

ХӨГЖИЛ ФИНАНС ББСБ-ЫН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН САНАЛ ХҮСЭЛТ ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВЧ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- 1.1 Энэхүү журмын зорилго нь “Хөгжил Финанс ББСБ” ХК-ийн бүхий л оролцогч талуудтай мэдээлэл солилцох, тэдний эрх ашгийг хамгаалах, тэднээс санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэхэд оршино.
- 1.2 Энэхүү журмаар компанийн хэмжээнд харилцагч, төрийн болон төрийн бус байгууллага, гэрээт компани, түншүүд, хувьцаа эзэмшигчид, ажилтнуудаас ирэх бүхий л өргөдөл, санал, гомдлыг зохицуулж шийдвэрлэнэ.
- 1.3 Компани нь оролцогч талуудыг үнэн зөв, ил тод мэдээллээр хангах, санал хүсэлт хүлээн авах сувгийг бий болгох замаар компанийн засаглалаа улам сайжруулна.

ХОЁР. САНАЛ ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ

2.1 Оролцогч талуудын санал хүсэлт, гомдлыг дараахь хэлбэрээр хүлээн авч болно.

- 2.1.1. “Хөгжил Финанс ББСБ” ХХК-ийн и-мэйл хаяг: **hugjil@dfi.mn**,
- 2.1.2. **11335555 утас**, албан бичгээр хаяглагдсан өргөдөл, санал, гомдол
- 2.1.3. Салбар нэгжийн захирал, ахлах ажилтнаар дамжин ирсэн тохиолдолд
- 2.1.4. Салбар нэгжийн ажлын байранд байрлах **Санал хүсэлтийн хайрцгаар**

2.2. Санал хүсэлт, гомдолд дараахь мэдээллүүдийг багтаасан байна.

- 2.2.1. Огноо
- 2.2.2. Өргөдөл, санал, гомдлын агуулга буюу зөрчигдөж буй асуудал
- 2.2.3. Эх сурвалж буюу нотлох баримт (шаардлагатай үед)
- 2.2.4. Мэдээллийн үнэн зөв эсэхийг баталсан овог, нэр, гарын үсэг
- 2.2.5. Утсаар болон и-мэйл хаягаар санал, гомдол хүлээн авахдаа нэр, и-мэйл болон утасны дугаар заавал байх

ГУРАВ. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАРИЛЦАХ ЗАРЧИМ

3.1. Компани нь оролцогч талуудаас санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэхэд дараахь зарчмыг баримтална. Үүнд:

- 3.1.1. Найрсаг хүндэтгэлтэй хандах

- 3.1.2. Анхааралтай сонсох
- 3.1.3. Эргэлзээтэй зүйлсийг асууж тодруулах
- 3.1.4. Шуурхай шийдвэрлэх
- 3.1.5. Эргэх холбоо, хяналттай байх
- 3.1.6. Гомдоосон бол уучлал хүсэх
- 3.1.7. Компанийн үйл ажиллагааг сайжруулахад тусалсанд талархах

ДӨРӨВ. САНАЛ ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ, ХЯНАХ

4.1. Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх:

	Санал хүсэлт, гомдлын төрөл	Санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах нэгж	Санал хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан
	Харилцагчид	Салбарын нэгжийн захирал	Гүйцэтгэх захирал Бизнес хөгжил, зээлийн хороо
	Гэрээт ажил гүйцэтгэгч, түншүүд	Санхүү бүртгэл үйл ажиллагаа эрхэлсэн захирал	Гүйцэтгэх захирал Аудит, эрсдэлийн хороо
	Хувьцаа эзэмшигчид	Төлөөлөн удирдах зөвлөл	ТУЗ-ын дарга, нарийн бичгийн дарга
	Ажилтнууд	Гүйцэтгэх захирал	Цалин урамшуулал, нэр дэвшүүлэх хороо

- 4.2. Санал хүсэлт гомдлыг шийдвэрлэхдээ шаардлагатай тохиолдолд хуулийн зөвлөхөөс зөвлөлгөө авч хамтран шийдвэрлэж болно.
- 4.3. Компанийн Санал хүсэлт, гомдол хариуцсан ажилтан (СХГХА)-ыг Гүйцэтгэх захирлын тушаалаар томилно. Энэхүү албан тушаалыг тухайн ажилтан үндсэн үүрэгт ажилтайгаа хавсран гүйцэтгэнэ.
- 4.4. Энэхүү журмын 4.1 дэх хүснэгтэд заасны дагуу санал хүсэлт, гомдол хүлээн авагч субъект нь СХГХА-нд и-мэйл болон утсаар ирсэн, өргөдөл, санал, гомдлыг мэдээлнэ.
- 4.5. СХГХА нь ирсэн санал хүсэлт, гомдлыг бүртгэх, холбогдох ТУЗ-ын хороо, албан тушаалтанд санал, гомдлыг илгээж, шийдвэр гаргуулах, салбар нэгжийн удирдлага болон санал гомдол гаргагчид шийдвэрлэлтийн явц, үр дүнгийн талаар мэдээлэл хүргэх үүрэгтэй:
- 4.6. Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч шийдвэр гаргах эрх бүхий албан тушаалтан нь асуудлыг шийдвэрлэхдээ шаардлагатай тохиолдолд оролцогч талуудтай уулзалт зохион байгуулж болно.

- 4.7. Оролцогч талуудаас ирсэн өргөдөл, санал, гомдол нь нотлох баримт хангалттай бус, ойлгомжгүй, утга агуулга нь тодорхой бус шалтгаанаар шийдвэрлэхэд төвөгтэй тохиолдолд өргөдөл, санал, гомдол гаргагчид хариу тайлбар хүргүүлнэ.
- 4.8. Эрх бүхий албан тушаалтан, ТУЗ-ын дэргэдэх Хороодын дарга тухайн санал хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай дүгнэлтээ ажлын 7 хоногийн дотор СХГХА-нд мэдээлэх үүрэгтэй.
- 4.9. СХГХА нь санал хүсэлт, гомдол, тэдгээрийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар цахим бүртгэл хөтөлж, холбогдох баримт бичиг, нотлох баримтуудыг архивт хадгална.

ТАВ. ХЯНАЛТ,ХАРИУЦЛАГА

- 5.1. Энэхүү журмын хэрэгжилтэд компанийн Гүйцэтгэх удирдлага хяналт тавьж ажиллах бөгөөд хэрэгжилтийн талаар Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн хуралд танилцуулна.
- 5.2. Төлөөлн удирдах зөвлөлөөс энэхүү журмын хэрэгжилтийг хангуулах, сайжруулах талаар зөвлөмж, чиглэлийг Гүйцэтгэх удирдлагад өгнө.
- 5.3. Компанийн эрх бүхий ажилтнууд болон гүйцэтгэх ажилтнууд нь журамд заагдсан үйл ажиллагааг зөрчсөн, хэрэгжүүлээгүйн улмаас компанид хохирол учирсан бол учирсан хохирлын хэмжээнээс нь хамаараад тухайн ажилтанд Монгол улсын Хөдөлмөрийн тухай хууль, Компанийн Хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлагын арга хэмжээ авна.

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛ