

“УХААЛАГ ЗАСАГ-2” ТӨСЛИЙН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ МЕХАНИЗМЫН ХАГАС ЖИЛИЙН ХУРААНГУЙ ТАЙЛАН

Хамрагдах хугацаа: 2024.01.15-2024.06.30

“Ухаалаг засаг-2” төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж байгуулагдсанаас хойш буюу 2024 оны 01 дүгээр сарын 10-аас эхлэн журмын дагуу өргөдөл, гомдол, саналыг хүлээн авч шийдвэрлэж ирсэн. “Ухаалаг засаг-2” төсөл өөрийн веб хуудас болон сошиал сувгууд болох фейсбүүк, твиттерээр дамжуулан санал хүсэлт авах хэсгийг 2024 оны 01 дүгээр сарын 15-ны өдрөөс дахин идэвхжүүлсэн. Энэхүү тайлан нь Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэх механизмын эхний удаагийн хагас жил тутмын тайлан бөгөөд тайланд 2024 оны 01 дүгээр сарын 15-аас 06 дугаар сарын 30-ны өдрийг дуустал хугацаанд төсөлд ирсэн өргөдөл гомдол санал, тэдгээрийн мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шийдвэрлэлтийг тусгав.

“Ухаалаг засаг-2” төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын зорилго нь төслийн үйл ажиллагааны улмаас нөлөөлөлд өртөж болзошгүй иргэд, олон нийт, оролцогч талуудаас тавьж буй 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-2” төслийн Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж (ТХН)-д 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 Дэлхийн банкны Өргөдөл Гомдол шийдвэрлэх үйлчилгээ (ГСШҮ) эсвэл Дэлхийн банкны Хяналтын Зөвлөл (ХЗ)-д тавьж болно.

Энэхүү тайланг “Ухаалаг засаг-2” 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:

- Холбоо хамааралгүй: Гомдол ба санал нь “Ухаалаг засаг-2” төсөл, төслийн ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоогүй байх;
- Үнэлгээний шатанд буй: Гомдол саналыг бүртгэж, хянан судлах, тухайн санал гомдлыг шийдвэрлэхэд авах арга хэмжээг тогтоох;
- Арга хэмжээ авах: Тухайн санал гомдлыг шийдвэрлэх арга хэмжээ авах, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн явцыг хянах, мэдээлэх.
- Гомдол саналыг бүртгэж авсан өдрөөс эхлэн холбогдох арга хэмжээг авч хэрэгжүүлсэн өдөр хүртэлх өдрийн тоог тогтоох;
- Хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн гомдол саналуудын харьцааг харуулах;
- Гаргасан гомдол саналын нууцлалыг хадгалах хүрээнд тайланг боловсруулах.

“Ухаалаг засаг-2” төсөл нь хэрэгжиж эхэлснээс хойш тайлант хугацаанд нийт 16 өргөдөл, гомдол саналыг 4 төрлийн сувгаар (цахим мэйл, утас, биечлэн болон фейсбүүк хуудас) хүлээн авсан бөгөөд үүнээс 7 нь холбоо, хамааралгүй ба 9 нь санал хүсэлт, асуулт болон гомдол ирснийг 100% шийдвэрлээд байна. “Ухаалаг засаг-2” төсөл, төслийн ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоо хамааралтай асуулт, тодруулга, гомдлуудыг (9) хаана, хэнд, тухайн асуудлын талаар хандах талаар мэдээлэл өгөн, чиглүүлж ажиллалаа.

Хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн гомдол саналуудын харьцаа 9:9 байна. (100 хувь шийдвэрлэсэн)

Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:

Хугацаа	Нөхцөл байдал	Тоо
Эхний хагас жил (2024.01.15-2024.06.30)	Холбоо хамааралгүй	Нийт: 7 (Эх сурвалж: Төслийн имэйл хаяг-7)
	Шийдвэрлэж буй	0
	Шийдвэрлэсэн	Нийт: 9 (Эх сурвалж: Биечлэн-2, имэйл-3, утсаар-3, фэйсбүүк-1 Төрөл: Асуулт-5, гомдол-2, санал хүсэлт-2)
Өмнөх хугацаанд (2024.....- 2024.....)	Холбоо хамааралгүй	
	Шийдвэрлэж буй	
	Шийдвэрлэсэн	
Нийт хугацаанд (2024.01.15-2024.06.30)	Холбоо хамааралгүй	Нийт: 7 (Эх сурвалж: Төслийн имэйл хаяг-7)

	Шийдвэрлэж буй	0
	Шийдвэрлэсэн	Нийт: 9 (Эх сурвалж: Биечлэн-2, имэйл -3, утсаар-3, фэйсбүүк-1 Төрөл: Асуулт-5, гомдол-2, санал хүсэлт-2)

Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн товч хураангуй

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл	Өргөдөл, гомдол санал	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/
1	2024.03.05	7/2024	Асуулт	Уул уурхай ашигт малтмалын тосны газрын ажилтан, гадаад хөрөнгийн мэдээллийн нэг цонхны үйлчилгээг манай төслийн вэбсайт дээр нэгтгэх боломжтой эсэх талаар зөвлөгөө авахаар хандсан ба хамтран ажиллах боломжтой эсэх талаар асуув.	Тодруулах шаардлагатай тул хамтран ажиллах санал хүсэлтээ Цахим хөгжил, харилцаа холбооны яамруу албан тоотоор ирүүлэхийг зөвлөсөн. Мөн эргэлзэж байгаа мэдээллийн эх сурвалжаа info@smart.gov.mn мэйл хаягруу ирүүлсэнээр бид нягтлан дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгөхөөр тохирсон.	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.03.05 Тухайн өдөртөө
2	2024.03.26	8/2024	Санал	Монгол хүний сэтгэлгээний онцлогийг тусгасан Англи хэл сурах өөрсдийн арга барилаа 100 хувь онлайн болгосон буюу гар утасны аппликейшн ашиглан хүргэдэг сургалтын төв. Энэхүү бий болгосон давуу байдлаа илүү олон хүүхдэд хүргэхийн тулд манай төсөлтэй хамтран ажиллах боломжтой эсэхийг тодруулав.	Дэлхийн банкуу эхэлж санал хүсэлт мэйлээр илгээсэнг Амараа зөвлөх ТХН-рүү шилжүүлсэн. Бидний зүгээс төслийн тухай мэдээлэл утсаар өгч мэйлээр мөн төслийн тухай мэдээлэл, вэбсайт хуудас, сошиал сувгууд, нээлттэй тендерийн зарууд байршуулдаг хэсгээс холбогдолтой заруудад хүсэлтээ ирүүлэх боломжтойг мэйлээр илгээсэн.	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.03.26 Тухайн өдөртөө
3	2024.04.05	9/2024	Асуулт	Горилогч вэбсайт дээрх төслийн оффис хаягийн дагуу ирж, зарлагдсан тендерүүдийн талаар мэдээлэл авахаар ирэв. 3.1.2.4 зөвлөх үйлчилгээг сонирхож, дэлгэрэнгүй мэдээлэл авсан.	Зарлагдсан тендерийн талаар дэлгэрэнгүй тайлбар өгөн, хэрэв тухайн зарлагдсан тендерт материал ирүүлэх бол ямар ямар сувгаар ирүүлэх боломжтой талаар мэдээлэл хүргэв.	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.04.05 Тухайн өдөртөө

4	2024.04.08	10/2024	Асуулт	ЦХХХЯ-ны вэбсайт дээр зарлагдсан Ухаалаг засаг-2 төслийн 3.1.2.4-1,2,3 Бие даасан зөвлөхийн 2 тендерт зэрэг хүсэлтээ ирүүлж болох эсэх талаар лавлан асуусан.	ХАА-ны ахлах мэргэжилтэн Золзаяагаас тодруулж асуун болно гэдэг хариуг өгсөн.	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.04.08 Тухайн өдөртөө
5	2024.04.18	11/2024	Асуулт	3.1.2.4-1 болон 3.1.2.4-2 Бие даасан зөвлөхийн тендерийн зарыг 4-р сарын 18-ны өдөр ЦХХХЯ-ны вэбсайт дээрх мэдээнээс харан мэдээлэл авахаар холбогдсон.	Тус 2 тендерийн зарын хугацаа 4-р сарын 8-ны өдөр дуусгавар болсон тул дараа дараагийн мэдээллийг төслийн вэбсайт дээрээс харан хугацаанд нь хүсэлтээ ирүүлэх боломжтой талаар мэдээлэл өгөн төслийн ерөнхий мэдээллийг хүргэсэн.	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.04.18 Тухайн өдөртөө
6	2024.05.02	12/2024	Хүсэлт	Intelmind компаниас ЖДҮ-ийн дижитал шийдлүүдийг нэвтрүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх тал дээр хамтарч ажиллах боломж байгаа эсэхийг асуусан.	Төслийн вэбсайт дээрх мэдээлэл, нээлттэй тендерийн зарын хэсэгт тухай бүрт зарлагдах тул Манай социал сувгуудаар болон ЦХХХЯ дээр нээлттэй зарлагдах тендерийн заруудыг харан өөрсдийн категори таарах хэсэгт оролцох боломжтой гэх утга бүхий мэйл илгээн мэдээлэл өгсөн.	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.05.03 Ажлын 1 хоногт
7	2024.05.24	14/2024	Асуулт	Фейсбүүк хуудас дээрх Төслийн бүрэлдэхүүн хэсгүүдийн постерийн дор комментоор өмнөх төслөөс аль салбарт юу хийгдсэн тухай лавласан.	Ухаалаг засаг 1 төсөл дээр ямар ямар ажил хэрэгжиж, аль аль салбарт үр өгөөжөө өгсөн тухай богино видео бичлэг явуулсан ба төслийн тухай товч мэдээлэл коммент хэсэгт өгөв	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.05.24 Тухайн өдөртөө
8	2024.06.06	15/2024	Гомдол	Монцемент байгууллагаас АТГ-ын шалгалттай байгаа тул бүх данс хаагдчихсан ажилчдын цалин тавих боломжгүй хэцүү байгааг 11-11 төвд хандаж гомдол мэдүүлсэн ч заримдаа утсаа авахгүй, АТГ-тай холбоотой санал гомдол хүлээж авахгүй зэрэг хариу өгч байна энэ тал дээр гомдолтой байгаагаа илэрхийлэв.	11-11 төвийн санал гомдол хүлээн авдаг ерөнхий процессийг тайлбарлаж, тухайн байгууллага АТГ-ын бүрэн шалгалтад байгаа тул АТГ-ын өөрсдийх нь санал гомдол хүлээн авах утас болоод иргэд хүлээн авах төвд шууд хандах, бүр боломжгүй бол хуулийн зөвлөгөө авч, хүсэлтээ албан бичгээр өгөх боломжтой эсэх талаар холбогдох байгууллагаас лавлахыг зөвлөв	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.06.06 Тухайн өдөртөө
9	2024.06.13	16/2024	Гомдол	ЭЗХЯ-аас зөвлөхүүдийн сонгон шалгаруулалтыг дуусмагц Наадмын амралтаас өмнө	Үнэлгээний хорооны хуралтай холбоотой асуудлаар ХАА-ны ахлах мэргэжилтэн Золзаяад уламжилсан ба	Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.06.14

				<p>хийгдэх ажлуудыг шахуу төлөвлөчихсөн ба өнөөдөр буюу 6-р сарын 13-нд болох байсан үнэлгээний хорооны хурал ирц бүрдээгүйн улмаас хойшлогдсонд гомдолтой байна. Цахимаар хуралдаж цаг хэмнэж болохгүй байсан уу, ажил нь удаашралтай байна гэх гомдолыг ирүүлэв. Мөн Удирдах хорооны хурал хэзээ товлогдсон талаар асууж тодруулав.</p>	<p>хариуцсан даргаруу биечлэн утсаар холбогдож дэлгэрэнгүй тайлбар мэдээлэл өгөхөөр тохиролцон шийдвэрлэсэн. Удирдах хорооны хурлын тов гарсан эсэх талаар Төслийн ахлах мэргэжилтэн Болормаагаас асуусан ба Удирдах хорооны даргын шийдвэр гармагц мэдээлэл хүргэх тухай албан мэйл илгээв.</p>	<p>Ажлын 1 хоногт</p>
--	--	--	--	---	--	-----------------------