



Төслийн Гомдлын Механизм гэж юу вэ?

ЕСБХБ өөрийн үйл ажиллагааг ил тод, хариуцлагатай байлгах үүргийнхээ хүрээнд Төслийн Гомдлын Газрыг (ТГГ) байгуулсан.

Банкнаас санхүүжүүлсэн төсөл хохирол учруулсан буюу эсвэл учруулж болзошгүй гэж та үзвэл ТГГ-т хандан гомдол гаргаж болно. ТГГ хоёр замаар туслалцаа үзүүлнэ.

Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа

Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа явуулах замаар олон нийт, Банкны ажилтнууд болон компаниуд гомдол гаргахад хүргэсэн нийгэм, байгаль орчны асуудлуудыг хэлэлцэн, хэрэгжиж болохуйц шийдвэрт хамтран хүрэхэд нь ТГГ тусладаг.

Нийцлийн Хяналт

Банк төслийг батлахдаа ЕСБХБ-ны байгаль орчин, нийгмийн болон олон нийтийн мэдээллийн бодлогуудыг даган мөрдсөн эсэхийг ТГГ хянан шалгаж болох бөгөөд шалгалтаар үл нийцэл илэрвэл үүнийг

төслийн хэмжээнд эсвэл ЕСБХБ-ны дүрэм журмын түвшинд залруулах зөвлөмжүүдийг санал болгоно.

Та бүхэн Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа, Нийцлийн хяналт аль алиныг хийлгэхийг хүсч болох ба гомдолд тавьсан асуудлыг авч хэлэлцэхэд ТГГ-ын ямар ажиллагаа (эсвэл хоёул) тохиромжтой тухайд шийдвэр гаргахдаа ТГГ ийм хүсэлтийг харгалзан үзнэ.



Хэн гомдол гаргаж болох вэ?

Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа

Төслийн бүсэд буюу түүний ойролцоо оршин суудаг буюу төслийн бүсэд эдийн засаг, нийгмийн эсвэл соёлын сонирхол бүхий аливаа хүн.

Гомдлыг хэзээ гаргах вэ?

Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа

ЕСБХБ төслийг санхүүжүүлэх сонирхлоо тодорхой илэрхийлсний **дараа**

ЕСБХБ санхүүжилтийн сүүлийн хэсгийг олгосноос хойш **12 сараас хэтрүүлэлгүй**; хөрөнгө оруулалтын санхүүжилтийн тухайд Банк хөрөнгө оруулалтаа худалдаагүй буюу буцаагүй байх үед.

Нийцлийн Хяналт

Аливаа хүн буюу байгууллага.

Юуны тухайд гомдол гаргаж болох вэ?

- ▶ Зээл, хөрөнгийн санхүүжилт, баталгаа буюу техник туслалцаа зэргийг оролцуулан Банкнаас санхүүжүүлж буй аливаа төсөл
- ▶ Зөвхөн байгаль орчин, нийгэм болон төсөлтэй холбоотой мэдээллийг ил болгохтой холбоотой асуудлууд – ЕСБХБ-ны Байгаль орчин, Нийгмийн болон Олон Нийтийн Мэдээллийн Бодлогуудад хамааралтай асуудлууд (зөвхөн ‘Төсөлтэй холбоотой мэдээлэл’).
- ▶ ТГГ залилан болон ханган нийлүүлэлттэй холбоотой заргыг авч үзэхгүй – ийм өргөдөл гомдлыг Банкны холбогдох газрууд руу уламжилна.
- ▶ ТГГ нь: хуурамчаар, үндэслэлгүй, хорт зорилгоор гаргасан; өрсөлдөх давуу тал олохыг хичээсэн; ЕСБХБ ба түүний үйлчлүүлэгчийн бус харин гуравдагч этгээдийн хүлээсэн үүрэгтэй холбоотой; ЕСБХБ байгуулах Гэрээний Бүлэг 1, Хөрөнгийн Харьцааны Бодлого бусад тусгай бодлоготой холбоотой; ЕСБХБ-ны бодлогууд хангалттай буюу зохистой эсэхийг асуудал болгон тавьсан гомдлуудыг авч үзэхгүй.
- ▶ Түүнчлэн ТГГ эсвэл түүний өмнөх ХТМ Хөндлөнгийн Туслалцааны Механизм) эсвэл Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа хүссэн тохиолдолд хамтран санхүүжүүлэгч аль хэдийн хянаж үзсэн Гомдлын асуудлууд тавьсан бол ТГГ ийм гомдлыг авч үзэхгүй.

Гомдол гаргах аас өмнө:

Банкны анхаарлыг гомдлын асуудалд хандуулах сүүлийн дамжлаг ТГГ юм. Тиймээс ТГГ-т гомдол тавихаасаа өмнө үйлчлүүлэгч болон Банкны ажилтанд хандан гомдлын асуудлыг шийдвэрлэхийг хичээвэл зохистой. Зарим нөхцөл байдалд ингэх боломжгүйг бид ойлгож байна, тэгэхдээ яагаад гэдгийг тайлбарлах хэрэгтэй.

ТГГ-ын үйл ажиллагааны талаар асууж лавлах зүйл байвал ТГГ-ын ажилтанд хандана уу.

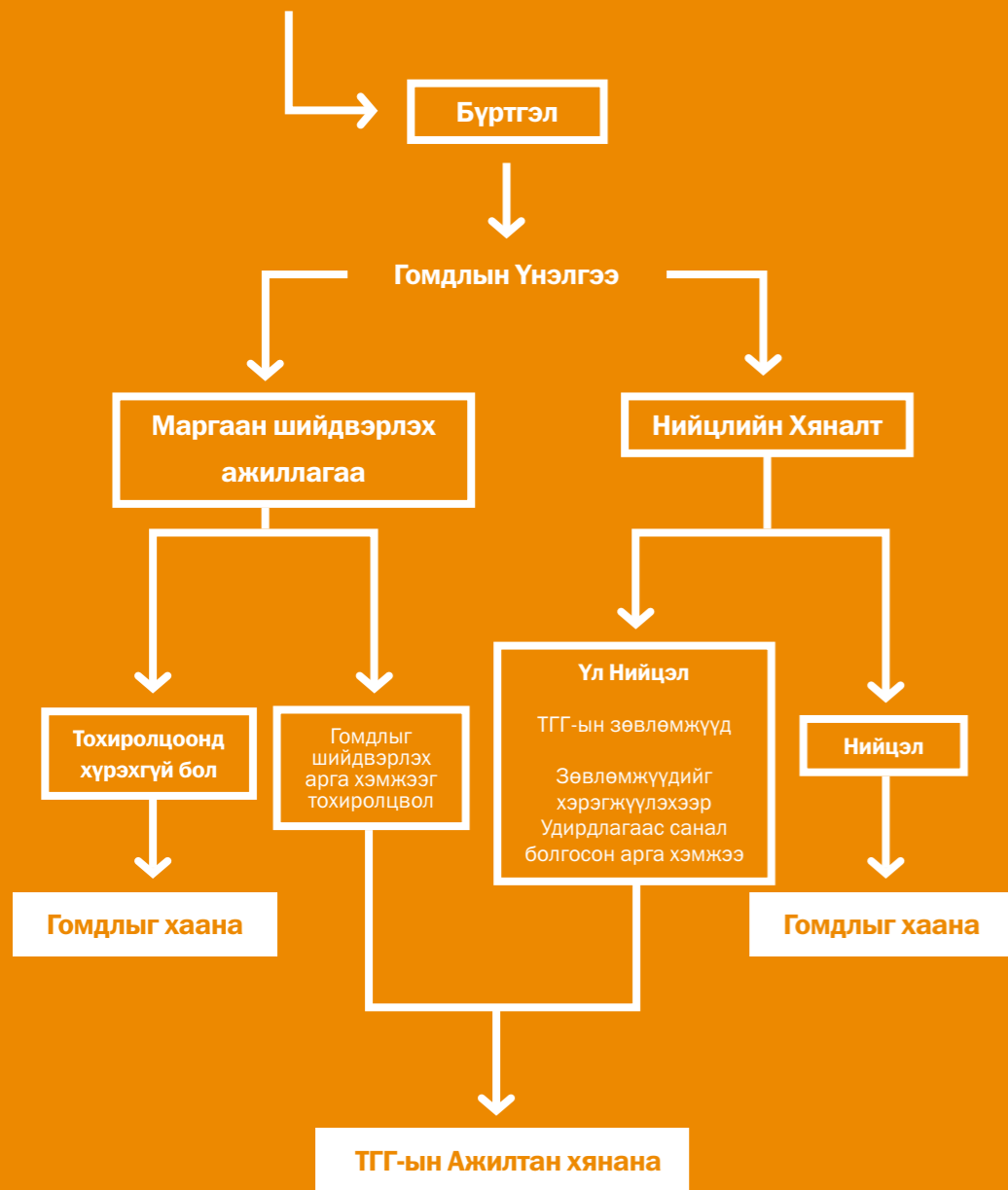
Гомдолд тусгах зүйлс

- ▶ Гомдлоо ямар ч хэлээр бичин ирүүлж болно.
- ▶ Гомдлоо өөрийн биеэр эсвэл эрх бүхий төлөөлөгчөөр ирүүлнэ.
- ▶ Та өөрийн нэр, холбоо барих мэдээлэл эсвэл эрх бүхий төлөөлөгчийнхөө нэр, холбоо барих мэдээллийг таныг төлөөлөх эрх олгогдсоныг илтгэх баталгааны хамт ирүүлнэ.
- ▶ Хэрэв та өөрийн гомдлын нууцлалыг хадгалахыг ТГГ-аас хүсэх бол үүнийг тодорхой дурьдаж, тайлбарлана уу.
- ▶ Гомдол гаргаж буй ЕСБХБ-ны төслийн нэрийг бичих эсвэл тайлбарлан тодорхойлох.
- ▶ Төслөөс учирсан буюу учирч болзошгүй хохирлыг тодорхойлон тайлбарлах.
- ▶ Асуудлыг шийдвэрлэхийн тулд Банкны ажилтнууд бусад холбогдох талуудад хандаж байсан бол тэр тухайгаа тайлбарлан, харилцсан бичгийн хуулбарыг өгөх; үгүй бол яагаад хандаагүй болохоо тайлбарлах.
- ▶ Боломжтой бол Банк ямар бодлогоо мөрдөөгүй гэж та үзэж буй, асуудлыг хэрхэн яаж шийдвэрлүүлэхийг хүсч байгаагаа дурьдах.



Гомдлын маягтын загварыг хэрэглэвэл хялбар байх болно. Үүнийг цахим хуудаснаа тавигдсан ТГГ-ын хэрэглэгчийн гарын авлагаас буюу эсвэл Банк үйл ажиллагаагаа явуулдаг улс орнууд дахь Суурин Төлөөлөгчийн аль ч газраас авч болно.

Та бүхний Гомдлыг аваад юу хийгдэх вэ?



Гомдлоо хааш нь ирүүлэх вэ

Танай улс дахь ЕСБХБ-ны Суурин төлөөлөгчийн газарт – ТГГ-ын Ажилтанд хэмээн хаягалбал Лондон дахь ЕСБХБ-ны Төвд дамжуулна.

Онлайн маягыг бөглөөд ТГГ-ын Ажилтанд и-мэйл, шуудан, факсаар илгээж болно.

ЕСБХБ-ны Төв

Төслийн Гомдлын Газрын Ажилтан

European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square London EC2A 2JN United Kingdom
Tel: +44 20 7338 7813
Fax: +44 20 7338 7633
Email: pcm@ebrd.com
www.ebrd.com/pcm

Суурин төлөөлөгчийн газрууд

Банк үйл ажиллагаагаа явуулдаг ихэнх улс оронд өөрийн салбартай. Танай оронд байгаа салбарын хаягыг ЕСБХБ-ны Төвтэй холбогдон авч болно.

Мөн эдгээр мэдээллийг манай цахим хуудаснаас үзэх боломжтой
www.ebrd.com/contacts.html

Холбогдох материал

Төслийн Гомдлын Газрын хэрэглэгчийн гарын авлага
www.ebrd.com/pages/research/publications/guides/pcm

ЕСБХБ-ны Байгаль Орчин, Нийгмийн Бодлого
www.ebrd.com/esp

ЕСБХБ-ны Олон Нийтийн Мэдээллийн Бодлого
www.ebrd.com/pip

Эдгээрийн хэвлэгдсэн хувийг ЕСБХБ-ны бүх салбараас авч болно. Эсвэл хүсэлтээ хэвлэлийн хэсэгт ирүүлнэ үү.

Tel: + 44 20 7338 7553
Fax: + 44 20 7338 6102
Email: pubsdesk@ebrd.com

www.ebrd.com



European Bank
for Reconstruction and Development

Төслийн
Гомдлын
Механизм
ЕСБХБ-ны санхүүжүүлж
буй төсөлтэй холбоотой
гомдлыг шийдвэрлэх

