



ГОВЬСҮМБЭР АЙМАГ
ШИВЭЭГОВЬ СУМЫН ЗАСАГ ДАРГЫН
ТАМГЫН ГАЗРЫН ДАРГЫН
ТУШААЛ

2024 оны 04 сарын 04 өдөр

Дугаар А/10

Шивээговь сум

Төрийн албан хаагчдын баримтлах
байгууллагын стандартыг шинэчлэн
батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 67 дугаар зүйлийн 67.5, Захиргааны ерөнхий хуулийн 43 дугаар зүйлийн 43.1, 46 дугаар зүйлийн 46.1, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1, 31 дүгээр зүйлийн 31.1 дэх заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ НЬ:

1.Сумын Засаг даргын Тамгын газрын төрийн албан хаагчдын баримтлах шинэчилсэн стандартыг хавсралтаар баталсугай.

2.Дээрх стандартыг мөрдлөг болгон ажиллахыг албан хаагчдад, хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг ажлын хэсгийн гишүүдэд үүрэг болгосугай.

3.Энэхүү тушаал гарсантай холбогдуулан Засаг даргын Тамгын газрын даргын 2017 оны 09 дүгээр сарын 08-ны өдрийн А/16 дугаар тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА  Д.ОТГОНЖАРГАЛ

Шивээговь сумын ЗДТГ-ын 2024 оны 02 дугаар сарын 04 ний өдрийн 41 дугаар тушаалын хавсралт



ГОВЬСҮМБЭР АЙМГИЙН ШИВЭЭГОВЬ СУМЫН ЗДТГ-ЫН ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Үйлчилгээний стандарт нь бидний үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим, соёл, гадаад төрх, ажлын байранд тавигдах шаардлага, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцааны хэм хэмжээг тодорхойлж үйлчлүүлэгчид /иргэд/-ээ өгч буй амлалтын баримт бичиг мөн.

Нэг. Зорилго

Энэхүү стандартын зорилго нь ЗДТГ-ын албан хаагчид төрийн албаны зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин биелүүлж, ажлын байранд ажил хэрэгч уур амьсгал бүрдүүлэх, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, байгууллагын стратеги зорилтыг хангахад оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

Энэхүү стандартыг Засаг даргын Тамгын газрын нийт албан хаагчид дагаж мөрдөнө.

Гурав. Үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим

- 3.1 Албан хаагч нь Монгол Улсын төрийн байгууллагын төлөөлөл болж төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэж буйг ямагт санан, төрийн бодлогод нийцэхүйц чанартай үйлчилгээг хүргэх, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжит байдалд анхаарлаа хандуулан, үйлчлүүлсэн иргэн бүрт таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэн ажил хэрэгч, албаны шинжийг чухалчилна.
- 3.2 Төрийн албаны тухай хуулийн дагуу захирах, захирагдах ёсыг чанд сахина.
- 3.3 “Төрөө хүндэл, танд тусалъя” гэсэн уриаг үйлчилгээ, үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон ажиллана.
- 3.4 Албан хаагч бүр төрийн захиргааны үйлчилгээний талаар зохих мэдлэгтэй байж, байгууллагын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар шинэ мэдээ, мэдээллийг цаг тухайд нь авч өөрийгөө ямагт хөгжүүлж, ур чадвараа байнга дээшлүүлж ажиллана.
- 3.5 Албан хаагч нь үйлчлүүлэгчид ямагт анхаарал хүндэтгэлтэй, эелдэг хандаж, анхааралтай сонсох, асуултанд хариу өгөх харилцааны чадварыг өөртөө төлөвшүүлсэн байна.

Дөрөв. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

- 4.1 Тамгын газрын байр, албан өрөө нь иргэд үйлчилгээ авах нөхцөл, шаардлагыг хангасан эмх цэгцтэй, цэвэр, саруулхан орчин байна.
- 4.2 Өрөө тасалгаанд үйл ажиллагааны танилцуулга, гарын авлага шаардлагатай мэдээ мэдээллийг хэвлэмэл байдлаар тавьсан байна.

- 4.3 Албан хаагчид ажил эхлэхээс 3-аас доошгүй минутын өмнө ирж, ажлын байр, техник хэрэгслийн бэлэн байдлыг бүрэн хангана.
- 4.4 Ажилтан ажлын байрыг цэвэр, эмх цэгцтэй байлгаж, өөрт шаардлагатай зүйлсийг зөв байрлуулан бэлтгэсэн байна.
- 4.5 Ажлын байрыг хүндэтгэх шалтгаангүйгээр орхин явахыг хориглоно.
(Хүндэтгэн үзэх шалтгаантай бол холбогдох удирдах албан тушаалтнаас зөвшөөрөл авсны дагуу зөвшөөрөгдсөн хугацаанд түр орхин явна. Энэ тохиолдолд тухайн ажилтныг орлон ажиллахаар зохицуулагдсан байна.)
- 4.6 Ажлын цаг дууссаны дараа ажлын байрны эмх цэгцийг сахиулж техник хэрэгслийг цахилгааны эх үүсгэврээс салгаж, сейф, шүүгээг лацдаж жижүүрт хүлээлгэн өгнө.
- 4.7 Албан хаагч өөрийгөө хөгжүүлж, идэвх санаачлагатай, шуурхай, шударга, ёс зүйтэй, үнэнчээр хөдөлмөрлөнө.

Тав. Албан хаагчид дараах шаардлагыг хангана.

- 5.1 Үйлчлүүлэгчидтэй харилцах харьцааны соёлыг эзэмшсэн, төрийн захиргааны үйлчилгээний талаар, тал бүрийн мэдлэгтэй, мэдээлэл дадлага туршлагатай байна.
- 5.2 Албан хаагчид энгийн даруухан, ажил хэрэгч, цэвэрхэн хувцасласан байна.
- 5.3 Дүрэмт болон нормын хувцасыг тогтмол цэвэр үзэмжтэй өмсөнө.
- 5.4 Албаны дүрэмт хувцасыг энгийн хувцастай хольж өмсөх, өнгө загварыг өөрчлөх, энгийн хувцсанд таних тэмдэг лого хадахыг хориглоно.
- 5.5 Эрэгтэй албан хаагчид костюм пиджак, эмэгтэй албан хаагчид оффис өмд болон юбка пиджак өмсөж, албан тушаалын танилцуулга бүхий ажлын үнэмлэхийг зүүнэ. /дүрэмт болон нормын хувцастай албан хаагчид хамаарахгүй/
- 5.6 Ажилтны гадаад төрхөд тавигдах шаардлага:
- 5.6.1 Албан үүрэг гүйцэтгэж буй үедээ биеийн тамирын болон чөлөөт хувцас, эмэгтэй албан хаагчид хэт богино юбка, цээж хэсгийг ил задгай гаргасан хувцас өмсөхгүй байх
- 5.6.2 Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байна. Гоёлын болон нарны шил зүүхийг хориглоно.
- 5.6.3 Үс, хумсыг тод өнгөөр будах, хэт этгээд байдлаар засуулахыг хориглоно.
- 5.6.4 Бусдад харагдахуйц ил шивээсгүй байна.
- 5.6.5 Эрэгтэй ажилтан ээмэг зүүх, урт сахал, хууз тавихыг хориглоно.

Зургаа. Албаны харилцаанд тавигдах шаардлага

- 6.1 Албан хаагчид өөр хоорондоо хүндэтгэлтэй зөв, үг хэллэгийг тухайн нөхцөл байдалд тохируулан хэрэглэж харьцана.
- 6.2 Ажилтан, албан хаагчид үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэгийг тухайн нөхцөл байдалд тохируулж хэрэглэж харьцана.

- 6.3 Үйлчлүүлэгчтэй тухайн нөхцөл байдалд тохируулж мэндэлнэ. Үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийн тулд эелдэг харьцана.
- 6.4 Үйлчлүүлэгчтэй мэндэлсний дараа соёлтой хэллэгээр харьцаагаа эхэлнэ. ЖИШЭЭ НЬ: “Таньд юугаар туслах вэ?”, “Та ямар ажлаар явж байна” гэх мэт
- 6.5 Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсох бөгөөд ярилцаж байх үедээ өөр зүйлд анхаарлаа хандуулахгүй байвал зохино.
- 6.6 Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юмуу, хүлээлгэхдээ “Уучлаарай, түр хүлээнэ үү/ холбох болсон шалтгаанаа тодорхой хэлэх/” мөн өөр ажилтанд шилжүүлж байгаа бол “Одоо танд /албан тушаал/ / нэр / үйлчилнэ.” гэх мэт хэллэгийг хэрэглэнэ.
- 6.7 Өөрсдийн үйл ажиллагааны буруугаас болж үйлчлүүлэгчээс зайлшгүй уучлалт гуйх бол “ Уучлаарай, миний /бидний, манай ажилтны буруу/” гэх мэт үг хэллэг хэлж зөвөөр ойлгуулна.
- 6.8 Үйлчлүүлэгчтэй харилцаагаа соёлтой зөв үг хэллэгээр төгсгөнө. ЖИШЭЭ НЬ: “Баяртай”, “Баярлалаа” гэх мэт
- 6.9 Утсаар харилцахдаа:
- 6.9.1 Албан хаагчид үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцахдаа дараах үг хэллэгийг тод, ойлгомжтойгоор хэлж хэвшсэн байна. Үүнд: Тамгын газрын ... /албан тушаал, нэр / байна. “Таныг сонсож байна, танд юугаар туслах вэ?” гэж яриагаа эхэлнэ. /гадна аймаг сумтай харилцах тохиолдолд аймаг сумын нэрийг хэрэглэнэ /
- 6.9.2 Утсыг авсан хүнээс өөр хүнтэй ярихаар бол “Та түр хүлээнэ үү” гэж хэлээд дуудаж яриулах буюу тухайн хүнтэй холбогдох утасны дугаарыг хэлнэ.
- 6.9.3 Тухайн хүн байхгүй бол “Уучлаарай одоогоор байхгүй байна, ажилтай байгаа” гэх мэтээр хариулна.
- 6.9.4 Хэрэв зохих үйлчилгээ, хүсэлтийг биелүүлж чадаагүй эсвэл асуултанд хариулах боломжгүй, тухайн хариуцсан ажилтан байхгүй тохиолдолд: Утсаар ярьсан хүний овог нэр, эргэж холбоо барих утасны дугаар, гол утга санаа, ярьсан огноо, цаг зэргийг тэмдэглэн авч дараа нь заавал хариу мэдэгдэнэ.
- 6.9.5 Ярианы төгсгөлд “Баярлалаа, баяртай” гэсэн талархлын үг хэлж, харилцагч утсаа тасалсны дараа утсаа тавина.

Утасны дугаар солигдсон тухай бүр нь танилцуулгын самбарт мэдээлнэ.

Долоо. Төрийн үйлчилгээ, мэдээллийн ил тод байдлыг хангахад тавигдах шаардлага

- 7.1 Төрийн үйлчилгээний ил тод байдлыг хангаж тухайн үйл ажиллагаатай холбогдох мэдээллийн ажлын 3 өдөрт багтаан нийтэд мэдээлнэ.
- 7.2 Мэдээлэл нь энгийн ойлгомжтой үг хэллэгтэй хүртээмжтэй байх бөгөөд иргэд мэдээлэл авах бүх боломжийг хангасан байна.

- 7.3 Орон нутгийн бодлогын чанартай болон нийтийн эрх ашгийг хөндөх шийдвэрийн төсөл боловсруулж буй албан тушаалтан иргэдийн саналыг заавал авах бөгөөд тэдний оролцоог хангана.
- 7.4 Иргэний өргөдөл, хүсэлтэд, ажлын 3 өдөрт багтаан хариу өгнө.
- 7.5 Судлах шаардлагатай өргөдөл, гомдлыг ажлын 5 хоногт багтаан хариу өгнө. Хүндэтгэн үзэх шалтгаанаар хугацаанд нь шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд ажлын 5 хүртэл хоногоор сунгана.
- 7.6 Сумын ИТХ болон Засаг даргаас гарсан хэм хэмжээ тогтоосон, бодлогын чанартай шийдвэрийг ажлын 15 хоногийн дотор нийт хүн амд хүргэж хэрэгжилтийг зохион байгуулна.

Найм. Ажлын байранд хориглох зүйл

- 8.1 Ажлын байранд дараах зүйлийг хориглоно.
- 8.1.1 Ажлын байран дээр гадны хүн авчирч хувийн асуудлаар ярих, өөр хоорондоо маргалдах, хэн нэгнийгээ бүдүүлгээр / хочилж / дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, бусдад саад учруулахуйц чанга чимээ шуугийн гаргах, зохисгүй үйлдэл хийх
- 8.1.2 Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, маргалдах, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, гараа халаасандаа хийх, хөлөө ачиж суух зэрэг зохисгүй үйлдэл гаргах
- 8.1.3 Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, /гадаад өнгө үзэмж, албан тушаалын нэр хүнд, яс үндэс, хүйс, боловсрол, мэргэжил гэх мэт / түүний талаар эвгүй тааламжгүй үг хэрэглэх / халзан, намхан, хөгшин гэх мэт/
- 8.1.4 Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийш харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, зангах, доромжлох
- 8.1.5 Үйлчлүүлэгчийн нүүр царай, эд хөрөнгө бусад зүйлд хэт анхаарах, тийм яриа дэлгэх, хувийн чанартай юм асуух
- 8.1.6 Ажлын байранд тамхи татах, согтууруулах ундаа хэрэглэх
- 8.1.7 Ажлын цагаар бөөгнөрөх, чанга дуу авиа гаргах, бусдад саад болох, үйлчилгээг удаашралтай үзүүлэх
- 8.1.8 Үйлчлүүлэгчтэй хэт удаан ярьж зөвлөх зэргээр дараагийн үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэх
- 8.1.9 Өмнөх үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлээгүй байж дараагийн үйлчлүүлэгчийг хүлээж авах
- 8.1.10 Албан тушаалтны ажлын өрөө, техник хэрэгслийг өөрийн зөвшөөрөлгүйгээр ашиглах, үйл ажиллагаа явуулах

Ес. Стандартын хяналт, хаиуцлага

- 9.1 Энэхүү стандартыг албан хаагчид чанд мөрдөн ажиллана.
- 9.2 Стандартын биелэлтэд албан хаагчид өдөр тутмын хяналт тавина.
- 9.3 Стандартыг албан хаагчдад мөрдүүлэх үүднээс цоолбортой үнэмлэхийг хэрэглүүлэн хэвшүүлнэ.