

УХААЛАГ ЗАСАГ ТӨСЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ТАЙЛАН

Хамрагдах хугацаа: 2020.01.01-2020.06.25

Энэхүү тайлан нь Монгол Улсын Засгийн газрын Дэлхийн банкны хамтран хэрэгжүүлж байгаа Ухаалаг засаг төслийн Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн хагас жил тутмын тайлан болно. Тайланд 2020 оны 1 дүгээр сарын 1-нээс 6 дугаар сарын 25-ны өдөр хүртэлх хугацаанд төсөлд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, тэдгээрийн мөрөөр авч хэрэгжүүлж байгаа 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 өргөдөл, гомдол, саналыг тодорхойлох, тэдгээрийг бүртгэж, цаг тухайд нь шийдвэрлэж, шуурхай хариу өгөх, өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн үйл явцыг иргэд, олон нийтэд ил тод, нээлттэй болгох, тайлагнахад оршино.

Ухаалаг засаг төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж (ТХН) ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналыг нэг бүрчлэн бүртгэн авч, төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой эсэхийг нягтлан, цаашид судлах 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 өргөдөл, 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, санал нь Ухаалаг засаг төсөл, төслийн ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоогүй байх;
 - Шийдвэрлэж байгаа: Гомдол саналыг бүртгэж, хянан судлах, тухайн санал гомдлыг шийдвэрлэхэд авч байгаа арга хэмжээ хамаарах;
 - Шийдвэрлэсэн: Тухайн санал гомдлыг шийдвэрлэхэд авсан арга хэмжээ хамаарах, 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 төслийн ТХН 2015 оны 9 дүгээр сард байгуулагдснаас хойш тус нэгжид нийт 20 өргөдөл, гомдол, санал 4 сувгаар (бичгээр, имэйлээр, төслийн цахим хуудасны санал өгөх хэсгээр, фэйсбүүк хуудас) ирүүлсэн. Үүнээс 12 нь холбоогүй байсан бөгөөд 8 санал, гомдлыг бүртгэж, шийдвэрлээд байна.

Тайлант хугацаанд 2 санал, хүсэлт ирсэн. 1 хүсэлтийг шийдвэрлэж, төслийн болон ТХН-ийн үүрэг хариуцлагад холбоогүй 1 хүсэлтэд холбогдох байгууллагаас нь мэдээллийг авч, хариу өгч ажиллалаа.

Нийт хугацаанд хүлээн авч бүртгэсэн болон шийдвэрлэсэн авсан өргөдөл, гомдол, саналын харьцаа 8:8 байна. 100% шийдвэрлэсэн.

Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:

Хугацаа	Нийт тоо	Нөхцөл байдал	Тоо, суваг, төрөл
Сүүлийн хагас жил (2020.01.01-2020.06.25)	2 Үүнээс бүртгэсэн: 1	Холбоогүй	1 Суваг: фэйсбүүк хуудас
		Шийдвэрлэж байгаа	0
		Шийдвэрлэсэн	1 Суваг: бичгээр Төрөл: хүсэлт
Өмнөх нийт хугацаанд (2015.09.15-2019.12.31)	18 Үүнээс бүртгэсэн: 7	Холбоогүй	11 Суваг: фэйсбүүк хуудас-5, төслийн цахим хуудас-4, имэйл-2
		Шийдвэрлэж байгаа	0
		Шийдвэрлэсэн	7 Суваг: фэйсбүүк хуудас-1, төслийн цахим хуудас-1, бичгээр-5 Төрөл: санал-1, асуулт-1, хүсэлт-2, гомдол-3
Нийт хугацаанд (2015.09.15-2020.06.25)	20 Үүнээс бүртгэсэн: 8	Холбоогүй	12 Суваг: фэйсбүүк хуудас-6, төслийн цахим хуудас-4, имэйл-2
		Шийдвэрлэж байгаа	0
		Шийдвэрлэсэн	8 Суваг: фэйсбүүк хуудас-1, төслийн цахим хуудас-1, бичгээр-6 Төрөл: санал-1, асуулт-1, хүсэлт-3, гомдол-3

Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл	Суваг	Өргөдөл, гомдол, саналын товч агуулга	Төлөв, шийдвэрлэсэн байдал	Төлөв, Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/, хэлбэр
1	2020.05.21	2020/51	Хүсэлт	Бичгээр	3 жилийн өмнөх гэрээний гүйцэтгэлийн баталгаа цуцлуулах хүсэлт.	Гүйцэтгэлийн баталгаа гаргасан банкинд тодорхойлолт гаргаж хүргүүлсэн.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.05.27 <u>Хугацаа:</u> ажлын 4 хоног <u>Хэлбэр:</u> Бичгээр