

УХААЛАГ ЗАСАГ ТӨСЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ТАЙЛАН

Хамрагдах хугацаа: 2019.01.01-2019.06.30

Ухаалаг засаг төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж байгуулагдсанаас хойш буюу 2015 оны 9 дүгээр сарын 15-наас эхлэн журмын дагуу өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч шийдвэрлэж ирсэн. Ухаалаг засаг төсөл өөрийн вэб хуудсаар дамжуулан санал хүсэлт авах хэсгийг 2019 оны 12 дугаар сарын 27-ны өдрөөс дахин идэвхжүүлсэн.

Энэхүү тайлан нь Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэх механизмын эхний удаагийн хагас жил тутмын тайлан бөгөөд тайланд 2019 оны 1 дүгээр 1-нээс 6 дугаар сарын 30-ны өдөр хүртэлх хугацаан 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 хэрэгжиж эхэлснээс хойш нийт 14 өргөдөл, гомдол саналыг 4 сувгаар (бичгээр, имэйлээр, төслийн цахим хуудасны санал өгөх хэсгээр, фэйсбүүк хуудас) хүлээн авсан бөгөөд үүнээс 9 нь холбоогүй, 5-ыг санал, гомдлыг шийдвэрлээд байна (100 хувь шийдвэрлэжээ). Тайлант хугацаанд 4 өргөдөл гомдол ирснийг бүгдийг шийдвэрлэжээ. Ухаалаг засаг төсөл, төслийн ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоогүй асуулт, тодруулга, гомдлуудыг (9) хаана, хэнд, энэ асуудлаар холбогдох талаар мэдээлэл өгч, чиглүүлж ажиллалаа.

Хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн авсан гомдол саналуудын харьцаа 5:5 байна. (100 хувь шийдвэрлэсэн)

Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:

Хугацаа	Нөхцөл байдал	Тоо
Сүүлийн хагас жил (2019.01.01-06-30)	Холбоогүй	3 (фэйсбүүк хуудас-2, төслийн цахим хуудас -1)
	Шийдвэрлэж буй	0
	Шийдвэрлэсэн	4 (төслийн цахим хуудас -1, бичгээр 3) Үүнээс: санал 1, гомдол 3)
Өмнөх хугацаанд (2016.09.15-2018.12.31)	Холбоогүй	6 (фэйсбүүк 4, имэйл 2)
	Шийдвэрлэж буй	0
	Шийдвэрлэсэн	1 (фэйсбүүк хуудас-1) Үүнээс асуулт: 1
Нийт хугацаанд (2016.09.15-2019.06.30)	Холбоогүй	9
	Шийдвэрлэж буй	0
	Шийдвэрлэсэн	5 Үүнээс: санал 1, асуулт 1, гомдол 3

Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл	Өргөдөл, гомдол санал	Төлөв, шийдвэрлэсэн байдал	Төлөв, Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/
1	2019.03.16	10/2019/	Санал	Нээлттэй болгосон, цаашид болгох өгөгдлүүдийг бүгдийг нь вэб хуудсанд байрлуулах	Ухаалаг засаг төслийн ТХН-ээс нээлттэй болгосон болон болгох өгөгдлүүдийг байршуулах нээлттэй өгөгдлийн нэгдсэн порталыг ашиглалтад оруулахаар ажиллаж байгаа, хууль эрх зүйн орчныг сайжруулахаар ажиллаж байгаа талаар мэдээлэл өглөө.	Шийдвэрлэсэн. Огноо: 2019.03.22 5 ажлын хоног.
2	2019.04.02	12/2019/	Гомдол	Тендерт оролцогч тендерийн үнэлгээ талаар гомдол гаргасан. Ижил төстэй ажлын шаардлагыг хангахгүй байгааг хүлээн зөвшөөрөхгүй.	Тендерийн үнэлгээг хянаж, өмнө гаргасан үнэлгээг нотолж тайлбар хүргүүлсэн.	Шийдвэрлэсэн. Огноо: 2019.05.07 22 ажлын хоног
3	2019.04.02	13/2019/	Гомдол	Тендерт оролцогч тендерийн үнэлгээ талаар гомдол гаргасан. Ижил төстэй ажлын шаардлагыг хангахгүй байгааг зөвшөөрөхгүй.	Тендерийн үнэлгээг хянаж, өмнө гаргасан үнэлгээг нотолж тайлбар хүргүүлсэн.	Шийдвэрлэсэн. Огноо: 2019.05.07 22 ажлын хоног
4	2019.05.28	23/2019/	Гомдол	Тендерт шалгарсан компани шалгуур үзүүлэлтийг хангахгүй байна.	Тендерийн үнэлгээг дахин хянаж, өмнө гаргасан үнэлгээг нотолж тайлбар хүргүүлсэн.	Шийдвэрлэсэн. Огноо: 2019.06.24 19 ажлын хоног