Хэрэглэгчийн асуудлаар ирсэн гомдол мэдээлэл

түүний шийдвэрлэлт

2017 оны 1 дүгээр улиралд иргэд хэрэглэгчдээс өргөдөл гомдол 198, харилцагч байгууллагуудаас 107 албан бичиг хүлээн авч, 151 иргэний өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж, хэрэглэгчид учирсан 12910,9 мянган төгрөгийн хохирлыг барагдуулсан байна. Хэрэглэгчийн утас 1284 дугаарт 589 удаагийн дуудлага ирснээс 164 өргөдөл, гомдол, 62 санал хүлээн авч, зөвлөгөө, зөвлөмж хүссэн 363 иргэнд зохих хариулт өгч зөвлөгөө, зөвлөмжөөр хангаж ажилласан байна.

**Хэрэглэгчийн мэдээллийн төвийн 2017 оны 1 дүгээр**

**улирлын үйл ажиллагааны мэдээ**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | тоо | хувь |
| төрөл | Өргөдөл, гомдол | 164 | 27.8 |
| Санал, мэдээлэл | 62 | 10.5 |
| Зөвлөгөө, лавлагаа | 363 | 61.6 |
| агуулга | Өрсөлдөөн | 24 | 4.1 |
| Хэрэглэгчийн эрх | 401 | 68.1 |
| Бусад | 164 | 27.8 |
| салбараар | Барилга, НААҮ, СӨХ, дэд бүтэ | 194 | 32.9 |
| Хүнс, худалдаа, үйлчилгээ | 121 | 20.5 |
| Боловсрол, эрүүл мэнд, нийг | 26 | 4.4 |
| Харилцаа холбоо, мэдээлэл | 50 | 8.5 |
| Банк санхүү, даатгал | 37 | 6.3 |
| Бусад | 161 | 27.3 |
| БҮГД | НИЙТ ХАНДЛАГА | **589** | **100.0** |

Нэгдүгээр улирлын байдлаар 1284-т нийтдээ 589 иргэн хандсанаас 164 нь буюу 27.8 хувь нь өргөдөл гомдол, 363 нь буюу 61.6 хувь зөвлөгөө зөвлөмж хүссэн, 62 нь буюу 10.5 хувь нь санал, мэдээлэл ирүүлсэн байна. Өргөдөл, гомдлыг салбараар нь авч үзвэл 121 нь буюу 20.5 хувь нь хүнс, худалдаа үйлчилгээтэй, 194 нь буюу 32.9 хувь нь орон сууц, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээ, СӨХ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар тус тус хан дсан байна.

**ХЭХГ-ийн нэгдүгээр улирлын үйл**

**ажиллагааны үр дүнгийн мэдээ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Агуулга | БҮГД |
|  | Ирсэн өргөдөл, гомдол | 198 |
|  | Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол | 151 |
|  | Ирсэн албан бичиг | 107 |
|  | Шийдвэрлэсэн албан бичиг | 94 |
|  | Хурал, сургалтад оролцсон |  |
|  | 1284-т хандаж шийдүүлсэн | 33 |
|  | Гаргасан дүгнэлт | 2 |
|  | Хүргүүлсэн албан шаардлага | 9 |
|  | Хяналт шалгалтын тоо | 3 |
|  | Шалгагдсан аж ахуйн нэгж | 116 |
|  | Ногдуулсан торгууль | - |
|  | Барагдуулсан хохирол /мян.т/ | 12910,9 |
|  | Зөвлөгөө, зөвлөмж өгсөн | 68 |
|  | Зохион байгуулсан сургалт, уулзалт, хэлэлцүүлэг | 14 |
|  | Сургалт, сурталчилгаа, уулзалтад хамрагдсан хүн | 392 |
|  | Зохион байгуулсан өдөрлөг | 1 |
|  | Өдөрлөгт оролцсон хүн | 48 |
|  | Радио, телевизийн мэдээ | 16 |

**Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр:**

 Арилжааны банкууд нь харилцагчиддаа ариун цэврийн өрөөгөө ашиглуулахгүй байгаа талаар иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг үндэслэн Агентлагийн даргын баталсан удирдамжийн дагуу нийслэлд үйл ажиллагаа явуулж буй Улаанбаатар хотын банк, Худалдаа хөгжлийн банк, Хаан банк, Хас банк, Голомт банк, Төрийн банк, Капитрон банк, Капитал банк, Үндэсний хөрөнгө оруулалтын банк зэрэг 9 банкны 18 салбар тооцооны төвүүдийн үйл ажиллагаанд хяналт, шалгалт хийсэн.

Тус хяналт, шалгалтаар:

* Хаан банк - 509-р тооцооны төв / 100 айл/
* Хас банк - ИБМУТ хажуу тал өргөтгөл
* Голомт банк - ИБМУТ харъяа салбар
* Капитрон банк - 100 айл тооцооны төв
* Капитал банк - Ард бизнес төв
* Улаанбаатар хотын банк - Чингэлтэй дүүрэг салбар зэрэг 6 салбар тооцооны төвүүд харилцагч нарт үйлчлэх ариун цэврийн өрөө байхгүй, байсан ч гадны хүн орохыг хориглосон тэмдэглэгээтэй байсан нь Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 5 дугаар зүйлийн 5.1, 12 дугаар зүйлийн 12.1, Эрүүл ахуйн тухай хуулийн 7.5 дахь хэсэг, Олон нийт иргэний барилга Бнбд 31-03-03-ийн 2.24 болон НИТХ-ын тэргүүлэгчдийн 2014 оны 07 тоот тогтоолоор баталсан “Нийслэлийн худалдаа, үйлчилгээний нийтлэг журам”-ын 4.18 дахь хэсгийг зөрчсөн хууль бус үйлдлүүдийг илрүүлсэн.

Зөрчилтэй нь илэрсэн нэр бүхий 6 арилжааны банкны салбар тооцооны төвүүдэд Улсын байцаагчийн албан шаардлага хүргүүлсний дагуу тухайн салбар тооцооны төвүүдээс зөрчил дутагдлыг арилган, дахин зөрчил дутагдал гаргахгүй байх талаар албан бичгээр хариу мэдэгдсэн.

**Харилцаа холбооны салбарын асуудлаар:**

Харилцаа холбооны салбартай холбоотой 26 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Эдгээр өргөдлийг байгууллагаар авч үзвэл “Мобиком корпораци” ХХК-ийн тухай 3, “Скайтел групп” ХХК-ийн тухай 2, “Юнител групп” ХХК-ийн 4, “Жи-мобайл” ХХК-ийн тухай 2, Скаймедиа” ХХК-ийн тухай 4, Юнивишн ХХК-ийн тухай 1, “Cансар кабелийн телевиз” 1, “Оптимиум нетворк” ХХК-ийн тухай 2, гар утасны худалдааны төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой 7 тус тус ирүүлсэн байна.

**Өргөдлийн агуулга, байгууллагаар нь ангилвал:**

“МОБИКОМ КОРПОРАЦИ” ХХК-ИЙН ТУХАЙ:

* Дугаар хураасан тухай
* Дата багцын тухай
* Задгай дата хэрэглээний төлбөр өндөр байгаа тухай

“СКАЙТЕЛ ГРУПП” ХХК-ИЙН ТУХАЙ”:

* Ярианы багцын төлбөр өндөр байгаа тухай

“ЮНИТЕЛ ГРУПП” ХХК

* Суурь хураамж давхардуулж авсан тухай
* Картын урамшуулал олгохгүй байгаа тухай

“ЖИ-МОБАЙЛ” ХХК

* Дугаар хаалгах үйлчилгээнд төлбөр авч байгаа тухай
* Үйлчилгээний тариф өндөр байгаа тухай

“ОПТИМИУМ НЕТВОРК” ХХК

* Кабелийн төхөөрөмж ажиллахгүй байгаа тухай

“ТЕДИ, МОНТЕЛ ГАР УТАС ХУДАЛДААНЫ ТӨВ”

* Худалдаж авсан гар утас далд гэмтэлтэй байсан тухай
* Баталгаат хугацаандаа эвдэрсэн утсыг засварлаж өгөхгүй байгаа тухай