

Шуудангаар үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлыг нөхөн төлөх журам

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Шуудангаар үйлчлүүлэгч албан байгууллага, аж ахуйн нэгж, иргэдийн (цаашид үйлчлүүлэгч гэх) улс хоорондын болон дотоод шуудангийн сүлжээгээр илгээсэн бүх төрлийн шуудангийн илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн, дутаасан, саатуулсан болон байгалийн ба гэнэтийн давагдашгүй хүчин зүйлсийн нөлөөнд автсан зэргийн улмаас үйлчлүүлэгчид учруулсан бодит хохирлыг ДШХ-ны конвенци, Монгол улсын шуудангийн тухай хууль, Монгол Улсын Шуудангийн үйлчилгээ үзүүлэх болон Шуудан холбооны дүрэмд зааснаар нөхөн төлүүлэх, шуудангийн байгууллага, ажилтнуудаас үйлчлүүлэгчдийн өмнө хүлээх хариуцлагыг өндөржүүлэх, нөхөн төлбөрийн тооцоонд тавих санхүүгийн хяналтыг сайжруулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

Хоёр. Үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлыг нөхөн төлөх үндсэн нөхцлүүд

- 2.1. Улс хоорондын болон дотоодын шуудангийн сүлжээгээр дамжиж байгаа илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн, дутаасан, саатуулсан зэрэг тохиолдолд үйлчлүүлэгч/явуулагч/-д учирсан бодит хохирлыг нөхөн төлөхдөө дараах үндсэн нөхцлүүдийг баримтална. Үүнд:
 - 2.1.1 Улс хоорондын орох болон дотоод шуудангийн илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн, дутаасан болон саатуулсан тохиолдолд орон нутгийн ШҮГ, Улаанбаатар хотын ШҮС, шуудангийн ЯБТ, тээвэрлэгч болон хууль хяналтын байгууллагуудын эрх бүхий албан тушаалтнууд хамтран акт үйлдэж, түүнийг дээд шатны удирдлагаар баталгаажуулсан байх.
 - 2.1.2. Улс хоорондын гарах шуудангийн илгээмжийг дамжуулагч болон хүлээн авагч улс нь алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн, дутаасан тохиолдолд үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлыг төлж барагдуулах тухайгаа албан ёсны актаар ирүүлсэн байх.
 - 2.1.3. Улс хоорондын гарах шуудангийн илгээмжийн лавлагаанд дамжуулагч болон хүлээн авагч улс нь ДШХ-ны конвенцэд заасан хугацаанд багтаж хариу ирүүлээгүй буюу огт хариу өгөөгүй тохиолдолд уг асуудлыг эрх бүхий албан тушаалтнууд хэлэлцэж шийдвэрлэсэн байх.
- 2.2. Байгалийн болон гэнэтийн давагдашгүй хүчин зүйлсийн нөлөөгөөр улс хоорондын болон дотоодын шуудангийн илгээмж үрэгдсэн буюу гэмтсэн тохиолдолд холбогдох улс орон, аймаг, сум орон нутгийн засаг захиргаа, байгаль цаг уурын байгууллага, шуудан тээвэрлэгч байгууллагуудын албан ёсны тодорхойлолтыг үндэслэх бөгөөд үйлчилгээний хураамжинд төлсөн үнийн дүнгээр хохирлыг барагдуулна.

- 2.3. Улс хоорондын болон дотоодын буухиа шуудангийн илгээмжийг хяналтын хугацаанд нь гардуулж чадаагүй тохиолдолд саатсан шалтгаан ба хугацааг тодорхойлж эрх бүхий албан тушаалтнуудын гаргасан шийдвэрийг үндэслэнэ. Үүнд:
- 2.3.1. Улс хоорондын буухиа шуудан (EMS)-ийн хяналтын хугацааг ажлын 3-7 хоног гэж үзэх бөгөөд нислэгийн хуваарьт өдрөөс эхлэн уг илгээмжийг хүлээн авагч улсын шуудангийн байгууллага хаягт эзэнд гардуулах анхны оролдлого хийсэн өдөр хүртэл тооцно.
- 2.3.2. Монгол улсын нутаг дэвсгэр дотор буухиа шуудангийн илгээмжийг хотын дотор 1 хоног, аймаг хотуудын хооронд 3 хоног, бусад газарт 10 хоногоос богино хугацаанд хүргэсэн байвал зохино.
- 2.4. Шуудангаар үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлыг нөхөн барагдуулах тухай өргөдөл гомдлыг шуудангийн илгээмжийг явуулагчаас анх хүлээн авсан буюу гарах шуудангийн байгууллага хүлээн авна.

Гурав. Үйлчлүүлэгчид олгох нөхөн төлбөрийн хэмжээ

- 1.1. Улс хоорондын шуудангийн сүлжээгээр дамжиж байгаа илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн тохиолдолд илгээмжийн төрөл, онцлогоос хамааран үйлчлүүлэгч/явуулагч/-д учирсан хохирлыг барагдуулах нөхөн төлбөрийн хэмжээг дараах байдлаар тогтооно. Үүнд :
- 3.1.1. Үнэ зарласан шуудангийн илгээмжийн зарласан үнэ дээр шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг нэмсэн дүнгээр,
- 3.1.2. Буухиа бичиг захидалд 30 Зээлжих Тусгай Эрх (ЗТЭ), буухиа боодол, илгээлт тутамд 130 Зээлжих Тусгай Эрх (ЗТЭ),
- 3.1.3. Бүртгэгдсэн бичиг захидал, боодол тутамд 30 Зээлжих Тусгай Эрх (ЗТЭ),
- 3.1.4. Илгээлтийн эдийн тодорхойлолт, гаалийн мэдүүлэгт тодорхойлсон үнийн дүн дээр шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг нэмсэн хэмжээгээр, хэрэв илгээлтийн доторхи зүйлсийг эдийн тодорхойлолтод нэг бүрчлэн, бүрэн гүйцэд бичээгүй тохиолдолд илгээлт тутамд 40 ЗТЭ, түүн дээр 1 кг тутамд 4.50 ЗТЭ-ийг нэмсэн дүнгээр,
- 3.1.5. М богцонд (хэвлэмэл зүйлстэй) 150 ЗТЭ,
- 3.1.6. Энгийн бичиг захидал, боодолд санхүүгийн баримтыг үндэслэн үйлчилгээний хураамжийг 2 дахин нэмэгдүүлсэн дүнгээр тус тус тооцно.

- 3.2. Дотоод шуудангийн сүлжээгээр дамжиж байгаа шуудангийн илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн тохиолдолд нөхөн төлбөрийн хэмжээг дараах байдлаар тогтооно. Үүнд :
- 3.2.1. Үнэ зарласан бүх төрлийн шуудангийн илгээмжийн зарласан үнэ дээр шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг нэмсэн дүнгээр,
- 3.2.2. Бүртгэгдсэн бичиг захидал үйлчилгээний хураамжийг 2 дахин нэмэгдүүлсэн хэмжээгээр,
- 3.2.3. Бүртгэгдсэн боодолд эдийн тодорхойлолт(М143)-нд бичсэн үнийн дүн дээр шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг нэмсэн дүнгээр,
- 3.2.4. Илгээлтийн эдийн тодорхойлолт(М143)-ыг үндэслэн хохирлыг тогтоох бөгөөд дээр нь шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг нэмсэн дүнгээр,
- 3.2.5. Шуудангийн сүлжээгээр дамжиж байгаа хэвлэлийг алдаж үрэгдүүлсэн ба дутаасан тохиолдолд үрэгдүүлж дутаасан хэвлэлийн тоо ширхэгийг тухайн хэвлэлийн нэгжийн борлуулалтын үнээр үржүүлж гаргасан, үнийн нийт дүнгээр;
- 3.3. Шуудангийн илгээмжийг гэмтээж, эвдсэн тохиолдолд явуулагчид учирсан хохирлын хэмжээг тухайн илгээмжийн дотроос ашиглах боломжгүй болсон эд зүйлсийн үнийн дүнгээр тогтооно.
- 3.4. Дотоодын болон улс хоорондын буухиа шууданг хяналтын хугацаанд нь багтаан гардуулж чадаагүй нөхцөлд буухиа шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг дор дурдсан хувиар буцаан олгоно. Үүнд:

I. Дотоод буухиа шуудангийн хяналтын хугацаа ба нөхөн төлбөр

№	Хяналтын хугацаанаас хэтэрсэн буюу саатуулсан хугацаа (ажлын өдөр)			Үйлчилгээний хураамжийг буцааж олгох хувь
	Хотын дотор	Аймаг хооронд	Бусад газарт	
1	2-3	6-8	11-13	50%
2	4-өөс дээш	8-аас дээш	14-өөс дээш	100% (Ердийн зэрэглэлийн илгээмжийн хураамжийг хасч тооцно.)

II. Улс хоорондын буухиа шуудангийн хяналтын хугацаа ба нөхөн төлбөр

№	Хяналтын хугацаанаас хэтрүүлсэн буюу саатуулсан хоног(ажлын өдөр)	Үйлчилгээний хураамжийг буцааж олгох хувь
1	1-5 хоног	20%
2	6-10 хоног	50%
3	11-ээс дээш хоног	70%

- 3.5. Шуудангаар үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлоос гадна шуудангийн байгууллагад учруулсан хохирлыг (тээврийн болон телефон утас, факсын зардал, богцны үнэ г.м) акт тогтоосны үндсэн дээр буруутай этгээдээр нэмж төлүүлж болно.

Дөрөв. Нөхөн төлбөрийг барагдуулах

- 4.1. Улс хоорондын болон дотоод шуудангийн илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн, эвдэж гэмтээсэн болон саатуулсан тохиолдолд үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлыг энэхүү журмын гуравдугаар хэсэгт заасан хэмжээгээр бүрэн барагдуулна.
- 4.2. Шууданг алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн буюу саатуулсны улмаас үйлчлүүлэгчдэд учруулсан хохирлын хэмжээг бодиттойгоор үнэн зөв тогтоож, гадаад, дотоодын шуудангийн ба тээвэрлэгч байгууллага, шуудангийн ажилтан уг хохирлыг хариуцахаар хүлээн зөвшөөрсний дараа энэ журмын хавсралт маягтаар ажил хариуцсан мэргэжилтэн хохирол барагдуулах акт үйлдэн, эрх бүхий албан тушаалтнуудаар хянуулан, компанийн гүйцэтгэх захирлын тушаалаар хохирлыг барагдуулна.
- 4.3. Шуудангаар үйлчлүүлэгчид нөхөн олгох төлбөрийг буруутай байгууллага, хувь хүнээс гаргуулан авсан эсэхээс үл хамааран, гүйцэтгэх захирлын тушаалаар батлагдсан нөхөн төлбөрийг дансаар болон бэлнээр олгоно.
- 4.4. Улс хоорондын шуудангийн илгээмжийн нөхөн төлбөрийг шуудан хүлээн авсан тухайн өдрийн валютын болон ЗТЭ-ийн ханшаар тооцон, монгол төгрөгөөр барагдуулна.
- 4.5. Шуудангаар үйлчлүүлэгчид учруулсан хохирлыг нөхөн олгож байгаа төлбөрийн мөнгөнөөс хүн амын орлогын албан татвар авах зэргээр ямар нэгэн суутгал хийхийг хориглоно.
- 4.6. Хэрэв үйлчлүүлэгч хүсвэл шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг буцаан олголгүйгээр тухайн илгээмжийн хаягаар үйлчилгээний нэг зэрэглэлтэй, адил жин хэмжээтэй илгээмжийг нэг удаа үнэ төлбөргүй дахин явуулж болно.
- 4.7. Нэгэнт нөхөн төлбөр олгон хэрэглэгчийн хохирлыг барагдуулсаны дараа илгээмж нь буцаж ирсэн тохиолдолд хэрэглэгчээр нөхөн төлбөрт авсан мөнгөн дүнгээр төлбөрийг буцаан тушаалгасны дараа уг илгээмжийг олгоно. Хэрэв хэрэглэгч уг төлбөрийг буцаан тушаахаас татгалзвал Зам, тээвэр, аялал жуулчлалын Яамны сайдын 2008 оны 02 дугаар сарын 06-ны өдрийн 30 дугаар тушаалаар батлагдсан “Шуудангийн илгээмжийг түр хадгалах, задлах, хураах болон устгах журам”-ын дагуу шийдвэрлэнэ.

- 4.8. Тээвэрлэгч байгууллагын буруугаас хэрэглэгчид учирсан хохирлыг талуудын гэрээний заалтыг үндэслэн барагдуулна.
- 4.9 Улс хоорондын шуудангаар үйлчлүүлэгчид олгох нөхөн төлбөрийг улс хоорондын тооцоогоор барагдуулах бөгөөд энэ тухай баримтыг хариуцсан мэргэжилтэн бүрдүүлж, санхүүд өгч холбогдох улсуудтай тооцоог хийнэ.
- 4.10. Шуудангийн байгууллагын газар, салбар, нэгжийн ажилтны буруутай үйлдлийн улмаас үйлчлүүлэгчид хохирол учирсан бол нөхөн төлбөрийг зөрчил дутагдал гаргасан буруутай этгээдээр төлүүлнэ. Хэрэв алдаа дутагдлыг шат дамжлага бүрт илрүүлээгүй тохиолдолд буруутай этгээдүүдээр үйлчлүүлэгчид учирсан хохирлыг хуваан төлүүлнэ.
- 4.11. Хэрэв шуудангийн илгээмж нь тодорхойгүй шалтгааны улмаас буцаж ирсэн нь тогтоогдвол буруутай шуудангийн байгууллагын зардлаар дахин нэг удаа үнэ төлбөргүй явуулах буюу үйлчлүүлэгчид үйлчилгээний хураамжийг буцаан олгож болно.

**Тав. Шуудангаар үйлчлүүлэгчдийн өмнө
хариуцлага үл хүлээх нөхцлүүд**

- 5.1. Шуудангаар үйлчлүүлэгчид учирсан хохирол нь үйлчлүүлэгчийн шууд буруугаас шалтгаалсан болох нь тогтоогдсон дараах тохиолдлуудад шуудангийн байгууллагаас тэдний өмнө ямар нэгэн хариуцлага үл хүлээнэ. Үүнд:
- 5.1.1. Явуулагчийн буруугаас хүлээн авагчийн болон илгээгчийн хаягийг дутуу буюу буруу бичсэнээс шуудангийн илгээмжийг хаягт эзэнд огт гардуулж чадаагүй буюу үүнээс шалтгаалан буцаж ирсэн, мөн хяналтын хугацаа хэтрүүлэн гардуулагдсан,
- 5.1.2. Дэлхийн шуудан холбооны конвенц, Монгол улсын Шуудангийн тухай хууль, Гаалийн тухай хууль, Олон улсын агаарын тээврийн байгууллагын дүрэм журмаар явуулахыг хязгаарласан болон бүрмөсөн хориглосон эд зүйлсийг илгээсэн, саатсан, хяналтын хугацаа хэтрүүлэн гардуулагдсан,
- 5.1.3. Илгээмж хүлээн авагч тухайн улс орны хууль дүрмээр шуудангаар оруулахыг хориглосон эд зүйлсийг шуудангаар илгээсэн буюу тодорхой тогтоосон тоо хэмжээнд нэвтрүүлэхийг зөвшөөрсөн эд зүйлсийг хэмжээнээс хэтрүүлэн явуулснаас шуудангийн илгээмж буцаж ирсэн, хураагдаж устгагдсан,
- 5.1.4. Шуудангаар илгээж байгаа эд зүйлийг илгээлтийн эдийн тодорхойлолт, гаалийн мэдүүлэгт нэг бүрчлэн, бүрэн гүйцэд бичээгүй, эсвэл гаалийн татвар төлөхөөс зайлсхийх, шуудангаас нөхөн төлбөр авах зэрэг зорилгоор заль мэх хэрэглэн, зориуд санаатайгаар худлаа мэдүүлсэн,
- 5.2. Илгээмжийн сав баглаа боодол нь гадна талаасаа ямар нэгэн эвдрэл гэмтэлгүй бөгөөд явуулагчийн битүүмжлэл, лац ломбо нь бүрэн бүтэн байгаа тохиолдолд түүний дотор байсан эд зүйлс эвдэрсэн ба дутсан зэрэг тохиолдолд шуудангийн байгууллага хариуцлага хүлээхгүй.

- 5.3. Шуудангаар ирсэн илгээмжийг шуудангийн байгууллага дээр буюу шуудангийн ажилтны дэргэд шалгаж хүлээн аваагүй, уг илгээмжийг бүрэн бүтэн хүлээн авснаа зөвшөөрөн, гарын үсэг зураад, гадагшаа авч явсны дараа гаргасан ямарваа нэгэн гомдол, хүсэлтийг шуудангийн байгууллага хүлээж авахгүй.
- 5.4. Шуудангийн илгээмжийг алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн ба саатуулснаас үүдэн үйлчлүүлэгчид учирсан сэтгэл санааны хохирол, бизнесийн олох байсан ашгийн алдагдал болон шууд бус хохирлыг шуудангийн байгууллага хариуцахгүй.
- 5.5. Хэрэв тухайн шуудан хүлээн авагч улсын эрх бүхий байгууллага (гааль, мэргэжлийн хяналт, хорио цээр) дээр тодорхой шалтгааны улмаас саатсан бол тус хугацааг шуудангийн хүргэлтийн хугацаанд тооцон оруулахгүй бөгөөд дээрхи байгууллагуудаас гаргасан аливаа шийдвэр, түүнээс үүдэн үйлчлүүлэгчид учирсан хохиролыг шуудангийн байгууллага хариуцахгүй.
- 5.6. Шуудангаар үйлчлүүлэгчийн буруугаас буцаж ирсэн улс хоорондын болон дотоодын шуудангийн илгээмжийн тээврийн хөлс, бусад зардлыг явуулагч бүрэн хариуцна.
 - 5.6.1. Шуудангаар үйлчлүүлэгч илгээмжийг буцаасан зардлыг төлж, шуудангийн байгууллагыг хохиролгүй болгосон тохиолдолд илгээмжийг явуулагчид буцаан олгоно.
 - 5.6.2. Хэрэв үйлчлүүлэгч шуудангийн байгууллагыг хохиролгүй болгоогүй тохиолдолд илгээмжийг Зам, тээвэр, аялал жуулчлалын Яамны сайдын 2008 оны 02 дугаар сарын 06-ны өдрийн 30 дугаар тушаалаар батлагдсан “Шуудангийн илгээмжийг түр хадгалах, задлах, хураах болон устгах журам”-ын дагуу хураан авч, доторхи зүйлсийг худалдан борлуулж, шуудангийн зардлыг төлж барагдуулсны дараа үлдсэн мөнгийг улсын орлого болгоно.

Зургаа. Шуудангаар үйлчлүүлэгчид хохирол учруулсан шуудангийн байгууллага, ажилтанд хүлээлгэх хариуцлага.

- 6.1. Эрхэлсэн ажилдаа хариуцлагагүй хандан, технологийн зөрчил, саатал, гологдол гаргасан бол шуудангаар үйлчлүүлэгчид олгох нөхөн төлбөрийг буруутай шуудангийн үйлчилгээний газар, салбар, нэгж, хэсгийн ажилтнуудаар төлүүлэх бөгөөд холбогдох дүрэм, журмыг үндэслэн, хохирлын акт үйлдэж, компанийн гүйцэтгэх захирлын тушаалаар шийдвэрлэнэ.
- 6.2. Шуудангийн ажилтны буруутай үйл ажиллагааны хор уршиг, тухайн ажилтны хувийн байдлаас хамааран, зайлшгүй шаардлагатай гэж үзвэл хөдөлмөрийн гэрээ цуцлах хүртэл захиргааны арга хэмжээ авна.
- 6.3. Хэрэв шуудангийн илгээмжийг санаатайгаар саатуулсан, алдаж үрэгдүүлсэн, гэмтээсэн, хулгайлж завшсан нь тогтоогдвол хуулийн байгууллагад шилжүүлнэ.