



## “ДЭЛХИЙН БАЙГАЛЬ ХАМГААЛАХ САН (WWF)-ГИЙН МОНГОЛ ДАХЬ ХӨТӨЛБӨРИЙН ГАЗАРТ ХАНДАЖ ГАРГАСАН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

### Нэг. Нийтлэг үндэслэл

- 1.1 Иргэд, хамтрагч тал, ажилчид зэрэг талуудаас тус хөтөлбөрийн газарт хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч хянан шийдвэрлэхдээ Монгол улсын үндсэн хууль, иргэдээс төрийн болон төрийн бус байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхтэй холбоотой Монгол улсын хууль болон бусад хууль тогтоомж, энэхүү журмыг удирдлага болгоно.
- 1.2 Энэ журам нь Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газарт хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх, түүний мөрөөр арга хэмжээ авах үйл ажиллагааг зохицуулна.
- 1.3 Хамрах хүрээ нь иргэд, хамтран ажиллагч талууд болон байгууллагын ажилчид байна.

### Хоёр. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авах

- 2.1 Талуудаас бичгээр, цахим хэлбэрээр түүнчлэн биечлэн тус газарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хүлээн авна.
- 2.2 Өргөдөл, гомдлыг Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газрын захиралд дор дурдсан байдлаар шууд мэдүүлнэ. Үүнд:
  - 2.2.1 Захирлын ажлын утас болох +976-11-318447 дугаарын утсаар болон [batbold@wwf.mn](mailto:batbold@wwf.mn) цахим хаягаар ирүүлнэ.
  - 2.2.2 Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газрын албан хаягаар биечлэн ирүүлж болно. Өргөдөл, гомдлыг биечлэн ирүүлэхдээ тус хөтөлбөрийн газрын утсаар холбогдон байгууллагын захиралтай уулзах цагийг урьдчилан авсан байна.
- 2.3 Ирсэн өргөдөл, гомдлыг бүртгэлжүүлэн хадгалах үүргийг тус хөтөлбөрийн газрын захирал хариуцна.
- 2.4 Өргөдөл, гомдлыг гаргасан тал дараах мэдээллийг заавал дурдсан байна. Үүнд:
  - Өргөдөл, гомдол гаргагчийн овог нэр, холбоо барих мэдээлэл;
  - Өргөдөл, гомдлыг өөрөө гаргаагүй тохиолдолд түүнийг төлөөлөн гомдол гаргаж байгаа этгээд төлөөлөх эрхтэй болохоо нотолсон нотолгоо /итгэмжлэл/;
  - Өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээлэл;
  - Бусад холбогдох бичиг баримт болон мэдээлэл;
  - Нууцлах шаардлагатай эсэх (шалтгааныг дурдах).
- 2.5 Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газрын талаарх бүх өргөдөл гомдлыг ноцтой байдлаас үл хамааран Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Ерөнхий захиралд, WWF International, Rue Mauverney 28, 1196 Gland, Switzerland гэсэн шуудангийн хаягаар эсвэл Дэлхийн байгаль хамгаалах сангийн өргөдөл гомдлын сувгаар [WhistleB, Whistleblowing Centre](https://report.whistleb.com/en/wwf)-д (<https://report.whistleb.com/en/wwf>) ирүүлж болно. Эдгээрт илгээсэн бол гомдлыг системд бүртгэж, Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн ахлах ажилтнууд хянаж, Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газрын удирдлагад шууд дамжуулж, гомдол гаргагчид хариу өгөх үүрэгтэй. Хэрэв гомдол нь Хөтөлбөрийн газрын даргын буруутай үйл ажиллагаатай холбоотой бол уг гомдлыг Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн төв байгууллага шийдвэрлэнэ.

### **Гурав. Өргөдөл, гомдлыг хянан үзэх, шийдвэрлэх, буцаах, хариу өгөх**

- 3.1 Өргөдөл, гомдлыг түүнд холбогдож байгаа албан тушаалтанд өөрт нь шилжүүлэхийг хориглоно.
- 3.2 “Нууц”, “Гарт нь” гэж хаягласан өргөдлийг тухайн албан тушаалтанд шууд хүргүүлнэ.
- 3.3 Өргөдөл, гомдол нь буцах тодорхой хаяггүй бол энэ талаар тайлбар үйлдэн хадгална.
- 3.4 Өргөдөл, гомдол нь дурдсан асуудлаар шүүхийн хүчин төгөлдөр шийдвэр байгаа бол гомдлыг хянан үзэхгүйгээр өргөдөл, гомдол гаргагчид 3 хоногийн дотор буцаан хүргүүлнэ.
- 3.5 Өргөдөл, гомдол нь тухайн байгууллага болон албан тушаалтны эрх хэмжээнд хамаарах эсэхийг тогтоох бөгөөд харьяаллын биш өргөдөл, гомдлыг харьяалах этгээдэд ажлын 3 хоногт багтаан шилжүүлнэ.
- 3.6 Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан Байгууллагын удирдах багаар хэлэлцэх журмаар шийдвэрлэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд уг хугацааг Бүсийн төвийн захирал 30 хүртэл хоногоор нэмж сунгаж болно. Хугацаа сунгасан тухай өргөдөл, гомдол гаргагчид мэдэгдэж, бүртгэлд тэмдэгжүүлнэ.
- 3.7 Шууд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг ажлын 3 хоногт зохих хариуг өгнө.
- 3.8 Шууд шийдвэрлэх боломжгүй, хугацаа шаардах, тухайн асуудлаар дээд шатны байгууллагаас чиглэл авах шаардлагатай өргөдөл, гомдлыг бүсийн төв болон үндсэн төвд дамжуулан өгч өргөдөл, гомдол гаргагчид эцэслэн хариу өгнө.
- 3.9 Саналын шинжтэй өргөдөл, гомдлыг хэрэгжүүлэх боломжтой эсэхийг судалсны үндсэн дээр зохих арга хэмжээ авах бөгөөд хариуг 90 хоногт багтаан өгнө.
- 3.10 Өргөдөл, гомдлыг холбогдох газраас магадалгаа, судалгаа, тодорхойлолт, танилцуулга зэрэг холбогдох материалыг авч өргөдөл, гомдол гаргагчид эцэслэн хариу өгнө.
- 3.11 Өргөдөл, гомдол гаргагчаас тодруулах боломжтой баримт мэдээлэл, материал шаардан авч болно.
- 3.12 Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг амаар буюу харилцах утсаар, цахим сүлжээгээр эсхүл бичгээр зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.

### **Дөрөв. Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд хяналт тавих, хариуцлага тооцох**

- 4.1 Өргөдөл, гомдол гаргагч нь ёс зүйн хэм хэмжээ, харилцааны соёлыг эрхэмлэн өргөдөл, гомдлоо гаргана.
- 4.2 Өргөдөл, гомдол гаргахдаа хүний нэр төр, алдар хүндэд халдах, гутаах, гүтгэх, доромжлох зэрэг худал өргөдөл, гомдол гаргасан нь тогтоогдвол Монгол улсын холбогдох хууль болон бусад хууль тогтоомжийн дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.
- 4.3 Энэхүү журмын хэрэгжилтэд Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газрын захирал хяналт тавих бөгөөд журам мөрдүүлэхтэй холбоотой тавьж буй аливаа шаардлагыг холбогдох албан тушаалтан, ажилтнууд биелүүлэх үүрэгтэй.



## ИРГЭД, ХАМТРАН АЖИЛЛАГЧ ТАЛУУД БОЛОН БАЙГУУЛЛАГЫН АЖИЛЧДААС ДЭЛХИЙН БАЙГАЛЬ ХАМГААЛАХ САН (WWF)-ГИЙН МОНГОЛ ДАХЬ ХӨТӨЛБӨРИЙН ГАЗАРТ ХАНДАЖ

### ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХ ЗАРЧИМ

#### ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАХДАА:



- Бичгээр,
- Цахим хэлбэрээр,
- Биечлэн гаргана.

Өргөдөл, гомдолд дараах мэдээллийг заавал дурдсан байна. Үүнд:

- Өргөдөл, гомдол гаргагчийн овог нэр, холбоо барих мэдээлэл;
- Өргөдөл, гомдлыг өөрөө гаргаагүй тохиолдолд түүнийг төлөөлөн гомдол гаргаж байгаа этгээд төлөөлөх эрхтэй болохоо нотолсон нотолгоо /итгэмжлэл/;
- Өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээлэл;
- Бусад холбогдох бичиг баримт болон мэдээлэл;
- Нууцлах шаардлагатай эсэх (шалтгааныг дурдах).

#### ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХДАА:



- Дэлхийн байгаль хамгаалах сан (WWF)-гийн Монгол дахь хөтөлбөрийн газрын захиралд
  - +976-11-318447 дугаарын утсаар,
  - batbold@wwf.mn цахим хаягаар,
  - Албан ажлын байран дээрээ хүлээн авна.

#### ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫГ ХЯНАН ШИЙДВЭРЛЭХДЭЭ:



- Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан өдрөөс хойш 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.
- Шууд шийдвэрлэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг ажлын 3 хоногт зохих хариуг өгнө.
- Шууд шийдвэрлэх боломжгүй, хугацаа шаардах, хамаарах асуудлаар дээд шатны байгууллагаас чиглэл авах шаардлагатай өргөдөл, гомдлыг бүсийн төв болон үндсэн төвд дамжуулан өгч өргөдөл, гомдол гаргагчид эцэслэн хариу өгнө.
- Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг
  - амаар буюу харилцах утсаар,
  - цахим сүлжээгээр эсхүл
  - бичгээр зэрэг тохиромжтой хэлбэрээр мэдэгдэнэ.

#### ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ ГАРГАГЧ НЬ ДАРААХ ЗҮЙЛСИЙГ ЭРХЭМЛЭНЭ. ҮҮНД:



- Өргөдөл, гомдол гаргагч нь ёс зүйн хэм хэмжээ, харилцааны соёлыг эрхэмлэн өргөдөл, гомдлоо гаргана.
- Өргөдөл, гомдол гаргахдаа хүний нэр төр, алдар хүндэд халдах, гутаах, гүтгэх, доромжлох зэрэг худал өргөдөл, гомдол гаргасан нь тогтоогдвол Монгол улсын хууль болон бусад хууль тогтоомжийн дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.