

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын  
2023 оны 03 дугаар сарын 20 -ны  
11/12 дугаар тушаалын гуравдугаар хавсралт

## Хэнтий аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын чанарын бодлого

### Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Энэхүү бодлого нь Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын "Чанарын менежментийн тогтолцоонд удирдлагаас өгч буй амлалт, зарчмыгилэрхийлэхэд оршино.

1.2. "Алсын хараа-2050" Монгол Улсын урт хугацааны бодлогын баримт бичиг, Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөр, аймгийн Засаг даргын үйл ажиллагааны хөтөлбөр, Хэнтий аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Стратеги төлөвлөгөө, Чанарын менежментийн тогтолцоо-шаардлага ISO 9001:2016 стандарт зэрэг нь энэхүү бодлогын эрх зүйн үндэслэл болно.

### Хоёр. Хамрах хүрээ

Чанарын бодлого нь Хэнтий аймгийн Засаг даргын Тамгын газар, түүний үйл ажиллагаанд оролцогч, сонирхогч талуудад хамаарна.

### Гурав. Чанарын бодлого

**Зорилго:** Улс, орон нутгийн хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн үр дүнг тогтмол дээшлүүлж, иргэн төвтэй, цогц чадамжтай төрийн албыг төлөвшүүлнэ.

### Чанарын зорилт:

3.1. Аймгийн ЗДТГ-ын удирдлага, зохион байгуулалт, үйл ажиллагааг Чанарын менежментийн тогтолцоо-шаардлага ISO 9001:2016 стандартад нийцүүлэх

3.2. Улс, орон нутгийн хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн хэрэгжилтийг үр дүнтэй зохион байгуулах

3.3. Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх

3.4. Хүний нөөцийн сургалт, хөгжлийг дэмжиж, нийгмийн баталгааг хангах

3.5. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг дээшлүүлэх

### Дөрөв. Нэр томъёоны тодорхойлолт

4.1. Чанарын бодлого: Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагааны чанарт хамаарах зорилго, чиглэл.

4.2. Чанарын зорилт: Чанарын талаар хийхээр буюу хүрэхээр зорьж, эрмэлзсэн зүйлс. Энэ нь чанарын бодлогыг хэрэгжүүлэхийн тулд дэвшүүлсэн ажлын төлөвлөгөө юм.

4.3. Төрийн үйлчилгээ: Олон нийтийн хэрэгцээг хангах зорилго бүхий төрийн

байгууллагууд эсвэл төрийн хяналт, зохицуулалтаар явуулдаг бүх үйл ажиллагаа.

4.4.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж: Төрийн байгууллагын хэрэглэгчид буюу иргэд, хуулийн этгээдийн шаардлага биелэгдсэн түвшин.

Тав. Хариуцлага, эрх үүрэг

5.1.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын дарга

-Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын удирдлагын зөвлөлөөс санал болгосон Чанарын бодлого, зорилтыг тушаалаар баталгаажуулна.

5.2.Удирдлагын зөвлөл

-Чанарын бодлогын нийцэл, тохиромжтой байдалд 2 жил тутамд дүн шинжилгээ хийнэ.

-Чанарын зорилтод хүрэх төлөвлөгөөний хэрэгжилт болон үр дүнд жил бүр дүн шинжилгээ хийнэ.

-Чанарын бодлого, зорилтыг үнэлж, зөвлөмж гаргана.

5.3.Хяналт шинжилгээ үнэлгээний хэлтэс

-Чанарын бодлогын нийцэл, тохиромжтой байдалд дүн шинжилгээ хийх ажлыг санаачлан, хэлэлцүүлнэ.

-Чанарын зорилтын хэрэгжилт, үр дүнг үнэлж тайлагнана.

-Чанарын бодлого, зорилтод өөрчлөлтийг тусгаж боловсруулна.

-Чанарын бодлого, зорилтыг АЗДТГ-ын хэмжээнд мэдээлж, ойлгуулан, хүртээмжтэй байлгана.

5.4.Нийт ажилтан, албан хаагчид

-АЗДТГ-ын Чанарын бодлого, зорилтыг ойлгож, хэрэгжүүлж ажиллана.

-АЗДТГ-ын хэлтэс, нэгж бүр гүйцэтгэлийн төлөвлөгөө, үр дүнгийн гэрээ, хөдөлмөрийн гэрээнд холбогдох чиг үүргийн дагуу Чанарын зорилтыг нарийвчлан тусгаж, төлөвлөнө.

Зургаа. Бодлогын зарчим

6.1.Иргэд, хуулийн этгээдийн хүлээлт ба хэрэгцээнд төвлөрнө.

6.2.АЗДТГ-ын бүх шатны нэгж дэх манлайлагчийн үнэт зүйл, загварыг бий болгож, хэвшүүлнэ.

6.3.АЗДТГ-ын чанарын менежментийн тогтолцоонд хүн бүрийг оролцуулж, тэдний чадамжийг хөгжүүлнэ.

6.4.Үйл ажиллагааг ойлгомжтой, харилцан уялдаатай (дэс дараалал) болгоход үйл явцын арга хандлагыг ашиглана.

6.5.Гүйцэтгэлийг хянаж, тасралтгүй сайжруулна.

6.6.Өгөгдөл, мэдээллийн дүн шинжилгээнд үндэслэн шийдвэр гаргана.

6.7.Нийгмийн өмнө хариуцлагатай байна.

6.9.Төрийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хүртээмжтэй, эрх тэгш, үр ашигтай байлгана.

6.10.Мэдээллийн аюулгүй байдал, хамгаалалтыг хангана.

6.11.Төрийн албаны ёс зүйн хэм хэмжээг баримтална.

Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын даргын  
 2023 оны... дугаар сарын... –ний  
 дугаар тушаалын дөрөвдүгээр хавсралт



**Чанарын зорилтод хүрэх төлөвлөгөө**

Д/Д	Чанарын зорилт	Хэрэгжүүлэх арга хэмжээ	Шалгуур үзүүлэлт	Суурь түвшин	Хүрэх түвшин	Хугацаа	Хариуцах хамтрах
	Аймгийн ЗДТГ-ын удирдлага, зохион байгуулалт, үйл ажиллагааг Чанарын менежментийн тогтолцоо-шаардлага ISO 6 стандартад нийцүүлэх	1.1. Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001:2015 стандартын шаардлагыг хангах, баталгаажуулах	Баталгаажуулсан эсэх	Бэлтгэл хангасан	Стандартын баталгаажуулалт хийгдсэн байна.		ХШҮ, ТЗУХ
		1.2. Чанарын удирдлагын тогтолцооны үр нөлөөг үнэлж, тасралтгүй сайжруулах	Дотоод аудит хийсэн эсэх, тоогоор		Чанарын бодлого, зорилтууд биелсэн байна.	жил бүр	ХШҮ
		1.3. Холбогдох хууль тогтоомж, зохицуулалтын шаардлагыг тодорхойлж, нийцлийг үнэлэх, дагаж мөрдөх	Магадлан аудит хийлгэсэн эсэх, тоогоор		Баталгаажуулалтын байгууллагын магадлан аудит хийлгэнэ.	Жил бүр	ХШҮ, ХЭЗХ
		1.4. Чанарын баталгаажуулалтын олон улсын сайн туршлагыг нэвтрүүлэх	Нэвтрүүлсэн, хэрэгжүүлсэн сайн туршлага, тоогоор		АЗДТГ-ын удирдлага, зохион байгуулалт, үйл ажиллагаанд ахиц гарч, сайжирсан байна.		ХШҮ, ТЗУХ
		1.5. Чанарын соёлыг таниулах, сурталчлах	Арга хэмжээний тоо, үр дүнгээр		ЧМТ-ны үр нөлөөнд нийт ажилтны үзүүлэх хувь нэмэр өссөн байна.	Жил бүр	ХШҮ, ТЗУХ
		1.6. Мэдээлэл, технологийн хэрэглээ, үр ашгийг дээшлүүлэх	Бүртгэл, мэдээллийн систем бий болсон эсэх, тоогоор		Чанарын хяналт, үнэлгээний үйл ажиллагааг дэмжих бүртгэл, мэдээллийн цахим системтэй болно.		ХШҮ, ТЗУХ

Улс, орон нутгийн хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн хэрэгжилтийг үр дүнтэй зохион байгуулах	2.1. АЗДТГ-ын бодлого, төлөвлөлтийн баримт бичгүүдэд чанарын бодлого, зорилтуудыг тусгах, уялдуулан зохион байгуулж, хэрэгжүүлэх	Байгууллагын стратеги төлөвлөгөө, гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд чанарын бодлого, зоридуудыг тусгасан эсэх		Бодлогын баримт бичигт ЧМТ-ны аргуудыг тусгаж, хэрэгжилтийн үр дүнг ахиулсан байна.		ТЗУХ
	2.2. Байгууллагын төлөвлөлт, үйл ажиллагааны хэрэгжилтийн сул талыг залруулах	Залруулсан арга хэмжээ, тоогоор		Байгууллагын үйл ажиллагааны үр нөлөө сайжирсан байна.		ХШҮ
	2.3. Улс, орон нутгийн хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн баримт бичгүүдийн хүртээмж, үр нөлөөг үнэлэх	Боловсруулсан, засаж сайжруулсан БББ, тоогоор		Чанарын менежменттэй холбоотой шаардлагатай 10 хүртэлх бодлогын баримт бичгүүдийг шинээр боловсруулж эсвэл сайжруулан батлуулж, хэрэгжүүлсэн байна.		Бүх хэлтэс
Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх	3.1. Үр дүнд суурилсан төрийн үйлчилгээг нэвтрүүлэх	Төрийн үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх, хувиар		Төрийн үйлчилгээний чанар дээшилсэн байна.	Жил бүр	ТЗУХ
	3.2. Төрийн үйлчилгээний тогтолцоо, төрөл хэлбэр, арга хэрэгслийг нэмэгдүүлэх	Нэмэгдүүлсэн төрөл, арга хэлбэр, тоогоор		Төрийн үйлчилгээний хүртээмж нэмэгдсэн байна.	Жил бүр	ТЗУХ
	3.3. Хэрэглэгчдэд таатай орчин бүрдүүлж, дэд бүтцийн байх ёстой	Авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, тоогоор		Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид	Жил бүр	ТЗУХ

		стандартыг тодорхойлж, нийцлийг үнэлэх			нийцсэн орчныг бүрдүүлсэн байна.		
		3.4. Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн ур чадвар, харилцаа хандлага, хариуцлагыг дээшлүүлэх	Үнэлгээний төхөөрөмжийн үнэлгээгээр		Жилд 2-оос доошгүй мэдлэг ур чадвар олгох сургалт, арга хэмжээнд хамруулсан байна.	Жил бүр	ТЗУХ
		1. Цахим үйлчилгээг нэмэгдүүлэх	Нэмэгдүүлсэн цахим үйлчилгээ, тоогоор		Хэрэглэгчдийн хандалт, үйлчилгээний тоо, төрөл нэмэгдсэн байна.	Жил бүр	ТЗУХ
	Хүний нөөцийн сургалт, хөгжлийг дэмжиж, нийгмийн баталгааг хангах	4.1. АЗДТГ-ын ажилтан, албан хаагчдын чадамжид тавих шаардлагыг тодорхойлох	Шаардлагыг батлуулсан эсэх		Ажилтан, албан хаагчдын чадамжид тавих шаардлагыг боловсруулж, батлуулсан байна.		Бүх хэлтэс
4.2. Чадамжийг үнэлэх арга, аргачлалыг бий болгох		Арга хэмжээ, тоогоор		Чадамжийн үнэлгээ хийх ажлыг зохион байгуулна.		ТЗУХ	
4.3. Ажилтан, албан хаагчдын ур чадварыг үнэлэх		Арга хэмжээ, тоогоор		Ур чадварыг үнэлэх ажлыг зохион байгуулна.	Жил бүр	Бүх хэлтэс	
4.4. Үнэлгээний мөрөөр шаардлагатай чадамжийг эзэмшүүлэх арга хэмжээг зохион байгуулж, үр нөлөөг үнэлэх		Арга хэмжээ, тоогоор		Ажилтан, албан хаагчдын чадамжийг хөгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх арга хэмжээг	Жил бүр	ТЗУХ	

					зохион байгуулж, үр нөлөөг үнэлсэн байна.		
		4.5. Ажилтан, албан хаагчдын мэргэжил дээшлүүлэх, гадаад дотоодын их сургуульд сурах, дадлагажихыг дэмжих	Хөтөлбөр бий болгож хэрэгжүүлсэн эсэх		Шинэ ажилтны гарын авлага, дасан зохицуулах хөтөлбөрийг бий болгож, хэрэгжүүлнэ.		Бүх хэлтэс
		4.6. Ажилтан, албан хаагчдын шинэ санаа, шинэлэг санал, санаачилгыг дэмжих	Арга хэмжээ, тоогоор		Шинэ санаа, шинэлэг үйл ажиллагааг хэрэгжүүлсэн байна.	Жил бүр	Бүх хэлтэс
		4.7. Ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн баталгааны хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх, үр дүнг үнэлэх	Хөтөлбөр бий болгож хэрэгжүүлсэн эсэх		Ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн баталгаа хангагдсан байна.	Жил бүр	ТЗУХ
	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг дээшлүүлэх	5.1. Хэрэглэгчтэй ойр харилцаатай байх, тэдний хэрэгцээ, шаардлагыг ойлгох	Арга хэмжээ, тоогоор		Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх зүйлс, үзүүлэлтүүдийг олон улсын арга аргачлалын дагуу илрүүлсэн байна.	Жил бүр	ХШҮ, ТЗУХ
		5.2. Хэрэглэгчийн санал, гомдлыг хүлээн авах нээлттэй, хэрэглэхэд хялбар сувгуудыг бий болгож, нийтэд таниулах	Арга хэмжээ, тоогоор		Хэрэглэгчийн санал, гомдол, сэтгэл ханамжийн үнэлгээний үр дүнгээр нэгдсэн мэдээллийн сан үүсгэж, сайжруулалт хийх, хянах, мэдээлэх	Жил бүр	ТЗУХ

				арга хэмжээ авсан байна.		
		5.3. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг үе шаттайгаар үнэлэх, сэтгэл ханамжгүй шалтгааныг тодорхойлох судалгааг үе шаттай тогтмол хийх	Судалгааны ажил, тоогоор	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг өмнөх оны түвшинтэй харьцуулан дүн шинжилгээ хийсэн байна.	Жил бүр	ТЗУХ
		5.4. Төрийн үйлчилгээг хэрэглэгчийн шаардлагад нийцүүлэн өөрчлөх хувилбарыг санал болгох, боломжит залруулах арга хэмжээ авч, үр нөлөөг хянах	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, хувиар	Хэрэглэгчийн бүлэг бүрийн одоогийн сэтгэл ханамжийн түвшингээс 10%-аар дээшлүүлнэ.	Жил бүр	ТЗУХ