

## УХААЛАГ ЗАСАГ ТӨСЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ТАЙЛАН

Хамрагдах хугацаа: 2019.06.30-2019.12.31

Энэхүү тайлан нь Монгол Улсын Засгийн газрын Дэлхийн банкны хамтран хэрэгжүүлж байгаа Ухаалаг засаг төслийн Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэх механизмын хагас жил тутмын тайлан бөгөөд тайланд 2019 оны 7 дугаар 1-нээс 12 дугаар сарын 31-ний өдөр хүртэлх хугацаанд төсөлд ирсэн өргөдөл гомдол санал, тэдгээрийн мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шийдвэрлэлтийг тусгалаа.

Ухаалаг засаг төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын зорилго нь төслийн үйл ажиллагааны улмаас нөлөөлөлд өртөж болзошгүй иргэд олон нийт, оролцогч талуудаас тавьж байгаа санал, гомдлыг тодорхойлох, тэдгээрийг бүртгэж, өргөдөл гомдлыг цаг тухайд нь шийдэж, хурдан шуурхай хариу өгөх замаар үр дүнтэй ажиллах, ингэхдээ олон нийтэд ил тод, нээлттэй явуулах, тайлагнахад оршино.

Ухаалаг засаг төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж (ТХН) ирүүлсэн гомдол саналыг нэг бүрчлэн бүртгэн авч, төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой эсэхийг нягтлан, цаашид судлах эсвэл төслийн үйл ажиллагаатай холбоогүй эсэхийг тогтооно. Хэрэв гомдол саналыг цаашид шалган шийдвэрлэх бол ТХН гомдол гаргагчидтай авах арга хэмжээний талаарх асуудлыг хэлэлцэн, үнэлэх ажлыг зохион байгуулна. Гомдол гаргагч асуудлаа Дэлхий банкны Өргөдөл Гомдол шийдвэрлэх үйлчилгээ (ГСШҮ) эсвэл Дэлхийн банкны Хяналтын Зөвлөл (ХЗ)-д тавьж болно.

Энэхүү тайланг Ухаалаг засаг төслийн Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын хүрээнд хүлээн авсан гомдол саналд хяналт шинжилгээ хийх, нийтэд ил тод болгох зорилгоор дараах заавар чиглэлийн дагуу бэлтгэн боловсруулав.

Үүнд:

- Хүлээн авсан гомдол саналын тоо, төрлийг нэгтгэх;
- Хүлээн авсан гомдол саналын одоогийн нөхцөл байдлыг тодорхойлон тусгах. Үүнд:
  - Холбоогүй: Гомдол ба санал нь Ухаалаг засаг төсөл, төслийн ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоогүй байх;
  - Үнэлгээний шатанд буй: Гомдол саналыг бүртгэж, хянан судлах, тухайн санал гомдлыг шийдвэрлэхэд авах арга хэмжээг авч үзэх;
  - Арга хэмжээ авах: Тухайн санал гомдлыг шийдвэрлэх арга хэмжээ авах, тэдгээрийн мөрөөр ажиллах.
- Гомдол саналыг бүртгэж авсан өдрөөс холбогдох арга хэмжээг авч дууссан өдөр хүртэлх өдрийн тоог тогтоох;

- Хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн авсан гомдол саналуудын харьцааг харуулах;
- Гаргасан гомдол саналын нууцлалыг хадгалах хүрээнд тайланг боловсруулах.

Ухаалаг засаг төсөл нь 2015 онд хэрэгжиж эхэлснээс хойш нийт 18 өргөдөл, гомдол саналыг 4 сувгаар (бичгээр, имэйлээр, төслийн цахим хуудасны санал өгөх хэсгээр, фэйсбүүк хуудас) хүлээн авсан. Үүнээс 11 нь холбоогүй байсан бөгөөд 7 санал, гомдлыг бүртгэж, шийдвэрлээд байна.

Тайлант хугацаанд 2 өргөдөл гомдол ирснийг шийдвэрлэжээ. Ухаалаг засаг төсөл, төслийн ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоогүй асуулт, тодруулга, гомдлуудыг (2) хаана, хэнд, энэ асуудлаар холбогдох талаар мэдээлэл өгч, чиглүүлж ажиллалаа.

Нийт хугацаанд хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн авсан гомдол саналуудын харьцаа 7:7 байна. (100 хувь шийдвэрлэсэн)

**Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:**

Хугацаа	Нийт тоо	Нөхцөл байдал	Тоо, суваг, төрөл
Сүүлийн хагас жил (2019.06.30-2019.12.31)	4 Үүнээс бүртгэсэн: 2	Холбоогүй	2 Суваг: фэйсбүүк хуудас-1, төслийн цахим хуудас -1
		Шийдвэрлэж буй	0
		Шийдвэрлэсэн	2 Суваг: бичгээр-2 Төрөл: хүсэлт-2
Өмнөх хугацаанд (2016.09.15-2019.06.30)	14 Үүнээс бүртгэсэн: 5	Холбоогүй	9 Суваг: фэйсбүүк хуудас-4, имэйл-2, төслийн цахим хуудас-3
		Шийдвэрлэж буй	0
		Шийдвэрлэсэн	5 Суваг: фэйсбүүк хуудас-1, төслийн цахим хуудас-1, бичгээр-3 Төрөл: санал-1, асуулт-1, гомдол-3
Нийт хугацаанд (2019.06.30-2019.12.31)	18 Үүнээс бүртгэсэн: 7	Холбоогүй	11 Суваг: фэйсбүүк хуудас-5, төслийн цахим хуудас-4, имэйл-2
		Шийдвэрлэж буй	0
		Шийдвэрлэсэн	7 Суваг: фэйсбүүк хуудас-1, төслийн цахим хуудас-1, бичгээр-5 Төрөл: санал-1, асуулт-1, хүсэлт-2, гомдол-3

**Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй**

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл	Суваг	Өргөдөл, гомдол санал	Төлөв, шийдвэрлэсэн байдал	Төлөв, Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/, хэлбэр
1	2019.08.19	2019-8793	Хүсэлт	Бичгээр	Ухаалаг засаг төслийн мэдээллийг маягтын дагуу ирүүлэхийг хүссэн.	Ухаалаг засаг төслийн мэдээллийг маягтын дагуу бэлтгэж, бичгээр гүйцэтгэгч байгууллагаас хүргүүлсэн.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2019.09.09 <u>Хугацаа:</u> ажлын 15 хоног <u>Хэлбэр:</u> Бичгээр
2	2019.10.02	2019-39	Хүсэлт	Бичгээр	Ухаалаг засаг төслийг үзэсгэлэн оролцож, танилцуулга мэдээлэл хийхийг хүссэн.	Хүсэлтийг арга хэмжээ болохоос 2 хоногийн өмнө ирүүлсэн тул бэлтгэх хугацаа байхгүй тухай хүсэлт гаргасан этгээдэд мэдээлсэн.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2019.10.03 <u>Хугацаа:</u> ажлын 1 хоног. <u>Хэлбэр:</u> Амаар /утсаар/
<b>Бусад</b>							
<p>“Ухаалаг засаг” төслөөс Улаанбаатар хотноо 2019 оны 9 дүгээр сарын 27-ноос 29-ний өдрүүдэд зохион байгуулагдсан мэдээлэл харилцаа, холбооны салбарын ICT EXPO 2019 үзэсгэлэнд оролцлоо.</p> <p>Үзэсгэлэнгийн үеэр Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар, Ухаалаг засаг төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар, Үндэсний статистикийн хороо, гүйцэтгэгч компанийн төлөөлөл 22 ажилтан 900 гаруй иргэн, бизнес эрхлэгч, судлаачидтай биеэр уулзаж төслийн бүтээгдэхүүн үр дүн, төслийн хүрээнд хэрэгжүүлсэн болон хэрэгжүүлж байгаа гэрээ, төлөвлөж байгаа ажлууд, худалдан авах ажиллагааны төлөвлөгөө, журмын талаар танилцуулж, сонирхсон асуултад хариулсан.</p>							