



**ХЭНТИЙ АЙМАГ
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2021 оны 02 сарын 26 өдөр

Дугаар A/12

Чингис хот

**Байгууллагын үйлчилгээний
стандарт батлах тухай**

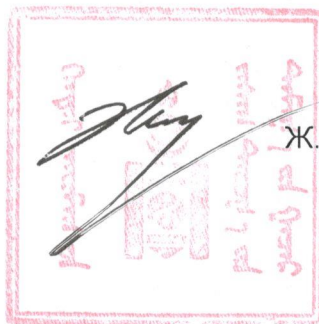
Монгол Улсын Засаг захиргаа нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Төрийн албаны тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1, 8.2, 8.3, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1, аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын 2020 оны “Аймгийн Засаг даргын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөр батлах тухай” 06 дугаар тогтоолын 4.2.2 дахь заалт, аймгийн Засаг даргын 2021 оны А/11 тоот захирамжийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, төрийн үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай хүртээмжтэй хүргэх, иргэдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх зорилгоор “Байгууллагын үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлж ажиллахыг нийт албан хаагчдад, хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахын хэлтсийн дарга нарт тус тус үүрэг болгосугай.

3. Байгууллагын үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийн тайланг жил бүрийн 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн дотор аймгийн Стандарт хэмжилзүйн хэлтэст хүргүүлж ажиллахыг Төрийн захиргааны удирдлагын хэлтсийн дарга /Ж.Гантулга/-д даалгасугай.

ДАРГА



Ж.ГАНБААТАР

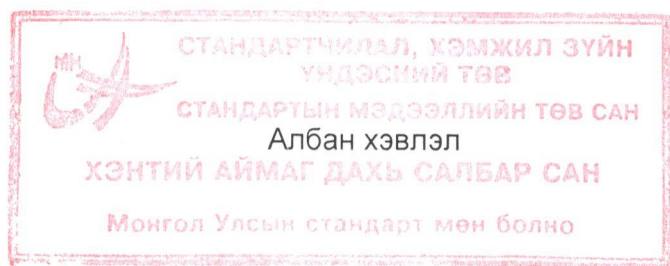
231030091



БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ

**Байгууллагын үйлчилгээний
стандарт**

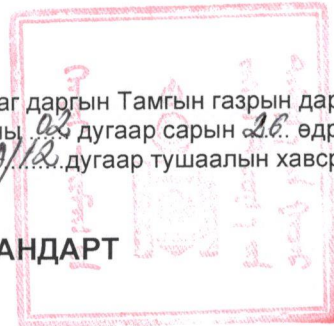
CS 23-0100:2021



**СТАНДАРТ, ХЭМЖИЛ ЗҮЙН
ХЭЛТЭС**

ЧИНГИС ХОТ

2021 ОН



БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

1. Зорилго

1.1. Байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, төрийн үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай хүртээмжтэй хүргэх, иргэдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд энэхүү стандартын зорилго оршино.

2. Хамрах хүрээ

2.1. Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын нийт ажилтан, албан хаагчид дагаж мөрдөнө.

3. Ажилтны үйлчилгээнд баримтлах зарчим

- 3.1. Төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэж, иргэдэд хүнд суртал чирэгдэлгүй, ажил хэрэгч, шударга, соёлтой, хүндэтгэлтэй, шуурхай үйлчлэх
- 3.2. Албан тушаалаа ашиглаж бусдад давуу байдал олгохгүй байх,
- 3.3. Албан үүргээ гүйцэтгэсний төлөө шан харамж авахгүй байх

4. Ажилтанд тавигдах шаардлага

- 4.1. Ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах нийтлэг шаардлагыг хангасан байна:
 - 4.1.1. Ажил хэрэгч хувцаслах ба хувцас нь индүүдлэгтэй, хир толбогүй байх
 - 4.1.2. Хурц тод өнгийн хувцас, хэт том гоёл чимэглэлээс татгалзах
 - 4.1.3. Нэр, албан тушаалыг бичсэн энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахуйцаар зүүсэн байх
 - 4.1.4. Ажлын байранд нарны болон гоёлын нүдний шил, тод өнгийн контакт линз зүүхгүй байх
 - 4.1.5. Биеийн ил харагдах хэсэгт шивээсгүй байх,
 - 4.1.6. Спорт загварын хувцас, гутал өмсөхгүй байх
 - 4.1.7. Шашны холбогдолтой /эрхи, сахиус гэх мэт/ эд зүйлсийг ил харагдах хэсэгт зүүхгүй байх.
- 4.2. Эмэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана:
 - 4.2.1. Цамц, хослол, даашинзны энгэр нь хэт задгай, гүн ухлаадастай байж болохгүй ба хэт богино банзал өмсөхгүй байх,
 - 4.2.2. Нүүрний будалт, үс, хумсны засалт, будалт, үсний хавчаар, боолт нь хурц, тод өнгийн биш байх.
 - 4.2.3. Чих, хамартаа этгээд ээмэг, зүүлт чигмэглэл зүүхгүй байх
 - 4.2.4. Бие нэвт гэрэлтсэн хувцас өмсөхгүй байх.
- 4.3. Эрэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана:
 - 4.3.1. Үс, хумсаа урт ургуулахгүй, хууз сахал тавихгүй байх,
 - 4.3.2. Цамцны энгэрийн товчийг бүрэн товчлох /хамгийн дээд захын товчноос бусад/
 - 4.3.3. Хөлний хуруу ил гарсан гутал өмсөхгүй байх

4.3.4. 4 дүгээр сарын 1-ээс 10 дугаар сарын 1-ний өдрийг хүртлэх хугацаанаас бусад үед зангиа тогтмол зүүх

4.3.5. Хуруундаа 1-ээс илүү бөгж зүүхгүй байх

5. Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харилцах үед дараах нийтлэг шаардлагыг мөрдөнө:

5.1.1. Үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж, сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэг хэрэглэн харьцана.

5.1.2. Угтах, үдэх мэндчилгээний үгийг байнга хэрэглэх / “Өглөөний мэнд хүргэе”, “Өдрийн мэнд хүргэе”, “Сайн байна уу та”, “Танд яаж туслах вэ” / гэх мэт нийтлэг үг хэллэгийг хэвшмэл болгоно.

5.1.3. Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юм уу, хүлээлгэх шаардлага гарсан тохиолдолд “Уучлаарай, Та түр хүлээнэ үү” гээд /холдох болсон шалтгаанаа тодорхой хэлэх/.

5.1.4. Хэрэв тодорхой шалтгааны улмаас тухайн үйлчилгээг өөр ажилтанд шилжүүлэх бол “Одоо Танд .../албан тушаал/.../нэр/ үйлчлэх болно” гэх мэт үг хэллэгийг хэрэглэх,

5.1.5. Өөрийн буруугаас харилцагчаас уучлалт гуйх бол “Уучлаарай, миний /бидний, манай ажилтны/ буруу” гэх мэт үг хэллэг хэрэглэх, зөв ойлгуулах,

5.1.6. Харилцагчийн зүгээс ирэх тааламжгүй хандлагад эелдэг, тайван, хүлээцтэй байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй байх,

6. Ажилтан ажлын чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор дараах зарчмыг удирдлага болгоно.

6.1.1. Ажлын цаг баримтлах

6.1.2. Ажлын байранд ажил хэргийн холбогдолтой зүйлээс бусад зүйлийг байршуулахгүй байх

6.1.3. Ажлын байранд цэвэр, цэгцтэй суух, тоног төхөөрөмжийг багаж хэрэгслийн бэлэн байдлыг хангах,

6.1.4. Ажлын байрыг орхих тохиолдолд нэгжийн даргад заавал мэдэгдэж, зөвшөөрөл авсан байх,

6.1.5. Ажлын байранд үйлчилгээний стандартыг чанд мөрдөж, хэвшүүлэх,

7. Бусад хориглох зүйл

7.1. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь заглах, юм идэх, хоорондоо өндөр дуугаар ярих, чанга орилох, шүгэлдэх инээлдэх, шивнэлдэх, өөр хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, маргалдах, халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, гэх мэт зохисгүй үйлдэл гаргах,

7.2. Үйлчлүүлэгчид болон хамт олноо үл хүндэтгэсэн байдал гаргах, хүлээлгэх, тэдний асуултанд хариулахгүй байх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, хоорондоо хувийн яриа дэлгэх зэрэг үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлосон сэтгэгдэл төрүүлэх үйлдлүүдийг хийх,

8. Үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой байгууллагын дарга, нэгжийн даргын хүлээх үүрэг

8.1. Ажилчдыг идэвхжүүлэх, шинэ санал, санаачилга гаргасан, идэвхи чармайлттай ажилласан ажилтныг хамт олны өмнө урамшуулах, ажилтны гэр бүлд тохиолдсон тэмдэглэлт болон баярт үйл явдлыг тохиолдуулан баяр хүргэх зэргээр ажлын өдрийг эерэг харилцаагаар эхлүүлэх,

8.2.8.2. Хамт олныг манлайлах, нэгжийн менежмент, хамт олны уур амьсгалыг сайжруулах чиглэлээр өөрийгөө хөгжүүлэх сургалтад тогтмол хамрагдах,

8.3.8.3. Төрийн болон хувийн хэвшлийн бусад байгууллагын үйлчилгээндээ нэвтрүүлсэн шинэлэг бөгөөд оновчтой туршлагыг судлан, үйлчилгээндээ нэвтрүүлж ажиллах,

8.4.8.5. Ажилтнуудын ажлын ачааллын тэнцвэржүүлж, чиг үүргийг оновчтой хуваарилах

9. Хяналт, хариуцлага, урамшуулал

9.1. Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг нэгжийн дарга, ерөнхий хяналтыг байгууллагын дарга хэрэгжүүлнэ.

9.2. Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн ажилтанд Төрийн албаны тухай хууль, Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасан хариуцлага хүлээлгэхээргүй бол эхний удаад нэгжийн даргаас хяналтын хуудсыг цоолно.

9.3. Үйлчилгээний стандартыг удаа дараа зөрчиж, хяналтын хуудсаа 3 удаа цоолуулсан ажилтанг байгууллагын Ёс зүйн зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж, шийдвэрийг, сахилгын шийтгэл оногдуулах тухай саналын хамт байгууллагын даргад хүргүүлнэ.

9.4. Төрийн үйлчилгээг стандартын дагуу чанартай хүргэж, үйлчлүүлэгчээс талархал хүлээсэн нь тухайн ажилтны ажлын үр дүнгийн үнэлгээнд нөлөөлөх ба Төрийн албаны тухай хуульд заасны дагуу шагнаж болно.

А. 1 Зураг. Энгэрийн тэмдэгний загвар

