

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2023 оны 01 сарын 27 өдөр

Дугаар: 1/08

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Компанийн тухай хуулийн 83 дугаар зүйлийн 83.1, Санхүүгийн зохицуулах хорооны 2021 оны 25 дугаар тогтоолоор батлагдсан даатгалын багц дүрмийн нэгдүгээр хавсралт “Даатгагч болон даатгалын мэргэжлийн оролцогчид тавигдах шаардлага, дагаж мөрдөх үзүүлэлт”-ийн 3.4.3.1.г, 2022 оны 145 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Компанийн засаглалын кодекс”, Сангийн сайдын 2017 оны 1 дүгээр тушаалаар батлагдсан “Үндэсний давхар даатгал” ХК-ийн дүрмийн 4.3.2, Гүйцэтгэх захирлын 2022 оны А/01 дүгээр тушаалаар батлагдсан “Хөдөлмөрийн дотоод (журам) хэм хэмжээ”-ний 2.8.5, 2.8.17, 2.11-д заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Үндэсний давхар даатгал” ХК-ийн “Ажилтнуудаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. “Ажилтнуудаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хэрэгжилтийг хангаж, холбогдох хууль тогтоомжийг үйл ажиллагаандаа мөрдөж ажиллахыг хүний нөөцийн ажилтан (Т.Уянга)-д, журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, удирдлагын газар (Э.Ванчинхүү)-т тус тус үүрэг болгосугай.

3. Энэхүү тушаалыг 2023 оны 02 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн дагаж мөрдсүгэй.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Б.ЖАВХЛАНТ



АЖИЛТНУУДААС ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. “Үндэсний давхар даатгал” ХК (цаашид “компани” гэх)-ийн эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтнуудаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг энэ журмаар зохицуулна.

1.2. Энэ журам нь компанийн дүрэм болон бусад холбогдох хууль тогтоомжид нийцсэн байна.

1.3. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэхдээ Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль болон энэ журамд заасныг баримтална.

1.4. Энэ журамд хэрэглэсэн дараах нэр томьёог дор дурдсан утгаар ойлгоно:

1.4.1. “Өргөдөл” гэж энэ журмын 1.4.3-т зааснаас бусад асуудлаар компани, эрх бүхий албан тушаалтанд хандаж гаргасан хүсэлтийг; (өргөдөл нь саналын шинжтэй байж болно)

1.4.2. “Санал” гэж компанийн үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан хүсэлтийг;

1.4.3. “Гомдол” гэж компани, эрх бүхий албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар гомдол гаргагчийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол нь зөрчигдсөн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;

1.4.4. “Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх” гэж өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж, хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, энэ журамд заасан хугацаанд багтаан өргөдөл, гомдол гаргагчид хариу өгөхийг;

1.4.5. “Эрх бүхий албан тушаалтан” гэж Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн дарга, гишүүн, нарийн бичгийн дарга, гүйцэтгэх захирал, дэд захирал, газрын дарга, санхүүгийн албаны дарга бөгөөд ерөнхий нягтлан бодогчийг;

1.4.6. “Ажилтан” гэж энэ журмын 1.4.5-д зааснаас бусад компанийн ажилтан, албан тушаалтныг;

1.4.7. “Гүйцэтгэх удирдлага” гэж компанийн гүйцэтгэх захирлыг;

1.4.8. “Ажлын хэсэг” гэж гүйцэтгэх удирдлагын тушаалаар томилогдсон, байгуулагдсан Өмч хамгаалах байнгын зөвлөл, Ёс зүйн хороо, Хөдөлмөрийн маргаан таслах комисс, Баримт нягтлан шалгах комисс зэрэг холбогдох хууль тогтоомжид заасан эрх, үүрэг хэрэгжүүлдэг нэгжийг.

Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим, хориглох зүйл

2.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хууль дээдлэх, өргөдөл, гомдол үнэн зөв байх, ил тод, нээлттэй байх зарчмыг баримтална.

2.2. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах зүйлийг хориглоно:

2.2.1. Өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэхдээ Үндсэн хууль, бусад хуулийг зөрчих;

2.2.2. Бусдын эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хохироох, ялгаварлан гадуурхахыг уриалах;

2.2.3. Хууль тогтоомжоор хориглосон бусад үйл ажиллагаа явуулах.

Гурав. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх



3.1. Өргөдөл, гомдлыг бичгээр гаргана. Өргөдөл, гомдолд овог, нэр, албан тушаалаа бичиж, гарын үсэг зурна. Өргөдөл, гомдлыг хамтран гаргасан бол бүгд гарын үсэг зурна.

3.2. Өргөдөл, гомдлыг хүний нөөцийн ажилтан хүлээн авч, дарааллын дагуу бүртгэнэ.

3.3. Өргөдөл, гомдлыг бүртгэсэн өдөрт нь багтаан захиргааны удирдлага хариуцсан нэгжийн даргад, захиргааны удирдлага хариуцсан нэгжийн дарга гүйцэтгэх удирдлагад тус тус танилцуулна.

3.4. Гүйцэтгэх удирдлага ажлын 5 өдрийн дотор өргөдөл, гомдолтой танилцаж, түүнийг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтанд цохно. Гомдлыг тухайн гомдолд холбогдож байгаа эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтнаар шийдвэрлүүлэхээр шилжүүлэхийг хориглоно. Гүйцэтгэх удирдлага өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй асуудлыг Төлөөлөн удирдах зөвлөлд шилжүүлнэ.

3.5. Хүний нөөцийн ажилтан гүйцэтгэх удирдлагын цохолтын дагуу өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтанд тухайн өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх, буцаах

4.1. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтан нь өргөдөл, гомдлыг дараах байдлаар хянан үзнэ:

4.1.1. Өргөдөл, гомдлыг компани, ажлын хэсэг болон өөрийн эрх хэмжээнд хамаарах асуудлаар гаргасан эсэхийг тогтоох;

4.1.2. Ажлын хэсэг болон өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй өргөдөл, гомдлыг харьяалах газарт нь шилжүүлэх асуудлыг ажлын 3 өдрийн дотор гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулж, шийдвэрлүүлэх;

4.1.3. Ажлын хэсэг болон өөрийн эрх хэмжээнд хамаарах өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудалд дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газраас магадлах, лавлагаа, тодорхойлолт шаардан авах;

4.1.4. Өргөдөл, гомдол гаргагчаас тодруулах боломжтой баримт бичгийг шаардан авч болно.

4.2. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтан нь дараах үндэслэлээр өргөдөл, гомдлыг өргөдөл, гомдол гаргагчид буцаах асуудлыг ажлын 3 өдрийн дотор гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулж, шийдвэрлүүлнэ:

4.2.1. Өргөдөл, гомдол нь компанийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй бөгөөд үүний улмаас өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй бол;

4.2.1. Өргөдөл, гомдлыг хэн гаргасан нь тодорхойгүй, өргөдөл, гомдол гаргагч нь гарын үсэг зураагүй бол;

4.2.3. Компанид өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин шийдвэрлэх үндэслэлгүй;

4.2.4. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлаар хүчин төгөлдөр шүүхийн шийдвэр байгаа.

Тав. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх

5.1. Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтан нь өргөдөл, гомдлыг даруй шийдвэрлэж, энэ тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

5.2. Шууд шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг гүйцэтгэх удирдлага 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

5.3. Саналын шинжтэй өргөдлийн хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.

5.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн тухай хариуг өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтан өргөдөл, гомдол



гаргагчид биечлэн амаар, утсаар, цахим хаягаар, албан бичгээр зэрэг аль тохиромжтой хэлбэрээр өгнө.

5.5. Өргөдөл, гомдлын хариуг амаар, утсаар, цахим хаягаар мэдэгдсэн бол энэ тухай ажлын хэсэг, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтан нь хүний нөөцийн ажилтанд тэмдэглүүлнэ.

Зургаа. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, тайлагнах

6.1. Хүний нөөцийн ажилтан компанид ирсэн өргөдөл, гомдол болон шийдвэрлэлтийн талаарх тайланг улирал бүр гаргаж, захиргааны удирдлага хариуцсан нэгжийн даргад танилцуулна.

6.2. Захиргааны удирдлага хариуцсан нэгжийн дарга нь улирал бүрийн тайланд дүн шинжилгээ хийж, гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулна.

6.3. Захиргааны удирдлага хариуцсан нэгжийн дарга нь компанид ирсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэл болон шийдвэрлэлтийн байдалд тогтмол, гүйцэтгэх удирдлага улирал бүр хяналт тавьж ажиллана.

Долоо. Бусад зүйл

7.1. Энэ журмаар зохицуулаагүй асуудлыг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль, компанийн “Албан хэрэг хөтлөлтийн журам” болон холбогдох бусад хууль тогтоомжид заасны дагуу шийдвэрлэнэ.

7.2. Захиргааны удирдлага хариуцсан нэгжийн дарга энэ журмын хэрэгжилтэд хяналт тавина.

7.3. Хүний нөөцийн ажилтан болон өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажлын хэсэг, эрх бүхий албан тушаалтан, ажилтан энэ журмын хэрэгжилтийг хангаж ажиллана.

7.4. Энэ журмыг зөрчсөн этгээдэд холбогдох хууль тогтоомжид заасан хариуцлага ногдуулна.

---oOo---

