

“УХААЛАГ ЗАСАГ-2” ТӨСӨЛ

# ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ МЕХАНИЗМ

Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж  
Улаанбаатар хот 2024

## Агуулга

Оршил .....	2
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизм гэж юу вэ? .....	3
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизм.....	3
Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмыг хэрэгжүүлэх үндсэн үе шатууд .....	3
А. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмыг олон нийтэд танилцуулах нь.....	3
Б. Өргөдөл, санал гомдол хянан шийдвэрлэх 4 үе шат .....	4
В. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын хэрэгжилт ба үнэлгээ.....	5
Дүгнэлт.....	5
ХАВСРАЛТ .....	6

## Оршил

Энэ баримт бичиг нь Байгаль орчин, нийгмийн зорилтын төлөвлөгөөний нэг хэсэг бөгөөд “Ухаалаг засаг-2” төслийн хэрэгжилтийн үе шатад, төсөлд оролцогч талуудын өргөдөл, гомдол хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх үйл ажиллагааг удирдан чиглүүлэхэд туслах зорилготой.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын (ӨГШМ) гол зорилго нь төслийн оролцогч талуудын санал хүсэлт зэргийг системчилсэн байдлаар хүлээн авч бүх төрлийн сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчдэд өөрсдийн үзэл бодлоо илэрхийлэх, цаашлаад эрх бүхий байгууллагаас зохих ёсоор хариу өгөх боломжийг олгох явдал болно.

## Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизм гэж юу вэ?

ГБМ нь олон нийтэд гомдол барагдуулах механизмыг танилцуулах, гомдол хүлээн авах, бүртгэх, хариу арга хэмжээ авах, хэрэгжилтэд үнэлэлт, дүгнэлт өгөх тодорхой цэгт төвлөрсөн албан ёсны арга юм<sup>1</sup>. Өөрөөр хэлбэл төслийн хэрэгжилттэй холбоотой гомдол, саналд зохих хариу өгөх, хүндрэл бэрхшээлийг шийдвэрлэх, гомдлыг үр дүнтэй шуурхай барагдуулах систем болно.

## Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизм

“Ухаалаг засаг-2” төслийг хэрэгжүүлэх гарын авлагад “Төслийн нэгж нь төслийн гүйцэтгэл, ялангуяа байгаль орчин ба нийгмийн нөлөөлөл, цаашлаад төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой нөлөөлөлд өртсөн хүмүүсийн санал, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх эдгээрт хариу өгөх, зохих арга хэмжээ авахад дэмжлэг үзүүлэх механизмыг нэвтрүүлж хэрэгжүүлнэ” гэж заасан байдаг.

ӨГШМ нь нөлөөлөлд өртсөн хүмүүсийн санал, гомдлыг ямар нэг зардал, хүндрэл учруулахгүйгээр нийгмийн бүх хэсэгт бүрэн тэгш хүрч болох, жендер ба соёлын хувьд мэдрэмжтэй байхаар ойлгомжтой, ил тод байдлаар хандаж шийдвэрлэх ёстой.

## Хэн өргөдөл, гомдол гаргах эрхтэй вэ?

- Төсөл болон төслийн хүрээнд хэрэгжүүлж үйл ажиллагаа нь тэдний байгаль орчин, нийгэмд, үйл ажиллагаанд сөрөг нөлөөлөл үзүүлсэн, эсвэл үзүүлнэ гэж итгэж буй хувь хүн, байгууллага, төсөлд оролцогч, төслөөс үр шим хүртэгчид өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт гаргах эрхтэй.

---

<sup>1</sup> CAO Advisory Note “A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects.”

- Төсөл болон төслийн хүрээнд хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаатай холбоотой хуулиар зөвшөөрөгдсөн мэдээлэл авах зорилгоор хувь хүн, байгууллага, төсөлд оролцогч, сонирхогч, үр шим хүртэгчид өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт гаргах эрхтэй.

## Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмыг хэрэгжүүлэх үндсэн үе шатууд

### А. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмыг олон нийтэд танилцуулах нь

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх бодлого, үйл ажиллагааг төслийн сонирхогч талууд, үр шим хүртэгчдэд нээлттэй, ил тод танилцуулах нь тус механизмыг үр ашигтай хэрэгжүүлэхэд нэн чухал юм. Иймээс төсөлд хэн, хэрхэн өргөдөл, гомдол гаргах, ямар арга хэмжээ, хариуг хэзээ, хэн хариуцах талаар олон нийтэд мэдээлж, сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчдийн бүлгүүдэд тайлбарлана. Сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчид гомдол, саналаа хаана гаргах, гомдолд хэрхэн хэнээс авах талаар нэгдсэн ойлголттой байх ёстой.

Эдгээр мэдээллүүдийг “Ухаалаг засаг-2” төслийн ([www.smart.gov.mn](http://www.smart.gov.mn)) албан ёсны цахим хуудаст байршуулах гэх мэт бүх боломжит эх сурвалжуудаар дамжуулан нийтэд түгээнэ.

### Б. Өргөдөл, санал гомдол хянан шийдвэрлэх 4 үе шат

1. Орон нутгийн түвшинд шийдвэрлэх болон ӨГШМ-д хандах.  
ӨГШМ-ын тогтолцоо нь нөлөөлөлд өртөгч иргэдэд (орон нутгийн оршин суугчид, орон нутгийн аж ахуйн нэгжийн төлөөлөл, гэрээт ажил гүйцэтгэгчдийн ажилчид гэх мэт) тухайн үед мөрдөгдөж буй Монгол Улсын Засгийн газрын журмын хүрээнд тусгай зориулалтын шууд утсаар, биечлэн, цахим шуудан, сошиал сувгаар дамжуулан өргөдөл гаргах зэрэг хэд хэдэн хувилбараас хамгийн тохиромжтойг нь сонгон гомдол, санал хүсэлт гаргах боломж олгодог. Өргөдөл, гомдлын бүртгэл нь сэтгэгдэл/гомдол гаргасан асуудал, нөлөөлөлд өртсөн иргэний нэр, холбоо барих хаяг, гомдол гаргасан огноо гэх мэт дэлгэрэнгүй мэдээллийг багтаана.
2. Өргөдөл, гомдол шалгуурыг үнэлэх, хянан шийдвэрлэх.  
Хүлээж авсан өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх асуудлыг ТХН-ийн холбогдох ажилтан, эсвэл Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яамны холбогдох газар/хэлтэс/албанд хариуцуулна. ТХН асуудлыг шалгаж шийдвэрлэх алхам хийж байх хэрэгтэй. Энэ нь гэрээт ажил гүйцэтгэгчид засч залруулах арга хэмжээ авах зааварчилгааг агуулсан байж болно. Гэрээт ажил гүйцэтгэгч нь өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх шийдлийг хэрэгжүүлж, үр дүнг ТХН-д уламжилж, энэ талаар Дэлхийн банкинд мэдэгдэх ёстой. ТХН/Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яам нь гомдол гаргасан асуудлын төрөл, нарийн төвөгтэй байдлаас хамааран өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш 1-30 хоногийн дотор асуудлыг шийдвэрлэнэ.
3. Төслийн Удирдах хорооны түвшинд өргөдөл, гомдлыг хянан шийдвэрлэх.

ТУХ нь шаардлагатай тохиолдолд, 3 дахь үе шат эхэлсэнээс хойш 10 хоногт багтаан олон талт оролцогч талуудын уулзалт хийх боломжийг судалж, зохион байгуулах арга хэмжээ авна.

4. Дээд түвшний эрх бүхий байгууллагын шугамаар асуудлыг хянан шийдвэрлэх. Гаргасан өргөдөл, гомдлыг нь хянан шийдвэрлээгүй тохиолдолд, нөлөөлөлд өртсөн талууд шүүхэд хандан хохирлоо шийдвэрлэх боломжтой.

### Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт бүртгэн хянах тайлангийн загвар

Д/д	Статус буюу төлөв	Хүлээж авсан огноо	Иргэн/иргэд	Санал, гомдлын төрөл ба хүлээж авсан суваг	Санал, гомдлын агуулгын хураангуй	1 дэх түвшинд хянан шийдвэрлэсэн төлөв ба хаасан огноо	2 дох түвшинд хянан шийдвэрлэсэн төлөв ба хаасан огноо	ТХН-ийн асуудал хариуцуулсан ажилтан
1								

### В. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын хэрэгжилт ба үнэлгээ

Төслийн гомдол шийдвэрлэх механизмыг хариуцаж буй ажилтан нь гомдол, санал бүртгэх, хянах үйл ажиллагааны мэдээллийг хагас жил тутам төслийн явцын тайланд тусгахаас гадна вебсайтад байршуулж олон нийтэд танилцуулана. Тайланд дараах мэдээллийг оруулсан байна.

- Хүлээн авсан санал, хүсэлт, гомдлын төрлүүд,
- Хүлээн авсан санал, хүсэлт, гомдлын тоо,
- Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт гаргагчийн ерөнхий мэдээлэл,
- Шийдвэрлэсэн болон шийдвэрлээгүй санал, хүсэлт, гомдлын тоо,
- Төслөөс өгсөн хариу, авсан арга хэмжээ

### Дүгнэлт

Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тохиромжтой арга замыг бий болгох нь төслийн сайн менежментийн нэг хэсэг ба бүх сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчидтэй тогтоосон сайн харилцааг хэвээр хадгалахын тулд санал, хүсэлт, гомдлыг үр дүнтэй, цаг хугацаанд нь шийдвэрлэж байх нь чухал болно.

Төсөл нь сонирхлын бүлэг болон үр шим хүртэгчдээс хүлээн авсан бүх төрлийн өргөдөл, гомдол, саналыг төслийн хэрэгжилтийг тасралтгүй сайжруулах хэрэгсэл гэж ойлгоно.

Төслийн зүгээс ӨГШМ-ыг амжилттай хэрэгжүүлэхэд дараах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх шаардлагатай Үүнд:

- Төслийн гомдол хүлээн авах бүртгэлийн хуудсыг шинэчлэн сайжруулах/ Загварыг хавсаргав/

# ХАВСРАЛТ

## САНАЛ, ХҮСЭЛТ, ГОМДЛЫН МАЯГТ

**1. Санал, хүсэлт, гомдол гаргагчийн мэдээлэл** (Уг мэдээллийг заавал бөглөх шаардлагатай. Бид таны илгээсэн мэдээллийн нууцлалыг хадгална.)

Нэр:

Байгууллага:

Холбогдох утас:

Цахим шуудан:

**2. Та санал, хүсэлт, гомдол болон тодруулах зүйлээ доор бичнэ үү.**

---

---

Гарын үсэг: \_\_\_\_\_

Огноо:

Санал хүсэлт, гомдлыг дараах хаягаар илгээнэ үү:

“Ухаалаг засаг-2” төслийн Төсөл Хэрэгжүүлэх Нэгж

Улаанбаатар хот, Сүхбаатар дүүрэг, 6-р хороо, Бага тойруу, Самбуугийн гудамж, Сити капитал оффис 3 давхар 301, 302 тоот

И-мэйл: [info@smart.gov.mn](mailto:info@smart.gov.mn)

Телефон утас: .....

Жич: Санал хүсэлт, гомдлыг утас, шуудан, цахим шуудан, гараар дамжуулан Төсөл хэрэгжүүлэх нэгжид хүргүүлж болно.