

Журмын хариуцагч: <b>МОНОС ХҮНС ХК</b>	Баримт бичгийн дугаар: <b>НУТ-ҮАЖ-18</b>	<b>ХУВИЛБАР 3</b>	Мөрдөж эхлэх огноо: <b>2021 он /...сар...<sup>25</sup> өдөр</b>
---	---	-------------------	--

**САНАЛ ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ**

ЭХ ХУВЬ	ХУУЛБАР ХУВЬ	ХҮЧИНГҮЙ ХУВЬ
	Хувилалт №...	

Баримт бичгийн төрөл:	Журам
Хамрах хүрээ:	СА, ЧХА, БА, МА-ны Бүх ажилтнууд
Нууцын зэрэглэл:	...
Хариуцах эзэн:	Чанарын ахлах менежер
Хувийг хадгалах:	Захирлын туслах
Хянасан:	Хуулийн зөвлөх
Баталсан:	Гүйцэтгэх захирал А.Отгондарь
Батлагдсан огноо:	2021 оны /... дугаар сарын ...
Шинэчилж сайжруулсан огноо:	



**ӨӨРЧЛӨЛТИЙН БҮРТГЭЛ**

“Санал гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-ыг жилд 1-ээс доошгүй удаа хянан үйл ажиллагаандаа нийцүүлнэ. Журамд тусгах шаардлагатай өөрчлөлтийг хэлэлцэж удирдлагаар баталгаажуулна. Журамд оруулсан өөрчлөлтийг доорх “Өөрчлөлтийн бүртгэл”-д тэмдэглэнэ.

№	Өөрчлөлт оруулсан бүлэг /зүйл/	Өөрчлөлтийн утга	Огноо	Өөрчлөлт оруулсан ажилтны гарын үсэг
1	3-р бүлэг	3.1.4 Эмийн сан, супермаркет, худалдааны байгууллагад биеэр болон бичгээр санал хүсэлтийн хайрцгаар ирсэн гомдлыг борлуулалтын албаны ажилтнуудаар дамжуулан амаар болон бичгээр	2021.01.18	Э.Номин
2	3-р бүлэг	3.2.1 Компанийн утас, цахимаар болон биеэр ирсэн санал гомдлыг Олон нийттэй харилцах менежер хүлээн авч, санал гомдол гаргагчийн овог нэр, холбоо барих утасны дугаар заавал тэмдэглэн авна.	2021.01.18	Э.Номин
3	3-р бүлэг	3.2.2. БА-ны ажилтнууд нь эмийн сан, супермаркет, худалдааны байгууллагат ирсэн гомдлыг Олон нийттэй харилцах менежер танилцуулах ба Олон нийттэй харилцах менежер “Санал гомдол хүлээн авах бүртгэл” /Хавсралт №2/ хөтлөн, тухай бүр ЧХА-ны Чанарын менежер албан мэйлээр танилцуулна.	2021.01.18	Э.Номин
4	Хавсралт	Санал гомдол хүлээн авах процесс зураглал өөрчлөгдсөн	2021.01.18	Э.Номин
5	Хавсралт	Санал гомдол хүлээн авсан бүртгэл өөрчлөгдсөн	2021.01.18	Э.Номин

**АГУУЛГА**

Гарчиг	Хуудас
1. Нийтлэг үндэслэл	3
2. Нэр томьёо, тодорхойлолт	3-4
3. Санал гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх	4
4. Гомдлын ангилал, түүнийг хариуцагч ба гомдол барагдуулах хугацаа	5-6
5. Оролцогчдын эрх үүрэг	6-7
6. Хариуцлага	7
7. Процесс №01	8
8. Хавсралт №2, 3 /Санал гомдол хүлээн авах бүртгэл/	9



## НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

### 1.1. Журмын зорилго

Энэхүү журмын зорилго нь компанийн бүтээгдэхүүн, үйл ажиллагаатай холбоотой хэрэглэгч, харилцагчаас ирүүлсэн аливаа санал гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэж холбогдох арга хэмжээг авч хэрэгжүүлснээр хэрэглэгч, харилцагчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулж, үйл ажиллагааны явцад гарч болзошгүй үл тохирлоос урьдчилан сэргийлж, үл тохирол бүхий бүтээгдэхүүнийг буцаан татах үйл ажиллагааг зохион байгуулах, цаашид үйлдвэрлэх бүтээгдэхүүн, үйл ажиллагаанд сайжруулалт хийж, бүтээгдэхүүний чанарын баталгааг хангаж доголдолгүй үйл ажиллагааг хэвшүүлэхэд оршино.

### 1.2. Хамрах хүрээ

Бүтээгдэхүүний талаар хэрэглэгчийн /иргэн, харилцагч, аж ахуйн нэгж байгууллага, ажилтан ажиллагсад/ ирүүлсэн аливаа санал гомдол, маргааныг шийдвэрлэх, үл тохиролтой нь батлагдсан бүтээгдэхүүнийг буцаан татах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулах үйл ажиллагааны явцад компанийн бүх албад, ажилтнууд дагаж мөрдөнө.

### 1.3. Харьяалах салбар, нэгж

Энэхүү журмын хэрэгжилтийг шууд зохион байгуулах эзэн нь компанийн Маркетингийн алба, Борлуулалтын алба, Үйлдвэрлэлийн алба, Чанар хяналтын алба байх ба хэрэгжилтэд хяналт тавих эзэн нь Удирдлагын баг байна.

## ХОЁР. НЭР ТОМЬЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ

2.1. Журамд тусгагдсан нэр томьёог дараах байдлаар ойлгоно. Үүнд:

- 2.1.1. **Компани:** “Монос хүнс” ХК-ийг,
- 2.1.2. **Хэрэглэгч:** Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг захиалж, худалдан авч, үйлчлүүлж буй хуулийн этгээд, хувь хүнийг,
- 2.1.3. **Харилцагч:** Компанийн бүтээгдэхүүнийг худалдан авч хэрэглэгчдэд хүргэгчийг болон компанитай бусад гэрээ хэлцлийн хүрээнд хамтран ажиллаж байгаа хуулийн этгээд, хувь хүнийг,
- 2.1.4. **Санал гомдол:** Бүтээгдэхүүн, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний талаар хэрэглэгч, харилцагчаас ирж буй борлуулалтын, маркетингийн сувгаар болон албан байгууллагын хаяг, утас, цахим мэйл, сошиал хуудас, шуудангийн болон санал гомдлын хайрцгаар ирж байгаа компанийн үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой зөрчил доголдол, мөн тэдгээрийг засан сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан санал хүсэлт, мэдээ мэдээллийг,
- 2.1.5. **Санал гомдлын бүртгэл:** Журмын 2.1.4-д заасан санал гомдлын бүртгэлийн нэгдсэн системийг,
- 2.1.6. **Буцаан татах:** Харилцагч нартай байгуулсан гэрээг үндэслэн зах зээл дээр худалдаанд гарсан бүтээгдэхүүний хүчинтэй хугацаа дууссан, чанарын шаардлага хангахгүй болсон, үндэсний эрх бүхий байгууллагын албан шаардлагаар, тогтвортой байдлын судалгааны дүн нь шаардлага хангаагүй гэдгийг илрүүлэн баталгаажуулсан гэх мэт шалтгааны улмаас бүтээгдэхүүнээ буцааж авах үйл явцыг,

- 2.1.7. **Хяналт:** Аливаа үйл ажиллагаа зохих журмын дагуу явж буй эсэхийг тодруулж, алдаатай байвал засаж залруулах үйл явцыг,
- 2.1.8. **Санал гомдлыг шийдвэрлэх:** Гомдол, санал хүсэлтэд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан, хууль тогтоомж, стандарт болон компанийн журам процесст нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээг авч холбогдох этгээдэд хариу өгөх явцыг,
- 2.1.9. **Чанарын Хяналтын Алба:** Үйлдвэрлэлийн Чанарын Удирдлагын тогтолцоонд нийцүүлэн чанарыг тасралтгүй сайжруулах үйл ажиллагааг зохион байгуулах чанар, аюулгүй байдалд дотоод хяналт тавих үүрэг бүхий нэгжийг тус тус ойлгоно.
- 2.2. Товчилсон үгсийн задаргаа:
- ЗХНА-** Захиргаа хүний нөөцийн алба
  - ҮА-** Үйлдвэрлэлийн алба
  - ЧХА-** Чанарын хяналтын алба
  - БА –** Борлуулалтын алба
  - МА-** Маркетингийн алба
  - ИТА-** Инженер техникийн алба
  - СА-** Санхүүгийн алба
  - ОНХМ-** Олон нийттэй харилцах менежер
  - ЧАМ-** Чанарын ахлах менежер

### **ГУРАВ. САНАЛ ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ**

- 3.1. Санал гомдлыг дараах сувгаар хүлээн авна.
- 3.1.1. 11-343525, 77773525 дугаарын утсаар
  - 3.1.2. <https://www.facebook.com/MonosFoods/>- фэйсбүүк, Monos Food - Монос Хүнс компанийн вэбсайт зэрэг цахим сувгуудаар
  - 3.1.3. Биечлэн уулзаж ирүүлсэн /амаар болон бичгээр/
  - 3.1.4. Эмийн сан, супермаркет, худалдааны байгууллагад биеэр болон бичгээр, санал хүсэлтийн хайрцгаар ирсэн гомдлыг борлуулалтын албаны ажилтнуудаар дамжуулан амаар болон бичгээр
- 3.2. Санал гомдлыг хүлээн авч, бүртгэх ажиллагаа:
- 3.2.1. Компанийн утас, цахимаар болон биеэр ирсэн санал гомдлыг Олон нийттэй харилцах менежер хүлээн авч, санал гомдол гаргагчийн овог нэр, холбоо барих утасны дугаар заавал тэмдэглэн авна.
  - 3.2.2. БА-ны ажилтнууд нь эмийн сан, супермаркет, худалдааны байгууллагад ирсэн гомдлыг Олон нийттэй харилцах менежерт танилцуулах ба Олон нийттэй харилцах менежер “Санал гомдол хүлээн авах бүртгэл” /Хавсралт №2/-д цахимаар бүртгэн, журмын 4.2.2, 4.2.3-д заасан ангиллын гомдлыг тухай бүр ЧХА-ны Чанарын ахлах менежерт албан мэйлээр дамжуулан шалгуулна.
  - 3.2.3. Чанарын ахлах менежер санал гомдлыг хүлээн авч “Санал гомдол хүлээн авах бүртгэл” /Хавсралт №3/-д цахимаар бүртгэн залруулах ажлыг хариуцан хийж гүйцэтгэнэ.



**ДӨРӨВ. ГОМДЛЫН АНГИЛАЛ, ТҮҮНИЙГ ХАРИУЦАГЧ  
БА ГОМДОЛ БАРАГДУУЛАХ ХУГАЦАА**

4.1 Санал гомдлыг агуулгаар нь:

4.1.1 Бараа бүтээгдэхүүнтэй холбоотой

4.1.2 Үйлчилгээтэй холбоотой

4.1.3 Үйл ажиллагаа, үйлчилгээний стандарттай холбоотой

4.2. Журмын 4.1-д хамаарах санал гомдлыг доорх байдлаар ангилан авч үзнэ. Үүнд:

4.2.1. А бүлэгт ихэвчлэн мэдээллийн шинж чанартай компанийн ажилтан тухай бүр шийдвэрлэх, тайлбар өгөх боломжтой гомдлууд багтах бөгөөд үүнийг шийдвэрлэхийн тулд компанийн ажилтан бүр нэгдсэн мэдээлэлтэй байх шаардлагатай.

4.2.2. Б бүлэгт хамаарах гомдол нь тодруулах, сав баглаа боодол гэмтсэн, асгарсан, дутуу савлагдсан зэрэг гомдлууд багтана.

4.2.3. В бүлэгт газар дээр нь асуудлыг шийдвэрлэх боломжгүй гомдлууд багтана. /бүтээгдэхүүний технологи, чанартай холбоотой шинжилгээнд өгч хариу харж байж шийдэх гэх мэт/.

4.3. Чанарын ахлах менежер гомдлыг хүлээн авч аль албанд хамааралтай байгааг тогтоон тухайн албанд үл тохирлын мэдэгдэх хуудас өгч залруулгын тайланг заасан хугацаанд авна.

4.4. Санал гомдлыг хариуцан барагдуулах ажлыг доор заасны дагуу газар, нэгжүүд хариуцан гүйцэтгэх ба гомдлын ангиллын дагуу доорхи хугацааг баримтлан шийдвэрлэнэ.

Хүснэгт 01

№	Гомдлын бүлэг	Гомдлын утга	Хариуцах алба	Хугацаа /дээд/
1	А	Бүтээгдэхүүний хэрэглээ тодорхой биш, ойлгомжгүй	МА	15 минут
2	А	Үнэ	БА	15 минут
3	А	Мэдээлэл тодорхой бус	БА	15 минут
4	А	Үйлчилгээний соёл	ЗХНА, БА	15 минут
5	Б	Ажилтны хариуцлага, харьцаа, чадвар	ЗХНА	24 цаг
6	Б	Үйлчилгээ муу	БА, ЗХНА	24 цаг
7	Б	Тээвэрлэлтийн явцад үүссэн хүчин зүйлийн нөлөөлөл	БА	4 цаг
8	Б	Бүтээгдэхүүний савлалт /тоо хэмжээ дутуу байх, цувралын дугаар үнэн зөв, гаргацтай дарагдсан эсэх, сав баглаа боодлын бүрэн бүтэн байдал/	ҮА, ЧХА, МА	4 цаг
9	Б	Үйлдвэрлэлийн тоног төхөөрөмжийн эвдрэл, гэмтлийн нөлөөлөл /Асгарсан, гоожсон/	ЧХА, МА, ҮА, ИТА	4 цаг
10	В	Бүтээгдэхүүн хадгалалтын явцад үүссэн хүчин зүйлийн нөлөөлөл	ҮА, ЧХА, МА	24 цаг
11	В	Бүтээгдэхүүний исэлт, түүнд нөлөөлсөн хүчин зүйлийн шалтгаан	ҮА, ЧХА, МА	24-72 цаг

[Энэ баримт бичиг нь “МОНОС ХҮНС” ХК-ийн албан хэрэгцээнд зориулагдсан бөгөөд компанийн зөвшөөрөлгүйгээр хуулбарлах, олшруулах бусад хэлбэрээр ашиглахыг хориглоно]



12	В	Бүтээгдэхүүний чанартай холбоотой гомдлууд /амтанд өөрчлөлт орсон, иссэн, хатуу/	ҮА, ЧХА, МА	24 цаг
13	В	Бүтээгдэхүүний талаар хүний биед үзүүлсэн нөлөөлөл, гомдлын шалтгаан	ҮА, ЧХА, МА	24-96 цаг
14	В	Түүхий эдийн хадгалалт хамгаалалт, чанар аюулгүйн байдлын нөлөөлөл	ҮА, ЧХА	24 цаг
15	В	Үйлдвэрийн технологийн орц норм, технологийн зааварчилгааны нөлөөлөл	ҮА	24 цаг

- 4.5. Бүтээгдэхүүнтэй холбоотой дээрх гомдлуудыг заасан хугацаанд шийдвэрлэхийн тулд тухайн гомдол А, Б, В ангиллын алинд хамаарч байгаагаас шалтгаалан дээрх Хүснэгт 1-д заасан хугацааны дотор шийдвэрлэхийг зорьж ажиллана.
- 4.6. Гомдол барагдуулалтын хугацааг гомдлыг хүлээн авснаас хойш А бүлэгт хамаарч байвал 1 цаг хүртэлх хугацаанд, Б бүлэгт хамаарч байвал 4-24 цагийн дотор, В бүлэгт хамаарч байвал 24-96 цагийн дотор шийдвэрлэн дуусгасан байна.
- 4.7. Тухайн гомдол нь зэрэглэл хамаарахгүйгээр нэмэлт ажиллагаа шаардаж байгаа тохиолдолд гомдол гаргагчид мэдэгдэн шаардлагатай хугацаагаар хугацааг сунгана.
- 4.8. Чанарын ахлах менежер сайжруулах ажлыг зохион байгуулж, цаашид гарах алдаа дутагдлаас сэргийлж ажиллах үүргийг албадын дарга нар, хариуцсан ажилтнуудад хүргүүлж, ЧХА үр дүнг баримтжуулна.
- 4.9. Санал гомдлын шалтгаан тогтоогдож, залруулгыг хийх шийдвэр гарсан даруйд ОНХ менежер гомдол гаргагчтай эргэн холбогдож гомдлыг бүрэн барагдуулна. Үүнд:
  - 4.9.1. Бүтээгдэхүүнийг бүтээгдэхүүнээр солих
  - 4.9.2. Бүтээгдэхүүний төлбөрийг буцаан олгох
  - 4.9.3. Маргааныг шийдвэрлүүлэхтэй холбогдон гарсан зардлыг гомдол гаргагчид нөхөн олгох
  - 4.9.4. Бүтээгдэхүүнтэй холбоотой үнэн зөв мэдээлэл, тайлбар өгөх

**ТАВ. ОРОЛЦОГЧДЫН ЭРХ, ҮҮРЭГ**

№	Албан тушаал	Үүрэг, хариуцлага
1	Чанарын ахлах менежер	1.1 Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлын мэдээлэл, тэдгээрт хийсэн шинжилгээ, удирдлагын багаас гаргасан аливаа шийдвэрүүдийг компанийн бодлогод нийцүүлнэ. 1.2 Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлын тайланг тухай бүр ажилтнуудаас хүлээн авч, шинжилгээ хийх ажилтныг томилно. 1.3 Ирсэн санал гомдлын дагуу шалтгааныг тогтоон залруулах ажлыг зохион байгуулна. 1.4 Хэрэглэгч болон харилцагчийн гомдлыг хяналтын хугацаанд барагдуулж байгаа эсэхэд хяналт тавьж, гомдлын бүртгэлийг сар, улирал, жилээр нэгтгэн удирдлагад танилцуулан тайлагнаж ажиллана.
2	Бусад албаны дарга нар	2.1 Өөрийн албаны хариуцах санал гомдлыг хүлээн авч, хариуцан барагдуулах ажилтныг томилно. 2.2 Хариуцсан ажилтныг томилсны дараа ЧАМ-т хариу мэдэгдэнэ. 2.3 Албанд ирүүлсэн бүх гомдлын шийдвэрлэлт болон гомдлыг барагдуулах хугацаанд хяналт тавьж, зөвлөн чиглүүлж ажиллана.

[Энэ баримт бичиг нь “МОНОС ХҮНС” ХК-ийн албан хэрэгцээнд зориулагдсан бөгөөд компанийн зөвшөөрөлгүйгээр хуулбарлах, олшруулах бусад хэлбэрээр ашиглахыг хориглоно]

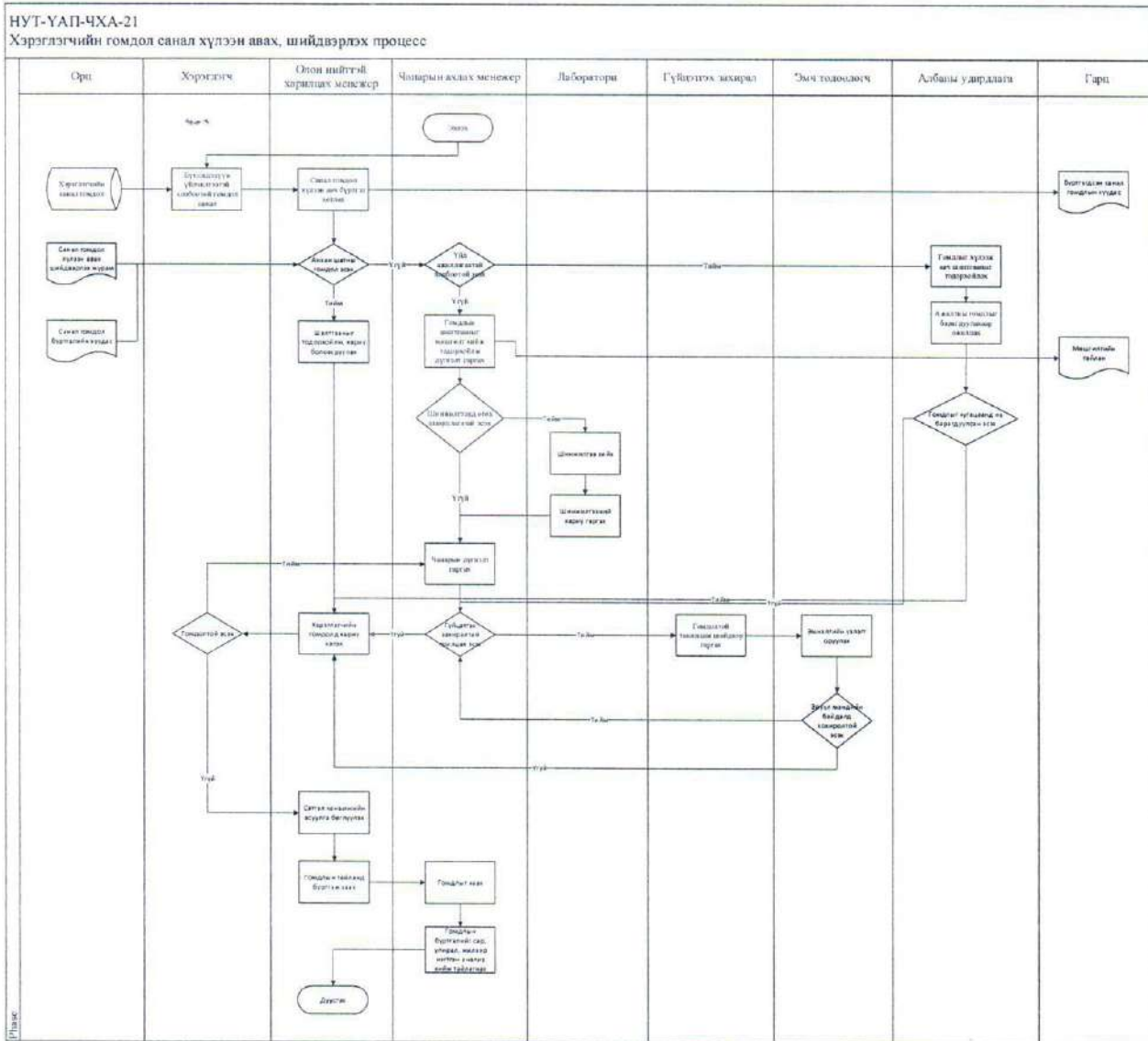


3	Олон нийттэй харилцах менежер	<p>3.1 Хэрэглэгч, харилцагчаас ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, холбогдох газар, нэгжийн удирдах ажилтанд шуурхай дамжуулна.</p> <p>3.2 Нийт ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, бүртгэнэ.</p> <p>3.3 Санал гомдлын шалтгаан тогтоогдож, шийдвэр гарсан даруйд хэрэглэгч, харилцагчтай эргэн холбогдож гомдлыг барагдуулна.</p> <p>3.4 Гомдол барагдуулах хугацаанд шийдвэрлэгдээгүй болон бүртгэлд хаагдаагүй гомдол байгаа эсэхэд хяналт тавьж гомдлыг хаасан тайланг сар бүр гарган ЧАМ-д тайлагнана.</p>
4	Бусад ажилтнууд	<p>4.1 Компанийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээтэй гомдлыг хүлээн авсан, мэдсэн тохиолдолд ЧХА-ны ажилтан болон Олон нийттэй харилцах менежер албан ёсоор мэдэгдэж, бүртгүүлэх үүрэгтэй.</p> <p>4.2 Албаны даргаас хариуцуулсан гомдлыг хяналтын хугацаанд барагдуулах арга хэмжээг авч ажиллана.</p> <p>4.3 Гомдлыг барагдуулж, үл тохирлыг шалган шийдвэрлэсэн тохиолдолд албаны дарга, Чанарын ахлах менежер, ОНХМ-г албан ёсоор мэдэгдэж, гомдлыг хаалгана.</p>

**ЗУРГАА. ХАРИУЦЛАГА**

- 6.1. Энэхүү журмын заалтыг зөрчсөн тохиолдолд “Хөдөлмөрийн дотоод журам”, “Хөдөлмөрийн гэрээ”-нд заасны дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.
- 6.2. Дээрх санал гомдолтой холбоотойгоор буруутай нь тогтоогдсон компанийн ажилтанд хүлээлгэх хариуцлагыг удирдлагын багийн хурлаар хэлэлцэн шийдвэрлэнэ. Бүтээгдэхүүн чанарын шаардлага хангаагүй гарсан байх дараах хүчин зүйлсийг харгалзан үзэж шийдвэр гаргана. Үүнд:
  - 6.2.3. Бүтээгдэхүүний савлалт /тоо хэмжээ дутуу байх, цувралын дугаар үнэн зөв, гаргацтай дарагдсан эсэх, сав баглаа боодлын бүрэн бүтэн байдал/
  - 6.2.4. Бүтээгдэхүүний исэлт, түүнд нөлөөлсөн хүчин зүйлийн шалтгаан
  - 6.2.5. Бүтээгдэхүүний талаар хүний биед үзүүлсэн нөлөөлөл, гомдлын шалтгаан
  - 6.2.6. Тээвэрлэлтийн явцад үүссэн хүчин зүйлийн нөлөөлөл
  - 6.2.7. Бүтээгдэхүүн хадгалалтын явцад үүссэн хүчин зүйлийн нөлөөлөл
  - 6.2.8. Түүхий эдийн хадгалалт хамгаалалт, чанар аюулгүйн байдлын нөлөөлөл
  - 6.2.9. Үйлдвэрлэлийн тоног төхөөрөмжийн эвдрэл, гэмтлийн нөлөөлөл
  - 6.2.10. Үйлдвэрийн барилга байгууламж, орчны нөлөөлөл
  - 6.2.11. Үйлдвэрийн технологийн орц норм, технологийн зааварчилгааны нөлөөлөл
- 6.3. Хэрэглэгчээс ирсэн санал гомдол, цаашид үл тохирол гарахаас урьдчилан сэргийлэх зорилгоор ЧХА-наас үйлдвэрлэлийн алба болон ИТА-тай хамтран бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэлд байнгын сайжруулалт хийх чиглэлээр сургалт зохион байгуулж ажиллана.

**ПРОЦЕССИЙН ДИАГРАММ**





“Санал гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-ын Хавсралт №2

**САНАЛ ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ БҮРТГЭЛ**

№	Хэрэглэгч, харилцагчийн нэр	Холбоо барих утас	Бүтээгдэхүүний нэр	Цувралын дугаар	Гомдол гаргасан шалтгаан	Хэзээ, хаанаас авсан	Гомдлыг хүлээн авсан ажилтан	Гомдлыг хүлээн авсан огноо	Гомдлыг хэрхэн барагдуулсан	Зардал	Гомдлыг барагдуулсан огноо

“Санал гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-ын Хавсралт №3

**САНАЛ ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ БҮРТГЭЛ**

№	Хэрэглэгч, харилцагчийн нэр	Холбоо барих дугаар, мэйл хаяг	Бараа үйлчилгээний нэр	Цувралын дугаар	Гомдол гаргасан шалтгаан	Хэзээ, хаанаас авсан	Хэнд гомдлыг ирүүлсэн	Гомдлыг хүлээн авсан огноо	Хариу мэдэгдэж гомдлыг барагдуулсан эсэх	Зардал, ₮	Барагдуулсан огноо	Мөшгилт хийгдсэн эсэх	Сайжруулах санал	Залруулга хийгдсэн эсэх	Гомдлыг хүлээн авсан хүний нэр
1															
2															
3															