



Баримт бичгийн нэр:

ГОМДОЛ, ЗАРГА ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

**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

<b>Баримт бичгийн тэмдэглэгээ/дугаар:</b>		<b>СХЗГ-07-ББ-05(04):2020</b>	
<b>Баталсан огноо:</b>	<b>2020.03.24</b>	<b>Баримт бичгийн хувилбар:</b>	<b>4</b>

## 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 тохирлын үнэлгээ, аудитын үйл ажиллагаа, мөн Баталгаажуулалтын шинжээч, аудиторт 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/ болон орон нутгийн стандарт хэмжил зүйн хэлтсийн 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. Гомдол үндэслэлтэй байх шаардлагыг хангахын тулд албан ёсоор баталгаажуулалтын байгууллагад хандсан гомдлыг авч үзнэ.

## 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”

GSO 2055-2:2021 Халал бүтээгдэхүүн- Халал баталгаажуулалтын байгууллагад тавих еранхий шаардлага.

- OIC/SMICC 2:2019 Тохирлын үнэлгээ- Халал баталгаажуулалтын 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.

## **5. ХАРИУЦЛАГА**

5.1 Гомдол, заргыг шийдвэрлэх, барагдуулах ажлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн хүрээнд шийдвэрлэнэ. Баталгаажуулалтын байгууллагад ирүүлсэн гомдол шийдвэрлэхдээ хороо, баг, хүнийг тухай бүр нь СХЗГ-ын даргын тушаалаар томилно. Шийдвэрлэх үйл явцад Чанарын менежер хяналт тавина. Гомдол зарга барагдуулах хороо, ажлын хэсэгт тухай үйлчлүүлэгчийн аудитын үйл ажиллагаанд оролцоогүй хүнийг томилно.

5.2 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь гомдол, заргыг шийдвэрлэх явцад шаардлагатай 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/](http://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 талаарх гомдолоо /зарга/ үйлчлүүлэгч нь шударга байдлыг хмагаалах хороо, эсвэл баталгаажуулалтын итгэмжлэл олгосон Итгэмжлэлийн байгууллагад гаргана. Гомдол талаарх шийдвэр гарснаас хойш 10 хоногийн дотор шударга байдлыг хмагаалах хороо, эсвэл баталгаажуулалтын итгэмжлэл олгосон Итгэмжлэлийн байгууллага, 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 гомдлын хариуг 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 гомдрол гаргагчид мэдэгдэнэ.

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
- Аудитор, 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.

7.6 Халал баталгаажуулалттай холбоотой өргөдөл, гомдлыг халал баталгаажуулалтын бйагууллагад гаргана. Халал баталгаажуулалтын байгууллага нь энэхүү журмын 5.1-д заасны дагуу хороо, ажлын хэсгийг томилно.

7.7 тус хорооны гишүүд нь өргөдөл, гомдлын агуулагтай холбоотой баталгаажуулалтын аль ч үе шатад оролцоогүй хараат бус байна.

7.8 тус хороо нь доод тал нь 3 гишүүнтэй байна. Тус хороонд Исламын асуудал хариуцсан. Эксперт байна. Гомдолтой холбоотой шийдвэрийг гишүүдийн 100 хувийн саналаар буюу

нэгдсэн саналаар шидвэрлэнэ.

7.9 Халал бүтээгдэхүүн, эсвэл үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчдээс ирэх гомдлыг халал баталгаажуулалтын байгууллага үнэлж, шаардлагатай шалгалтыг хийх үүрэгтэй. Тус үнэлгээний үр дүнд гомдол батлагдсан тохиолдолд гэрчилгээ эзэмшигч нь гэрээний холбогдох заалтын дагуу учирсан хохирлыг барагдуулах үүрэгтэй. Энэ үйл ажиллагаанд гомдлын шалтгаан, үр дагавар, үр дүн, буруутай үйл ажиллагаанд хамаарах асуудлаас хамааруулан буруутай этгээдэд Төрийн албаны тухай хууль, Иргэний хууль, Хөдөлмөрийн тухай хууль, Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх тухай хуулийн дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ

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

7.6 Бүтээгдэхүүн, тогтолцооны баталгаажуулалтын газар нь гомдол, заргыг барагдуулах үйл явцын албан ёсны эцсийн **мэдэгдлийг** албан бичгээр гомдол, зарга гаргагчид өгнө.

7.7 Гомдол, заргыг хэрхэн залруулж, эцэслэн шийдвэрлэсэн байдлыг энэхүү журмын хавсралт (**СХЗГ-07-ББ-05-Маягт 01**, **СХЗГ-07-ББ-05-Маягт 02**)-ын дагуу бүртгэж, чанарын менежерт хүргүүлнэ.

7.8 Асуудлыг шийдвэрлэхэд хоёр талын зүгээс зарга гарсан тохиолдолд хууль хяналтын байгууллагаар шийдвэрлүүлнэ.

#### Гомдлын бүртгэлийн маягт СХЗГ-07-ББ-05-Маягт 01

№	Огноо	Гомдол мэдүүлэгч			Гомдлын талаарх тэмдэглэл	Баталгаажуулалтын байгууллага			
		Нэр	Хаяг	Холбогдох утас		Хариуцах мэргэжилтэн	Авсан арга хэмжээ	Шийдвэрлэлт	
								Хянасан байдал	Огноо

#### Заргын бүртгэлийн маягт СХЗГ-07-ББ-05-Маягт 02

