## ГБҮ гэж юу вэ?

Дэлхийн Банкны Гомдол барагдуулах үйлчилгээ (ГБҮ) нь аливаа хувь хүн болон бүлэг хүмүүс Дэлхийн Банкны санхүүжилттэй төсөл тэдэнд болон тэдний оршин суугаа газарт ямар нэг сөрөг нөлөө үзүүлсэн эсвэл үзүүлэх магадлалтай хэмээн үзвэл тухайн гомдлоо Дэлхийн Банкинд шууд тавих боломжийг олгодог хүмүүст ойр, нэмэлт арга зам юм. ГБҮ нь гомдлуудыг түргэн хянаж үзэн хариу арга хэмжээ авах, асуудал болон түүний шийдлүүдийг хамтран тодорхойлох зэргээр Дэлхийн Банкны хариуцлага, хариу үзүүлэх байдал зэргийг нэмэгдүүлдэг.

THE WORLD BANK
IBRD • IDA

Дэлхийн Банк нь өөрийн санхүүжилттэй төслүүдийг хувь хүмүүс болон байгаль орчинд аливаа хор хохирол учруулахгүй байх тал дээр тууштай анхаардаг. Гомдол барагдуулах үйлчилгээ (ГБҮ) нь төслийн нөлөөлөлд өртсөн хүмүүсийг Банктай шууд харьцах боломж олгох мөн төсөлтэй холбоотой гомдлыг илүү түргэн, үр дүнтэйгээр шийдвэрлэх зорилготой юм.

Илүү дэлгэрэнгүй мэдээллийг:
http://www.worldbank.org/grs
И-мэйл: grievances@worldbank.org

THE WORLD BANK
IBRD • IDA

# ГОМДОЛ БАРАГДУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

**Хувь хүн болон олон нийтийн гомдлыг илүү түргэн, үр дүнтэйгээр шийдвэрлэхэд тусална**

## ГБҮ нь ямар гомдлуудыг шийдвэрлэж чадах вэ?

ГБҮ нь дараах төрлийн гомдлуудыг хүлээн авдаг:

- Дэлхийн Банкны дэмжлэгээр (ОУСБХБ болон ОУХХ-ны) одоо хэрэгжиж буй төсөлтэй холбоотой гомдол
- Дэлхийн Банкны санхүүжилттэй төслийн сөрөг нөлөөнд өртсөн гэж үзэж буй хувь хүн болон олон нийтийн гаргасан гомдол
- Дэлхийн Банкны санхүүжилттэй гэрээний худалдан авалтын үйл явцын талаар тендерт оролцсон болон оролцох боломжтой этгээдийн гаргасан гомдол

## Ямар мэдээлэл шаардлагатай вэ?

Гомдлууд дараах шаардлагыг хангасан байх хэрэгтэй:

- Төсөл болон гомдлын сэдвийг тодорхойлсон байх
- Төслийн сөрөг нөлөөллийг тодорхой мэдэгдэх
- Гомдлыг гаргаж буй хувь хүн (хүмүүс)-ийн нэр болон нэрээ нууцлахыг хүсч буй эсэхээ мэдэгдэх
- Төслийн нөлөөлөлд өртсөн хувь хүн болон олон нийтийг төлөөлөх этгээд гомдлыг гаргаж буй эсэхийг мэдэгдэх
- Хэрвээ төлөөний хүн гомдлыг мэдүүлж байгаа бол тухайн хүний нэр, гарын үсэг, холбоо барих хаяг, төлөөлөх эрх олгосныг батлах албан баримтыг оруулах

Гомдол гаргахад нэмэлт баримт нотолгоо шаардлагагүй боловч эдгээр нь тухайн гомдлыг хянаж шийдвэрлэхэд тустай байж болдог. Гомдолд тухайн гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэж болно гэж итгэж байгаа талаараа хувь хүмүүс мөн саналаа тусгаж болно.

**Хүсэлт гаргасан тохиолдолд гомдол мэдүүлэгчийн нэр хаягийг нууцалдаг.**

## Гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэдэг вэ?

- ГБҮ гомдлыг хүлээн аваад хүлээн авснаа мэдэгдэн, өөрт хамаарах гомдол мөн эсэхийг тодорхойлно
- 10 хоногийн дотор тухайн гомдол ГБҮ-нд хамаарах болон үл хамаарах талаар эргэн мэдэгдэн, хэрэв шаардлагатай бол нэмэлт мэдээлэл хүснэ
- Гомдол гаргасан этгээдэд шийдлийг 30 хоногийн дотор санал болгодог ба хэрвээ гомдол гаргагч зөвшөөрвөл төслийн баг шийдлийг хэрэгжүүлж, ГБҮ хяналт тавидаг.
- Хэрвээ гомдлыг шийдвэрлэж чадаагүй бол өөр бусад гомдол барагдуулах механизмд хандах талаар санал болгодог.

## Гомдлоо хэрхэн мэдүүлж болох вэ?

ГБҮ нь гомдлыг англи хэлээр эсвэл гомдол мэдүүлж буй тухайн хүний үлсын албан ёсны хэлээр байж болдог. Гомдлыг ГБҮ-рүү өргөн мэдүүлэхдээ дараах хаягаар хандаж болно:

**И-мэйл:**
grievances@worldbank.org
**Факс**: +1-202-614-7313

**Захидал:**
Дэлхийн Банк
Гомдол Барагдуулах Үйлчилгээ (ГБҮ)
MSN MC 10-1018, 1818 H St NW
Вашингтон хот, ДС 20433, АНУ

## Гомдол барагдуулах бусад арга хэрэгслийн талаар

Төслийн нөлөөлөлд өртсөн иргэд болон олон нийт төслийн түвшний гомдлын механизмуудыг боломжтой тухай бүрт ашиглах хэрэгтэй.

ГБҮ нь Дэлхийн Банкны бусад хариуцлага тооцох механизмуудыг орлохгүй. Шаардлагатай тохиолдолд хяналтын хороонд өргөдөл өгч Дэлхийн Банкны бодлоготой нийцэж буй эсэхийг тодорхойлуулж болно. (www.inspectionpanel.org)

Хэрвээ төсөл нь Дэлхийн Банк болон Олон Улсын Санхүүгийн Корпораци (ОУСК) эсвэл Олон Талт Хөрөнгө Оруулалтын Баталгааны Агентлаг (ОТХОБА)-аас санхүүжсэн бол ГБҮ нь төслийн ОУСК болон ОТХОБА-ын хэсэгтэй холбоотой гомдлуудыг Гомдлын зөвлөхийн албанд дамжуулна. (www.cao-ombudsman.org).

Дэлхийн Банкны санхүүжилттэй төслүүд дэх авилга, залилантай холбоотой гомдлуудыг байгууллагын Шударга ёсны албанд мэдэгдэнэ. (www.worldbank.org/integrity)

## Түгээмэл тавьдаг асуултууд

**Яагаад ГБҮ-г ашиглана гэж?**
ГБҮ нь Дэлхийн Банк болон төсөл хэрэгжүүлж буй агентлагтай харилцаж цаг тухайд нь асуудлыг түргэн бөгөөд үр дүнтэйгээр шийдвэрлэхэд нөлөөлөлд өртсөн хувь хүн болон олон нийтэд тусалдаг.

**Гомдол мэдүүлэх нь төслийг зогсоох уу?**
Зөвхөн гомдол өргөн мэдүүлэх нь төслийг зогсоохгүй.

**Гомдол гаргахтай холбоотой ямар нэг хязгаарлалт бий юу?**
ГБҮ нь хэрэгжиж буй төслүүдтэй холбоотой өөрт хамаарах бүхий л асуудлуудыг шийдвэрлэхийг зорино. ГБҮ нь хаагдсан төсөлтэй холбоотой гомдлыг эргэн харж чадахгүй.

**ГБҮ нь төслийн түвшний гомдлын механизмтай ямар хамааралтай вэ?**
Төслийн түвшний гомдлын механизм нь төсөлтэй холбоотой гомдлыг гаргах шийдвэрлэх үндсэн арга хэрэгсэл байна. ГБҮ нь төслийн түвшинд шийдвэрлэх боломжгүй байгаа эсвэл төслийн түвшний гомдлын механизм байхгүй тохиолдол үүссэн асуудлуудыг шийдвэрлэхийг зорьдог.

**ГБҮ-г ашигласнаар ямар үр дүн гарна гэж бид хүлээж болох вэ?**
Гомдол тус бүрийн шийдвэрлэх явц нь тухайн асуудлын гол юунд байгаагаас хамаарна. Дэлхийн Банкны зүгээс бүх гомдлыг цаг тухайд нь шийдвэрлэхийн тулд төсөлтэй болон нөлөөлөлд өртсөн хувь хүмүүс, олон нийттэй хамтран ажиллаж, бүхий л арга хэмжээг авна.

**Хяналтын хороотой ямар холбоотой вэ?**
ГБҮ болон Хяналтын хороо хоёрын хооронд ямар нэг албан ёсны шат зэрэглэл бүхий харилцаа байхгүй. ГБҮ нь хувь хүн болон олон нийтийн ашиглаж болох нэмэлт механизм юм. ГБҮ-г ашиглах нь Хяналтын хороонд хандах боломжийг хязгаарлахгүй.