

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

Хамрагдах хугацаа: 2024.07.01-2024.12.31

Энэхүү тайлан нь Дэлхийн банкны дэмжлэгтэйгээр Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яамны хэрэгжүүлж буй “Ухаалаг засаг-2” төслийн Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын хагас жил тутмын тайлан болно. Тайланд 2024 оны 07 дугаар сарын 01-нээс 12 дугаар сарын 31-ний 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 игэд, олон нийт, аж ахуй нэгжээс ирүүлсэн өргөдөл, 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 Гомдол барагдуулах үйлчилгээ (ГБҮ) 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 2024 оны эхний хагас жилийн тайлант хугацаанд нийт 16 өргөдөл, гомдол саналыг 4 төрлийн сувгаар (цахим мэйл, утас, биечлэн болон фэйсбүүк хуудас) хүлээн авсан бөгөөд үүнээс 7 нь холбоо, хамааралгүй ба 9 нь санал хүсэлт, асуулт болон гомдол ирснийг 100% шийдвэрлэсэн.

2024 оны хоёр дугаар хагас жилийн тайлант хугацаанд буюу 07-р сарын 1-нээс 12-р сарын 31-ний өдрийг дуустал нийт 16 өргөдөл, гомдол саналыг 4 төрлийн сувгаар (цахим мэйл, утас, албан бичиг, фэйсбүүк хуудас) хүлээн авсан бөгөөд үүнээс 0 нь холбоо, хамааралгүй ба 16 нь санал хүсэлт, асуулт болон гомдол ирснийг ТХН-ийн үүрэг хариуцлагатай холбоо хамааралтай асуулт, тодруулга, гомдлуудыг (17) хаана, хэнд, тухайн асуудлын талаар хандах талаар мэдээлэл өгөн, чиглүүлж ажиллалаа. Хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн гомдол саналуудын харьцаа 15:16 байгаа ба 93%-тай шийдвэрлээд байна.

Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:

| Хугацаа | Нөхцөл байдал | Тоо |
|---|-----------------------|---|
| Сүүлийн хагас жил (2024.07.01-2024.12.31) Нийт: 16 | Холбоо хамааралгүй | Нийт: 0 |
| | Шийдвэрлэж буй | Нийт: 1 Эх сурвалж: Албан бичиг-1 Төрөл: гомдол-1 |
| | Шийдвэрлэсэн | Нийт: 15 Эх сурвалж: Албан бичиг-1, имэйл-3, оффис утас-3, фэйсбүүк-8 Төрөл: Асуулт-9, санал хүсэлт-5, гомдол-1 |
| Эхний хагас жил (2024.01.15-2024.06.30) Нийт: 16 | Холбоо хамааралгүй | Нийт: 7 (Эх сурвалж: Төслийн имэйл хаяг-7) |
| | Шийдвэрлэж буй | Нийт: 0 |
| | Шийдвэрлэсэн | Нийт: 9 Эх сурвалж: Биечлэн-2, имэйл-3, оффис утас-3, фэйсбүүк-1 |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| | | Төрөл: Асуулт-5, гомдол-2, санал хүсэлт-2 |
| 2024 оны нийт хугацаанд (2024.01.15-2024.12.31) Нийт: 32 | Холбоо хамааралгүй | Нийт: 7 Эх сурвалж: Төслийн имэйл хаяг-7 |
| | Шийдвэрлэж буй | Нийт: 1 Эх сурвалж: Албан бичиг-1 Төрөл: гомдол-1 |
| | Шийдвэрлэсэн | Нийт: 24 Эх сурвалж: Албан бичиг-2, биечлэн-2, имэйл-6, оффис утас-6, фэйсбүүк-8 Төрөл: Асуулт-14, гомдол-3, санал хүсэлт-7 |

Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн товч хураангуй

| № | Хүлээн авсан огноо | Бүртгэлийн дугаар | Төрөл | Өргөдөл, гомдол саналын товч агуулга | Шийдвэрлэсэн байдал | Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/ |
|---|--------------------|-------------------|--------|--|---|--|
| 1 | 2024.09.11 | 17/2024 | хүсэлт | Дэлхийн банкны ажлын айлчлал болох гэж байгаатай холбогдуулан төсөл хэрэгжүүлэх нэгжийн зүгээс айлчлалын үеэр уулзалтын сэдэвт оруулах санал байгаа эсэх талаар зөвлөхүүдрүү мэйл илгээсэнд, уулзалтын хүрээнд хувь зөвлөхтэй байгуулсан гэрээний төлбөр олгох процесстой холбоотой асуудлаар хэлэлцэх асуудалд оруулах санал хүргүүлсэн ба төлбөр олгох процесс маш удаашралтай байгаа байдлыг засах боломжгүй бол ажлын цагийг уян хатан болгох, өөр ажил давхар эрхлэх боломжийг шийдвэрлэж өгөхийг хүсэж байна хэмээв. | Төслийн зохицуулагчийн зүгээс дээрх хүсэлтэд хариу мэйл илгээв. Гэрээний төлбөрийн процесс удаашралтай байгаа асуудлын хувьд Сангийн сайдын 2021 оны 4-р журмаар зохицуулагдаж байгаа тул Дэлхийн банкны зүгээс шийдвэрлэх асуудал биш гэж үзэж байна. 6, 7-р сарын төлбөрийн хувьд ЦХИХХЯ-ны бүтэц өөрчлөгдөж, гарын үсэг зурах эрх бүхий албан тушаалтнууд өөр албан тушаалд томилогдож, солигдсон. Удирдлагын зүгээс төслийн ажилтай танилцах, ажил тус бүртэй дэлгэрэнгүй танилцах зэрэг хүндэтгэх шалтгаанаар төлбөрүүд хүлээгдэж байна. Иймд ЦХИХХЯ-ны болон СЯ-ны албаны хүмүүс дотроо уулзалт хийж, зөвлөхүүдийн ажилтай танилцах, цаашид гэрээний хүрээнд хийгдэх ажлууд, гэрээний хяналт, | Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.09.16 Ажлын 4 өдөр |
| 2 | 2024.09.11 | 18/2024 | санал | | | |
| 3 | 2024.09.12 | 19/2024 | хүсэлт | | | |

| | | | | | | |
|---|------------|---------|--------|---|--|---|
| | | | | | баталгаажуулалт хэрхэн хийх талаар ярилцах саналтай байна. | |
| 4 | 2024.10.06 | 21/2024 | асуулт | Үндэсний цахим элч хөтөлбөрийн хүрээнд ахмад настнуудын цахим ур чадварыг нэмэгдүүлэх сургалтад хэрхэн оролцох, бүртгүүлэх талаар асууж лавлав. | Хөтөлбөрийн бүртгэл хариуцсан зөвлөхийн холбогдох утасны дугаарыг өгөн дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгч, бүртгэлийн холбоос илгээв | Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.10.06, 10.07 Тухайн өдөртөө |
| 5 | 2024.10.07 | 22/2024 | асуулт | | | |
| 6 | 2024.11.25 | 26/2024 | гомдол | 2024 оны 11-р сарын 25-ны 24/0794 тоот албан бичгээр Төслийн 2.2.3.1 бүрэлдэхүүн хэсгийн үндэсний нийтийн түлхүүрийн дэд бүтцийн суурь системийг шинэчлэх тендерт оролцсон ба ЦХИХХЯ-наас ирүүлсэн тендерээс татгалзсан тухай албан мэдэгдэл шаардлага хангахгүй байгаад болон тендер шалгаруулалтын процесс зохих журмын дагуу хэрэгжүүлээгүй гэх гомдол гаргасан. | Тус албан тоотод ЦХИХХЯ-ны зүгээс 2024 оны 12-р сарын 06-нд хариу албан тоот илгээж тайлбар хүргүүлэв. | Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.12.06 Ажлын 9 хоногт |
| 7 | 2024.12.18 | 30/2024 | гомдол | 2024 оны 12-р сарын 18-ны 01/77 тоот албан бичгээр Төслийн 2.2.3.1 бүрэлдэхүүн хэсгийн үндэсний нийтийн түлхүүрийн дэд бүтцийн суурь системийг шинэчлэх тендерт оролцох хүсэлтэй байсан боловч хэт хязгаарлагдмал өрсөлдөөнтэй нэг талыг барьсан гэж үзэн гомдол гаргаж зарим шаардлагуудыг цуцлан бусад байгууллага оролцох боломжоор хангаж өгөхийг хүсэв. | ЦХИХХЯ-ны зүгээс 2024 оны 12-р сарын 24-ний 01/1322 тоот албан бичгээр Ди Эл Пи ХХК-д журамд заасан хугацаанд хариу хүргүүлэх тухай албан тоот илгээв. | Шийдвэрлэж байгаа |
| 8 | 2024.12.19 | 31/2024 | асуулт | “Ухаалаг засаг-2” төслийн хүрээнд үндэсний нийтийн түлхүүрийн дэд бүтцийн суурь системийг шинэчлэх тендерийн бичиг баримтыг хэрхэн авах талаар лавлав. | Утасны дугаар болон холбогдох мэдээллийг аван худалдан авах ажиллагааны мэргэжилтэнд өгч холбогдуулав. | Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.12.19 Тухайн өдөртөө |

| | | | | | | |
|---|------------|---------|-------|--|--|---|
| 9 | 2024.12.30 | 32/2024 | санал | Ахмад настай иргэдийн цахим ур чадварыг нэмэгдүүлэх сургалтыг Иргэний нисэхийн ерөнхий газрын дэргэдэх ахмадын хороонд оруулах хүсэлтэй байгаа ба хамтран ажиллах санал тавив. | Утасны дугаар, холбогдох хүний нэрийг аван сургалт хариуцсан зөвлөхүүдэд өгч тухайн хүнтэй холбогдож мэдээлэл өгөн сургалтыг 2025.01.09-нд зохион байгуулав. | Шийдвэрлэсэн огноо: 2024.12.30 Тухайн өдөртөө |
|---|------------|---------|-------|--|--|---|

--oOo---