүү журмын зорилго нь Стандарт, хэмжил зүйн газар /СХЗГ/-ын Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар /БТБГ/-т болон орон нутгийн Стандарт, хэмжил зүйн хэлтсийн Баталгаажуулалтын шинжээч нарт хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчийн зүгээс гаргасан санал гомдол, заргыг хүлээн авч шийдвэрлэх, баталгаажуулалтын үйл ажиллагаан дахь итгэлийг хамгаалахад оршино.

2. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

2.1 Стандарт, хэмжил зүйн газар /СХЗГ/-ын Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар /БТБГ/-ын үзүүлсэн үйлчилгээний чанар, тохирлын үнэлгээний үйл явцад оролцсон ажилтан, үйлчлүүлэгч эсвэл аливаа бусад хамаарах асуудлаар хүлээн авсан бүх гомдол, зарга хамаарна.

2.2 Стандарт, хэмжил зүйн газар /СХЗГ/-ын Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар /БТБГ/-ын үзүүлсэн үйлчилгээний чанар, тохирлын үнэлгээний үйл явцад оролцсон ажилтан, үйлчлүүлэгч эсвэл аливаа бусад хамаарах асуудлаар хүлээн авсан бүх гомдол, зарга хамаарна.

2.3 Албан тоот, захидал, электрон шуудан, факс, телефон утас (бичмэл өргөдөл дагалдах) зэрэг хэлбэрээр хүлээн авсан санал гомдол, заргыг зохицуулна.

3. АШИГЛАСАН БАРИМТ БИЧГҮҮД

MNS ISO/IEC 17021-1:2020 - Тохирлын үнэлгээ - “Менежментийн тогтолцооны аудит баталгаажуулалт гүйцэтгэдэг байгууллагад тавих шаардлага”

MNS ISO IEC 17065:2013 - Тохирлын үнэлгээ - “Бүтээгдэхүүн, үйл явц болон үйлчилгээг баталгаажуулах байгууллагад тавих шаардлага”

4. НЭР ТОМЪЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ

Гомдол: Баталгаажуулалтын байгууллага, баталгаажсан аж ахуйн нэгж, албан байгууллагын үйл ажиллагаанд хамаарах асуудлаар аливаа хувь хүн, байгууллагаас Баталгаажуулалтын байгууллагад хандан, хариу хүсч гаргасан заргаас бусад сэтгэл хангалуун бус байдлын илэрхийлэл.

Зарга: Баталгаажуулалтын байгууллагын гаргасан шийдвэрт сэтгэл ханамжгүй байгаа талаар хэрэглэгч, аж ахуйн нэгжийн зүгээс баталгаажуулалтын байгууллагад хандсан хүсэлт.

Баримт бичгийн нэр:		ГОМДОЛ, ЗАРГА ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	
Баримт бичгийн тэмдэглэгээ/дугаар:		СХЗГ-07-ББ-05(04):2020	
Баталсан огноо:	2020.03.24	Баримт бичгийн хувилбар:	4

5. ХАРИУЦЛАГА

5.1 Гомдол, заргыг шийдвэрлэх гол үүргийг Чанарын менежер хариуцна. Тухайн гомдол, заргыг шалгах үйл явцад Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газрын даргын зөвшөөрлөөр томилсон шинжээч, аудиторыг татан оролцуулж болно.

5.2 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь гомдол, заргыг шийдвэрлэх явцад шаардпагатай бүх мэдээллийг цуглуулах ба шалгаж нотлох хариуцлага хүлээнэ.

5.3 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газрын дарга нь ирүүлсэн санал гомдол, заргад мониторинг хийж эцсийн шийдвэр гаргах үүргийг хүлээнэ.

5.4 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газрын гомдол, зарга шийдвэрлэх журам нь нийтэд хүртээмжтэй байна. /СХЗГ-ын цахим хуудсанд байршуулах- www.masm.gov.mn/

5.5 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь гомдол, зарга барагдуулах үйл явцын ажиллагааны бүх төвшинд гарсан бүх шийдвэрийг хариуцна.

6 ГОМДОЛ, ЗАРГЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ

6.1 Хэрэглэгч, үйлчлүүлэгч нь гаргасан гомдлыг бичгээр үйлдэн, СХЗГ-ын бичиг хэргийн ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

6.2 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газрын гаргасан шийдвэрт сэтгэл ханамжгүй байгаа талаарх хүсэлтээ /зарга/ үйлчлүүлэгч нь Баталгаажуулалтын Зөвлөлийн шийдвэр гарснаас хойш 10 хоногийн дотор Баталгаажуулалтын байгууллагад албан тоотоор хандана.

6.3 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчийн зүгээс гаргасан гомдол, заргыг хүлээн авч үйл ажиллагааны хүрээнд хамаарах эсэхийг тодруулна.

6.4 Баталгаажуулсан үйлчлүүлэгчийн тухай аливаа гомдлыг Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газраас баталгаажуулсан үйлчлүүлэгчдэд ажлын 3 хоногийн дотор мэдэгдэнэ.

6.5 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь гомдол, зарга гаргагчтай холбоотой мэдээллийг нууцлах бөгөөд нууцын тухай журмын шаардлагыг хангаж ажиллана.

6.6 Хэрэв гомдол, зарга гаргасан тухай мэдээлэл нь үйл ажиллагааны хамрах хүрээнд хамааралгүй, шаардлага хангахгүй, үндэслэлгүй, дутуу байгаа тохиолдолд хааснаар тооцож, гомдол, зарга гаргагчид даруй мэдэгдэнэ.

Баримт бичгийн нэр:		ГОМДОЛ, ЗАРГА ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ	
Баримт бичгийн тэмдэглэгээ/дугаар:		СХЗГ-07-ББ-05(04):2020	
Баталсан огноо:	2020.03.24	Баримт бичгийн хувилбар:	4

6.7 Гомдол нь дараах асуудлыг хамарч болно. Үүнд:

- Баталгаажсан аж ахуйн нэгж, албан байгууллагын талаарх гомдол
- Баталгаажуулалтын газрын ажилтнуудын талаарх гомдол
- Баталгаажуулалтын Зөвлөлийн гишүүд болон орон тооны бус шинжээч, аудиторын талаарх гомдол
- Шинжээчийн тамга, тэмдэг, лого, тохирлын үнэлгээний тогтоосон хүрээг буруугаар ашиглаж буй талаар ирүүлсэн гомдол

6.8 Ирүүлсэн гомдол, заргыг чанарын менежер бүртгэж, асуудлыг шийдвэрлэх ажилтныг газрын даргаар томилуулна. Томилогдсон ажилтан тухайн байгууллагын баталгаажуулалтын шийдвэр гаргах үйл явцад оролцоогүй байх ёстой.

6.9 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь албан ёсны гомдол, заргыг хүлээн авснаа нотолж, тайлан ба үр дүнгийн явцыг гомдол, зарга гаргагчид мэдэгдэж байна.

6.10 Гомдол, заргыг бүртгэн авах, мэдээллийн нууцлалыг хангах зорилготойгоор энэхүү журмын хавсралт (**СХЗГ-07-ББ-05 Маягт 01, СХЗГ-07-ББ-05-Маягт 02**)-ын дагуу бүртгэл хөтөлж, баримтжуулна.

7 ГОМДОЛ, ЗАРГЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ

7.1 Томилогдсон ажилтан гомдол, зарга нь үндэслэлтэй эсэхийг газар дээр нь шалган тогтоох хүрээнд гомдол, заргын төрөл, шинж чанараас хамааруулан ажлын удирдамжийг гаргаж Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газрын даргаар батлуулна. Шаардлагатай тохиолдолд ажлын хэсгийг томилуулж болно.

7.2 Гомдол, заргыг барагдуулахдаа аль нэг талын давуу байдлыг бий болгохгүй, шударгаар шийдвэрлэх ба хүчинтэй стандарт, техникийн зохицуулалт, хууль дүрмийг мөрдлөг болгоно.

7.3 Гомдлыг хуанлийн 14 хоногт, заргыг хуанлийн 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

7.4 Хариуцсан ажилтан ирүүлсэн гомдол, заргыг барагдуулсан тухай тайланг гарган Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газрын даргад танилцуулна.

7.5 Гомдол, зарга гаргагчид өгөх шийдвэрийг өмнө нь уг гомдол, зарга гаргагчийн асуудлаар ажиллаж, эсвэл хянан үзэх болон батлахад оролцоогүй ажилтнуудаар дамжуулан мэдэгдэнэ.

