



## ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ АЙМГИЙН ДЭД ХӨТӨЛБӨР

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

### 1.1. Хөтөлбөр боловсруулах үндэслэл

Засгийн газар 2009 оны 371 дүгээр тогтоолоор “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах үндэсний хөтөлбөр” баталж амжилттай хэрэгжүүлсэн.

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 түшингээр 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. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн 17.1.1-т “Тухайн нутаг дэвсгэрт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар явуулах үйл ажиллагааны бодлого, төлөвлөгөө болон түүнд зарцуулах хөрөнгийн төсвийг хэлэлцэж батлах” гэж заасан байна.

Эдийн засгийн хямрал болон иргэдийн худалдан авах чадвар муу байгаа нь нийгэмд хуурамч, чанарын шаардлага хангахгүй бараа, ажил, үйлчилгээ ихээр гарах нөхцөл бий болж, улмаар хэрэглэгч зах зээлээс эрэлт хэрэгцээндээ нийцүүлэн хямд, аюулгүй, чанартай бараа, ажил, үйлчилгээ сонгон авах боломжийг бууруулж байна.

Монгол Улсын иргэн бүрийн эрх ашгийг хамгаалах, улмаар худалдаа, үйлчилгээ, үйлдвэрлэл, бараа бүтээгдэхүүн, мэдээлэл хангамж зэрэг бүх салбарт хэрэглэгчийн амь нас, эрүүл мэнд, эд хөрөнгө, хүрээлэн байгаа орчинд хор хөнөөлгүй, хүнсний аюулгүй байдлыг дээшлүүлэхэд чиглэсэн үр дүнтэй тогтолцоо бий болгох, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлыг шинэ шатанд гаргах шаардлага бий болж байна.

## **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 дэд хөтөлбөрийн зорилго оршино.

### **2.2. Хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх зарчим**

2.2.1. Үйлдвэрлэл, худалдаа, үйлчилгээний бүхий л 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 чиглэлээр 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 дэвшүүлж байна:

2.3.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох

2.3.2. Хэрэглэгчийг соён гэгээрүүлэх, мэдлэг, боловсрол олгох;

2.3.3. Хэрэглэгчид хүрч байгаа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандарт, чанар, аюулгүй байдлын түвшнийг дээшлүүлэх;

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

### **Гурав. Хөтөлбөрийн хүрээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа**

3.1. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох зорилтын хүрээнд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.1.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль болон холбогдох хууль тогтоомжид хэрэглэгчийн эрхтэй холбоотой асуудлаар нэмэлт, өөрчлөлт оруулах санал боловсруулан эрх бүхий байгууллагад хүргүүлэх;

3.1.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ажлыг нутгийн өөрөө удирдах болон нутгийн захиргааны байгууллага, тодорхой салбарын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага уг асуудлыг хариуцсан төрийн байгууллагатай хамтран ажиллах тогтолцоог бий болгох;

3.1.3. Үйлдвэрлэл, үйлчилгээг хаалттай орчинд явуулах, бараа бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдалд хэрэглэгчийн зүгээс тавих хяналтыг сааруулж байгаа зөрчлийг арилгах чиглэлээр эрх зүйн орчныг бүрдүүлэх.

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

3.2.1. Хэрэглэгчийн боловсрол, соёлыг дээшлүүлэх, сургалт сурталчилгааны арга хэмжээ тогтмол зохион байгуулах, хэрэглэгчийг мэдээллээр хангах боломжийг бүрдүүлэх;

3.2.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллагын ажилтнуудыг мэргэшүүлэх, дадлагажуулах сургалтад хамруулах, гадаад орнуудад болон олон улсын байгууллагын зүгээс зохион байгуулж байгаа мөн дотоодын сургалтад хамруулах, туршлага судлуулах, гадаад харилцааг хөгжүүлэх;

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 санал гомдлыг хүлээн авах, зөвлөгөө, зөвлөмж өгөх тусгай зориулалтын нээлттэй утас ажиллуулах, “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын өдөр”-ийг олон нийтэд хандсан хөдөлгөөн, аяныг аж ахуйн нэгжийн болон төрийн бус байгууллагуудтай хамтран зохион байгуулж хэвшүүлэх;

3.2.5. Аж ахуйн нэгжийн худалдаа үйлчилгээний цэг, салбаруудад бараа, үйлчилгээнийхээ талаар хэрэглэгчдийг үнэн бодит мэдээллээр хангах зорилго бүхий “Хэрэглэгчийн булан”-г байгуулж ажиллуулах;

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, сумын 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. 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 түвшнийг дээшлүүлэх зорилтын хүрээнд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.3.1. Худалдаа, үйлчилгээний салбар, тухайлбал; хүнсний дэлгүүр, зах, зоогийн газар, зочид буудал, саун, үсчин, гоо сайхны газар, ахуйн үйлчилгээ, нийтийн

тээврийн газар зэрэгт холбогдох стандарт, техникийн нөхцөл, эрүүл ахуй, ариун цэврийн нормыг мөрдүүлж, хэрэглэгч нэг бүрд хандсан соёлч боловсон үйлчилгээ үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх;

3.3.2. Хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр үнэн бодит мэдээлэл түгээх, иргэдийг төөрөгдүүлэх хууль бус үйл ажиллагааг сурталчлах явдалд хяналт тавих;

3.3.3. Барилга, нийтийн аж ахуйн салбарт барилгын чанар, талбайн хэмжээг тооцох аргачлал, барилгын зар мэдээлэл болон орон сууцны конторын үйл ажиллагааг хэрэглэгчдийн шаардлага, цаг үеийн бодит байдалд нийцүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх;

3.3.4. Мэдээлэл, шуудан, харилцаа, холбоо, технологийн салбарт компьютер, түүний дагалдах хэрэгсэл, интернэт үйлчилгээ, гар утас, түүний дагалдах хэрэгсэл, цахилгаан хэрэгслийн худалдааг олон улсын стандарт жишигт нийцүүлэх;

3.3.5. Хүнсний бүтээгдэхүүний салбарт, тухайлбал; талх, нарийн боов, сүү сүүн бүтээгдэхүүн, ус, ундаа, архи, согтууруулах ундаа, мах, махан бүтээгдэхүүн хүнсний ногоо, жимс жимсгэнэ зэрэг бүтээгдэхүүнийг стандартад нийцсэн, эрүүл ахуйн аюулгүй байдлыг хангах;

3.3.6. Борлуулж байгаа импортын эм, хүнсний нэмэлт бүтээгдэхүүний зааврыг монгол хэлээр гаргах, хувийн эмнэлэг, рашаан сувилал, амралтын газруудад үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах;

3.3.7. Хэлний болон мэргэжлийн сургалтын төвүүд, соёл урлаг, үзвэрийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах;

3.3.8. Банк санхүү, даатгалын салбарт хэрэглэгчийг хохироохоос урьдчилан сэргийлж, бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээнд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, хяналт тавих;

3.3.9. Бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээний зар сурталчилгааг бодит байдалд нийцүүлж, хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн болон худал ташаа мэдээллээс тэднийг хамгаалах механизмыг бүрдүүлэх;

3.3.10. Хүнсний болон бусад төрлийн бараа бүтээгдэхүүн нь хэрэглэгчийн шаардлага хангаж байгаа эсэхэд анхан шатны чанар, аюулгүй байдлын шинжилгээ хийх зориулалт бүхий хөндлөнгийн лаборатори байгуулах;

3.3.11. Стандартын шаардлага хангахгүй болон хуурамч бараа, бүтээгдэхүүн, эм, бэлдмэлийн хэрэглээг хязгаарлах, улсын хилээр нэвтрүүлэхгүйгээр устгах, эсхүл буцаан гаргаж байх чиглэлээр холбогдох мэргэжлийн байгууллагуудтай идэвхтэй хамтран ажиллах нөхцөл бүрдүүлэх;

3.3.12. Аймаг, сум бүрд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах шинжээч, сайн дурын ажилтан ажиллуулах, тэднийг ажлын үр дүнгээр нь урамшуулах механизмыг бий болгох.

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.

3.5. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр төрийн болон төрийн бус байгууллага, аж ахуйн нэгж дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

3.5.1. Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал, аймгийн Засаг даргын Тамгын газар:

а. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль болон салбарын бусад хуулийн хэрэгжилтийг орон нутагт зохион байгуулах, хангуулах

б. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах аймгийн хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг хангуулах, хамтран ажиллах.

в. Үндэсний хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг салбар, орон нутгийн хэмжээнд зохион байгуулах, дүнг нэгтгэн нийтэд мэдээлэх;

г. Аймаг, сумын иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал, Засаг дарга нар, орон нутгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллагуудыг бүхий л талаар дэмжиж, хамтран ажиллах гэрээ байгуулах;

3.5.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах төрийн бус байгууллага:

а. Хэрэглэгчийн санал хэсэлтийг нэгтгэн илэрхийлэх, хэрэглэгчдийн нийгмийн өмнө хүлээх үүргийг дээшлүүлэн идэвхжүүлэгч, санаачлагч, зохион байгуулагч нь байх;

б. Олон улсын байгууллага, үндэсний холбоо, төсөл хөтөлбөрүүдтэй хамтран ажиллах, хэрэглэгчдийн талаар судалгаа хийх, дүнг нийтэд мэдээлэх;

в. Хэрэглэгчдэд эрхээ хэрэгжүүлэх мэдлэг, хэрэглээний соёл эзэмшүүлэх үйл ажиллагаа явуулах;

### 3.5.3. Хувийн хэвшил, аж ахуй нэгж, байгууллага:

а. Бизнесийн үйл ажиллагаандаа хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомж болон холбогдох хуульд заасан эрх, үүргийг чанд мөрдөж ажиллах;

б. Хэрэглэгчийг "ХААН"-д өргөмжилж, зохистой үнэ бүхий, чанарын шаардлага хангасан, хэрэглэгчийн амь насанд аюулгүй, эрүүл мэнд, хүрээлэн байгаа орчинд сөрөг нөлөөгүй бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээгээр хангах;

в. Ажил, үйлчилгээндээ дэвшилтэт арга технологи нэвтрүүлэх, үйл ажиллагаагаа хэрэглэгчдэд ил тод нээлттэй байлгах;

г. Аж ахуйн нэгж, байгууллагын нийгмийн хариуцлагыг дээшлүүлэх.

## **Дөрөв. Хөтөлбөрийн удирдлага, зохион байгуулалт, хугацаа, санхүүжилт**

### 4.1. Удирдлага, зохион байгуулалт, хяналт

4.1.1. Хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг аймгийн хэмжээнд зохион байгуулах, уялдуулан зохицуулах, хяналт тавих үүргийг хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон төрийн бус байгууллага хамтран хэрэгжүүлнэ;

4.1.2. Аймгийн Засаг даргын дэргэд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах орон тооны бус зөвлөл байгуулан ажиллуулах бөгөөд зөвлөлийн бүрэлдэхүүнд орон нутгийн хэрэглэгчийн эрхийн чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон төрийн бус байгууллагуудын төлөөллийг оруулж болно.

4.1.3. Сумын Засаг даргын дэргэдэх Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах орон тооны бус зөвлөл нь энэхүү хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх ажлыг орон нутгийн хэмжээнд зохион байгуулахад шаардлагатай хөрөнгийг төсөвт тусгах, үр дүнгийн тайланг жил бүрийн эцэст аймгийн Засаг даргын дэргэдэх Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах орон тооны бус зөвлөлд ирүүлж, тус орон тооны бус зөвлөл нь нэгтгэж, 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 Хөтөлбөрийг 2018-2020 оны хооронд хэрэгжүүлнэ.

4.3 Хөтөлбөрийн санхүүжилтийг дараах эх үүсвэрээс бүрдүүлнэ:

4.3.1. Улсын болон орон нутгийн төсвийн хөрөнгө;

4.3.2. Гадаад, дотоодын төрийн болон төрийн бус байгууллага, аж ахуйн нэгж, иргэдийн хандив, тусламж;

4.3.3. Олон улсын байгууллага, хандивлагч орны тусламж болон төсөл, хөтөлбөрийн санхүүжилт;

4.3.4. Бусад эх үүсвэр.

#### **Тав. Хөтөлбөрийн үр дүн, шалгуур үзүүлэлтүүд**

Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах дэд хөтөлбөрийг хэрэгжүүлснээр дараах үр дүн гарна:

5.1. Эрх зүйн орчны чиглэлээр:

а. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчин боловсронгуй болсон байна;

б. Олон улсын гэрээ, конвенцын дагуу стандарт, хэм хэмжээ бусад шаардлагууд мөрдөгдөнө.

в. Гадаадын хандив, буцалтгүй тусламж, төсөл, хөтөлбөр хэрэгжиж хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах шинэлэг арга, хэлбэр бий болсон байна.

5.2. Хэрэглэгч өөрийгөө болон гэр бүлээ аливаа эрсдэлээс хамгаалах мэдлэг, хэрэглээний соёлтой болох чиглэлээр:

а. Хэрэглэгчдийн хэрэглээний соёлын талаарх мэдлэг, хандлага дээшилсэн байна;

б. Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний бүхий л салбаруудад эрүүл шударга өрсөлдөөн бий болж, стандартад нийцсэн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хүргэдэг болсон байна;

в. Өргөн хэрэглээний бараа, бүтээгдэхүүнд шинжилгээ хийж дүгнэлт гаргадаг, олон нийтийн байгууллагын оролцоонд түшиглэсэн, хараат бус, хөндлөнгийн лаборатори байгуулж шинжилгээ хийх боломж бүрдсэн байна.

5.3. Хэрэглэгчийг тогтмол зөвлөгөө, зөвлөмжөөр хангах тогтолцоо бүрдсэн байна;

5.4. Төрийн болон төрийн бус байгууллагын чиглэлээр:

а. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах төрийн байгууллагуудын оновчтой тогтолцоо бий болж, боловсон хүчний болон үйл ажиллагааны чадавх бэхэжсэн байна;

б. Төрийн бус байгууллагуудын үйл ажиллагаа идэвхжиж үйл ажиллагааны болон санхүүгийн хувьд бэхэжсэн байна.

в. Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулж буй төрийн бус байгууллагын үйл ажиллагааны чадавх дээшилсэн байдал.



5.5. Хөтөлбөрийн үр дүнг дараах шалгуур үзүүлэлтээр үнэлж дүгнэнэ:

5.5.1. Хууль тогтоомж, тогтолцоо, зохион байгуулалтын өөрчлөлт, шинэчлэлт;

5.5.2. Хэрэглэгчид боловсрол олгох чиглэлээр хийгдсэн сургалт, сурталчилгааны ажил, тэдгээрт хамрагдсан хэрэглэгчийн тоо;

5.5.3. Оруулсан хөрөнгө оруулалт, зээл тусламж, зарцуулсан хөрөнгийн хэмжээ;

Хэрэглэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл гомдлын тоо, түүний барагдуулалт, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хохироосон болон хууль зөрчсөн аж ахуй нэгж, тэдгээрт хүлээлгэсэн захиргааны хариуцлагын дүн болон бусад эдийн засгийн үзүүлэлт

Аймгийн Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын  
Тэргүүлэгчдийн 2018 оны 73 дугаар  
тогтоолын 2 дугаар хавсралт



## ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ДЭД ХӨТӨЛБӨРИЙГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

/2018-2020 он/

Хөтөлбөрийн зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг дэвшүүлж байна.

Зорилт 1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох

Зорилт 2. Хэрэглэгчийг соён гэгээрүүлэх, мэдлэг, боловсрол олгох;

Зорилт 3. Хэрэглэгчд хүрч байгаа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандарт, чанар, аюулгүй байдлын түвшнийг дээшлүүлэх;

Зорилт 4. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалахад олон нийт, бизнес эрхлэгчдийн оролцоог нэмэгдүүлэх.

	Хэрэгжүүлэх арга хэмжээ	Хүрэх үр дүн	Төсөв /мян.төг/	Хэрэгжүүлэх байгууллага	Хэрэгжих хугацаа
<b>Стратеги зорилт 1. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох зорилтын хүрээнд</b>					
	1.1. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль болон холбогдох хууль тогтоомжид хэрэглэгчийн эрхтэй холбоотой асуудлаар нэмэлт, өөрчлөлт оруулах санал оруулах;	Иргэд, төрийн болон төрийн бус байгууллагын саналыг ШӨХТГ-ыг уламжилж, шийдвэрлүүлсэн байна.	-	Аймгийн ОТБ Зөвлөл	2018-2020 он

	1.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ажлыг нутгийн өөрөө удирдах болон нутгийн захиргааны байгууллага, тодорхой салбарын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллага уг асуудлыг хариуцсан төрийн байгууллагатай хамтран ажиллах тогтолцоог бий болгох	Төрийн болон хувийн хэвшлийн хамтын ажиллагааны гэрээ байгуулагдаж, үр дүн тооцсон байна.	-	Аймгийн ОТБ Зөвлөл	2018-2020 он
	1.3. Үйлдвэрлэл, үйлчилгээг хаалттай орчинд явуулах, бараа бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдалд хэрэглэгчийн зүгээс тавих хяналтыг сааруулж байгаа зөрчлийг арилгах чиглэлээр	Хэрэглэгчид мэдээлэл хүргэх орчныг бүрдүүлсэн байна.	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл	2018-2020 он
<b>Стратеги зорилт 2. Хэрэглэгчийг соён гэгээрүүлэх, мэдлэг, боловсрол олгох зорилтын хүрээнд</b>					
	2.1. Хэрэглэгчийн боловсрол, соёлыг дээшлүүлэх, сургалт сурталчилгааны арга хэмжээ тогтмол зохион байгуулах, хэрэглэгчийг мэдээллээр хангах боломжийг бүрдүүлэх;	Улирал, хагас жилээр сургалт сурталчилгааны арга хэмжээ зохион байгуулагдаж, мэдээллээр хангасан байна.		Аймгийн ОТБ Зөвлөл	2018-2020 он
	2.2. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллагын ажилтнуудыг мэргэшүүлэх, дадлагажуулах сургалтад хамруулах, гадаад орнуудад болон олон улсын байгууллагын зүгээс зохион байгуулж байгаа мөн дотоодын сургалтад хамруулах, туршлага судлуулах, гадаад харилцааг хөгжүүлэх;	Аймаг, сумын Орон тооны бус зөвлөлийн гишүүд, ШӨХТГ-ын Орон тооны бус байцаагчид, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр ажиллаж буй төрийн болон төрийн бус байгууллагын удирдлагуудыг дотоодын сургалт хамруулах, хурал зөвлөгөөнд оролцуулах, туршлага солилцуулсан байна. Гадаад харилцааг хөгжүүлэхэд санаачилга гаргасан байна.	35,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл	2018-2020 он

<p>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;</p>	<p>Бүлгийн онцлогт тохирсон мэдээллийг орон нутгийн 1-2 хэвлэл мэдээллийн байгууллагуудтай гэрээ байгуулан хамтран зохион байгуулна.</p>	<p>5,000.0</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл, Орон нутгийн хэвлэл</p>	<p>2018-2020 он</p>
<p>2.4. Хэрэглэгчийн санал гомдлыг хүлээн авах, зөвлөгөө, зөвлөмж өгөх тусгай зориулалтын нээлттэй утас ажиллуулах, "Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах олон улсын өдөр"-ийг олон нийтэд хандсан хөдөлгөөн, аяныг аж ахуйн нэгжийн болон төрийн бус байгууллагуудтай хамтран зохион байгуулж хэвшүүлэх;</p>	<p>Нээлттэй утас ажиллуулж, аян хөдөлгөөнийг тогтмолжуулсан байна.</p>	<p>2,000.0</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл</p>	<p>2018-2020 он</p>
<p>2.5. Аж ахуйн нэгжийн худалдаа үйлчилгээний цэг, салбаруудад бараа, үйлчилгээнийхээ талаар хэрэглэгчдийг үнэн бодит мэдээллээр хангах зорилго бүхий "Хэрэглэгчийн булан"-г байгуулж ажиллуулах;</p>	<p>Нийт нэгжийг "Хэрэглэгчийн булан"-тай болгох ажлыг зохион байгуулсан байх</p>	<p>10,000.0</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл</p>	<p>2018-2020 он</p>
<p>2.6. Бизнес эрхлэгчийн зүгээс хүнсний бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэгчээс хэрэглэгчийн гар дээр хүрэх бүх үйл явцын талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдэд нээлттэй болгох;</p>	<p>Зарим онцлог салбарын Мэдээллийг бэлтгэж, хэрэглэгчдэд хүргэх</p>	<p>2,000.0</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл</p>	<p>2018-2020 он</p>

<p>2.7. Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн бус байгууллагууд болон төрийн захиргааны төв байгууллага, аймаг, сумын 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;</p>	<p>Үр дүнд хийсэн ажлыг хэрэглэгчид хагас жил тутамд тайлагнасан байх</p>	<p>1,000.0</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл</p>	<p>2018-2020 он</p>
<p>2.8. Ерөнхий боловсролын сургууль болон сургуулийн өмнөх боловсролын байгууллагын сургалтын хөтөлбөрт хэрэглэгчийн боловсрол олгох агуулгыг тусгаж хэрэгжүүлэх;</p>	<p>Холбогдох байгууллагад саналыг боловсруулсан хүргүүлж, сургалтын хөтөлбөрийн агуулгад тусгуулсан байна.</p>	<p>-</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл, Төрийн бус байгууллага</p>	<p>2018-2020 он</p>
<p>2.9. Хэрэглэгчийн эрхийн хамгаалалтын төлөв байдлыг тогтоох судалгааг жил бүр хийж, дүгнэлт гаргадаг болох.</p>	<p>Судалгааг хийж, дүгнэлтийг олон нийтийн хэрэгслээр мэдээлэх</p>	<p>10,000.0</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл, Төрийн бус байгууллага</p>	<p>2018-2020 он</p>
<p align="center"><b>Стратеги зорилт 3. Хэрэглэгчид хүрч байгаа бүтээгдэхүүн, ажил, үйлчилгээний стандарт, чанар, аюулгүй байдлын түвшнийг дээшлүүлэх зорилтын хүрээнд</b></p>				
<p>3.1. Худалдаа, үйлчилгээний салбар, тухайлбал; хүнсний дэлгүүр, зах, зоогийн газар, зочид буудал, саун, үсчин, гоо сайхны газар, ахуйн үйлчилгээ, нийтийн тээврийн газар зэрэгт холбогдох стандарт, техникийн нөхцөл, эрүүл ахуй, ариун цэврийн нормыг мөрдүүлж, хэрэглэгч нэг бүрд хандсан соёлч боловсон үйлчилгээ үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх;</p>	<p>Хамтарсан болон тухайлсан хяналт шалгалтыг зохион байгуулж, зөвлөмж чиглэл өгч, алдаа зөрчлийг арилгах ажлыг зохион байгуулсан байна. Уриалга гаргах</p>	<p>-</p>	<p>Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар</p>	<p>2018-2020 он</p>

3.2. Хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр үнэн бодит мэдээлэл түгээх, иргэдийг төөрөгдүүлэх хууль бус үйл ажиллагааг сурталчлах явдалд хяналт тавих;	Хэвлэл мэдээллийн байгууллагатай хамтран ажиллах	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл	2018-2020 он
3.3. Барилга, нийтийн аж ахуйн салбарт барилгын чанар, талбайн хэмжээг тооцох аргачлал, барилгын зар мэдээлэл болон орон сууцны конторын үйл ажиллагааг хэрэглэгчдийн шаардлага, цаг үеийн бодит байдалд нийцүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх;	Стандартын талаарх мэдээллийг СӨХ-өөр дамжуулан хэрэглэгчдэд хүргэсэн байна.	1,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, СӨХ-үүд	2018-2020 он
3.4. Мэдээлэл, шуудан, харилцаа, холбоо, технологийн салбарт компьютер, түүний дагалдах хэрэгсэл, интернэт үйлчилгээ, гар утас, түүний дагалдах хэрэгсэл, цахилгаан хэрэгслийн худалдааг олон улсын стандарт жишигт нийцүүлэх;	Худалдаа эрхлэгчдэд мэдээлэл хүргэж, стандарт жишигт нийцүүлэн борлуулалт хийх, хэрэглээний соёл стандартын талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдэд мэдээллийн хэрэгслээр дамжуулан хүргэсэн байна.	2,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он
3.5. Хүнсний бүтээгдэхүүний салбарт, тухайлбал; талх, нарийн боов, сүү сүүн бүтээгдэхүүн, ус, ундаа, архи, согтууруулах ундаа, мах, махан бүтээгдэхүүн хүнсний ногоо, жимс жимсгэнэ зэрэг бүтээгдэхүүний аюулгүй байдлыг хангах;	Хамтран ажиллах төлөвлөгөө гаргаж, ажил арга хэмжээ зохион байсан байна.	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он
3.6. Борлуулж байгаа импортын эм, хүнсний нэмэлт бүтээгдэхүүний зааврыг монгол хэлээр гаргах, хувийн эмнэлэг, рашаан сувилал, амралтын газруудад үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах;	Хамтран ажиллах төлөвлөгөө гаргаж, ажил арга хэмжээ зохион байсан байна.	3,000.0	Аймгийн ОТБЗ өвлөл, МХГазар	2018-2020 он

3.7. Хэлний болон мэргэжлийн сургалтын төвүүд, соёл урлаг, үзвэрийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах;	Хамтран ажиллах төлөвлөгөө гаргаж, ажил арга хэмжээ зохион байсан байна.	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он
3.8. Банк санхүү, даатгалын салбарт хэрэглэгчийг хохироохоос урьдчилан сэргийлж, бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээнд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, хяналт тавих;	Урьдчилан сэргийлэх ажлын төлөвлөгөө гаргаж, ажил зохион байгуулна.	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, Банкууд, Даатгалын байгууллагууд	2018-2020 он
3.9. Бараа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээний зар сурталчилгааг бодит байдалд нийцүүлж, хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн болон худал ташаа мэдээллээс тэднийг хамгаалах механизмыг бүрдүүлэх;	Сурталчилгааг бодит байдалд нийцүүлж, хэрэглэгчийг төөрөгдүүлсэн болон худал ташаа мэдээллээс тэднийг хамгаалсан байна.	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он
3.10. Хүнсний болон бусад төрлийн бараа бүтээгдэхүүн нь хэрэглэгчийн шаардлага хангаж байгаа эсэхэд анхан шатны чанар, аюулгүй байдлын шинжилгээ хийх зориулалт бүхий хөндлөнгийн лаборатори байгуулах;	Холбогдох байгууллагатай саналыг хүргэж шийдвэрлүүлэх	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он
3.11. Стандартын шаардлага хангахгүй болон хуурамч бараа, бүтээгдэхүүн, эм, бэлдмэлийн хэрэглээг хязгаарлах, улсын хилээр нэвтрүүлэхгүйгээр устгах, эсхүл буцаан гаргаж байх чиглэлээр холбогдох мэргэжлийн байгууллагуудтай идэвхтэй хамтран ажиллах нөхцөл бүрдүүлэх;	Хилийн мэргэжлийн хяналтын нэгжтэй хамтран ажиллах төлөвлөгөө гаргаж, ажилласан байна.	3,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он
3.12. Аймаг, сум бүрд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах шинжээч, сайн дурын ажилтан ажиллуулах, тэднийг ажлын үр дүнгээр нь урамшуулах механизмыг бий болгох.	Шинжээч, сайн дурын ажилтнуудтай гэрээ байгуулж, урамшуулсан байна.	10,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, МХГазар	2018-2020 он

**Стратеги зорилт 4. Хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалахад олон нийт, бизнес эрхлэгчдийн оролцоог нэмэгдүүлэх зорилтын хүрээнд**

	4.1. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг дээдэлсэн үйл ажиллагаа явуулдаг нийгмийн хариуцлагатай аж ахуй эрхлэгчдийг дэмжих;	Нийгмийн хариуцлагыг хэрэгжүүлэн ажиллаж буй бизнес эрхлэгчдийг алдаршуулах, боломжит	5,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, аймгийн Худалдаа аж үйлдвэрийн	
	4.2. Төрийн бус байгууллагын дэргэд эвлэрүүлэн зуучлах болон арбитр ажиллуулах замаар маргаан таслах сайн дурын тогтолцоо бий болгох;	Маргаан таслах сайн дурын тогтолцоог бий болгох чиглэлээр ажил зохион байгуулсан байна.	-	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, ЗДТГ-ын ХЭЗХ	2018-2020 он
	4.3. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий төрийн захиргааны байгууллагууд харилцан мэдээлэл солилцох, хамтран ажиллах нэгдсэн цахим сүлжээ бий болгох;	Цахим сүлжээний орчныг бий болгож, хамтран ажиллагааны хурдыг нэмэгдүүлж, үр дүнд хүрсэн байна.		Аймгийн ОТБ Зөвлөл	2018-2020 он
	4.4. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах төрийн зарим чиг үүргийг төрийн бус байгууллагаар гэрээний үндсэн дээр хэрэгжүүлэх.	Зарим чиг үүргийг төрийн бус байгууллагаар гэрээний үндсэн дээр хэрэгжүүлж, үр дүнд тооцож, олон нийтэд тогтмол мэдээлэх	Гэрээгээр 10,000.0	Аймгийн ОТБ Зөвлөл, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагууд	2018-2020 он