

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

Хамрагдах хугацаа: 2025.01.02 - 2025.06.30

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 01 дүгээр сарын 02-ноос 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 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.

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 2025 оны эхний хагас жилийн тайлант хугацаанд нийт 4 өргөдөл, гомдол саналыг 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.

Хүлээн авсан санал, гомдлын хураангуй:

Хугацаа	Нөхцөл байдал	Тоо
Эхний хагас жил (2025.01.02-2025.06.30) Нийт: 4	Холбоо хамааралгүй	Нийт: 0
	Шийдвэрлэж буй	Нийт: 0
	Шийдвэрлэсэн	Нийт: 4 Эх сурвалж: Цахим шуудан-1, оффис утас-2, цахим хуудас-1 Төрөл: Асуулт-1, санал хүсэлт-3

Өргөдөл, гомдол, саналын шийдвэрлэлтийн хураангуй

№	Хүлээн авсан огноо	Бүртгэлийн дугаар	Төрөл	Өргөдөл, гомдол саналын товч агуулга	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн огноо, хугацаа /ажлын хоног/
1	2025.01.23	202501	санал	01-р сарын 21-ний өдөр зохион байгуулагдсан Ахмад настай иргэдийн цахим ур чадварыг нэмэгдүүлэх ҮЦЭ хөтөлбөрийн хаалтын үйл ажиллагаанд ЦХИХХЯ-ны ахмадыг урьж оролцуулсан ба өөрийн зүгээс тус хөтөлбөрийн гарын авлагыг хувийн зүгээс нээсэн "Мэдээлэл холбооны дижитал үндсэн сүлжээний түүхэн замнал, дурсамж" фейсбүүк	“Ахмад настай иргэдийн цахим ур чадварыг нэмэгдүүлэх гарын авлага”-ыг цахим шуудангаар илгээн талархал илэрхийлж, судалгааны ажилтай нь хамтран ажиллах тухай саналыг ЦХИХХЯ-ны ахлах мэргэжилтэн болон Бодлого	2025.01.23 тухайн өдөртөө

				групп дээр нийтлэн илүү олон ахмадуудад хүргэх санал тавьсан ба мөн өөрийн хийж буй судалгааны ажилтай хамтран ажиллах санал тавьсан.	төлөвлөлтийн газрын мэргэжилтэн Д.Сэлэнгэд мэдээлэн яамнаас холбогдож хариу өгөхөөр болов.	
2	2025.01.13	202502	санал	МИТА ТББ-ын удирдлагууд Дэлхийн банкны асуудал хариуцсан удирдлагууд болон мэргэжилтнүүдтэй цахим уулзалтыг хийсэн бөгөөд уулзалтаар Төсөл хэрэгжүүлэх нэгжээс мэдээлэл аван, хамтран ажиллах тухай лавлахыг дурдсан тул МИТА ТББ-ын удирдлагууд ТХН-тэй уулзаж, хамтран ажиллах санал бодлоо хуваалцах хүсэлт ирүүлсэн.	ЦХИХХЯ-наас 2025 оны 01-р сарын 29-нд цахим уулзалт хийх чиглэл өгсөнтэй холбогдуулан уулзалтыг зохион байгуулж төслийн зохицуулагч төслийн талаарх ерөнхий мэдээллүүд болон нээлттэй тендерүүд зарлагддаг эх сурвалжуудын талаар мэдээлэл өгөв.	2025.01.29 ажлын 12 хоногт
3	2025.05.05	202503	асуулт	Төсөл хэрэгжүүлэх нэгжийн Төслийн менежментийн мэргэжилтэн нээлттэй сонгон шалгаруулалтад материал ирүүлсэн ба процесс ямар шатанд явагдаж байгаа болон үнэлгээ хэдийгээр хийгдэж хариу гарах талаар асуув.	ЦХИХХЯ дээр үнэлгээ хийгдэж байгаа ба төслийн нэгжид нарийн мэдээлэл байхгүй тул процессын талаар 51-266114 дугаараар яам руу холбогдон мэдээлэл авахыг зөвлөж ахлах мэргэжилтэнд мэдээлэв.	2025.05.05 тухайн өдөртөө
4	2025.05.15	202504	хүсэлт	Төсөл хэрэгжүүлэх нэгжийн Худалдан авах ажиллагааны мэргэжилтний зар Төслүүдийн нэгдсэн групп дээр тавигдсаны дагуу vibex-аар холбогдон материалаа ирүүлэх хүсэлтэй ч хөдөө орон нутагт яваа тул цахимаар материалаа урьдчилан хугацаандаа өгч, хотод ирсний дараа биечлэн хүргэж өгөх хүсэлт ирүүлсэн.	Энэ тухай ЦХИХХЯ-ны ахлах мэргэжилтэнд уламжлан, тухайн хүний нөхцөл байдлыг тайлбарлаж хооронд нь холбон шийдвэрлэв.	2025.05.15 тухайн өдөртөө