



ЭРЧИМ ХҮЧНИЙ ЗОХИЦУУЛАХ ХОРОО
“ДИСПЕТЧЕРИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ” ТӨХХК
МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН ТӨВ



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ДУУДЛАГА, ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ, ХЯНАЛТЫН НЭГДСЭН ЦАХИМ СИСТЕМ

Хэрэглэгчийн гарын авлага

Хувилбар 1.0

2024/07/03

Системийн танилцуулга

Цахилгаан, дулааны эрчим хүч хэрэглэгч иргэд, аж ахуйн нэгжүүдийн дулаан, цахилгаан чанар, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг нэгдсэн нэг шугамаар авч өргөдөл гомдлын давхардлыг арилгах, иргэдийн өргөдлийг олон шат дамжлагагүйгээр шууд харьяалах байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдэд хүргүүлэн шийдвэрлүүлж иргэд, аж ахуйн нэгжүүдийн цаг хугацааг хэмнэх, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэнд иргэдийн зүгээс болон удирдах дээд байгууллагуудын зүгээс хяналт тавих, Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, Хэрэглэгчийн эрх ашгийг тэнцвэртэй хамгаалах зорилгоор Эрчим хүчний өргөдөл гомдлын цахим системийг хөгжүүлсэн. Энэхүү гарын авлага нь цахим системд хандах, хэрэглэгчид харагдах дэлгэцүүд болон боломжууд, хэрэглэх арга, зааврыг агуулсан болно.

1. Системд хандах

1.1 Системд хандах хаяг:
consumer.energy.mn

1.2 Нэвтрэх:
Нэвтрэх товчлуур дээр дарснаар системрүү нэвтрэх үндсэн хуудасруу шилжинэ.

Нэвтрэх

Өргөдөл, гомдлын цахим систем
Эрчим хүч хэрэглэгч иргэн, аж ахуйн нэгжээс эрчим хүчний зохицуулах хороо болон цахилгаан дулаан түгээх, хангах тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдол гаргах

ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ИЛГЭЭХ

2. Системрүү нэвтрэх

2.1 Иргэн нэвтрэх:
DAN танил нэвтрэлтийн системрүү шилжих ба тус системээр дамжиж өргөдөл гомдлын цахим системрүү нэвтрэнэ.

2.2 Байгууллагаар нэвтрэх:
DAN танил нэвтрэлтийн системрүү шилжих ба тус системээр дамжиж өргөдөл гомдлын цахим системрүү нэвтрэнэ. (Байгууллагын тоон гарын үсэг шаардана)

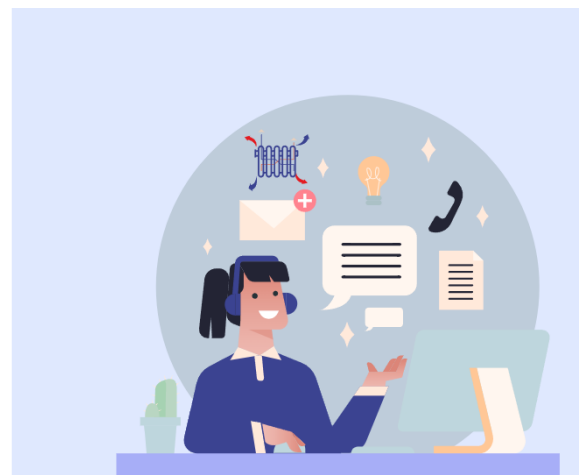
DAN системээр нэвтрэх

Иргэн

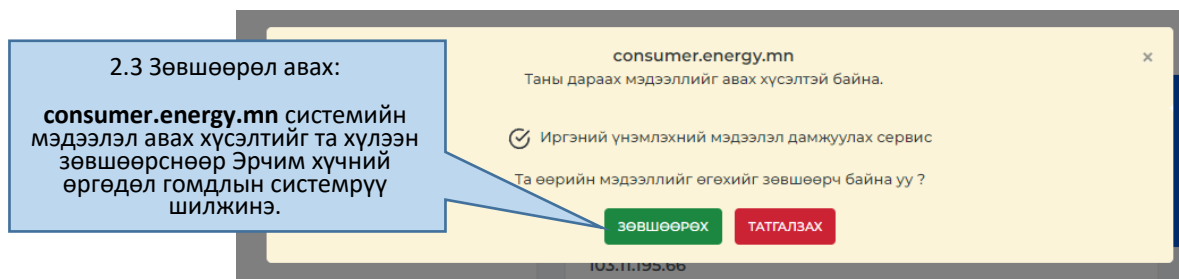
Байгууллага

Эсвэл

Нэвтрэх



Эрчим хүчний өргөдөл гомдлын системд ДАН танилт нэвтрэлтийн системээр дамжиж нэвтрэх шаардлагатай. Хэрэв та иргэн буюу өөрийн нэр дээр өргөдөл гомдол гаргах бол Иргэнийг сонгох ба байгууллагын нэр дээр өргөдөл, гомдол гаргах бол байгууллагыг сонгоно. Байгууллагын нэр дээр өргөдөл гомдол гаргах тохиолдолд тухайн байгууллагын тоон гарын үсэг шаардлагатай болохыг анхаарна уу.



3.Өргөдөл, гомдол гаргах

Доор үзүүлсэн таны зарим хувийн мэдээллүүдийг автоматаар татах ба харин өргөдөл гомдлын төлөвийн мэдээлэл авах утасны дугаар, имэйл хаягаа бөглөх шаардлагатай.

Өргөдөл, гомдол илгээх

Таны овог	Бат
Таны нэр	Болд
Регистрийн дугаар	АБ12345678
Холбогдох утас	
И-мэйл хаяг	
УБ/орон нутаг	Улаанбаатар
Сум/дүүрэг	Хан-Уул
Баг/хороо	3-р хороо
Дэлгэрэнгүй хаяг	Улаанбаатар хот, Хан-Уул, 3-р хороо, үйлдвэр гудамж, үйлдвэр хотхон, 1-р байр, 40 тоот

3.1 Холбоо барих утасны дугаар оруулах талбар

3.2 Мэдээлэл хүргүүлэх имэйл хаяг оруулах талбар

3.3 Төрөл сонгох

Төрөл

Гомдол

3.4 Эрчим хүчний төрөл сонгох

Цахилгаан

Дулаан

Гомдлын төрөл

Төлбөр тооцоо

3.5 Гомдлын төрөл сонгох

Өргөдлийн товч утга

Бичилттэй холбоотой

3.6 Өргөдлийн товч утга сонгох

Холбогдох ТЗЭ

ХХК

3.7 Үйлчилгээ үзүүлж буй тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч сонгох

Санал, хүсэлт

3.8 Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүйг бичих

Файл хавсаргах

Choose File

No file chosen

3.9 Өргөдөл, гомдолд холбогдох нотлох баримт, холбогдох файл хавсаргах

Дуут мессеж илгээх

3.10 Дуу, хоолойгоор өргөдөл гомдол гаргах

илгээх

3.11 Өргөдөл, гомдол илгээх товч

Тайлбар:

№	Талбар	Тайлбар
3.1	Холбоо барих утасны дугаар оруулах талбар	Таны гаргасан өргөдөл, гомдлын талаар шаардлагатай тохиолдолд тодруулга авах, хариу өгөхөд шаардлагатай утасны дугаар оруулна.
3.2	Мэдээлэл хүргүүлэх имэйл хаяг оруулах талбар	Таны гаргасан өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн явцын төлөвийн мэдээлэл, хариу хүргүүлэх шаардлагатай имэйл хаяг оруулна.
3.3	Төрөл сонгох	Гомдол, санал, хүсэлт, лавлагаа зэрэг сонголтуудаас өргөдлийн ерөнхий төрлийг сонгоно.
3.4	Эрчим хүчний төрөл сонгох	Өргөдөл гомдол гаргах эрчим хүчний төрлөө сонгоно. (Дулаан эсвэл цахилгаан)
3.5	Гомдлын төрөл сонгох	Хэрэглэгчид ямар асуудал тулгамдаж буйгаас хамаарч төлбөр тооцоо, чанар хангамж, хэмжих хэрэгсэл, харилцаа ёс зүй, бусад зэрэг гомдлын төрлийг сонгоно.
3.6	Өргөдлийн товч утга сонгох	Сонгосон гомдлын төрлөөс хамаарч өргөдлийн товч утгаас сонгоно.

3.7	Үйлчилгээ үзүүлж буй тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч сонгох	Хэрэглэгч хэрэв үйлчилгээ үзүүлдэг тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчээ мэдэж байгаа бол тухайн тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчээ сонгоно. Хэрэв үйлчилгээ үзүүлдэг тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчээ мэдэхгүй байгаа тохиолдолд хэрэглэгчийн өргөдөл гомдол Эрчим хүчний зохицуулах хороонд шууд хүргэгдэх ба Эрчим хүчний зохицуулах хороо хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлыг судалж харьяалагдах тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчрүү шилжүүлдэг ба энэ тохиолдолд хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа уртасдаг. Тиймээс хэрэглэгч та өөрийн харьяалагддаг тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид шууд гомдол гаргах нь оновчтой.
3.8	Өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүйг бичих	Хэрэглэгч өргөдөл гомдлоо дэлгэрэнгүй бичнэ.
3.9	Өргөдөл, гомдолд холбогдох нотлох баримт, холбогдох файл хавсаргах	Хэрэглэгч тухайн гаргаж буй өргөдөл гомдолд хамаарах бичиг баримт, зураг, файл болон дүрст бичлэг илгээх шаардлагатай бол choose file товчлуур дээр дарж холбогдох файлыг хавсралтаар илгээх боломжтой.
3.10	Дуу, хоолойгоор өргөдөл гомдол гаргах	Хэрэглэгч өргөдөл, гомдлоо текстээр шивж оруулах боломжгүй тохиолдолд микрофоны дүрстэй товчлуур дээр дарж бичлэг хийж дуут мессежээр илгээх боломжтой. Дуут мессежээр гомдол гаргасан тохиолдолд холбогдох ажилтан таны бичлэгийг сонсож, дахин текст болгож шивдэг тул таны гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа тодорхой хэмжээгээр хойшилдог. Тиймээс хэрэглэгч та аль болох өргөдөл гомдлоо текст хэлбэрээр илгээх нь оновчтой юм.
3.11	Өргөдөл, гомдол илгээх товч	Хэрэглэгч холбогдох мэдээлэл, өргөдөл гомдлоо оруулсны дараа илгээх товчлуур дээр дарж илгээнэ.

Жич: Хэрэглэгч шаардлагатай мэдээлэл, өргөдөл гомдлоо үнэн зөв, товч тодорхой оруулж илгээснээр хүлээн авагч шуурхай шийдвэрлэх боломжтой болохыг анхаарна уу.

4. Шийдвэрлэлтийн явцыг хянах

ЭРЧИМ ХҮЧНИЙ
ЗОХИЦУУЛАХ ХОРОО

Нүүр

Өргөдөл, гомдол илгээх

Миний илгээсэн санал

Болд

Миний илгээсэн санал хүсэлт

№20240620-00011

ХХК - Шинээр ирсэн

тест тест

2024-06-20 17:03:12

Гомдол

Хүлээн авсан

Хянаж байгаа

Шийдвэрлэсэн

4.2 Хүлээн авсан төлөв

4.3 Хянаж байгаа төлөв

4.4 Шийдвэрлэсэн

4.1 Миний илгээсэн санал дээр дарж өмнө гаргасан өргөдөл гомдлууд болон, шийдвэрлэлтийн явц, шилжилт, төлөвийг хянах боломжтой.

Тайлбар

4.2 Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч хэрэглэгчийн илгээсэн өргөдөл гомдолтой танилцаж хүлээн авсан тохиолдолд хүлээн авсан төлөвт шилжинэ.

4.3 Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч тодорхой арга хэмжээ төлөвлөсөн тохиолдолд хянаж байгаа төлөвт шилжинэ.

4.4 Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч хэрэглэгчийн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн тохиолдолд шийдвэрлэсэн төлөвт шилжинэ.