



BUYANT-UKHAA
INTERNATIONAL AIRPORT

“БУЯНТ-УХАА” ОЛОН УЛСЫН НИСЭХ БУУДЛЫН ДАРГЫН ТУШААЛ

2022 оны 03 сарын 04 өдөр

Дугаар A/18

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Иргэний нисэхийн ерөнхий газрын Хөдөлмөрийн дотоод журмын 3.26.1 дэх заалтыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудлын “Хэрэглэгчтэй харилцах санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Журмыг батлагдсан өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөн, биелэлтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, санхүү, төлөвлөлтийн хэлтэс (Г.Очхүү)-т үүрэг болгосугай.

ДАРГА



Л.ОТГОНЖАРГАЛ



**“БУЯНТ-УХАА” ОЛОН УЛСЫН НИСЭХ БУУДАЛ
ХЭРЭГЛЭГЧТЭЙ ХАРИЛЦАХ САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫГ
ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ**

БУОУНБ-УЖ-005:2021

1 дэх хэвлэл

Улаанбаатар хот

2022 он

БАТАЛГААЖУУЛАЛТЫН ХУУДАС

Энэхүү хуудас нь “Хэрэглэгчтэй харилцах санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-ын хамт хүчин төгөлдөр байна.

Байгууллага: “Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудал.

Боловсруулсан:	Хянасан:	Баталсан:
Албан тушаал: Захиргаа, санхүү, төлөвлөлтийн хэлтсийн хуулийн ахлах мэргэжилтэн Нэр: Ч.Отгонжаргал Гарын үсэг:  Огноо: 2022-03-03	Албан тушаал: “Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудлын дэд дарга Нэр: Б.Ганбаатар Гарын үсэг:  Огноо: 2022-03-03	Албан тушаал: “Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудлын дарга Нэр: Л.Отгонжаргал Гарын үсэг:  Огноо: 2022-03-03



БАРИМТ БИЧГИЙН ХЯНАЛТЫН МЭДЭЭЛЭЛ

Баримт бичгийн хяналтын мэдээлэл Document details					
1	Баримт бичгийн нэр		Хэрэглэгчтэй харилцах санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам		
2	Баримт бичгийн зорилго		Хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд чиглэх.		
3	Баримт бичгийн код		БУОУНБ-УЖ 005:2022		
4	Хуудасны тоо		20 хуудастай		
5	Хэлбэр		Хэвлэмэл А-4		
6	Хариуцах албан тушаалтан		Маркетингийн мэргэжилтэн		
7	Батлагдсан огноо				
8	Баталсан байгууллага, албан тушаалтан		"Буянт-Ухаа" Олон улсын нисэх буудлын дарга		
9	Нэмэлт, өөрчлөлт орсон байдал		-		
10	Баримт бичгийн бүтэц		4 бүлэгтэй		
11	Хавсралт				
12	Тараагдсан байдал	Нэгжийн нэр	Хяналтын дугаар	Хувь	Гарын үсэг
		ДХААХ			
		ЗСТХ			
		УТИХ			
		ГСХСХ			
		ТҮХ			

“Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудлын “Хэрэглэгчтэй харилцах, санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам”-д нэмэлт, өөрчлөлтийг уг журмыг хянасан албан тушаалтан хянан баталгаажуулна. Шаардлагатай бол журмыг баталгаажуулсан албан тушаалтанд танилцуулж, зөвшөөрөл авсан байна.

Журамд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах ажилтан доорх хүснэгтийг заавал бөглөсөн байх шаардлагатай.

НЭМЭЛТ, ӨӨРЧЛӨЛТИЙН БҮРТГЭЛ

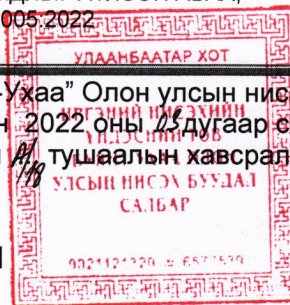
НЭМЭЛТ БОЛОН ӨӨРЧЛӨЛТҮҮД						
Д/д	Хүчинтэй болох огноо	Оруулсан огноо	Нэмэлт, өөрчлөлтийн зүйл, заалтын дугаар	Тэмдэглэгээ /-/ /+/	Нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан ажилтны нэр /гарын үсэг/	Хянасан албан тушаалтны нэр /гарын үсэг/
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

ГАРЧИГ

Бүлэг	Агуулга	Хуудас
	Баталгаажуулалтын хуудас	1
	Баримт бичгийн хяналтын мэдээлэл	2
	Нэмэлт, өөрчлөлтийн бүртгэл	3
	Гарчиг	4
1-Р БҮЛЭГ	Ерөнхий зүйл	5
1.1.	Зорилго	5
1.2.	Хамрах хүрээ	5
1.3.	Эрх зүйн акт, баримт бичиг	5
1.4.	Нэр томьёо ба тодорхойлолт	5-6
2-Р БҮЛЭГ	Санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх	8
2.1.	Санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах хэлбэр	8
2.1.1.	Хайрцгаар хүлээн авах	8
2.1.2.	Дэвтрээр хүлээн авах	8
2.1.3.	Бичгээр хүлээн авах	8-9
2.1.4.	Цахимаар хүлээн авах	9
2.1.5.	Утсаар хүлээн авах	9
2.1.6.	Хэрэглэгчийн өөрийн биеэр ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдол	9-10
2.1.7.	Санал асуулгын хуудсаар авах	10
3-Р БҮЛЭГ	Санал, хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх	12
4-Р БҮЛЭГ	Тайлан гаргах	14
Хавсралт	Хавсралт №01 “Санал, хүсэлт, гомдол, талархал хүлээн авах хуудас”	16
	Хавсралт №02 “Хайрцгаар санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах хуудас”	17
	Хавсралт №03 “Санал асуулгын хуудас”	18-19
	Хавсралт №04 “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэх хуудас”	20

oooOooo

“Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудлын
даргын 2022 оны 24 дугаар сарын 24-ны
өдрийн 1/ тушаалын хавсралт



НЭГ. ЕРӨНХИЙ ЗҮЙЛ

1.1. Зорилго

1.1.1 “Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудлаар /цаашид “Буянт-Ухаа” ОУНБ гэх/ үйлчлүүлж буй хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх, тэднээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, барагдуулах, шийдвэрлэхэд чиглэсэн харилцааг зохицуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

1.2. Хамрах хүрээ

1.2.1. Хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, барагдуулах, шийдвэрлэхэд нисэх буудлын бүтээгдэхүүн болох үйлчилгээ буюу тэдгээр үйлчилгээг үзүүлэхэд хамаарч буй нэгж бүрийн үйл ажиллагаа хамрагдана.

1.2.2. “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын үйл ажиллагаа, эрх хэмжээнд хамаарахгүй, бусад хууль тогтоомжоор шийдвэрлэвэл зохих санал, гомдолд энэхүү журам үйлчлэхгүй.

1.3. Эрх зүйн акт, баримт бичиг

1.3.1 Энэхүү журамд дараах эрх зүйн акт, баримт бичгийн хүчин төгөлдөр хамгийн сүүлчийн албан ёсны хэвлэлийг ашиглана. Үүнд:

- Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль;
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль;

1.4. Нэр томьёо ба тодорхойлолт

1.4.1. Энэхүү журамд хэрэглэсэн нэр томьёо ба тодорхойлолтыг Монгол Улсын хууль тогтоомж, Олон улсын гэрээ, конвенци болон Олон улсын чанарыг менежментийн тогтолцооны ISO 9001 стандартад нийцүүлэн ойлгоно. Үүнд:

1.4.1.1. “Хэрэглэгч” бүтээгдэхүүн /үйлчилгээг авдаг хүн, хуулийн этгээд;

Тайлбар: “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын үйл ажиллагаанд ХЭРЭГЛЭГЧ гэж түрээслэгч, зорчигч, үдэн гаргагч болон угтан авагч, агаарын хөлөг эзэмшигч, ачаа илгээгч болон хүлээн авагч хүн, хуулийн этгээдийг ойлгоно.

1.4.1.2. “Санал” ОУНБ-ын үйл ажиллагаа, ажил, үйлчилгээг сайжруулах талаар гаргасан хүн, хуулийн этгээдийн гаргасан хүсэлтийг;

1.4.1.3. “Гомдол” ОУНБ-ын үйл ажиллагаа, ажил, үйлчилгээ нь хүн, хуулийн этгээдийн эрх, ашиг сонирхол зөрчсөн талаар гаргасан хүсэлтийг;

1.4.1.4. “Талархал” ОУНБ-аар үйлчлүүлсэн хуулийн этгээдийн сэтгэл ханамж авсан, хүндэтгэлийг илэрхийллийг;

1.4.1.5. **“Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж”** ажил, үйлчилгээг авсны дараах хэрэглэгч-үйлчлүүлэгчийн эрэлт хэрэгцээ, хүсэл сонирхол, таашаалд нийцсэн, илүү ханамжтай илэрхийллийн түвшинг;

1.4.1.6. **“Бүтээгдэхүүн”** оролтыг гаралт болгон хувиргах харилцан үйлчлэл бүхий багц үйл ажиллагааны үр дүн юм.

Тайлбар: БҮТЭЭГДЭХҮҮН гэдэг нэр томъёо нь ҮЙЛЧИЛГЭЭ гэсэн утгын нэгэн адил илэрхийлнэ. Бүтээгдэхүүн гэж зохион байгуулалтын бүтцийн нэгж, алба, бусад төрийн болон төрийн бус байгууллага, агаарын тээвэрлэгчийн харилцан үйлчлэл бүхий үйл ажиллагаанаас гарах үр дүн болох багц үйлчилгээг ойлгоно.



ХОЁР. САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БҮРТГЭХ

2.1. “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын үзүүлж буй үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн гаргасан санал, хүсэлт, гомдол, талархлыг /Цаашид “Санал, хүсэлт” гэх/ дараах хэлбэрээр хүлээн авна. Үүнд:

- Хайрцгаар хүлээн авах;
- Дэвтрээр хүлээн авах ;
- Бичгээр хүлээн авах;
- Цахимаар хүлээн авах;
- Утсаар хүлээн авах;
- Хэрэглэгчийн өөрийн биеэр ирүүлсэн санал хүсэлт;
- Санал асуулга судалгааны хуудсаар авах

2.1.1. Хайрцгаар хүлээн авах

2.1.1.1. Маркетингийн мэргэжилтэн нь санал, хүсэлтийг хүлээн авах хайрцгийг “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын үйлчилгээний заал, танхимуудад хэрэглэгчид ил харагдахуйцаар дугаарлан, битүүмжилж байрлуулна.

2.1.1.2. Маркетингийн мэргэжилтэн нь хэрэглэгчид “Таны санал бидний амжилтын үндэс” /Хавсралт №02/ санал, хүсэлтийг бичих маягт болон балыг санал, хүсэлтийн хайрцгийн хажууд хүрэлцээтэй хэмжээгээр байрлуулж тогтмол хангаж, хяналт тавьж ажиллана.

2.1.1.3. Маркетингийн мэргэжилтэн нь санал, хүсэлтийг ажлын 3 хоног тутамд хайрцаг доторх маягыг тоолон, агуулгаар нь ангилан “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэх хуудас” /Хавсралт №04/-ын дагуу бүртгэнэ.

2.1.1.4. “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын заал зохион байгуулагч нь санал, хүсэлтийг хүлээн авах хайрцгийн бүрэн бүтэн байдалд хяналт тавина.

2.1.2. Дэвтрээр хүлээн авах

2.1.2.1. Маркетингийн мэргэжилтэн нь “Санал, хүсэлт, гомдол, талархал” /Хавсралт №01/ маягт бүхий санал, хүсэлтийн дэвтрийг “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын лавлах, мэдээллийн цэг, заал болон тусгай үйлчилгээний танхимд байрлуулна.

2.1.2.2. Маркетингийн мэргэжилтэн нь санал, хүсэлтийг ажлын 3 хоног тутамд санал, хүсэлтийн дэвтэрт хэрэглэгчийг бичиж үлдээсэн санал, хүсэлтийг агуулгаар нь ангилан “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэх хуудас” /Хавсралт №04/-ны дагуу бүртгэнэ.

2.1.2.3. “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын заал зохион байгуулагч нар санал, хүсэлтийг хүлээн авах дэвтрийн бүрэн бүтэн байдлыг хариуцна.

2.1.3. Бичгээр хүлээн авах

2.1.3.1. “Буянт-Ухаа” ОУНБ-аар үйлчлүүлж буй зорчигч, үйлчлүүлэгч, түрээслэгчид санал, хүсэлт, гомдлоо албан бичгээр ирүүлж болно.

2.1.3.2. Албан бичгээр ирүүлсэн, хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг Захиргаа, санхүү, төлөвлөлтийн хэлтсийн бичиг хэрэг хүлээн авч, “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын даргын цохолтоор Маркетингийн мэргэжилтэн нь “Хайрцгаар санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах хуудас”-д /Хавсралт №02/ бүртгэж, нэгтгээд холбогдох нэгжүүдэд албан бичгээр хүргүүлнэ.

2.1.3.3. Холбогдох нэгжүүд нь албан бичиг, өргөдлөөр ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлын шалтгаан учир холбогдлыг нь судлан залруулга хийж, Маркетингийн мэргэжилтэнд хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар мэдэгдэнэ.

2.1.4. Цахимаар хүлээн авах

2.1.4.1. Маркетингийн мэргэжилтэн нь “Цахим хуудасны үйл ажиллагааг зохицуулах журам”-ын дагуу www.airport.gov.mn болон **Facebook** “**Buyant-Ukhaa**” **international airport** цахим хуудсанд хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах цэсийг байрлуулна.

2.1.4.2. Маркетингийн мэргэжилтэн нь хэрэглэгчийн Нууц дугаар /ID/ цахим хуудсанд хандсан хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлын хэсэгт нэвтрэх эрхтэй байна.

2.1.4.3. Маркетингийн мэргэжилтэн нь өдөр бүр цахим хуудаст хандсан хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг агуулгаар нь ангилан “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэх хуудас” /Хавсралт №04/-ны дагуу бүртгэнэ.

2.1.5. Утсаар хүлээн авах

2.1.5.1. Хэрэглэгчээс утсаар ирүүлсэн санал, хүсэлтийг хүлээн авсан “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын зохион байгуулалтын бүтцийн нэгжийн холбогдох ажилтан хариуг ажлын тухайн өдөрт багтаан Маркетингийн мэргэжилтэнд хүргүүлнэ.

2.1.5.2. Маркетингийн мэргэжилтэн нь утсаар хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлтийг “Санал, хүсэлт, гомдол, талархал хүлээн авах хуудас” /Хавсралт №01/-д заасан маягтын дагуу бөглөн хүлээн авна.

2.1.5.3. Маркетингийн мэргэжилтэн нь санал, хүсэлтийг агуулгаар нь ангилан “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдол, талархлын бүртгэл” /Хавсралт №04/ дагуу бүртгэнэ.

2.1.6. Хэрэглэгчийн өөрийн биеэр ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдол

2.1.6.1. Хэрэглэгчийн өөрийн биеэр ирүүлсэн санал, хүсэлтийг хүлээн авсан нэгжийн ажилтан нь ажлын тухайн өдөрт багтаан Маркетингийн мэргэжилтэнд хүргүүлнэ.

2.1.6.2. Хэрэглэгчийн өөрийн биеэр гаргасан санал, хүсэлтийг Маркетингийн мэргэжилтэн нь “Санал, хүсэлт, гомдол, талархал хүлээн авах хуудас” /Хавсралт №01/-д заасан маягтын дагуу бөглөн хүлээн авч, хэрэглэгчээр гарын үсэг зуруулж баталгаажуулна.

2.1.6.3. Маркетингийн мэргэжилтэн санал, хүсэлтийг агуулгаар нь ангилан “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэх хуудас” /Хавсралт №04/-ны дагуу бүртгэнэ.

2.1.7. Санал асуулгын хуудсаар авах

2.1.7.1. Маркетингийн мэргэжилтэн нь хэрэглэгчийн санал, хүсэлтийг “Санал асуулгын хуудас” /Хавсралт №03/-д заасан маягтын дагуу улиралд 1 удаа зохион байгуулж авна.

2.1.7.2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авах ажлыг зохион байгуулах ажлын хэсгийг томилон ажиллуулж болох ба түүний бүрэлдэхүүнийг “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын дарга батална.

2.1.7.3. Ажлын хэсэг “Санал асуулгын хуудас” маягтын дагуу хэрэглэгчийн санал, хүсэлтийг авах ажлыг тухай бүрт дараах байдлаар зохион байгуулна. Үүнд:

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг хийж, нэгтгэн судалгааны тайланг гаргаж “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын даргад хүргүүлнэ.
- Шаардлагатай тохиолдолд үйлчилгээний онцлогт тохируулан санал асуулгын маягтыг боловсруулж, судалгаа авна.
- Судалгааны дүнд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхтэй холбогдсон яаралтай шийдвэрлэхээр асуудлыг Үйлдвэрлэлийн шуурхай зөвлөгөөнөөр хэлэлцүүлнэ.
- Ажлын хэсгийн ахлагч нь сэтгэл ханамжийн судалгаа авах ажлыг зохион байгуулахад шаардагдах зардлыг “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын тухайн жилийн зардлын төсөвт тусгах саналыг боловсруулна.

2.1.7.4. Хэрэглэгчийн харилцаа хариуцсан мэргэжилтэн нь сэтгэл ханамжийн судалгаагаар илэрсэн хэрэглэгчдийн санал, хүсэлтийг “Хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг бүртгэх хуудас” /Хавсралт №04/-ны дагуу бүртгэнэ.



ГУРАВ. САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭХ ХАРИУ ӨГӨХ

3.1. Хүн, хуулийн этгээдээс албан бичгээр ирүүлсэн санал, хүсэлтийг Захиргаа, санхүү, төлөвлөлтийн хэлтсийн бичиг хэрэг хүлээн авч, бүртгэн хэрэглэгчийн санал, хүсэлтийг барагдуулж, шийдвэрлүүлэх тухай албан бичгийг холбогдох “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын зохион байгуулалтын бүтцийн нэгжүүдэд хүргүүлнэ.

3.2. “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын зохион байгуулалтын бүтцийн нэгжийн удирдах албан тушаалтан, холбогдох ажилтан тухайн албан бичгээр ирүүлсэн санал, хүсэлтийг судлан үзэж, холбогдох асуудлын талаар удирдлагад танилцуулж, шийдвэрлүүлнэ.

3.3. Бусад сувгаар ирүүлсэн санал хүсэлтийг Маркетингийн мэргэжилтэн ажлын 3 өдрийн дотор шийдвэрлүүлж, хариуг хэрэглэгчид хүргүүлнэ.

БҮЛЭГ 4. ТАЙЛАН ГАРГАХ

4.1. Маркетингийн мэргэжилтэн хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг барагдуулж шийдвэрлэсэн, хэрэглэгчид хариу хүргүүлсэн тухай үр дүн, ажлын тайланг сар бүр Захиргаа, санхүү, төлөвлөлтийн хэлтсийн даргад хүргүүлнэ.

4.2. Захиргаа, санхүү, төлөвлөлтийн хэлтсийн дарга “Буянт-Ухаа” ОУНБ-ын хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч барагдуулсан, шийдвэрлэсэн талаарх тайлан болон удирдлагаар шийдвэрлүүлэх асуудлын хамт улирал бүр даргын зөвлөлд танилцуулан, шийдвэрлүүлнэ.



“САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ ХҮЛЭЭН АВАХ ХУУДАС”

“Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудал
Хан-Уул дүүрэг, Буянт-Ухаа Ш/Х
Улаанбаатар 17120, Монгол Улс

Утас: 7128-3229
Вэб: <http://www.airport.gov.mn>
Facebook: “Buyant-Ukhua” international airport

САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ ГАРГАГЧ

Овог нэр:		Гарын үсэг:	
Холбоо барих утас:			
Хаяг:		Огноо:	

№	САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ		
	Санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авсан хүний гарын үсэг		Огноо:

ШИЙДВЭРЛЭСЭН БАЙДАЛ			
	Санал, хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэсэн хүний гарын үсэг		Огноо:

Хавсралт №02

“БУЯНТ-УХАА” ОУНБ

ТАНЫ САНАЛ БИДНИЙ АМЖИЛТЫН ҮНДЭС

Санал	Хүсэлт	Гомдол	Талархал

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

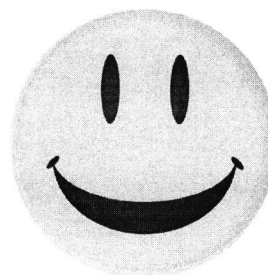
.....

.....

.....

Санал бичсэн: он ... сар ... өдөр

Таны санал, гомдол, хүсэлт, талархлын дагуу бид саналын хайрцаг задалснаас хойш ажлын 5 хоногт багтаан эргэн холбогдож хариу өгнө. Тантай холбогдох мэдээллийг үнэн зөв бичнэ үү.



Хэрэглэгчийн нэр:

Утасны дугаар:

И-мэйл хаяг :

САЙН БАЙНА УУ? ТАНД ЭНЭ ӨДРИЙН МЭНДИЙГ ХҮРГЭЭ!

НИСЭХ БУУДЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХАД ТАНЫ ӨГСӨН САНАЛ ХУВЬ
НЭМРЭЭ ОРУУЛАХ БОЛНО. ИЙМД ТА СУДАЛГААНЫ АСУУЛГАД ҮНЭН ЗӨВ ХАРИУЛЖ
БИДНИЙ АЖИЛД ТУСАЛНА УУ?

1. Таны нас :	А. 18-хүртэлх	Б. 19-25	В. 26-40	Г. 41-өөс дээш
---------------	---------------	----------	----------	----------------

2. Таны хүйс :	А. Эрэгтэй	Б. Эмэгтэй
----------------	------------	------------

3. Таны ажил эрхлэлтийн байдал :

А. Төрийн албан хаагч	Д. Оюутан
Б. Олон нийтийн байгууллага	Е. Тэтгэвэрт
В. Олон улсын байгууллага	Ё. Ажилгүй
Г. Хувиараа	Ж. Бусад

4. Таны аялалын зорилго :

А. Ажлаар	В. Суралцах
Б. Аялалаар	Г. Бусад

5. Нисэх буудлаар үйлчлүүлж буй таны аялалын чиглэл :

А. Шууд нислэг

6. Үйлчлүүлж буй давтамж :

A. Анх удаа Б. 2-5 удаа В. 5-с дээш удаа

7. Тохижилт, тав тухтай байдалд өгөх таны үнэлгээ :

		Маш сайн	Сайн	Дунд	Хангалтгүй	Мэдэхгүй
1	Гэрэлтүүлэг					
2	Агааржуулалт					
3	Хүлээлгийн танхим					
4	Бүртгэлийн цэг					
5	Танхимуудын цэвэрлэгээ					
6	Ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ					
7	Тэмдэг тэмдэглэгээ					
8	Мэдээллийн дэлгэц					

8. Үйлчилгээнд өгөх таны үнэлгээ :						
		Маш сайн	Сайн	Дунд	Хангалтгүй	Мэдэхгүй
1	Аюулгүй байдал					
2	Цахим хуудасны үйлчилгээ /www.airport.gov.mn/					
3	Мэдээллийн цэгийн үйлчилгээ					
4	Тээшний тэргэнцрийн хүрэлцээ					
5	Эмнэлгийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ					
6	Худалдаа үйлчилгээ					
7	Кафе, түргэн хоолны цэг					
8	Шуудан холбоо					

9. Нисэх буудлын ажилтнуудын зан харилцаа, хэлний мэдлэг :						
6 Аюулгүй байдлын үзлэгийн ажилтан		Маш сайн	Сайн	Дунд	Хангалтгүй	Мэдэхгүй
1	Ажилтны хэлний мэдлэг					
2	Ажилтны хувцаслалт					
3	Ажилтны харилцааны соёл					

7 Мэдээллийн цэг, лавлахын ажилтан		Маш сайн	Сайн	Дунд	Хангалтгүй	Мэдэхгүй
1	Ажилтны хэлний мэдлэг					
2	Ажилтны хувцаслалт					
3	Ажилтны харилцааны соёл					

8 Бүртгэлийн цэгийн ажилтан		Маш сайн	Сайн	Дунд	Хангалтгүй	Мэдэхгүй
1	Ажилтны хэлний мэдлэг					
2	Ажилтны хувцаслалт					
3	Ажилтны харилцааны соёл					

10. Таны бодлоор “Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудалд сайжруулах зүйлс?

Судалгаанд оролцсон Танд баярлалаа.

“Буянт-Ухаа” Олон улсын нисэх буудал

Хавсралт №04

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ

№	Санал, хүсэлт, гомдлын товч утга	Хүлээн авсан суваг	Санал, хүсэлт, гомдол гаргагчийн нэр	Хүлээн авсан ажилтны нэр, огноо	Шийдвэрлэсэн байдал	Эргэж мэдэгдсэн эсэх	Огноо

Бүртгэл хөтөлсөн:

(Ажилтны албан тушаал)

Гарын үсэг:

(Ажилтны овог, нэр)