

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ, ХЯНАЛТЫН НЭГДСЭН СИСТЕМ НЭВТРҮҮЛЭХ ТӨСЛИЙН ЯВЦЫН ТАЙЛАН

Төлөвлөж буй бизнес процесс

“Диспетчерийн үндэсний төв” ТӨХХК

Мэдээллийн технологийн төв

Улаанбаатар хот.

2023 он.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Өөрчлөлтийн түүх

№	Огноо	Инженер	Хувилбар	Тайлбар
	2023-06-26	Г.Мөнхбат	1.0	Эхний хувилбарыг үүсгэсэн
	2023-07-17	Г.Мөнхбат	1.1	As-Is процессуудыг нэмэв
	2023-08-31	Г.Мөнхбат	1.2	Системийн зохиомжийн тайлан нэмэв.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Нэгдүгээр бүлэг – Төслийн тойм

1.1. Төслийн тодорхойлолт

1.1.1. Төслийн тухай

Эрчим хүчний зохицуулах хороо нь Эрчим хүчний тухай хуулийн 9.1.6, 35 дугаар зүйлийн 35.2, 35.3-т тус тус зааснаар өөрийн эрх мэдэлд хамаарах асуудлаар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хооронд болон тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгчдийн хооронд үүссэн маргааныг харьяаллын дагуу шийдвэрлэх үүрэгтэй.

Хэрэглэгчээс Эрчим хүчний зохицуулах хороонд хандсан өргөдлийн төрөл бүрээр /албан бичиг, утас, биечлэн, имэйл, Засгийн газрын 11-11 төв/ гомдлыг шийдвэрлэх, ангилах, дүн шинжилгээ хийх, хөдөө орон нутагт үйл ажиллагаа явуулж байгаа цахилгаан, дулаан түгээх, хангах тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хэрэглэгч бүрт хүрч ажиллах шаардлага тулгардаг.

2021 оноос Иргэд олон нийттэй харилцах төв буюу Засгийн газрын 11-11 төв Эрчим хүч хэрэглэгч иргэдийн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч бүртгэн харьяа төрийн захиргааны төв байгууллага болон Эрчим хүчний тухай хуулийн хүрээнд Эрчим хүчний зохицуулах хороонд шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлж ажиллаж байна. Энэ нь Иргэний хууль, Эрчим хүчний тухай хууль, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль тогтоомжуудын хүрээнд хэрэглэгч нь эрчим хүчээр хангагчийн үйл ажиллагаа, үйлчилгээ, төлбөр тооцоо болон өөр бусад асуудлаар эхлээд хангах гэрээний үндсэн дээр Цахилгаан, дулааны эрчим хүчээр хангагч байгууллагад хандах, тухайн хангагч байгууллага иргэний өргөдөл гомдлыг шийдвэрлээгүй тохиолдолд дээд шатны байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх байтал иргэд Засгийн газрын 11-11 төвд шууд гомдлоо гаргах нь цаг хугацаа алдах, төрийн байгууллагуудад өргөдөл гомдлын давхардал үүсгэх, буруу мэдээлэл авах, бухимдал үүсэх зэрэг сөрөг дагаврууд үүсдэг байна.

Иймд иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг нэгдсэн нэг шугамаар авч өргөдөл гомдлын давхардлыг арилгах, иргэдийн өргөдлийг олон шат дамжлагагүйгээр шууд харьяалах байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдэд хүргүүлэн

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

шийдвэрлүүлж иргэдийн цаг хугацааг хэмнэх, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэнд иргэдийн зүгээс болон удирдах дээд байгууллагуудын зүгээс хяналт тавих боломжоор хангах, Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, Хэрэглэгчийн эрх ашгийг тэнцвэртэй хамгаалах, Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэх, ангилах, түргэн шуурхай шийдвэрлэх, Эрчим хүчний хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлын нэгдсэн мэдээлэл, судалгаа үүсгэх, Хэрэглэгчийн гомдол, саналд дүн шинжилгээ хийж, тулгамдаж буй, зайлшгүй авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай асуудлыг тодорхойлох, Тусгай зөвшөөрлийн нөхцөл шаардлагын хангах үйл ажиллагаатай холбоотой үйл ажиллагааг үнэлж, дүгнэх боломж бүрдүүлэхэд энэхүү төслийн зорилго оршино.

Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж буй өнөөгийн байдал

Эрчим хүчний зохицуулах хороо нь Эрчим хүчний тухай хууль, бусад хууль тогтоомж, дүрэм журам, чиг үүргийн хүрээнд өөрийн эрх мэдэлд хамаарах асуудлаар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хооронд болон тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгчдийн хооронд үүссэн маргааныг харьяаллын дагуу шийдвэрлэн ажиллаж байна.

Хэрэглэгчид Эрчим хүчний зохицуулах хороонд бичгээр, утсаар, биечлэн, Засгийн газрын 11-11 төвөөр, имэйлээр зэрэг 5 шугамаар өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтээ гаргаж байна. 2022 онд хэрэглэгчээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өнгөрсөн 2021 онтой харьцуулахад 345 гомдлоор буюу 32%-иар өссөн бөгөөд нийт гомдлын 78% нь Засгийн Газрын 11-11 төв, имэйл, утсаар гаргасан ба цаашид өсөх хандлагатай байгаа тухай Эрчим хүчний зохицуулах хорооноос гаргасан тайланд дурджээ. “Засгийн Газрын 11-11 төв”-өөс 2022 онд нийт 465 өргөдөл, гомдлыг Эрчим хүчний зохицуулах хороонд шилжүүлж, шийдвэрлүүлсэн бөгөөд нийт гомдлын 69% буюу 320 нь тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид урьдчилан хандаагүй байна.

Эрчим хүчний зохицуулах хороо нь албан бичгээр ирүүлсэн гомдлыг дотоод системдээ бүртгэж шийдвэрлэлтэд хяналт тавин ажилладаг, бусад хэлбэрээр буюу цахим, утас, биечлэн, ЗГ-ын 11-11 төвөөр дамжуулж гаргасан гомдлыг Excel, google sheet ашиглан ТЗЭ бүрээр мэдээлэл гаргаж, өргөдлийг ангилан бүртгэж, дүн шинжилгээ хийж, орон нутгаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын мэдээ тайланг гар аргаар нэгтгэн, хяналт тавьж ажиллаж байна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 1.1. эрх зүйн баримт бичгүүд

№	Хаанаас	Эрх зүйн акт	Огноо	Дугаар	Баримт бичгийн нэр
1.	УИХ	Хууль	2001-02-01		Эрчим хүчний тухай хууль
2.	УИХ	Хууль	2003-12-26		Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль
3.	УИХ	Хууль	1995-04-17		Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль
4.	ЗГ	Тогтоол	2016-02-29	132	Эрчим хүчний зохицуулах хорооны дүрэм
5.	ЭХЗХ	Тогтоол	2018-10-11	291	Аж ахуйн харилцааны дүрэм
6.	ЭХЗХ	Тогтоол	2018-01-16	12	Эрчим хүчний зохицуулах хороо, Аймаг, нийслэлийн зохицуулах зөвлөлд гаргасан маргаан бүхий өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам

1.1.2. Оролцогч талууд

Төслийг хэрэгжүүлэхэд дараах оролцогч талууд байна. Үүнд:

1. Хэрэглэгч. Цахилгаан, дулааны эрчим хүчээр хангах гэрээний дагуу Цахилгаан, дулааны эрчим хүчийг худалдан авч хэрэглэж буй иргэн, аж ахуйн нэгжүүд.
2. Цахилгаан түгээх, хангах тусгай зөвшөөрөл эзэшигч. Цахилгаан эрчим хүчээр хангах гэрээний дагуу хэрэглэгчдийг цахилгаан эрчим хүчээр хангах үйлчилгээ үзүүлж буй тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч.
3. Цахилгаан дамжуулах үндэсний сүлжээ. Эх үүсвэрээс Цахилгаан түгээх тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн мэдлийн дэд станц хүртэл цахилгаан эрчим хүчийг дамжуулагч.
4. Дулааны сүлжээ. Эх үүсвэрээс дулаан хуваарилах төв хүртэлх дулааны эрчим хүчийг дамжуулагч.
5. Дулаан түгээх төвүүд. Дулааны эрчим хүчээр хангах гэрээний дагуу хэрэглэгчийн дулааны эрчим хүчээр хангах үйлчилгээ үзүүлж буй тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид.
6. Эрчим хүчний зохицуулах хороо. Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, Хэрэглэгчийн эрх ашгийг тэнцвэртэй хамгаалах чиг үүрэг бүхий байгууллага.

1.1.3. Төслийн үр дүн

Төслийг хэрэгжүүлснээр цахилгаан, дулааны эрчим хүч хэрэглэгчдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэх, шийдвэрлэлтийн явцад хяналт тавих, Эрчим хүчний салбарын хэмжээнд Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын нэгдсэн судалгааг

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

гаргах, дүн шинжилгээ хийх, цаашид авч хэрэгжүүлэх, нийтийг хамарсан асуудлыг шийдвэрлэх, зохицуулалтын чиглэлийг тодорхойлох боломж бүрдэнэ. Ингэснээр Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, Хэрэглэгчийн эрх ашгийг тэнцвэртэй хамгаалах нөхцөл бүрдүүлж, хяналтын тогтолцоо бий болгоход чухал үүрэг гүйцэтгэнэ.

1.2. Хамрах хүрээ

1.2.1 Төслийн хамрах хүрээ

Энэхүү төслийн хүрээнд цахилгаан, дулааны эрчим хүч хэрэглэгч өргөдөл, гомдол гаргахаас эхлэн өргөдөл гомдлыг ангилан бүртгэх, харьяалагдах байгууллагад шилжүүлэх, шийдвэрлэлтийн явц, шийдвэрлэсэн байдалд хяналт тавих, хэрэглэгчийг мэдээллээр хангах, өргөдөл гомдлын статистик, тайлан гаргах процессуудыг хамрана.

1.2.2 Хэрэгжүүлэлтийн үе, шатууд

Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын нэгдсэн системийн хэрэгжүүлэлтийг ажлын зорилго болон даалгаварын хувьд дараах байдлаар хуваарилав.

1. Шинжилгээ ба зохиомж
2. Системийн архитектур
3. Хөгжүүлэлт ба нэвтрүүлэлт

Дээрх шат бүр дээр хийгдэх ажлуудыг доорхи зурагт харуулав.

Зураг 1. Хэрэгжүүлэлтийн шат



Хоёрдугаар бүлэг – Системийн шинжилгээний тайлан

2.1 Өнөөгийн бизнес процесс – As-Is загвар

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 2.1. Бичгээр хандсан хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Бичгээр өргөдөл, хүсэлт гаргах	Хэрэглэгч иргэн, аж ахуйн нэгж	Цахилгаан, дулааны эрчим хүчний хангамж, үйлчилгээ, тулгамдсан асуудлын талаар иргэн бол өргөдөл, аж ахуйн нэгж бол албан бичгээр хүсэлт гаргаж Эрчим хүчний зохицуулах хороонд шуудангаар эсвэл биечлэн хүргүүлнэ.
2.	Албан бичиг/ өргөдлийг бүртгэх	ЭХЗХ-ны бичиг хэргийн ажилтан	Хэрэглэгчийн албан бичгээр ирүүлсэн гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан бүртгэлийн дэвтэрт бичиж бүртгэн авна.
3.	Албан бичиг/ өргөдлийг able системд оруулах	ЭХЗХ-ны бичиг хэргийн ажилтан	Албан бичиг/ өргөдлийг сканердаж файл болгон able программын албан бичиг хэсэгт оруулна.
4.	Холбогдох мэргэжилтэнд шилжүүлэх	ЭХЗХ-ны дарга, Ажлын алба, Газрын дарга, Бичиг хэргийн ажилтан	Бичиг хэргийн ажилтан өргөдлийг карталж Хорооны дарга, ажлын алба, газрын даргын тус тус цохолтуудаар хариуцсан мэргэжилтэнд шилжүүлнэ.
5.	Албан бичиг/ өргөдлийг ангилж бүртгэх	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн	Албан бичиг/ өргөдлийг хүлээж авсан мэргэжилтэн тухайн албан бичиг/ өргөдөлтэй танилцаж excel программд өргөдлийн ангилал, бусад холбогдох мэдээллүүдийг гараар шивж оруулна.
6.	Хэрэглэгч болон ТЗЭ-ээс тодруулга, мэдээлэл авах	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн, ТЗЭ, Хэрэглэгч	Мэргэжилтэн нь гомдол гаргасан иргэн, хуулийн этгээдтэй холбогдож мэдээлэл цуглуулна. Мөн гомдолтой холбогдох тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчээс төлбөрийн дэлгэрэнгүй, хангах гэрээ, техникийн нөхцөл .. г.м бусад шаардлагатай тайлбар мэдээллийг авна.
7.	Хууль, дүрэм журмын хүрээнд судалж үзэх	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн	Хэрэглэгч болон тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчээс цуглуулсан мэдээлэлдээ шинжилгээ, дүгнэлт хийж хууль, дүрэм, журмын хүрээнд судалж үзнэ.
8.	ТЗЭ-д албан бичгээр үүрэг даалгавар, шаардлага хүргүүлэх эсэх	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн	Судалж үзсэний үндсэн дээр ТЗЭ-д албан бичгээр үүрэг даалгавар, шаардлага хүргүүлэх шаардлагатай эсэхийг тодорхойлно.
9.	Хэрэглэгчид хариу албан бичиг боловсруулах	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн, Ахлах мэргэжилтэн, Газрын дарга, Бичиг хэргийн ажилтан	Хэрэглэгчийн ирүүлсэн Албан бичиг/ өргөдлийг судалж үзсэний үндсэн дээр хариу албан бичиг төлөвлөж, ахлах мэргэжилтэн, газрын даргаар хянуулж, бичиг хэргийн ажилтнаар бланклуулна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

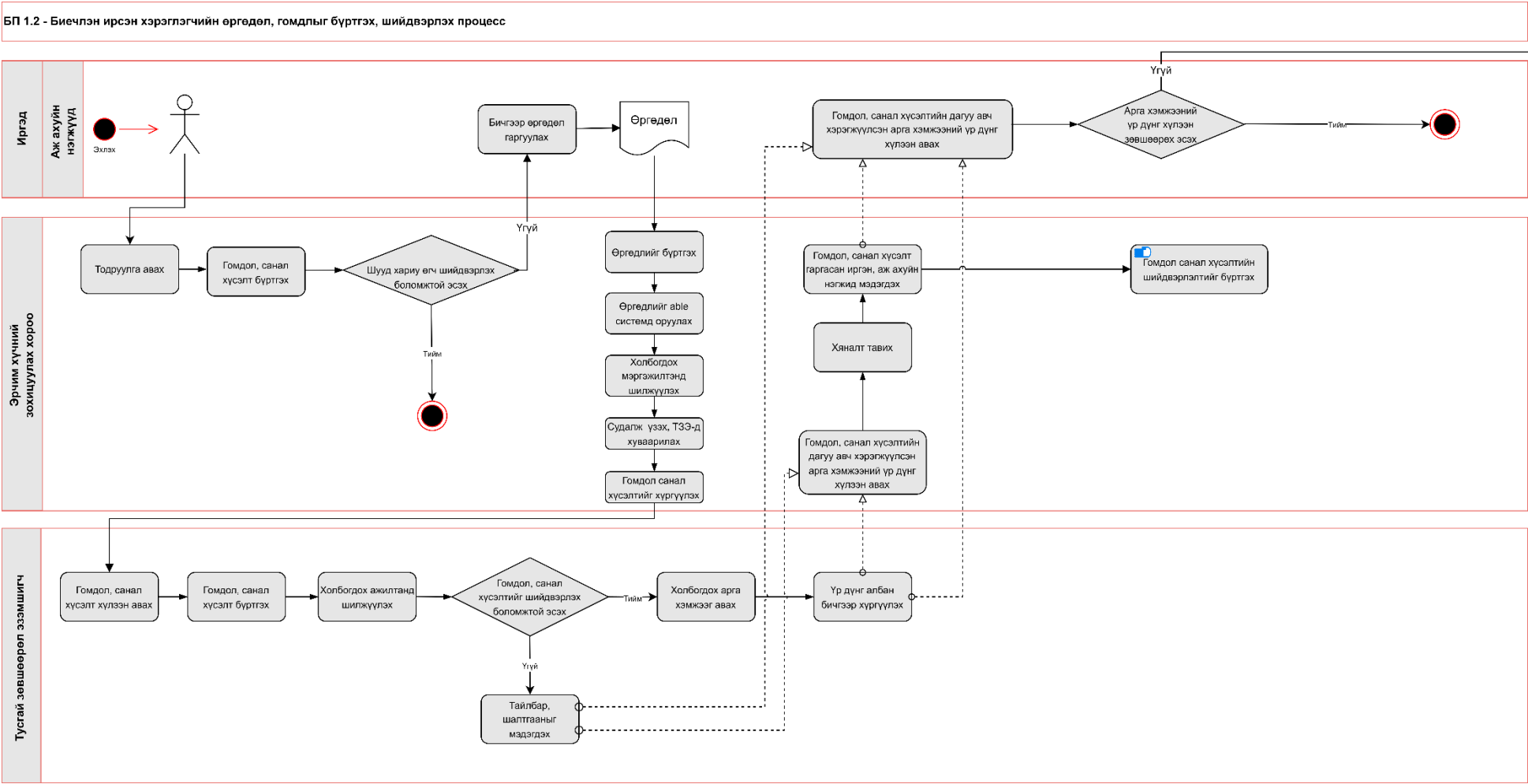
10.	Албан бичиг хүргүүлэх	Бичиг хэргийн ажилтан	Бичиг хэргийн ажилтан нь албан бичгийг дугаарлаж гомдол гаргасан иргэн, хуулийн этгээд рүү шуудангийн хаягаар хариуг илгээнэ.
11.	ТЗЭ-д үүрэг даалгавар, албан шаардлага боловсруулах	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн ирүүлсэн Албан бичиг/ өргөдлийг судалж үзсэний үндсэн дээр ТЗЭ-д хамаарах асуудлаар үүрэг даалгавар, шаардлага албан бичиг хүргүүлэх шаардлагатай тохиолдолд албан бичиг төлөвлөж ахлах мэргэжилтэн, газрын даргаар хянуулж, бичиг хэргийн ажилтнаар бланклуулна.
12.	Албан бичиг хүргүүлэх	Бичиг хэргийн ажилтан	Бичиг хэргийн ажилтан нь албан бичгийг дугаарлаж ТЗЭ-ийн шуудангийн хаягаар албан бичиг илгээнэ.
13.	Албан бичиг хүлээн авах	ТЗЭ	ЭХЗХ-оос ирүүлсэн үүрэг даалгавар, шаардлагыг хүлээн авна
14.	Албан бичиг бүртгэх	ТЗЭ	Ирүүлсэн албан бичгийг албан хэрэг хөтлөлтийн журмын дагуу бүртгэж авна.
15.	Холбогдох ажилтанд шилжүүлэх	ТЗЭ	Ирүүлсэн албан бичгийн агуулга, чиг үүргийн дагуу холбогдох ажилтанд шилжүүлнэ.
16.	Албан бичиг/ өргөдлийн дагуу шийдвэрлэх боломжтой эсэх	ТЗЭ	Албан бичгийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой эсэх
17.	Тайлбар, шалтгааныг албан бичгээр хүргүүлэх	ТЗЭ	Албан бичгийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжгүй тайлбар, шалтгаан, үндэслэлийг гомдол гаргасан хэрэглэгч болон ЭХЗХ-нд хүргүүлнэ.
18.	Холбогдох арга хэмжээг авах	ТЗЭ	Албан бичгийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой бол ЭХЗХ-ны хүргүүлсэн албан бичгийн дагуу холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулна.
19.	Авч хэрэгжүүлсэн ара хэмжээний талаар албан бичгээр хариу хүргүүлэх	ТЗЭ	Албан бичгийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаар албан бичгээр ЭХЗХ хороо болон хэрэглэгчид хүргүүлнэ.
20.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Албан бичгийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх албан бичгийг хүлээн авна.
21.	Хяналт тавих	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Албан бичгийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх албан бичигтэй танилцаж шаардлагатай тохиолдолд

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

			нотлох баримтыг шалгаж, хяналт тавина.
22.	Гомдол, санал хүсэлт гаргасан иргэн, аж ахуйн нэгжид мэдэгдэнэ.	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	ТЗЭ нь хэрэглэгчийн ирүүлсэн албан бичиг/ өргөдөл гомдлын холбогдох арга хэмжээг авч ажилласан талаар хэрэглэгчид мэдэгдэнэ.
23.	Гомдол санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн ирүүлсэн албан бичиг/ өргөдлийн шийдвэрлэлтийг Excel файл дээр гараар бүртгэнэ.
24.	Албан бичиг/ өргөдлийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	Хэрэглэгч	ЭХЗХ-нд хүргүүлсэн албан бичиг/ өргөдлийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг албан бичгээр хүлээн авна.
25.	Арга хэмжээний үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэх	Хэрэглэгч	ЭХЗХ-нд хүргүүлсэн албан бичиг/ өргөдлийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэхээ хэрэглэгч шийднэ. Хүлээн зөвшөөрөхгүй тохиолдолд шүүхэд хандах эрх нь нээлттэй байна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

2.1.2. Биечлэн ирсэн хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процесс



Зураг 2.2. Биечлэн ирсэн хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын зураглал

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 2.2. Биечлэн ирсэн хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Тодруулга авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчээс цахилгаан, дулааны эрчим хүчтэй холбоотой аль асуудал болохыг эхлээд тодруулж хариуцсан мэргэжилтэн хэрэглэгчтэй уулзана.
2.	Гомдол, санал хүсэлт бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Гомдлыг өөрийн дэвтэрт дэлгэрэнгүй тэмдэглэж аваад, excel программд гомдол саналын ангилал, бусад холбогдох мэдээллүүдийг гараар шивж оруулна.
3.	Шууд хариу өгч шийдвэрлэх боломжтой эсэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хууль, дүрэм журам, үнэ тариф зэрэг шууд мэдээлэл өгөх боломжтой асуудалд шууд хариу тайлбар өгч шийдвэрлэнэ.
4.	Бичгээр өргөдөл гаргуулах	Хэрэглэгч	Хангагч байгууллагатай холбоотой /төлбөр тооцоо, тасралт, цахилгааны хэлбэлзэл, хүчдэл муу, цахилгаан хэрэгсэл шатсан, халаалт байхгүй, халуун ус хаасан, алчуур хатаагч ажиллахгүй, тоолуур хэмжих хэрэгсэлтэй холбоотой...г.м/ өргөдөл гомдлыг шаардлагатай тохиолдолд холбогдох баримтуудыг хувилж авч, хэрэглэгчийн гомдлыг бичгээр тодорхой бичүүлж өргөдөлд хавсарган бичиг хэрэгт өгнө.
5.	Өргөдлийг бүртгэх	ЭХЗХ-ны бичиг хэргийн ажилтан	Хэрэглэгчийн албан бичгээр ирүүлсэн гомдлыг бичиг хэргийн ажилтан бүртгэлийн дэвтэрт бичиж бүртгэн авна.
6.	Өргөдлийг able системд оруулах	ЭХЗХ-ны бичиг хэргийн ажилтан	Өргөдлийг сканердаж файл болгон able программын албан бичиг хэсэгт оруулна.
7.	Холбогдох мэргэжилтэнд шилжүүлэх	ЭХЗХ-ны дарга, Ажлын алба, Газрын дарга, Бичиг хэргийн ажилтан	Бичиг хэргийн ажилтан өргөдлийг карталж Хорооны дарга, ажлын алба, газрын даргын тус тус цохолтуудаар хариуцсан мэргэжилтэнд шилжүүлнэ.
8.	Судалж үзэх, ТЗЭ-д хуваарилах	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн	Хэрэглэгч болон тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчээс цуглуулсан мэдээлэлдээ шинжилгээ, дүгнэлт хийж хууль, дүрэм, журмын хүрээнд судалж үзээд ТЗЭ-д хуваарилна.
9.	Гомдол санал хүсэлтийг хүргүүлэх	ЭХЗХ-ны холбогдох мэргэжилтэн	Хангагч байгууллагатай хэрэглэгчийн гомдлын дагуу утсаар болон имэйл, телеграмм хаягаар холбогдож хэрэглэгчийн гомдлыг шилжүүлнэ.
10.	Гомдол санал хүсэлтийг хүлээн авах	ТЗЭ	ЭХЗХ-оос дамжуулж ирүүлсэн хэрэглэгчийн гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авна.
11.	Гомдол санал хүсэлтийг бүртгэх	ТЗЭ	Ирүүлсэн өргөдлийг албан хэрэг хөтлөлтийн журмын дагуу бүртгэж авна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

12.	Холбогдох ажилтанд шилжүүлэх	ТЗЭ	Өргөдлийн агуулга, чиг үүргийн дагуу холбогдох ажилтанд шилжүүлнэ.
13.	Гомдол санал хүсэлтийг шийдвэрлэх боломжтой эсэх	ТЗЭ	Өргөдлийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой эсэх.
14.	Тайлбар, шалтгааныг мэдэгдэх	ТЗЭ	Өргөдлийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжгүй тайлбар, шалтгаан, үндэслэлийг гомдол гаргасан хэрэглэгч болон ЭХЗХ-нд хүргүүлнэ.
15.	Холбогдох арга хэмжээг авах	ТЗЭ	Өргөдлийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой бол өргөдлийн дагуу холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулна.
16.	Үр дүнг албан бичгээр хүргүүлэх	ТЗЭ	Өргөдлийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаар албан бичгээр ЭХЗХ хороо болон хэрэглэгчид хүргүүлнэ.
17.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Өргөдлийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх албан бичгийг хүлээн авна.
18.	Хяналт тавих	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Өргөдлийн дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх албан бичигтэй танилцаж шаардлагатай тохиолдолд нотлох баримтыг шалгаж, хяналт тавина.
19.	Гомдол, санал хүсэлт гаргасан иргэн, аж ахуйн нэгжид мэдэгдэнэ.	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	ТЗЭ нь хэрэглэгчийн ирүүлсэн өргөдөл гомдлын дагуу холбогдох арга хэмжээг авч ажилласан талаар хэрэглэгчид мэдэгдэнэ.
20.	Гомдол санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийг Excel файл дээр гараар бүртгэнэ.
21.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	Хэрэглэгч	ЭХЗХ-нд хүргүүлсэн өргөдлийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн авна.
22.	Арга хэмжээний үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэх	Хэрэглэгч	ЭХЗХ-нд хүргүүлсэн албан бичиг/ өргөдлийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэхээ хэрэглэгч шийднэ. Хүлээн зөвшөөрөхгүй

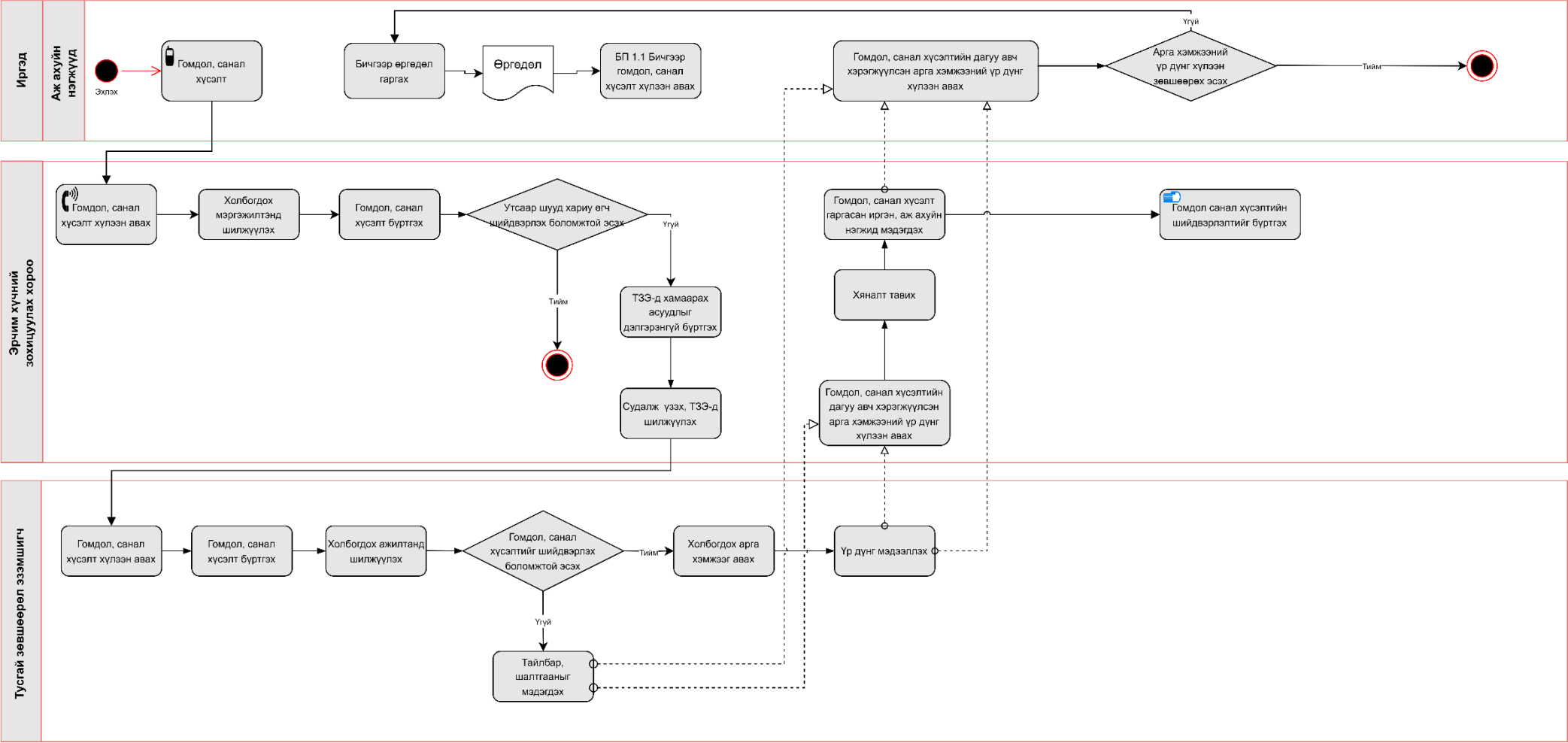
Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

			тохиолдолд шүүхэд хандах эрх нь нээлттэй байна.
--	--	--	---

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

2.1.3. Утсаар холбогдсон хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процесс

БП 1.3 - Утсаар холбогдсон хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процесс



Зураг 2.3. Утсаар холбогдсон хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын зураглал

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 2.3. Утсаар холбогдсон хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Гомдол санал хүсэлт хүлээн авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн дулаан, цахилгааны асуудал хариуцсан мэргэжилтэн Хорооны 320126 дугаарын утсаар болон Хэрэглэгч, орон нутаг, хяналтын газрын 312313 дугаарын утсаар холбогдсон хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авна. Хэрэглэгчээс цахилгаан, дулааны эрчим хүчтэй холбоотой аль асуудал болохыг эхлээд тодруулж хариуцсан мэргэжилтэн рүү шилжүүлнэ.
2.	Гомдол, санал хүсэлт бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн гомдлыг хариуцсан мэргэжилтэн сонсож, гар тэмдэглэл үйлдэн бүртгэж авна. /Овог нэр, хаяг, гомдлын ерөнхий утга, ямар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчтэй холбоотой ... г.м/
3.	Утсаар шууд хариу өгч шийдвэрлэх боломжтой эсэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хууль, дүрэм журам, үнэ тариф зэрэг шууд мэдээлэл өгөх боломжтой асуудалд шууд хариу тайлбар өгч шийдвэрлэнэ.
4.	ТЗЭ-д хамаарах асуудлыг дэлгэрэнгүй бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	ТЗЭ-тэй хамааралтай /төлбөр тооцоо, тасралт, цахилгааны хэлбэлзэл, хүчдэл муу, цахилгаан хэрэгсэл шатсан, халаалт байхгүй, халуун ус хаасан, алчуур хатаагч ажиллахгүй, тоолуур хэмжих хэрэгсэлтэй холбоотой...г.м/ өргөдөл гомдлыг нэг бүрчлэн тэмдэглэж авч excel программд шивж бүртгэлжүүлнэ.
5.	Судалж үзэх, ТЗЭ-д шилжүүлэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	ТЗЭ-тэй утсаар болон телеграммаар холбогдож хэрэглэгчийн гомдлыг дамжуулах ба дараах арга хэмжээнүүдийг авч хэрэгжүүлнэ. Үүнд: <ul style="list-style-type: none"> • шаардлагатай мэдээлэл, холбогдох баримтуудыг авах • судалж шалгах • холбогдох хууль, дүрэм журмуудыг судлах • хангагч байгууллагын ажилтнуудаар газар дээр нь шалгуулах • хангагч байгууллагад хандаж шийдвэрлэж хариу ирүүлэх талаар албан бичиг төлөвлөж, хүргүүлэх • хариуцсан мэргэжилтэн газар дээр нь очиж шалгах, баталгаажуулах
6.	Гомдол санал хүсэлтийг хүлээн авах	ТЗЭ	ЭХЗХ-оос дамжуулж ирүүлсэн хэрэглэгчийн гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

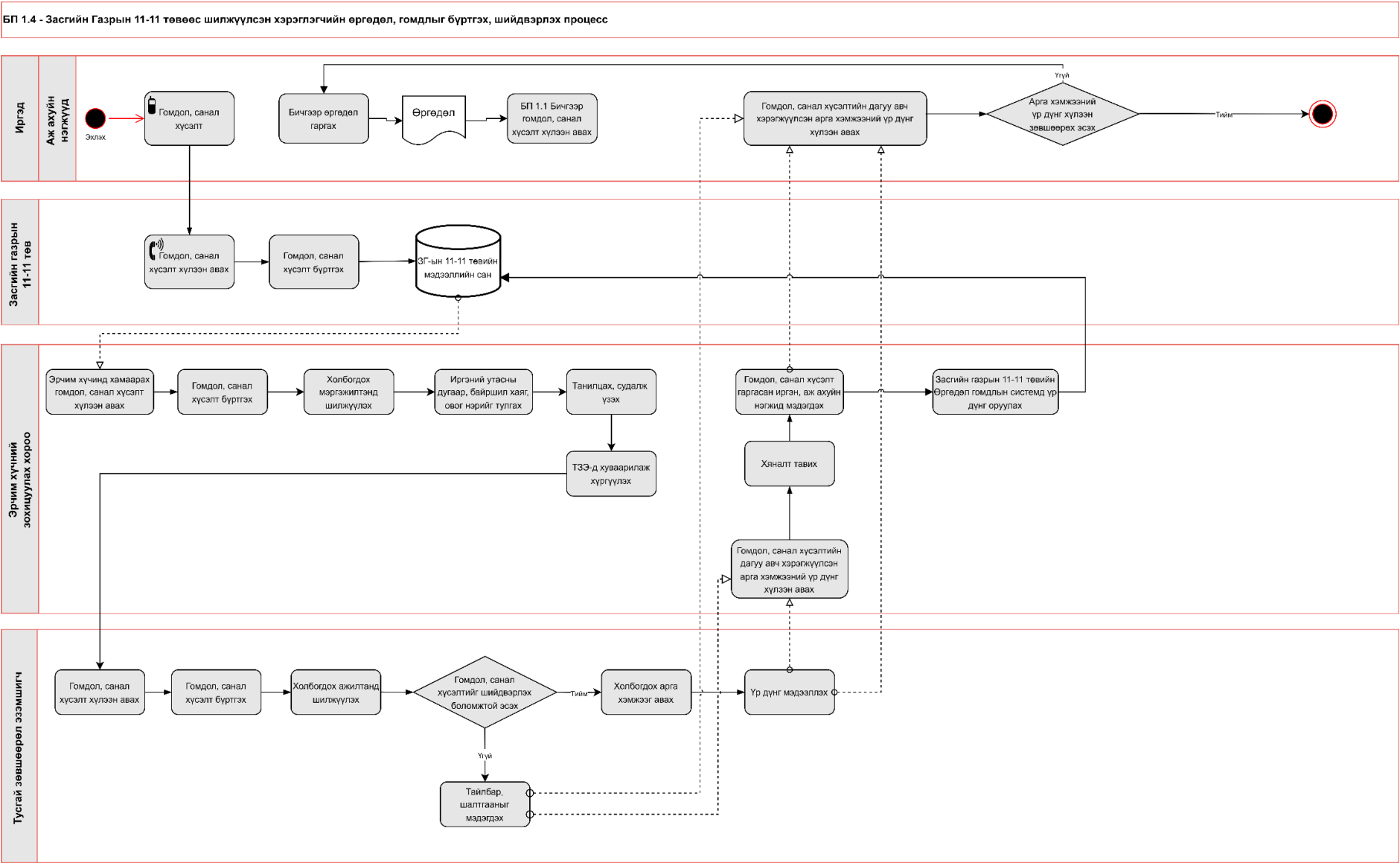
7.	Гомдол санал хүсэлтийг бүртгэх	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлыг албан хэрэг хөтлөлтийн журмын дагуу бүртгэж авна.
8.	Холбогдох ажилтанд шилжүүлэх	ТЗЭ	Гомдлын агуулга, чиг үүргийн дагуу холбогдох ажилтанд шилжүүлнэ.
9.	Гомдол санал хүсэлтийг шийдвэрлэх боломжтой эсэх	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой эсэх.
10.	Тайлбар, шалтгааныг мэдэгдэх	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжгүй тайлбар, шалтгаан, үндэслэлийг гомдол гаргасан хэрэглэгч болон ЭХЗХ-нд хүргүүлнэ.
11.	Холбогдох арга хэмжээг авах	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой бол холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулна.
12.	Үр дүнг албан бичгээр хүргүүлэх	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаар утсаар, шаардлагатай тохиолдолд албан бичгээр ЭХЗХ хороо болон хэрэглэгчид хүргүүлнэ.
13.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх мэдээллийг хүлээн авна.
14.	Хяналт тавих	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх мэдээлэлтэй танилцаж шаардлагатай тохиолдолд нотлох баримтыг шалгаж, хяналт тавина.
15.	Гомдол, санал хүсэлт гаргасан иргэн, аж ахуйн нэгжид мэдэгдэнэ.	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	ТЗЭ нь хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын дагуу холбогдох арга хэмжээг авч ажилласан талаар хэрэглэгчид мэдэгдэнэ.
16.	Гомдол санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын шийдвэрлэлтийг Excel файл дээр гараар бүртгэнэ.
17.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	Хэрэглэгч	ЭХЗХ-нд гаргасан гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн авна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

18.	Арга хэмжээний үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэх	Хэрэглэгч	ЭХЗХ-нд гаргасан гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэхээ хэрэглэгч шийднэ. Хүлээн зөвшөөрөхгүй тохиолдолд ЭХЗХ-нд бичгээр өргөдөл гаргах эрх нь нээлттэй байна.
-----	--	-----------	---

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

2.1.4. Засгийн Газрын 11-11 төвөөс шилжүүлсэн хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процесс



Зураг 2.4. Засгийн Газрын 11-11 төвөөс шилжүүлсэн хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын зураглал

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 2.4. Утсаар холбогдсон хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг бүртгэх, шийдвэрлэх процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Гомдол, санал хүсэлт	Иргэн, Аж ахуйн нэгж	Иргэн, Аж ахуйн нэгж Засгийн Газрын 11-11 төвд гомдол, санал хүсэлт гаргана.
2.	Гомдол санал хүсэлт хүлээн авах	Засгийн Газрын 11-11 төв	Засгийн Газрын 11-11 төв утсаар хэрэглэгчийн гаргасан гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авна.
3.	Гомдол, санал хүсэлт бүртгэх	Засгийн Газрын 11-11 төв	Засгийн Газрын 11-11 төвийн ажилтан хэрэглэгчийн гомдол, санал хүсэлтийг Засгийн газрын 11-11 төвийн Иргэд олон нийтийн гомдол санал бүртгэх системд оруулна.
4.	Эрчим хүчинд хамаарах гомдол, санал хүсэлт хүлээн авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Засгийн газрын 11-11 төвийн Иргэд олон нийтийн гомдол санал бүртгэх системд нэвтэрч тус төвөөс шинээр ирсэн өргөдөл гомдлыг өдөр бүр шалгана.
5.	Гомдол, санал хүсэлт бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Excel программд гомдол саналын ангилал, бусад холбогдох мэдээллүүдийг гараар шивж оруулна.
6.	Холбогдох мэргэжилтэн шилжүүлэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн цахилгаан, дулааны асуудал хариуцсан мэргэжилтнүүдэд харьяаллын дагуу шилжүүлнэ.
7.	Иргэний утасны дугаар, байршил хаяг, овог нэрийг тулгах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Ярианы бичлэгээс бичигдсэн иргэний утасны дугаар, байршил хаяг, овог нэрийг тулгана.
8.	Танилцах, судалж үзэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Өргөдөл гомдолтой холбоотой товч утгатай танилцаж уншина. Ярианы бичлэгээс гомдлын дэлгэрэнгүй мэдээллийг сонсоно.
9.	ТЗЭ-д хуваарилаж хүргүүлэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Гомдолтой холбоотой ТЗЭ-тэй холбогдож шийдвэрлэх үүрэг өгч буцааж хариу өгөхийг мэдэгдэнэ.
10.	Гомдол санал хүсэлтийг хүлээн авах	ТЗЭ	ЭХЗХ-оос дамжуулж ирүүлсэн хэрэглэгчийн гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авна.
11.	Гомдол санал хүсэлтийг бүртгэх	ТЗЭ	Ирүүлсэн гомдлыг албан хэрэг хөтлөлтийн журмын дагуу бүртгэж авна.
12.	Холбогдох ажилтанд шилжүүлэх	ТЗЭ	Гомдлын агуулга, чиг үүргийн дагуу холбогдох ажилтанд шилжүүлнэ.
13.	Гомдол санал хүсэлтийг шийдвэрлэх боломжтой эсэх	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой эсэх.
14.	Тайлбар, шалтгааныг мэдэгдэх	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжгүй тайлбар, шалтгаан, үндэслэлийг гомдол гаргасан хэрэглэгч болон ЭХЗХ-нд хүргүүлнэ.

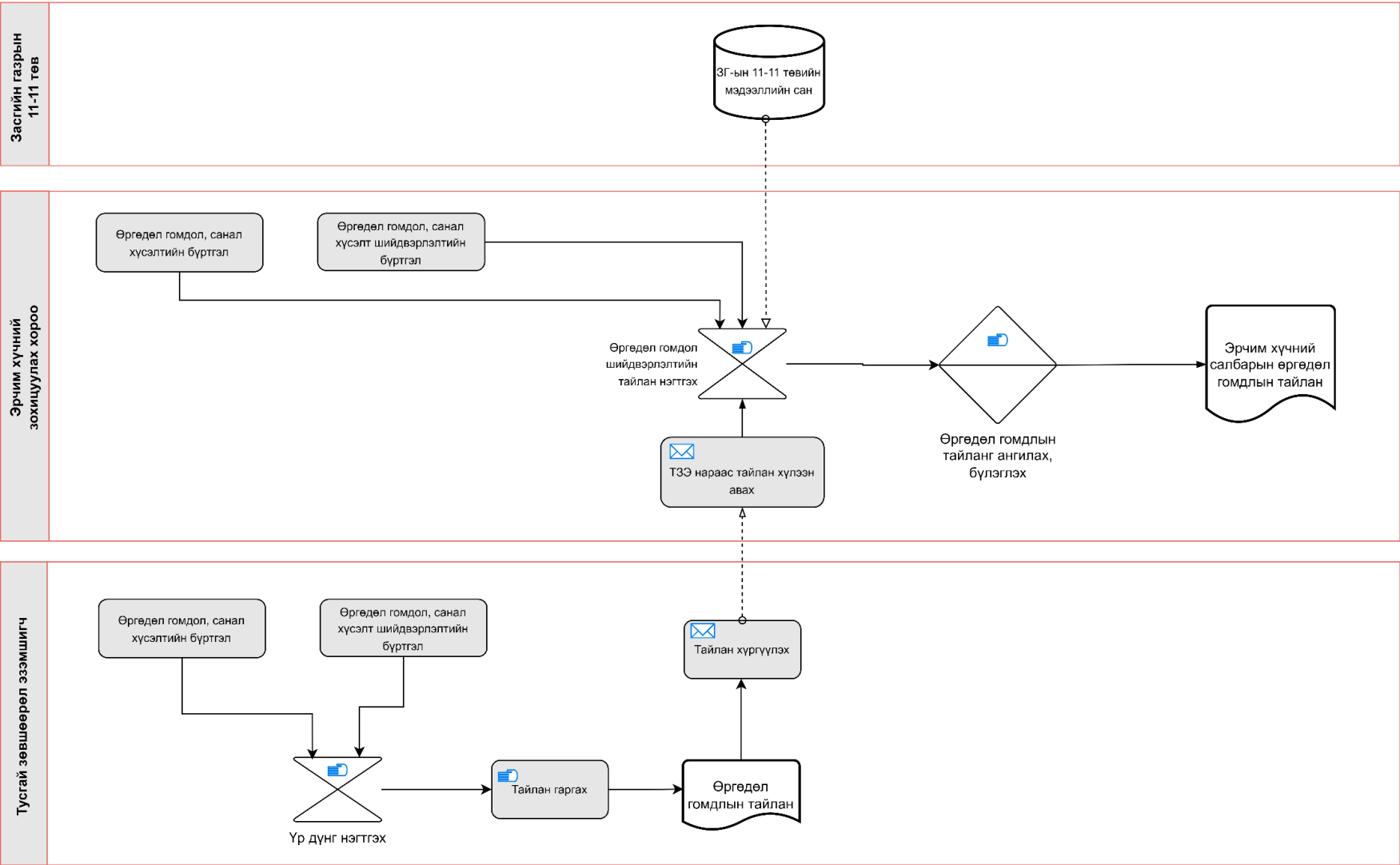
Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

15.	Холбогдох арга хэмжээг авах	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулах боломжтой бол гомдлын дагуу холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулна.
16.	Үр дүнг албан бичгээр хүргүүлэх	ТЗЭ	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаар /утсаар, telegram-аар, бичгээр, имэйлээр/ ЭХЗХ хороо болон хэрэглэгчид хүргүүлнэ.
17.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх мэдээллийг хүлээн авна.
18.	Хяналт тавих	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Гомдлын дагуу ТЗЭ холбогдох арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн гомдлыг барагдуулсан талаарх мэдээлэлтэй танилцаж шаардлагатай тохиолдолд нотлох баримтыг шалгаж, хяналт тавина.
19.	Гомдол, санал хүсэлт гаргасан иргэн, аж ахуйн нэгжид мэдэгдэнэ.	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	ТЗЭ нь хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын дагуу холбогдох арга хэмжээг авч ажилласан талаар хэрэглэгчид мэдэгдэнэ.
20.	Засгийн Газрын 11-11 төвийн Өргөдөл гомдлын системд үр дүнг оруулах	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Засгийн газрын 11-11 төвийн Иргэд олон нийтийн гомдол санал бүртгэх системд нэвтэрч хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар мэдээлэл оруулна. Хавсаргах файл байвал хавсаргах файлыг хавсаргаж оруулан хаана.
21.	Гомдол санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийг бүртгэх	ЭХЗХ-ны мэргэжилтэн	Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын шийдвэрлэлтийг Excel файл дээр гараар бүртгэнэ.
22.	Гомдол, санал хүсэлтийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүнг хүлээн авах	Хэрэглэгч	Гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн авна.
23.	Арга хэмжээний үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэх	Хэрэглэгч	Гаргасан гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг хүлээн зөвшөөрөх эсэхээ хэрэглэгч шийднэ. Хүлээн зөвшөөрөхгүй тохиолдолд ЭХЗХ-нд бичгээр өргөдөл гаргах эрх нь нээлттэй байна.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

2.1.5. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан гаргах процесс

БП 1.5 - Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан гаргах процесс



Зураг 2.5. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан гаргах процессын зураглал

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 2.5. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан гаргах процессын тайлбар.

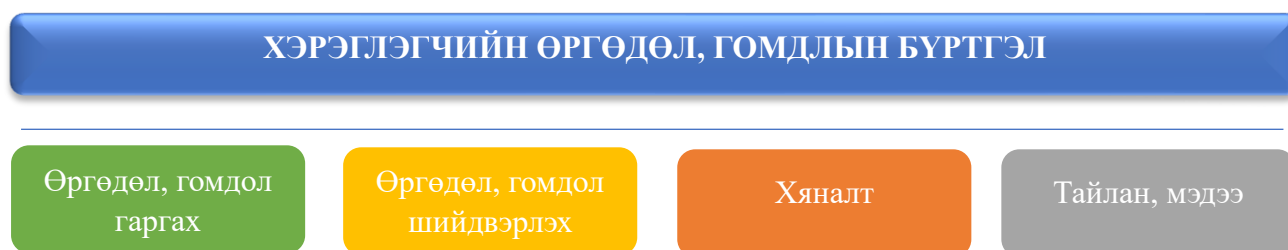
№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Засгийн газрын 11-11 төвийн мэдээллийн сан	Засгийн Газрын 11-11 төв	Иргэн, Аж ахуйн нэгжийн Засгийн Газрын 11-11 төвд гаргасан эрчим хүчтэй холбоотой гомдол, санал хүсэлт.
2.	Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн бүртгэл	ЭХЗХ	Иргэд, Аж ахуйн нэгжүүдээс ЭХЗХ-нд гаргасан өргөдөл гомдлын бүртгэл.
3.	Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн бүртгэл	ЭХЗХ	Иргэд, Аж ахуйн нэгжүүдээс ЭХЗХ-нд гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн бүртгэл.
4.	Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн бүртгэл	ТЗЭ	Иргэд, Аж ахуйн нэгжүүдээс ТЗЭ-д гаргасан өргөдөл гомдлын бүртгэл.
5.	Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлт шийдвэрлэлтийн бүртгэл	ТЗЭ	Иргэд, Аж ахуйн нэгжүүдээс ТЗЭ-д гаргасан өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн бүртгэл.
6.	Үр дүнг нэгтгэх	ТЗЭ	ТЗЭ Иргэд, Аж ахуйн нэгжүүдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн нэгтгэлийг гаргана.
7.	Тайлан гаргах	ТЗЭ	Иргэд, Аж ахуйн нэгжүүдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын тайланг ЭХЗХ-оос өгсөн загварын дагуу гаргана.
8.	Тайлан хүргүүлэх	ТЗЭ	Өргөдөл гомдлын тайланг заасан хугацаанд имэйл, телеграммаар ЭХЗХ-нд хүргүүлнэ.
9.	ТЗЭ нараас тайлан хүлээн авах	ЭХЗХ	ТЗЭ нараас өргөдөл гомдлын тайланг имэйл, телеграммаар хүлээн авна.
10.	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан нэгтгэх	ЭХЗХ	Засгийн газрын 11-11 төвийн мэдээллийн сан, ЭХЗХ-нд ирүүлсэн өргөдөл гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтийн бүртгэл, ТЗЭ нараас ирүүлсэн өргөдөл гомдлын тайланг нэгтгэнэ.
11.	Өргөдөл гомдлын тайланг ангилах, бүлэглэх	ЭХЗХ	Иргэд, аж ахуйн нэгжээс ирүүлсэн өргөдөл гомдол, шийдвэрлэлтийн тайланг ангилан бүлэглэж дүн шинжилгээ хийж, статистик гаргана.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Гуравдугаар бүлэг – Системийн зохиомжийн тайлан

3.1 Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл -Төлөвлөж байгаа бизнес процесс (ToBe)

Хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн үйл ажиллагаа нь цахилгаан, дулааны эрчим хүч хэрэглэгчид тулгамдсан асуудлынхаа дагуу шат дамжлагагүйгээр тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдэд өргөдөл, гомдол гарган шийдвэрлүүлэх, шийдвэрлэлтийн явцад хяналт тавих, тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгөх, Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч нар хэрэглэгчдийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг цаг алдалгүй, холбогдох баримтуудын хамт хүлээн авч шийдвэрлэх, Эрчим хүчний зохицуулах хороо хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгчийн эрх ашгийг тэнцвэртэй хамгаалах үйл ажиллагааг хамрана.



Зураг 3.1. Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл

3.1.1 Өргөдөл, гомдол гаргах

Тодорхойлолт: Хэрэглэгч тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид өргөдөл гомдол гаргахтай холбоотой бүхий л үйл ажиллагааг хамрана.

Урьдчилсан нөхцөл:

- Дулаан, цахилгааны эрчим хүч хэрэглэгчийн эрх зөрчигдсөн тохиолдолд,
- Дулаан, цахилгаан эрчим хүчний чанар, хангамж муу эсвэл доголдсон,
- Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгчийн хооронд маргаан үүссэн,
- Дулаан, цахилгааны эрчим хүчтэй холбоотой ТЗЭ эсвэл удирдах дээд байгууллагаар хэрэглэгчийн зүгээс асуудал шийдвэрлүүлэх шаардлага тулгарсан үед.

Шаардагдах материал:

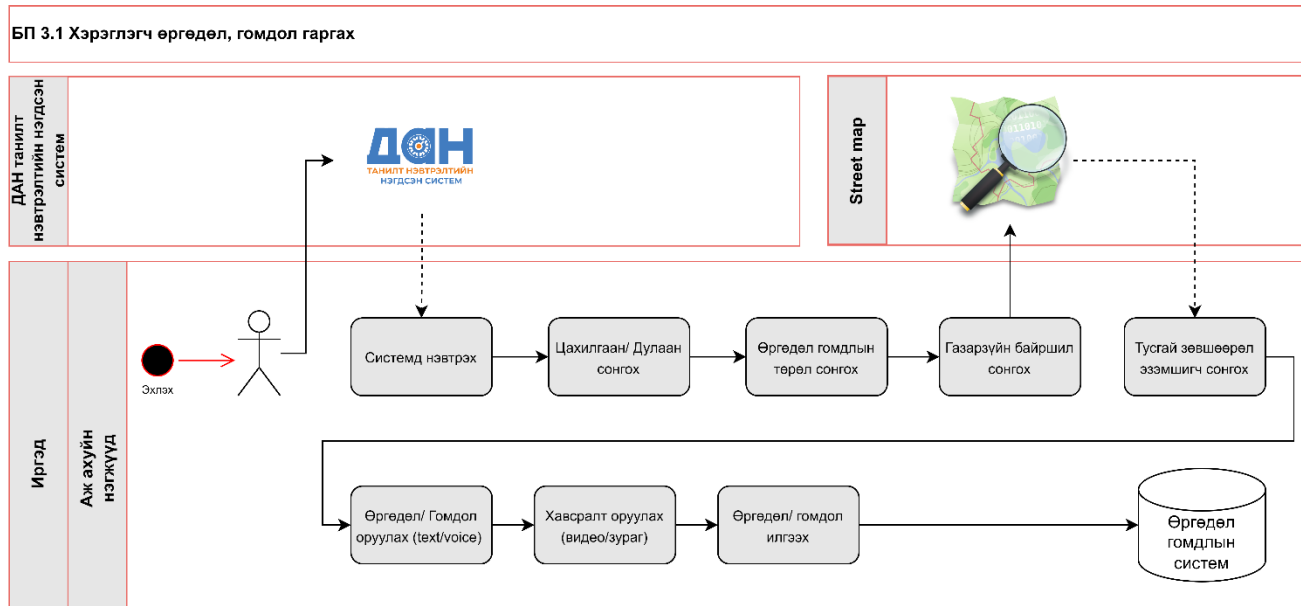
- Хэрэглэгч ДАН танилт нэвтрэлтийн нэгдсэн системээр дамжуулж өргөдөл гомдлын системд нэвтэрсэн байна.
- Хэрэглэгчийн овог, нэр оршин суугаа хаяг, холбоо барих утасны дугаар тодорхой байна.
- Өргөдөл, гомдол гаргасан огноо тодорхой байна.
- Ямар төрлийн эрчим хүчтэй холбогдолтой өргөдөл гомдол гаргаж байгаа нь тодорхой байна. (Дулаан эсвэл цахилгаан эрчим хүч)
- Хэрэглэгчийн газарзүйн байршил,
- Хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлдэг Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн нэр,
- Өргөдөл гомдлын төрөл (эрчим хүчний чанар хангамж, төлбөр тооцоо, хэмжих хэрэгсэл гэх мэт.)

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

- Өргөдөл, гомдлын агуулга тодорхой ойлгомжтой байна.
- Өргөдөл гомдолт холбогдох нотлох баримт, зураг, бичлэг хавсаргасан байж болно.

Үр дүн: Хэрэглэгч өргөдөл, гомдол гаргаж холбогдох тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан байна.

Зураг 3.2. Хэрэглэгч өргөдөл, гомдол гаргах процессын зураглал.



Хүснэгт 3.1. Хэрэглэгч өргөдөл, гомдол гаргах процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Системд нэвтрэх	Хэрэглэгч	Хэрэглэгч ДАН танилт нэвтрэлтийн нэгдсэн системээр дамжуулж системд нэвтэрнэ.
2.	Цахилгаан/ Дулаан сонгох	Хэрэглэгч	Цахилгаан эсвэл дулааны эрчим хүчний аль нэгийг сонгоно. (Гомдол гаргах гэж буй эрчим хүчийг сонгоно.)
3.	Өргөдөл, гомдлын төрөл сонгох	Хэрэглэгч	Төлбөр тооцоо, Чанар хангамж, Хэмжих хэрэгсэл, Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн үйл ажиллагаа, Харилцаа ёс зүй гэсэн ерөнхий ангилалаас сонгоно.
4.	Газарзүйн байршил сонгох	Хэрэглэгч	Хэрэглэгч газрын зургаас өргөдөл, гомдол гаргах байршилаа сонгоно.
5.	Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч сонгох	Хэрэглэгч	Хэрэглэгчийн сонгосон байршилд үйл ажиллагаа явуулж буй ТЗЭ-ээс сонгоно.
6.	Өргөдөл/ Гомдол оруулах (text/voice)	Хэрэглэгч	Текст эсвэл ярианы бичлэгээр өргөдөл гомдол гаргана.
7.	Хавсралт оруулах	Хэрэглэгч	Шаардлагатай тохиолдолд өргөдөл, гомдолд хамаарах нотлох баримт болох зураг, бичлэг оруулна.
8.	Өргөдөл, гомдол илгээх	Хэрэглэгч	Хэрэглэгч гаргасан өргөдөл, гомдлоо системд илгээнэ.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

3.2 Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх -Төлөвлөж байгаа бизнес процесс (ToBe)

Тодорхойлолт: Хэрэглэгчээс гаргасан өргөдөл, гомдол шийдвэрлэхтэй холбоотой бүхий л үйл ажиллагааг хамрана.

Урьдчилсан нөхцөл:

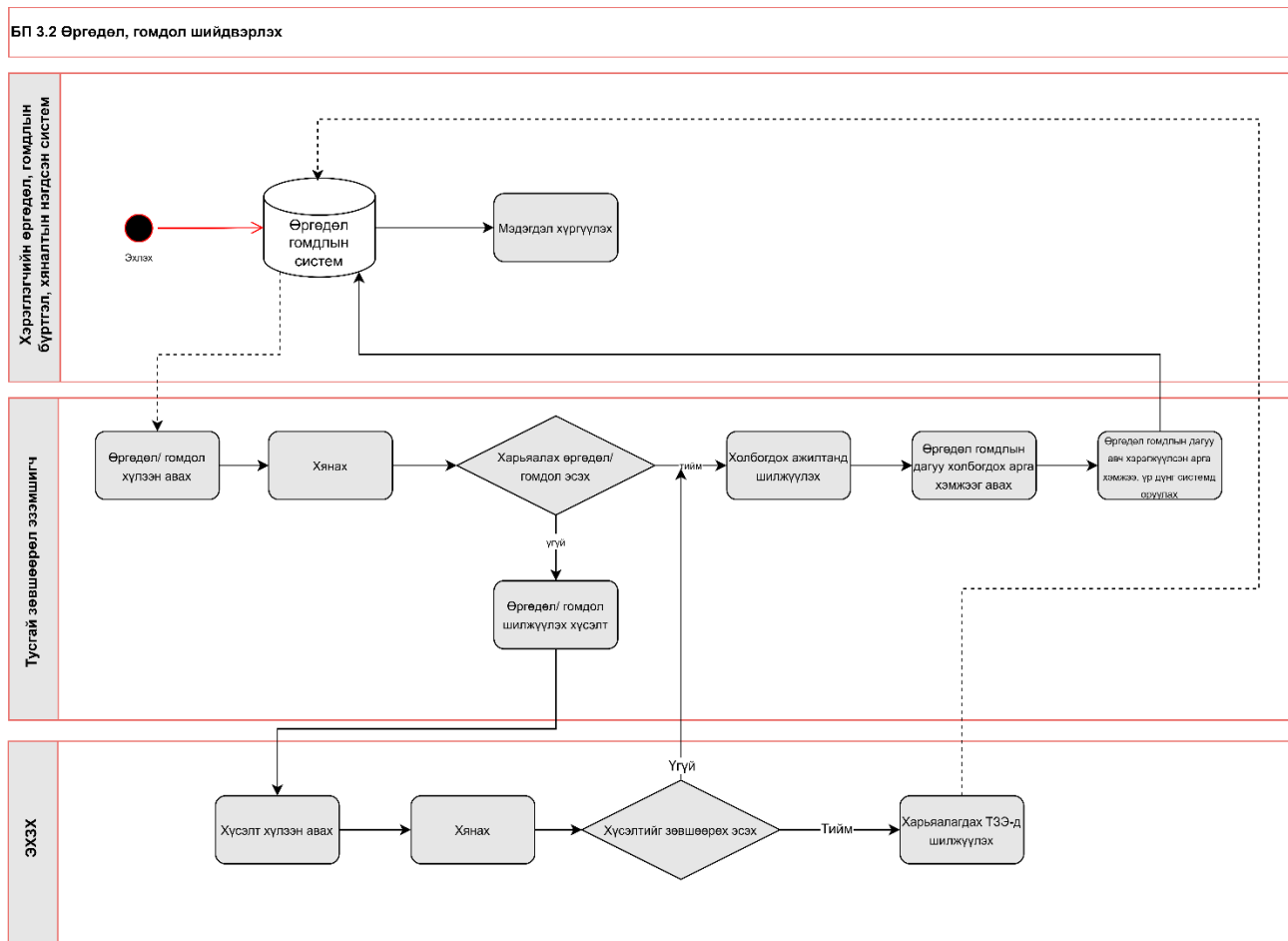
- Хэрэглэгч өргөдөл, гомдол гаргасан байна,
- Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдол зөв хаяглагдсан байна,
- Хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлын агуулга тодорхой байна,

Шаардагдах материал:

- Хэрэглэгчийн овог, нэр оршин суугаа хаяг, холбоо барих утасны дугаар тодорхой байна.
- Өргөдөл, гомдол гаргасан огноо тодорхой байна.
- Ямар төрлийн эрчим хүчтэй холбогдолтой өргөдөл гомдол гаргаж байгаа нь тодорхой байна. (Дулаан эсвэл цахилгаан эрчим хүч)
- Хэрэглэгчийн газарзүйн байршил,
- Өргөдөл гомдлын төрөл (эрчим хүчний чанар хангамж, төлбөр тооцоо, хэмжих хэрэгсэл гэх мэт.)
- Өргөдөл гомдолт холбогдох нотлох баримт, зураг, бичлэг хавсаргасан байж болно.

Үр дүн: Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч холбогдох тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч шийдвэрлэсэн байна.

Зураг 3.3. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх процессын зураглал.



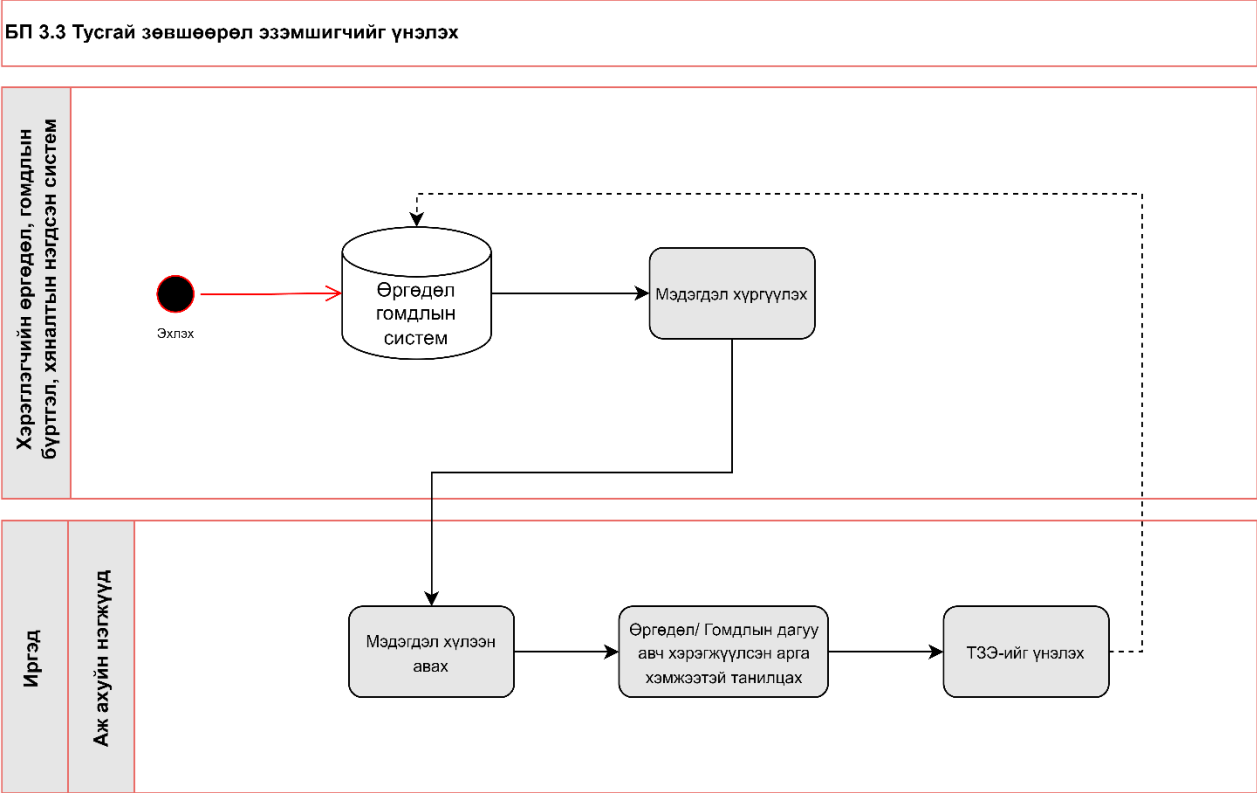
Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Хүснэгт 3.2. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Өргөдөл/ гомдол хүлээн авах	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг системээс хүлээн авна.
2.	Хянах	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл, гомдолтой танилцаж хянана.
3.	Харьяалгдах өргөдөл гомдол эсэх	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл гомдол харьяаллын дагуу ТЗЭ-д ирсэн эсэх
4.	Холбогдох ажилтанд шилжүүлэх	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлыг ТЗЭ холбогдох ажилтанд шилжүүлнэ.
5.	Өргөдөл гомдлын дагуу холбогдох арга хэмжээг авах	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл гомдлын дагуу холбогдох арга хэмжээг авч ажиллана.
6.	Өргөдөл гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, үр дүнг системд оруулах	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний үр дүн, тайланг системд оруулж өргөдөл гомдлыг хаана.
7.	Өргөдөл гомдол шилжүүлэх хүсэлт	ТЗЭ	Хэрэглэгчийн гомдол тухайн ТЗЭ-ийн үйл ажиллагаа, хамрах хүрээнд байхгүй, харьяаллын бус өргөдөл байвал шилжүүлэх хүсэлт гаргана.
8.	Хүсэлт хүлээн авах	ЭХЗХ	ТЗЭ-ээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол шилжүүлэх хүсэлт хүлээн авна.
9.	Хянах	ЭХЗХ	ТЗЭ-ээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол шилжүүлэх хүсэлтийг хянана.
10.	Хүсэлтийг хүлээн зөвшөөрөх эсэх	ЭХЗХ	Ирүүлсэн хүсэлтийг зөвшөөрсөн тохиолдолд харьяалах ТЗЭ-рүү шилжүүлнэ. Зөвшөөрөөгүй тохиолдолд хүсэлт ирүүлсэн ТЗЭ-рүү буцаана.
11.	Харьяалагдах ТЗЭ-д шилжүүлэх	ЭХЗХ	Ирүүлсэн хүсэлтийг зөвшөөрсөн тохиолдолд харьяалах ТЗЭ-рүү шилжүүлнэ.
12.	Мэдэгдэл хүргүүлэх	ЭХЗХ	Хэрэглэгчийн гаргасан өргөдөл, гомдлыг барагдуулсан талаар хэрэглэгчид мэдэгдэл хүргүүлнэ.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

Зураг 3.3. Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийг үнэлэх процессын зураглал.

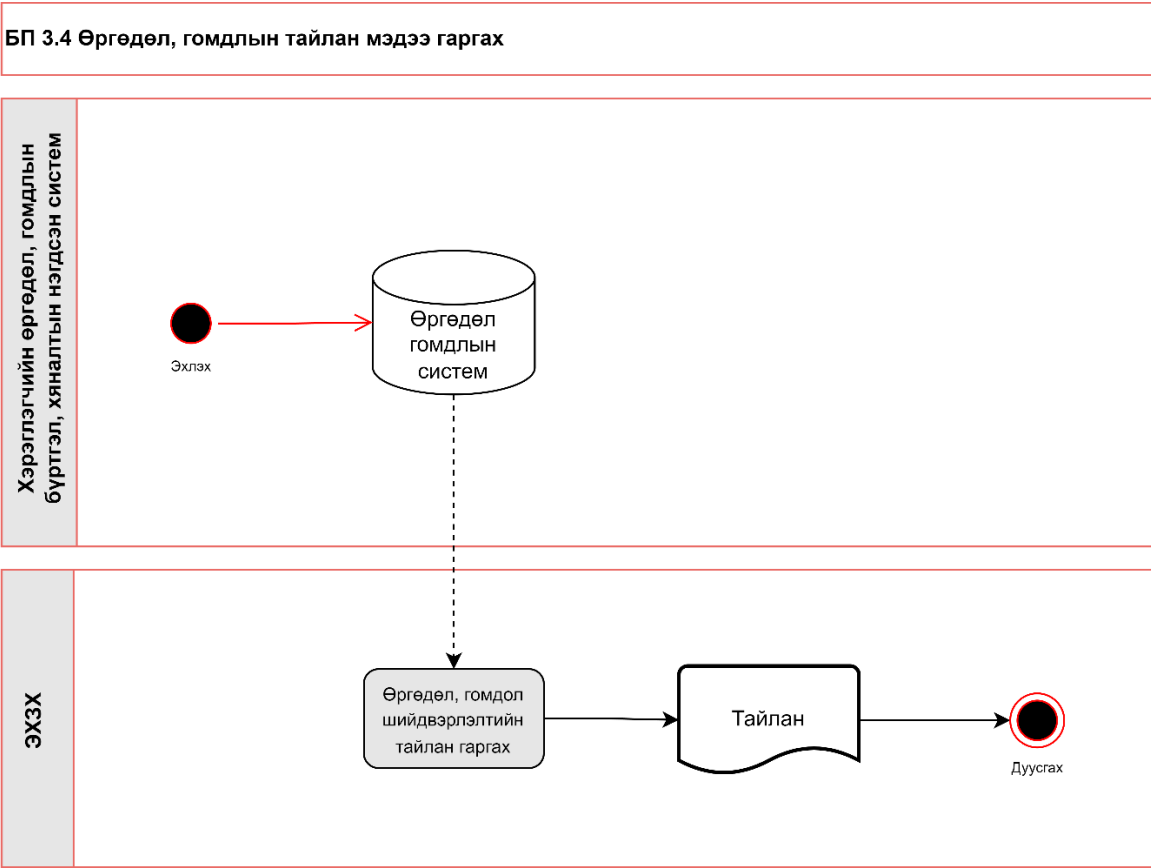


Хүснэгт 3.3. Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийг үнэлэх процессын тайлбар.

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Мэдэгдэл хүлээн авах	Хэрэглэгч	Гаргасан өргөдөл, гомдлыг барагдуулсан талаар ТЗЭ-ийн системээс мэдэгдэлийг хүлээн авна.
2.	Өргөдөл/ Гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээтэй танилцах	Хэрэглэгч	Гаргасан өргөдөл, гомдлын дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, зохион байгуулсан ажилтай танилцана.
3.	ТЗЭ-ийг үнэлэх	Хэрэглэгч	Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийг үнэлж системрүү илгээнэ.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

3.4 Өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээ гаргах процессын зураглал



3.4 Өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээ гаргах процессын тайлбар

№	Процессын нэр	Оролцогч	Тайлбар
1.	Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан гаргах	ЭХЗХ	Шүүлтүүр ашиглан системээс өргөдөл, гомдлын тайлан мэдээ гаргана.

Төслийн нэр	Хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем	Хувилбар	1.2
Баримтын нэр	ХӨГБХНС нэвтрүүлэх төслийн явцын тайлан	Баримтын дугаар	23001

“ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ, ХЯНАЛТЫН НЭГДСЭН СИСТЕМ”-ийн дэд систем болох ГАЗАРЗҮЙ, БАЙРШЛЫН СИСТЕМ

Хэрэглэгчин өргөдөл гомдлын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн системийн шинжилгээг хийх явцад Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хамрах хүрээг тодорхойлох, өргөдөл гомдол гаргасан хэрэглэгчийн байршилд үндэслэж хамаарах тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийг тогтоох зорилгоор Газарзүй, байршлын дэд системийг нэмэлтээр хөгжүүлэх шаардлага тулгарсан. Энэ хүрээнд Газарзүй, байршлын дэд системийн загварыг гаргаж хөгжүүлэлтийн ажлыг эхлүүлсэн.

Дэд системийн нүүр хуудасны загвар:



Дэд системийн үндсэн хуудасны загвар:

