



**ХЭНТИЙ АЙМАГ
ГАЗРЫН ХАРИЛЦАА, БАРИЛГА ХОТ БАЙГУУЛАЛТЫН
ГАЗРЫН ДАРГЫН ТУШААЛ**

2021 оны 01 сарын 25 өдөр

Дугаар А/03

Чингис хот

**Байгуулалгын үйлчилгээний
стандарт батлах тухай**

Монгол улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1, аймгийн Засаг даргын 2021 оны А/11 дүгээр Захирамж, байгууллагын 2021 оны 01 дүгээр сарын 22-ны өдрийн 02 дугаар хурлын тэмдэглэлийн үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг 1 дүгээр хавсралтаар, энгэрийн тэмдэгийн загварыг 2 дугаар хавсралтаар, хяналтын хуудасны загварыг 3 дугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

3.Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллахыг Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газрын нийт ажилтан, албан хаагчид, газрын даамлуудад үүрэг болгосугай.

2.Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг аймгийн Стандарт, хэмжил зүйн хэлтэсээр баталгаажуулан, хэрэгжилтэд нь хяналт тавьж, хэрэгжилтийн тайланг жил бүрийн 12 дугаар сарын 10-ны өдрийн дотор Стандарт, хэмжил зүйн хэлтэст хүргүүлж ажиллахыг Захиргаа, хуулийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн /Д.Уламбаяр/-т даалгасугай.

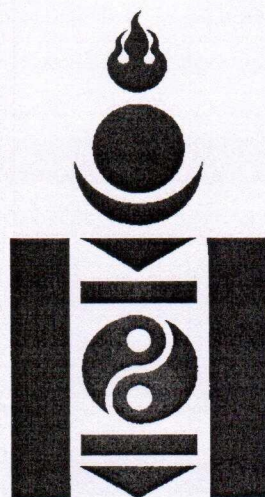
4.Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулж газрын даргын 2017 оны А/13 дугаар тушаалаар батлагдсан үйлчилгээний стандартыг хүчингүйд тооцсугай.

ДАРГА

Д.БАЯРХҮҮ



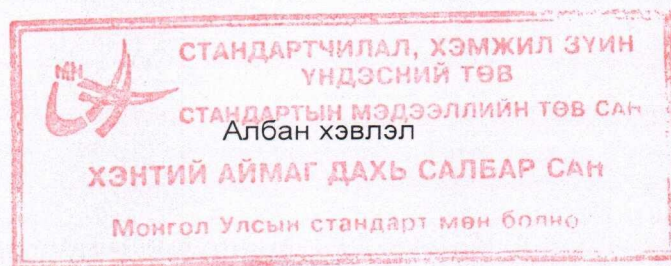
002021024



БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ

Байгууллагын үйлчилгээний
стандарт

CS 23-0005:2021

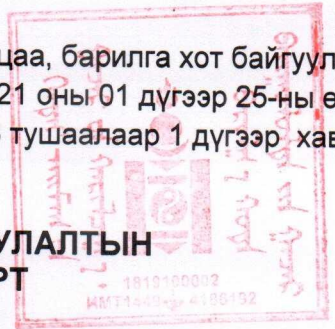


СТАНДАРТ, ХЭМЖИЛ ЗҮЙН
ХЭЛТЭС

ЧИНГИС ХОТ

2021 ОН

ГАЗРЫН ХАРИЛЦАА, БАРИЛГА ХОТ БАЙГУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН 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.Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын газрын нийт ажилтан, албан хаагчид дагаж мөрдөнө.

3. Ажилтны үйлчилгээнд баримтлах зарчим

- 3.1.Шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэнэ
- 3.2.Ажил хэрэгч, эелдэг, хүндэтгэлтэй, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд нийцсэн албаны шинжийг чухалчилна
- 3.3.Төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх
- 3.4.Иргэдэд хүнд суртал чирэгдэлгүй үйлчлэх
- 3.5.Албан тушаалаа ашиглаж бусдад давуу байдал олгохгүй байх
- 3.6.Тэгш бус ялгавартай харьцахгүй байх
- 3.7.Албан үүргээ гүйцэтгэсний төлөө шан харамж авахгүй байх
- 3.8 Төрийн албаны тухай хуулийн дагуу захирах захирагдах ёсыг чанд баримтална.

4.Ажилтанд тавигдах шаардлага

4.1.Ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах нийтлэг шаардлагыг хангасан байна.

- 4.1.1.Ажил хэрэгч байдлыг илтгэсэн хослол нь эмх цэгцтэй цэвэр байх
- 4.1.2.Хурц тод өнгийн, хэт том үнэт эдлэл, 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, элдэв этгээд гоёл чимэглэл, тоноглол бүхий тод өнгийн гутал өмсөхгүй ба хөлийн хуруу ил гараагүй байх
- 4.1.7 Ажлын байранд сүлжээний бизнес, аливаа бусад худалдаа арилжааны зорилгын үйл ажиллагаа явуулахгүй байх.

4.2.Эмэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана:

- 4.2.1.Цамц, хослол, даашинзны энгэр нь задгай гүн ухлаадасгүй, мөр, суга ил гараагүй байх
- 4.2.2.Богино ханцуйтай цамцны ханцуй нь тохойноос доош 20 мм-ээс богиногүй, даашинз, банзлын хормойн урт нь тахим орчим буюу түүнээс доош, дээш 10 мм урттай байх.
- 4.2.3.Хэт өндөр буюу 7см-ээс дээш өсгийтэй гутал өмсөхгүй байх
- 4.2.4.Үс, хумсны засалт, будалт, үсний хавчаар, боолт нь этгээд хэв загварын бус, хурц, тод өнгийн биш байх.
- 4.2.5. Ажлын цагаар, албан өрөөндөө нүүр будалт, хумс будалт хийхгүй байх.

4.3.Эрэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана.

- 4.3.1. Үсээ урт ургуулахгүй, хууз сахал тавихгүй байх
- 4.3.2. Хумсаа урт ургуулахгүй байх
- 4.3.3. Цамцны энгэрийн товчийг бүрэн товчлох /хамгийн дээд захын товчноос бусад/
- 4.3.4. Ажлын цагаар 06 дугаар сарын 01-ний өдрөөс 10 дугаар сарын 01-ний өдрийн хооронд зангиа зүүхгүй байж болно. Бусад үед зангиатай байна.

4.4. Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харилцах үед дараах нийтлэг шаардлагыг заавал мөрдөнө.

- 4.4.1. Үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж, сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэг хэрэглэн төрийн албан хаагчийн ёс зүйг баримтлан харьцана
- 4.4.2.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.
- 4.4.3.Үйлчлүүлэгчид итгэл төрүүлэхүйц төлөв даруу эелдэг харилцах
- 4.4.4 Мэргэжлийн, ур чадвартай гэдгээ харуулахуйц өөртөө итгэлтэй байх
- 4.4.5.Үйлчлүүлэгчийг хүндэтгэж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийлж түүнийг бүрэн сонсох, түүнрүү харж ярих
- 4.4.6.Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юм уу, хүлээлгэх шаардлага гарсан тохиолдолд “Уучлаарай Та түр хүлээнэ үү” гээд /холдох болсон шалтгаанаа тодорхой хэлэх/
- 4.4.7. Хэрэв тодорхой шалтгааны улмаас тухайн үйлчилгээг өөр ажилтанд шилжүүлэх бол “Одоо Танд /албан тушаал, /нэр/ үйлчлэх болно” гэх мэт үг хэллэгийг хэрэглэх
- 4.4.8.Өөрийн буруугаас харилцагчаас уучлалт гуйх бол “Уучлаарай, миний /бидний, манай ажилтны/ буруу” гэх мэт үг хэллэг хэрэглэх, зөв ойлгуулах
- 4.4.9.Харилцагчийн зүгээс ирэх тааламжгүй хандлагад эелдэг, тайван, хүлээцтэй байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй, хэл амаар доромжлох, дэл сул ач холбогдолгүй үг яриа, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэхгүй байх.

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

- 4.5.1. Ажил эхлэхээс 5-10 минутын өмнө ажлын байранд ирсэн байх
- 4.5.2 Ажлын байранд ажил хэргийн холбогдолтой зүйлийг байршуулсан байх ба аливаа хэрэгцээгүй зүйлсийг байлгахгүй байх.

4.5.3. Ажлын байранд нягт нямбай байж хэрэгтэй зүйлээ хурдан олж авч хэрэглэж болох газар байрлуулах, ойлгомжтой тэмдэг тэмдэглэгээ хийх

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

4.5.5. Ажлын байрыг орхих тохиолдолд нэгжийн даргад заавал мэдэгдэж, зөвшөөрөл авч, гадуур ажлын дэвтэрт бичилт хийсэн байх

4.5.6. Ажлын байранд сахилга баттай байх, хөдөлмөрийн аюулгүй байдлыг хангах

4.5.7. Ажлын байранд үйлчилгээний стандартыг чанд мөрдөж, хэвшүүлэх

4.5.8. Албан хаагч 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, ур чадвараа байнга дээшлүүлж ажиллана.

5. Бусад хориглох зүйл

5.1. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь захлах, юм идэх, хоорондоо өндөр дуугаар ярих, чанга орилох, исгэрэх, инээлдэх, шивнэлдэх, өөр хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, маргалдах, халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, хөлөө хол тавьж зогсох гэх мэт зохисгүй үйлдэл гаргах

5.2. 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.

5.3. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлаж үзэх /гадаад байдал, нэр алдар, албан тушаал, танил тал, яс үндэс, хүйс, арьсны өнгө гэх мэт/ түүний талаар эвгүй тааламжгүй нэр хүндэд нь далдуур нөлөөлөх үгээр ярилцах, бүдүүлэг үг хэрэглэх.

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

5.5. Ажил үүргийн дагуу олж авсан үйлчлүүлэгчийн хувийн болон бизнесийн нууцтай холбоотой мэдээллийн талаар бусдад ярих, тарааж дэлгэрүүлэх, урвуулан ашиглахыг хориглоно.

5.6. Үйлчлүүлэгчээс шан харамж, бэлэг сэлт, бусад санхүүгийн туслалцаа шууд болон шууд бусаар хүлээж авахыг хориглоно.

5.7. Ажил төрөлд холбогдолтой мэдээллийг нуун дарагдуулах, худал мэдээлэл өгөх буюу удирдлагаас шийдвэр гаргахад аливаа байдлаар саад учруулж, цаг алдагдуулахыг хориглоно.

6. Үйлчилгээний танхимд тавигдах шаардлага

6.1. Үйлчилгээний танхимд харилцагчид төрийн үйлчилгээ үзүүлэхэд албан хаагч 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, албан шинжийг баримтлан, шаардлагатай дараах нөхцөлийг хангасан байна

6.1.1. Үйлчилгээний нэр төрөл, төлбөр, хураамжийн хэмжээ, тэдгээрийг төлөх банкны дансны дугаар, харилцагчийн бүрдүүлэх баримт бичиг, албан ёсны цахим хаяг зэрэг стандартын шаардлага хангасан мэдээ, мэдээлэл, гарын авлага зэргийг цахим болон хэвлэмэл хэлбэрээр байршуулсан байх.

6.1.2. Үйлчлүүлэгчийг санал, хүсэлт, гомдол гаргах, талархалаа илэрхийлэх боломжоор дараах хэлбэрээр хангасан байх.

"Санал, хүсэлт"-ийн хайрцаг байрлуулах эсвэл "Санал хүсэлт"-ийн дэвтэр, үзэг бал, харааны шил тавьсан байх.

Гомдол, мэдээлэл хүлээн авах хаяг, утасны дугаарыг ил тод харагдахуйц байдлаар байршуулах.

6.1.3. Үйлчилгээний танхимд агааржуулалт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээг сайн хийсэн байх

6.1.4. Хөгжлийн бэрхшээлтэй, ахмад настан, жирэмсэн, нярай хүүхэдтэй үйлчлүүлэгч нарт дараалал харгалзахгүйгээр үйлчилгээ үзүүлэх.

6.1.5. Тухайн үйлчилж байгаа ажилтны нэр, албан тушаалыг харилцагчид харагдахуйц байдлаар байршуулсан байх.

7. Үйлчилгээ үзүүлэх алхам

7.1. Ажилтан дараах алхмын дагуу үйлчилгээг үзүүлнэ.

7.1.1. Нэгдүгээр алхам Мэндлэх /инээмсэглэн/ угтаж, "Сайн байна уу", "Та сайн явж байна уу" гэж үйлчлүүлэгчийн өөдөөс нь харж, хүндэтгэлтэйгээр, сонсогдохоор мэндлэх/

7.1.2. Хоёрдугаар алхам Үйлчилгээний нэр төрлийг тодорхойлох /үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсч, түүний хүсэж байгаа үйлчилгээний нэр төрлийг хамтран тодорхойлох/

7.1.3. Гуравдугаар алхам - Иргэнийг холбогдох мэдээллээр хангах /тухайн үйлчилгээг авахад үйлчлүүлэгчээс шаардагдах баримт бичгийн жагсаалтыг хэт мэргэжлийн үг хэллэг хэрэглэхгүйгээр ойлгомжтой, тодорхой тайлбарлах/

7.1.4. Дөрөвдүгээр алхам - Бүрдүүлбэр баримт бичгийг нягтлан шалгах /хэрэв үйлчлүүлэгч тодорхой мэдээлэлтэй байж холбогдох баримт бичгийг бүрдүүлж авчирсан тохиолдолд түүний үнэн зөв, бүрэн эсэхийг хууль тогтоомжийн хүрээнд нягтлан шалгах/

7.1.5. Тавдугаар алхам - Үйлчилгээ үзүүлэх эс үзүүлэхийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй тохиолдолд үйлчлүүлэгчээс "Уучлалт" хүсч, энэ тухай хэлэх /үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй болсон шалтгаан, үндэслэлийг үйлчлүүлэгчид ойлгомжтой, тодорхой тайлбарлах, "Уучлалт" хүсэх/

7.1.6. Зургаадугаар алхам - Үйлчилгээ үзүүлэх /холбогдох хууль, журмын хүрээнд үйлчилгээ үзүүлэх, үйлчилгээ дууссан тухай үйлчлүүлэгчид эелдгээр мэдэгдэх

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

8.1. Стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг тавьж, ажилчдыг идэвхжүүлэх, өмнөх өдрийн, сарын шилдэг ажилтан, харилцагчийн талархлыг хүлээсэн 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. Хамт олныг манлайлах, нэгжийн менежмент, хамт олны уур амьсгалыг сайжруулах чиглэлээр өөрийгөө хөгжүүлэх сургалтад тогтмол хамрагдах.

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

8.4. Байгууллагын хэмжээнд ажилтанд зориулсан мэдээллийн цагийг бий болгож олон улсын болон Монгол Улсын нийгэм, эдийн засаг, техник, технологийн хөгжил, хувь хүний хөгжил гэх мэт өргөн агуулга бүхий мэдээ, мэдээллээр тогтмол хангаж ажиллах.

8.5. Хөгжлийн бэрхшээлтэй болон сэтгэл санааны хувьд хямралтай, уур бухимдалтай, зан авир нь тогтвортой бус үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч үйлчилгээг үзүүлэхээр дотоод зохион байгуулалт хийж, чиг үүргийг оновчтой хуваарилан ажиллах.

9. Хяналт, хариуцлага, урамшуулал

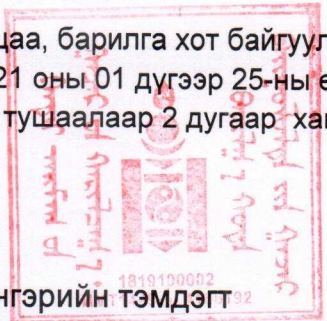
9.1. Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг нэгжийн дарга, Газрын удирдлагын хэлтсийн дарга хэлтсийн мэргэжилтэн, газрын даамлуудыг, мөн тухайн сумын Засаг даргын тамгын газрын дарга, Барилга, хот байгуулалтын хэлтсийн дарга хэлтсийн мэргэжилтэнгүүдийг, захиргааны албан хаагч нарыг Захиргаа, хуулийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн/ 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.

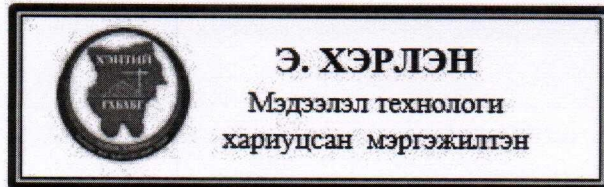
9.3. Үйлчилгээний стандартыг удаа дараа зөрчиж, хяналтын хуудсаа 3 удаа цоолуулсан ажилтанг байгууллагын Ёс зүйн зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж, шийдвэрийг, сахилгын шийтгэл оногдуулах тухай саналын хамт байгууллагын даргад хүргүүлнэ.

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

Газрын харилцаа, барилга хот байгуулалтын
газрын даргын 2021 оны 01 дүгээр 25-ны өдрийн
А/03 тушаалаар 2 дугаар хавсралт



Энгэрийн тэмдэгийг хувцасны зүүн дээд талд зүүнэ. Энгэрийн тэмдэгт
байгууллагын лого, албан хаагчийн нэр, албан тушаалыг бичнэ.





ХЯНАЛТЫН ХУУДАС

2021.01.04-2021.12.31 хүртэл

...../албан хаагч,
мэргэжилтэн, хэлтсийн дарга, газрын даамал/

/Эцэг, эхийн нэр/.....өөрийн нэр.....

№	Зөрчлийн шалтгаан	Цоолох тэмдэглэл
1		
2		
3		

Жич: Та 3 удаа цоолох тэмдэглэгээ хийлгэвэл сахилгын шийтгэлтэйг санаж ажиллана уу.