

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо нь Харилцаа холбооны тухай хууль, Радио долгионы тухай хууль, Шуудангийн тухай хууль, Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хууль болон бусад холбогдох хуулиар олгогдсон эрх, үүргийн хүрээнд “Харилцаа холбооны зохицуулах хороонд ирүүлсэн санал, гомдлыг хүлээн авах, хянах, шийдвэрлэх журам”-ын дагуу үйлчилгээ эрхлэгч, хэрэглэгчдийн өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч шийдвэрлэдэг.

ХХЗХорооны өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авах хэлбэр:

Тус хороо нь тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид, аж ахуйн нэгж, иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг :

- Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төв
- Албан бичиг
- Утас /1800-1858 , 304258/
- Цахим хуудас / www.crc.gov.mn/ /
- И-мэйл хаягаар / www.info@crc.gov.mn/ /
- Биечлэн гэсэн хэлбэрээр хүлээн авдаг.

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол:

2024 оны эхний хагас жилийн байдлаар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, иргэд , аж ахуй нэгжээс ЗГ-ын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин 86 , албан бичгээр 308, и-мэйл хаягаар , биечлэн, цахим системээр 37, утсаар 299 нийт 730 өргөдөл , гомдол, санал, хүсэлт хүлээн авсан.

Хүснэгтээр харуулбал:

Гомдол, санал ирсэн хэлбэр	Өргөдөл, гомдол хүлээн авсан суваг					
	Албан бичиг	Утас	11-11 төв	И-мэйл, бичлэн	Цахим хуудас	Бүгд
Санал			6		1	7
Гомдол	192	298	79	17	14	600
Өргөдөл, хүсэлт	116	1	1		5	123
Нийт	730					

Ирсэн гомдлыг агуулгаар нь ангилан доорх хүснэгтэд үзүүллээ.

Санал, гомдлыг агуулгаар нь ангилж үзвэл	
Цахим орчинтой холбоотой	177
Үйлчилгээний төлбөр, үнэ тариф	104
Үйлчилгээний чанар (интернэтийн хурд,сүлжээний муу)	105
Үйлчилгээ эрхлэгч байгууллага -хэрэглэгчийн гэрээтэй холбоотой	2
Үйлчилгээ	202
Радио долгионы үүсгэх цахилгаан соронзон оронгийн хүний биед үзүүлэх нөлөө	119
ТЗ олголт, менежменттэй холбоотой	9
Нөхцөл шардлага , стандарт дүрэм	2
Өрсөлдөөн	1
Бусад	7
Хамааралгүй	2

Тус хороонд хуулиар олгогдсон гомдол хүлээн авах шийдвэрлэх эрх мэдлийн хүрээнд хамаарах агуулгаар ангилж харуулсан болно. Хэрэглэгчээс ирүүлсэн дээрх төрлийн өргөдөл, гомдлуудыг тус хороо нь хүлээн аваад холбогдох үйлчилгээ эрхлэгчид болон тус хорооны хариуцсан газруудын мэргэжилтэнд шилжүүлэн хэрхэн шийдвэрлэсэн талаараа гомдол гаргагчид хариу өгөхийг үүрэг болгох, тайлбар мэдээлэл өгөх зэргээр шийдвэрлэдэг.

Холбогдох үйлчилгээ эрхлэгчээс гомдлыг хэрхэн барагдуулсан талаар хариу ирүүлсний дараа өргөдөл, гомдол гаргасан хэрэглэгчид мэдэгдэн гомдлыг хааж, шийдвэрлэгдсэнд тооцдог. Дээрх хүснэгтээс харахад цахим орчин, төлбөр тооцоо, үйлчилгээтэй холбоотой гомдлууд ихэнх хувийг эзэлж байна.

2024 оны жилийн эцсийн байдлаар хүлээн авсан нийт 730 өргөдөл,гомдлоос :

1. Цахим орчинтой холбоотой	177
2. Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	111
3. Радио, телевиз үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	26
4. Эрүүл ахуйн дүгнэлт, харицан нөлөөлөлтэй холбоотой	119
5. Үүрэн холбооны эрхлэгчтэй холбоотой	193
6. Хорооны эрхлэх асуудлын хүрээнд	34
7. Интернэтийн үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	30
8. Тусгай дугаар үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	2
9. Шуудангийн үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	29
10. Суурин холбооны үйлчилгээ эрхлэгчтэй холбоотой	7

Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжин 86 өргөдөл гомдол ирсэн. Үүнээс:

Радио, телевиз	12
Суурин холбооны үйлчилгээ эрхлэгч	4
Үүрэн холбооны үйлчилгээ эрхлэгч	22
Хорооны эрхлэх асуудлын хүрээнд	9
Цахим орчинтой холбоотой	9
Шуудангийн үйлчилгээ эрхлэгч	20
Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэгч	7
Тусгай дугаартай холбоотой	1
Буцаасан / хамааралгүй/	2

Ирүүлсэн өргөдөл, гомдол , хүсэлтийн 730-д хариу тайлбар өгч шийдвэрлэж ажилласан.

Доорх хүснэгтээр тус хороонд ирсэн өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар үзүүлэв.

Шийдвэрлэлт	
<i>Холбогдох арга хэмжээ авсан</i>	<i>117</i>
<i>Холбогдох үйлчилгээ эрхлэгчид дамжуулан шийдвэрлэсэн</i>	<i>285</i>
<i>Хэмжилт, шалгалт хийсэн</i>	<i>120</i>
<i>Тайлбар мэдээлэл, хариу албан тоот өгч шийдвэрлэсэн</i>	<i>194</i>
<i>Зөрчлийн хэрэг үүсгэсэн</i>	<i>2</i>
<i>Буцаасан</i>	<i>8</i>
<i>Шилжүүлсэн</i>	<i>4</i>

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явц:

- Нийт - 730
- Шийдвэрлэсэн - 730

- Шийдвэрлэлтийн явц – 100%
- Дундаж хугацаа – 11 өдөр