

**ЕВРОПЫН СЭРГЭЭН БОСГОЛТ ХӨГЖЛИЙН БАНКНЫ БАРИМТ БИЧИГ**

**ТӨСЛИЙН ГОМДЛЫН ГАЗРЫН  
(ТГГ) ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЖУРАМ**

**Захирлуудын Зөвлөл 2014 оны 5 дугаар сарын 7-ны өдөр батлав**

## ТОДОРХОЙЛОЛТУУД

**Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч**– ТГГ-т гаргасан Гомдолтой холбоотойгоор Гомдол гаргагчийг төлөөлөн түүний өмнөөс ажиллуулахаар Гомдол гаргагчаас эрх олгосон хувь хүн буюу Байгууллага.

**Банк буюу “ЕСБХБ”** – Европын Сэргээн Босголт Хөгжлийн Банк.

**Захирлуудын Зөвлөл** – Банкны Захирлуудын Зөвлөл.

**Ажлын Өдрүүд** – Банк Лондонд үйл ажиллагаагаа явуулж нээлттэй байх өдрүүд.

**Эрх Зүйн Хяналтын Дарга “ЭЗХД”** – Эрх Зүйн Хяналтын Газрын Тэргүүн.

**Үйлчлүүлэгч** – Төслийг бүхлээр нь эсвэл хэсэгчлэн хэрэгжүүлэн гүйцэтгэх хариуцлагыг шууд болон шууд бусаар хүлээсэн аж ахуйн нэгж буюу аж ахуйн нэгжүүд.

**Гомдол гаргагч** – Тухайн тохиолдлоос хамааран ТГГ-т Гомдол ирүүлсэн хувь хүн(хүмүүс) буюу Байгууллага(ууд).

**Гомдол** – Энэхүү үйл ажиллагааны журмын дагуу ТГГ-т Гомдол гаргагчаас бичгээр ирүүлсэн өргөдөл.

**Нийцлийн Хяналт** – Банк тухайн Төслийн тухайд ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогыг мөрдсөн эсэхийг нягтлан тодруулах үйл ажиллагаа.

**Гомдлын Үнэлгээ** – Бүртгэгдсэн Гомдол Нийцлийн Хяналт болон/эсвэл Маргаан Шийдвэрлэх Ажиллагаа явуулах болзлыг хангаж буй эсэх эсвэл аль алиныг нь хангаагүй болохыг нягтлан тодорхойлох үйл ажиллагаа.

**Гомдлын Үнэлгээчид** – Гомдлын Үнэлгээг хамтран хийх ТГГ-ын Шинжээч болон ТГГ-ын Ажилтан.

**Нөлөөлөлд өртсөн Бүс** – Төслийн улмаас нөлөөлөлд өртсөн буюу өртөж болзошгүй газар зүйн бүс.

**Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө** – Нийцлийн Хяналтын Тайланд дурьдсан зөвлөмжүүдийн дагуу боловсруулсан Банкны Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө.

**Байгууллага** –Хэд хэдэн тодорхой ашиг сонирхлыг төлөөлөхийн тулд иргэний нийгэм сайн дурын үндсэн дээр зохион байгуулалтад орж үүсгэсэн аливаа аж ахуйн нэгж, холбоо буюу бүлэглэл. Байгууллагуудад ард иргэдийн байгууллага, уугуул хүмүүсийн байгууллага болон төрийн бус байгууллага зэргийг хамруулж болно.

**ТГГ-ын Шинжээчид (тус бүрдээ ТГГ-ын Шинжээч)** – Шинжээчдийн жагсаалтанд буй шинжээчид; шинжээчийг Гомдлын Үнэлгээ, Маргаан Шийдвэрлэх Ажиллагаа эсвэл Нийцлийн Хяналт хийж гүйцэтгэлгүүлэхээр түр хугацаагаар томилно.

**ТГГ-ын Ажилтан** – Гомдол хүлээж авах, бүртгэх, үнэлгээ хийлгэх болон Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаатай холбоотой ТГГ-ын өдөр тутмын ажлыг хариуцсан этгээд.

**ТГГ-ын Бүртгэл** – ТГГ-ын цахим хуудаснаа олон нийтэд зориулан тавьсан Бүртгэгдсэн Гомдлууд, тэдгээрийн явц байдлын жагсаалт.

**Ерөнхийлөгч** – ЕСБХБ-ны Ерөнхийлөгч.

**Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа** – Зуучлах, эвлэрүүлэх, яриа хэлцэлийг чиглүүлэх буюу хараат бусаар баримт мэдээ цуглуулах зэргээр авч хэлэлцэх болзлыг хангасан Гомдолд дурьдсан асуудлуудыг шийдвэрлэхэд туслалцаа үзүүлэх үйл ажиллагаа.

**Төсөл** –Төслийн Баримт Бичгийн Тоймыг (ТББТ) Банкны Олон Нийтийн Мэдээллийн Бодлогын дагуу бэлтгэсэн, Банкнаас санхүүжүүлж буй үйл ажиллагаа буюу эсвэл Захирлуудын Зөвлөлийн шийдвэрээр дүрэм журмыг даган мөрдөхөөс чөлөөлөгдсөнөөс бусад ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогын дагуу хэрэгжүүлэх Банкнаас санхүүжүүлсэн үйл ажиллагаа.

**Төслийн Гомдлын Газар буюу ТГГ** – Энэхүү үйл ажиллагааны журмаар зохицуулагдах ЕСБХБ-ны хариуцлагын механизм.

**Бүртгэл** – Энэхүү журмын 11-13 дугаарт заасан Бүртгэлийн шалгуурыг хангасан Гомдлыг хүлээн авч, ТГГ-ын Бүртгэлд тэмдэглэн оруулах үйл явц.

**ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогууд** – 2014 оны Байгаль Орчин, Нийгмийн Бодлого болон Гүйцэтгэлийн Шаардлагууд, 2008 оны ЕСБХБ-ны Байгаль Орчин, Нийгмийн Бодлого болон Гүйцэтгэлийн Шаардлагууд, үүнээс өмнөх ЕСБХБ-ны байгаль орчны бодлогууд, 2014 оны Олон Нийтийн Мэдээллийн Бодлого ба түүнээс өмнөх Олон Нийтийн Мэдээллийн Бодлогуудын төсөлтэй холбоотой тусгай заалтууд болон ирээдүйд Захирлуудын Зөвлөлөөс баталж энэхүү Тодорхойлолтод хамруулахаар зааж өгөх аливаа бусад Бодлогууд.

**Холбогдох Талууд** –Гомдол гаргагч/ид буюу Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч, Банкны холбогдох газар, хэлтэс, баг болон Үйлчлүүлэгч буюу төслийн бусад санхүүжүүлэгчид зэргийг оролцуулан тэдгээрээр үл хязгаарлагдах Гомдлын тухайд шууд ашиг сонирхол бүхий талууд.

## **УДИРТГАЛ БА ЗОРИЛГО**

Төслийн Гомдлын Газар (ТГГ) нь хохирол учруулсан гэгдэж буй буюу учруулж болзошгүй Төслийн тухайд нэг буюу хэд хэдэн хувь хүн(хүмүүс) буюу Байгууллага(ууд)-аас ирүүлсэн гомдлыг хараат бусаар авч үзэх боломжийг олгодог. ТГГ-ын зорилго нь ТГГ-аас хэрэгжүүлэх дор дурьдсан хоёр үйл ажиллагаагаар дамжуулан ЕСБХБ-ны хариуцлагыг сайжруулахад оршино. Үүнд:

- Маргаан шийдвэрлэх ажиллагаа нь Гомдолд дурьдсан асуудлуудыг шийдвэрлэхийн тулд Гомдол гаргагч болон Үйлчлүүлэгч хоорондоо алдаа оноогоо дуудан буруутгалгүйгээр яриа хэлцэлээ сэргээхэд нь туслах зорилготой;
- Нийцлийн Хяналтаар ЕСБХБ батлагдсан Төслийн тухайд ЕСБХБ-ны Холбогдох Бодлогуудыг даган мөрдсөн эсэхийг тогтоохыг эрмэлздэг.

Энэхүү үйл ажиллагааны журамд хэн Гомдол гаргаж болох, Гомдлыг ТГГ-т хэрхэн уламжлах, Гомдлыг хааш нь хаяглах, болзол хангасан тохиолдолд ТГГ-ын Нийцлийн Хяналт юмуу Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа эсвэл аль аль нь хамтдаа хэрхэн явагдах зэргийг зааж өгсөн болно. Түүнчлэн цаг хугацааг тогтоох, тайлагнах, мэдээллийг ил тод хүртээмжтэй болгох, сургалт, сурталчилгаа танилцуулга болон ТГГ-ын үйл ажиллагааны бусад асуудлуудтай холбоотой шаардлагуудыг тогтоож өгсөн.

### **ХЭН ГОМДОЛ ГАРГАЖ БОЛОХ ВЭ**

1. Нөлөөлөлд өртсөн Бүсэд оршин суугаа буюу эсвэл Нөлөөлөлд өртсөн Бүсэд нийгэм соёлын болон эдийн засгийн ашиг сонирхол бүхий нэг ба хэд хэдэн хувь хүн(хүмүүс) Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа явуулж өгөхийг хүсч Гомдол гаргаж болно.
2. Нэг ба хэд хэдэн хувь хүн(хүмүүс) буюу эсвэл Байгууллага(ууд) Нийцлийн Хяналт хийлгэхийг хүсч Гомдол гаргаж болно.

### **ГОМДЛЫГ ХЭРХЭН УЛАМЖЛАХ ВЭ**

3. Гомдлыг ТГГ-т аливаа байдлаар бичгээр ирүүлж болно. Гомдлыг хэрхэн бичиж, ирүүлэх зааварчилгаа бүхий ТГГ-ын гомдлын загвар ТГГ-ын цахим хуудсанд байгаа бөгөөд хэвлэмэл маягтыг ЕСБХБ-ны салбаруудаас авч болно. Мөн ТГГ-ын Ажилтантай холбогдон Гомдлыг хэрхэн бичиж, ирүүлэх талаар зааварчилгаа авч болно.
4. Гомдол гаргаж буй хувь хүн(хүмүүс) буюу Байгууллага(ууд) ( “Гомдол гаргагч”) Гомдолд заавал тодорхойлон зааж өгнө. Гомдол гаргагч нь Байгууллага биш тохиолдолд зарим нэг хүмүүсийг эсвэл бүгдийг хэн болохыг нууцлах хүсэлт тавьж болно. Нууцлал хүссэн хүсэлт, ийм хүсэлт гаргах болсон шалтгааныг Гомдолтой хамт ирүүлнэ. Гомдлыг хүлээн авмагц ТГГ-ын Ажилтан ямар ч тохиолдолд Гомдлыг Бүртгэх шийдвэр гаргахаас өмнө аль болох түргэн уг хүсэлтийг авч үзнэ. Хүссэн нууцлалыг хангахын тулд боломжтой бүх арга хэмжээг авна. Гэхдээ ТГГ-ын Ажилтан Гомдлыг авч хэлэлцэхэд нууцлал садаа болно гэж үзвэл ТГГ-ын Ажилтан Гомдол

гаргагчид нэн даруй мэдэгдэн цаашид хэрхэх талаар Гомдол гаргагчтай зөвшилцөх юмуу яах тухай зөвшилцөлд хүрээгүй тохиолдолд үйл ажиллагааг зогсооно.

5. Гомдол ирүүлсэн хувь хүмүүс Гомдол гаргахын тулд Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгчийн туслалцаа авсан бол Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч нь Гомдлын тухайд Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч мөн бөгөөд Гомдол гаргагчийн нэрийн өмнөөс түүнийг төлөөлөх бүрэн эрхтэй болохыг батлах баримт бичгийг (Гомдол гаргагчийн гарын үсэгтэй захидал гэх мэт) хавсарган ирүүлэх ёстой. Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч нь ТГГ-ын Ажилтан болон Гомдол гаргагчийн хооронд явагдах албан ёсны харилцаа холбооны гол цэг байх болно. ТГГ-ын Ажилтан шаардлагатай, зохистой үед Гомдол гаргагчтай шууд харилцах бөгөөд Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч болон Гомдол гаргагчид Гомдлын явцын талаар мэдээлэл өгч байна.

### **Гомдлын Хэл**

6. Гомдлуудыг Банкны ажлын хэл болох Англи, Франц, Герман, Орос хэлнүүдийн аль нэгээр юмуу эсвэл Банк үйл ажиллагаагаа явуулж буй улс орны албан ёсны хэлээр гаргаж болно. ТГГ-аас Гомдол гаргагчтай хийх бүх харилцаа холбоо нь Англи болон Гомдол гаргагчийн хэл дээр явагдах бөгөөд хоёр хувилбарын хооронд зөрүү гарсан тохиолдолд Англи хувилбарыг баримтлана. ТГГ-ын Ажилтан Гомдол гаргагчидтай зохих байдлаар соёлтой харьцана.
7. Англиас өөр хэл дээр бичсэн Гомдлуудыг орчуулах шаардлагатай тул хариу өгөхөд илүү хугацаа шаардагдана. Орчуулгын улмаас аливаа байдлаар хойшлогдох болбол ТГГ-ын Ажилтан Гомдол гаргагч эсвэл Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгчид цаг тухайд нь мэдэгдэнэ.

### **Гомдлыг Хаашаа Ирүүлэх вэ**

8. Гомдлыг ТГГ-ын Ажилтанд шуудан, факс, цахим шуудан (“имэйл”) эсвэл бие хүнээр дор заасан хаягаар ирүүлж болно:

Төслийн Гомдлын Газар  
Хэнд: ТГГ-ын Ажилтанд  
Европын Сэргээн Босголт Хөгжлийн Банк  
Уан Эксчэнж Сквэйр  
Лондон EC2A 2JN  
Нэгдсэн Вант Улс  
Факс: +44 20 7338 7633  
Имэйл: [pcm@ebrd.com](mailto:pcm@ebrd.com)

9. Өөр хувилбар нь Гомдлыг Банкны суурин төлөөлөгчийн газруудын аль нэгэнд шуудангаар эсвэл бие хүнээр хүргэж өгч болох ба ингэхдээ ТГГ-т дамжуулах тухай тэмдэглэгээ хийнэ. Банкны суурин төлөөлөгчийн газруудын хаягыг [www.ebrd.com/about/contacts/local.htm](http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm)-с үзнэ үү.

10. ТГГ-ын Ажилтан аль болох түргэн гэхдээ доод тал нь ажлын таван (5) өдрийн дотор Гомдлыг хүлээж авсан тухайгаа Гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

### **ГОМДЛЫГ БҮРТГЭН АВАХ**

11. ТГГ Гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын арван (10) өдрийн дотор ТГГ-ын Ажилтан Гомдлыг бүртгэх тухай шийдвэр гаргана. Гомдолд дараах зүйлсийг тусгасан тохиолдолд ТГГ-ын Ажилтан Гомдлыг бүртгэн авна. Үүнд:

- а. Гомдол гаргагчийг тодорхойлон заасан;
- б. Хэрэв Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч буй бол түүнийг тодорхойлон зааж эрх олгосон тухай баталгаа ирүүлсэн;
- в. Гомдол гаргагчтай болон Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгчтэй бол түүнтэй холбоо барих мэдээлэл (оршин суугаа газрын болон шуудангийн хаяг, боломжтой бол утасны дугаар, имэйл хаяг, факсын дугаар);
- г. Асуудал бүхий Төслийн нэр, тодорхойлолт, учруулсан хохирлын тухай тайлбар, Төслөөс учруулсан буюу учруулж болзошгүй хохирол зэргийг тусгасан байх.

### **БҮРТГЭЛИЙН НЭМЭЛТ ШАЛГУУР**

12. Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа хүссэн тохиолдолд Гомдол нь:

- а. Банк санхүүжүүлэх сонирхолтойгоо илэрхийлсэн (зөвшөөрөл өгөх эрх бүхий этгээд Төслийг баталсан буюу Банкны Үйл Ажиллагааны Хорооноос Эцэслэн Хянасан тохиолдолд ийм илэрхийлэл гаргадаг) бөгөөд түүнээсээ буцаагүй Төсөлтэй холбоотой байх ёстой; буюу эсвэл
- б. Банкны санхүүгийн сонирхол орсон Төсөлтэй холбоотой байх ёстой ба энэ тохиолдолд ЕСБХБ-ны санхүүжилтийн сүүлийн шилжүүлгийг хийсэн өдрөөс хойш арван хоёр (12) сарын дотор буюу эсвэл энэ нь хөрөнгийн санхүүжилт бол Банк хөрөнгө оруулалтаа зараагүй буюу эсвэл хөрөнгө оруулалтаас гараагүй байгаа үед Гомдлыг ирүүлсэн байх ёстой.
- в. Гомдолд дурьдсан асуудлуудыг шийдүүлэхийн тулд Банк буюу/эсвэл Үйлчлүүлэгчид хандсан оролдогууд, тэдгээрээс ямар үр дүн гарсан буюу яагаад асуудал тавих боломжгүй байсныг тайлбарласан байх хэрэгтэй. Хэрэв ТГГ-ын Ажилтан иймэрхүү оролдлого гаргах нь Гомдол гаргагчид хохиролтой юмуу эсвэл ямар ч нэмэргүй байсан гэж үзвэл Гомдолд дурьдсан асуудлуудыг шийдвэрлэхийн тулд Гомдол гаргагч Үйлчлүүлэгчид хандаж, асуудлаа тавьсан байх ёстой гэсэн шаардлагыг үл хэрэгсэж болно.

13. Нийцлийн Хяналт хүссэн тохиолдолд Гомдол нь Захирлуудын Зөвлөлөөс буюу эсвэл уг Төслийг санхүүжүүлэх зөвшөөрөл олгох эрх бүхий этгээд санхүүжүүлэхээр баталсан Төсөлтэй холбоотой байх ёстой.

14. ТГГ-ын Ажилтан дараах тохиолдолд Гомдлыг бүртгэж авахгүй. Үүнд:

- а. Залилан мэхлэлт юмуу эсвэл хангамжтай холбоотой асуудал дэвшүүлсэн бол (ийм тохиолдолд Гомдлыг Банкны холбогдох газар хэлтэс рүү дамжуулна);
- б. Банк Байгуулах Гэрээний Бүлэг 1, Хөрөнгийн Харьцааны Бодлого эсвэл Захирлуудын Зөвлөлөөс үе үе тодорхойлж өгдөг аливаа бусад тусгай бодлоготой холбоотой бол;
- в. ЕСБХБ-ны бодлогуудын хангалттай байдал буюу зохистой эсэхтэй холбоотой бол;
- г. ТГГ эсвэл түүний өмнө байсан ХТМ (Хөндлөнгийн Туслалцааны Механизм) аль хэдийн хянаж үзсэн Гомдолд хамаатай асуудлын тухайд тэр үед байгаагүй шинэ нотолгоо, нөхцөл байдлыг гаргаж тавьсан л биш бол.

#### **Бүртгэлийг Түдгэлзүүлэх**

15. Хэрэв Гомдол 11-13 дугаар зүйлд заасан Бүртгэлийн шалгуурын нэг буюу хэд хэдэн заалтыг хангаагүйн учир ТГГ-ын Ажилтан Гомдлыг хүлээн авснаас хойш ажлын арван (10) өдрийн дотор Гомдлыг бүртгэхгүйгээр шийдвэл, гэхдээ ТГГ-ын Ажилтан уг зөрчлийг арилгаж болохуйц гэж үзвэл ТГГ-ын Ажилтан Гомдол гаргагч юмуу түүний Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгчид энэ тухай мэдээлнэ. ТГГ Бүртгэлийн шийдвэрийг түр түдгэлзүүлж, Гомдол гаргагчид дутуугаа залруулан Гомдлоо дахин ирүүлэх боломжийг олгоно.

16. Хэрэв зөрчлөө арилгаагүй эсвэл уг зөрчлийг залруулах боломжгүй бол ТГГ-ын Ажилтан Гомдол гаргагч юмуу түүний Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгчид Гомдлыг бүртгэхгүй гэсэн шийдвэр гаргаснаа тайлбарлан мэдэгдэж, Гомдлыг хаана. ТГГ-ын Ажилтан шаардлагатай бол Банкны холбогдох газар хэлтсүүдэд шийдвэрээ мэдэгдэнэ.

17. Хэрэв Гомдол гаргагч асуудлаа Банк/буюу Үйлчлүүлэгчид тавьж шийдвэрлүүлэх оролдлого гаргаагүй, мөн 12(в)-д заасанчлан яагаад ийм хүчин чармайлт гаргах боломжгүй байснаа тайлбарлаагүй бол ТГГ-ын Ажилтан Гомдол гаргагчтай зөвлөлдөн тухайн шатанд Гомдлыг бүртгэхгүйгээр дэвшүүлсэн асуудлыг авч хэлэлцүүлэхээр Банкны холбогдох газар хэлтэст дамжуулна. Үүний мөрөөр зохих хүчин чармайлт тавигдсан ч ТГГ-ын Ажилтны үзсэнээр нааштай үр дүн гараагүй бол түдгэлзсэн байдлыг цуцална.

#### **Бүртгэлийн ДАРАА АВАХ АРГА ХЭМЖЭЭ**

18. Бүртгэл хийгдмэгц ТГГ-ын Ажилтан Холбогдох Талуудад мэдэгдэх ба ингэхдээ Гомдол гаргагч юмуу түүний Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгчөөс Гомдол гаргагч Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналтын алийг нь хийлгэхийг хүсч байгаа болох эсвэл аль алиныг нь уу гэдгийг тодруулж лавлана.

19. Банкны Удирдлага Гомдлыг Бүртгэснээс хойш ажлын хорин нэгэн (21) өдрийн дотор Гомдолд бичгээр хариу өгнө.
20. Бүртгэл хийгдсэн тухай холбогдох талуудад мэдэгдсэний дараа Гомдлыг ТГГ-ын Бүртгэлд оруулан тэмдэглэж, Гомдлын хуулбарыг олон нийтэд мэдээлэн, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна.
21. ТГГ-ын Бүртгэлд бүх Гомдлуудыг ТГГ-т хүлээн авсан өдөр, Гомдол нэхэмжилсэн Төслийн нэр, байршил, нууцлалын хүсэлт тавиагүй тохиолдолд Гомдол гаргагч хэн болох зэрэг мэдээллийг оруулна.
22. Гомдлыг Бүртгэн авснаас хойш ажлын таван (5) өдөрт ТГГ-ын Ажилтан Гомдлын Үнэлгээ хийхэд ТГГ-ын Ажилтантай хамтран ажиллах ТГГ-ын Шинжээчийг томилно.

### **САНХҮҮГИЙН БУСАД БАЙГУУЛЛАГУУДАЙ ХАМТРАН АЖИЛЛАХ**

23. ТГГ-ын Ажилтан Гомдлыг бүртгэн авмагц, Гомдолд асуудал тавьсан Төслийг бусад санхүүгийн байгууллага хамтран санхүүжүүлсэн бол ТГГ-ын Ажилтан хамтран санхүүжилт гаргасан байгууллаг(ууд)ын хариуцлагын механизм(уудад) Гомдлыг бүртгэн авсан тухайгаа мэдэгдэн, хүчин чармайлтаа давхардуулахгүй, нийтлэг талуудын ажлыг алдагдуулахгүй, төвөг учруулахгүйн тулд тэдгээр байгууллаг(ууд)ын хариуцлагын механизм(ууд)тай харилцан, хамтран ажиллаж болно. Шаардлагатай бол ТГГ нууцлал, мэдээлэл солилцох зэргийг тусгасан хамтын ажиллагааны гэрээг хамтран санхүүжүүлэгч байгууллаг(ууд)ын хариуцлагын механизм(ууд)тай бичгээр байгуулах асуудлыг харгалзан үзнэ.

### **ГОМДОЛ БОЛЗОЛ ХАНГАЖ БҮЙ ЭСЭХИЙГ ТОДОРХОЙЛОХ**

24. Гомдлыг болзол хангасан хэмээн ТГГ авч хэлэлцэхээс өмнө урьдчилан хийгдэх ажил бол Гомдлын Үнэлгээ юм. Доор дурьдсан шалгуурын үндсэн дээр Гомдлын Үнэлгээчид тухайн Гомдол Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналтын алиных нь болзлыг хангаж байгаа болох, эсвэл хоёулангийнх нь шаардлагыг хангаж байна уу, эсвэл алийг нь ч хангахгүй байна уу гэдгийг тодорхойлно. Гомдлын Үнэлгээний аль ч шатанд Банк үнэлгээг хурдавчлахын тулд тодорхой шалгуурууд хангагдсаныг хүлээн зөвшөөрөх шийдвэр гаргаж болно. Гомдлын Үнэлгээчид Гомдолд дурьдсан мэдэгдэл зохистой эсэх, Гомдол үнэн зөв эсэхэд дүгнэлт хийхгүй. Тэд тодорхойлолтоо гаргахдаа Гомдолд хүссэн ТГГ-ын ажиллагаанд анхаарлаа хандуулна.
  - а. Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны шалгуурыг хангахын тулд Гомдол нь:
    - i. 1-р зүйлд заасанчлан хувь хүн буюу хэсэг хүмүүс гаргасан;
    - ii. ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогод заасан асуудлуудыг дэвшүүлсэн байх ёстой.
  - б. Нийцлийн Хяналтын шалгуурыг хангахын тулд Гомдлыг Банк Төсөлд оролцохоо зогсоосноос хойш 24 сарын дотор гаргасан байхын дээр ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлоготой холбоотой байх ёстой.



25. Хоёр тохиолдлын аль алинд хэрэв боломжтой бол Гомдол дараахийг агуулсан байна. Үүнд:

- а. Гомдолд дэвшүүлсэн асуудлуудыг авч хэлэлцэхийн тулд ТГГ-аас ямар ажиллагаа явуулахыг Гомдол гаргагчид хүсэн хүлээж буйг дурьдах (тухайлбал, Гомдол гаргагчид Маргаан-шийдвэрлэх ажиллагаа, Гомдлын Хяналтын алиныг хүсч байгаа, эсвэл хоёуланг нь уу);
- б. ТГГ-ын үйл ажиллагааг хэрэгжүүлснээр ямар үр дүн(гүүд) гарна гэж хүлээж байгаа;
- в. Банк болон бусад Холбогдох Талуудтай харилцсан холбоо харилцаа, тэмдэглэл ба бусад материалуудын хуулбар; түүнчлэн
- г. Боломжтой бол Гомдолд дурьдсан ЕСБХБ-ны Холбогдох Бодлогын талаар нарийн зааж өгөх.

26. Гомдолд Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа явуулахуйц асуудлыг хөндсөн бол Гомдлын Үнэлгээчид Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа явуулснаар маргаантай асуудлыг шийдвэрлэхэд тус болох эсэх буюу нааштай үр дүн авчрах эсэхийг анхааралдаа авна, тухайлбал:

- а. Гомдол гаргагчид Гомдолд дурьдсан асуудлуудыг Үйлчлүүлэгчийн маргаан шийдвэрлэх буюу өргөдөл гомдлын механизм, хамтран санхүүжүүлэгчийн санал гомдлын буюу хариуцлагын механизм, эсвэл шүүх буюу арбитрын шүүх эсвэл аливаа бусад маргаан шийдвэрлэх механизмд хандан тавьсан эсэх, хэрэв тийм бол Гомдлын Үнэлгээчид тэдгээр оролдлогын байр байдлыг бас авч үзнэ; түүнчлэн
- б. Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа нь тэрхүү Гомдол гаргагчаас (хэрэв Гомдол гаргагч нь бүлэг хүмүүс бол тухайн бүлэг хүмүүсийн зарим нь) тухайн Төсөл буюу/эсвэл асуудлуудтай холбоотой үүсгэсэн аливаа бусад үйл ажиллагаатай давхцах, хөндлөнгөөс оролцох, эсвэл тэдгээрт саад болох эсэх.

27. Гомдолд Нийцлийн Хяналт явуулахуйц асуудлуудыг хөндсөн бол Гомдлын Үнэлгээчид үнэлгээг тодорхойлохдоо Гомдол дараах зүйлстэй холбоотой эсэхийг анхааралдаа авна. Үүнд:

- а. Банк хариуцлагыг нь хүлээх үйлдлүүд буюу эс үйлдлүүд;
- б. ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогыг багагүй зөрчсөн, гэхдээ тухайн техник зөрчлийн улмаас хохирол учирсан гэж мэдэгдсэн л биш бол; мөн
- в. ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлоготой холбоотойгоор Үйлчлүүлэгчээс өгсөн амлалт үүргийн хэрэгжилтэнд Банкны зүгээс хяналт тавиагүй байдал.

28. Дараах тохиолдолд Гомдол Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналтын алины шалгуурыг хангахгүй. Үүнд:

- а. Гомдлыг хуурамчаар, үндэслэлгүй, хорт зорилгоор гаргасан бол;
- б. Үндсэн зорилго нь мэдээллийг задруулах, Төслийг хойшлуулах гэх мэтээр өрсөлдөх давуу тал олж авахад чиглэгдсэн бол;
- в. Эсвэл Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа хүссэн тохиолдолд, Гомдлын асуудлыг хамтран санхүүжүүлэгч байгууллагын хариуцлагын механизм урьд өмнө авч үзсэн бөгөөд ТГГ-ын Ажилтан өмнөх гомдлын үеэр мэдэгдэж байгаагүй шинэ нотолгоо, нөхцөл байдал гарч ирсэн л биш бол тухайн асуудлыг тэрхүү хариуцлагын механизм хангалттай хэлэлцсэн гэж үзвэл. Гомдолд Нийцлийн Хяналт хүссэн тохиолдолд өөр бусад хариуцлагын механизм авч хэлэлцсэн нь энэхүү журмын дагуу Гомдлыг авч хэлэлцэх эрхийг хаахгүй;
- г. Гомдол нь байгаль орчны газар зэрэг гуравдагч этгээдийн үүрэг хариуцлага, үндэсний шаардлагуудыг хэр зохистой хэрэгжүүлж байгаатай нь холбоотой бол, эсвэл Үйлчлүүлэгч болон Банкны хяналтын доор буй асуудлууд бус харин олон улсын хууль, гэрээний дагуу улс орны хүлээсэн үүрэгтэй холбоотой бол.

29. Гомдлын Үнэлгээг хийхдээ Гомдлын Үнэлгээчид Банкны удирдлагаас Гомдолд өгсөн хариу, Үйлчлүүлэгчээс Гомдолд өгсөн хариуг (боломжтой бол) харгалзан үзэж, гол гол бичиг баримтуудыг шалган нягталж, Холбогдох Талуудтай зөвлөлдөнө. Гомдлын Үнэлгээчид газар дээр нь очиж үзэх гэх мэтчилэн шаардлагатай гэсэн арга хэрэгслүүдийг ашиглана.

30. Үнэлгээ тодорхойлогдмогц Банкны удирдлагаас Гомдолд хариу ирүүлснээс хойш ажлын дөчин (40) өдрөөс хэтрүүлэлгүйгээр Гомдлын Үнэлгээчид Гомдлын Үнэлгээний Тайланг гаргана. Гомдлын Үнэлгээний Тайланд Гомдлын хуулбар, Банкны удирдлагын хариу, Үйлчлүүлэгчийн хариу (боломжтой бол) зэргийг зөвхөн Англи хэл дээр хавсаргах ба тайлан дараах зүйлсийг агуулна. Үүнд:

- а. Гомдлын Үнэлгээ хийхдээ авч хэрэгжүүлсэн алхмууд;
- б. Холбогдох Талуудын баримт мэдээ, байр суурийн хураангуй; мөн
- в. Гомдол Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналт, хоёуланг (тэдгээрийг ямар дэс дараалалтай хийх тухай шийдвэрийн хамт) хангаж буй эсэх, эсвэл алиныг нь ч хангахгүй байгаа тухай тодорхойлолт.

31. Хэрэв Гомдлын Үнэлгээчид Гомдлыг шалгуур хангахгүй гэж дүгнэвэл Гомдлын Үнэлгээний Тайланг Захирлуудын Зөвлөлд (Захирлуудын Зөвлөлөөс нэгэнт баталсан Төслүүдийн хувьд) буюу эсвэл Ерөнхийлөгчид (Захирлуудын Зөвлөл батлах шаардлагагүй буюу Захирлуудын Зөвлөл баталж амжаагүй байгаа Төслүүдийн хувьд) явуулж, Гомдлыг хаах тухай зөвлөмжөө батлуулна. Зөвлөмж батлагдвал ТГГ-ын

Ажилтан Гомдлыг хаана, зөвлөмжийг батлаагүй бол Захирлуудын Зөвлөл эсвэл Ерөнхийлөгч Гомдлыг цааш нь хянуулахаар Гомдлын Үнэлгээчдэд буцаана. Зөвлөмж батлагдмагц Гомдлын Үнэлгээний Тайланг шийдвэрийн хамт Холбогдох Талуудад илгээж, олон нийтэд мэдээлэн, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна.

32. Хэрэв Гомдлын Үнэлгээчид Гомдлыг шалгуур хангасан гэж үзвэл Гомдлын Үнэлгээний Тайланд Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа юмуу Нийцлийн Хяналт эсвэл хоёуланг явуулах Ажлын Удирдамжийг хавсаргана. Боломжтой бол Гомдлын Үнэлгээчид ажлын удирдамжийн төслийг Холбогдох Талуудтай зөвшилцөнө.

- а. Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны ажлын удирдамжинд хэрэглэх арга зам, ажиллагаа үргэлжлэх хугацаа, шинжээчид тавих шаардлагыг тодорхойлон зааж өгнө;
- б. Нийцлийн Хяналтын ажлын удирдамжинд хяналтыг хийх шинжээчид тавих шаардлага, ажлын хүрээ, хяналт хийх хугацааг тодорхойлж өгнө.

33. Гомдлын Үнэлгээний Тайланг Холбогдох Талууд, Ерөнхийлөгч, Захирлуудын Зөвлөлд тус тус илгээн мэдээлнэ.

- а. Гомдлыг Нийцлийн Хяналтын шалгуурыг хангасан гэж тогтоовол Гомдлын Үнэлгээний Тайланг бүх Холбогдох Талуудад явуулснаас хойш ажлын таван (5) өдрийн дотор олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна; мөн
- б. Гомдлыг Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны шалгуурыг хангасан гэж үзвэл (Нийцлийн Хяналтын шалгуурыг хангасан эсэхээс үл хамааран), Гомдлын Үнэлгээний Тайланг 36 дугаар зүйлд заасанчлан Ерөнхийлөгчийн шийдвэр гарснаас хойш ажлын (5) өдрийн дотор олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна. Гомдлын Үнэлгээний Тайланг Ерөнхийлөгчид илгээснийг Зүйл 36-гийн дагуу ТГГ-ын Бүртгэлд тэмдэглэнэ.

34. Гомдлын Үнэлгээчид Гомдлыг шалгуур үзүүлэлтүүдийн нэг ба хэд хэдэн шаардлагыг хангаагүйгээс шалгуурт тэнцэхгүй гэж үзсэн хэдий ч зөрчлийг залруулах боломжтой байвал Гомдлын Үнэлгээчид Гомдлын Үнэлгээний Тайланг гаргахаа азнаж, Гомдол гаргагчид ажлын арван (10) өдөрт зөрчлөө залруулах боломж олгоно.

### **Банкны Төслүүдэд Гомдлын Үзүүлэх Нөлөө**

35. Гомдол бүртгэгдэж, Нийцлийн Хяналт эсвэл Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны шалгуурыг хангасан нь Банкны тухайн Төсөл дэх сонирхолд нөлөөлөхгүй. Гэвч Гомдлыг хэлэлцэх явцын аль ч үед ТГГ-ын Ажилтан Банк Төслийг үргэлжлүүлэх буюу Төсөлтэй холбоотой санхүүжилтийг гаргаснаар ноцтой, засаж болшгүй хохирол учирна гэж үзвэл ТГГ-ын Ажилтан Банк Төслийг үргэлжлүүлэхээ зогсоох, боломжтой бол Төсөлд санхүүжилт гаргахаа түдгэлзэх тухай дунд хугацааны зөвлөмж гаргаж болно. Зөвлөмжтэй холбоотой шийдвэрийг ийм шийдвэр гаргах эрх бүхий этгээд гаргах бөгөөд Төсөл дэх сонирхлоосоо түдгэлзэх эсвэл татгалзах эрхийг зөвхөн Банк

эдэлнэ. ТГГ-ын Ажилтны зөвлөмж, түүнтэй холбоотой шийдвэрийг ТГГ-ын Бүртгэлд тусгана.

### **МАРГААН-ШИЙДВЭРЛЭХ АЖИЛЛАГААГ БАТЛАХ, ГҮЙЦЭТГЭХ**

36. Гомдол Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны болзлыг хангасан тохиолдолд ТГГ-ын Гомдлын Үнэлгээчид Гомдлын Үнэлгээний Тайлан болон Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа явуулах тухай зөвлөмжийг зөвлөмжөө нотолсон тайлбарын хамт Ерөнхийлөгчид илгээнэ. Ерөнхийлөгч зөвлөмжийг илгээсэн өдрөөс хойш ажлын арван (10) өдрийн дотор хүлээн зөвшөөрөх эсэхээ шийднэ. Хэрэв Ерөнхийлөгч зөвлөмжийг баталбал Ерөнхийлөгчийн шийдвэр гарсны дараа Маргаан-шийдвэрлэх Шинжээч аль болох түргэн Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааг эхлүүлнэ. Ерөнхийлөгчийн шийдвэр, шийдвэрийн үндэслэл(үүд)ийг Гомдлын Үнэлгээний Тайлангийн хамт олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байршуулах ба ТГГ-ын Ажилтан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа эхэлсэн тухай Холбогдох Талуудад мэдэгдэнэ.
37. Холбогдох Талууд зөвшилцөлд хүрснээр эсвэл Маргаан-шийдвэрлэх Шинжээч маргааныг шийдвэрлэхэд цаашид ахиц гарах боломжгүй гэж үзсэнээр Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааг дууссанд тооцно. Ажиллагаа дууссаны дараа Маргаан-шийдвэрлэх Шинжээч Гомдолд дэвшүүлсэн асуудлууд, ажиллагаанд хэрэглэсэн арга замууд, шийдвэрлэгдээгүй асуудлуудыг хамруулан ажиллагаа ямар үр дүнд хүрснийг тайлбарласан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Гүйцэтгэлийн Тайланг гаргана. ТГГ-ын Ажилтан цаашид хяналт тавьж, тайлагнаж байх шаардлагатай эсэхийг тайланд мөн тодорхойлж өгнө.
38. ТГГ-ын Ажилтан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Гүйцэтгэлийн Тайланг бүх Холбогдох Талууд, Ерөнхийлөгч, Захирлуудын Зөвлөлд түгээнэ. Ийнхүү тарааснаас хойш ажлын таван (5) өдрийн дотор Холбогдох Талууд зөвшөөрснөөр Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Гүйцэтгэлийн Тайланг олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна. Хэрэв Холбогдох Талууд нууцлалын шалтгаанаар Тайланг мэдээлэхийг үл зөвшөөрвөл Тайлангийн Хураангуйг олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна.
39. ТГГ-ын Ажилтан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны явцад тохиролцоонд хүрсэн аливаа зөвшилцлийн хэрэгжилтийг хянана. ТГГ-ын Ажилтан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Мониторингийн Тайлангийн төслийг Холбогдох Талуудад хүргүүлэн, тэдгээр Тайлангуудад саналаа өгөх боломжийг олгоно. Хэрэв ТГГ-ын Ажилтанд Холбогдох Талуудаас санал ирүүлбэл сүүлийн санал ирснээс хойш ажлын (5) өдөрт Тайланг дуусган, эцсийн Тайланг Ерөнхийлөгч болон Захирлуудын Зөвлөлд илгээнэ. Түүнээс хойш ажлын таван (5) өдрийн дотор Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Мониторингийн Тайланг олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна. ТГГ-ын Ажилтан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Мониторингийн Тайланг жилд доод тал нь хоёр удаа буюу ТГГ-ын Ажилтан цаашид хяналт тавих шаардлагагүй боллоо гэж үзтэл гаргаж байх болно.

### **Нийцлийн Хяналт Хийх**

40. Гомдол Нийцлийн Хяналтын болзлыг хангасан тохиолдолд ТГГ-ын Ажилтан Гомдлын Үнэлгээнд оролцоогүй ТГГ-ын Шинжээчийг Нийцлийн Хяналтыг хийж гүйцэтгэх Нийцлийн Хяналтын Шинжээчээр томилно.
41. Нийцлийн Хяналтын зорилго нь батлагдсан Төслийн тухайд ЕСБХБ-ны үйлдэл, үл гүйцэтгэл нь ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлоготой зөрчилдсөн эсэхийг (тийм бол хэрхэн, яаж) тогтоож, тэр нь батлагдвал энэхүү журмын 44 дүгээр заалтын дагуу залруулж өөрчлөх тухай зөвлөмж өгөхөд оршино. Нийцлийн Хяналтаар ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогоор илэрхий тогтоож өгснөөс хэтэрсэн нөхөн олговрыг Гомдол гаргагчид олгох тухай зөвлөмж гаргахгүй байж болно.
42. Нийцлийн Хяналт хийхдээ Нийцлийн Хяналтын Шинжээч гол гол бичиг баримтуудыг шалгаж, Холбогдох Талуудтай зөвлөлдөн, тэдэнд санал бодлоо илэрхийлэх боломж олгоно. Нийцлийн Хяналтын Шинжээч газар дээр нь очиж үзэх гэх мэтчилэн шаардлагатай гэсэн арга хэрэгслүүдийг ашиглаж болно. Нийцлийн Хяналтын Шинжээч Нийцлийн Хяналтын Тайлангийн төсөл бэлтгэн, Холбогдох Талуудад саналаа хэлэх боломж олгож, Тайланг эцэслэхдээ тэдгээр саналуудыг харгалзан үзнэ.
43. Хэрэв Нийцлийн Хяналтын Шинжээч Банк ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогыг мөрдсөн гэж дүгнэвэл ТГГ-ын Ажилтан Нийцлийн Хяналтын Тайланг аль болох түргэн Холбогдох Талууд болон Ерөнхийлөгчид (Төслийг Захирлуудын Зөвлөлөөр батлах шаардлагагүй бол) эсвэл Захирлуудын Зөвлөлд илгээж мэдээлнэ. Түүний дараа ТГГ-ын Ажилтан Гомдлыг аль болох түргэн хааж, Нийцлийн Хяналтын Тайланг олон нийтэд мэдээлэн, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна.
44. Хэрэв Нийцлийн Хяналтын Шинжээч Банк ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлогыг мөрдөөгүй гэж дүгнэвэл, Нийцлийн Хяналтын Шинжээч Нийцлийн Хяналтын Тайланг гаргахдаа дараах зөвлөмжүүдийг оруулна. Үүнд:
- а. ЕСБХБ-ны систем, үйл ажиллагааны хүрээн дэх ЕСБХБ-ны холбогдох Бодлоготой холбоотой үл нийцлийн зөрчлийг гарган тавьж, иймэрхүү болон ижил төстэй зүйл давтагдахаас сэргийлэх буюу/эсвэл
  - б. Төслийг хэрэгжүүлэх хүрээн дэх үл нийцлийн зөрчлийг гарган тавьж, Төсөлтэй холбоотойгоор Банк болон Үйлчлүүлэгч урьд өмнө хүлээж байсан үүрэг хариуцлагыг анхааралдаа авах; мөн
  - в. Зөвлөмж болгосон өөрчлөлтүүдийн хэрэгжилтэнд хяналт тавьж, тайлагнах.
45. Үл нийцлийг илрүүлмэгц, Нийцлийн Хяналтын Тайланг аваад:
- а. ТГГ-ын Ажилтан Нийцлийн Хяналтын Тайланг Банкны Удирдлагад илгээх ба удирдлага Нийцлийн Хяналтын Тайланд дурьдсан зөвлөмжүүд хэр үндэслэлтэй болохыг хэлэлцэн, Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө гаргана. Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөнд ажлыг хэрэгжүүлэх хугацаа, үндэслэлтэй гэж үзсэн зөвлөмжүүдийг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай хүн хүч, санхүүгийн нөөцийн тооцоо зэргийг багтаана.

- б. Банкны Удирдлага зохистой гэж үзвэл Нийцлийн Хяналтын Тайланд дурьдсан зөрчлүүдийг хэлэлцэн, удирдлагын хариуг бэлтгэж болно.
- в. Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө болон удирдлагаас зөрчлүүдийн тухайд хариу өгвөл тэдгээрийг Нийцлийн Хяналтын Тайланг явуулснаас хойш ажлын гучин (30) өдрийн дотор ТГГ-ын Ажилтанд ирүүлнэ; онцгой нөхцөл байдлын улмаас илүү хугацаа шаардагдах бол тайлбар бүхий хүсэлтийг энэхүү журмын 65 дугаар заалтын дагуу ТГГ-ын Ажилтанд ирүүлнэ; мөн
- г. Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө болон удирдлагаас зөрчлүүдийн тухайд хариу өгвөл тэдгээрийг авмагц ТГГ-ын Ажилтан Нийцлийн Хяналтын Тайлан, Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөг Гомдол гаргагчид саналыг нь авахаар ажлын хорин (20) өдрийн дотор явуулна. Нийцлийн Хяналтын Шинжээч Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө болон Гомдол гаргагчаас ирүүлсэн саналыг харгалзан өөрийн зөвлөмжүүдийг өөрчилж болох (зөрчлүүдийг биш) бөгөөд Гомдол гаргагчийн саналыг хүлээн авснаас хойш ажлын арван таван (15) өдрөөс хэтрүүлэлгүй Нийцлийн Хяналтын Тайланг эцэслэн, ТГГ-ын Ажилтанд илгээнэ.

46. Үүний дараа ТГГ-ын Ажилтан:

- а. Нийцлийн Хяналтын Тайлан, удирдлагаас зөрчлүүдийн тухайд хариу өгсөн бол түүнийг Захирлуудын Зөвлөлд (тайланг өгөх үед тухайн Төсөл Захирлуудын Зөвлөлөөр батлагдсан байвал) эсвэл Ерөнхийлөгчид илгээж, энэ тухайгаа тэмдэглэл хийнэ;
- б. Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө болон Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөнд Гомдол гаргагчаас өгсөн саналыг тухайн тохиолдлоос хамааран Захирлуудын Зөвлөл эсвэл Ерөнхийлөгчид илгээх ба тэд Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөг бүхлээр нь эсвэл хэсэгчлэн зөвшөөрөх буюу эсвэл татгалзах шийдвэр гаргана. Бүхлээр нь болон хэсэгчлэн татгалзсан тохиолдолд Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөнд зохих өөрчлөлтийг хийлгэхээр Удирдлагад буцаана. Хэрэв Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөг батлуулахаар Ерөнхийлөгчид илгээсэн бол Захирлуудын Зөвлөлд давхар мэдээлнэ.

Нийцлийн Хяналтын Тайлан, батлагдсан Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөө болон Гомдол гаргагчийн саналыг Холбогдох Талуудад илгээн, олон нийтэд мэдээлж, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна.

47. ТГГ-ын Ажилтан төлөвлөгөөнд тусгагдсан хугацаа, хүн хүч, санхүүгийн нөөц бололцооноос хамаарах Удирдлагын Ажлын Төлөвлөгөөний хэрэгжилтэнд хяналт тавина. ТГГ-ын Ажилтан Нийцлийн Хяналтын Мониторингийн Тайланг жилд доод тал нь хоёр удаа буюу ТГГ-ын Ажилтан цаашид хяналт тавих шаардлагагүй боллоо гэж үзтэл гаргаж байх болно. Тайлан бүрийг бэлтгэхдээ ТГГ-ын Ажилтан Холбогдох Талуудтай зохих ёсоор зөвлөлдөж байна. Нийцлийн Хяналтын Мониторингийн Тайланг Ерөнхийлөгч болон Захирлуудын Зөвлөлд мэдээлэн тарааж, түүний дараа ажлын таван (5) өдрийн дотор олон нийтэд мэдээлэн, ТГГ-ын цахим хуудаснаа байрлуулна.

## **ЭЗХД, ТГГ-ын Шинжээчид, ТГГ-ын Ажилтны Ажил Үүрэг**

48. **ЕСБХБ-ны Эрх Зүйн Хяналтын Даргын үүрэг (ЭЗХД).** ТГГ дотор нь байдаг Газрын тэргүүний хувьд ЭЗХД-ын чиг үүрэг нь Банкны Төслүүдийн тухайд ирүүлсэн гомдлуудад хараат бус хяналт хийх ТГГ-ын зорилгод дэмжлэг үзүүлж, ТГГ-ын Ажилтан ТГГ-ын үйл ажиллагаа, захиргааны үүргийг энэхүү үйл ажиллагааны журмын дагуу явуулж буйг хянан баталгаажуулснаар хязгаарлагдана.
49. **ТГГ-ын Шинжээчдийн үүрэг.** ТГГ-ын Шинжээчид нь Гомдлын Үнэлгээчин, Нийцлийн Хяналтын Шинжээч буюу эсвэл Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагааны Шинжээчийн үүргийг гүйцэтгэх ба ТГГ-ын Ажилтны даалгавраар гүйцэтгэлийн мониторинг, тайлан гаргах үүрэг хүлээж болно.
50. **ТГГ-ын Шинжээчдийг томилох.** Ерөнхийлөгчийн санал болгосноор ТГГ-ын арав (10) хүртэлх Шинжээчдийг хорооноос нэр дэвшүүлж, Захирлуудын Зөвлөл томилно. Нэр дэвшүүлэх хороог Банкны дотор, гаднаас таван гишүүний бүрэлдэхүүнтэйгээр Ерөнхийлөгч байгуулж, нэр дэвшүүлэх ажиллагааг Банкны зөвлөх сонгоход хэрэглэдэг худалдан авалтын журмын дагуу нийтэд нээлттэй ил тод явуулна. Нэр дэвшүүлэх хороо олонхийн саналаар шийдвэр гаргана. Нэр дэвшүүлэх хороо нэр дэвшигч(д)ийг сонгохдоо ялангуяа эдийн засаг, хууль, нийгэм, байгаль орчин болон хамааралтай салбарт ажилласан туршлага, дүрэм журмыг ойлгох, хэрэглэх, маргааныг цогцоор нь шударгаар шийдвэрлэх чадвар; нэгдмэл болон хараат бус байдал; Холбогдох Талууд, иргэний нийгэмтэй үр дүнтэй харилцах чадвар; Банк түүнтэй адилтгах байгууллагатай хамтран ажиллаж байсан туршлага зэргийг нь харгалзан сонгоно.
51. **ТГГ-ын Шинжээчдийг сонгох хугацаа.** ТГГ-ын Шинжээчдийг гурван жил (3) тутам дахин сунгах нөхцөлөөр томилж, жагсаалтад оруулна. ТГГ-ын Шинжээчид нь ТГГ-ын Шинжээчээр томилогдохоос доод тал нь хоёр (2) жилийн өмнө Банкинд ажиллаагүй байх (ажилтан, Банкны албан тушаалтан, Захирал, Орлогч Захирал, Захирлын Зөвлөх) ёстой. ТГГ-ын Шинжээч томилолтын хугацаа дуусмагц цаашид хэзээ ч Банкинд (ажилтан, Банкны албан тушаалтан, зөвлөх) ажиллах эрхгүй болно. ТГГ-ын Шинжээчдийн урамшуулал, томилолтын хугацааг Ерөнхийлөгчөөс Захирлуудын Зөвлөлд оруулах саналд тусгаж өгнө. ТГГ-ын Шинжээчдийг тодорхой шалтгаанаар Захирлуудын Зөвлөл халж болно. Хэрэв Гомдлын Үнэлгээ, Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналт хийхээр томилогдсон ТГГ-ын Шинжээч халагдах буюу даалгавраа биелүүлэх боломжгүй болбол ТГГ-ын Ажилтан ажлыг гүйцэтгэх үүргийг ТГГ-ын өөр Шинжээчид шилжүүлэн томилно. Хэрэв цаг хугацаа давчуу буюу ТГГ-ын Шинжээчид боломжгүй тохиолдолд:
- а. Гомдлын Үнэлгээ хийх явцад ийм тохиолдол гарвал ТГГ-ын Ажилтан тэрхүү Гомдлын Үнэлгээг дангаар хариуцан хийж дуусгах үүрэг хүлээнэ; түүнчлэн
  - б. Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа эсвэл Нийцлийн Хяналтын явцад ийм тохиолдол гарвал ТГГ-ын Ажилтан Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа эсвэл Нийцлийн Хяналтыг яаралтай хийж дуусгахын тулд авах арга хэмжээний талаар шийдвэр гаргана.

52. **ТГГ-ын Шинжээчдэд зориулсан сургалт.** ТГГ-ын Шинжээчид Банкны бодлогууд, үйл ажиллагаа, дүрэм журмын талаарх мэдлэгээ сайжруулж, ТГГ-ын үйл ажиллагааг хэлэлцэх зорилгоор ТГГ-ын Ажилтан жил тутам ажлын тав (5) хүртэлх өдрөөр зохион байгуулдаг сургалт уулзалтанд оролцох шаардлагатай. ТГГ-ын Ажилтан ийм уулзалтуудын талаар ТГГ-ын Шинжээчдэд мэдэгдэн, хэлэлцэх асуудлыг гаргана.
53. **Шинжээчдийг онц байдлаар сонгох.** ТГГ-ын жагсаалтанд буй Шинжээч боломжгүй байх буюу тухайн ажилд тусгай нарийн мэргэшил шаардлагатай болбол ТГГ-ын Ажилтан жагсаалтанд байхгүй ч шалгуур шаардлагыг хангаж буй Шинжээчийг онц байдлаар санал болгож болно. Ийм Шинжээчийг үл татгалзах нөхцөлөөр Ерөнхийлөгчийн санал болгосноор Захирлуудын Зөвлөл тодорхой ажлыг гүйцэтгүүлэхээр томилно. Иймэрхүү онцгой томилгоог томилолтын гэрээний үнэ цэнэ ямар байхаас үл шалтгаалан шууд сонголт хийх журмаар явуулна.
54. **ТГГ-ын Шинжээчдийн төвийг сахисан байдал.** ТГГ-ын ажиллагааг гүйцэтгэхдээ ТГГ-ын Шинжээчид хувь хүнийхээ байр сууринаас ажиллах бөгөөд Банкны ажлыг гүйцэтгэж буй шинжээчдийн нэгэн адил Ёс зүйн дүрэм, ашиг сонирхлын зөрчлийн дүрэм, нууцлалын нөхцөл зэргийн дагуу олгогдох эрх ямба, дархан байдлыг эдлэх болно. ТГГ-ын Шинжээчдэд төвийг сахиж, хараат бус байх шаардлага тавигдах ба өөрсдийнх нь хувийн сонирхол байгаа буюу ямар нэгэн байдлаар өөрийн биеэр ихээхэн оролцсон асуудлуудтай холбоотой Гомдлыг үнэлэх, хянах ажиллагаанд оролцохгүй. ТГГ-ын Шинжээчид ТГГ-ын Ажилтанд дараах зүйлсийг нэн даруй мэдэгдэнэ. Үүнд:
- ТГГ-ын ажил үүргийг гүйцэтгэх явцад тэдний төвийг сахисан, хараат бус байдалд нөлөөлж болзошгүй аливаа нөхцөл байдал; мөн
  - ТГГ-ын ажил үүргийг хэрэгжүүлэхэд нь хөндлөнгөөс оролцох, зүй бусаар нөлөөлөх гэсэн аливаа оролдлого.
55. **ТГГ-ын Шинжээчдийн харилцаа холбоо.** ТГГ-ын Шинжээчид нь Гомдол гаргагч эсвэл түүний Итгэмжлэгдсэн Төлөөлөгч, Үйлчлүүлэгч, Банкны холбогдох газар, хэлтэс, нэгжүүдээс бусад этгээдэд ТГГ-ын авч үзэж буй асуудлаар хувийн болон олон нийтэд зориулан ямар нэгэн мэдэгдэл хийхгүй. ТГГ-ын Шинжээч Гомдлын Үнэлгээ, Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналтын явцад шаардлагатай гэж үзвэл олон нийттэй аливаа байдлаар зөвлөлдөхийг энэ заалтаар хориглохгүй.
56. **ТГГ-ын Ажилтны үүрэг.** ТГГ-ын Ажилтан нь сурталчилгаа мэдээлэл, сургалт, ТГГ-ын цахим хуудсыг ажиллуулах, Бүртгэл хийх, Гомдлыг Бүртгэх, үнэлгээ хийлгэхээр ТГГ-ын Шинжээчдийг сонгох, Нийцлийн Хяналт, Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа явуулах, гүйцэтгэлийн мониторинг хийж, тайлагнах, Ерөнхийлөгч, Захирлуудын Зөвлөлд жил бүр болон шаардлагатай үед тайлагнах, орон нутгийн иргэд, иргэний нийгмийн байгууллагууд, хариуцлагын бусад механизмуудтай харилцах зэрэг ТГГ-ын өдөр тутмын үйл ажиллагааг эрхлэн явуулах үүрэгтэй.
57. **ТГГ-ын Ажилтныг томилох.** ТГГ-ын Ажилтныг хорооноос нэр дэвшүүлж, Ерөнхийлөгч томилно. Нэр дэвшүүлэх хороо Банкны гадна, дотноос таван хүний



бүрэлдэхүүнтэйгээр ТГГ-ын Ажилтанд нэр дэвшүүлэх ажлыг ил тод явуулна. Нэр дэвшүүлэх хороо олонхийн саналаар шийдвэр гаргана. Нэр дэвшүүлэх хороо нэр дэвшигч(д)ийг сонгохдоо ялангуяа эдийн засаг, хууль, нийгэм, байгаль орчин болон хамааралтай салбарт ажилласан туршлага, дүрэм журмыг ойлгох, хэрэглэх, маргааныг цогцоор нь шударгаар шийдвэрлэх чадвар; нэгдмэл болон хараат бус байдал; Холбогдох Талууд, иргэний нийгэмтэй үр дүнтэй харилцах чадвар; Банк түүнтэй адилтгах байгууллагатай хамтран ажиллаж байсан туршлага зэргийг нь харгалзан сонгоно.

58. **Томилгооны хугацаа.** ТГГ-ын Ажилтныг Банкны жинхэнэ ажилтнаар томилж, таван (5) жилийн хугацаагаар сунгах нөхцөлтэй гэрээ байгуулна. ТГГ-ын Ажилтан Ажилтнаар томилогдохдоос доод тал нь хоёр (2) жилийн өмнө Банкинд ажиллаагүй байх (ажилтан, Банкны албан тушаалтан, Захирал, Орлогч Захирал, Захирлын Зөвлөх) ёстой. ТГГ-ын Ажилтан томилолтын хугацаагаа дуусгаад доод тал нь дараагийн гурван (3) жилд Банкинд (ажилтан, Банкны албан тушаалтан, Захирал, Орлогч Захирал, Захирлын Зөвлөх) ажиллах эрхгүй. ТГГ-ын Ажилтныг Ерөнхийлөгчийн зөвшөөрснөөр тодорхой шалтгаанаар халж болно.
59. **Мэргэжилтэн нэмж ажиллуулах.** ТГГ-ын Ажилтан ТГГ-ын ажил үүргийг амжилттай гүйцэтгэхэд шаардлагатай гэж үзвэл нэмэлт мэргэжилтнийг авч ажиллуулна. Зөвлөх, хэлмэрч, орчуулагч, судлаач, бусад техникийн шинжээчдийг сонгох, томилохдоо ЕСБХБ-ны зөвлөх томилохтой холбоотой худалдан авалтын журмыг баримтлах бөгөөд тэдгээр хүмүүс нь ТГГ-ын Ажилтны удирдлага дор ажиллана.
60. **Сурталчилгаа мэдээлэл, сургалт.** ТГГ-ын Ажилтан ЕСБХБ-ны дотоодод болон ЕСБХБ үйл ажиллагаагаа явуулж буй улс орнууд, нийт иргэний нийгэмд ТГГ-ын талаар сурталчилгаа таниулга хийнэ. ТГГ-ын Ажилтан шаардлагатай тохиолдолд ЕСБХБ-ны ажилтнуудад (Лондон болон бусад орнууд дахь суурин төлөөлөгчийн газрын ажилтнуудыг оролцуулан) ТГГ-ын талаар сургалт зохион байгуулна. ТГГ-ын Ажилтан сурталчилгаа таниулгын хөтөлбөр боловсруулан ЕСБХБ үйл ажиллагаагаа явуулж буй улс орнууд, төрийн бус байгууллагууд, иргэний нийгмийн бүлэглэлүүдэд ТГГ-ын талаар үр дүнтэй мэдээлэл түгээнэ. Сурталчилгааны ажилд бусад байгууллагын хариуцлагын механизмтай хамтран ажиллах, танилцуулга хийх, шаардлагатай бол ТГГ-т Гомдол хэрхэн тавих тухай мэдээлэх уулзалт хийх зэрэг ажлууд мөн орно.
61. **ТГГ-ын мэдээ материалыг хэвлэх.** ТГГ-ын Ажилтан ТГГ-ын талаар хэвлэлийн материал бэлтгэн хэвлүүлнэ. Ийм материалд ЕСБХБ-ны ажилтнууд болон Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан Гомдол бүртгэн авмагц хүн тус бүрээс юу шаардлагатай болохыг мэдээлсэн товхимол, мөн ЕСБХБ үйл ажиллагаагаа явуулдаг улс орны иргэдэд Гомдол хэрхэн гаргахыг таниулсан тараах материал зэрэг орно. Товхимол, тараах материалуудыг ТГГ-ын цахим хуудсанд байрлуулж, Лондон болон Суурин Төлөөлөгчийн Газруудад Англи, Орос, Франц хэлээр тарааж, яваандаа үйл ажиллагаагаа явуулдаг улс орнуудын хэл рүү орчуулж гаргана.
62. **Ерөнхий ажиллагаа.** ТГГ-ын бүх үйл ажиллагааг үйл ажиллагааны нэгдмэл цогц байдлыг алдагдуулахгүйгээр аль болох түргэн шуурхай явуулна. ТГГ-ын Ажилтан

аливаа Банкны ажилтан, Гомдол гаргагч, Үйлчлүүлэгч болон холбогдох мэдээлэл бүхий бусад сонирхогч талуудын санаа бодлыг харгалзан үзэж байна. ТГГ-ын Ажилтан бүх холбогдох талуудын өдөр тутмын үйл ажиллагааг саатуулахгүйн төлөө бүх чармайлтаа дайчилна.

63. **Ажилтнуудтай холбогдох, мэдээлэл ба нууцлал.** ТГГ-ын Ажилтан болон ТГГ-ын Шинжээчид Гомдлын Үнэлгээ, Маргаан-шийдвэрлэх Ажиллагаа, Нийцлийн Хяналт хийж байхдаа Банкны ажилтнуудтай уулзах, цахим мэдээллийг оролцуулан мэдээлэл авах, өрөө тасалгаа, агуулах сав ашиглах боломжоор бүрэн хангагдана. Банкны ажилтнууд ТГГ-тай бүх талаар хамтран ажиллах үүрэгтэй. Гэхдээ ТГГ-ын Ажилтан ба ТГГ-ын Шинжээчид өөрсдийн ажил үүргийн журмаар олж авсан мэдээллийг ашиглах, нээлттэй болгохдоо Банкны Олон Нийтийн Мэдээллийн Бодлого болон нарийн мэдээллийн нууцлалыг хадгалах бусад шаардлагыг даган мөрдөнө. ТГГ ажиллуулахаар хөлсөлсөн аливаа ТГГ-ын Ажилтан, ТГГ-ын Шинжээч, зөвлөх, судлаач, хэлмэрч, орчуулагч, бусад техникийн шинжээчид хэн болов ч аливаа баримт бичгийг өгсөн тал буюу эсвэл Банкаас бичгээр зөвшөөрөл авалгүйгээр тухайн баримт бичигт үндэслэн ямар нэгэн баримт мэдээ, мэдээлэл гаргаж болохгүй.
64. **Холбоотой Гомдлууд.** Нэг Төслийн талаар хоёр буюу түүнээс дээш Гомдлууд нэг буюу өөр өөр Гомдол гаргагч(д)аас ирсэн, Гомдлуудын утга агуулга нь хоорондоо харилцан холбоотой тохиолдолд ТГГ-ын Ажилтан холбогдох Гомдол гаргагч(да)д мэдэгдэн, Гомдлуудыг хамтад нь авч үзэх хүсэлт гаргах юмуу эсвэл эхэлж ирсэн Гомдлын үр дүнг харахаар эхний Гомдлын дараагийнх(ууд)ыг авч үзэхээ хойшлуулж болно. ТГГ-ын Ажилтан Гомдлуудыг хамтад нь авч үзэх эсвэл дараагийн Гомдлыг судалж үзэхийг хойшлуулахын тулд аливаа Гомдолд хариу өгөх хугацаанд тохируулга хийж болно.
65. **Хугацаа сунгах.** ТГГ-ын Ажилтан энэхүү журамд заасан аливаа цаг хугацааг Гомдлыг бүрэн дүүрэн, зохих ёсоор авч үзэхэд шаардлагатай хугацаагаар сунгаж болно. ТГГ-ын Ажилтан хугацааг сунгасан тухайгаа бүх Холбогдох талуудад нэн даруй мэдэгдэж, сунгалтыг ТГГ-ын бүртгэлд тусгана. Сунгалтуудад тодорхой цаг хугацаа заасан байх ба цаашид дахин сунгах бол бүх Холбогдох талуудад мэдэгдсэн байх ёстой. Хугацааг сунгах эсэхийг шийдэхдээ ТГГ-ын Ажилтан Төслийн байршил, Банкны ажилтнуудыг үйл ажиллагаанд оролцуулах хэрэгцээ шаардлага, цаг хугацаанаас хамааралтай Төслийн асуудлууд, ТГГ-ын Шинжээчдийн ажиллах боломж, орчуулга шаардлагатай эсэх зэрэг хүчин зүйлсийг анхааралдаа авна.
66. **Жилийн Тайлан.** ТГГ-ын Ажилтан ТГГ-ын өмнөх жилийн ажлын тайланг бэлтгэж гаргана. Тайланг Ерөнхийлөгч болон Захирлуудын Зөвлөлд тарааж, түүний дараа аль болох хурдан олон нийтэд мэдээлэн, ТГГ-ын цахим хуудсанд байрлуулна.

## **Ерөнхий Нөхцөлүүд**

67. **Эрх зүйн асуудал.** Хүсэлт тавьсан тохиолдолд Ерөнхий Зөвлөх Банкны бодлого, дүрэм журам, үйл ажиллагаа, Гомдолд дурьдсан Төсөлтэй холбоотойгоор Банкны хүлээсэн үүрэг, эдлэх эрхийн талаар хууль зүйн мэдээллээр хангана.

68. **Төсөв.** Энэхүү журмаар зөвшөөрөгдсөн бүх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд хангалттай төсөв хөрөнгийг Банк ТГГ-т гаргаж өгнө. ТГГ-ын Ажилтан ЭЗХД-тай зөвлөлдөн ирэх жилд ТГГ-аас хийхээр төлөвлөсөн ажлуудад шаардлагатай хөрөнгө зардлын хэмжээг тусгасан жилийн төсвийг бэлтгэх ба төсөв хөрөнгийн хуваарилалт зарцуулалтыг хариуцна.
69. **Тайлангийн хэл.** ТГГ-ын Ажилтан болон ТГГ-ын аливаа Шинжээчийн гаргаж, ТГГ-ын цахим хуудсанд байрлуулсан бүх тайлан Англи хэл дээр хийгдэнэ. Тайлангуудыг Гомдол гаргасан улсын хэл рүү орчуулж болно.
70. **Өөрчлөлтүүд, журмын үйлчлэл.** Энэхүү журамд Захирлуудын Зөвлөлөөс өөрчлөлт оруулж болно. Энэхүү журам болон ЕСБХБ-ны аливаа бусад баримт бичиг хоорондоо зөрөх буюу эсрэгээр илэрхийлсэн заалт байхгүй бол энэхүү журам давамгайлах болно.
71. **Баримтлах хэл.** Энэхүү журмыг Орос, Франц хэл рүү орчуулна. Энэхүү журмын Англи хувилбар болон бусад хувилбарууд хоорондоо зөрвөл Англи хувилбарыг баримтална.
72. **ТГГ-ыг хянах.** ТГГ-ыг таван (5) жил тутам буюу эсвэл шаардлагатай үед Захирлуудын Зөвлөл хянаж шалгана.
73. **Хүчинтэй болох.** Энэхүү үйл ажиллагааны журам нь Захирлуудын Зөвлөл баталснаас хойш зургаан (6) сарын дараа хүчинтэй болох ба 2009 онд баталсан Үйл Ажиллагааны Журмыг орлоно. Энэхүү журмыг хүчинтэй болохоос өмнө 2009 оны Үйл Ажиллагааны Журмын дагуу бүртгэгдсэн Гомдлуудыг тэдгээр журмуудын дагуу хэвийн байдлаар авч үзэх болно.