



Гомдол, маргаан шийдвэрлэх журам

Хувилбар 2

2024 оны 8 сарын 1

Баримт бичгийн эзэмшигч, хяналт

Энэхүү баримт бичиг нь ТННЭ-ийн өмч юм. Энэхүү журмыг хамгийн багадаа 5 жил тутамд төлөвлөгөөт хуваарийн дагуу хянаж, сайжруулалт хийнэ. ТННЭ-ийн зүгээс шаардлагатай гэж үзвэл төлөвлөгөөт хугацаанаас өмнө хяналт, сайжруулалт хийх боломжтой.

Мэдэгдэл

Тус баримт бичиг тогтмол шинэчлэгдэх ба аливаа алдаа, шаардлагатай сайжруулалт, нэмэлт санал зэргийг ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй портал-аар дамжуулж ТННЭ-д ирүүлнэ үү.

Журамд оруулсан нэмэлт, өөрчлөлт

Энэ журам болоод үүнд тусгагдсан систем, процессуудын хоорондох уялдаа холбоо алдагдаагүй хэвээр гэдгийг бататгах үүднээс тус журамд тогтмол хяналт тавьдаг. Аливаа нэмэлт өөрчлөлтийг ТННЭ-ийн Нарийн бичгийн дарга батлах бөгөөд тус өөрчлөлтийн талаар ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөлд мэдээлнэ. Энэхүү журамд оруулсан нэмэлт өөрчлөлт болон хасалттай холбоотой мэдээллийг дараах хүснэгтэд оруулав.

Хувилбар	Контекст	Оруулсан өөрчлөлт	Огноо
2.0	ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар	Зорилтуудыг шинэчилсэн	01/08/24
		Үүрэг, хариуцлагыг тодорхой болгосон	
		Хугацаануудыг тодорхой болгосон	
		Харилцааны сувгуудыг тодорхой болгосон	
		Эх сурвалжуудыг шинэчилсэн	

ISEAL – Олон Улсын Нийгэм ба Байгаль Орчны Итгэмжлэл, Тэмдэгтийн байгууллага

1. Танилцуулга, зорилтууд

ТННЭ нь нийт харилцагч, оролцогч талуудын итгэл, хүндэтгэлийг бий болгох нээлттэй, хариуцлагатай байдлыг эрхэм болгож ажилладаг. Үүний нэг илэрхийлэл нь бид ТННЭ-ийн Стандарт системийн талаар аливаа хувь хүн, албан байгууллага сэтгэл ханамжгүй байдлаа албан ёсоор илэрхийлж гомдол гаргах, тэдгээр гарсан гомдлуудыг судлах бодит боломжоор хангадаг явдал юм. Үүнээс гадна аливаа нэг гомдлыг шийдвэрлэсэн үр дүнд сэтгэл ханамжгүй, эсрэг байр суурьтай байгаа тохиолдолд дахин гомдол гаргаж болдог. ТННЭ нь бүх оролцогч талуудаас санал сонсож ажиллахыг эрмэлздэг бөгөөд гарсан гомдлуудыг шударгаар (нэг талыг барилгүй, ялгаварлан гадуурхалгүй), тэнцвэртэй байдлаар шалгаж, мэргэжлийн түвшинд, үр дүнтэйгээр шийдвэрлэхийг зорьдог. Аливаа гомдлыг Стандарт системийн аль ч хэсэгт буюу ТННЭ, ТННЭ-ийн төслийн түншүүд, гэрээлэгчид эсвэл сайн дурынхны үйл ажиллагааны эсрэг гаргаж болно.

Энэ журам нь дараах зорилтуудтай¹:

- Холбогдох гомдол, заргыг тогтоосон хугацаанд багтааж судлах, зохих арга хэмжээг авах.
- Шийдэж чадаагүй гомдол, заргыг дараагийн шийдвэр гаргах түвшинд шилжүүлэх. Тухайлбал, баталгаа гаргагчаас хянагч байгууллага руу, хянагч байгууллагаас үйл ажиллагаа удирдагч буюу эцсийн эзэмшигч руу гэх мэт.
- Аливаа шаардлагатай залруулга арга хэмжээг авах эсвэл тохирох арга хэмжээний хуваарилалт, томилгоо гаргах.
- Гарсан шийдвэрийг гомдол гаргагч буюу хохиролтой талуудад мэдэгдэх.
- Бүх гомдол, зарга, тэдгээрт холбогдох үйл ажиллагаатай холбоотой баримт хөтлөлтийг хамгийн багадаа 5 жил хадгалах, дотоод аудит болон бусад дотоод хяналтын үйл ажиллагаа явагдах үед ашиглахад бэлэн байлгах.
- Шийдэгдсэн бүх гомдол, зарга, тэдгээрт холбогдох үйл ажиллагааны ерөнхий хураангуйг олон нийтэд тогтмол тайлагнах. Ингэхдээ гомдол гаргагч болон хохиролтой талуудын хүсэлт, шаардлагад тулгуурлаж нууцлалыг хадгалах.
- Эрсдэлийн удирдлага болон Хяналт, үнэлгээ, сургалт хариуцсан талуудад мэдээлэл өгөх.

¹ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6

2. Журам

Энэхүү журам нь шат дараалалтай байх зарчмыг баримталдаг бөгөөд аливаа гомдлыг хамгийн түрүүнд үйл ажиллагааны суурь түвшинд, энгийн байдлаар, бүх талуудын оролцоотойгоор шийдвэрлэх зорилготой. Боломжгүй тохиолдолд эцсийн хувилбар болох ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөлд асуудлыг дэвшүүлнэ.

Гомдол гаргагч нь албан ёсоор гомдол гаргахаасаа өмнө тухайн гомдлынхоо талаар холбогдох талд уламжилж, албан бус байдлаар шийдэхийг оролдох хэрэгтэй.

Тохирлын үнэлгээний байгууллага (ТҮБ)-ийн хэрэгжүүлдэг баталгаа, гэрчилгээжүүлэх үйл ажиллагаатай холбоотой асуудлаар гаргасан гомдлуудыг шийдэхэд хамгийн түрүүнд тухайн ТҮБ-ийн гомдол шийдвэрлэх журам болон давж заалдах журмыг ашиглах хэрэгтэй. Энэ талаар ТННЭ-ийн Баталгаа, гэрчилгээжүүлэх зааврын 6.1.к заалтад тусгагдсан. Тухайн гомдол ТҮБ-ийн гомдол шийдвэрлэх журам эсвэл давж заалдах журмаар шийдэгдэж чадаагүй тохиолдолд гомдол гаргагч нь тухайн гомдлынхоо талаар ТҮБ-ийн 17065 Итгэмжлэлийн газар эсвэл ТННЭ-ийн Хяналтын байгууллагад хандаж тухайн асуудлыг дэлгэрэнгүй судлуулж, шийдүүлэх боломжтой.

- *ТННЭ-ийн Хяналтын байгууллагын үйл ажиллагааг түр хугацаанд ТННЭ хариуцаж байна. Иймд дараагийн мэдэгдэл гарах хүртэл аливаа гомдол, асуудлыг ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй портал-аар дамжуулж ТННЭ-ийн Хяналтын байгууллагад ирүүлж болно.*

Тухайн гомдол шийдэгдээгүй хэвээр байвал гомдол гаргагч нь ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй портал-аар дамжуулж тухайн гомдлоо албан ёсоор танилцуулж болно. ТННЭ-ийн Хяналтын байгууллагын үйл ажиллагааны хэв маяг гэх мэт ТННЭ-д хамаарах бусад гомдлыг мөн адил ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй портал-аар дамжуулж мэдээлэх хэрэгтэй.

- *ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй порталыг ТННЭ-ийн авч хэрэгжүүлдэг бусад бүх үйл ажиллагааны талаар саналаа хуваалцахад ашиглах боломжтой. Тухайлбал, ТННЭ-ийн стандартын системийг шүүмжилсэн шүүмж гэх мэт.*

ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй порталаар дамжуулж гаргасан гомдолтой холбогдох журам

- 2.1. ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй порталаар дамжуулж ирүүлсэн гомдлыг хүлээж авсан талаарх мэдэгдлийг ТННЭ гомдол гаргасан өдрөөс хойш ажлын 10 хоногт багтааж гаргана.

- Санал хүсэлтийн нээлттэй порталаар дамжуулж гаргаагүй гомдлыг ТННЭ хүлээж авахгүй ба гомдол гаргагчид тус порталыг ашиглахыг зөвлөнө.

- 2.2. Тухайн гомдол албан ёсоор ТННЭ-д танилцуулагдсан талаарх мэдэгдлийг ТННЭ гомдол гаргасан аливаа хувь хүн, албан байгууллагад гомдол танилцуулагдсан өдрөөс хойш ажлын 10 хоногт багтааж мэдээлнэ.
- 2.3. Гомдол гаргагч нь нэрээ нууцлахыг хүсээгүйгээс бусад тохиолдолд бүх гомдол гаргагчдын талаарх мэдээллийг нууц байлгана.
- 2.4. ТННЭ нь гомдлыг шалгаж, шаардлагатай тохиолдолд залруулах арга хэмжээ авна².
 - 2.4.1. ТННЭ нь ТҮБ-ийн баталгаа, гэрчилгээжүүлэх үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол, асуудлыг шууд шалгахгүй. Зөвхөн ТҮБ-ийн гомдол шийдвэрлэх журам болон давж заалдах журам, ТҮБ-ийн 17065 Итгэмжлэлийн газар болон ТННЭ-ийн Хяналтын байгууллагаар дамжсаны дараа, тухайн гомдол шийдэгдээгүй хэвээр тохиолдолд ТННЭ тус гомдлыг шалгана³.
 - Тухайн гомдол гарсан тохиолдлыг бүртгэж, үүнд баримт мэдээ үүсгэх үүднээс ТННЭ гомдол бүрийг сайтар шалгаж, шударга хандана. Үүнд, холбогдох бүх нотлох баримтыг хянах болон тус гомдолтой холбогдсон аливаа талуудтай шууд ярилцах зэрэг үйл ажиллагаа багтана.
 - 2.4.2. ТННЭ нь гаргасан гомдлын субъект болж буй хувь хүн, албан байгууллагад тус гомдолтой холбоотой хариу мэдээлэл өгөх боломжийг бүрдүүлнэ. Энэ нь шалган шийдвэрлэх ажлын нэг хэсэг болно.
 - 2.4.3. Хэрэв тухайн шалган шийдвэрлэх ажил 30 хоногт багтаж дуусахааргүй байвал ТННЭ нь тус удаашралын шалтгааныг холбогдох талуудад гомдол гаргаснаас хойш 30 хоногт багтааж мэдээлнэ.
- 2.5. ТННЭ тухайн гомдлыг 60 хоногт багтаан шийдвэрлэж чадаагүй тохиолдолд гомдол гаргагч нь тухайн гомдлоо ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөлийн дараагийн ээлжит хурал дээр хэлэлцүүлэх хүсэлт гаргаж болно⁴.
 - 2.5.1. Гомдол гаргагч нь тус хүсэлтээ анх гомдол гаргасан өдрөөс хойш 90 хоногт багтааж ТННЭ-ийн Санал хүсэлтийн нээлттэй порталаар дамжуулж гаргах хэрэгтэй. Тус хугацаанд багтаж хүсэлт гаргаагүй тохиолдолд ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөл хүсэлтийг авч хэлэлцэхээс татгалзах боломжтой.
 - 2.5.2. ТННЭ нь Удирдах зөвлөлд гаргасан хүсэлтийг хүлээж авсан тухай мэдэгдлийг хүсэлт гаргагч болон бусад холбогдох талуудад хүсэлт гаргасан өдрөөс хойш ажлын 10 хоногт багтааж ирүүлэх ба тус хүсэлтийг ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөл хэзээ хэлэлцэх тухай мэдэгдэнэ.
- 2.6. ТННЭ нь шалган шийдвэрлэх үйл ажиллагааны үр дүнг дараах хоёр хугацааны аль хожуу байгаад нь багтааж гомдол гаргагч болон бусад холбогдох талуудад мэдээлнэ. Нэг – анх гомдол гаргасан өдрөөс хойш 90 хоног (үүнд ТННЭ-ийн

² ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.1 ба 3.6.3

³ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.2

⁴ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.2

Удирдах зөвлөлөөр хэлэлцэгдсэн хоногууд багтана); хоёр – хамгийн сүүлд ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөлөөр хэлэлцэгдсэнээс хойш ажлын 10 хоног⁵.

- 2.6.1. Гарсан үр дүнд залруулах арга хэмжээ авахыг тусгасан байвал тухайн арга хэмжээг авч хэрэгжүүлж дууссан байх хугацааг бүх талууд харилцан тохиролцож тогтооно⁶.
- 2.6.2. Тухайн тогтоосон хугацаанд багтаж залруулах арга хэмжээ авагдаагүй тохиолдолд тус гомдлыг дахин авч үзэж, ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөлийн дараагийн ээлжит хурал дээр хэлэлцүүлэх ба тус журмын 2.6-д тусгагдсан арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.
 - Тус гомдол үнэн бодит эсвэл хүчингүй байхаас үл хамааран гомдол гаргагчид гарсан үр дүнгийн талаар танилцуулна. Үүнд, тус гомдлыг шалгах хугацаанд хийгдсэн үйл ажиллагаанууд, шалгалтын үр дүн болон авч хэрэгжүүлсэн залруулах арга хэмжээнүүд багтана.
- 2.7. Аливаа гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаанаас гарсан үр дүнд эцсийн шийдвэр өгөх эрх ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөлд байх ба ямар нэг залруулах арга хэмжээ авах шаардлагатай эсэхийг ТННЭ-ийн Удирдах зөвлөл шийднэ.
- 2.8. ТННЭ нь гарсан нийт гомдол болон авч хэрэгжүүлсэн залруулах арга хэмжээний баримт бүртгэлийг хамгийн багадаа 5 жилийн хугацаанд хадгална⁷.
 - 2.8.1. Тус баримт бүртгэлийг олон нийтэд ил байлгахгүй. Харин дотоод аудит болон бусад дотоод хяналтын үйл ажиллагаа явагдахад ашиглах боломжтой байлгана.
- 2.9. ТННЭ нь жил болгон шийдэгдсэн бүх гомдол, зарга, тэдгээрт холбогдох үйл ажиллагааны ерөнхий хураангуйг олон нийтэд ил байлгана. Ингэхдээ гомдол гаргагч болон хохиролтой талуудын хүсэлт, шаардлагад тулгуурлаж нууцлалыг хадгална⁸.
 - 2.9.1. ТННЭ нь тус тайлан, хураангуйг Эрсдэлийн менежмент болон Хяналт, үнэлгээ, сургалт хариуцсан талуудад мэдээлэл өгөхөд ашиглах хэрэгтэй⁹.

Гадаад үйл ажиллагаа

ТННЭ нь Их Британид бүртгэлтэй байгууллага тул гомдол гаргагч нь бидний дотоод нөөц боллоцоогоор шийдэж чадаагүй, гадаад үйл хэрэгтэй холбоотой гомдлыг Их Британийн Буяны Комисст гаргах хэрэгтэй.

- ТННЭ нь үргэлж сайн санааны үүднээс ажиллах бөгөөд аливаа гомдлыг энэ хүртэл явуулалгүйгээр шийдэхийг зорих болно.

⁵ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.3 ба 3.6.4

⁶ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.3

⁷ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.5

⁸ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6.6

⁹ ISEAL Зохистой дадлын удирдамж, анхны хувилбар-ын Заалт 3.6-д тусгагдсан зөвлөмж