



**ХОВД АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН
ТАМГЫН ГАЗРЫН ДАРГЫН
ТУШААЛ**

2014 оны 11 сарын 10 өдөр

Дугаар А/101

Ховд

Үйлчилгээний стандарт батлах тухай

Монгол улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5 дахь заалт, Төрийн албаны тухай Монгол улсын хуулийн 13 дугаар зүйлийн 13.1.5 дахь заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

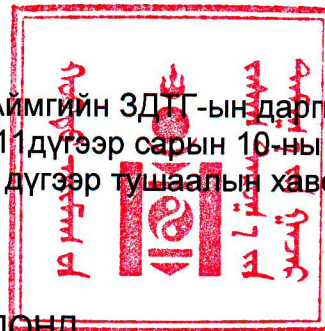
1. Аймгийн Нутгийн удирдлагын ордонд үйл ажиллагаа явуулж буй албан байгууллагуудын албан хаагчдаас иргэдэд үзүүлэх “Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын байранд төрийн үйлчилгээ үзүүлэх стандарт”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Стандартыг хэрэгжүүлж, хэрэгжилтэнд өдөр тутмын хяналт тавьж ажиллахыг хэлтэс, тасаг, албан байгууллагуудын дарга нарт, ерөнхий хяналт тавьж ажиллахыг Төрийн захиргаа, удирдлагын хэлтсийн дарга /Д.Дэлгэрбаяр/-д үүрэг болгосугай.

ДАРГА



Б.БАТМӨНХ



НУТГИЙН УДИРДЛАГЫН ОРДОНД ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ СТАНДАРТ

Зорилго: Нутгийн удирдлагын ордонд үйл ажиллагаа явуулж буй албан байгууллагуудын албан хаагчдаас иргэдэд /цаашид үйлчлүүлэгч гэх/ төрийн үйлчилгээг үзүүлэхдээ баримтлах зарчим, стандартыг тогтоож, төрийн албан хаагчдын үйл ажиллагаанд чанарын удирдлагыг нэвтрүүлснээр төр, нутгийн удирдлагын байгууллагын бодлого шийдвэр, үйлчилгээний чанар, хяналтыг сайжруулахад энэхүү стандартын зорилго оршино.

Хамрах хүрээ: Нутгийн удирдлагын ордонд үйл ажиллагаа явуулж буй албан байгууллагуудын албан хаагчид өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа чанд баримталж ажиллана.

Үйлчилгээнд баримтлах зарчим: “Төрийн үйлчилгээг иргэнд” гэсэн уриаг үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгож, дараах зарчмыг баримталж ажиллана. Үүнд:

- Мэдлэг, чадварыг эрхэмлэнэ.
- Хууль ёсыг дээдэлнэ.
- Ёс зүйг эрхэмлэнэ.
- Шударга ёс, шуурхай байдлыг эрхэмлэнэ.
- Соёлтой харилцааг эрхэмлэнэ.
- Хариуцлага, ил тод байдлыг чухалчилна.

Ажлын байранд тавигдах шаардлага:

- ✓ Аймгийн Нутгийн удирдлагын ордон нь иргэд төрийн үйлчилгээ авах нөхцөл, шаардлагыг бүрэн хангасан байна.
- ✓ Иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээний журам, заавар, иргэд төрийн үйлчилгээ авахдаа бүрдүүлэх материал, шаардлагатай баримтын талаарх гарын авлага, мэдээ, мэдээллийг хэвлэмэл байдлаар болон цахим хуудсанд ойлгомжтой хэлбэрээр байршуулсан байна.
- ✓ Албан хаагчдын холбоо барих утасны дугаар, ажлын и-мэйл хаяг, гадуур ажлаар болон сургалт, семинарт оролцож байгаа тохиолдолд энэ талаар e-office, мэдээллийн самбарт ил тод байршуулсан байна.
- ✓ Бүх албан хаагчид өөрсдийн өрөө тасалгаа, хариуцсан эд хөрөнгийн бүрэн бүтэн байдал, галын аюулгүй байдалд анхаарч урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авч ажиллана.
- ✓ Албан хаагч нь ажлын цаг дуусахад гэрэл, компьютер, бусад цахилгаан тоног төхөөрөмжийг бүрэн унтрааж гарна.

Төрийн албан хаагчдаас үйлчлүүлэгчтэй харилцахад тавигдах шаардлага:

- ✓ Үйлчлүүлэгчтэй соёлтой харилцана.
- ✓ Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсож, ярилцаж байх үедээ яриаг нь таслахгүй, үл тоомсорлосон байдал гаргахгүй, өөр зүйлд анхаарлаа хандуулахгүй байвал зохино.
- ✓ Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хэт чанга ярих, инээх, хэн нэгнийг хочоор дуудах, бүдүүлэг үг, хэллэг хэрэглэх, маргалдах, утсаар болон бусадтай хувийн яриа үүсгэх зэрэг зохисгүй үйлдлүүд гаргаж үл болно.
- ✓ Үйлчлүүлэгчийн гадаад үзэмж, биеэ авч яваа байдалд хэт анхаарах, хувийн чанартай үг яриа дэлгэж үл болно.
- ✓ Үйлчлүүлэгчийг шалтгаангүй хүлээлгэх, холбогдолгүй баримт бичиг шаардахгүй хэдий ч зарим шаардлагатай тохиолдолд иргэний биеийн байцаалтыг шалгаж нэвтрүүлнэ.
- ✓ Албан хаагчид нь үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцахдаа товч, тодорхой ярьж хэвшсэн байна.

Төрийн албан хаагчдад тавигдах шаардлага:

- ✓ Албан хаагчид ажил хэрэгч, цэвэр, соёлтой, энгийн даруу хувцаслах
- ✓ Албан үүргээ гүйцэтгэж буй үедээ биеийн тамирын болон чөлөөт хувцас /жинсэн өмд г.м/, эмэгтэй албан хаагчид хэт богино банзал, цээжин хэсгийг хэт ил гаргасан хувцас өмсөхгүй байх
- ✓ Албан хаагчид нь гадаад төрхөндөө анхаарч хэт этгээд, тод өнгийн олон тооны гоёл чимэглэлийн зүйлс, хар өнгийн нүдний шил зүүхгүй, элдэв тод өнгөөр үсээ будуулахгүй, этгээд байдлаар үсээ засуулахгүй байх

Харуул хамгаалалтын ажилтнуудад тавигдах шаардлага:

- ✓ Ажлын байранд нэг төрлийн жигд дүрэмт хувцас өмсөнө.
- ✓ Нэр бүхий албан тушаалтнуудад ёсолж, рапорт өгнө.
- ✓ Ажилтан, албан хаагчдыг ажлын байранд ажил үүргээ гүйцэтгэхэд саад учруулж үл болно.
- ✓ Ажилтан, албан хаагчдын ажлын цагийг үнэн зөв бүртгэж, холбогдох албан тушаалтнуудад танилцуулна.
- ✓ Ажлын байранд хэт чанга дуу хоолойгоор ярих, орилж хашгирч үл болно.
- ✓ Ажлын байранд архи, согтууруулах ундаа хэрэглэхийг хориглоно.
- ✓ Гадаадын иргэдийг хяналтгүй оруулахыг хориглоно.

Үйлчилгээний ажилтнуудад тавигдах шаардлага:

✓ Цэвэрлэгээ, үйлчилгээг стандартын дагуу чанарын өндөр түвшинд гүйцэтгэнэ.

✓ Өрөө, тасалгаануудад цэвэрлэгээ хийхдээ ажилтнуудын ширээн дээрх албан бичгүүдийн эмх цэгцийг алдагдуулж үл болно.

Хяналт, хариуцлага, урамшуулал:

✓ Энэхүү стандартын хэрэгжилтэнд өдөр тутмын хяналтыг хэлтэс, тасаг, алба, албан байгууллагын дарга нар, ерөнхий хяналтыг аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын Төрийн захиргаа, удирдлагын хэлтсийн дарга тавина.

✓ Төрийн үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллах заалтыг төрийн албан хаагчийн үр дүнгийн гэрээний тусгай ажил үйлчилгээ хэсэгт заалт болгон тусгаж, үр дүнг тооцож, хэлтсийн дарга нарын санал, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг үндэслэн шагнаж урамшуулах, хариуцлага тооцох асуудлыг шийдвэрлэнэ.

Энэхүү стандартыг аймгийн Нутгийн удирдлагын ордонд үйл ажиллагаа явуулж буй албан байгууллагуудын албан хаагчид нийтээр дагаж мөрдөнө.

АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР