



МОНГОЛ УЛСЫН ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ТОГТООЛ

2016 оны 5 дугаар сарын 2-ны
өдөр

Улаанбаатар хот

Дугаар 233

ҮНДЭСНИЙ ХӨТӨЛБӨР БАТЛАХ ТУХАЙ

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 16.1.1, Хөгжлийн бодлого төлөвлөлтийн тухай хуулийн 10.2-т заасныг тус тус үндэслэн Монгол Улсын Засгийн газраас ТОГТООХ нь:

1. “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр”-ийг хавсралт ёсоор баталсугай.

2. Хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг баталж, хэрэгжилтийн явц, үр дүнг жил бүрийн I улиралд багтаан Засгийн газарт танилцуулж байхыг Монгол Улсын Шадар сайд Ц.Оюунбаатарт үүрэг болгосугай.

3. Хөтөлбөрт тусгасан зорилтуудыг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанд 2016 онд шаардагдах хөрөнгийг улсын төсөвт дарамт учруулахгүйгээр олон улсын байгууллага, гадаад, дотоодын зээл, тусламж, холбогдох төсвийн эх үүсвэрээс санхүүжүүлэх арга хэмжээ авч ажиллахыг Монгол Улсын Шадар сайд Ц.Оюунбаатар, Сангийн сайд Б.Болор, Гадаад хэргийн сайд Л.Пүрэвсүрэн, аймаг, нийслэлийн Засаг дарга нарт даалгасугай.

4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг харьяа нутаг дэвгэртээ зохион байгуулж дүнг жил бүрийн 2 дугаар сарын 1-ний өдрийн дотор Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газарт хүргүүлж байхыг аймаг, нийслэлийн Засаг дарга нарт үүрэг болгосугай.

Монгол Улсын Ерөнхий сайд

Ч.САЙХАНБИЛЭГ

Монгол Улсын Шадар сайд

Ц.ОЮУНБААТАР

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ҮНДЭСНИЙ ХӨТӨЛБӨР

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Хөтөлбөр боловсруулах үндэслэл, шаардлага

Засгийн газар 2009 оны 371 дүгээр тогтоолоор “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр” баталж амжилттай хэрэгжүүлсэн билээ. Энэхүү хөтөлбөрт дэвшүүлсэн зорилго, зорилтууд үндсэндээ хэрэгжсэн бөгөөд дараагийн шатанд хэрэгжүүлэх арга хэмжээг тодорхойлох шаардлага гарч байна.

Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөрт “Хүн амын үндсэн хэрэгцээг тогтвортой хангахуйц, өөрийгөө тэтгэх чадвар бүхий олон улсын зах зээлд өрсөлдөх чадвартай эдийн засгийг бүрдүүлэх”, “ажилтай орлоготой, эрдэм боловсролтой, эрүүл чийрэг, эрх чөлөөтэй, аюулгүй орчинд амьдрах Монгол хүнээ дэмжин ажиллах” зорилтыг ханган биелүүлэх нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах шинэ хөтөлбөр боловсруулан хэрэгжүүлэх үндэслэл болж байгаа юм.

Монгол Улсын Засгийн газраас 2016 оныг “Хэрэглэгчийн жил” болгон зарлаж, ингэснээр үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний бүх байгууллагууд хэрэглэгчдэд хандсан менежментийн чиг хандлагыг тэргүүлэх чиглэлээ болгохын зэрэгцээ хэрэглэгчдэд хүргэх бараа, ажил, үйлчилгээ нэг бүр стандартын шаардлагыг бүрэн хангасан байх, нийгмийн үйлчилгээний бүх салбарын байгууллагаас хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний эцсийн үр дүн нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшингээр тодорхойлогддог байх, төр, иргэний нийгмийн байгууллага, хэрэглэгчдийн хамтын ажиллагааг дэмжиж, тэдний оролцоог хангах боломжийг бүрдүүлэх юм.

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбогдсон хууль тогтоомжийн хэрэгжилт хангалтгүй байгаа нь нэг талаас үндэсний хэмжээнд хяналт тавих тогтолцоо бүрдээгүй, тухайн чиг үүргийг хэрэгжүүлж байгаа төрийн болон төрийн бус байгууллагын хүний нөөц, санхүүгийн боломж хязгаарлагдмал байгаатай холбоотой. Нөгөө талаас иргэдийн худалдан авах чадвар муу, хэрэглэгчийн хувьд боловсрол, зохистой хэрэглээний талаарх мэдлэг, мэдээлэл хангалтгүй байгаагаас эрх ашиг нь зөрчигдөх, улмаар хохирох явдал буурахгүй байна.

Иймээс Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийг шинэчлэн боловсруулснаар дээрх хүндрэл бэрхшээлийг арилгах, даван туулах цогц арга хэмжээг хэрэгжүүлэх болно.

Хоёр. Хөтөлбөрийн зорилго, зарчим, зорилтууд

2.1. Хөтөлбөрийн зорилго

Монгол Улсын иргэн бүрийн эрх ашгийг хэрэглэгчийнх нь хувьд хамгаалахад шаардлагатай эрх зүйн орчин, оновчтой тогтолцоо бүрдүүлэх, зах зээлд бараа, ажил, үйлчилгээ нийлүүлэгчийн нийгмийн хариуцлагыг дээшлүүлэх, иргэдийн ухаалаг хэрэглээг төлөвшүүлэхэд хөтөлбөрийн зорилго оршино.

2.2. Хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх зарчим

Хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэхдээ дараах зарчмыг баримтална:

2.2.1. үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний салбарт хэрэглэгчээ дээдэлж шударгаар өрсөлдөх;

2.2.2. хэрэглэгч өөрийгөө болон гэр бүлээ болзошгүй эрсдэлээс хамгаалах боломж бүхий мэдлэг, мэдээлэлтэй байх;

2.2.3. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үйл ажиллагаанд иргэд, төрийн бус байгууллага, олон нийтийн оролцоог тэгш хангах;

2.2.4. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үйл ажиллагаа нь оновчтой, үр ашигтай ил тод байх.

2.3. Хөтөлбөрийн зорилтууд

Хөтөлбөрийн зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг шийдвэрлэнэ:

2.3.1. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчинг боловсронгуй болгох;

2.3.2. хэрэглэгчийг соён гэгээрүүлэх, мэдлэг, боловсрол олгох;

2.3.3. хэрэглэгчид хүрч байгаа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандарт, чанар, аюулгүй байдлын түвшинг дээшлүүлэх;

2.3.4. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад олон нийт, бизнес эрхлэгчдийн оролцоог нэмэгдүүлэх.

Гурав. Хөтөлбөрийн хүрээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа

3.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчинг боловсронгуй болгох зорилтын хүрээнд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.1.1. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжид нэмэлт, өөрчлөлт оруулах, шинэчлэн боловсруулах;

3.1.2. орон нутагт шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох;

3.1.3. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалдаг олон улсын байгууллагатай хамтын ажиллагаагаа өргөжүүлэн гүнзгийрүүлж, Монгол Улс гишүүнээр элсэх асуудлыг судлан шийдвэрлэх;

3.1.4. Европын холбооны улсын болон олон улсын бусад дэвшилтэт стандартыг нутагшуулах;

3.1.5. төрийн болон иргэний нийгмийн байгууллагуудын хамтын ажиллагаа, уялдаа холбоог сайжруулсан эрх зүйн таатай орчин бүрдүүлэх;

3.1.6. бараа, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын талаар хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн буруу ташаа мэдээлэл тараах, зах зээл дээр хуурамч болон стандартын шаардлага хангаагүй

бараа бүтээгдэхүүн нийлүүлэгдэхээс урьдчилан сэргийлсэн зохицуулалтын механизмыг тодорхой болгох;

3.1.7. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төлөөлөх эрх, зөвлөлдөх болон оролцох эрхийн харилцааг хуульчлах;

3.1.8. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагыг бүртгэх, тэдгээрийг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр төрөлжсөн, дагнасан үйл ажиллагаа явуулах эрх зүйн орчин бүрдүүлэх.

3.2. Хэрэглэгчийг соён гэгээрүүлэх, мэдлэг, боловсрол олгох зорилтын хүрээнд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.2.1. хэрэглэгчийн эрхийн асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллага бараа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандартын шаардлагыг мөрдөж хэвшүүлэх талаар холбогдох байгууллага, аж ахуйн нэгжтэй хамтран ажиллах;

3.2.2. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн болон төрийн бус байгууллагын ажилтнуудыг мэргэшүүлэх, мэргэшсэн шинжээч бэлтгэх;

3.2.3. сургалт, сурталчилгааг хүн амын нас, хүйс, нийгмийн бүлгийн онцлогт тохируулан тогтмол зохион байгуулах, хэрэглэгчийг бодит мэдээллээр хангах боломжийг бүрдүүлэх, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр хэвлэл мэдээллийн байгууллагатай хамтран ажиллах;

3.2.4. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын өдрийн хүрээнд аж ахуйн нэгж болон төрийн бус байгууллагуудтай хамтран нийтэд чиглэсэн үйл ажиллагааг жил бүр зохион байгуулж хэвших;

3.2.5. аж ахуйн нэгж, худалдаа, үйлчилгээний цэг, салбаруудад хэрэглэгчдийг үнэн бодит мэдээллээр хангах, санал, гомдлыг хүлээн авч шуурхай шийдвэрлэдэг механизмыг бүрдүүлэх;

3.2.6. бизнес эрхлэгчийн зүгээс хүнсний бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэгчээс хэрэглэгчийн гар дээр хүрэх бүх үйл явцын талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдэд нээлттэй болгох;

3.2.7. хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагууд болон төрийн захиргааны төв байгууллага, аймаг, нийслэлийн Засаг даргын дэргэдэх орон тооны бус зөвлөлийн үйл ажиллагааг сайжруулж, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагаас мэргэжил, арга зүйн дэмжлэг үзүүлж хамтран ажиллах;

3.2.8. ерөнхий боловсролын сургууль болон сургуулийн өмнөх боловсролын байгууллагын сургалтын хөтөлбөрт хэрэглэгчийн боловсрол олгох агуулгыг тусгаж хэрэгжүүлэх;

3.2.9. Монгол Улс дахь хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалтын төлөв байдлыг тогтоох судалгааг жил бүр хийж, дүгнэлт гаргадаг болох.

3.3. Хэрэглэгчид хүрч байгаа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандарт, чанар, аюулгүй байдлын түвшинг дээшлүүлэх зорилтын хүрээнд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.3.1. хэрэглэгчийн эрхийг зөрчих явдал түгээмэл гарах магадлалтай худалдаа, үйлчилгээний салбарыг тогтоох судалгаа хийх, тэдгээрт тавих стандарт, техникийн хяналтыг сайжруулах;

3.3.2. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулж байгаа төрийн болон төрийн бус байгууллагуудыг чанарын удирдлагын тогтолцоонд шилжүүлж, санхүүгийн болон хүний нөөцийн чадавхийг нэмэгдүүлэх;

3.3.3. өргөн хэрэглээний бараа, бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдалд шинжилгээ хийж дүгнэлт гаргадаг төрийн бус байгууллагын оролцоонд түшиглэсэн хараат бус хөндлөнгийн лаборатори байгуулах.

3.4. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалахад олон нийт, бизнес эрхлэгчдийн оролцоог нэмэгдүүлэх зорилтын хүрээнд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.4.1. хэрэглэгчийн эрх ашгийг дээдэлсэн үйл ажиллагаа явуулдаг нийгмийн хариуцлагатай аж ахуй эрхлэгчдийг дэмжих;

3.4.2. төрийн бус байгууллагын дэргэд эвлэрүүлэн зуучлах болон арбитр ажиллуулах замаар маргаан таслах сайн дурын тогтолцоо бий болгох;

3.4.3. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллагууд харилцан мэдээлэл солилцох, хамтран ажиллах нэгдсэн цахим сүлжээ бий болгох;

3.4.4. хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах төрийн зарим чиг үүргийг төрийн бус байгууллагаар гэрээний үндсэн дээр хэрэгжүүлэх.

Дөрөв. Хөтөлбөрийн удирдлага, зохион байгуулалт, хугацаа, санхүүжилт

4.1. Удирдлага, зохион байгуулалт, хяналт

4.1.1. Хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг улсын хэмжээнд зохион байгуулах, уялдуулан зохицуулах, хяналт тавих үүргийг Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар хэрэгжүүлнэ.

4.1.2. Салбарын асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллага, аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн Засаг даргын дэргэд хэрэглэгчийн эрхийн чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон төрийн бус байгууллагуудын төлөөлөл бүхий орон тооны бус зөвлөл ажиллуулна.

4.1.3. Салбарын асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллага, аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн Засаг дарга энэхүү хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх ажлыг салбар, орон нутгийн хэмжээнд зохион байгуулахад шаардлагатай хөрөнгийг төсөвт тусгах, үр дүнгийн тайланг жил бүрийн эцэст Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газарт хүргүүлэх үүрэг хүлээнэ.

4.1.4. Аж ахуйн нэгж, байгууллага, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийн зорилго, зорилт, үйл ажиллагааг өөрийн байгууллагын хүрээнд хэрэгжүүлж, үр дүнг жил бүр нийтэд мэдээлнэ.

4.2. Хугацаа, санхүүжилт

4.2.1. Хөтөлбөрийг 2016-2020 онд хэрэгжүүлнэ.

4.2.2. Хөтөлбөрийн санхүүжилт дараах эх үүсвэрээс бүрдэнэ:

-улсын болон орон нутгийн төсөв;

-төрийн болон төрийн бус байгууллага, аж ахуйн нэгж, иргэдийн хандив, тусламж;

-олон улсын байгууллага, хандивлагч орны тусламж болон төсөл, хөтөлбөрийн санхүүжилт;

-бусад эх үүсвэр.

Тав. Хөтөлбөрийн үр дүн, шалгуур үзүүлэлтүүд

5.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөрийг хэрэгжүүлснээр дараах үр дүн гарна:

5.1.1. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчин боловсронгуй болсон байна;

5.1.2. холбогдох стандарт, хэм хэмжээ, бусад зохицуулалтын актууд батлагдсан байна;

5.1.3. хэрэглэгч өөрийгөө болон гэр бүлээ аливаа эрсдэлээс хамгаалах мэдлэг, хэрэглээний соёлтой болсон байна;

5.1.4. хэрэглэгчийг тогтмол зөвлөгөө, зөвлөмжөөр хангах тогтолцоо бүрдсэн байна;

5.1.5. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллагуудын хүний нөөцийн болон санхүүгийн чадавх сайжирсан байна;

5.1.6. бизнесийн байгууллагууд хэрэглэгчид хандсан менежментийн чиг хандлагыг тэргүүлэх чиглэлээ болгосон байна;

5.1.7. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах оновчтой тогтолцоо бий болсон байна;

5.1.8. хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үйл ажиллагаанд иргэний нийгмийн байгууллагуудын оролцоо нэмэгдэж голлох үүрэгтэй болсон байна.

5.2. Хөтөлбөрийн үр дүнг дараах шалгуур үзүүлэлтээр үнэлж дүгнэнэ:

5.2.1. хууль тогтоомж, тогтолцоо, зохион байгуулалтын өөрчлөлт, шинэчлэлт;

5.2.2. хэрэглэгчид боловсрол олгох чиглэлээр хийгдсэн сургалт, сурталчилгааны ажил, тэдгээрт хамрагдсан хэрэглэгчийн тоо;

5.2.3. оруулсан хөрөнгө оруулалт, зээл тусламж, зарцуулсан хөрөнгийн хэмжээ;

5.2.4. хэрэглэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо, түүний барагдуулалт, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хохироосон болон хууль зөрчсөн аж ахуйн нэгж, байгууллага тэдгээрт хүлээлгэсэн захиргааны хариуцлагын дүн.