

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

Хамрагдах хугацаа: 2020.06.25-2020.12.31

Энэхүү тайлан нь Монгол Улсын Засгийн газраас Дэлхийн банкны хамтран хэрэгжүүлж байгаа Ухаалаг засаг төслийн Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн хагас жил тутмын тайлан болно. Тайланд 2020 оны 6 сарын 25-ны өдрөөс 12 дугаар сарын 31-ний өдөр хүртэлх хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, тэдгээрийн мөрөөр авч хэрэгжүүлж байгаа арга хэмжээ, шийдвэрлэлтийг тусгалаа.

Ухаалаг засаг төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн зорилго нь төслийн үйл ажиллагааны улмаас бий болсон нөлөөлөлд өртөж болзошгүй иргэн, нийгмийн бүлэг, оролцогч талуудаас гаргаж байгаа өргөдөл, гомдол, саналыг тодорхойлох, тэдгээрийг бүртгэх, цаг тухайд нь шийдвэрлэх, шуурхай хариу өгөх, шийдвэрлэлтийн үйл явцыг иргэд, олон нийтэд ил тод, нээлттэй болгох, тайлагнахад оршино.

Ухаалаг засаг төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж (ТХН) ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч бүртгэн 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 санал, хүсэлт, гомдлын тоо, төрлийг нэгтгэх;
- Хүлээн авсан санал, хүсэлт, гомдлын одоогийн нөхцөл байдлыг тодорхойлон тусгах. Үүнд:
  - Холбоогүй: санал, хүсэлт, гомдол 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 байгуулагдсанаас хойш тус нэгжид нийт 29 өргөдөл, гомдол, санал 5 сувгаар (бичгээр, имэйлээр, төслийн цахим хуудасны санал өгөх хэсгээр, фэйсбүүк хуудас, биеэр) ирүүлсэн. Үүнээс 15 нь холбоогүй байсан бөгөөд 14 санал, гомдлыг бүртгэж, шийдвэрлээд байна.

Тайлант хугацаанд 9 санал, хүсэлт, гомдол ирсэн. 6 санал, хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэж, төслийн болон ТХН-ийн үүрэг хариуцлагад холбоогүй 3 хүсэлтэд холбогдох байгууллагаас нь мэдээллийг авахыг мэдээлэн хариу өгөв.

Нийт хугацаанд хүлээн авч бүртгэсэн болон шийдвэрлэсэн авсан өргөдөл, гомдол, саналын харьцаа 14:14 байна. 100% шийдвэрлэсэн.

**Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:**

Хугацаа	Нийт тоо	Нөхцөл байдал	Тоо, суваг, төрөл
Сүүлийн хагас жил (2020.06.25-2020.12.31)	9 Үүнээс бүртгэсэн: 6	Холбоогүй	3 Суваг: фэйсбүүк-1, төслийн цахим хуудас-1, имэйл-1
		Шийдвэрлэж байгаа	0
		Шийдвэрлэсэн	6 Суваг: фэйсбүүк хуудас-4, төслийн цахим хуудас-1, биеэр-1 Төрөл: хүсэлт-3, асуулт-3
Өмнөх 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, хүсэлт-3, асуулт-1, гомдол-3
Нийт хугацаанд (2015.09.15-2020.12.31)	29 Үүнээс бүртгэсэн: 14	Холбоогүй	15 Суваг: фэйсбүүк хуудас-7, төслийн цахим хуудас-5, имэйл-3
		Шийдвэрлэж байгаа	0
		Шийдвэрлэсэн	14 Суваг: фэйсбүүк хуудас-5, төслийн цахим хуудас-2, бичгээр-6, биеэр-1 Төрөл: санал-1, хүсэлт-6, асуулт-4, гомдол-3

**Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй**

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл	Суваг	Өргөдөл, гомдол, саналын агуулга	Төлөв, шийдвэрлэсэн байдал	Төлөв, Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/, хэлбэр
1	2020.07.31	f-2020/03	хүсэлт	фэйсбүүк	Нээлттэй өгөгдлийн хуулийн төсөлтэй танилцах	Нээлттэй өгөгдлийн тухай хуулийн төслийн хэлэлцүүлэг /2020.07.28/- дээр тараасан хуулийн төсөл болон танилцуулгыг илгээсэн.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.07.31 <u>Хугацаа:</u> ажлын 1 хоног <u>Хэлбэр:</u> имэйлээр
2	2020.08.02	f-2020/04	хүсэлт	фэйсбүүк	Нээлттэй өгөгдлийн хуулийн төсөлтэй танилцах	Нээлттэй өгөгдлийн тухай хуулийн төслийн хэлэлцүүлэг /2020.07.28/- дээр тараасан хуулийн төсөл болон танилцуулгыг илгээсэн.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.08.03 <u>Хугацаа:</u> ажлын 1 хоног <u>Хэлбэр:</u> имэйлээр
3	2020.08.14	f-2020/05	асуулт	фэйсбүүк	Нээлттэй өгөгдлийн порталд нийтэлсэн өгөгдлийг ашиглах боломж, эрхийн тухай	Үнэ төлбөргүй, лицензгүй ашиглах боломжтойг мэдээлэв.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.08.14 <u>Хугацаа:</u> ажлын 1 хоног <u>Хэлбэр:</u> фэйсбүүкээр
4	2020.09.24	f-2020/06	хүсэлт	фэйсбүүк	11-11 төвд фэйсбүүк сувгаар санал авахдаа чат ашиглахдаа хиймэл оюун ухаанд суурилсан дэвшилтэт технологи ашиглах	Дэд төслийн Захиалагч байгууллагад хүсэлтийг уламжилсан. Эхнээсээ ажлын даалгаварт тусгагдаагүй тул шууд хийх боломжгүй. Нэмэлт санхүүжилт хэрэгтэй.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.09.27 <u>Хугацаа:</u> ажлын 2 хоног <u>Хэлбэр:</u> уулзалт
5	2020.10.10	f-2020/07	асуулт	биеэр	Дан системээр нэг удаагийн кодоор ороход утасны дугаараа сольсон бол e-mongolia-гаас	ХХМТГ-ын холбогдох мэргэжилтэнтэй холбоо барьж мэдээлэл авсны үндсэн дээр дан системийн нүүр хуудсанд тун удахгүй утасны дугаараа шууд солих	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.10.12 <u>Хугацаа:</u> ажлын 1 хоног

					үйлчилгээ авах боломжгүй байна. Хуучин дугаараа сэргээхэд хүрч байна.	боломжтой техникийн ажил хийгдэж байгаа бөгөөд тухайн долоо хоногт ажилд оруулахаар төлөвлөж байгаа тухай мэдээлэв.	<u>Хэлбэр:</u> Утсаар
6	2020.11.25	f-2020/10	асуулт	төслийн цахим хуудас	Нээлттэй өгөгдлийн бодлогын бичиг баримт, нээлттэй өгөгдлийн форматын шаардлагын талаар	Нээлттэй өгөгдлийн тухай хуулийн төслийн хэлэлцүүлэг /2020.07.28/-дээр тараасан хуулийн төсөл, танилцуулга, ХХМТГ-аас баталсан нээлттэй өгөгдлийн талаар баримтлах чиглэл имэйлээр илгээж, Нээлттэй өгөгдлийн нэгдсэн <a href="http://www.opendata.gov.mn">www.opendata.gov.mn</a> порталд өгөгдлөө нийтлэх бол ЗГХЭГ-тай холбогдохыг мэдээлэв.	Шийдвэрлэсэн. <u>Огноо:</u> 2020.12.10 <u>Хугацаа:</u> ажлын 11 хоног <u>Хэлбэр:</u> Имэйлээр
<b>Бусад</b>							
<p>“Ухаалаг засаг” төсөл Улаанбаатар хотноо 2020 оны 10 дугаар сарын 8-наас 11-ний өдрүүдэд зохион байгуулагдсан мэдээлэл харилцаа, холбооны салбарын ICT EXPO 2020 үзэсгэлэнд оролцлоо.</p> <p>Үзэсгэлэнгийн үеэр Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар, Ухаалаг засаг төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж, Инновацийг дэмжих хөтөлбөрийн удирдлага зохион байгуулалтын зөвлөхүүд, Бизнес аналитикийн зөвлөхүүд, 11-11 төвийн шинэчлэлийн ажлын гүйцэтгэгч, сайн дурын нийт 30 ажилтан 1800 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>							