

УХААЛАГ ЗАСАГ ТӨСЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХУРААНГУЙ ТАЙЛАН

Хамрагдах хугацаа: 2022.01.01-2022.06.30

Энэхүү тайлан нь Монгол Улсын Засгийн газраас Дэлхийн банкны хамтран хэрэгжүүлж байгаа Ухаалаг засаг төслийн Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн хагас жил тутмын тайлан болно. Тайланд 2022 оны 1 дүгээр сарын 1-нээс 6 дугаар сарын 30-ний өдөр хүртэлх хугацаанд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал болон түүний мөрөөр авч хэрэгжүүлж буй арга хэмжээ, шийдвэрлэлтийг тусгалаа.

Ухаалаг засаг төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх 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) иргэд, олон нийт, аж ахуйн нэгжээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч бүртгэн төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой эсэхийг нягтлан, цаашид судлах эсэхийг тогтооно. Хэрэв гомдол саналыг цаашид судлан шийдвэрлэх бол ТХН гомдол гаргагчийн асуудлыг хэлэлцэн, шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулна. Гомдол гаргагч асуудлаа Дэлхий банкны Өргөдөл гомдол шийдвэрлэх үйлчилгээ эсвэл Дэлхийн банкны Хяналтын Зөвлөлд 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 зааврын дагуу 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 60 өргөдөл, гомдол, санал 7 сувгаар (бичгээр, имэйлээр, төслийн цахим хуудасны санал өгөх хэсгээр, фэйсбүүк хуудас, клуб хаус, биеэр, утсаар) ирүүлсэн. Үүнээс 36 нь холбоогүй байсан бөгөөд 24-ыг нь бүртгэж, шийдвэрлээд байна.

Тайлант хугацаанд 5 санал, хүсэлт, гомдол ирсэн. 1-ийг нь бүртгэж, шийдвэрлэж байна. Харин төслийн болон ТХН-ийн үүрэгт хариуцлагад хамаарахгүй 4 хүсэлт, асуултад цахимаар үйлчилгээ авахтай холбоотой заавар, зөвлөмжийг холбогдох байгууллагаас лавлан эргэн хариу өгч ажиллалаа.

Нийт хугацаанд хүлээн авч бүртгэсэн болон шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол, саналын харьцаа 24:23 байна. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 96% байна.

Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:

| Хугацаа | Нийт тоо | Нөхцөл байдал | Тоо, суваг, төрөл |
|--|---------------------------------|-------------------|---|
| Сүүлийн хагас жил (2022.01.01-2022.06.30) | 5 Үүнээс хамаарах: 1 | Холбоогүй | 4 Суваг: фэйсбүүк хуудас-2, имэйл-1, утас-1 |
| | | Шийдвэрлэж байгаа | 1 Суваг: бичгээр-1 Төрөл: гомдол-1 |
| | | Шийдвэрлэсэн | 0 |
| Өмнөх хугацаанд (2015.09.15-2021.12.31) | 55 Үүнээс хамаарах: 23 | Холбоогүй | 32 Суваг: фэйсбүүк хуудас-12, төслийн цахим хуудас-16, имэйл-4 |
| | | Шийдвэрлэж байгаа | 0 |
| | | Шийдвэрлэсэн | 23 Суваг: фэйсбүүк хуудас-8, төслийн цахим хуудас-5, бичгээр-7, биеэр-1, клуб хаус-2 Төрөл: санал-1, хүсэлт-11, асуулт-7, гомдол-4 |
| Нийт хугацаанд (2015.09.15-2022.06.30) | 60 Үүнээс хамаарах: 24 | Холбоогүй | 36 Суваг: фэйсбүүк хуудас-14, төслийн цахим хуудас-16, имэйл-5, утас-1 |
| | | Шийдвэрлэж байгаа | 1 Суваг: бичгээр-1 Төрөл: гомдол-1 |
| | | Шийдвэрлэсэн | 23 Суваг: фэйсбүүк хуудас-8, төслийн цахим хуудас-5, бичгээр-7, биеэр-1, клуб хаус-2 Төрөл: санал-1, хүсэлт-11, асуулт-7, гомдол-4 |

Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй

| № | Хүлээн авсан огноо | Бүртгэлийн дугаар | Төрөл | Суваг | Өргөдөл, гомдол, саналын товч агуулга | Хэрхэн шийдвэрлэсэн | Төлөв, Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/, хэлбэр |
|---|--------------------|-------------------|--------|---------|--|-----------------------|--|
| 1 | 2022.06.27 | f-22/01 | гомдол | бичгээр | Тендерт оролцогч сонгон шалгаруулалттай холбоотой асуудлаар гомдол гаргав. | Гомдлыг судалж байна. | Шийдвэрлэж байна. |

Бусад

Төслийн үйл ажиллагаанд хамаарахгүй ч төслийн хүрээнд цахимжуулсан “гадаад паспорт цахимаар дахин захиалах” үйлчилгээг авахтай холбоотой 2 асуултад хариулт өгч, заавар зөвлөгөөг өгч ажиллалаа.
Нэг асуултаар нь цахимаар үйлчилгээ авахдаа анхаарах шаардлагатай асуудлаар зөвлөмж бэлтгэж, төслийн фэйсбүүк хуудсанд нийтлэв.