



ХҮНС, ХӨДӨӨ АЖ АХУЙ,  
ХӨНГӨН ҮЙЛДВЭРИЙН ЯАМ



Japan  
Fund for  
Poverty  
Reduction



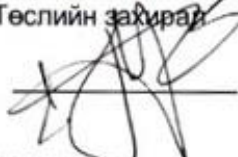
From  
the People of Japan

## ХҮНСНИЙ НОГООНЫ ҮЙЛДВЭРЛЭЛ БА УСАЛГААТАЙ ХӨДӨӨ АЖ АХУЙ ТӨСЛИЙН ГОМДОЛ БАРАГДУУЛАХ ЖУРАМ

L3895/3896/G9205

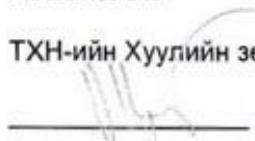
### БАТЛАВ:

Гадаад хамтын ажиллагааны хэлтсийн дарга,  
Төслийн захирал

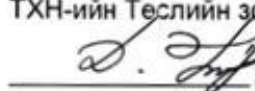
  
Б.Ганзориг

### ХЯНАСАН:

ТХН-ийн Хуулийн зөвлөх:

  
М.Мөнхбат

ТХН-ийн Төслийн зохицуулагч:


  
Д.Нямдорж

### БОЛОВСРУУЛСАН:

ТХН-ийн Байгал орчны мэргэжилтэн:

  
Д.Эрдэнэ

ТХН-ийн Нийгэм, хүйсийн тэгш байдлын  
мэргэжилтэн:

  
М. Хонгорзул

Улаанбаатар  
2021

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛБАР

АХБ	–	Азийн Хөгжлийн Банк
БОАШҮ	–	Байгаль орчны анхан шатны үнэлгээ
БОМТ	–	Байгаль орчны менежментийн төлөвлөгөө
БОННҮ	–	Байгаль орчинд нөлөөлөх байдлын нарийвчилсан үнэлгээ
ГБМ	–	Гомдол барагдуулах механизм
ГБЖ	–	Гомдол барагдуулах журам
ЖҮАТ	–	Жендерийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө
ЗДТГ	–	Засаг даргын тамгын газар
НӨИ	–	Нөлөөлөлд өртсөн иргэн
НХҮАТ	–	Нийгмийн хөгжлийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө
ТУГА	–	Төслийн Удирдлагын Гарын Авлага
ТХБ	–	Төслийн хэрэгжүүлэгч байгууллага
ТХН	–	Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж
ТТЗА	–	Тусгай төслийн зохицуулагчийн алба
ХБББ	–	Хамгааллын Бодлогын Бичиг Баримт
ХХААХҮЯ	–	Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам

## АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛБАР .....	1
I. ТӨСЛИЙН ТАНИЛЦУУЛГА.....	3
1.1. Товч танилцуулга.....	3
1.2. Төслийн үр дүн.....	4
1.3. Төслийн шинэлэг тал болон мэдлэг хуваалцах үйл ажиллагаа .....	5
1.4. Гомдол Барагдуулах Журмын Үндэслэл .....	5
1.5. Сургалт, сурталчилгаа .....	6
II. НИЙТЛЭГ ЗҮЙЛ.....	7
2.1. Гомдол барагдуулах журмын зорилт.....	7
2.2. Өргөдөл, гомдлын тухай хууль тогтоомж.....	7
2.3. Журмын үйлчлэх хүрээ.....	7
2.4. Журмын нэр томъёо .....	8
2.5. Өргөдөл, гомдол гаргах эрх.....	9
2.6. Өргөдөл, гомдол гаргагчийн эрх .....	9
2.7. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдийн хүлээх нийтлэг үүрэг	9
2.8. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдүүдийн хүлээх үүрэг .....	10
III. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХ.....	13
3.1. Өргөдөл, гомдол гаргах түүнийг шийдвэрлэхдээ баримтлах зарчим .....	13
3.2. Өргөдөл, гомдол гаргах хэлбэр.....	13
3.3. Өргөдөл, гомдолд тавих шаардлага .....	13
3.4. Өргөдөл, гомдол гаргах.....	13
IV. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХАРИУ ӨГӨХ.....	15
4.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх .....	15
4.2. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх .....	15
4.3. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах .....	16
4.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх .....	16
4.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх хугацаа .....	17
4.6. АХБ-ны хариуцлагын механизм .....	17
ХАВСРАЛТ .....	18
Хавсралт 1. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үе шат, хугацаа.....	18
Хавсралт 2. Өргөдлийн маягт .....	19
Хавсралт 3. Гомдол шийдвэрлэх маягт .....	20
Хавсралт 4. ТХН-ийн шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл, гомдлын маягт .....	24
Хавсралт 5. Санал, гомдлын бүртгэл хөтлөх .....	25

## I. ТӨСЛИЙН ТАНИЛЦУУЛГА

### 1.1. Төвч танилцуулга

1. Монгол Улс нь “Алсын хараа-2050” урт хугацааны хөгжлийн бодлогын хүрээнд 2021-2030 онд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа, Засгийн газрын 2020-2024 онд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны хөтөлбөр, Төрөөс хүнс, хөдөө аж ахуйн талаар баримтлах бодлого, Тариалангийн тухай хууль зэрэг баримт бичигт тулгуурлан хүнсний ногооны үйлдвэрлэлийг нэмэгдүүлэхээр зорин ажиллаж байна. Төрөөс баримтлах бодлогын баримт бичиг нь уур амьсгалын өөрчлөлтөд дасан зохицсон газар тариалангийн үйлдвэрлэлийг дэмжих замаар маркетингийн үр ашгийг дээшлүүлж, өрхийн жижиг хүнсний ногоо эрхлэгчдийн орлого, үйлдвэрлэлийг нэмэгдүүлэх, фермийн хэмжээний механикжуулалт, уур амьсгалын өөрчлөлтөд тэсвэртэй хүлэмжийн аж ахуй, усны хэмнэлттэй усалгааны технологи зэрэг шинэлэг санаачилгуудыг дэмжих замаар 2025 он гэхэд хүнсний ногооны хэрэгцээг 100 хувь дотоодын үйлдвэрлэлээс хангах зорилтыг тавин ажиллаж байна. Жижиг хэмжээний тариалан эрхлэгчдэд илүү ач холбогдол өгсөн бодлого нь эдгээр зорилтуудыг хангах таатай орчныг бүрдүүлж байгаа юм.

2. Монгол Улсын Засгийн газар болон Азийн Хөгжлийн Банк (цаашид “АХБ” гэх) хүнсний ногооны үйлдвэрлэлийг дэмжих, усалгаатай хөдөө аж ахуйг хөгжүүлэх, ногоочдын чадавх, орлогын нэмүү өртгийн сүлжээг хөгжүүлэх, хүнсний хангамж, аюулгүй байдлыг сайжруулах зорилго бүхий L3895/3896/G9205 дугаартай төслийн зээл болон буцалтгүй тусламжийн хэлэлцээрүүд (цаашид “Зээлийн гэрээ” гэх)-ийг 2020 оны 5-р сарын 5-ны өдөр хийсэн. “Хүнсний ногооны үйлдвэрлэл ба усалгаатай хөдөө аж ахуй” төсөл (цаашид “Төсөл” гэх)-ийн хүрээнд Монгол орны баруун, төв, зүүн бүсийн нийт 7 аймгийн 12 сумдад төрийн өмчийн услалтын системийг шинэчлэн сайжруулах шинээр барих үйл ажиллагааг явуулах ба орчин үеийн жишигт нийцүүлэн тэдгээр системийг шинэчлэн сайжруулах, уур амьсгалын өөрчлөлтийг тэсвэрлэх чадвартай болгох, дэд бүтцийн холбогдох бүтээн байгуулалтуудыг хийх зэрэг замаар нийт 7,000 га талбайг усалгаатай газар тариалан болгон хөгжүүлэх юм. Төслийн хэрэгжүүлэгч байгууллага (цаашид “ТХБ” гэх) нь Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам бөгөөд төслийн хэрэгжилт нь АХБ-ны Хамгааллын Бодлогын Бичиг Баримтын (цаашид “ХБББ”) дагуу гүйцэтгэлийг хангах үүргийг Төсөл хэрэгжүүлэгч нэгж (цаашид “ТХН” гэх) хүлээсэн болно.

#### Хүснэгт 1. Төслийн усжуулалтын систем барих төслийн зорилтот сумд

#	Аймаг, сум	Услалтын системийн нэр
1.	Ховд аймгийн Алтай сум	Боомын ам
2.	Хэнтий аймгийн Хэрлэн сум	Дулааны тал
3.	Сэлэнгэ аймгийн Сант сум	Ивэн гол
4.	Завхан аймгийн Улиастай сум	Ногоон хашаа
5.	Сэлэнгэ аймгийн, Зүүнбүрэн сум	Охиндойн тал
6.	Говь-Алтай аймгийн Жаргалан сум	Цахир
7.	Баян-Өлгий аймгийн Сагсай сум	Улаандэл
8.	Завхан аймгийн Тэлмэн сум	Хүрэнтал
9.	Баян-Өлгий аймгийн Баяннуур сум	Цул-улаан
10.	Ховд аймгийн Эрдэнэбүрэн сум	Эрдэнэбүрэн
11.	Говь-Алтай аймгийн Халиун сум	Ёлтон
12.	Төв аймгийн Батсүмбэр сум	Сөгнөгөр

Зураг 1. Услалтын системүүдийн газарзүйн байршил



## 1.2. Төслийн үр дүн

3. Төслийн үндсэн зорилго нь уур амьсгалын өөрчлөлтөд дасан зохицсон газар тариалангийн үйлдвэрлэлийг дэмжих замаар маркетингийн үр ашгийг дээшлүүлж, өрхийн жижиг хүнсний ногоо эрхлэгчдийн орлого, үйлдвэрлэлийг нэмэгдүүлэхэд оршино. Төслөөс хүнсний ногооны тариалан эрхэлдэг жижиг фермерүүдийг олшруулахын тулд орлого бий болгох, аж ахуйн нэгжүүдэд дэмжлэгийг үзүүлнэ. Төслийн гол үр дүн нь уур амьсгалд тэсвэртэй хөдөө аж ахуйн үйлдвэрлэл болон зах зээлийг нэмэгдүүлэх юм. Төслийн үр дүнг доорх байдлаар ангилан харуулж байна.

Үр дүн 1: Үр ашигтай, уур амьсгалд тэсвэртэй услалтын системийн дэд бүтэц, менежментийн системийг барьж байгуулсан байна. Үүнд: (i) услалтын системийн ба ус зайлуулах (шаардлагатай бол) дэд бүтцийг сайжруулах, шинэчлэх, уур амьсгалын нөлөөллөөс хамгаалах; болон (ii) усалгааны үйлчилгээ, усалгаат тариалангийн талбай, үүнд нөөцлөх цөөрөм болон системийн суваг хоолойн зохицуулалт болон удирдлагыг бэхжүүлэх, тариалангийн газрын усан хангамжийг баталгаажуулах.

Үр дүн 2: Уур амьсгалын өөрчлөлтөд зохицсон хүнсний ногооны үр, үйлдвэрлэл нэмэгдэнэ. Тус ажлын хүрээнд арвин ургацтай, уур амьсгалын өөрчлөлтөд зохицсон хүнсний ногооны үр үйлдвэрлэлийг нэмэгдүүлэх асуудалд тусгайлан төвлөрнө: (i) уур амьсгалд дасан зохицсон, арвин ургац өгөх хүнсний ногооны үр үйлдвэрлэх замаар ургацын чанарыг сайжруулах; ба (ii) мэрэгчидтэй тэмцэх, зах зээл дээрх пестицитийн чанарыг сайжруулах арга хэмжээ авна.

Үр дүн 3: Мэргэжлийн институц, менежментийн чадавхи, болон уялдаа сайжирна. Энэхүү үр дүнгээс харахад төсөл нь хүнсний ногооны үйлдвэрлэл, хадгалалт болон тодорхой хэмжээнд борлуулалтын маркетингийн асуудалд анхаарснаар тариаланчдын хүртэх нэмүү өртгийг нэмэгдүүлэх, үр ашгийг дээшлүүлэх зорилготой. Төсөл нь жижиг хэмжээний барилгын ажил, тоног төхөөрөмж, уур амьсгалд дасан зохицсон хүнсний ногооны үйлдвэрлэлийн талаарх сургалтын хөрөнгө оруулалтыг санхүүжүүлнэ.

### **1.3. Төслийн шинэлэг тал болон мэдлэг хуваалцах үйл ажиллагаа**

4. Төсөл нь хөдөө аж ахуйн шинэлэг санаа болох (i) өндөр үр ашигтай усалгааны тоног төхөөрөмж, (ii) хүнсний аюулгүй байдлыг сайжруулах, байгаль орчны бохирдлыг бууруулах, (iii) өндөр үнэлэмжтэй хүнсний ногооны үйлдвэрлэлд зуны болон өвлийн хүлэмж ашиглах (iv) шинэчлэн сайжруулсан услалтын системийн хүрээнд хамаарах тариалангийн газрыг эмзэг бүлгийн өрхүүдэд хуваарилж, өндөр үр ашигтай хүнсний ногооны тариалангийн чиглэлээр сургалт хийх зэрэг үйл ажиллагааг багтаасан.

5. Мэдлэг хуваалцах үйл ажиллагааны хүрээнд (i) шинэчлэн сайжруулсан услалтын системийн ажлын зураг төсөл боловсруулахаар шалгарсан дотоодын байгууллагуудад чадавх бэхжүүлэхэд нь дэмжлэг үзүүлэн зураг төслийн чанарыг баталгаажуулах; (ii) ус ашиглагчдын холбоо, услалтын системийн үйл ажиллагаа, засвар үйлчилгээний чиглэлээр мэргэшсэн зөвлөхийг ажиллуулан, сумдад шаардлагатай зохион байгуулалт хийхэд дэмжлэг үзүүлэх болон (iii) Японы ядуурлыг бууруулах сангаас санал болгож буй үйл ажиллагааг шинэчлэн сайжруулсан услалтын системүүдэд төвлөрөн хэрэгжүүлнэ.

### **1.4. Гомдол Барагдуулах Журмын Үндэслэл**

6. АХБ нь дэмжлэг үзүүлж буй төсөл хөтөлбөрийн хэрэгжилтийн хүрээнд хийгдэх бүхий л үйл ажиллагаа, ажил үйлчилгээг АХБ-ны ХБББ-д тусгасан зарчим болон шаардлагын дагуу мөн гишүүн орны хууль тогтоомжид нийцүүлэн явуулах, зөрчилдсөн эсхүл нарийвчлан зохицуулаагүй байвал АХБ-ны бодлогын бичиг баримтад заасны дагуу явуулах нийтлэг шаардлага болон дагаж мөрдөх үүргийг гишүүн орны хэрэгжүүлэгч байгууллагад тавьдаг ба энэ нь зээлийн гэрээ хэлцлээр тусгайлан зохицуулагддаг билээ. АХБ-ны бодлогын бичиг баримтын нэг нь Хамгааллын Бодлогын Бичиг Баримт – 2009 ба ХБББ-д зорилт, цар хүрээ, идэвхжүүлэх хүчин зүйлс, зарчим нь тусгалаа олсон гурван үндсэн чиглэл бол: (i) Байгаль орчны хамгаалал, (ii) Албадан нүүлгэн шилжүүлэх үеийн хамгаалал, (iii) Нутгийн уугуул иргэдийн хамгаалал юм.

7. Хэрэгжүүлж буй төсөл нь хүссэн үр дүндээ хүрэхэд нь туслахын тулд АХБ нь багц шаардлагыг баталж гаргасан бөгөөд Зээлдэгч нь байгаль орчин, нийгэмд сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлийн асуудлыг шийдвэрлэхдээ дараах шаардлагыг биелүүлэх үүрэг хүлээсэн байдаг. Үүнд:

- i) Хамгааллын бодлогын шаардлага 1: Байгаль орчин
- ii) Хамгааллын бодлогын шаардлага 2: Албадан нүүлгэн шилжүүлэлт
- iii) Хамгааллын бодлогын шаардлага 3: Нутгийн уугуул иргэд
- iv) Хамгааллын бодлогын шаардлага 4: Санхүүжилтийн төрөл бүрийн хэлбэрт тавигдах тусгай шаардлага юм.

8. Зээлийн гэрээний IV-р бүлгийн 4.01 хэсэгт заасны дагуу “Зээлдэгч нь Төслийн аливаа үйл ажиллагаа, ажил үйлчилгээг ТХБ-аар дамжуулан гүйцэтгэхдээ энэхүү

зээлийн гэрээний Хавсралт 4-т заасны дагуу хийж гүйцэтгэх үүрэг хүлээнэ”, Зээлийн гэрээний Хавсралт 4-ийн 1-р заалтын дагуу “Зээлдэгч нь Төслийн аливаа үйл ажиллагаа, ажил үйлчилгээг ТХБ-аар дамжуулан гүйцэтгэхдээ Төслийн Удирдлагын Гарын Авлага (цаашид “ТУГА” гэх)-д нарийвчлан зохицуулсны дагуу хийж гүйцэтгэх үүрэгтэй”, Зээлийн гэрээний Хавсралт 4-ийн 19-р заалтад заасны дагуу “Байгаль орчинд нөлөөлөх байдлын нарийвчилсан үнэлгээ (цаашид “БОННУ” гэх) болон Байгаль орчны менежментийн төлөвлөгөө (цаашид “БОМТ” гэх)-нд тусгасан шаардлагын дагуу боловсруулсан хамгааллын бодлогын гомдол барагдуулах механизмууд нь АХБ-д хүлээн зөвшөөрөгдөхүйц байхыг хангах үүргийг ТХБ-аар дамжуулан Зээлдэгч нь хүлээнэ” хэмээн тусгасан нь энэхүү Гомдол барагдуулах журам (цаашид “ГБЖ” гэх)-ыг боловсруулах үндэслэл болсон бөгөөд ийнхүү боловсруулахдаа ХБББ-т тусгасан зарчмыг мөрдлөг болгон ТУГА-д тусгасан ерөнхий Гомдол барагдуулах механизмыг дагаж мөрдсөн болно.

### **1.5. Сургалт, сурталчилгаа**

9. Төслийн өргөдөл, гомдол барагдуулах журмыг үр дүнтэй хэрэгжүүлэх зорилгоор бүх агентлагууд, гомдол барагдуулах механизмын сургалтад хамрагдаж мэдээлэл авсан байх болон гомдол санал ирэх үед холбоо барих хаяг (утасны дугаар, факс, хаяг, цахим шуудангийн хаяг) нь ТХБ, ТХН болон сумын ЗДГТГ-т хүргэгдсэн, барилгын талбайн самбар, нийтийн цахим хуудсанд нийтлэгдсэн байна.

10. Төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх журмыг төслийн цахим хуудсанд байршуулна. Мэдлэг ойлголтыг дээшлүүлэх үйл ажиллагаанд дараах агуулгыг багтаана.

- i) Төслийн үйл ажиллагаа, өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх журам, түүний хэрэгжилт;
- ii) Төслийн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх журмын хамрах хүрээ;
- iii) Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, ангилах;
- iv) Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл явц, хугацаа тус тус орно.

11. Бүх оролцогч талтай харилцах, мэдээлэл түгээх арга зам нь семинар, танилцуулга тараах, мэдээллийг төслийн цахим хуудсаар дамжуулан түгээх, барилгын талбар дээр хүмүүст мэдээлэл өгөх самбар байршуулах зэрэг хэлбэртэй байна. Ингэснээр нөлөөлөлд өртөж болзошгүй иргэд нь учирч болзошгүй сөрөг нөлөөллийг урьдчилан тооцоолох, эрх бүхий этгээдэд мэдэгдэн учирч болзошгүй сөрөг нөлөөллийг багасгах, арилгах зэрэг чухал ач холбогдолтой болно.

## II. НИЙТЛЭГ ЗҮЙЛ

### 2.1. Гомдол барагдуулах журмын зорилт

12. Төслийн хэрэгжилтийн явцад, усалгааны системийн барилгын ажлын явцад, дэд бүтцийн ашиглалтын явцад үүссэн байгаль орчны эсхүл албадан нүүлгэн шилжүүлэлтийн сөрөг нөлөөллийн улмаас нөлөөлөлд өртсөн иргэн (цаашид “НӨИ”)-ээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, хянах, хариу өгөх, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбоотой үйл ажиллагааг түргэн шуурхай, ил тодоор хэрэгжүүлэхэд оршино.

### 2.2. Өргөдөл, гомдлын тухай хууль тогтоомж

13. Иргэний өргөдөл гомдол гаргах эрх буюу өөрийн өмнө тулгарч буй асуудлаа шийдвэрлүүлэхээр хандах нийтлэг эрхтэй байдаг. Энэ эрх нь Монгол Улсын Үндсэн хуулийн хоёрдугаар бүлгийн арван зургадугаар зүйлд “Монгол Улсын иргэн дараах үндсэн эрх, эрх чөлөөг баталгаатай эдэлнэ” гэсэн ба 16-р зүйлийн 12-т “Төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдлоо гаргаж шийдвэрлүүлэх эрхтэй. Төрийн байгууллага, албан тушаалтан нь иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хуулийн дагуу шийдвэрлэх үүрэгтэй” гэж заасны дагуу иргэн өргөдөл гомдлоо шийдвэрлүүлэх эрхээ баталгаатай эдлэх нь Монгол Улсын Үндсэн хуулинд тусгалаа олжээ. Үндсэн хуулиар баталгаажсан хүний эрх, эрх чөлөөг хангах асуудлыг бусад хуулиар нарийвчлан зохицуулсан байдаг ба “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль-1995 нэмэлт өөрчлөлтүүдийн хамтаар”, “Авилгын эсрэг хууль-2006 нэмэлт өөрчлөлтүүдийн хамтаар” иргэний өргөдөл гомдол гаргах, өргөдөл гомдлоо эрх бүхий этгээдээр шийдвэрлүүлэх харилцааг хуульчлан зохицуулсан байна. Түүнчлэн дээрх хуулиудын хүрээнд эрх бүхий байгууллагуудын батлан гаргасан өргөдөл, гомдол шийдэх журмууд хүчин төгөлдөр үйлчилж байна.

14. Энэхүү журмыг боловсруулахдаа дээр дурдсан хуулиудын хүрээнд, АХБ-ны бодлогын бичиг баримтад тусгасан зарчим, ТУГА-д тусгасан ерөнхий Гомдол барагдуулах механизмыг мөрдлөг болгосон.

15. Энэхүү ГБЖ нь Монгол Улсын хууль, тогтоомжийг орлохгүй бөгөөд, захиргааны болон шүүхийн байгууллагын эрх үүргийг мөн орлохгүй ба Төслийн хүрээнд НӨИ-ээс ирсэн аливаа өргөдөл гомдлыг түргэн хугацаанд, ил тодоор, зөвшилцлийн хүрээнд шийдвэрлэхэд зориулагдсан бичиг баримт юм. Тиймээс иргэд болон НӨИ нь холбогдох албан тушаалтанд хандан өргөдөл гомдлоо шийдвэрлүүлэх эрх нь үргэлж нээлттэй ба энэ бичиг баримт нь иргэний төрийн албан тушаалтанд өргөдөл гомдол гаргах эрхийг хязгаарлахгүй бөгөөд хууль, шүүхийн байгууллагаар маргаанаа таслуулах эрх нь нээлттэй болно.

### 2.3. Журмын үйлчлэх хүрээ

16. Төслийн үйл ажиллагааны улмаас үүссэн буюу хэдийгээр урьдчилан тооцоолоогүй, таамаглаж болохуйц, хожим өөр газар нутагт үүсэж болох байгаль орчны нөлөөлөлд өртөх магадлал бүхий бүс нутгийн иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэхэд;

17. Төсөл хэрэгжүүлэхээр товлосон нутаг дэвсгэр болон холбогдох барилга байгууламжийн барилгын ажлын явцад эсхүл гэрээт гүйцэтгэгчийн ажиллуулж, эсвэл



хянаж буй услалтын систем, шугам сүлжээ, суваг шуудуу, болон хог хаягдлын цэг, барилгын талбай нь байгаль орчны нөлөөлөлд өртөх магадлал бүхий бүс нутгийн иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэхэд;

18. Төслийн хүрээнд услалтын системийг засаж сайжруулах, шинээр барихтай холбоотой барилга байгууламж, услалтын системийн дэд бүтцийн барилгын ажлын явцад гэрээт ажил гүйцэтгэгчийн ажлын нөхцөл (Монгол Улсын хөдөлмөрийн болон эрүүл мэндийн шалгууруудыг хангах үүрэгтэй холбоотой асуудлууд, үүнд эмэгтэйчүүд, эрэгтэй хүмүүст тэгш боломж олгох, адил үнэ цэнэтэй ажилд адил цалин хөлс төлөх зэрэг)-тэй холбогдуулж холбогдуулж бүс нутгийн иргэдээс ирсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэхэд;

19. Төсөл хэрэгжилтийн явцад эдийн засгийн нүүлгэн шилжүүлэлтэд (газар, өмч хөрөнгө, түүнийг ашиглах боломж, орлогын эх үүсвэр, амь зуулга, амьжиргааны хэрэгсэл зэргийг алдах) өртөн оршин суух газраа бүрэн, эсвэл хэсэгчлэн, бүрмөсөн эсвэл түр алдсан иргэнээс ирсэн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэхэд энэхүү журам үйлчилнэ.

#### 2.4. Журмын нэр томъёо

20. Энэхүү журамд заасан дараах нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно. Үүнд:
- **Төсөл** гэж 2020 оны 5-р сарын 5-ны өдөр Монгол Улсын Засгийн газар болон АХБ-ны хооронд хүнсний ногооны үйлдвэрлэл, усалгаатай хөдөө аж ахуйг дэмжих зорилгоор хийгдсэн L3895/3896/G9205 дугаартай зээл болон буцалтгүй тусламжийн хэлэлцээрүүдийн хүрээнд хэрэгжиж буй “Хүнсний ногооны үйлдвэрлэл ба усалгаатай хөдөө аж ахуй” төслийг;
  - **Нөлөөлөлд өртсөн иргэн** гэж энэхүү журмын хүрээнд өргөдөл, гомдол гаргах эрх бүхий иргэн, хуулийн этгээд, төрийн бус байгууллага болон тэдгээрийн төлөөлөх эрх бүхий этгээдийг;
  - **Гэрээт ажил гүйцэтгэгч** гэж Төслийн хүрээнд усалгааны системийн дэд бүтцийг шинээр хийх эсхүл засаж сайжруулах ажил гүйцэтгэхээр шалгарсан хуулийн этгээд, түүний төлөөлөх эрх бүхий этгээдийг;
  - **Услалтын системийн үйл ажиллагааг хариуцсан этгээд (оператор)** гэж услалтын системийн толгойн байгууламж, гол болон хуваарилах сувгуудын хэвийн ажиллагааг хангах чиг үүрэг бүхий этгээдүүд;
  - **Орон нутгийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтэн** гэж сумын Засаг даргын захирамжаар Төсөлтэй хамтран ажиллахаар томилогдсон ажлын хэсгийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий гишүүнийг;
  - **ТХН-ийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтэн** гэж Төслийн хүрээнд албан бичиг хөтлөлт хариуцсан үүрэг бүхий ТХН-ийн ажилтанг;
  - **ТХН-ийн орон нутгийн мэргэжилтэн** гэж сумын Засаг даргын захирамжаар мэргэжлийн чиглэлийн дагуу Төсөлтэй хамтран ажиллахаар томилогдсон ажлын хэсгийн дэмжлэг үзүүлэх чиг үүрэг бүхий гишүүнийг;
  - **ТХН-ийн ГБЖ-ын мэргэжилтэн** гэж Төслийн хүрээнд мэргэжлийн чиглэлийн дагуу энэхүү журмын хэрэгжилтийг хангах, орон нутгийн Төсөлтэй хамтран ажиллах ажлын хэсгийг чиглүүлэх үүрэг бүхий ТХН-ийн Байгаль орчны болон

Нийгэм, хүйсийн тэгш байдал хариуцсан ажилтнуудыг;

- **ТХН-ийн зохицуулагч** гэж ТХН-ийн өдөр тутмын үйл ажиллагааг удирдан зохион байгуулах, хяналт тавих, төсөл, арга хэмжээг үр дүнтэй хэрэгжүүлэх, тайлагнах үүрэг бүхий этгээдийг;
- **Өргөтгөсөн уулзалт** гэж АХБ, ТХБ, НӨИ, гэрээт ажил гүйцэтгэгч, ТХН-ийн ГБЖ-ын мэргэжилтэн, орон нутгийн ТХН-тэй хамтран ажиллах ажлын хэсгийн гишүүд болон ажлын хэсгийн ахлагч нар бүгд оролцох уулзалтыг ойлгоно.

## **2.5. Өргөдөл, гомдол гаргах эрх**

21. Төслийн үйл ажиллагааны улмаас үүссэн буюу хэдийгээр урьдчилан төлөвлөөгүй боловч таамаглаж болохуйц, хожим үүсэх нь тодорхой байгаль орчны эсхүл албадан нүүлгэн шилжүүлэлтийн нөлөөлөлд өртсөн эсхүл өртөх магадлалтай иргэн, байгууллага нь дангаар буюу хамтарч, хууль ёсны төлөөлөгчөөрөө дамжуулан өргөдөл гомдол гаргах эрхтэй.

## **2.6. Өргөдөл, гомдол гаргагчийн эрх**

22. Өргөдөл, гомдол гаргасан НӨИ дараах эрхтэй:

- i) Хууль ёсны төлөөлөгчөөр эсхүл төлөөлөх эрх бүхий этгээдээр дамжуулан өргөдөл, гомдлоо гаргах;
- ii) Гаргасан өргөдөл, гомдлынхоо хариуг авах;
- iii) Өргөдөл, гомдолтойгоо холбогдуулж тайлбар, нотлох баримт гаргах;
- iv) Өргөдөл, гомдлоосоо татгалзаж буцаан авах;
- v) Өргөдөл, гомдлоо Монгол Улсын хуулийн дагуу эрх бүхий албан тушаалтан, байгууллагад гарган хууль журмын дагуу шийдвэрлүүлэх;
- vi) Өгсөн хариуг зөвшөөрөөгүй тохиолдолд АХБ-ны Хариуцлагын Механизмаар дамжуулан гомдол гаргах эрхтэй.

## **2.7. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдийн хүлээх нийтлэг үүрэг**

23. Өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэр гаргах эрхтэй этгээдүүд дараах нийтлэг үүрэгтэй:

- i) НӨИ-д төслийн талаарх мэдээллийг өгөх, давуу талыг сурталчлах, мэдэх эрхээ хэрэгжүүлэх боломжоор хангах;
- ii) НӨИ-ээс өргөдөл, гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрэн хангах;
- iii) Журмын үйлчлэх хүрээнд ирсэн өргөдөл, гомдлыг заавал хүлээн авах;
- iv) Өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрийг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд хянан үзэж, үндэслэлтэй шийдвэрлэх;
- v) Өргөдөл, гомдлыг энэ журамд заасан хугацаанд барагдуулах;
- vi) Өргөдөл, гомдолд дурдсан хувь хүний нууцыг хадгалах;
- vii) Өргөдөл, гомдолд үндэслэл бүхий хариу өгөх;
- viii) Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн талаархи мэдээллийг заасан хугацаанд дээд шатны удирдах албан тушаалтанд мэдээлэх;
- ix) Өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтан өргөдөл, гомдлыг тогтоосон хугацаанд нь шийдвэрлэх албан тушаалтанд хүргэх;
- x) Өөрийн эрх хэмжээнд хамаарах өргөдөл, гомдлыг үндэслэлгүйгээр өөр байгууллага, албан тушаалтанд шилжүүлэхгүй байх;

- xi) Гаргасан өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаархи дүн мэдээг тогтсон хугацаанд тайлагнана.

## **2.8. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдүүдийн хүлээх үүрэг**

24. Гэрээт ажил гүйцэтгэгч гүйцэтгэгчийн үүрэг:

- i) НӨИ-ээс дэд бүтцийн барилгын ажил болон бусад төсөлтэй холбогдох өргөдөл, гомдол ирсэн даруйд байгаль орчин болон нийгэмд үзүүлэх аюул, эрсдэл өндөртэй гэж ТХН-ийн зүгээс үзвэл тухайн өргөдөл, гомдол шийдэгдэх хүртэл үйл ажиллагааг түр зогсоох;
- ii) Аюул, эрсдэл өндөртэй гэж ТХН-ийн зүгээс үзсэн өргөдөл гомдол шийдэгдэх хүртэл тухайн гомдолтой холбоотой төслийн үйл ажиллагааг үргэлжлүүлэхгүй байх;
- iii) Өргөдөл, гомдлыг шийдсэн эсхүл шийдэхийн тулд хэрэгжүүлэхээр төлөвлөсөн арга хэмжээний талаар ТХН-д өргөдөл, гомдол ирсэн тухайн өдрөө мэдэгдэх;
- iv) Өргөдөл, гомдол ирсэн өдрөөс хойш хоёр өдрийн дотор НӨИ-д тодорхой хариу өгсөн байх;
- v) Өөрийн эрх хэмжээнд шийдэх асуудлыг хуанлийн таван өдөрт багтан шийдсэн байх;
- vi) НӨИ-ээс гаргасан өргөдөл, гомдлын талаар ТХН-д тогтмол тайлагнаж байх;
- vii) Ирсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэл хөтлөн орон нутгийн өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд 7 хоног бүр хүргүүлж байна.

25. Услалтын системийн үйл ажиллагааг хариуцсан этгээдийн хүлээх үүрэг:

- i) НӨИ-ээс услалтын системийн үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдол ирсэн даруйд тухайн өргөдөл, гомдол шийдэгдэх хүртэл үйл ажиллагааг түр зогсоох;
- ii) Даруй шийдэгдэх боломжтой өргөдөл, гомдол шийдэгдэх хүртэл ажиллагааг үргэлжлүүлэхгүй байх;
- iii) Өргөдөл, гомдлыг шийдсэн эсхүл шийдэхийн тулд хэрэгжүүлэхээр төлөвлөсөн арга хэмжээний талаар ТХН-д өргөдөл, гомдол ирсэн тухайн өдрөө мэдэгдэх;
- iv) Өргөдөл, гомдол ирсэн өдрөөс хойш хоёр өдрийн дотор НӨИ-д тодорхой хариу өгсөн байх;
- v) Өөрийн эрх хэмжээнд шийдэх асуудлыг хуанлийн таван өдөрт багтан шийдсэн байх;
- vi) Ирсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэл хөтлөн орон нутгийн өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд 7 хоног бүр хүргүүлж байх;
- vii) НӨИ-ий өргөдөл, гомдлын талаар ТХН-д тогтмол тайлагнаж байна.

26. Орон нутгийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтний хүлээх үүрэг:

- i) НӨИ-ээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах;
- ii) НӨИ нь хүндэтгэн үзэх шалтгааны улмаас өргөдөл, гомдлыг бичиж чадахгүй тохиолдолд бичиж тэмдэглэн авах;
- iii) Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг тэмдэглэн авч НӨИ-д уншиж танилцуулах;
- iv) Гэрээт ажил гүйцэтгэгч эсхүл услалтын системийн үйл ажиллагаа хариуцсан этгээдээс ирсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн тайланг хүлээн авах;

- v) Утасны дуудлагаар ирсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийг хөтлөн холбогдох маягтын дагуу өргөдөл, гомдлыг бөглөх;
  - vi) Өргөдөл, гомдлыг хариуцах чиг үүрэг бүхий мэргэжилтэнд өргөдөл, гомдол ирсэн тухайн өдөр хуваарилан хүргүүлэх;
  - vii) Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан, шийдсэн талаархи 7 хоногийн тайлан мэдээг ТХН-ийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтэнд тогтмол хүргүүлнэ.
27. ТХН-ийн Орон нутгийн мэргэжилтний хүлээх үүрэг:
- i) Шаардлагатай тохиолдолд НӨИ-тэй биечлэн уулзах;
  - ii) Өргөдөл, гомдлыг ГБЖ-ын хүрээнд байгаа эсэхийг тогтоох;
  - iii) Шаардлагатай тохиолдолд нөхцөл байдалтай биечлэн танилцах;
  - iv) Өргөдөл, гомдлыг өөрийн эрх хэмжээний хүрээнд шийдэх;
  - v) Өргөдөл, гомдлыг шийдэх хүрээнд гаргасан шийдвэрээ тухай бүр ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтэнд танилцуулна.
28. ТХН-ийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтний хүлээх үүрэг:
- i) НӨИ нь хүндэтгэн үзэх шалтгааны улмаас өргөдөл, гомдлыг бичиж чадахгүй тохиолдолд бичиж тэмдэглэн авах;
  - ii) НӨИ-ээс ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах;
  - iii) Амаар өгсөн өргөдөл, гомдлыг тэмдэглэн авч НӨИ-д уншиж танилцуулах;
  - iv) Орон нутгийн өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтнээс ирсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийн тайланг хүлээн авах хүлээн авах;
  - v) Утасны дуудлагаар ирсэн өргөдөл, гомдлын бүртгэлийг хөтлөн холбогдох маягтын дагуу өргөдөл, гомдлыг бөглөх;
  - vi) Өргөдөл, гомдлыг хариуцах чиг үүрэг бүхий мэргэжилтэнд хуваарилах;
  - vii) Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан, шийдсэн талаархи 7 хоногийн тайлан мэдээг Төслийн зохицуулагчид хүргүүлнэ.
29. ТХН-ийн ГБЖ-ын мэргэжилтний хүлээх үүрэг:
- i) НӨИ-тэй уулзалт зохион байгуулах, АХБ-ны ХБББ болон ГБЖ-ыг таниулах, сурталчлах;
  - ii) ГБЖ-аар өргөдөл, гомдол хүлээн авах, шийдвэр гаргах, мэдээллэх үүрэг хүлээсэн этгээдүүдэд АХБ-ны ХБББ болон ГБЖ-ын талаар сургалт, уулзалт зохион байгуулах;
  - iii) Өргөдөл, гомдлыг журмын хүрээнд байгаа эсэхийг тогтоох, шийдвэрлэх, тайлагнах тогтолцоог бий болгох;
  - iv) ГБЖ-ын хэрэгжилттэй холбоотой тайлан мэдээг Төслийн холбогдох этгээдүүдэд цаг тухайд нь хүргүүлж байх нөхцөл байдлаар хангах;
  - v) Өөрийн чиг үүргийн хүрээнд өргөдөл, гомдлыг шийдэх шийдлийг олох, танилцуулах;
  - vi) Шаардлагатай тохиолдолд журмаар тогтоосон хугацаанд өргөтгөсөн уулзалт товлох, оролцох, гомдлын шийдлийг холбогдох этгээдүүдэд танилцуулах;
  - vii) ГБЖ-ын хэрэгжилтэд хяналт тавина.
  - viii) АХБ-нд хүргүүлэх хагас жилийн тайланд ГБЖ-ын хэрэгжилтийн талаар тусгана.
30. ТХН-ийн зохицуулагчийн хүлээх үүрэг:

- i) ТХН-ийн ГБЖ-ын мэргэжилтнүүд энэхүү журмаар хүлээсэн болон ТУГА-д заасан үүргээ биелүүлэхэд нь удирдлага арга зүйгээр хангах;
- ii) ГБЖ-ын хүрээнд ТХН болон орон нутгийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах байр, цахим шуудан, утасны дугаар зэргийг тодорхой болгох, нийтэд зарлах, сурталчлах ажлыг хариуцах;
- iii) Журмаар тогтоосон хугацаанд өргөтгөсөн уулзалт товлох, зохион байгуулах нөхцөл байдлыг хангах;
- iv) Шаардлагатай тохиолдолд ТХН-ийн чиг үүрэг бүхий ажилтанг өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх ажиллагаанд оролцуулах;
- v) ГБЖ-ын хэрэгжилтийг удирдан зохион байгуулах, хяналт тавих;
- vi) НӨИ-ийн гомдлыг барагдуулах шийдвэрийн биелэлтэд хяналт тавих;
- vii) Өргөдөл, гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаархи дүн мэдээг тогтсон хугацаанд АХБ-д тайлагнах ажлыг удирдан хариуцна.

### III. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХ

#### 3.1. Өргөдөл, гомдол гаргах түүнийг шийдвэрлэхдээ баримтлах зарчим

31. Нөлөөлөлд өртсөн иргэний баримтлах зарчим:

- i) Өргөдөл гомдол гаргах эрхээ хэрэгжүүлэхдээ Үндсэн хууль болон бусад хуулийг зөрчих, бусдын эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хохироох, ялгаварлан гадуурхахыг уриалж болохгүй;
- ii) Өргөдөл, гомдол нь үнэн зөв байна.

32. Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдийн баримтлах зарчим:

- i) НӨИ-ий өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ ойлгоход хялбар, ил тод, түргэн шуурхай, хараат бус байна;
- ii) НӨИ-ий санал, гомдлыг түргэн шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэхдээ жендерийн тэгш байдлыг хангах ба тухайн газар нутгийн ёс заншлыг хүндэтгэнэ;
- iii) Төслийн нөлөөлөлд өртсөн нийгмийн бүх давхаргад зардал чирэгдэлгүй, тэгш үйлчилнэ;
- iv) Үйл ажиллагаандаа мэргэжлийн ба техникийн хамгийн өндөр стандартыг мөрдлөг болгоно.

#### 3.2. Өргөдөл, гомдол гаргах хэлбэр

33. Өргөдөл, гомдол нь дараах хэлбэртэй байна:

- i) Өргөдөл, гомдол гаргах хэл нь Монгол хэл байна.
- ii) Монгол хэл мэдэхгүй бол төрөлх хэлээрээ өргөдөл, гомдол гаргаж болно.
- iii) Өргөдөл, гомдол нь амаар, бичгээр, цахим шуудангаар, эсхүл утасны дуудлагаар байж болно.
- iv) Амаар биечлэн гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч байгаа этгээд тэмдэглэн авч өөрт нь чанга дуугаар тод уншиж танилцуулсаны дараа, өргөдөл, гомдол гаргагчийн гарын үсгийг зуруулна. Гарын үсгээ зурж чадахгүй бол энэ тухай тэмдэглэнэ.
- v) Цахим шуудангаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч байгаа этгээд хэвлэн авч өргөдөл, гомдлын бүртгэлд бүртгэнэ.
- vi) Утасны дуудлагаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч байгаа этгээд тэмдэглэн авч өргөдөл, гомдлын бүртгэлд бүртгэнэ.

#### 3.3. Өргөдөл, гомдолд тавих шаардлага

34. Бичгээр гаргасан өргөдөл, гомдолд овог, нэр оршин суугаа газрын буюу шуудангийн хаягаа бичиж, гарын үсгээ зурна. Хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар гарын үсгээ зурж чадахгүй бол бусдаар төлөөлүүлэн зурж болно.

35. Өргөдөл, гомдлыг иргэд бичгээр хамтран гаргасан бол түүнд бүгд гарын үсэг зурах буюу эсхүл тэдгээрийн төлөөлөгч гарын үсэг зурж, төлөөлөх эрхээ нотлох баримт бичгийг хавсаргана.

#### 3.4. Өргөдөл, гомдол гаргах

36. НӨИ өргөдөл, гомдлоо Төслийн хэрэгжилтийн явцад, усалгааны системийн барилгын ажлын явцад эсхүл дэд бүтцийн ашиглалтын явцад үүссэн байгаль орчны

эсхүл албадан нүүлгэн шилжүүлэлтийн сөрөг нөлөөлөлтэй холбоотой асуудлаар энэхүү журамд заасан хэлбэрээр гаргана.

37. Хэрэв НӨИ нь ТХН, гэрээт ажил гүйцэтгэгч, эсхүл услалтын системийн оператор нь АХБ-ны ХБББ-ын дагуу үйл ажиллагаагаа явуулахгүй байна гэж үзвэл АХБ-ны Хариуцлагын механизмаар дамжуулан өргөдөл, гомдлоо гаргах эрх нь нээлттэй.

#### **IV. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ, ХАРИУ ӨГӨХ**

##### **4.1. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх**

38. Сумын ЗДТГ болон ТХН нь өргөдөл, гомдол гаргагчийг хүлээн авч уулзах байр, өргөдөл, гомдол хүлээн авах цагийн хуваарийг тогтоож, нийтэд мэдэгдэнэ. Хол газраас ирсэн иргэнийг хүлээлгэлгүйгээр хүлээн авч уулзана.

39. НӨИ хүлээн авах байранд ирж амаар гаргасан өргөдөл, гомдлыг түүнийг хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтан Хавсралт 2-т заасан өргөдлийн маягтын дагуу тэмдэглэн авч, тусгай бүртгэлд бүртгэнэ.

40. Бичгээр болон цахим сүлжээгээр дамжуулан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг сумаас ТХН-тэй хамтран ажиллахаар томилогдсон ажлын хэсгийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан, ТХН-ийн цахим шууданд ирсэн өргөдөл, гомдлыг ТХН-ийн өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан хүлээн авч холбогдох маягтын дагуу бүртгэнэ.

41. Бүртгэсэн өргөдөл, гомдлыг түүнийг шийдвэрлэх чиг үүрэг бүхий ТХН-ийн орон нутгийн мэргэжилтэнд өдөрт нь багтаан шилжүүлнэ.

42. Гомдлыг хэн нэгэн ажилтанд холбогдуулж гаргаж байгаа бол тухайн ажилтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.

43. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэр гаргах үүрэг бүхий этгээдүүд шууд хүлээн авч болно.

44. Өргөдөл, гомдлыг шууд хүлээн авсан тохиолдолд дараах арга хэмжээг авна:

- i) Өөрийн эрх хэмжээнд хамаарах өргөдөл, гомдлыг хүлээн авснаас хойш, түүнчлэн томилолтоор өөр газар ажиллаж байгаа бол ирснээс хойш ажлын нэг өдөрт багтаан Өргөдөл, гомдлын бүртгэлд энэ зүйлийн дагуу бүртгүүлнэ;
- ii) Ирсэн өргөдөл, гомдолд өөрийг нь холбогдуулсан, эсхүл өргөдөл, гомдол ТХН-ийн зохицуулагч, эсхүл мэргэжилтнүүдийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй бол ТХН-ийн өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтэн эсхүл сумаас ТХН-тэй хамтран ажиллахаар томилогдсон ажлын хэсгийн өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтанд хүлээлгэн өгнө.

##### **4.2. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх**

45. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан ТХН-ийн орон нутгийн мэргэжилтэн дараах байдлаар хянан үзнэ:

- i) Өргөдөл, гомдол нь Төслийн үйл ажиллагаанаас шалтгаалсан сөрөг нөлөөлөлтэй холбоотой эсэхийг тогтооно;
- ii) Өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй бөгөөд энэхүү журмаар шийдвэрлэх асуудлаар гаргаагүй өргөдөл, гомдлыг харьяалах газар нь 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ;
- iii) Өөрийн харьяалан шийдвэрлэвэл зохих өргөдөл, гомдолд дурдсан асуудал бүрд дүн шинжилгээ хийж, холбогдох газраас магадлах, судалгаа, тодорхойлолт шаардагдах эсэхийг тодорхойлох үйл ажиллагаа явуулна;
- iv) НӨИ-ээс тодруулах боломжтой баримт бичгийг шаардан авч болно.



#### **4.3. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байх, буцаах**

46. Дор дурдсан үндэслэл байвал өргөдөл, гомдлыг хянан үзэхгүй байж болно:
- i) Өргөдөл, гомдол нь тодорхой нэр хаяг бичээгүй;
  - ii) 7-гоос доош насны буюу шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг, эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй бол;
  - iii) Иргэн өмнө нь хандаж байсан асуудлаар өргөдөл, гомдол гаргасан бөгөөд түүнийг дахин хянаж шийдвэрлэх үндэслэлгүй.
47. Өргөдөл, гомдол нь энэ журамд заасан шаардлагыг хангаагүй тохиолдолд өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаана.

#### **4.4. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх**

48. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх ажиллагаа нь дараах байдлаар 3 шатлалтай явагдах ба шийдвэрлэх явцын бүдүүвчийг Хавсралт 1-т хавсаргав.

##### 1-р шат (5 хоног)

- i) Өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд буюу хуанлийн 1-ээс 5 хоногийн дотор шийдвэрлэх боломжтой бол зохих шийдвэрийг гэрээт ажил гүйцэтгэгч, услалтын системийн оператор, эсхүл ТХН-ийн орон нутгийн мэргэжилтэн өөрийн эрх хэмжээнд хэрэгжүүлэх ба шийдвэрийн хэрэгжилт, явц бүрийг ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтэнд мэдээлнэ.
- ii) Шууд шийдвэрлэх боломжгүй буюу шийдвэр гарган хэрэгжүүлэхэд 5 хоногоос илүү хугацаа шаардагдах бол энэ тухайгаа ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтэнд мэдэгдэнэ.
- iii) Хэрэв гэрээт ажил гүйцэтгэгч, услалтын системийн оператор, эсхүл ТХН-ийн орон нутгийн мэргэжилтэн нь 5 хоногийн дотор шийдвэрт хүрээгүй, эсхүл НӨИ гаргасан шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөөгүй тохиолдолд ТХН өргөдөл гомдлыг хүлээн авна.
- iv) Гэрээт ажил гүйцэтгэгч нь 1-р шатанд авагдсан бүх үйл ажиллагааг бичгэн хэлбэрээр баримтжуулна.

##### 2-р шат (5 хоног)

- i) ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтэн нь өргөдөл, гомдлыг ГБЖ-ын хүрээнд байгаа эсэхийг шаардлагатай бол бусад ТХН-ийн мэргэжилтэн болон орон нутгийн холбогдох талуудын дэмжлэгтэйгээр нягталж үзээд зохих шийдвэрийг 5 хоногийн дотор гарган НӨИ болон гэрээт ажил гүйцэтгэгч, услалтын системийн операторт эсхүл бусад холбогдох талуудад танилцуулна.
- ii) Хэрэв НӨИ болон гэрээт ажил гүйцэтгэгч эсхүл услалтын системийн оператор нь ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтний шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрсөн тохиолдолд гэрээт ажил гүйцэтгэгч эсхүл услалтын системийн оператор нь шийдвэрийг 7-14 хоногт багтаан хэрэгжүүлнэ.
- iii) Энэ шатанд авагдсан бүх үйл ажиллагааг талууд бичгэн хэлбэрээр баталгаажуулна.

##### 3-р шат (15 хоног)

- i) Хэрэв 2-р шатанд ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтэн нь шийдвэрт хүрээгүй, эсхүл НӨИ гаргасан шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөөгүй тохиолдолд ТХН нь өргөтгөсөн уулзалтыг 7 хоногийн дотор товлон зохион байгуулна.
- ii) Өргөтгөсөн уулзалтыг холбогдох талуудыг оролцуулан явуулна.

- iii) Уулзалтаар талууд бүгд хүлээн зөвшөөрөхүйц шийдэл, шийдвэрт хүрэх ба хэрэгжүүлэх алхам бүр нь тодорхой байна.
- iv) Хүрсэн шийдэл, шийдвэрийг гэрээт ажил гүйцэтгэгч эсхүл услалтын системийн оператор нь даруй хэрэгжүүлж эхэлнэ.
- v) 3-р шатны хүрээнд талууд бүгд өргөдөл, гомдлыг шийдэх бүхий л арга хэмжээг авч ажиллана.

49. ТХН-ийн ГБЖ хариуцсан мэргэжилтэн нь бүх шатанд үйл явдлыг баримтжуулах ба гарсан үр дүнгийн талаар тухай бүрт нь АХБ-д мэдэгдэх, мөн холбогдох тайланд тусгах үүрэг хүлээнэ.

50. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн, эсхүл шууд шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд удаан хугацаанд шийдвэрлэгдэх асуудлаар гаргасан өргөдөл, гомдлын бүртгэсэн тохиолдолд энэ тухай хариуг биечлэн амаар буюу харилцах утсаар, эсхүл бичгийн зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.

51. Хариуг амаар, харилцах утсаар мэдэгдсэн бол энэ тухай бүртгэлд тэмдэглэнэ.

#### **4.5. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх хугацаа**

52. Журмын хүрээнд хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 25 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

#### **4.6. АХБ-ны хариуцлагын механизм**

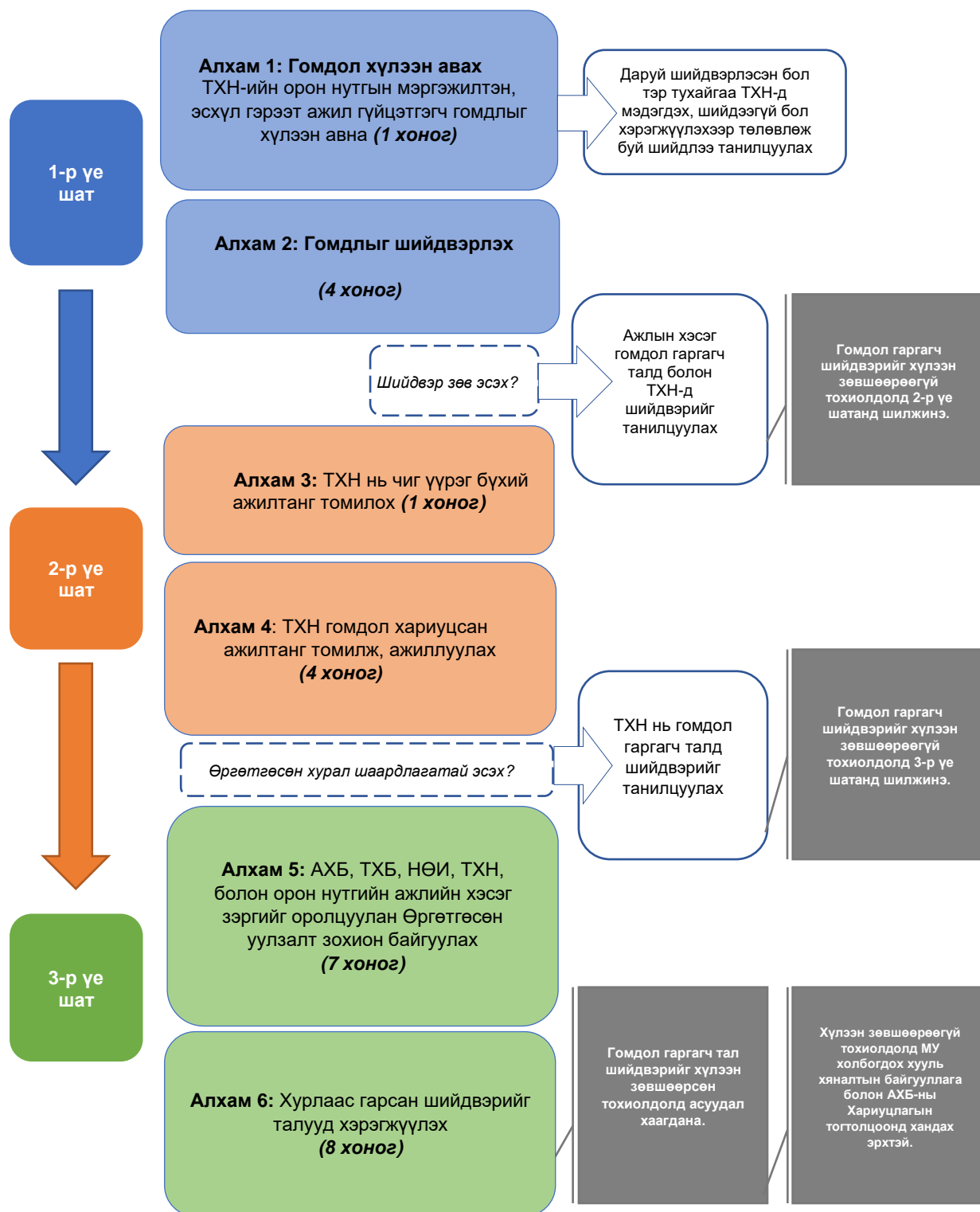
53. Төслийн үйл ажиллагаанаас шууд болон шууд бус байдлаар сөрөг нөлөөлөлд өртсөн иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагууд тус механизмын дараах 2 арга замаар хандаж болно: (i) гомдол, санал гаргаж, түүнийг нь АХБ-ны Тусгай Төслийн Зохицуулагчийн Алба (ТТЗА) хянаж үзэх, (ii) АХБ-ны бодлогуудад үл нийцсэн эсэхийг АХБ-ны Нийцлийн Хяналтын Хороо хянаж үзэх. Хэрхэн гомдол гаргах тухай мэдээллийг [www.adb.org/site/accountability-mechanism/main](http://www.adb.org/site/accountability-mechanism/main) - аас авна уу.

#### **4.7. Тайлагналт**

54. Аливаа гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, түүний дагуу авсан арга хэмжээ, үе шат, үр дүн зэргийг бүртгэлжүүлж, архивлана. Эдгээр мэдээллийг Байгаль орчин болон Нийгмийн жил бүрийн тайланд тодорхой тусгана. Төслийн барилгын ажлын болон үйл ажиллагааны АХБ-нд хагас жилийн тайланд ГБЖ-ын хэрэгжилтийн талаар тусгана.

## ХАВСРАЛТ

### Хавсралт 1. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэх үе шат, хугацаа



## Хавсралт 2. Өргөдлийн маягт

Энэхүү маягтыг аль болох бүрэн үнэн зөв бөглөх шаардлагатай. Зөвхөн заавал бөглөх шаардлагагүй гэсэн хэсгийг бөглөлгүй орхиж болно. Бүрэн бус бөглөсөн маягтын мөрөөр хариу арга хэмжээ авах боломжгүй.

Өргөдөл, гомдол гаргагчийн мэдээлэл		
Овог:		Нэр:
Хүйс (Тэмдэглэнэ үү)	<input type="radio"/> Эрэгтэй	<input type="radio"/> Эмэгтэй
Оршин суугаа газрын/шуудангийн хаяг:		
Утасны дугаар: (Өөрийн утасгүй бол ойрын холбох хүний заавал утсыг бичих)	Цахим хаяг: (Заавал бөглөх шаардлагагүй)	
Аймаг:	Сум:	Баг:
Байгууллага, албан тушаал, эрхэлж буй ажил:		
Өргөдөл, гомдлын мэдээлэл		
Өргөдлийн ангилал: (Хүний эрх, ёс зүйн асуудал, зохисгүй харилцаа, хангалтгүй мэдээлэл, төслийн үйл ажиллагаанаас үүссэн хөрөнгийн хохирол гэх мэт)		
Асуудалд хамааралтай байгууллага, мэргэжилтэн:		
Асуудал үүссэн газар:		
Өргөдөл, гомдлын товч агуулга, шалтгаан: (Энэ хэсэгт гомдолтой асуудлын талбар, холбогдох байгууллага, албан тушаалтан, асуудал гарсан үргэлжилсэн хугацаа, байршлыг бичих)		
Гомдлыг шийдвэрлэх өөрийн саналаа бичих: (Саналгүй бол заавал бөглөх шаардлагагүй)		
Гомдлыг нууцлах шаардлагатай эсэх	<input type="checkbox"/> Тийм	<input type="checkbox"/> Үгүй
Өргөдөл, гомдол гаргагчийн гарын үсэг:	Хүлээн авсан гарын үсэг:	
Нэрээ гаргацтай бичих:	Байгууллага, албан тушаал:	
Огноо:	Огноо:	
Хүлээн авсан албан тушаалтан бөглөх хэсэг		
Хүлээн авсан хэлбэр (Эргэж холбоо барих хугацаа ба хэлбэрийг доор сонгон ✓ тэмдэглэнэ үү):		
Утсаар	Утасны дугаар:	Эргэж холбогдох ✓
Мэйл хаягаар	Мэйл хаяг:	
ХХААХҮЯ-ын шугамаар	Алба тушаал:	
Өргөдлийн маягтаар	Дугаар:	

Бусад:		
Хавсаргасан бичиг баримтууд:		
1.		
2.		
3.		

### Хавсралт 3. Гомдол шийдвэрлэх маягт

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ		
Гомдол гаргагчийн	Овог:	
	Нэр:	
Гомдол гаргагчийн өргөдлийн маягтын дугаар:		
Холбогдох утас:		
Оршин суух хаяг:		
2. ГОМДЛЫГ АНХЛАН СУМАНД ХҮЛЭЭН АВСАН ТАЛЫН ШИЙДЭЛ		
Гомдлыг анхлан хүлээн авсан албан тушаалтны нэр:		
Байгууллага:		
Албан тушаал:		
Анхан шатанд сумын түвшинд шийдсэн эсэх:	Шийдэгдсэн	Шийдэгдээгүй
Шийдэгдсэн/шийдэгдээгүй нөхцөлийн тайлбар:		
<b>ТХН-ийн ШИЙДЭЛ</b>		

Анхан шатнаас ТХН-д шилжиж ирсэн огноо:	Гомдлыг анхлан хүлээн авсан ажилтны нэр:	Байгууллага, албан тушаал	
Гомдол гаргагчтай эргэн холбогдсон огноо:			
Холбогдох судалгааны тайлбар:			
Дүгнэлт:			
Анхан шатанд сумын түвшинд шийдсэн эсэх:	Шийдэгдсэн	Шийдэгдээгүй	
Шийдэгдсэн/шийдэгдээгүй нөхцөлийн тайлбар:			
	Тийм	Үгүй	
<b>3. ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ БОЛОН ХАМААРАЛ БҮХИЙ БАЙГУУЛЛАГА, АЛБАН ТУШААЛТАН</b>			
#	Гомдлын төрөл (Нэг эсвэл түүнээс дээш байж болно)	✓	Гомдолд хамаарал бүхий байгууллага, албан тушаалтан (Заавал бөглөх шаардлагагүй)
1.	Албадан нүүлгэн шилжүүлэлт		
2.	Үл хөдлөх хөрөнгө (байшин байгууламж, газар, бэлчээр гэх мэт)		
3.	Амьдрах орчны доройтол (тоосжилт, орчны бохирдол, дуу чимээ гэх мэт)		

4.	Хууль эрх зүйн асуудал		
5.	Байгаль орчин		
6.	Нийгэм болон жөндөр		
7.	Олон нийтийн оролцоо		
8.	Услалтын системийн байгаль орчны үнэлгээ, зураг төсөл боловсруулах, сургалт зэргийн зөвлөх		
9.	Услалтын системийн барилга, байгууламжийн үйл ажиллагаа		
10.	Услалтын системийн ашиглалтын үйл ажиллагаа		
11.	Бусад:		
12.			
13.			
<b>3. ШИЙДВЭР ГАРГАХ ТХН-ИЙН ХЭСЭГ:</b> (Гомдолд хамааралтай бүх талууд орох шаардлагатай)			
#	Байгууллага	✓	Нэр, албан тушаал
1.	Азийн Хөгжлийн Банк		
2.	ХХААХҮЯ		
3.	БОАЖЯ		
4.	Төсөл хэрэгжүүлэх нэгж		
5.	Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам		
Асуудлыг шийдэх боломжтой эсвэл хариуцах боломжтой бусад оролцогч талуудыг доор жагсаана уу			
6.			

7.			
8.			
<b>5. ГОМДЛЫГ ДАРААХ БАЙДЛААР ШИЙДВЭРЛЭВ:</b> (Хариу өгөх хугацаа нь гарын үсэг зурж, хүлээн авснаас хойш ажлын 5 хоногийн дотор шийдвэрлэнэ)			
Гарын үсэг:	Байгууллага:	Огноо:	
<b>6. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ АРГА ХЭМЖЭЭ:</b>			
1) 2) 3)			
<b>7. ШИЙДВЭРИЙН ХУРААНГУЙ:</b>			
<b>8. ГОМДЛЫГ ШИЙДЭХ ХҮРЭЭНД ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ҮР ДҮН</b>			
Огноо:			
Гомдол хаагдсан эсэх:	ТИЙМ	ҮГҮЙ	
Хэрэв үгүй бол холбогдох шалтгааны тайлбар			



Гомдлыг шийдсэн байдлын тайлбар	
Хариуцлагыг хүлээх эзэн: (Хариу өгөх эцсийн хугацаа)	
ТХН-ийн зохицуулагчийн гарын үсэг:	
Огноо:	

#### Хавсралт 4. ТХН-ийн шийдвэрлэх боломжгүй өргөдөл, гомдлын маягт

Гомдол нь төслийн хүрээнд шийдвэрлэх боломжгүй эсвэл бусад оролцогч талуудаас дэмжлэг авах бөгөөд гомдлыг эрт шийдвэрлэх шаардлагатай тохиолдолд энэхүү маягтыг бөглөнө.

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ	
Огноо: _____	Нэр:
Холбогдох утас: Холбогдох мэйл хаяг: Олон нийтийн сүлжээний хаяг:	Хаяг:
Хүйс:	
2) Гомдлын талаар дэлгэрэнгүй тайлбар	
_____	
_____	
_____	
_____	
3) Хэнд хандаж байна бэ?	

4) Оролцогч талуудад зөвлөх гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа:  
 1)  
 2)  
 3)

5) Албан бичиг хавсаргасан эсэх:  
 Тийм                      Үгүй

Захидлын хуулбарыг файлд хавсаргасан байх ёстой бөгөөд хураангуйг энд бичнэ үү:

Гомдол хүлээж авсан: ..... /  
 ...../ огноо:  
 Хүлээн зөвшөөрсөн: ..... / ...../ огноо:  
 Гомдлыг шийдвэрлэсэн: ..... / ..... / Огноо:

**Хавсралт 5. Санал, гомдлын бүртгэл хөтлөх**

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол, санал, мэдэгдэл бүрийг бүртгэлийн хуудсаар баталгаажуулж дараах бүртгэлийг хөтлөнө.

Огноо:	
Өргөдлийн дугаар:	
Гомдол гаргагчийн нэр:	
Аймаг, сум, газрын нэр:	
Хүлээн авсан ажилтны нэр:	
Байгууллага, албан тушаал:	
Өргөдөл хүлээн авсан хэлбэр:	
Гомдлын талаар дэлгэрэнгүй:	
Гомдлын статус:	
Тэмдэглэл:	

Энэхүү гомдлын бүртгэлийг гомдлыг шийдвэрлэх үе шат бүрт шинэчилж байх ёстой. Өргөдөл, гомдлыг тэмдэглэсний дараа гомдлыг ГБЖ-ын хүрээнд багтаан баталгаажуулахын тулд ГБЖ-ыг хариуцсан ажилтан урьдчилсан дүн шинжилгээ хийнэ.