**ОЛОН УЛСЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ӨДРИЙГ УГТСАН**

**“ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ЧИГ ХАНДЛАГА”**

**ЗӨВЛӨЛДӨХ УУЛЗАЛТАД ТАВИХ ИЛТГЭЛ**

/Илтгэгч: ШӨХТГ-ын дарга Б.Лхагва/

Мэндчилгээ:

Өнөөдөр Монгол Улсын Шадар сайдын ивээл дор Олон Улсын Хэрэглэгчийн өдрийг тохиолдуулан ШӨХТГ-аас “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг хандлага” сэдэвт зөвлөлдөх уулзалтыг зохион байгуулж байна. Тус зөвлөлдөх уулзалтад хүрэлцэн ирсэн Та бүхэнд талархалаа илэрхийлье.

Өнөөдрийн энэхүү арга хэмжээ Олон Улсын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах өдрийг угтсан олон улс, орнуудын арга хэмжээний нэгэн хэсэг болж Монгол Улсад зохион байгуулагдаж байгаа юм.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, тэднийг дээдэлж ажиллах асуудал хүний язгуур эрх ашгийн нэгэн хэсэг учир дэлхий нийтээрээ энэ асуудалд анхаарлаа хандуулж олон улсын хэм хэмжээгээр баталгаажуулж иржээ.

Хэрэглэгч эрхээ хамгаалах, чанартай бараа, ажил үйлчилгээгээр хангагдах асуудал анх барууны орнуудад үйлдвэржилтийн хөгжлийг даган гарч иржээ.

Анх 1962 оны 3 сарын 15-нд АНУ-ын ерөнхийлөгч Жон Кеннеди “хэрэглэгчийн эрхийн 4 заалт бүхий илгээлт”-ийг Конгрессийн гишүүддээ илгээжээ. Энэ нь “Хэрэглэгч аюулгүй байх эрх”, “Хэрэглэгч мэдээлэл авах эрхтэй байх”, “Хэрэглэгч сонголт хийх эрхтэй байх”, “Хэрэглэгч санал, хүсэлтээ илэрхийлэх эрхтэй байх” гэсэн 4 заалт юм. Үүнээс хойш “хэрэглэгчийн эрх” гэдэг асуудал албан ёсоор тавигдаж эхэлсэн бөгөөд эдгээр 4 заалт дээр нэмэгдээд “Хэрэглэгч үндсэн хэрэглээгээ хангуулах эрх”, “Хэрэглэгчийн хохиролоо барагдуулах эрх”, “Хэрэглэгчийн боловсролоор хангагдах эрх”, “Хэрэглэгчийн хүрээлэн байгаа орчин нь эрүүл байх эрх” гэсэн заалтууд нэмэгдсэн байдаг.

1973 онд Европын холбоо 25 дахь удаагийн зөвлөх Ассамблейн хурлаараа “Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах журам”-ыг баталж байжээ.

1985 оны 4 дүгээр сарын 9-нд НҮБ-ын Ерөнхий ассамблей “Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад баримтлах үндсэн зарчим”-ыг баталжээ.

Олон Улсын хэмжээнд хэрэглэгчийн дараах 8 эрхийг хүлээн зөвшөөрч улс орон бүр дотоодын хууль тогтоомжоороо зохицуулсан байна. Үүнд:

1. Хэрэглэгч үндсэн хэрэглээгээрээ хангуулах эрх,
2. Хэрэглэгчийн авч буй бараа, ажил үйлчилгээ болон орчин нөхцөл аюулгүй байх баталгааны эрхээр хангагдах,
3. Хэрэглэгч авч буй бараа, ажил үйлчилгээний талаарх мэдээллээр бүрэн хангагдах,
4. Бараа, ажил үйлчилгээгээ чөлөөтэй сонгох эрх,
5. Хэрэглэгч зөрчигдсөн эрхээ сэргээлгэхэд төлөөллийн эрхээр хангагдах,
6. Хэрэглэгч гомдол, саналаа чөлөөтэй гаргаж шийдвэрлүүлэх,
7. Хэрэглэгч хэрэглээ, үйлчилгээний соёл эзэмших, сурах бололцоогоор хангагдах эрх,
8. Эрүүл, аюулгүй орчноор хангагдах эрх зэрэг юм.

НҮБ-аас АНУ-ын ерөнхийлөгч Жон Кеннедийн “Хэрэгэлэгчийн эрх”-ийн асуудлыг хөндөн тавьж байсан өдөр буюу 3 дугаар сарын 15-ны өдрийг жил бүрийн “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах Олон Улсын өдөр” болгон зарлаж үүнээс хойш жил бүр тэмдэглэж байна.

1960 онд Олон Улсын Хэрэглэгчийн байгууллага байгуулагдаж Лондон хотод үйл ажиллагаагаа явуулж байна. Олон Улсын Хэрэглэгчийн байгууллага нь дэлхийн 120 гаруй улс орны, төрийн болон төрийн бус 240 орчим гишүүн байгууллагатай юм.

Сүүлийн жилүүдэд Хэрэглэгчийн байгууллагаас жил бүр тодорхой сэдвүүдийн дор энэхүү Олон Улсын хэрэглэгчийн өдрийг тэмдэглэж ирсэн. Тухайлбал: “Бидний мөнгө бидний эрх”, “Санхүүгийн үйлчилгээн дэх бодит сонголтын төлөө”, “Үүрэн телефон хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалъя”, “Зөв зохистой хооллолтын төлөө”, “Антибиотикийг цэснээсээ хасъя” зэрэг уриатайгаар зохион байгуулж ирсэн.

Нэгдсэн Үндэсний Байгууллагын Ассамблейгаас гишүүн орнуудынхаа Засгийн газарт хандан “Харгиуцлагатай хэрэглээ ба тогтвортой үйлдвэрлэл”-ийн чиглэлээр 10 жилийн төлөвлөгөө гарган хэрэгжүүлэх чиглэл өгчээ. Манай улс ч энэхүү үйл ажиллагаанд нэгдэн идэвхитэй ажиллаж ирлээ.

Монгол Улс зах зээлийн эдийн засгийн харилцаанд шилжин орсноор хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал нийгмийн хөгжлийн чиг хандлагыг даган зайлшгүй анхаарч авч үзэх ёстой асуудал болон гарч ирсэн юм. Монгол Улсад анх 1990 оны 10 дугаар сарын 20-ны өдөр “Монголын Хэрэглэгчдийн Эрхийг Хамгаалах Нийгэмлэг” Төрийн Бус Байгууллага байгуулагдаж, 1991 онд Улсын Бага Хуралаас “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”-ийг баталж байлаа.

1992 онд Монгол Улсын Засгийн Газар НҮБ-аас баталсан “Хэрэглэгчийн Эрхийг Хамгаалах Зарчим”-ийг хүлээн авч “Монгол Улсын Хэрэглэгчийн Эрхийг хамгаалах тунхаг”-ийг баталсан.

1993 онд Дэлхийн болон Ази номхон далайн хэрэглэгчийн байгууллагын бүрэн эрхт гишүүнээр элссэн.

2003 онд УИХ-аас “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль”-ийн шинэчилсэн найруулгыг батлан гаргаж 2008 онд өөрчлөлт оруулсан.

1990-ээд оноос хойш Монгол Улсын Төр, засгаас Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль, эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох, үе үеийн Засгийн газрууд үйл ажиллагааны хөтөлбөртөө зорилт болгон дэвшүүлэх, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийг батлан ажиллаж ирлээ. Эдгээр хууль тогтоомж, төр засгийн бодлогыг хэрэгжүүлэх төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүргийг Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн дагуу Засгийн Газрын тохируулагч агентлаг ШӨХТГ хариуцан хэрэгжүүлж байна. 2008 онд өөрчлөлт оруулсан Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулиар хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн захиргааны байгууллага байхаар хуульчилсаны дагуу ШӨХТГ-т энэхүү чиг үүргийг хариуцуулсан юм.

Мөн 27 жилийн түүхтэй Монголын хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүдийн үндэсний холбоо нь төв орон нутаг, 21 аймаг, сумдад салбартай ажиллаж байна.

Өнөөдөр Монгол Улсад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлыг төрийн бодлогын хэмжээнд авч үздэг, асуудлыг шийдвэрлэдэг болсон.

ШӨХТГ нь Монгол Улсын Шадар сайдын эрхлэх асуудлын хүрээнд харъяалагдаж хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бодлогыг боловсруулах, хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж, хэрэгжүүлэх ажлыг шууд хариуцан ажиллаж байна.

Монгол Улсын 3 сая гаруй иргэн баян ядуу, хот хөдөө, боловсролтой боловсролгүй, дарга цэрэг, том бага гэсэн ямар нэгэн ялгаваргүйгээр бүгд “ХЭРЭГЛЭГЧ” гэсэн нэгэн дээвэр дор амьдарч байдаг. Харин хэрэглэгчдэд үзүүлж байгаа ажил, үйлчилгээ төрөл, салбараасаа шалтгаалан хэрэглэгчдэд үйлчилдэг олон төрлийн байгууллагууд байдаг. Өнөөдөр хэрэглэгчдэд ажил, үйлчилгээгээ хүргэдэг энэ олон салбарын төлөөллүүд энд хүрэлцэн ирсэн байна. Энэ олон салбар бүгд өөр, өөрийн хууль, эрх зүйн орчинд ажилладагч “Хэрэглэгч”-ийн эрхийг хамгаалах асуудал нэг зарчмаар, нэг агуулгаар явдаг юм. Энэ асуудлыг тойрч ярихаар бид өнөөдрийн зөвлөлдөх уулзалтыг зохион байгуулж байна.

Хэрэглэгч хамгийн хүндтэй, хамгийн эрхэм этгээд учир бид тэдэнд үйлчилж, тэдний эрх ашгийг хамгаалж байгаа юм. Хэрэглэгчгүйгээр ямар ч бизнес өргөжин тэлэхгүй, хөгжихгүй юм. Тийм учир улс орнуудын төр засаг, бүхий л бизнесийнхэн “ХЭРЭГЛЭГЧ бол ХААН” гэсэн уриаг дэлхий нийтээрээ тунхагласан байна.

Монгол Улсын төрөөс Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийг баталж шинэчилсэн найруулга, нэмэлт өөрчлөлт оруулах зэргээр хэд хэдэн удаа боловсронгуй болгох арга хэмжээ авч ирсэн юм.

Үүнээс гадна Монгол Улсын Засгийн газраас “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийг 2 удаа баталж хэрэгжүүлээд байна. Анх Монгол Улсын Засгийн газар 2009 оны 371 дүгээр тогтоолоор 2010-2012 оны хооронд хэрэгжих “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр”-ийг баталж хэрэгжүүлсэн бол 2016 онд Монгол Улсын Засгийн газрын 233 дугаар тогтоолоор 2016-2020 оны хооронд хэрэгжүүлэх “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр”-ийг батлан ажиллаж байна. Мөн Монгол Улсын Засгийн газрын 2016 оны 3 дугаар тогтоолоор 2016 оныг “Хэрэглэгчийн жил” болгон зарлаж тухайн жил хэрэглэгчидрүүгээ хандсан олон ажлуудыг хийж ирлээ.

2016 оны 8 сараас хойш манай байгууллага “ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ” ажилд онцгой анхаарч ахиц гаргах чиглэлээр олон ажлуудыг хийлээ. Манай байгууллага торгууль, шийтгэвэр хөөсөн хяналт шалгалтын арга барилыг өөрчилж, аж ахуйн нэгж, байгууллагуудад хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бодлого, хууль тогтоомжийг сурталчилан таниулах, тулгамдаж байгаа асуудлыг харилцан ярилцаж хуульд нийцүүлэн шийдвэрлэх, уулзалт зөвлөгөөн, хэлэлцүүлэг хэлбэрээр тал талаасаа харилцан ойлголцож, үйл ажиллагааны уялдаа холбоог хангаж ажиллах арга барилыг түлхүү баримтлан ажиллаж байна.

Тухайлбал: 2016 оны 9 сард “Номин холдинг” ХХК-тай хамтарсан “Хэрэглэгчээ сонсъё” сэдэвт нээлттэй өдөрлөг, 2016 оны 10 сард “Хэрэглэгчээ дээдэлсэн бизнесийн хөгжил” сэдэвт 50 гаруй аж ахуйн нэгжийн 80 гаруй төлөөллийг оролцуулсан хэлэлцүүлэг, 2016 оны 11 сард “Өрсөлдөөний хууль, эрх зүйн орчин” сэдэвт 100 гаруй аж нэгж байгууллагын 200 гаруй төлөөллийг оролцуулсан хэлэлцүүлэг, Хэрэглэгчийн эрх ашгийн хамгаалах төрийн бус байгууллагуудын төлөөллүүдийг оролцуулсан уулзалт, 2017 оны 1 сард нийслэл, дүүргийн ЗДТГ-ын СӨХ хариуцсан мэргэжилтнүүд болон СӨХ-ны Дээд зөвлөл, СӨХ-ын удирдлагуудыг оролцуулсан уулзалт, үүрэн холбооны оператор компаниудын төлөөллийг оролцуулсан уулзалт, Монгол улсад даатгалын үйл ажиллагаа явуулдаг 17 компанийн төлөөллүүдийг оролцуулсан уулзалт, 2017 оны 2 сарын 1-нд нийслэлд үйл ажиллагаа явуулж байгаа Ерөнхий боловсролын 200 гаруй дунд сургуулиудын нийгмийн ажилтнуудад нэгдсэн семинар өгөх /дунд сургуулийн хүүхдүүдэд хэрэглэгчийн анхан шатны мэдээлэл олгож байх зорилготой/, 2017 оны 2 сарын 10-ны өдөр нийслэлийн бүх хороодын 200 гаруй нийгмийн ажилтнуудыг оролцуулсан нэгдсэн зөвлөгөөн /хороодууд хэрэглэгчийн эрх нь зөрчигдсөн иргэд, оршин суугчиддаа заавар, зөвлөгөө өгдөг байх, энэ чиглэлээр тодорхой ажлыг хорооддоо зохион байгуулж байх зорилгоор хийсэн/ зохион байгууллаа. Хэвлэл мэдээллийн байгууллагуудтай хамтран 7 хоног бүр өөрийн байгууллагын чиг үүрэгтэй холбоотой хууль, тогтоомжийг сурталчилан таниулах, олон нийтэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх ажлыг тогтмол хийж ирлээ. /VTV, SBN, MNC, Өлзий ТВ, Эх орон ТВ, Монгол НТ ТВ зэрэг/

Манай байгууллагаас зохион байгуулж байгаа эдгээр уулзалт, хэлэлцүүлэг бүхэн салбар салбартаа, шат шатандаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, ажилд бүх нийтийн анхаарлыг чиглүүлж үр дүн гаргахад чиглэж байгаа юм.

Иргэд, хэрэглэгчдээс ирж байгаа өргөдөл, гомдол буурахгүй улам өсөх хандлагатай байгаа учир 2016 оны 12 дугаар сард ШӨХТГ дэргэдээ “Хэрэглэгчийн 12-84” төвийг албан ёсоор нээж иргэд, хэрэглэгчдэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, тэдний санал хүсэлт, өргөдөл гомдлыг хүлээн авч шуурхай барагдуулах ажлыг зохион байгуулан ажиллаж байна. Энэхүү төвөөр хэрэглэгчид өөрийн беээр хүрэлцэн ирж санал, гомдолоо гаргахаас гадна 1800-1284 гэсэн дугаар бүхий тусгай дугаарын утсаар шууд дуудлага өгөх, гомдол саналаа гаргах эрхээр хангагдаж байгаа юм.

Энэхүү төв байгуулагдсан эхний сард буюу 2016 он 1 сарын 1-ээс 1 сарын 31 хүртлэх нэг сарын хугацаанд 213 өргөдөл, гомдолыг хэрэглэгчдийн зүгээс биеээр буюу тусгай дугаарын утсаар өгсөн байна. Эдгээрийн 36 хувь нь орон сууц, нийтийн аж ахуй, СӨХолбоодтой, үлдэх 64 хувь нь худалдаа, үйлдвэрлэл үйлчилгээний салбаруудтай холбоотой өргөдөл гомдлууд байлаа.

Хэрэглэгчдээс ирж байгаа өргөдөл, гомдлоос дүгнэлт хийж үзэхэд үйлчилгээний байгууллага тэдгээрийн ажилтнууд хэрэглэгчдэд сэтгэл гаргаж үйлчилдэггүй, санаатай болон санамсаргүй хариуцлагагүй байдлаас болж хэрэглэгчдийг хохироодог, санал хүсэлт гаргаж асуудал тавьсан хэрэглэгчийн асуудлыг хөнгөн шуурхай шийдвэрлэж чаддаггүй, хүнд суртал чирэгдэл гаргаж хүндрэл учруулдаг, ажил үйлчилгээний доголдлоос нь шалтгаалж хэрэглэгчид бодит хохирол учирсан байхад түнийг нь зохих ёсоор барагдуулах арга хэмжээ авдаггүй зэрэг зөрчил дутагдал голчилж байна.

Манай байгууллагад хэрэглэгчдээс ирүүлж байгаа өргөдөл, гомдол хууль, тогтоомжоор бусад байгууллагад хамааруулсан чиг үүрэгтэй холбоотой асуудал нилээд хувийг эзэлдэг. Энэ бүхэнд хэрэглэгчийг чирэгдүүлэхгүй, бухимдуулахгүй байх үүднээс уяан хатан хандаж байна. Хэдийгээр үндсэн чиг үүрэг нь манайд хамааралгүй ч нэгэнт “хэрэглэгч” гэдэг талаас нь хуулиар хүлээсэн чиг үүргээ хэрэгжүүлэх зорилгоор асуудалд хандаж хүлээн авч ажиллаж байна. Тухайн өргөдөл гомдлыг хэрэглэгчээс хүлээн аваад холбогдох хариуцсан байгууллагаруу шилжүүлэх, ингэхдээ аль болох түргэн шуурхай шийдвэрлүүлэх талаар тодорхой ажиллагаа хийн ажиллаж байна. Энэ ч үүднээс бид “Хэрэглэгчийн жил”-ийн ажлын хүрээнд холбогдох аж ахуй нэгж, байгууллагуудыг дэргэдээ “хэрэглэгчийн мэдэлэл, үйлчилгээний цэг”-тэй байх уриалыг гаргаж хэрэгжүүлэх чиглэлээр ажиллаа.

Одоо манай “Хэрэглэгчийн 12-84” төв Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж байгаа худалдаа, үйлдвэрлэл үйлчилгээний төвүүд аж ахуйн нэгж байгууллагуудын хэрэглэгчийн үйлчилгээний нэгж, цэг болон ийм цэггүй газруудын холбогдох ажилтнуудын нэгдсэн мэдээлэлтэй болсон бөгөөд хэрэглэгчээс гаргасан өргөдөл, гомдолыг шийдвэрлэхэд зөвхөн дамжуулах байр сууринас биш эдгээр мэдээллээр дамжуулан түргэн шуурхай холбогдож барагдуулах нэгдсэн арга хэмжээ авч ажиллаж байна. Цаашид манай мэдээллийн төв эдгээр төвүүдтэй нэгдсэн сүлжээнд холбогдох зорилттой ажиллаж байна.

Та бүхэнд хандаж салбар салбарынхаа хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах, тэдний санал хүсэлт, өргөдөл гомдлыг түргэн шуурхай барагдуулах тал дээр онцгойлон анхаарч нэг ч хэрэглэгчийг гомдоохгүй тэдний сэтгэл ханамжийн баталгааг өндөр түвшинд байлгаж ажиллаарай гэдгийг уриалж байна.

Манай ШӨХТГ Та бүхэнтэй “ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ” асуудлаар хамтарч ажиллахад хэдийд ч бэлэн байх болно.

Анхаарал тавьсанд баярлалаа.

**ШУДАРГА ӨРСӨЛДӨӨН,**

**ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТӨЛӨӨ ГАЗРЫН**

**ДАРГА Б.ЛХАГВА**

Төрийн ордон

2017.03.10