



САНГИЙН ЯАМ



SGM

Монгол Улсад
Засаглалын
Бэхжүүлэх Төсөл

МОНГОЛ УЛСАД ЗАСАГЛАЛЫГ БЭХЖҮҮЛЭХ ТӨСӨЛ

ГОМДОЛ БАРАГДУУЛАХ МЕХАНИЗМ

Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж

Улаанбаатар хот 2020



САНГИЙН ЯАМ



SGM

Монгол Улсад
Засаглалын
Бэхжүүлэх Төсөл

Агуулга

Оршил	3
Гомдол барагдуулах механизм гэж юу вэ?	3
МУЗБТ-д хэн гомдол гаргах эрхтэй вэ?	3
МУЗБТ-ийн гомдол барагдуулах механизмын схем	4
МУЗБТ -ийн гомдол барагдуулах механизмыг хэрэгжүүлэх үндсэн үе шатууд.....	4
А. Гомдол барагдуулах механизмыг олон нийтэд танилцуулах нь.....	4
Б. Гомдол хүлээн авах, бүртгэх, Дэлхийн банканд хүргүүлэх.....	5
В. Гомдол барагдуулах арга хэмжээ	6
С. Гомдол барагдуулах механизмын хэрэгжилт ба үнэлгээ.....	6
Дүгнэлт.....	Error! Bookmark not defined.



САНГИЙН ЯАМ



SGM
Монгол Улсад
Засаглалын
Бэхжүүлэх Төсөл

Оршил

Энэ баримт бичиг нь Байгаль орчин, нийгмийн амлалтын төлөвлөгөөний нэг хэсэг бөгөөд Монгол Улсад Засаглалыг Бэхжүүлэх Төслийн (МУЗБТ) хэрэгжилтийн үе шатанд төсөлд оролцогч талуудын гомдол барагдуулах үйл ажиллагааг удирдан чиглүүлэхэд туслах зорилготой.

Гомдол барагдуулах механизмын (ГБМ) гол зорилго нь оролцогч талуудын гомдол, саналыг зэргийг системчилсэн байдлаар хүлээн авч бүх төрлийн сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчдэд өөрсдийн үзэл бодлоо илэрхийлэх, цаашлаад эрх бүхий байгууллагаас зохих ёсоор хариу өгөх боломжийг олгох явдал болно.

Гомдол барагдуулах механизм гэж юу вэ?

ГБМ нь олон нийтэд гомдол барагдуулах механизмыг танилцуулах, гомдол хүлээн авах, бүртгэх, хариу арга хэмжээ авах, хэрэгжилтэд үнэлэлт, дүгнэлт өгөх тодорхой цэгт төвлөрсөн албан ёсны арга юм¹. Өөрөөр хэлбэл төслийн хэрэгжилттэй холбоотой гомдол, саналд зохих хариу өгөх, хүндрэл бэрхшээлийг шийдвэрлэх, гомдлыг үр дүнтэй шуурхай барагдуулах систем болно.

МУЗБТ-ийн Гомдол барагдуулах механизм

МУЗБТ-ийг хэрэгжүүлэх гарын авлагад “Төслийг нэгж нь төслийн гүйцэтгэл, ялангуяа байгаль орчин ба нийгмийн нөлөөлөл, цаашлаад төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой нөлөөлөлд өртсөн хүмүүсийн санал, гомдлыг хүлээн авах, эдгээрт хариу өгөх, зохих арга хэмжээ авахад дэмжлэг үзүүлэх механизмыг нэвтрүүлж хэрэгжүүлнэ” гэж заасан байдаг.

МУЗБТ-ийн ГБМ нь нөлөөлөлд өртсөн хүмүүсийн санал, гомдлыг ямар нэг зардал, хүндрэл учруулахгүйгээр нийгмийн бүх хэсэгт бүрэн тэгш хүрч болох, жендер ба соёлын хувьд тохиромжтой байхаар ойлгомжтой, ил тод байдлаар хандаж шийдвэрлэх ёстой.

МУЗБТ-д хэн гомдол гаргах эрхтэй вэ?

- Төсөл болон төслийн хүрээнд хэрэгжүүлж үйл ажиллагаа нь тэдний байгаль орчин, нийгэмд, үйл ажиллагаанд сөрөг нөлөөлөл үзүүлсэн, эсвэл үзүүлнэ гэж итгэж буй хувь хүн, төсөлд оролцогч, эсвэл төслөөс үр шим хүртэгчид гомдол, санал гаргах эрхтэй.

¹ CAO Advisory Note “A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects.”



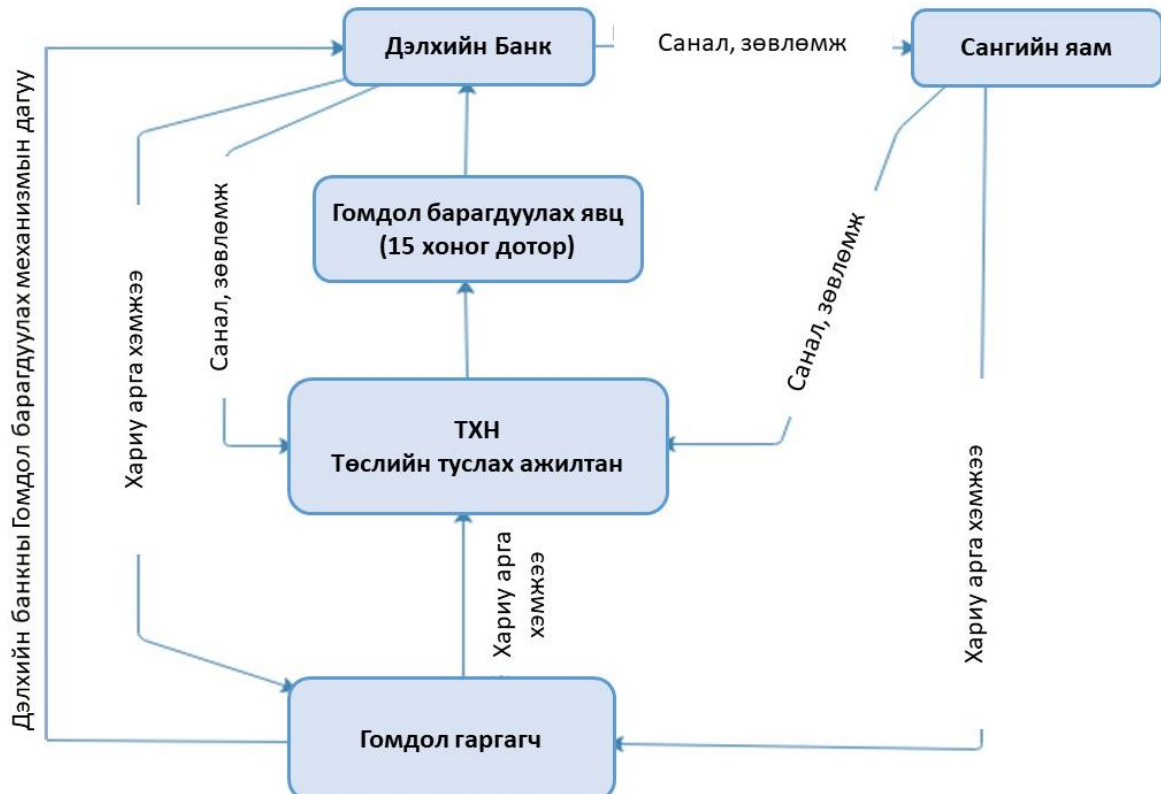
САНГИЙН ЯАМ



SGM

Монгол Улсад
Засаглалыг
Бэхжүүлэх Төсөл

МУЗБТ-ийн гомдол барагдуулах механизмын схем



МУЗБТ -ийн гомдол барагдуулах механизмыг хэрэгжүүлэх үндсэн үе шатууд

А. Гомдол барагдуулах механизмыг олон нийтэд танилцуулах нь

Гомдол барагдуулах бодлого, зарчим, үйл ажиллагааг төслийн сонирхогч талууд, үр шим хүртэгчдэд нээлттэй, ил тод танилцуулах нь тус механизмыг үр ашигтай хэрэгжүүлэхэд нэн чухал юм. Иймээс төсөлд хэн, хэрхэн гомдол гаргах, ямар арга хэмжээ, хариуг хэзээ, хэн хариуцах талаар олон нийтэд мэдээлж, сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчдийн бүлгүүдэд тайлбарлах шаардлагатай. Сонирхогч талууд болон үр шим хүртэгчид гомдол, саналаа хаана гаргах, гомдолд хэрхэн хэнээс авах талаар талаар нэгдсэн ойлголттой байх ёстой.

Эдгээр мэдээллүүдийг Төсөв Санхүүгийн Тогтвортой Байдлыг бэхжүүлэх төслийн (ТСТББТ)² албан ёсны цахим хуудаст байршуулах гэх мэт бүх боломжит эх сурвалжуудаар дамжуулан нийтэд түгээх шаардлагатай. Одоо төслийн албан ёсны цахим хуудаст байрших холбогдох хэсэгт байгаа мэдээллийг ашиглан нөлөөлөлд өртсөн иргэдэд төсөлтэй холбоотой гомдлыг мэдэгдэх боломжтой байна.

² Монгол Улсад Засаглалыг Бэхжүүлэх Төслийг Дэлхийн банкны хөнгөлөлттэй зээлээр хэрэгжиж байгаа Төсөв санхүүгийн тогтвортой байдлыг бэхжүүлэх төслийн нэгж хэрэгжүүлэн ажилдаг болно.



САНГИЙН ЯАМ



SGM
Монгол Улсад
Засаглалын
Бэхжүүлэх Төсөл

В. Гомдол барагдуулах арга хэмжээ

1. Дэлхийн банк тухайн гомдол, саналын хамрах хүрээ, сөрөг нөлөөллийн хэмжээ, ирүүлсэн гомдлын баримтжуулалт зэргийг харгалзан өөрийн боломжит хугацаанд, зохих журмын дагуу холбогдох зөвлөмж, хүсэлтийг Сангийн яам, хувийг Төсөл хэрэгжүүлэх нэгжид хүргүүлнэ.
2. Дэлхийн Банкны зөвлөмжийн дагуу Сангийн яам тухайн гомдлыг барагдуулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.
3. Сангийн яамны гомдол барагдуулах арга хэмжээнд дэмжлэг үзүүлэх үүргийг Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж хүлээнэ.

С. Гомдол барагдуулах механизмын хэрэгжилт ба үнэлгээ

Төслийн гомдол барагдуулах механизмыг хариуцаж буй ажилтан нь гомдол, санал бүртгэх, хянах үйл ажиллагааны мэдээллийг хагас жил тутам төслийн явцын тайланд тусгана. Тайланд дараах мэдээллийг оруулсан байна.

- Хүлээн авсан гомдлын төрлүүд,
- Хүлээн авсан гомдлын тоо,
- Гомдол гаргагчдын ерөнхий мэдээлэл,
- Шийдвэрлэсэн болон шийдвэрлээгүй гомдлын тоо,
- Төслөөс өгсөн хариу, авсан арга хэмжээ.



САНГИЙН ЯАМ



SGM

Монгол Улсад
Засаглалыг
Бэхжүүлэх Төсөл

ХАВСРАЛТ 1

Монгол Улсад Засаглалыг Бэхжүүлэх Төсөл

Гомдлын МАЯГТ

1. Гомдол гаргагчийн мэдээлэл (Уг мэдээллийг заавал бөглөх шаардлагатай. Гомдол гаргагчийн хүсэлтийн дагуу гомдол гаргагчийн мэдээллийг нууцалж болно. Нэргүй гомдлыг хүлээн авахгүй.)

Нэр:

Албан тушаал/Байгууллага (Хэрэв байгаа бол)

Хаяг:

Холбогдох утас:

И-мэйл хаяг:

Хэрхэн холбоо барих нь тохиромжтой вэ? (и-мэйл, гар утас, г.м):

2. Та өөрийн мэдээллийг нууцлахыг хүсэж байна уу? Доорх тийм эсвэл үгүйг сонгоно уу.

Тийм

Үгүй

3. Гомдол

(a) Та Монгол Улсад Засаглалыг Бэхжүүлэх Төсөл танд ямар хор хохирол учруулсан эсвэл учруулж болзошгүй гэж үзэж байна вэ?

(b) Учруулсан хор хохирол нь яагаад Монгол Улсад Засаглалыг Бэхжүүлэх Төсөл эсвэл уг төслийн дэд төслөөс шууд шалтгаалсан гэж үзэж байна вэ?

(c) Та хамааралтай гэж үзсэн бусад мэдээллийг оруулна уу.

(d) Та гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэвэл зохистой гэж үзэж байна?

(e) Танд хуваалцахыг хүсэж байгаа бусад асуудал эсвэл баримт (баримт бичгийг оролцуулан) байна уу?

Гомдол гаргагчийн гарын үсэг (хэрэв итгэмжилсэн төлөөлөгч гомдол гаргаж байгаа бөгөөд гомдол гаргагч гарын үсэг зурсан тусгай зөвшөөрөл бүхий захидал бичсэн бол гомдол гаргагч нь дор гарын үсэг зурах шаардлагагүй): Та маягтыг хэвлэж гарын үсгээ зурж болно. Эсвэл, хүсвэл та доорх хайрцгийг дарж, гарын үсгийнхээ зургийг нэмж болно.



САНГИЙН ЯАМ



SGM

Монгол Улсад
Засаглалыг
Бэхжүүлэх Төсөл

Эрх бүхий төлөөлөгчийн гарын үсэг: *Та маягтыг хэвлэж гарын үсгээ зурж болно. Эсвэл, хүсвэл та доорх хайрцгийг дарж, гарын үсгийнхээ зургийг нэмж болно.*_____

Огноо:

Хэрэв энэ маягтыг бөглөсөн хүний нэр хэрэв Гомдол гаргагчид болон / эсвэл Зөвшөөрөгдсөн төлөөлөгчөөс өөр бол:

Гомдлыг дараах хаягаар илгээнэ үү:

Монгол Улсад Засаглалыг Бэхжүүлэх Төсөл

Гомдол барагдуулах механизм (ГБМ)

Оффис 205

НҮБ-ын гудамж 8/2, 4-р хороо

Чингэлтэй дүүрэг

Улаанбаатар хот

И-мэйл: dbatmunkh@sffs.mn

Телефон утас: 70110587

Гомдлыг утас, шуудан, цахим шуудан, гараар дамжуулан Төсөл хэрэгжүүлэх нэгжид хүргүүлж болно.