



ХЭНТИЙ АЙМАГ
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2014 оны 04 сарын 16 өдөр

Дугаар А/НО

Өндөрхаан

Үйлчилгээний стандарт батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, 33.1.4. Төрийн албаны тухай хуулийн 36 дугаар зүйлийн 36.2, 36.3, Стандартчилал, тохирлын үнэлгээний тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1, 8.3 дахь заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

Нэг. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын үйлчилгээний стандартыг хавсралтаар баталсугай.

Хоёр. Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг аймгийн стандартчиллын байгууллагад бүртгүүлж, хэрэгжилтэд нь хяналт тавьж ажиллахыг Төрийн захиргаа удирдлагын хэлтсийн дарга /Д.Ганболд/-д даалгасугай.

Гурав. Үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллахыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын нийт ажилтнуудад үүрэг болгосугай.

ДАРГА



М.БОЛД

03 091

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2014 оны 4 дугаар сарын 01-ний өдрийн 4/ дүгээр тушаалын хавсралт



ХЭНТИЙ АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2014 оны 04 дүгээр сарын 01-ний өдрийнтоот тушаалаар батлав.
Энэхүү стандартыг 2014 оны 04 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө.

1. Зорилго

Энэхүү стандартын зорилго нь: Аймгийн Засаг даргын Тамгын газар /цаашид "байгууллага" гэх/-ын ажилтнаас Монгол Улсын хууль тогтоомж, төрийн албаны зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин биелүүлж, ажлын байранд ажил хэрэгч уур амьсгалыг бүрдүүлэх, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, байгууллагын стратегийн зорилтыг хангаж ажиллахад оршино.

2. Хамрах хүрээ

Энэхүү стандартыг байгууллагын ажилтан, мөн үйлчилгээнд хяналт тавих эрх бүхий хэлтсийн дарга нар болон байгууллагын дарга дагаж мөрдөнө.

3. Нэр томъёо, тодорхойлолт

• 3.1. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Үйлчилгээний стандарт

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газраас үзүүлж буй үйлчилгээ, түүний үзүүлэлт, үйлчилгээний ажилтны ажлын байрны дэг журам, хувцаслалт, соёл, үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа, хяналт, урамшуулал, хариуцлага тооцох зэргийг тусгасан эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтнаар баталгаажуулсан норматив баримт бичиг юм.

3.2 Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Үйлчилгээний ажилтан

Аймгийн Засаг даргын тамгын газрын мэргэжилтнүүд, албан хаагч, гэрээгээр ажиллагсад /цаашид "ажилтан"/ гэнэ.

3.3 Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын үйлчилгээ

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газраас хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа иргэд руу буюу гадагш чиглэсэн бүх төрлийн төрийн үйлчилгээ;

4. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын ажилтны ажлын байрны дэг журам /үйлчилгээнд тавигдах шаардлага/

4.1. Ажилтан ажил эхлэхээс 5 минутын өмнө ирж өөрийн ажлын байрны орчныг эмх цэгцтэй, цэвэр байлган өөрт шаардлагатай зүйлсийг зөв байрлуулж өөрийн ажлын байрны бэлэн байдлыг бүрэн хангасан байна.

2//.

4.2. Ажлын байрыг хүндэтгэх шалтгаангүйгээр орхиж явахыг хориглоно. /Хүндэтгэн үзэх шалтгаантай бол холбогдох удирдах албан тушаалтан болон харьяа хэлтсийн даргаас зөвшөөрөл авсны дагуу зөвшөөрсөн хугацаанд түр орхин явна/.

4.3. Ажлын цагаар бусдын өрөөгөөр сэлгүүцэх, шалтгаангүйгээр нэг дор цугларах, ажлын бус зүйл хийх, элдэв чанга дуу авиа гаргах, бусдад саад болох, үйлчилгээг удаашралтай үзүүлэх зэргийг хатуу хориглоно.

4.4. Байгууллагын ажилтан нь ажлын цагаар ажлын байрандаа тогтвортой байх ба байгууллагын дотоод журмын 6.2 дахь заалтыг мөрдөж ажиллана.

5. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын ажилтны хувцаслалт, соёл

5.1. Үйлчилгээний ажилтан нь ажлын цагаар албан ёсны ажил хэрэгч хувцас өмсөх бөгөөд жинсэн өмд, биеийн тамирын хувцас зэрэг энгийн хувцас өмсөхийг хориглоно. /Эмэгтэйчүүд ажлын цагаар хэт богино банзал, энгэр задгай /хөх ил харагдахуйц/ цамц өмсөхийг хориглоно.

5.2. Үйлчилгээний ажилтны хувцас нь цэвэр, ямар нэгэн толбо, үрчлээгүй, ханзарч урагдаагүй, товч нь бүрэн бүтэн, индүүдлэгтэй байна.

5.3. Үйлчилгээний ажилтны гутал, ботинк нь тогтмол тосолсон /өнгөлсөн/ байна.

5.4. Ажилтан нь гадаад төрхөөрөө цэвэр, соёлтой, ажил хэрэгч, даруу байж үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл үлдээнэ.

5.5. Байгууллагын эрэгтэйчүүд ажлын цагаар 06 дугаар сарын 01-нээс 09 дүгээр сарын 01-ний хооронд зангиа зүүхгүй байж болно. Бусад үед ажлын байранд зангиатай байна.

5.6. Байгууллагын эмэгтэйчүүд хэт том, тод өнгийн буюу олон тооны бөгж, зэмэг, зүүлт, бугуйвч, үсний боолт, хавчаар гэх мэтийн гоёл чимэглэлийн содон зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэж байх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

5.7. Ажилтан нь үсээ элдэв тод өнгөөр будахгүй байх ба үсний засалт хэт этгээд биш байна.

6. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын ажилтны үйл ажиллагаандаа баримтлах үндсэн зарчим

6.1. Ажилтан нь Монгол Улсын төрийн албан хаагчийн төлөөлөл болж төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэж буйг ямагт санан чанартай үйлчилгээг хүргэх, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжит байдалд анхаарлаа хандуулан, үйлчлүүлсэн иргэн бүрт таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэн ажил хэрэгч, албаны шинжийг чухалчилж ажиллана.

6.2. Төрийн албаны тухай хуулийн дагуу захирах, захирагдах ёсыг чанд сахина.

6.3. Өөртөө итгэлтэй байж, санаачилгыг гартаа аван албаны соёлтой асуулт, үг хэллэгийг хэрэглэнэ.

6.4. Ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй ямагт анхаарал хүндэтгэлтэй, эелдэг хандаж, үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсох, асуултанд хариу өгөх харилцааны чадварыг өөртөө төлөвшүүлсэн байна.

6.5. Иргэдийг шалтгаангүйгээр хүлээлгэхгүй, асуултанд хариу өгөхгүй үл тоомсорлохгүй, ялгаварлахгүйгээр хүндэтгэлтэй хандана.

6.6. Иргэдээс ирүүлсэн санал, хүсэлт, гомдлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэх буюу шийдвэрлүүлэхийг зорьж, асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай үйлчлүүлэгчдэд хариу өгч, эргэх холбоотой ажиллана.

6.7. Ажилтан нь байгууллагын бусад үйлчилгээний талаар зохих мэдлэгтэй байж, шаардлагатай үед сурталчлах, тайлбарлан танилцуулах ба байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар шинэ мэдээ, мэдээллээс үл хоцорч, өөрийгөө ямагт хөгжүүлж, үр чадвараа байнга дээшлүүлж ажиллана.

7. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын ажилтны үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа

- 7.1. Үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа албаны соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэх;
- 7.2. Шаардлагатай тохиолдолд байгууллагын үйл ажиллагаа, чиг үүргийг тайлбарлах;
- 7.3. Асуудлыг эрх хэмжээнийхээ хүрээнд бүрэн шийдвэрлэж өгөх, эрх хэмжээний хүрээний бус асуудлыг дээд шатны удирдлагад танилцуулан энэ талаар тухайн иргэнд мэдэгдэнэ.
- 7.4. Хугацаа шаардагдах асуудлаар хандсан тохиолдолд тодорхой хугацаа өгөх;
- 7.5. Тухайн ажилтны буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа гарсан тохиолдолд буруугаа шударгаар хүлээн зөвшөөрч түүнийг засах талаар нэн даруй шаардлагатай арга хэмжээ авна.
- 7.6. Үйлчлүүлэгч уур бухимдалтай байгаа үед тайван, зөлдөг байж нөхцөл байдлыг намжаах, чухам ямар асуудал гарсныг тодруулан аль болох зохицуулах;
- 7.7. Асуудалд шударгаар хандаж аль нэг талыг хэт баримтлахгүй байх бөгөөд өөрийн зүгээс буруутай үйлдэл гаргасан бол буруугаа шударгаар хүлээх;
- 7.8. Тухайн үйлчлүүлэгчид талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгана.

8. Үйлчилгээний үед дараах байдлаар харьцахыг хатуу хориглоно.

- 8.1. Үйлчлүүлэгчийн гаргасан гомдлын талаар маргах, уурлах, үгүйсгэх;
- 8.2. Өөрийн эрх ашгийг илүүд үзэх;
- 8.3. Гомдлыг үл тоомсорлон ач холбогдлыг бууруулах;
- 8.4. Гомдол гаргасан үйлчлүүлэгчийг шалтгаангүйгээр буруутгах;
- 8.5. Бие даан шийдвэрлэх боломжтой асуултад хариу өгөхгүй орхиж, бусдад шилжүүлэх, өөрөөсөө холдуулах зэргээр үйлчлүүлэгчийг чирэгдүүлж үйлчилгээний хэвийн ажиллагааг алдагдуулах;
- 8.6. Байгууллагын дотоод журам болон энэхүү стандартыг зөрчих;
- 8.7. Хувь хүний нууцтай холбогдох мэдээллийг бусдад дамжуулах, гадны хүн үйлчлүүлэгчийн дэргэд энэ талаар ярилцах, үйлчлүүлэгчийг чирэгдүүлэх, шаардлагагүй баримт бичиг шаардах, албан үүрэгтэй холбогдуулан шан харамж горилох;

9. Хяналт, хариуцлага, урамшуулал

- 9.1. Энэхүү стандартыг байгууллагын ажилтнууд чанд мөрдөнө.
- 9.2. Стандартын биелэлтэд хэлтсийн дарга нар өдөр тутмын, байгууллагын дарга ерөнхий хяналт тавина.
- 9.3. Энэхүү стандартыг зөрчсөн ажилтанд харьяа хэлтсийн дарга нар дараах арга хэмжээ авна.
 - Эхний удаа бичгээр сануулга өгөх;
 - Ажилтан стандартыг хоёроос дээш удаа зөрчиж сануулга авсан тохиолдолд холбогдох цалингийн урамшуулал, нэмэгдлээс хасах;
 - Ажилтан стандартыг давтан зөрчсөн тохиолдолд байгууллагын даргын тушаалаар Төрийн албаны тухай хуульд заасан сахилгын шийтгэл ноогдуулна.
- 9.4. Энэхүү стандартыг удаа дараа зөрчсөн үйлдэл нь албан үүргээ биелүүлээгүй гэж үзэх үндэслэл болно.
- 9.5. Үр дүнгийн гэрээг дүгнэх урамшуулал олгохдоо байгууллагын стандартыг хэрэгжүүлж ажилласан байдлыг харгалзан үзнэ.