

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

**Хамрагдах хугацаа:** 2025.07.01 - 2025.12.31

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 2025 оны 07 дугаар сарын 01-с 12 дугаар сарын 31-ний өдрийг дуустал хугацаанд төсөлд ирсэн өргөдөл гомдол санал, тэдгээрийн мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, шийдвэрлэлтийг тусгав.

Тайланг 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.

**Шийдвэрлэлт:**

- “Ухаалаг засаг-2” төсөл нь 2025 оны 2 дугаар хагас жилд нийт 4 санал, хүсэлтийг 3 төрлийн сувгаар (цахим шуудан, утас, фейсбүүк хуудас) хүлээн авсан бөгөөд үүнээс 0 нь холбоо, хамааралгүй ба 4 нь санал хүсэлт болон асуулт ирсэнд төсөл хэрэгжүүлэх нэгжээс хариу өгч 4:4 харьцаатай буюу 100% шийдвэрлэсэн.
- Тайлант хугацаанд 3 дэд төслийн гүйцэтгэгчийг сонгон шалгаруулах явцад тус бүр 1, нийт 3 гомдол гарч журмын дагуу гомдлыг хариуг өгч, шийдвэрлэсэн байна.

“Ухаалаг засаг 2” төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх механизмын тухай товч:

**Зорилго:** “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 иргэд, 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.

**Санал, хүсэлт хүлээн авах сувгууд:**

**Утас:** +976-51-261068

**Вэб сайт:** [www.smart.gov.com](http://www.smart.gov.com)

**Имэйл:** [info@smart.gov.com](mailto:info@smart.gov.com)

**Фэйсбүүк:** [smartgov2mongolia](https://www.facebook.com/smartgov2mongolia)

**ТӨСӨЛ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ НЭГЖ:**

УБ хот, Чингэлтэй дүүрэг, 1 хороо, Төв шуудан, МЦХ ХК-ийн үйлчилгээний заалны 2 давхарт, 201 тоот

**Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй**

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл/Суваг	Өргөдөл, гомдол саналын товч агуулга	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа (ажлын хоног)
1	2025.07.01	202505	Хүсэлт/фэйсбүүк	Мэдээллийн технологийн чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг, төсөлтэй хамтран ажиллах хүсэлтэй.	<b>Шийдвэрлэсэн.</b>  Төсөлтэй холбогдолтой ажлууд нээлттэй зарлагддаг тул тухай бүрт нь фэйсбүүк хуудас болон вэбсайтын Мэдээ мэдээлэл болон Идэвхтэй тендерийн зар хэсэг, дотоодын тендерүүд tender.gov.mn-ээр, олон улсын тендерүүд Дэлхийн банкны сайтаас мэдээлэл авч, оролцох боломжтойг мэдээлэв. Сувгуудын хаягийг өгөв.	<b>Огноо:</b> 2025-07-01 <b>Хугацаа:</b> ажлын 1 хоног <b>Хэлбэр:</b> фэйсбүүк чат
2	2025.07.28	202506	Асуулт/фэйсбүүк	ТХН-ийн ажилтны сонгон шалгаруулалтын явцын талаар мэдээлэл авахыг хүссэн.	<b>Шийдвэрлэсэн.</b>  ЦХИХХЯ-ны хариуцаж байгаа мэргэжилтний холбоо барих утсыг илгээв.	<b>Огноо:</b> 2025-07-28 <b>Хугацаа:</b> ажлын 1 хоног <b>Хэлбэр:</b> фэйбүүк чат
3	2025.10.08	202507	Хүсэлт/утас	Ахмад настай иргэдийн цахим ур чадварыг нэмэгдүүлэх зорилготой Үндэсний цахим элч хөтөлбөрийн хүрээнд хийгдсэн “Ахмад настай иргэдийн цахим ур чадварыг нэмэгдүүлэх гарын авлага”-г ахмадын баярыг угтсан уулзалтын үеэр цахим хувилбарыг татан танилцуулах хүсэлтийг “Зөв тогтолцоо” ТББ-ын захирал ирүүлсэн.	<b>Шийдвэрлэсэн.</b>  Тус гарын авлагын цахим хувилбарыг ахмадуудад танилцуулах боломжтой талаар мэдээлэл өгсөн.  Татаж авах холбоос: <a href="https://www.smart.gov.mn/mn/brochure/10">https://www.smart.gov.mn/mn/brochure/10</a>	<b>Огноо:</b> 2025.10.08 <b>Хугацаа:</b> ажлын 1 хоног <b>Хэлбэр:</b> утас
4	2025.12.18	202508	Хүсэлт/имэйл	“Ухаалаг Засаг” төслийн хүрээнд иргэд, тэр дундаа зорилтот бүлгийн хүртээмж, оролцоог нэмэгдүүлэх арга хэмжээ, зорилтуудад “Дэлхийн зөн” ОУ-ын байгууллагаас хэрхэн хувь нэмэр оруулж, хамтран ажиллах боломжтой талаар харилцан санал солилцох уулзалт зохион байгуулах хүсэлтийг ирүүлсэн.	<b>Шийдвэрлэсэн.</b>  Хүсэлтийг хүсэлтийг хүлээн авч, төслийн зохицуулагч Дэлхийн зөн ОУБ-ын төлөөлөлтэй уулзаж, мэдээлэл өгсөн.	<b>Огноо:</b> 2026.01.09 <b>Хугацаа:</b> ажлын 14 хоног <b>Хэлбэр:</b> уулзалт

**Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:**

Хугацаа		Тоо
<b>Эхний хагас жил</b> (2025.01.02-2025.05.15)  <b>Нийт шийдвэрлэсэн: 4</b>	Хамааралгүй	Нийт: 0
	Шийдэгдэж буй	Нийт: 0
	Шийдвэрлэгдсэн	<b>Эх сурвалж:</b> - Цахим шуудан 1 - оффис утас 2 - цахим хуудас 1  <b>Төрөл:</b> - Асуулт 1 - Санал хүсэлт 3
<b>Хоёрдугаар хагас жил</b> (2025.07.01-2025.12.31)  <b>Нийт шийдвэрлэсэн: 4</b>	Хамааралгүй	Нийт: 0
	Шийдэгдэж буй	Нийт: 0
	Шийдвэрлэгдсэн	<b>Эх сурвалж:</b> - Цахим шуудан 1 - оффис утас 1 - цахим хуудас 2  <b>Төрөл:</b> - Асуулт 1 - Санал хүсэлт 3
<b>Хугацаа</b>		<b>Тоо</b>
<b>Нийт тайлант хугацаа</b> (2025.01.02-2025.12.30)  <b>Нийт шийдвэрлэсэн: 8</b>	Хамааралгүй	Нийт: 0
	Шийдэгдэж буй	Нийт: 0
	Шийдвэрлэгдсэн	<b>Эх сурвалж:</b> - Цахим шуудан 2 - оффис утас 3 - цахим хуудас 3  <b>Төрөл:</b> - Асуулт 2 - Санал хүсэлт 6