

|                                                                                   |                                     |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|  | ГОМДОЛ, МАРГААН ШИЙДВЭРЛЭХ<br>ЖУРАМ | DC Pr-09      |
|                                                                                   | Батлагдсан огноо:2025-12-25         | Хувилбар № 01 |

## АГУУЛГА

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| 1.0 ЗОРИЛГО .....                                      | 1 |
| 2.0 ХАМРАХ ХҮРЭЭ.....                                  | 1 |
| 3. НОРМАТИВ ЭШ ТАТАЛТ .....                            | 1 |
| 4. НЭР ТОМЬЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ .....                      | 2 |
| 5.0 ҮНДСЭН ХАРИУЦЛАГА .....                            | 2 |
| 6.0 ЖУРАМЛАХ ХЭСЭГ .....                               | 2 |
| 6.1 Гомдол маргаан шийдвэрлэхэд баримтлах зарчим ..... | 2 |
| 6.2 Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх .....               | 2 |
| 6.3 Маргааныг хүлээн авах, шийдвэрлэх .....            | 3 |
| 7. Бүртгэл, баримтжуулалт.....                         | 4 |

## 1.0 ЗОРИЛГО

Энэ журам нь нь ДС баталгаажуулалтын байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол, маргааныг хүлээн авч, цаг тухайд нь шударга, хараат бус, ил тод байдлаар шийдвэрлэх үйл явцыг зохицуулахад оршино.

## 2.0 ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Баталгаажуулалтын байгууллагын бүх үйл ажиллагаа, үйлчлүүлэгч, аудиторуд болон баталгаажуулалтын шийдвэртэй холбоотой гомдол, маргаанд хамаарна. Үүнд:

- ДС ББ-ын үйл ажиллагаа, өөрөөр хэлбэл үйлчилгээ, журам, бодлого болон аудитын явц, аудитортой холбоотой сэтгэл дундуур байгаагаа илэрхийлсэн,
- Баталгаажсан үйлчлүүлэгчийн тогтолцоо, үйлчилгээ, бүтээгдэхүүний талаар хэрэглэгчээс гаргасан гомдол
- ДС ББ-ын гэрчилгээ болон лого/гэмдэгийг буруу ашигласан тухай зэрэг
- Үйлчлүүлэгч нь ДС ББ-ын баталгаажуулалтын шийдвэрийг буруу гаргасан гэж үзсэн, эсвэл үйлчлүүлэгчийн гаргасан гомдлыг буруу шийдвэрлэсэн гэж үзсэн маргаан.

## 3. НОРМАТИВ ЭШ ТАТАЛТ

- MNS ISO/IEC 17021-1:2020

|                                                                                   |                                     |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|  | ГОМДОЛ, МАРГААН ШИЙДВЭРЛЭХ<br>ЖУРАМ | DC Pr-09      |
|                                                                                   | Батлагдсан огноо:2025-12-25         | Хувилбар № 01 |

- MNS ISO/IEC 17065:2013
- MNS ISO 19011
- DC R-01 Баталгаажуулалтын дүрэм

#### 4. НЭР ТОМЬЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ

4.1 Гомдол – ДС ББ-ын баталгаажуулалтын үйл ажиллагаатай холбоотой аливаа сэтгэл ханамжгүй байдал.

4.2 Маргаан – ДС ББ-ын баталгаажуулалтын шийдвэртэй санал нийлэхгүй байдал.

#### 5.0 ҮНДСЭН ХАРИУЦЛАГА

5.1 ДС ББ нь гомдол болон маргааныг шийдвэрлэхэд шаардлагатай бүх мэдээллийг цуглуулах ба шалгаж, эцэслэн шийдвэрлэж, эргэн хариу өгөх хариуцлага хүлээнэ.

5.2 Гүйцэтгэх захирал нь тухайн гомдол маргаантай асуудалд хамааралгүй ажилтанг томилох ба томилогдсон ажилтан гомдол, маргааныг судлах, мэдээлэл цуглуулах үүрэг хүлээнэ.

5.3 Гүйцэтгэх захирал, эсвэл чанарын менежер нь гомдол маргааныг шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулах, хяналт тавих үүрэгтэй.

5.4 Гүйцэтгэх захирал нь гомдол, маргаан гаргасан асуудлын төвөгшлөөс хамааран Маргаан шийдвэрлэх комисс байгуулан ажиллуулах ба энэ комисс нь эцсийн шийдвэрийг гаргана.

#### 6.0 ЖУРАМЛАХ ХЭСЭГ

##### 6.1 Гомдол маргаан шийдвэрлэхэд баримтлах зарчим

- Шударга, хараат бус байх
- Ил тод, баримтад суурилсан шийдвэр гаргах
- Гомдол гаргагчийг ялгаварлахгүй байх

##### 6.2 Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх

6.2.1 ДС ББ нь аливаа гомдлыг цахимаар /цаасаар хүлээн авна. Гомдол гаргагч нь гомдлыг ДС вейсайтын ... хэсэгт байрлуулсан “Гомдол гаргах” гэсэн хэсэгт мэдээллийг оруулан цахимаар илгээж болно. Илгээсэн гомдлыг хүлээн авсан тухай 48 цагийн дотор гомдол гаргагчид хүлээн авсан талаар мэдэгдэнэ.

6.2.2 Чанарын менежер нь нь гомдлыг хүлээн авч бүртгэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн гомдолд холбогдолгүй ажилтныг судлуулахаар томилно.

6.2.3 Гомдол гаргасан асуудал болон үндэслэлийг ДС ББ-д хамааралтай эсэхийг урьдчилан шалгана. Гомдлыг шийдвэрлэхэд шаардлагатай мэдээллийг цуглуулах шалгах ажиллагааг зохион байгуулна.

|                                                                                   |                                             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|
|  | <b>ГОМДОЛ, МАРГААН ШИЙДВЭРЛЭХ<br/>ЖУРАМ</b> | DC Pr-09      |
|                                                                                   | Батлагдсан огноо:2025-12-25                 | Хувилбар № 01 |

6.2.4 Гомдлыг шийдвэрлэхэд авах арга хэмжээний төвөгшлөөс хамааран ажлын 5-20 хоногт багтаан гомдол гаргагчид хариуг хүргүүлнэ. Хэрэв ДС ББ-аас авсан тухайн гомдлын хариу арга хэмжээ гомдол гаргагчид хангалттай биш тохиолдолд дахин гомдол гаргаж болно.

6.2.5 Дахин гаргасан гомдлыг маргаанд тооцон Гүйцэтгэх захирал нь “Маргаан шийдвэрлэх комисс”-ыг байгуулна. “Маргаан шийдвэрлэх комисс” нь маргаантай асуудалд хараат бус 3 хүний бүрэлдэхүүнтэй байна.

6.2.6 Маргаан шийдвэрлэх комисс нь ажлын 20 хоногт багтаан гомдлыг шийдвэрлэж, гомдол гаргагчид хариуг хүргүүлнэ. Энэ хариу нь тухайн гомдлын эцсийн хариу байна.

### 6.3 Маргааныг хүлээн авах, шийдвэрлэх

6.3.1 ДС ББ-ын шийдвэртэй холбоотой маргааныг албан ёсны Dayan@ ёужэ.mn майл хаягаар хүлээн авна.

6.3.2 Маргаан гаргагч нь маргаан гаргаж байгаа тодорхой үндэслэл, нотлох баримтууд, өгөгдөл, мэдээлэлийг хавсарган ирүүлнэ.

6.3.3 Маргааныг Гүйцэтгэх захирал хүлээн авч, судлан шийдвэрлэх “Маргаан шийдвэрлэх хараат бус комисс”-г 3 хүний бүрэлдэхүүнтэй байгуулна.

6.3.4 Маргаан шийдвэрлэх комиссын дарга нь тухайн баталгаажуулалтын шийдвэрт оролцоогүй, нийт гишүүд нь тухайн маргаан гарсан асуудалд хамааралгүй, ашиг сонирхлын зөрчилгүй байна.

### 6.3.5 Маргаан шийдвэрлэх комиссын үүрэг, хариуцлага

- Гомдол, маргааныг шударга, хараат бус байдлаар хэлэлцэх
- Шийдвэр гаргахдаа баримт нотолгоонд тулгуурлах
- Өмнө гарсан баталгаажуулалтын шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөх буюу батлах, өөрчлөх эсвэл хүчингүй болгох санал гаргах
- Гаргасан шийдвэрийг бичгээр баримтжуулах
- Гомдол, маргааныг хаах шийдвэр гаргах

6.3.6 “Маргаан шийдвэрлэх комисс” нь ажлын 30 хоногт багтаан шийдвэрийг гарган, бичгээр баримтжуулна.

6.3.7 Гүйцэтгэх захирал нь гаргасан шийдвэрийг Гомдол эсвэл маргаан гаргагчид хүргүүлнэ.

6.3.8 Гомдол маргааныг шийдвэрлэхтэй холбоотой бүх ажиллагаа, бүртгэл, харилцаа холбоог чанд нууцална.

6.3.9 Гомдол, маргааны шийдвэрлэлтийг менежментийн дүн шинжилгээнд оруулан хэлэлцүүлнэ.

|                                                                                   |                                             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|
|  | <b>ГОМДОЛ, МАРГААН ШИЙДВЭРЛЭХ<br/>ЖУРАМ</b> | DC Pr-09      |
|                                                                                   | Батлагдсан огноо:2025-12-25                 | Хувилбар № 01 |

#### 7. Бүртгэл, баримтжуулалт

Гомдол, маргаантай холбоотой дараах бүртгэлүүдийг хадгална:

- Гомдол болон маргааныг хүлээн авсан бүртгэл
- Гомдол заргын судалгаа
- Гомдол маргаан шийдвэрлэх комиссын хурлын протокол
- Гарсан эцсийн шийдвэрийн бүртгэл.