

*Албан бус орчуулга*

## **ГОМДОЛ БАРАГДУУЛАХ МЕХАНИЗМ**

**МОНГОЛ УЛСЫН ТЭЭВРИЙН ХОЛБОЛТ БОЛОН ЛОГИСТИКИЙГ САЙЖРУУЛАХ ТӨСӨЛ  
(P174806) БОЛОН НЭМЭЛТ САНХҮҮЖИЛТ**

Огноо: 2026 оны 02 сарын 23

## АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГСИЙН ЖАГСААЛТ .....	4
1. ТАНИЛЦУУЛГА .....	5
2. ГБМ-ИЙН ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТУУД.....	6
2.1 Зорилго .....	6
2.2 Үндсэн зорилтууд.....	7
3. ГБМ-ИЙН ЗАРЧМУУД.....	8
4. ГОМДЛЫН ХАМРАХ ХҮРЭЭ БА ТӨРӨЛ .....	8
4.1 Эрх бүхий гомдол гаргагчид .....	8
4.2 Гомдлын төрөл.....	9
4.3 Харилцах сувгууд.....	9
4.3.1 Нэгдүгээр шат – Орон нутгийн түвшин.....	10
4.3.2 Хоёрдугаар шат – Төслийн түвшний сувгууд.....	11
4.3.3 Гуравдугаар шат – Үндэсний хэмжээний сувгууд.....	11
4.3.4 БМХ/БД болон ЖСХ-тэй холбоотой гомдлууд.....	12
4.3.5 Нэрээ нууцалсан гомдол.....	12
4.3.6 Харилцах сувгуудын мэдээллийг ил тод болгох .....	13
4.3.7 Хариу арга хэмжээ авахаас хамгаалах, шударга хандлага.....	13
5. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ ЯВЦ .....	14
5.1 Зургаан үе шаттай гомдол шийдвэрлэх процесс.....	14
5.2 Эвлэрүүлэн зуучлал, нууцлалыг хангах, зөвшилцөлд хүрэх .....	19
5.3 Хугацаа болон гүйцэтгэлийн шалгуур .....	19
6. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ ЯВЦ ДАХЬ ТАЛУУДЫН ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА ...	20
6.1 ГБМ-ийн үе шат тус бүр дэх талуудын үүрэг, хариуцлага.....	21
6.2 Гомдлын төрлөөр хүлээх үүрэг, хариуцлага .....	25
7. АЖИЛЧДЫН ГОМДОЛ БАРАГДУУЛАХ МЕХАНИЗМ.....	25
8. ЖСХ/ БМХ/БД-ЫН ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТ .....	26
8.1 Зарчмууд .....	26
8.2 Мэдээлэл хүлээн авах сувгууд.....	27
8.3 Талуудын үүрэг, хариуцлага.....	28
8.4 Мэргэжлийн байгууллагад шилжүүлэх .....	29

8.4.1 Шилжүүлэх үйл явц .....	29
8.4.2 Шилжүүлэх лавлах жагсаалтын хөтлөлт .....	30
8.5 Нууцлал ба мэдээллийн хамгаалалт .....	30
8.6 Хяналт ба тайлагнал.....	31
8.7 Өшөө авалт, дарамтаас хамгаалах .....	31
9. ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭ, ТАЙЛАГНАЛ БА МЭДЭЭЛЛИЙН ИЛ ТОД БАЙДАЛ .....	32
9.1 ГБМ-ийн мэдээллийн сангийн удирдлага.....	32
9.2 Гүйцэтгэлийн хяналт .....	33
9.3 Гомдлын дүн шинжилгээ, дасан зохицох удирдлага ба сургамж .....	34
9.4 Тайлагнал .....	34
9.5 Олон нийтэд мэдээлэх.....	35
10. ДАВЖ ЗААЛДАХ БОЛОН БУСАД МЕХАНИЗМУУД .....	35
10.1 Дотоод давж заалдах ажиллагаа .....	36
10.2 Гадаад механизм .....	36
10.3 Өшөө авалтаас хамгаалах .....	36
ХАВСРАЛТ 1. ГБМ-ЫН ХЯЛБАРШУУЛСАН СХЕМ.....	37
ХАВСРАЛТ 2. ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ МАЯГТ .....	38
ХАВСРАЛТ 3. ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛИЙН МЭДЭЭЛЛИЙН САН .....	40

## ТОВЧИЛСОН ҮГСИЙН ЖАГСААЛТ

БОНМТ	Байгаль орчин, нийгмийн менежментийн төлөвлөгөө
БОНМХ	Байгаль орчин, нийгмийн менежментийн хүрээ
БОНХТ	Байгаль орчин, нийгмийн хариуцлагын төлөвлөгөө
БМХ/БД	Бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл / бэлгийн дарамт
ГБМ	Гомдол барагдуулах механизм
ГШҮ	Гомдол шийдвэрлэх үйлчилгээ
ЖСХ	Жендэрт суурилсан хүчирхийлэл
ЗТЯ	Зам, тээврийн яам
МУТХБЛСТ	Монгол Улсын тээврийн холболт болон логистикийг сайжруулах төсөл
НӨИ	Нөлөөлөлд өртсөн иргэд
НТХН	Нэгдсэн төсөл хэрэгжүүлэх нэгж
НШБХ	Нүүлгэн шилжүүлэлтийн бодлогын хүрээ
ОТХТ	Оролцогч талуудын оролцооны төлөвлөгөө
ХАБЭА	Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуй
ХМЖ	Хөдөлмөрийн менежментийн журам

## 1. ТАНИЛЦУУЛГА

Монгол улсын тээврийн холболт болон логистикийг сайжруулах төсөл (МУТХБЛСТ) (P174806) болон түүний нэмэлт санхүүжилтийн төсөл нь Зам, тээврийн яам (ЗТЯ)-ны Нэгдсэн төсөл хэрэгжүүлэх нэгж (НТХН)-ээр дамжуулан хэрэгжүүлж байна.

Төслийн зорилго нь Монгол улсад стратегийн ач холбогдол бүхий нийлүүлэлтийн сүлжээнүүдийн хүрээнд тээврийн холболт, замын хөдөлгөөний аюулгүй байдал, логистикийн үр ашгийг нэмэгдүүлэхийн зэрэгцээ замын хөрөнгийн менежмент болон логистикийн салбарын институцийн чадавхыг бэхжүүлэхэд оршино. Төслийн үйл ажиллагаанд дараах ажлууд багтана. Үүнд:

- Стратегийн ач холбогдолтой авто замын сүлжээний гол хэсгүүдэд засвар, арчлалт хийх;
- Малчдыг холбох орон нутгийн замуудыг шинэчлэх;
- Барилгын ажилтай холбоотой шороон материалын орд, ажилчдын кемп, замын хөдөлгөөний түр өөрчлөлт болон материал тээвэрлэлт зэрэг үйл ажиллагаа;
- Ашиглалт болон засвар арчлалтын үйл ажиллагаанууд; болон
- Институцийн чадавхи бэхжүүлэх, техникийн туслалцаа, логистикийн салбарын шинэчлэл.

Төсөл хэрэгжсэнээр замын хөдөлгөөний аюулгүй байдал сайжрах, зорчих хугацаа буурах, тээврийн хэрэгслийн ашиглалтын зардал буурах, зах зээлд нэвтрэх боломж нэмэгдэх зэрэг ихээхэн эерэг үр нөлөө гарах төлөвтэй байна. Гэсэн хэдий ч, ялангуяа барилгын үе шатанд түр хугацааны болон орон нутгийн шинжтэй байгаль орчин, нийгмийн сөрөг нөлөөлөл үүсч болзошгүй. Жишээ нь: тоосжилт, дуу чимээ, замын хөдөлгөөний саатал, түр хугацааны нэвтрэх хязгаарлалт, шороон материалын ордын ойролцоох бэлчээр ашиглалтад үзүүлэх нөлөөлөл, олон нийтийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын эрсдэл, хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой асуудлууд, мэдээллийн ил тод байдал эсвэл оролцогч талуудын оролцоотой холбоотой санаа зовоосон асуудлууд зэрэг орно.

Дэлхийн Банкны Байгаль орчин, нийгмийн хүрээ (БОНХ, 2018), ялангуяа Оролцогч талуудын оролцоо ба мэдээллийн ил тод байдал (БОНС 10)-ын шаардлагын дагуу төслөөс дараах баримт бичгүүдийг боловсруулан, хэрэгжүүлж байна. Үүнд:

- Байгаль орчин, нийгмийн хариуцлагын төлөвлөгөө (БОНХТ);
- Оролцогч талуудтай харилцах төлөвлөгөө (ОТХТ);
- Байгаль орчин, нийгмийн менежментийн баримт бичгүүд (БОНМХ, БОНМТ, ХМЖ, НШБХ гэх мэт); болон

- Энэхүү гомдол барагдуулах механизм (ГБМ).

Энэхүү ГБМ нь төслийн байгаль орчин, нийгмийн эрсдлийн удирдлагын тогтолцооны салшгүй хэсэг юм. Энэ нь төслөөс нөлөөлөлд өртсөн иргэд (НӨИ), бусад оролцогч, сонирхогч талууд болон төслийн ажилтнуудаас ирүүлэх гомдол, санал, санаа зовоосон асуудал, зөвлөмжийг цаг тухайд нь, ил тод, хүртээмжтэй, оролцоог хангасан, соёлын хувьд зохистой байдлаар хүлээн авч, шийдвэрлэх бүтэцтэй, олон шатлалт үйл явц юм.

ГБМ нь төслийн амьдралын мөчлөгийн бүх үе шатанд (барилгын өмнөх үе, барилгын үе, ашиглалтын үе) мөн МУТХБЛСТ болон түүний нэмэлт санхүүжилтийн хүрээнд санхүүжиж буй бүх бүрэлдэхүүн хэсэг, багцуудад хамаарна.

ГБМ нь гэрээт гүйцэтгэгчид талбайд үйл ажиллагаагаа эхлүүлэхээс өмнө бүрэн ажиллаж эхэлсэн байх бөгөөд төслийн хэрэгжилтийн туршид тасралтгүй ажиллах ёстой.

## **2. ГБМ-ИЙН ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТУУД**

### **2.1 Зорилго**

Энэхүү ГБМ-ийн зорилго нь төслийн үйл ажиллагаанаас үүдэн бий болох байгаль орчин, нийгэм, хөдөлмөр, хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуй, замын хөдөлгөөний аюулгүй байдал, газар ашиглалт, оролцогч талуудын оролцоо болон бусад хамаарах нөлөөлөлтэй холбоотой гомдол, санал, санаа зовнилыг хүлээн авах, бүртгэх, үнэлэх, шийдвэрлэх урьдчилан тодорхойлогдсон, ил тод, хүртээмжтэй тогтолцоог бүрдүүлэхэд оршино. ГБМ нь дараах зорилтуудыг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- Асуудлыг хамгийн доод боломжит түвшинд эрт илрүүлж, шуурхай шийдвэрлэх;
- Гүйцэтгэгч, НТХН болон ЗТЯ-ны хариуцлагыг бэхжүүлэх;
- Жижиг асуудлыг даамжруулж, томоохон зөрчил маргаан үүсэхээс урьдчилан сэргийлэх; болон
- Төслийн гүйцэтгэлийг тасралтгүй сайжруулахад чиглэсэн системтэй санал хүсэлт, засварлах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх.

ГБМ нь Монгол Улсын хууль тогтоомжид заасан шүүхийн болон захиргааны журмын шийдвэрлэх арга замыг орлохгүй. Төслийн ГБМ-ийг ашиглах нь сайн дурын үндсэн дээр хэрэгжих бөгөөд албан ёсны эрх зүйн сувгуудаар хандах боломжийг хязгаарлахгүй.

## 2.2 Үндсэн зорилтууд

ГБМ-ийн үндсэн зорилтууд нь:

1. Хүртээмж, оролцоог хангах – Төслийн НӨИ, оролцогч талууд болон төслийн ажилтнууд гомдлоо орон нутгийн болон нэгдсэн олон сувгаар, үнэ төлбөргүй гаргах боломжийг бүрдүүлнэ. Үүнд эмзэг, давуу бус нөхцөлд байгаа бүлгүүдэд онцгой анхаарал хандуулах;
2. Цаг хугацаанд нь шударга шийдвэрлэх – Гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, үнэлэх, шалгах, шийдвэрлэх, хаах үйл явцын тодорхой журам, хариуцлага, хугацааг тогтоож, хэрэгжилтийг хангах;
3. Итгэлцэл, ил тод байдлыг бэхжүүлэх – Төслийн баг болон оролцогч талуудын хооронд нээлттэй, ил тод харилцааг дэмжиж, төслийн хэрэгжилтэд олон нийтийн итгэлийг нэмэгдүүлэх, олон нийтийн санал, санаа зовнисон асуудалд хариу үйлдэл үзүүлэх;
4. Эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх, бууруулах, уян хатан зохицуулалтыг дэмжих – Гомдол, санал, хүсэлтийг тогтмол бүртгэж, хянах, дүн шинжилгээ хийх замаар байгаль орчин, нийгэм, хөдөлмөр, олон нийтийн аюулгүй байдалтай холбоотой шинээр үүсч буй эрсдэлийг эрт илрүүлж, засах болон урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг тодорхойлоход ашиглах;
5. Гүйцэтгэгчийн хариуцлагыг бэхжүүлэх – Гүйцэтгэгчдээс талбайн түвшинд гомдол хүлээх авах тогтолцоог бий болгож, тогтвортой ажиллуулахыг шаардах бөгөөд өөрсдийн хариуцсан ажлын хүрээнд гарсан гомдолд шуурхай, зохих хариу арга хэмжээ авахыг үүрэгжүүлэх;
6. Мэдрэмтгий тохиолдлуудыг нууцлалтай, хохирогчид төвлөрсөн байдлаар шийдвэрлэхийг хангах – Бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл (БМХ)/бэлгийн дарамт (БД)/жендэрт суурилсан хүчирхийлэл (ЖСХ)-тэй холбоотой гомдол, мэдээллийг аюулгүй, нууцлалтай, хохирогчийн эрх ашгийг хамгаалсан байдлаар шийдвэрлэх тогтолцоог Дэлхийн банкны сайн туршлагын удирдамжийн дагуу бүрдүүлэх;
7. Дээд шат руу шилжүүлэх болон давж заалдах боломжийг бүрдүүлэх – Төслийн хүрээнд гомдлыг шатлан шийдвэрлэх (давж заалдах) тогтолцоог бий болгож, гомдол гаргагчдад үндэсний эрх бүхий байгууллагууд болон Дэлхийн банкны Гомдол шийдвэрлэх үйлчилгээ (ГШҮ)-д хандах эрхийн талаар мэдээллээр хангах.

### **3. ГБМ-ИЙН ЗАРЧМУУД**

Энэхүү ГБМ-аар дамжуулан төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлыг хүлээн авах, үнэлэх, шийдвэрлэхэд дараах зарчмуудыг баримтална. Үүнд:

- Мэдээллийн ил тод байдал, хүртээмж: Төслийн оролцогч талуудад төслийн үйл ажиллагаа болон ГБМ-ын талаар зохих харилцаа холбооны сувгуудаар мэдээлэл өгнө. ГБМ нь нөлөөлөлд өртсөн бүх талуудад нээлттэй, үнэ төлбөргүй байх бөгөөд гомдлыг амаар, бичгээр болон цахим хэлбэрээр гаргах боломжтой, мөн хариу арга хэмжээ авахгүй гэсэн айдасгүй (өш хонзонгүй) нөхцөлийг бүрдүүлнэ.
- Төслийн нөлөөлөлтэй уялдсан байдал: ГБМ нь төслийн үйл ажиллагаанаас үүдэн гарч буй эсвэл холбоотой байгаль орчин, нийгэм, хөдөлмөр, олон нийтийн эрүүл мэнд ба аюулгүй байдлын асуудлуудыг хамарна.
- Ил тод, шуурхай байдал, тодорхой харилцаа холбоо: Гомдлыг тогтоосон журам, хугацааны дагуу ил тод, шуурхай байдлаар шийдвэрлэнэ. Гомдол гаргагчдад үе шат бүрт үйл явц, шийдвэрийн үр дүн, хүндрэл гарсан тохиолдолд тухай бүр мэдээлэл өгнө.
- Шударга байдал, хүндлэл, соёлын онцлогт нийцсэн байдал: ГБМ нь соёлын онцлогт тохирсон, жендэрийн мэдрэмжтэй, ялгаварлан гадуурхахгүй, хүний эрхийг хүндэтгэсэн байж, гомдол гаргагч бүрт тэгш, шударга хандана.
- Нууцлал ба мэдээлэл хамгаалалт: Гомдол гаргагчийн нууцлал болон эмзэг мэдээллийг холбогдох хууль тогтоомж болон төслийн журамд нийцүүлэн хамгаална.
- Нотолгоонд суурилсан, сайн санааны хүрээнд шийдвэрлэх: Гомдлыг хангалттай мэдээлэл, баталгаажсан нотолгоонд үндэслэн шийдвэрлэж, бүтээлч харилцан зөвшилцлийг дэмжин, боломжтой тохиолдолд харилцан хүлээн зөвшөөрөх шийдэлд хүрэхийг зорино.
- Баримтжуулалт ба хариуцлага: Бүх гомдол, авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, гаргасан шийдвэрийг зохих ёсоор баримтжуулж, хадгалах замаар төслийн хэрэгжилтийн хяналт, хариуцлага, тасралтгүй сайжруулалтыг дэмжинэ.

### **4. ГОМДЛЫН ХАМРАХ ХҮРЭЭ БА ТӨРӨЛ**

#### **4.1 Эрх бүхий гомдол гаргагчид**

ГБМ нь төслийн үйл ажиллагааны нөлөөлөлд өртсөн эсвэл тухайн төсөлтэй холбоотой сонирхол бүхий бүх хувь хүн, хуулийн этгээдэд нээлттэй байна. Эрх бүхий гомдол гаргагчид дараах этгээдүүд багтана. Үүнд:

- Төслийн НӨИ, үүнд хувь хүн, өрх, орон нутаг, мөн эмзэг бүлгүүд (хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, эмэгтэйчүүд, өндөр настнууд, бага орлоготой өрх, шаардлагатай тохиолдолд үндэсний цөөнхийн бүлгүүд);

- Орон нутгийн оршин суугч иргэд, замын хөдөлгөөнд оролцогчид, барилга угсралт болон ашиглалтын үйл ажиллагааны улмаас нөлөөлөлд өртсөн явган зорчигчид болон бусад этгээдүүд;
- Төслийн нөлөөлөлд өртсөн төрийн болон хувийн хэвшлийн байгууллагууд, орон нутгийн бизнес эрхлэгчид, үйлчилгээ үзүүлэгчид;
- Хэрэв тухайн төлөөлөл нь хууль ёсны бөгөөд төлөөлүүлж буй этгээдийн зөвшөөрөлтэй бол оролцогч талуудыг төлөөлөх олон нийтийн төлөөлөгчид болон иргэний нийгмийн байгууллагууд;
- Төслийн ажилтнууд (тусдаа ажилтны гомдол шийдвэрлэх механизмыг ашиглана).

#### **4.2 Гомдлын төрөл**

ГБМ нь төслийн төлөвлөлт, барилга угсралт, ашиглалт, засвар арчлалтын үйл ажиллагаатай холбоотой гомдол, санал, санаа зовнилыг хамарна. Үүнд дараах (гэхдээ үүгээр хязгаарлагдахгүй) асуудлууд орно.

- Байгаль орчны нөлөөлөл – тоосжилт, дуу чимээ, доргилт, хог хаягдлын менежмент, усны бохирдол, байгалийн нөөцөд үзүүлэх нөлөөлөл;
- Нийгэм, олон нийтийн нөлөөлөл – нэвтрэх боломжийн хязгаарлалт, газар ашиглалт болон газар зохион байгуулалтын асуудал, амьжиргаанд үзүүлэх нөлөөлөл, олон нийтийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдал;
- Хөдөлмөрийн харилцаа, ажлын нөхцөл – БОНС2 стандартын дагуу, тусдаа ажилтны ГБМ-аар шийдвэрлэгдэх хувь хүний хөдөлмөрийн маргаанаас бусад асуудлууд;
- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуй (ХАБЭА) – ажилчид болон олон нийтэд нөлөөлөх хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн асуудлууд;
- Замын хөдөлгөөний зохицуулалт, аюулгүй байдал – явган зорчигч, замын хөдөлгөөнд оролцогчид болон тээврийн үйлчилгээ үзүүлэгчдэд үзүүлэх нөлөөлөл;
- Мэдээлэл ил тод байдал, зөвлөлдөх үйл явц, оролцогч талуудын оролцоо – мэдээлэл хүргэх байдал, хугацаа болон хүрэлцээтэй холбоотой асуудлууд;
- Төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл, бэлгийн дарамт, энэ төрлийн аливаа зөрчил, гомдол.

#### **4.3 Харилцах сувгууд**

Хүртээмжтэй байдлыг хангах, оролцоог нэмэгдүүлэх, хариу арга хэмжээ авах чадавхыг сайжруулах зорилгоор төсөл нь орон нутгийн, төслийн түвшний болон үндэсний түвшний хүлээн авах сувгийг хамарсан, олон шатлалт гомдол хүлээн авах тогтолцоог бүрдүүлсэн. Оролцогч талууд нь доор дурдсан аливаа сувгаар гомдол,

санал, хүсэлтээ үнэ төлбөргүй, хариу арга хэмжээ авахаас эмээхгүйгээр гаргах боломжтой. Нэрээ нууцалсан гомдлыг хүлээн авч, боломжит хэмжээнд шийдвэрлэнэ. Гомдол хүлээн авах аль ч сувгаар ирсэн, төсөлтэй холбоотой бүх гомдлыг НТХН-ээс хөтлөн явуулдаг нэгдсэн ГБМ-ийн мэдээллийн санд бүртгэнэ.

*4.3.1 Нэгдүгээр шат – Орон нутгийн түвшин* (талбай болон олон нийтийн түвшний сувгууд)

Орон нутгийн түвшний сувгууд нь барилга угсралт болон ашиглалтын үе шатанд хамгийн түрүүнд хандах цэгүүд бөгөөд ялангуяа зам дагуух орон нутгийн иргэдийн хувьд хамгийн ойр, хүртээмжтэй сувгууд байна.

#### **(а) Гүйцэтгэгчийн талбайн түвшний сувгууд**

Бүх гүйцэтгэгч нь барилга угсралтын үйл ажиллагаа явуулж буй талбайд хүртээмжтэй гомдол хүлээн авах сувгуудыг бүрдүүлж, тогтмол ажиллуулах үүрэгтэй. Үүнд:

- Гүйцэтгэгчийн нийгмийн асуудал хариуцсан ажилтан, түүний нэр, холбоо барих утасны дугаарыг олон нийтэд ил тод байрлуулах;
- Талбайн оффис дээр биечлэн ирж гомдол гаргах боломж бүрдүүлэх;
- Талбайн менежер эсвэл талбайн даамалд амаар гомдол гаргах тохиолдолд гомдлыг заавал бичгээр бүртгэх;
- Гүйцэтгэгчийн тусгай утасны дугаар;
- Талбайн оффис болон кемпэд байрлах гомдол, саналын хайрцаг;
- ГБМ-ийн холбоо барих мэдээллийг тусгасан мэдээллийн самбарууд

Гүйцэтгэгч нь дараах үүргийг хүлээнэ:

- Гомдлыг хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор бүртгэх;
- Ажлын хоёр (2) өдрийн дотор хүлээн авсан тухай баталгаажуулж мэдэгдэх;
- Талбайн түвшний гомдлыг өөрийн эрх хэмжээний хүрээнд шийдвэрлэх оролдлого хийх;
- Бүх гомдлыг НТХН-д ажлын нэг (1) өдрийн дотор шилжүүлж, нэгдсэн бүртгэл, хяналтад оруулах.

Гомдлыг бүртгэхгүй байх, эсвэл зохих журмын дагуу шилжүүлэхгүй байх нь төслийн шаардлагыг зөрчсөнд тооцогдоно.

#### **(б) Орон нутгийн захиргааны сувгууд**

Оролцогч талууд дараах орон нутгийн захиргааны байгууллагуудаар дамжуулан гомдол гаргах боломжтой:

- Сумын Засаг даргын тамгын газар;
- Багийн Засаг дарга;
- Орон нутгийн байгаль орчны байцаагч болон бусад холбогдох төрийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтнууд

Орон нутгийн захиргааны байгууллагууд нь төслийн холбогдолтой гомдлыг хүлээн авахдаа:

- Гомдол хүлээн авах стандарт маягтыг бөглөх;
- Гомдлыг НТХН-д ажлын 2 өдрийн дотор шилжүүлэх;
- Зохицуулалтын зорилгоор тухайн гомдлын бүртгэл, тэмдэглэлийг хадгалах

Мөн орон нутгийн захиргааны байгууллагууд нь эмзэг болон хүрч очиход хүндрэлтэй бүлгийн иргэдэд дэмжлэг үзүүлж, бичиг баримт бүрдүүлэх, гомдол гаргахад туслалцаа үзүүлж болно.

#### *4.3.2 Хоёрдугаар шат – Төслийн түвшний сувгууд (НТХН)*

НТХН нь хяналт тавих, нягтлан шалгах, шаардлагатай тохиолдолд дээд шат руу шилжүүлэх зорилгоор төвлөрсөн гомдол хүлээн авах сувгуудыг ажиллуулна.

Төслийн түвшний сувгуудад дараах орно:

- Төслийн и-мэйл: [pmo@mtclip.mn](mailto:pmo@mtclip.mn)
- НТХН-ийн утас: +976 7709-7676
- Төслийн Facebook хуудас (MTCLIP)
- НТХН-д бичгээр гомдол гаргах
- НТХН-ийн Нийгмийн хөгжлийн асуудал хариуцсан ажилтантай шууд холбогдох

Төслийн түвшинд хүлээн авсан бүх гомдлыг дараах байдлаар боловсруулна:

- 24 цагийн дотор нэгдсэн мэдээллийн санд бүртгэх;
- Төрөл болон эрсдэлийн түвшнээр нь ангилан шалгах;
- Холбогдох хариуцсан этгээдэд (Гүйцэтгэгч, Барилгын хяналтын зөвлөх, НТХН, ЗТЯ) хуваарилах;
- Шийдвэрлэгдэх хүртэл нь хянах, хаах бүртгэл хөтлөх.

#### *4.3.3 Гуравдугаар шат – Үндэсний хэмжээний сувгууд*

Оролцогч талууд дараах Үндэсний, Засгийн газрын түвшний системүүдээр дамжуулан гомдол гаргах боломжтой. Үүнд:

- Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11 утас болон цахим хуудас);

- ЗТЯ-ны цахим хуудас, <https://mrt.gov.mn/цахим хуудас>;
- Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн Тамгын газрын цахим хуудас;
- Олон нийтийн гомдол, өргөдөл хүлээн авах бусад албан ёсны системүүд.

Үндэсний түвшний сувгуудаар ирүүлсэн гомдлын хувьд:

- Тэдгээрийг ЗТЯ-ны холбогдох газар, хэлтсээр дамжуулан НТХН-д шилжүүлнэ;
- НТХН нь гомдлыг хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор ГБМ-ийн нэгдсэн мэдээллийн санд бүртгэнэ;
- Төслийн ГБМ-ийн журам, үйл явц бүрэн хэмжээгээр мөрдөгдөнө.

11-11 платформ нь төслийн түвшний ГБМ-ийг дэмжих нэмэлт суваг бөгөөд түүнийг орлохгүй.

#### *4.3.4 БМХ/БД болон ЖСХ-тэй холбоотой гомдлууд*

БМХ/БД болон ЖСХ-тэй холбоотой гомдлууд нь тусгай, нууцлалтайгаар шийдвэрлэх шаардлагатай. Эдгээр төрлийн гомдлын хувьд:

- Аль ч сувгаар гаргаж болно;
- Хүлээн авмагц НТХН-ийн холбогдох албан тушаалтанд нэн даруй шилжүүлнэ;
- Төслийн ажилтнууд эдгээр гомдлыг мөрдөн шалгах, зуучлах, баталгаажуулах ажиллагаа явуулахгүй;
- Гомдол гаргагчийн мэдээлэлд үндэслэн, түүний зөвшөөрлийн дагуу мэргэшсэн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагад шилжүүлнэ.

Нууцлалтай лавлагаа, үйлчилгээ үзүүлэгчид нь дараах байгууллагуудыг хамарна:

- Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх утас (107);
- Цагдаагийн байгууллага (102);
- Хүүхдийн тусламжийн утас (108);
- Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв (9649-0505);
- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв (70150520-1);
- Хууль зүйн тусалцааны төв (77001982)
- ГБМ-ийн мэдээллийн санд нэр, хувийн мэдээлэл агуулаагүй байдлаар, зөвхөн тэмдэглэл хөтөлнө.

#### *4.3.5 Нэрээ нууцалсан гомдол*

Нэрээ нууцалсан гомдлыг дараах сувгуудаар хүлээн авна:

- Талбайн түвшний гомдлын хайрцаг;
- Утас болон цахим сувгаар илгээх;

- Орон нутгийн удирдалагууд зэрэг гуравдагч этгээдээр дамжуулан илгээх.

Нэрээ нууцалсан гомдлыг боломжит хэмжээнд үнэлж, шийдвэрлэх арга хэмжээ авна. Холбоо барих мэдээлэл байхгүй нь шууд хариу өгөх боломжийг хязгаарлаж болох хэдий ч тухайн гомдлыг хүчин төгөлдөр бус гэж үзэх үндэслэл болохгүй. Шийдвэрлэлтийн талаарх мэдээлэл, шинэчлэлтийг албан ёсны цахим хуудас, мэдэгдлээр дамжуулан хүргэж болно.

#### *4.3.6 Харилцах сувгуудын мэдээллийг ил тод болгох*

ГБМ-ийн харилцах сувгуудын талаарх мэдээллийг олон нийтэд дараах сувгуудаар ил тод мэдээлнэ:

- Олон нийтийн уулзалт, хэлэлцүүлэг;
- Сум, багийн мэдээллийн самбар;
- Барилгын талбайн мэдээллийн самбар;
- Төслийн цахим хуудас болон олон нийтийн сүлжээ;
- Барилгын томоохон ажлууд эхлэхийн өмнө тараах материал, танилцуулгаар хүргэх; болон
- Бусад мэдээллийн самбарууд.

Мэдээллийг Монгол хэлээр хүргэх бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд ойлгомжтой, хүртээмжтэй өөр хэлбэрээр хүргэнэ.

#### *4.3.7 Хариу арга хэмжээ авахаас хамгаалах, шударга хандлага*

Төсөл нь сайн дураар гомдол гаргасан аливаа этгээдийн эсрэг хариу арга хэмжээ авахыг зөвшөөрөхгүй. Бүх гомдлыг хүндэтгэлтэйгээр, шаардлагатай тохиолдолд нууцлалыг ханган, ялгаварлан гадуурхалгүйгээр шийдвэрлэнэ.

## 5. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ ЯВЦ

Төсөл нь гомдлыг цаг тухайд нь, ил тод, шударга, хариуцлагатайгаар шийдвэрлэх зорилгоор зургаан үе шаттай бүтэцчилсэн гомдол шийдвэрлэх үйл явцыг хэрэгжүүлнэ. Энэхүү үйл явц нь төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой бүх гомдолд хамаарах бөгөөд бэлгийн дарамт, хүчирхийллийн төрлийн гомдлыг эс тооцно. Энэ төрлийн гомдлыг 8 дугаар хэсэгт тодорхойлсон тусгай нууцлалтай, лавлагааны журмаар шийдвэрлэнэ. Аль ч сувгаар ирсэн бүх гомдлыг НТХН-ээс хөтлөн явуулдаг нэгдсэн ГБМ-ийн мэдээллийн санд бүртгэнэ.

### 5.1 Зургаан үе шаттай гомдол шийдвэрлэх процесс

#### Үе шат 1: Гомдол гаргах, хүлээн авах

Эрх бүхий гомдол гаргагчид энэхүү баримт бичгийн 4.2-т заасан асуудлуудтай холбоотой гомдлыг амаар, бичгээр, утсаар, цахимаар эсвэл биечлэн гаргах боломжтой ба Засгийн газрын Иргэд, олон нийттэй харилцах төв (11-11), гүйцэтгэгч байгууллага, орон нутгийн захиргаа, эсвэл шууд НТХН-д гаргаж болно. Аль ч сувгаар ирсэн төслийн холбогдолтой бүх гомдлыг:

- Хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор бүртгэнэ;
- ГБМ-ийн бүртгэлийн тусгай дугаар олгоно;
- НТХН-ээс хөтлөн явуулдаг нэгдсэн мэдээллийн санд бүртгэнэ.

#### (а) 11-11 системээр ирсэн гомдол

Үндэсний 11-11 системээр дамжуулан ирүүлсэн гомдлын хувьд:

- Гомдлыг ЗТЯ-ны холбогдох газар, хэлтэсээр дамжуулан шилжүүлнэ;
- НТХН-ийн Нийгмийн хөгжлийн асуудал хариуцсан ажилтан хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор нэгдсэн мэдээллийн санд бүртгэнэ;
- Анхны ангилал, нягтлан шалгалтыг хийнэ;
- Шаардлагатай тохиолдолд гүйцэтгэгч болон барилгын хяналтын зөвлөхтэй хамтран ажиллана;
- Гомдол гаргагчид хүлээн авсан тухай болон хариу өгөх хугацааны талаар мэдээлнэ.

11-11 сувгийг ашиглах нь төслийн түвшний ГБМ-ийн үйл явцыг дэмжих боловч түүнийг орлохгүй.

#### (б) Гүйцэтгэгчид шууд гаргасан гомдол

Барилгын ажлын талбайд:

- Гүйцэтгэгчийн нийгмийн асуудал хариуцсан ажилтан гомдлыг хүлээн авна;

- Стандарт гомдлын бүртгэлийн маягтыг бөглөнө<sup>1</sup>;
- Гомдлыг ажлын нэг (1) өдрийн дотор НТХН-д мэдэгдэнэ;
- Гүйцэтгэгч өөрийн эрх хэмжээний хүрээнд жижиг асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой<sup>2</sup>;
- НТХН тухайн гомдлыг бүртгэж, хяналт тавина.

Талбайн түвшинд шийдвэрлэсэн нь нэгдсэн бүртгэлд бүртгэх шаардлагыг хасахгүй.

### **(в) Орон нутгийн захиргаагаар дамжуулан ирсэн гомдол**

Сум, багийн захиргаанд гомдол гаргасан тохиолдолд:

- Стандарт гомдлын бүртгэлийн маягтыг бөглөнө;
- Гомдлыг ажлын хоёр (2) өдрийн дотор НТХН-д шилжүүлнэ;
- НТХН гомдлыг бүртгэж, хянан үзнэ;
- Албан ёсны хариуг гомдол гаргагчид хүргүүлж, холбогдох захиргааны байгууллагад хуулбар илгээнэ.

### **(г) Олон талт эсвэл нарийн төвөгтэй гомдол**

Дараах нөхцөл бүхий гомдлууд:

- Шороон материалын орд эсвэл бэлчээр ашиглалттай холбоотой маргаан;
- Түр хугацааны газар ашиглалт;
- Олон байгууллагын уялдаа шаардсан асуудал;
- Байгаль орчин эсвэл нийгмийн өндөр эрсдэлтэй асуудал

Эдгээр тохиолдолд гомдол гаргагчид хянан шийдвэрлэх үйл явц, хариуцсан байгууллага болон хүлээгдэж буй хугацааны талаар урьдчилан мэдээлэл өгнө.

### **Үе шат 2: Хүлээн авсныг баталгаажуулах**

Гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын хоёр (2) өдрийн дотор НТХН эсвэл НТХН-ээс эрх олгогдсон тохиолдолд гүйцэтгэгчийн ГБМ-ийн хариуцсан ажилтан гомдол гаргагчид хүлээн авсныг баталгаажуулсан мэдэгдэл хүргэнэ.

Тус мэдэгдэлд дараах мэдээллийг багтаана:

- ГБМ-ийн бүртгэлийн дугаар;
- Гомдлын товч агуулга;
- Хариуцсан байгууллага/этгээд;

<sup>1</sup> Гомдол хүлээн авах маягтыг Хавсралт 2-д харууллаа.

<sup>2</sup> Гүйцэтгэгч нь газар чөлөөлөлт, нөхөн олговрын маргаан, эсхүл системийн шинжтэй үл нийцлийн асуудалд хамаарахгүй, зөвхөн барилгын ажлын нөлөөллөөс үүдэлтэй гомдлыг шууд шийдвэрлэх эрхтэй байна

- Шийдвэрлэхээр хүлээгдэж буй хугацаа;
- Дараагийн шатны харилцаанд ашиглах холбоо барих мэдээлэл.

Нэрээ нууцалсан гомдлын хувьд хүлээн авсныг баталгаажуулсан тэмдэглэлийг дотоод бүртгэлд хийнэ.

### **Үе шат 3: Ангилал, үнэлгээ**

Гомдлыг бүртгэснээс хойш ажлын гурван (3) өдрийн дотор НТХН-ийн Нийгмийн хөгжлийн асуудал хариуцсан ажилтан дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

1. Гомдол нь төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой эсэхийг баталгаажуулах;
2. Гомдлыг төрөлжүүлэн ангилах (байгаль орчин, нийгэм, замын хөдөлгөөн, газар ашиглалт, хөдөлмөр, ХАБЭА, оролцогч талуудын оролцоо, БМХ/БД гэх мэт);
3. Эрэмбэ, ач холбогдлын түвшинг тогтоох (бага, дунд, өндөр, нэн яаралтай);
4. Хариуцсан байгууллага, этгээдийг томилох (Гүйцэтгэгч, барилгын хяналтын зөвлөх, НТХН, ЗТЯ, эсвэл холбогдох бусад байгууллага).

### **Тусгай нөхцөл:**

- Шороон материалын орд болон бэлчээр ашиглалттай холбоотой гомдолд талбайн баталгаажуулалт заавал хийнэ;
- Газар ашиглалт, нэвтрэх боломжийн хязгаарлалттай холбоотой гомдолд сумын захиргаатай зөвлөлдөнө;
- Хүнд гэмтэл, хүний амь нас хохирсон тохиолдолд НТХН-ийн удирдлагад нэн даруй мэдэгдэж, дараагийн шатанд шилжүүлнэ;
- БМХ/БД-тай холбоотой гомдлыг шууд нууцлалтай тусгай сувгаар (8 дугаар хэсэгт заасны дагуу) шилжүүлнэ.

Гомдлыг хамгийн боломжит анхан шатанд шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллана.

### **Үе шат 4: Хянан шалгалт хийх, шийдвэрийн санал боловсруулах**

Хариуцсан байгууллага, этгээд нь дараах арга хэмжээг хэрэгжүүлнэ:

- Шаардлагатай тохиолдолд талбай дээр очиж нягтлан шалгалт хийх;
- НӨИ болон холбогдох байгууллагуудтай зөвлөлдөх;
- Нотлох баримт, холбогдох техникийн баримт бичгийг хянах;
- Залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулах.

Стандарт хугацаа:

- Ердийн гомдлын хувьд –ажлын хорин (20) өдрийн дотор шийдвэрийн санал боловсруулна;

- Өндөр эрсдэлтэй гомдлын хувьд –ажлын арван (10) өдрийн дотор арга хэмжээний төлөвлөгөөг эхлүүлнэ;
- Шууд аюул учруулах эрсдэлтэй тохиолдолд – түр хугацааны бууруулах арга хэмжээг нэн даруй авна.

Гомдол гаргагчид дараах мэдээллийг хүргэнэ:

- Санал болгож буй залруулах арга хэмжээ;
- Хэрэгжүүлэх хугацаа;
- Хариуцсан байгууллага, этгээд

### **Үе шат 5: Хэрэгжилт ба хаалт**

Залруулах арга хэмжээнүүд дээр талууд тохиролцсоны дараа:

- Хариуцсан байгууллага, этгээд тухайн арга хэмжээг хэрэгжүүлнэ;
- НТХН хэрэгжилтийг баталгаажуулж, хяналт тавина;
- Гомдол гаргагчид шийдвэрийн үр дүнг мэдээлнэ;
- Боломжтой тохиолдолд гомдол гаргагчийн сэтгэл ханамжийг баталгаажуулна.

Гомдлыг дараах нөхцөл хангагдсан үед албан ёсоор хаана:

- Тохиролцсон залруулах арга хэмжээнүүд бүрэн хэрэгжсэн;
- Хаалтын мэдэгдэл гаргасан;
- Холбогдох бүх баримт бичгийг ГБМ мэдээллийн санд бүрэн хадгална.

Хэрэв гомдол гаргагч шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөхгүй бол дараагийн шатны журмаар шийдвэрлүүлэх боломжтой.

### **Үе шат 6: Дараагийн шатанд шилжүүлэх болон давж заалдах**

Хэрэв гомдлыг анхан шатанд хангалттай шийдвэрлэж чадаагүй тохиолдолд дараах шатлалын дагуу шилжүүлж болно:

1. Гүйцэтгэгч (талбайн түвшин);
2. НТХН-ийн хяналт, дахин үнэлгээ;
3. ЗТЯ-ны удирдлагын түвшний хяналт.

Шат бүрд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

- Холбогдох баримт бичиг, өмнөх шийдвэр, дүгнэлтийг хянан үзэх;
- Ажлын арван (10) өдрийн дотор шийдвэр гаргах;
- Шийдвэрийн талаар гомдол гаргагчид мэдээлэх.

Гомдол гаргагч нь дараах албан ёсны сувгуудаар хандах эрхээ хадгална:

- Монгол Улсын шүүх;
- Хүний эрхийн Үндэсний Комисс;
- Дэлхийн банкны ГШҮ.

Төслийн ГБМ-ыг ашиглах нь гомдол гаргагчийн хууль ёсны эрхийг хязгаарлахгүй.

### **Алслагдсан бүс дэх гомдол хүлээн авах, баталгаажуулах, шилжүүлэх үйл явц**

Утасны сүлжээ, интернетийн холболт, эсхүл газарзүйн алслагдмал байдал, цаг агаарын нөхцөл, бусад логистикийн хүндрэлээс шалтгаалан биечлэн хүрэх боломж хязгаарлагдсан байршлуудад НТХН нь гүйцэтгэгчид бичгээр эрх олгон, талбайн түвшинд гомдол хүлээн авсныг баталгаажуулах үүргийг түр хугацаанд хэрэгжүүлэхийг зөвшөөрч болно.

Ийм тохиолдолд:

- Гүйцэтгэгч нь гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын хоёр (2) өдрийн дотор гомдол гаргагчид бичгээр эсхүл амаар хүлээн авсныг баталгаажуулна;
- Баталгаажуулалтын мэдэгдэлд тухайн гомдлыг НТХН-д дамжуулсны дараа нэгдсэн ГБМ-ийн системд бүртгэгдэх талаар тодорхой тусгана;
- Гүйцэтгэгч нь стандарт гомдлын бүртгэлийн маягтыг ашиглан гомдлыг баримтжуулж, талбайн түвшний бүртгэлийг хөтөлнө.

Гомдлын баримтжуулалтыг сүлжээ, холболт сэргэсэн даруйд НТХН-д шилжүүлнэ. Ерөнхийдөө гомдлыг ажлын таван (5) өдрийн дотор шилжүүлэх бөгөөд дараах нөхцөл үүссэн тохиолдолд:

- удаан хугацаанд холбоо тасалдсан;
- цаг агаарын ноцтой хүндрэл үүссэн;
- авто замаар нэвтрэх боломжгүй болсон;
- эсхүл бусад шалтгаанаар логистикийн саад бэрхшээл тулгарсан бол боломжит хамгийн ойрын хугацаанд шилжүүлэх бөгөөд дараах нөхцөлийг хангана.
- саатал ажлын арван (10) өдрөөс хэтрэхгүй байх;
- саатлын шалтгааныг талбайн бүртгэлд тэмдэглэж, НТХН-д мэдэгдсэн байна.

НТХН нь гомдлыг хүлээн авсны дараа:

- Нэгдсэн мэдээллийн санд бүртгэх;
- Албан ёсны ГБМ-ийн бүртгэлийн дугаар олгох;
- Тогтоосон хугацаа, журмын дагуу цаашдын шийдвэрлэх үйл явцыг үргэлжлүүлэх.

НТХН нь нэгдсэн бүртгэл, нягтлан шалгалт, хяналт-шинжилгээ, тайлагналын бүрэн хариуцлагыг хүлээх бөгөөд энэхүү журмын дагуу талбайн түвшинд баталгаажуулсан гомдлуудыг мөн адил хамруулна.

## **5.2 Эвлэрүүлэн зуучлал, нууцлалыг хангах, зөвшилцөлд хүрэх**

Төсөл нь шаардлагатай тохиолдолд, талуудын зөвшөөрлийн үндсэн дээр гомдлыг харилцан зөвшилцөл болон эвлэрүүлэн зуучлалын аргаар, сайн дурын үндсэн дээр шийдвэрлэхийг дэмжинэ. Эвлэрүүлэн зуучлал нь дараах шаардлагыг хангана.

- Сайн дурын үндсэн дээр, зөрчилт бус хэлбэрээр явагдах;
- Гомдол гаргагчийн хууль ёсны эрхийг хязгаарлахгүй байх;
- Зохиж журмын дагуу баримтжуулагдсан байх.

Гомдолтой холбоотой бүх мэдээллийг нууцлалтайгаар авч үзнэ.

ГБМ нь гүйцэтгэгчийг талбайд ажил эхлүүлэхээс өмнө бүрэн ажиллагаанд орсон байна. НТХН-ийн ажилтнууд, гүйцэтгэгчид болон барилгын хяналтын зөвлөхөд ГБМ-ийн журам болон нууцлалын шаардлагын талаар тогтмол сургалт зохион байгуулна.

## **5.3 Хугацаа болон гүйцэтгэлийн шалгуур**

Дараах хугацааны стандартыг мөрдөнө:

1. Бүртгэл: гомдлыг хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор;
2. Хүлээн авсныг баталгаажуулах –ажлын хоёр (2) өдрийн дотор;
3. Ангилал, үнэлгээ –ажлын гурван (3) өдрийн дотор;
4. Ердийн гомдлын шийдвэрлэлт –ажлын хорин (20) өдрийн дотор;
5. Шат ахиулсан гомдол:
  - Дахин хянан үзэх үйл явцыг шат ахиулснаас хойш ажлын арван (10) өдрийн дотор эхлүүлэх;
  - Шийдвэрийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг нэмэлт ажлын арван (10) өдрийн дотор гүйцэтгэх.

Нэмэлт хугацаа шаардлагатай тохиолдолд гомдол гаргагчид бичгээр үндэслэл бүхий тайлбар хүргэж, шинэчилсэн хугацааг мэдээлнэ.

Гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлтүүд

- Гомдлын 80%-иас доошгүйг ажлын хорин (20) өдрийн дотор шийдвэрлэсэн байх;
- Шийдвэрлэх дундаж хугацаа ажлын хорин (20) өдрөөс хэтрэхгүй байх;
- Гомдол гаргагчдын сэтгэл ханамжийн түвшин 70%-иас багагүй байх;

- Дээрх гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлтүүдийг хоёр дараалсан улиралд хангаагүй тохиолдолд залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулж хэрэгжүүлнэ.

## **6. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ ЯВЦ ДАХЬ ТАЛУУДЫН ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА**

ГБМ-ын үр дүнтэй ажиллагааг хангахын тулд төслийн хэрэгжилтийн бүх түвшинд талуудын үүрэг, хариуцлагыг тодорхой зааж, хариуцлагын тогтолцоог бүрдүүлэх шаардлагатай. Эдгээр үүрэг, хариуцлагыг 5 дугаар хэсэгт тодорхойлсон гомдол шийдвэрлэх зургаан үе шаттай үйл явцтай уялдуулан зохион байгуулна.

ГБМ нь дараах шаталсан бүтэц бүхий оролцогч талуудын хүрээнд хэрэгжинэ. Үүнд:

- Гүйцэтгэгч байгууллагууд (талбайн түвшний шийдвэрлэлт);
- Барилгын хяналтын зөвлөх;
- НТХН;
- ЗТЯ;
- Орон нутгийн захиргаа (сум, багийн түвшин);
- Холбогдох мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагууд (БМХ/БД болон хууль эрх зүйн хүрээнд).

НТХН нь ГБМ-ын хэрэгжилтэд ерөнхий хяналт тавих, гүйцэтгэлийг хянах, тогтмол чиг хандлагын шинжилгээ хийх, мөн дасан зохицох менежментийн хандлагыг хэрэгжүүлэх нийтлэг хариуцлагыг хүлээнэ.

## 6.1 ГБМ-ийн үе шат тус бүр дэх талуудын үүрэг, хариуцлага

Гүйцэтгэгч	Сум/багийн удирдлагууд	НТХН	Барилгын хяналтын зөвлөх
<b>Үе шат 1: Гомдол гаргах, хүлээн авах</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Талбайн түвшинд анхны холбоо барих цэг байх;</li> <li>Талбайн сувгуудаар дамжуулан гомдол хүлээн авах;</li> <li>Гомдол хүлээн авах маягыг бөглөх;</li> <li>Гомдлыг талбайн түвшинд бүртгэлжүүлэх;</li> <li>Гомдлыг НТХН-д ажлын нэг (1) өдрийн дотор шилжүүлэх<sup>1</sup>;</li> <li>Боломжтой тохиолдолд талбайн түвшинд шийдвэрлэж болох жижиг асуудлуудад шуурхай хариу өгөх.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Олон нийтэд гомдлыг баримтжуулахад дэмжлэг үзүүлэх;</li> <li>Гомдлыг орон нутаг хүлээн авсан тохиолдолд хүлээн авах маягыг бөглөх;</li> <li>Гомдлыг НТХН-д ажлын хоёр (2) өдрийн дотор шилжүүлэх;</li> <li>Эмзэг бүлгийн гомдол гаргагчдад туслалцаа, дэмжлэг үзүүлэх.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бүх гомдлыг гомдлын нэгдсэн мэдээллийн санд 24 цагийн дотор бүртгэх;</li> <li>ГБМ-ын дугаар олгох;</li> <li>Бүх сувгаар орж ирсэн баримтжуулалтын нэгдмэл байдлыг хангах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Гүйцэтгэгчийн талбайн түвшний гомдол хүлээн авах тогтолцооны хэрэгжүүлж буй эсэхийг хянах</li> <li>Талбайн хяналт шалгалтаар баримтжуулалтын чанар, бүрдүүлэлтийг хянах</li> </ul>
<b>Үе шат 2: Гомдлыг хүлээн авсныг баталгаажуулах</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Талбай дээр аман байдлаар анхан шатны баталгаажуулалт өгч болно</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Гомдол гаргагчид түүний гомдлыг холбогдох байгууллагад шилжүүлсэн талаар мэдээлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ажлын 2 өдрийн дотор албан ёсны хариу мэдэгдэл хүргүүлэх;</li> <li>Бүртгэлийг баталгаажуулах, шийдвэрлэхээр хүлээгдэж буй хугацааг тогтоох</li> <li>Гомдол гаргагч дараагийн алхам, үйл явыг бүрэн ойлгосон эсэхийг баталгаажуулах. Гүйцэтгэгч талбайн түвшинд хүлээн авсныг мэдэгдэж болох боловч төвлөрсөн албан ёсны баталгаажуулалт нь НТХН-ийн үүрэг байна.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хяналт шалгалтын үеэр гомдол хүлээн авсныг баталгаажуулах явц хэвийн хэрэгжиж буй эсэхийг шалгах</li> </ul>

<sup>1</sup> 5 дугаар бүлэгт тодорхойлсон зарим онцгой тохиолдолд НТХН нь гомдол шийдвэрлэх хугацааг өөрөөр тогтоож болно.

Гүйцэтгэгч	Сум/багийн удирдлагууд	НТХН	Барилгын хяналтын зөвлөх
Үе шат 3: Ангилал, зэрэглэл тогтоох			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Холбогдох талйбайн мэдээлэл, баримт бичгийг гаргаж өгөх</li> <li>Анхан шатны үнэлгээнд хамтран ажиллах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Шаардлагатай тохиолдолд орон нутгийн нөхцөл байдлын талаарх мэдээлэл гаргах өгөх</li> </ul>	<p>НТХН-ийн Нийгмийн хамгааллын мэргэжилтэн (Гол хариуцагч)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Гомдол нь төсөлтэй холбоотой эсэхийг тогтоох;</li> <li>Гомдлыг төрөл, ноцтой байдлаар ангилах;</li> <li>Хариуцсан байгууллага, нэгжийг томилох;</li> <li>Удирдлагын түвшний хяналт шаардлагатай өндөр эрсдэлтэй тохиолдлыг тодорхойлох;</li> <li>БМХ/БД-тай холбоотой гомдлыг нууцлалтайгаар холбогдох үйлчилгээ үзүүлэгчид шилжүүлэх</li> </ul> <p>Төслийн зохицуулагч (НТХН)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Өндөр эрсдэлтэй эсвэл төвөгтэй гомдлын ангиллыг баталгаажуулах;</li> <li>ЗТЯ-нд шатлан шилжүүлэх шаардлагатай эсэхийг шийдвэрлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Байгаль орчны шаардлага, замын хөдөлгөөний аюулгүй байдал, ХАБЭА, карьерын ашиглалт болон БОНМТ-ний хэрэгжилттэй холбоотой асуудалд техникийн санал өгөх,</li> <li>Нийцлийн зөрчил дутагдлыг тодорхойлох.</li> </ul>
Үе шат 4: Судалгаа хийх, шийдвэрийн төсөл боловсруулах			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Шаардлагатай үед талбайн үзлэг хийх.</li> <li>Талбайн түвшний асуудалд залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулах.</li> <li>Нөлөөлөлд өртсөн иргэдтэй зөвлөлдөх.</li> <li>Боломжит бууруулах арга хэмжээг санал болгох.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нийтийн эзэмшлийн газар, бэлчээр, зам, орц, гарц зэрэгт нөлөөлсөн асуудлаар зөвлөлдөх уулзалтад оролцох,</li> <li>Орон нутгийн оролцогч талуудтай уулзалт хийхэд дэмжлэг үзүүлэх.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Судалгаа, нягтлан шалгалтын үйл ажиллагааг зохион байгуулах.</li> <li>Залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөөг батлах.</li> <li>Шийдвэр нь төслийн БОНУАТ, ОТХТ, БОНМТ-тэй нийцэж буйг баталгаажуулах</li> <li>Санал болгож буй шийдвэр, хэрэгжүүлэх хугацааны талаар гомдол гаргагчид мэдээлэх,</li> <li>Шаардлагатай бол өндөр эрсдэлтэй тохиолдлыг ЗТЯ-нд шилжүүлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Санал болгож буй залруулах арга хэмжээ нь техникийн хувьд үндэслэлтэй эсэхийг үнэлэх.</li> <li>Байгаль орчин, аюулгүй ажиллагааны стандартуудтай нийцэж буй эсэхийг шалгах.</li> <li>Шаардлагатай бол сайжруулах санал гаргах.</li> </ul>
Үе шат 5: Хэрэгжилт ба хаалт			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Тохиролцсон хугацаанд залруулах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх.</li> <li>Гүйцэтгэлийн нотлох баримтыг бүрдүүлэх.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Шаардлагатай тохиолдолд шийдвэрийн хэрэгжилтийг баталгаажуулахад дэмжлэг үзүүлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Залруулах арга хэмжээ хэрэгжсэн эсэхийг баталгаажуулах.</li> <li>Хаалтын нөхцөл хангагдсан эсэхийг баталгаажуулах.</li> <li>Гомдол гаргагчийн сэтгэл ханамжийг баталгаажуулах.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хяналт шалгалтын үеэр хэрэгжилтийг баталгаажуулах.</li> <li>Залруулах арга хэмжээ нь техникийн шаардлага</li> </ul>

Гүйцэтгэгч	Сум/багийн удирдлагууд	НТХН	Барилгын хяналтын зөвлөх
<ul style="list-style-type: none"> <li>Талбайн түвшний бүртгэл, баримтжуулалт, нотлох баримтыг хадгалах</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Албан ёсны хаалтын мэдэгдэл гаргах.</li> <li>Төвлөрсөн мэдээллийн санд гомдлыг хаасан бүртгэл хийх.</li> </ul>	<p>хангаж буй эсэхийг шалгах.</p>
<p>Үе шат 6: Шатлал ахиулах, давж заалдах</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Баримт бичгийг гаргаж өгөх, дахин хянаж үзэх явцад хамтран ажиллах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Шаардлагатай тохиолдолд гомдол гаргагч болон төслийн байгууллагуудын хоорондын харилцааг дэмжих</li> </ul>	<p>Хэрэв санал болгосон шийдвэр хангалтгүй гэж үзвэл: 1-р шатны давж заалдах – НТХН-ийн удирдлага Management</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Тохиолдлын баримт материалыг дахин хянах;</li> <li>Судалгааны үр дүнг дахин үнэлэх;</li> <li>Ажлын 10 хоногийн дотор шийдвэр гаргах. 2-р шатны давж заалдах – ЗТЯ-ны удирдлага</li> <li>Өндөр эрсдэлтэй болон тогтолцооны шинжтэй асуудлыг хянан шийдвэрлэх;</li> <li>Төслийн түвшний эцсийн шийдвэр гаргах;</li> <li>Шаардлагатай тохиолдолд Дэлхийн банктэй зөвлөлдөх.</li> </ul> <p>Гомдол гаргагч нь аль ч үед шүүх болон бусад хөндлөнгийн гомдол шийдвэрлэх механизмыг ашиглах эрхтэй.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нийцлийн ноцтой зөрчил эсвэл өндөр эрсдэлтэй асуудалтай холбоотой шатлан шийдвэрлэх ажиллагаанд техникийн зөвлөгөө өгөх</li> </ul>
<p>Талуудын үүрэг хариуцлага</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ажил эхлэхээс өмнө талбайн түвшний ГБМ байгуулах;</li> <li>Мэргэшсэн Нийгмийн асуудал хариуцсан ажилтан томилох;</li> <li>ГБМ-ын холбоо барих мэдээллийг олон нийтэд ил тод байршуулах;</li> <li>Гомдлын бүртгэлийн дэвтэр хөтлөх;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Иргэд, олон нийттэй харилцах, мэдээлэл солилцоход дэмжлэг үзүүлэх;</li> <li>Эмзэг бүлгийн иргэдэд туслах;</li> <li>Олон нийтийн түвшний маргаан шийдвэрлэхэд дэмжлэг үзүүлэх;</li> <li>Шаардлагатай тохиолдолд талбайн үзлэгт оролцох.</li> </ul>	<p>ЗТЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Төслийн нийт хэрэгжилтийг хариуцах;</li> <li>Шатлан ирүүлсэн болон өндөр эрсдэлтэй гомдлыг хянах;</li> <li>Бодлогын түвшний залруулах арга хэмжээ авах;</li> <li>Шаардлагатай тохиолдолд Дэлхийн банкинд тайлагнах.</li> </ul> <p>НТХН</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ГБМ-ын төвлөрсөн мэдээллийн санг хөтлөх;</li> <li>Хугацааны хэрэгжилтэд хяналт тавих;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Гүйцэтгэгч ГБМ-ын журмыг мөрдөж буй эсэхэд хяналт тавих;</li> <li>Талбайн үзлэгийн үеэр залруулах арга хэмжээний хэрэгжилтийг шалгах;</li> <li>Байгаль орчин, аюулгүй ажиллагаатай холбоотой гомдолд техникийн зөвлөгөө өгөх;</li> </ul>

Гүйцэтгэгч	Сум/багийн удирдлагууд	НТХН	Барилгын хяналтын зөвлөх
<ul style="list-style-type: none"> <li>Талбайн түвшний гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх;</li> <li>Залруулах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх;</li> <li>Гомдлын сарын тайланг НТХН-д хүргүүлэх.</li> </ul>	<p>Орон нутгийн байгууллага нь гомдлыг бие даан хаах эрхгүй бөгөөд зөвхөн зохицуулалт, дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Судалгаа, шийдвэрлэх үйл явцыг зохион байгуулах;</li> <li>Нууцлалын хамгаалалтыг хангах;</li> <li>Гүйцэтгэгчийн гүйцэтгэлийг үнэлэх;</li> <li>Гомдлын хандлага, давтамжид дүн шинжилгээ хийж, дасан зохицох удирдлагын зарчмын дагуу залруулах болон урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ боловсруулах, хэрэгжүүлэх;</li> <li>ГБМ-ын Улирлын тайлан боловсруулах;</li> <li>Гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлтүүдийг хянах (жишээлбэл, гомдлын 80%-ийг 20 хоногийн дотор шийдвэрлэх гэх мэт);</li> <li>Гүйцэтгэгчийн талбайн ажил эхлүүлэхээс өмнө ГБМ бүрэн ажиллагаанд орсон байхыг баталгаажуулах.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Илэрсэн үл нийцлийг НТХН-д мэдээлэх.</li> </ul>
<b>БМХ/БД-тай холбоотой талуудын үүрэг хариуцлага</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Нууцлалтай мэдээлэл, шилжүүлгийг хүлээн авах;</li> <li>Хохирогчийн зөвшөөрлийг баталгаажуулах;</li> <li>Мэргэжлийн үйлчилгээний байгууллагад шилжүүлэх;</li> <li>Нэрээ нууцалсан бүртгэл хөтлөх;</li> <li>Өшөө авалт, дарамт шахалт үүсэхээс сэргийлэх.</li> <li>БМХ/БД чиглэлийн үйлчилгээний мэргэжлийн байгууллагуудын лавлах жагсаалтыг жилд дор хаяж нэг удаа шинэчлэх</li> </ul>	

## 6.2 Гомдлын төрлөөр хүлээх үүрэг, хариуцлага

НТХН нь ГБМ-ын ерөнхий зохицуулалтыг хариуцах боловч гомдлыг шийдвэрлэх үндсэн хариуцлага нь тухайн гомдлын төрлөөс хамааран өөр өөр байна. Үүнийг доорх хүснэгтэд нэгтгэн харуулав.

Гомдлын төрөл	Хариуцагч тал	Дэмжлэг үзүүлэх байгууллага
Байгаль орчин, замын хөдөлгөөн, тоосжилт, дуу чимээ	Гүйцэтгэгч	Хяналтын зөвлөх, НТХН
Карьер, бэлчээр ашиглах боломж	Гүйцэтгэгч (талбай дээр) болон НТХН-ийн хяналт	Сумын захиргаа
Нийгмийн нөлөөлөл, эмзэг бүлэг	НТХН	Гүйцэтгэгч, орон нутгийн захиргаа
Хөдөлмөрийн асуудал (Ажилчдын ГБМ)	Гүйцэтгэгч	НТХН-ийн хяналт
Мэдээллийн ил тод байдал / ОТХТ	НТХН	ЗТЯ
Ноцтой аюулгүй ажиллагааны осол, зөрчил	Гүйцэтгэгч	

## 7. АЖИЛЧДЫН ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ МЕХАНИЗМ

Байгаль орчин, нийгмийн стандарт 2 (ESS2) болон Төслийн Хөдөлмөрийн менежментийн журам (ХМЖ)-ын шаардлагын дагуу Гүйцэтгэгч бүр төслийн нийт ажилтнуудад зориулсан тусгайлсан Ажилчдын гомдол шийдвэрлэх механизмыг байгуулж, хэрэгжүүлэн ажиллуулна.

Ажилчдын ГБМ нь холбогдох тохиолдолд шууд ажилтан, гэрээт ажилтан, туслан гүйцэтгэгчийн ажилтан болон үндсэн ханган нийлүүлэгчийн ажилтнуудад хамаарна. Энэхүү механизм нь хөдөлмөр эрхлэлтийн нөхцөл, цалин хөлс, ажлын цаг, хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуй, ажилчдын кемпийн нөхцөл, ялгаварлан гадуурхалт, ажлын байрны дарамт шахалт болон төслийн үйл ажиллагаанаас үүдэлтэй хөдөлмөрийн харилцаатай холбоотой бусад асуудлаарх гомдлыг хамарна.

Гүйцэтгэгч бүр дараах үүргийг хэрэгжүүлнэ:

- Ажилчдыг талбайд ажиллуулахаас өмнө Ажилчдын ГБМ-ыг байгуулсан байх;
- Ажилчдын ГБМ хариуцсан ажилтныг томилох;
- Гомдол гаргах хүртээмжтэй, нууцлалыг хангасан сувгуудыг (нэрээ нууцлан гаргах боломжтой хамт) бүрдүүлэх;

- Гомдлыг ажлын хоёр (2) өдрийн дотор хүлээн авснаа мэдэгдэх;
- Боломжтой тохиолдолд гомдлыг ажлын арван тав (15) өдрийн дотор шийдвэрлэх;
- Гомдол гаргасантай холбоотой аливаа дарамт, ялгаварлан гадуурхалт, өшөө авалтаас хамгаалах;
- Ажилчдын ГБМ-ийн тусдаа бүртгэл хөтлөх; болон
- НТХН-д ажилтны хувийн мэдээллийг агуулалгүйгээр гомдлын нэгтгэсэн тайланг тогтмол хүргүүлэх.

Гүйцэтгэгчийн түвшинд шийдвэрлэх боломжгүй гомдлыг хяналт тавих болон цаашдын арга хэмжээ авах зорилгоор НТХН-д шилжүүлж болно. Ажилтнууд нь хөдөлмөрийн маргаан шийдвэрлэх үндэсний тогтолцоонд хүссэн үедээ хандах эрхтэй байна.

Ажилтантай холбоотой БМХ/БД болон ЖСХ-ийн талаарх гомдлыг энэхүү ГБМ-ын 8 дугаар бүлэг болон ХМЖ-д заасан нууцлалтай шилжүүлэх, холбон зуучлах журмын дагуу шийдвэрлэнэ.

Ажилчдын ГБМ-тэй холбоотой нарийвчилсан журам, маягт загвар болон тайлагналын шаардлагыг ХМЖ-д тусгасан болно.

## **8. ЖСХ/ БМХ/БД-ЫН ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭЛТ**

ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой гомдлууд нь хохирогч төвтэй, нууцлал хангасан, ёс зүйн өндөр шаардлагатай хариу арга хэмжээ шаарддаг. Эдгээр тохиолдлыг Дэлхийн Банкны БОНХ, Хөрөнгө оруулалтын төслийн санхүүжилт дэх БМХ/БД асуудлыг шийдвэрлэх Сайн туршлагын зөвлөмж, мөн Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу шийдвэрлэнэ.

БМХ/БД-тэй холбоотой тохиолдлуудыг 5 дугаар бүлэгт заасан стандарт гомдол шалган шийдвэрлэх процессоор шийдвэрлэхгүй. Эдгээрийг зөвхөн доор тодорхойлсон нууцлалтай шилжүүлэх сувгаар зохицуулна.

### **8.1 Зарчмууд**

БМХ/БД-тай холбоотой бүх гомдлыг дараах зарчмын дагуу шийдвэрлэнэ:

- Хохирогчийн аюулгүй байдал, нэр төрийг нэн тэргүүнд тавих – Хохирогчийн бие махбодын болон сэтгэл зүйн аюулгүй байдал нь бусад бүх асуудлаас дээгүүрт тавигдана.
- Нууцлал ба хувийн мэдээллийн хамгаалалт – Мэдээллийг зөвхөн зайлшгүй мэдэх шаардлагатай хүрээнд хуваалцаж, хязгаарлагдмал хандалттай бүртгэлд хадгална.

- Мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрөл – Монгол Улсын хуульд заасан заавал мэдээлэх үүрэгтэй тохиолдлоос (жишээлбэл, насанд хүрээгүй хүүхэд оролцсон хэрэг) бусад үед хохирогчийн сайн дурын, мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрөлгүйгээр аливаа шилжүүлэг, мэдээлэл дамжуулалт хийгдэхгүй.
- Өшөө авалт, ялгаварлан гадуурхалтаас хамгаалах – Хохирогчийн болон мэдээлэгчийг аливаа дарамт, ялгаварлан гадуурхалт, сөрөг үр дагавраас хамгаална.
- Хор хохирол учруулахгүй байх зарчим – Төслийн ажилтнууд нь хохирогчийг дахин эрсдэлд оруулж болзошгүй аливаа үйлдлээс зайлсхийх үүрэгтэй.
- Дотоод шалгалт, эвлэрүүлэн зуучлал хийхгүй байх – Төслийн ажилтнууд БМХ/БД-ын гомдлыг баталгаажуулах, шалгах, зуучлах, шийдвэрлэх аливаа ажиллагаа явуулахгүй.

Мөрдөн шалгах болон ял шийтгэл оногдуулах ажиллагаа нь зөвхөн эрх бүхий үндэсний байгууллагын бүрэн эрхэд хамаарна.

## **8.2 Мэдээлэл хүлээн авах сувгууд**

ЖСХ / БМХ / БД-тай холбоотой гомдлыг дараах сувгуудаар хүлээн авна:

- Гүйцэтгэгчийн нийгмийн асуудал хариуцсан ажилтан эсвэл ЖСХ/БМХ/БД хариуцсан тусгай холбогдох ажилтан;
- НТХН-ийн нийгмийн мэргэжилтэн эсвэл ЖСХ/БМХ/БД хариуцсан холбогдох ажилтан;
- Тусгайлан бий болгосон нууцлалтай утасны дугаар эсвэл цахим шуудан (байгуулагдсан тохиолдолд);
- Сум, багийн засаг захиргааны байгууллага (эдгээр нь гомдлыг шууд НТХН-д шилжүүлнэ);
- Үндэсний тусламж, үйлчилгээний лавлах шугамууд (жишээлбэл 107, 102, 108).

Хэрэв ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой гомдол ердийн ГБМ-ээр дамжин ирсэн тохиолдолд:

1. Ердийн гомдол шийдвэрлэх процессоос нэн даруй тусгаарлана;
2. Нууцлалтай ЖСХ/БМХ/БД-ын тусгай сувгаар шилжүүлнэ;
3. Гүйцэтгэгч эсвэл ГБМ-ийн ерөнхий ажилтнуудын дунд тараахгүй;
4. Зөвхөн нэр, хувийн мэдээлэл агуулаагүй хэлбэрээр мониторингийн зорилгоор бүртгэнэ.

Нэгдсэн ГБМ-ийн мэдээллийн санд зөвхөн хувь хүн танигдах боломжгүй, нэгтгэсэн хяналтын мэдээллийг оруулна.

### **8.3 Талуудын үүрэг, хариуцлага**

**Гүйцэтгэгч бүр дараах үүргийг хүлээнэ:**

- Бүх ажилтнууд ЖСХ/БМХ/БД-ыг хатуу хориглосон Ажлын байрны ёс зүйн дүрэмд гарын үсэг зурж, мөрдөж ажиллах;
- Ажилтны зан төлөв, ЖСХ/БМХ/БД-аас урьдчилан сэргийлэх, мэдээлэх үүргийн талаар заавал сургалт болон тогтмол давтан сургалт зохион байгуулах;
- ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой гомдол хүлээн авах тусгай сургалттай холбогдох ажилтныг томилох;
- ЖСХ/БМХ/БД-ын аливаа сэжиг, мэдэгдлийг НТХН-ийн ЖСХ/БМХ/БД хариуцсан холбогдох ажилтанд нэн даруй, нууцлалтайгаар шилжүүлэх;
- ЖСХ/БМХ/БД-ын тохиолдолд дотоод шалгалт, эвлэрүүлэн зуучлал хийхгүй байх;
- Урьдчилан сэргийлэх болон залруулах арга хэмжээг хэрэгжүүлэхэд НТХН-тэй хамтран ажиллах;
- Гомдол гаргагч болон гэрчүүдийг аливаа өшөө авалт, дарамтаас хамгаалах.

Энэхүү шаардлагыг биелүүлээгүй тохиолдолд Төслийн БОНУАТ болон гэрээний заалтын дагуу гэрээний хариуцлага тооцох үндэслэл болно.

**НТХН дараах ЖСХ/БМХ/БД хариуцсан холбогдох ажилтныг томилно.**

- Гүйцэтгэгч, орон нутгийн захиргаа болон бусад эх үүсвэрээс ирсэн нууцлаг шилжүүлгийг хүлээн авах;
- Шилжүүлэг хийхээс өмнө мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрлийг хангах;
- Хохирогч этгээдэд боломжит дэмжлэгийн үйлчилгээ болон эрх зүйн сонголтуудын талаар мэдээлэл өгөх;
- Монгол Улсын хууль тогтоомжийн дагуу холбогдох мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагад шилжүүлэх;
- Нэр, хувийн мэдээлэл агуулаагүй, хязгаарлагдмал хандалттай бүртгэл хөтлөх;
- Өшөө авалтаас хамгаалах арга хэмжээний хэрэгжилтэд хяналт тавих;
- Урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ шаардах системийн эрсдэл, давтагдах хэв шинжийг тодорхойлох;
- Байгаль орчин, нийгмийн мониторингийн тайланд нэгтгэсэн, хувь хүн танигдахгүй мэдээлэл тайлагнах.

НТХН нь ЖСХ/БМХ/БД-ын шилжүүлэх үйлчилгээний лавлах жагсаалтыг жилд дор хаяж нэг удаа шинэчилж, төслийн аймаг бүр дэх орон нутгийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын баталгаажуулалтыг хийнэ.

#### **8.4 Мэргэжлийн байгууллагад шилжүүлэх**

Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль (2016), Монгол Улсын Эрүүгийн хууль, Хүүхэд хамгааллын тухай хууль (2016), Жендэрийн эрх тэгш байдлыг хангах тухай хууль (2011) болон бусад холбогдох үндэсний хууль тогтоомжийн дагуу ЖСХ/БМХ/(БД-тай холбоотой гомдлыг хохирогч этгээдийн мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрлийн үндсэн дээр эрх бүхий мэргэжлийн байгууллага болон холбогдох эрх бүхий байгууллагад шилжүүлнэ.

Төсөл нь Монгол Улсын хуульд заасан хууль ёсны хамгаалалт, мэдээлэх, эсхүл шүүх эрх мэдлийн тогтолцоог орлохгүй бөгөөд тэдгээрт хөндлөнгөөс оролцохгүй.

##### *8.4.1 Шилжүүлэх үйл явц*

ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой гомдол хүлээн авсан тохиолдолд:

- НТХН-ийн ЖСХ/БМХ/БД хариуцсан ажилтан нь хохирогчид боломжит дэмжлэгийн үйлчилгээ болон мэдээлэх сонголтуудын талаар мэдээлнэ.
- Монгол Улсын хуульд заасан заавал мэдээлэх үүрэгтэй тохиолдлоос (жишээлбэл, хүүхэд хамгааллын хэрэг) бусад үед зөвхөн мэдээлэлд суурилсан зөвшөөрлийн үндсэн дээр шилжүүлэг хийнэ.
- Төсөл нь ЖСХ/БМХ/БД-ын тохиолдолд дотоод шалгалт болон эвлэрүүлэн зуучлал хийхгүй.
- Яаралтай аюулгүй байдлын эрсдэлийн үед зохих яаралтай тусламжийн байгууллагад хандана.

Хохирогчийн зөвшөөрлөөр дараах байгууллагад шилжүүлэг хийж болно:

- Хүчирхийлэлтэй тэмцэх үндэсний төв (ХТҮТ / NCAV) – хохирогчийн дэмжлэг, хамгаалах байр, тусгай үйлчилгээ.
- Гэр бүлийн хүчирхийллийн лавлах утас (107) – үндэсний яаралтай тусламжийн шугам,
- Цагдаагийн байгууллага (102) – яаралтай тусламж, эрүүгийн мөрдөн шалгах байгууллага,
- Хүүхдийн тусламжийн утас (108) – хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ (насанд хүрээгүй хүүхэд оролцсон тохиолдолд заавал мэдээлэх),
- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв – сэтгэл зүйн болон сэтгэцийн тусламж үйлчилгээ,

- Монголын Хууль зүйн туслалцааны төв – эрх бүхий иргэдэд үнэ төлбөргүй эрх зүйн тусламж.

Шаардлагатай тохиолдолд мөн дараах байгууллагуудыг хамруулна:

- Нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүд (байгаа тохиолдолд);
- Аймаг/дүүргийн нийгмийн халамж, гэр бүл хөгжлийн хэлтэс;
- Холбогдох аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй магадлан итгэмжлэгдсэн иргэний нийгмийн байгууллагууд.

#### **8.4.2 Шилжүүлэх лавлах жагсаалтын хөтлөлт**

НТХН нь ЖСХ/БМХ/БД-ын үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагын үндэсний болон аймаг/орон нутгийн түвшний нэгдсэн лавлах жагсаалтыг тогтмол шинэчилж, хадгална.

Орон нутгийн мэдээллийн үнэн зөв байдлыг хангах зорилгоор:

- Гүйцэтгэгч бүр хөдөлгөөний эхлэхээс өмнө төслийн бүс нутаг дахь орон нутгийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудыг тодорхойлж, баталгаажуулна.
- Гүйцэтгэгчийн ЖСХ/БМХ/БД хариуцсан ажилтан нь орон нутгийн үйлчилгээ үзүүлэгчдийн бэлэн байдал, холбоо барих мэдээллийг дор хаяж улиралд нэг удаа хянаж баталгаажуулна.
- Шинэчилсэн орон нутгийн лавлах мэдээллийг НТХН-д нэгтгүүлэхээр хүргүүлнэ.
- НТХН нь үндсэн лавлах жагсаалтыг хөтөлж, холбогдох хариуцсан ажилтнуудад хүртээмжтэй байлгана.

#### **8.5 Нууцлал ба мэдээллийн хамгаалалт**

ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой бүх гомдлыг Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу хатуу нууцлалтай, хохирогч төвтэй зарчмаар шийдвэрлэнэ. Дараах хамгаалалтын шаардлагууд мөрдөгдөнө. Үүнд:

- Ерөнхий ГБМ-ийн мэдээллийн санд хувийн таних боломжтой мэдээлэл (нэр, хаяг, утасны дугаар, ажил олгогч болон бусад танигдах мэдээлэл)-ийг оруулахгүй.
- ЖСХ/БМХ/БД-ын тохиолдлыг НТХН-ийн тусгайлан томилогдсон холбогдох ажилтан хариуцсан хязгаарлагдмал хандалттай бүртгэлд хадгална.
- Мэдээлэлд хандах эрх нь зөвхөн албан ёсны шаардлагатай, эрх бүхий этгээдүүдээр хязгаарлагдана.

- Бүх бүртгэлийг нэр, хувийн мэдээлэл агуулаагүй байдлаар цахим болон цаасан хэлбэрээр аюулгүй хадгална.
- Хохирогчийн зөвшөөрөлгүйгээр Гүйцэтгэгч, Хяналтын зөвлөх эсвэл гуравдагч этгээдтэй мэдээлэл хуваалцахгүй бөгөөд зөвхөн шилжүүлэг хийх зорилгоор, мөн зөвшөөрлийн үндсэн дээр хуваалцана.
- Монгол Улсын хуульд заасан заавал мэдээлэх үүрэгтэй тохиолдлоос (жишээлбэл насанд хүрээгүй хүүхэд оролцсон эсвэл шууд аюулын эрсдэлтэй нөхцөл) бусад үед хохирогчийн зөвшөөрөлгүйгээр мэдээлэл задруулахыг хориглоно.

Төсөл нь ЖСХ/БМХ/БД-ын гомдолд дотоод шалгалт хийхгүй бөгөөд мөрдөн шалгах, яллах ажиллагаа нь зөвхөн эрх бүхий үндэсний байгууллагын бүрэн эрхэд хамаарна.

### **8.6 Хяналт ба тайлагнал**

ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой гомдлыг ердийн гомдлоос тусад нь хянаж, зөвхөн нэгтгэсэн болон нэргүй хэлбэрээр тайлагнана. Байгаль орчин, нийгмийн улирлын хяналт-шинжилгээний тайланг ЗТЯ болон Дэлхийн Банканд хүргүүлэхдээ дараах мэдээллийг агуулна:

- Тайлант хугацаанд хүлээн авсан ЖСХ/БМХ/БД-ын нийт гомдлын тоо,
- Эрх бүхий үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагад шилжүүлсэн тохиолдлын тоо,
- Шилжүүлэх журам болон хохирогч төвтэй арга барил мөрдөгдсөн эсэх баталгаа,
- Нууцлалын хамгаалалт хангагдсан эсэх баталгаа.

Нийтэд тайлагнах тайланд хувийн мэдээлэл, кейсийн дэлгэрэнгүй нөхцөл байдал, эсвэл хохирогчийг таних боломжтой байршлын мэдээлэл огт тусгагдахгүй.

Дотоод тайлагнал нь системийн эрсдэл, давтагдах хэв шинжийг илрүүлж, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэхэд чиглэнэ. Үүнд гүйцэтгэгчийн шаардлагын хэрэгжилтийн үнэлгээ болон Ёс зүйн дүрмийн мөрдөлтийг хянан шалгах ажиллагаа багтана.

### **8.7 Өшөө авалт, дарамтаас хамгаалах**

ЖСХ/БМХ/БД-тай холбоотой асуудлыг сайн санааны үндсэн дээр мэдээлсэн, гомдол шийдвэрлэх ажиллагаанд оролцсон эсвэл хохирогчид дэмжлэг үзүүлсэн аливаа этгээдийн эсрэг өшөө авалт хийхийг хатуу хориглоно.

Энэхүү хориг нь дараах бүх талуудад хамаарна:

- Төслийн ажилтнууд,
- Гүйцэтгэгч болон туслан гүйцэтгэгчид,
- Хяналтын зөвлөхүүд,
- Төслийн хэрэгжилтэд оролцож буй орон нутгийн захиргааны байгууллагууд.

Өшөө авалтын хэлбэрүүдэд дараах зүйлс багтаж болох боловч үүгээр хязгаарлагдахгүй:

- Ажлаас халах эсвэл гэрээг цуцлах,
- Албан тушаал бууруулах эсвэл цалин бууруулах,
- Айлган сүрдүүлэх, заналхийлэх эсвэл дарамтлах,
- Нийгэм болон мэргэжлийн хүрээнээс тусгаарлах,
- Үйлчилгээ, эрх, эсвэл боломжид хандах эрхийг хязгаарлах.

Өшөө авалттай холбоотой аливаа гомдлыг ноцтой зөрчилд тооцож, НТХН шууд хянан шалгана. Батлагдсан тохиолдолд дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлж болно. Үүнд:

- Монгол Улсын Хөдөлмөрийн тухай хууль (2021)-ийн дагуу сахилгын арга хэмжээ авах,
- Гүйцэтгэгчийн гэрээний дагуу гэрээний хариуцлага тооцох,
- Эрүүгийн шинжтэй байж болзошгүй тохиолдолд эрх бүхий байгууллагад шилжүүлэх.

Төсөл нь ЖСХ/БМХ/БД-ын талаар мэдээлэл өгөх нь ажил эрхлэлт, үйлчилгээ авах эрх, нөхөн олговор эсвэл эрх зүйн хамгаалалтад сөргөөр нөлөөлөхгүй гэдгийг баталгаажуулна.

## **9. ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭ, ТАЙЛАГНАЛ БА МЭДЭЭЛЛИЙН ИЛ ТОД БАЙДАЛ**

### **9.1 ГБМ-ийн мэдээллийн сангийн удирдлага**

НТХН нь төслийн хүрээнд эрх бүхий сувгуудаар (Гүйцэтгэгч, Сум/Багийн захиргаа, НТХН болон 11-11 зэрэг үндэсний платформ) хүлээн авсан бүх гомдлыг хамарсан төвлөрсөн, хамгаалалттай ГБМ-ийн мэдээллийн санг хөтөлнө.

Мэдээллийн сан нь дараах шаардлагыг хангана. Үүнд:

- Гомдол бүрт өвөрмөц таних дугаар (боломжтой бол автомат) олгох;
- Ангилал, эх үүсвэр, байршил, хариуцагч байгууллага болон явцын төлөвийг бүртгэх;

- Тогтоосон хугацааны хэрэгжилтийг хянах;
- Шалгалтын дүн, авсан залруулах арга хэмжээ болон хаагдсан эсэхийг бүртгэх;
- Үндсэн шалтгаан болон урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг баримтжуулах;
- ЖСХ/БМХ/БД зэрэг эмзэг тохиолдлыг нэргүй, хязгаарлагдмал хандалттай хэлбэрээр тусад нь хадгалах;
- Байршил, багц/коридор, асуудлын төрөл болон оролцогч талуудаар нэгтгэн дүн шинжилгээ хийх боломж олгох.

Мэдээллийн санд хандах эрх нь зөвхөн НТХН-ийн эрх бүхий ажилтнуудаар хязгаарлагдана. ЖСХ/БМХ/БД-ын мэдээллийг тусад нь, нэргүй хэлбэрээр хадгалж, хязгаарлагдмал хандалттай байна.

Бүртгэлийг төслийн хэрэгжилтийн хугацаанд болон төсөл дууссаны дараах үндэсний болон Дэлхийн Банкны шаардлагад нийцсэн хугацаанд хадгална.

## 9.2 Гүйцэтгэлийн хяналт

НТХН нь ГБМ-ийн гүйцэтгэлийг тогтмол хянаж, дараах үзүүлэлтүүдийг шинжилнэ. Үүнд:

- Хүлээн авсан гомдлын тоо, төрөл, эх үүсвэр;
- Байршил (багц/коридор)-аар ангилсан тархалт;
- Гомдлын төлөв (нээлттэй, хянагдаж буй, шийдвэрлэсэн, шатлан дамжуулсан);
- Шийдвэрлэх дундаж хугацаа;
- Тогтоосон хугацаанд шийдвэрлэсэн гомдлын хувь;
- Гомдол гаргагчийн сэтгэл ханамжийн түвшин (баталгаажсан тохиолдолд);
- Давтагдсан асуудал болон системийн шинжтэй хэв маяг;
- Гүйцэтгэгчийн хариу үйлдэл, нийцлийн түвшин;
- Хөдөлмөрийн нөхцөлтэй холбоотой гомдлын хандлага (Ажилчдын ГБМ-ээр дамжсан, нэргүй нэгтгэсэн мэдээлэл);
- Ажилчдын ГБМ-ийн нэгтгэсэн тайлангаар хөдөлмөрийн эрсдэл, чиг хандлагыг үе үе хянах.

Дараах гүйцэтгэлийн стандартуудыг мөрдөнө:

- Гомдлыг хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор бүртгэх;
- Ажлын 2 өдрийн дотор хүлээн авснаа мэдэгдэх;
- Гомдлын 80%-ийг ажлын 20 өдрийн дотор шийдвэрлэх;
- Дундаж шийдвэрлэх хугацаа 20 ажлын өдрөөс хэтрэхгүй байх;
- Санал хүсэлт авсан тохиолдолд 70%-иас доошгүй сэтгэл ханамжийн түвшин.

Хэрэв дээрх үзүүлэлтүүд хоёр улирал дараалан хангагдахгүй бол НТХН нь залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө шаардаж, ЗТЯ-ны удирдлагад шатлан мэдээлнэ.

### **9.3 Гомдлын дүн шинжилгээ, дасан зохицох удирдлага ба сургамж**

ГБМ нь зөвхөн гомдлыг шийдвэрлэхээс гадна төслийн хэрэгжилтийг сайжруулах, системийн эрсдэлийг тодорхойлох чухал удирдлагын хэрэгсэл байна. НТХН нь гомдлын мэдээлэлд тогтмол дүн шинжилгээ хийж дараах асуудлыг тодорхойлно. Үүнд:

- Барилгын үйл ажиллагаатай холбоотой давтагдсан асуудал;
- Илүү бууруулах арга хэмжээ шаардлагатай байгаль орчин, нийгмийн нөлөөлөл;
- Гүйцэтгэгчийн нийцэл, талбайн менежментийн сул тал;
- Төсөл болон орон нутгийн иргэдийн хоорондын харилцааны мэдээллийн зөрүү;
- Гомдол давтамж өндөртэй газар зүйн “халуун цэгүүд”.

Энэхүү дүн шинжилгээг сар болон улирлын давтамжтайгаар хийж, төслийн удирдлага болон хяналтын хурлаар хэлэлцэнэ. Давтагдсан эсвэл системийн шинжтэй асуудал илэрсэн тохиолдолд НТХН нь дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлж болно. Үүнд:

- Байгаль орчин, нийгмийн бууруулах арга хэмжээг төслийн БОНМТ эсвэл Гүйцэтгэгчийн БОНМТ-ний хүрээнд сайжруулах;
- Барилгын арга ажиллагааг өөрчлөх (тоосжилт бууруулах, хөдөлгөөний зохицуулалт, ажлын цаг гэх мэт);
- Орон нутгийн иргэдтэй харилцах харилцааг сайжруулах;
- Гүйцэтгэгчийн хяналт, нийцлийн хяналтыг чангатгах;
- Оролцогч талуудын оролцооны арга барилыг шинэчлэх.

Гомдлын удирдлагаас гарсан сургамжийг баримтжуулж, төслийн хэрэгжилт болон байгаль орчин, нийгмийн менежментийн үйл ажиллагаанд тусгана.

### **9.4 Тайлагнал**

ГБМ-ийн гүйцэтгэлийг дараах тайлангуудад нэгтгэн тусгана. Үүнд:

- Сарын дотоод тайлан (НТХН-ийн удирдлагад);
- Байгаль орчин, нийгмийн улирлын хяналт-шинжилгээний тайлан;
- Дэлхийн Банканд хүргүүлэх хагас жил болон жилийн тайлан.

Тайлан нь зөвхөн нэгтгэсэн мэдээлэл агуулж, хувь хүнийг таних боломжтой эсвэл нууц мэдээллийг ил гаргахгүй. ЖСХ/БМХ/БД-ын гомдлыг зөвхөн нэргүй, нэгтгэсэн байдлаар тайлагнаж, тоо болон зохих үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагад шилжүүлсэн эсэхийг л тусгана.

### **9.5 Олон нийтэд мэдээлэх**

ГБМ-ийн талаарх мэдээллийг төслийн бүх хугацаанд хүртээмжтэй, соёлын онцлогт нийцсэн, ойлгомжтой хэлбэрээр олон нийтэд ил тод мэдээлнэ.

Мэдээлэл түгээх сувгууд:

- ЗТЯ болон НТХН-ийн вэбсайт;
- Сум, багийн зарын самбар;
- Барилгын талбайн мэдээллийн самбар;
- Олон нийтийн уулзалт;
- Хэвлэмэл тараах материал;
- Олон нийтийн сүлжээ.

Олон нийтэд мэдээлэхэд дараах зүйлс багтана:

- ГБМ-ийн журам;
- Гомдол гаргах сувгууд;
- Холбоо барих мэдээлэл;
- Хугацааны шаардлага;
- Өшөө авалтаас хамгаалах бодлого.

Шаардлагатай тохиолдолд төсөл нь олон нийтэд нийтлэг гарч буй гомдол болон авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг тогтмол мэдээлж, иргэдийн оролцоо төслийн сайжруулалтад хэрхэн нөлөөлж байгааг харуулж болно.

Хувийн мэдээлэл болон нууц кейсийн мэдээллийг олон нийтэд хэзээ ч ил тод болгохгүй

## **10. ДАВЖ ЗААЛДАХ БОЛОН БУСАД МЕХАНИЗМУУД**

Төслийн ГБМ нь гомдлыг шийдвэрлэх дотоод, зохион байгуулалттай механизм боловч ГБМ-ийг ашиглах нь сайн дурын шинжтэй бөгөөд үндэсний болон олон улсын хүрээнд боломжтой бусад эрх зүйн болон эрх хамгааллын арга замыг орлохгүй, хязгаарлахгүй. Гомдол гаргагч нь ГБМ-ийн аль ч шатанд гадаад механизмд хандах эрхтэй.

### **10.1 Дотоод давж заалдах ажиллагаа**

Гомдол гаргагч гүйцэтгэгчийн түвшинд гаргасан шийдвэрт сэтгэл хангалуун бус тохиолдолд гомдлыг дараах түвшинд шатлан шийдвэрлүүлж болно. Үүнд:

1. НТХН-ийн удирдлага (төслийн түвшний хяналт, дахин хянан хэлэлцэх);
2. ЗТЯ-ны дээд удирдлага (төслийн түвшний эцсийн шийдвэр).

Дотоод шатны давж заалдах хүсэлтийг шат ахиснаас хойш ажлын 10 (арав) хоногийн дотор хянан шийдвэрлэнэ.

### **10.2 Гадаад механизм**

Гомдол гаргагч нь дараах байгууллагад хандах боломжтой:

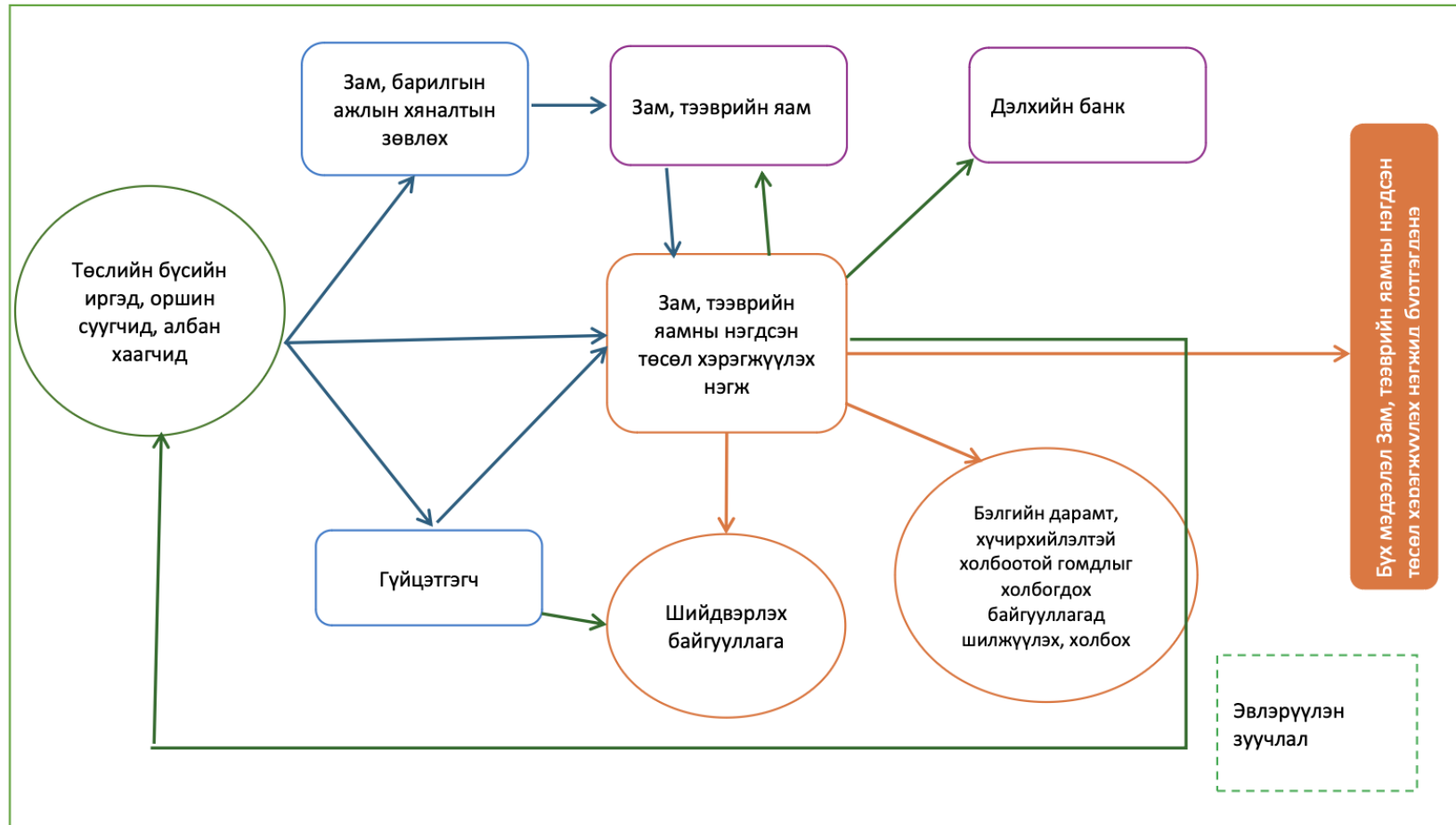
- Монгол Улсын холбогдох төрийн байгууллагууд болон шүүх;
- Монгол Улсын Хүний эрхийн Үндэсний Комисс;
- Хөдөлмөрийн маргаан шийдвэрлэх механизм (ажилтнуудын хувьд);
- Дэлхийн Банкны ГШҮ
- Дэлхийн Банкны Хяналтын хороо (холбогдох тохиолдолд).

Дэлхийн Банкны ГШҮ-д хэрхэн хандах талаарх мэдээллийг төслийн вэбсайт болон ГБМ-ийн мэдээллийн материалуудад олон нийтэд нээлттэй байршуулна.

### **10.3 Өшөө авалтаас хамгаалах**

Гадаад гомдол шийдвэрлэх механизмд хандах нь өшөө авалт, ялгаварлан гадуурхалт, эсхүл аливаа эрхийн хязгаарлалт үүсгэх үндэслэл болохгүй. Төсөл нь гомдлыг хамгийн эрт шатанд шийдвэрлэхийг зорихын зэрэгцээ гомдол гаргагчийн бусад эрх зүйн арга замыг сонгох эрхийг бүрэн хүндэтгэнэ.

## ХАВСРАЛТ 1. ГБМ-ЫН ХЯЛБАРШУУЛСАН СХЕМ



## ХАВСРАЛТ 2. ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ МАЯГТ

### A. ҮНДСЭН МЭДЭЭЛЭЛ

Үзүүлэлт	Мэдээлэл
Байршил (аймаг/сум/баг, багц, км):	
Хүлээн авсан огноо, цаг:	
Хүлээн авсан ажилтан: (Нэр, байгууллага)	
Хүлээн авсан суваг:	<input type="checkbox"/> Сум/орон нутгийн захиргаа <input type="checkbox"/> И-мэйл <input type="checkbox"/> утас <input type="checkbox"/> Facebook групп <input type="checkbox"/> биечлэн <input type="checkbox"/> орон нутгийн байгууллагад биечлэн хандсан <input type="checkbox"/> бусад: _____

### B. ХАНДАЛТЫН ТӨРӨЛ

- Гомдол / Санал хүсэлт
- Мэдээлэл авах хүсэлт
- Санал / Зөвлөмж

### C. ГОМДОЛ ГАРГАГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ (Нэрээ нууцалсан бол бөглөх шаардлагагүй)

Үзүүлэлт	Мэдээлэл
Нэр:	
Хүйс (заавал биш):	<input type="checkbox"/> Эрэгтэй <input type="checkbox"/> Эмэгтэй <input type="checkbox"/> Бусад <input type="checkbox"/> Хариулахгүй
Оролцогч талын ангилал:	<input type="checkbox"/> Орон нутгийн иргэн <input type="checkbox"/> Бизнес эрхлэгч <input type="checkbox"/> Сонирхогч тал <input type="checkbox"/> Зам ашиглагч <input type="checkbox"/> ТББ/ИНБ <input type="checkbox"/> Ажилтан <input type="checkbox"/> Бусад: _____
Эмзэг байдлын мэдээлэл (хэрэв байгаа бол)	<input type="checkbox"/> Ахмад настан <input type="checkbox"/> Өрх толгойлсон иргэн <input type="checkbox"/> Хөгжлийн бэрхшээлтэй <input type="checkbox"/> Бага орлоготой <input type="checkbox"/> Бусад: _____
Хариу авахыг хүссэн:	<input type="checkbox"/> Утас

	<input type="checkbox"/> Мессеж (SMS) <input type="checkbox"/> И-мэйл <input type="checkbox"/> Албан бичиг <input type="checkbox"/> Биечлэн
Хаяг, утасны дугаар	

#### D. АСУУДЛЫН ТОДОРХОЙЛОЛТ

(Юу болсон бэ? Хаана болсон бэ? Хэзээ болсон бэ? Хэнд нөлөөлсөн бэ?)

---



---



---



---

#### E. ЯАРАЛТАЙ БАЙДЛЫН ЗЭРЭГ (Нэгийг сонгоно уу)

- Энгийн (аюулгүй ажиллагааны эрсдэлгүй)
- Яаралтай (аюулгүй байдал, нэвтрэх боломжтой холбоотой асуудал)
- Эмзэг / Нууцлал шаардсан (БМХ/БД эсхүл ноцтой хохирол учруулсан байж болзошгүй)

#### F. ЭМЗЭГ БАЙДЛЫН УРЬДЧИЛСАН ҮНЭЛГЭЭ (Зөвхөн ГБМ-ийн хариуцсан ажилтан бөглөнө)

Энэхүү гомдол дараах асуудлын аль нэгтэй холбоотой юу?

- Бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл, бэлгийн дарамт (БМХ/БД)
- Хүүхэд хамгааллын асуудал
- Ноцтой гэмтэл эсвэл нас баралт
- Хөдөлмөр эрхлэлтийн асуудал (ажилтантай холбоотой)

Тайлбар: Хэрэв БМХ/БД-тэй холбоотой байх магадлалтай бол:

- Мөрдөн шалгах ажиллагаа явуулахгүй;
- НТХН-ийн БМХ/БД асуудал хариуцсан ажилтанд нэн даруй шилжүүлэх;
- Гомдол гаргагчийг таних боломжтой мэдээллийг бүртгэхгүй.

#### G. ШИЛЖҮҮЛСЭН МЭДЭЭЛЭЛ (Зөвхөн албан хэрэгцээнд)

Үзүүлэлт	Мэдээлэл
НТХН-д шилжүүлсэн огноо	
Шилжүүлсэн ажилтан	
Талбай дээр авсан түр арга хэмжээ (хэрэв байгаа бол)	

#### ГАРЫН ҮСЭГ

ГБМ-ийн хариуцсан ажилтны нэр, гарын үсэг: \_\_\_\_\_

Огноо: \_\_\_\_\_

### ХАВСРАЛТ 3. ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛИЙН МЭДЭЭЛЛИЙН САН

Нэр	Тайлбар / Өгөгдлийн төрөл	Жишээ / тайлбар
Автоматаар үүсгэгдэх дугаар	MTCLIP-YYYY-###	
Хүлээн авсан огноо	Огноо	Гомдол хүлээн авах маягтын "Хүлээн авсан огноо"-ноос авна
Багц / Замын хэсэг	Сонголтын жагсаалт	Багц тус бүрээр дүн шинжилгээ хийх боломжтой
Байршил (Аймаг/Сум)	Сонголтын жагсаалт	Газарзүйн байршлаар тайлагнахад ашиглана
Хүлээн авсан суваг	Сонголтын жагсаалт	11-11 төв, И-мэйл, Фэйсбүүк, Биелчлэн, Орон нутгийн байгууллага, Бусад
Нэрээ нууцалсан эсэх	Тийм / Үгүй	Заавал бөглөх талбар
Гомдол гаргагчийн ангилал	Сонголтын жагсаалт	Олон нийтийн төлөөлөл, Бизнес эрхлэгч, Зам ашиглагч, Ажилтан, Төрийн байгууллага, Бусад
Гомдол гаргагчийн хүйс	Сонголтын жагсаалт	Эрэгтэй, Эмэгтэй, Хариу өгөөгүй
Гомдол гаргагчийн эмзэг байдал	Сонголтын жагсаалт	Ахмад настан, Өрх толгойлсон иргэн, Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн, Бага орлоготой, Бусад
Гомдлын ангилал	Сонголтын жагсаалт	Байгаль орчин, Нийгмийн асуудал, Хөдөлмөрийн асуудал, ХАБЭА, Замын хөдөлгөөний аюулгүй байдал, Газар, Мэдээллийн ил тод байдал, БМХ/БД, Бусад
Дэд ангилал	Сонголтын жагсаалт	Тоосжилт, Дуу чимээ, Зам гарц, Малын шилжилт хөдөлгөөн, Төлбөр тооцоо, Илүү цагийн ажил, Аюулгүй байдал гэх мэт
Яаралтай байдлын зэрэг	Сонголтын жагсаалт	Энгийн (аюулгүй байдлын эрсдэлгүй), Яаралтай (аюулгүй байдал эсвэл нэвтрэх боломжийн асуудал), Эмзэг (БМХ/БД эсвэл ноцтой хохирол учруулсан байж болзошгүй)
Эмзэг тохиолдол	Тийм / Үгүй	"Тийм" бол тусгай горимоор шийдвэрлэнэ
Хариуцсан байгууллага	Сонголтын жагсаалт	Гүйцэтгэгч, Барилгын хяналтын зөвлөх, НТХН, ЗТЯ, Бусад
Хүлээн авсныг баталгаажуулсан огноо	Огноо	Ажлын 2 өдрийн дотор байх ёстой
Шийдвэрлэх зорилтот огноо	Огноо	Автоматаар тооцоолно (жишээ нь: хүлээн авсан өдрөөс +20 хоног)
Шийдвэрлэсэн огноо	Огноо	Бодит хаасан огноо
Төлөв	Сонголтын жагсаалт	Нээлттэй, Хянан шийдвэрлэж байгаа, Шийдвэрлэсэн, Хаасан, Шатлан шилжүүлсэн
Шатлан шийдвэрлүүлсэн түвшин	Сонголтын жагсаалт	Байхгүй, НТХН-ийн хяналт, ЗТЯ-ны хяналт, Гадаад механизм
Гомдол гаргагчийн сэтгэл ханамж	Сонголтын жагсаалт	Тийм, Үгүй, Баталгаажаагүй
Шийдвэрлэлийн товч тайлбар	Богино текст (300 хүртэл тэмдэгт)	Авсан залруулах арга хэмжээний товч агуулга