



22

**ОРХОН АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ДЭРГЭДЭХ
БИЕЙН ТАМИР, СПОРТЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2021 оны 02 сарын 26 өдөр

Дугаар А/13

Эрдэнэт

“Ажлын байран дээр тавигдах байгууллагын
үйлчилгээний стандарт батлах
тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5 дахь хэсэг, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1, 10.2 дахь заалтыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Ажлын байран дээр тавигдах байгууллагын үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Хавсралтаар баталсан стандартыг ажилтан албан хаагчид 2021 оны 03 дугаар сарын 01-ний өдрөөс мөрдсүгэй.

3. Хавсралтаар баталсан байгууллагын үйлчилгээний стандартыг аймгийн Стандарт хэмжилзүйн хэлтэсээр баталгаажуулж, хэрэгжилтэд хяналт тавьж, ажилчдын улирлын үр дүнгийн шалгуур үзүүлэлтэд үнэлэлт дүгнэлт өгч ажиллахыг биеийн тамир, чийрэгжүүлэлт хариуцсан ахлах мэргэжилтэн (Д.Одгэрэл)-д үүрэг болгосугай.

ДАРГА  Д.ОДГЭРЭЛ



БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
СТАНДАРТ

1. Зорилго:

1.1. Биеийн тамир, спортын газрын ажилтан, албан хаагчид ажлын байранд ажил хэрэгч уур амьсгал бүрдүүлэх, ая тухтай орчинд иргэд, төрийн болон төрийн бус байгууллага, аж ахуйн нэгж, иргэд, спорт заалаар үйлчлүүлэгчдэд төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай, хүнд сурталгүй хүргэх, хууль, тогтоомжийг чанд биелүүлж, байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх, мэдээллийн ил тод байдлыг хангах, байгууллагын соёлыг төлөвшүүлэхэд энэхүү стандарт (цаашид "Үйлчилгээний стандарт" гэх)-ын зорилго оршино.

2. Хамрах хүрээ:

2.1. Байгууллагын нийт ажилтан, албан хаагчдын ажлын байранд ажил, үүргээ гүйцэтгэх явцад мөрдөгдөнө.

3. Албан хаагчийн үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим:

Ажилтан нь өдөр тутам үйл ажиллагаандаа дараах зарчмуудыг удирдлага болгон ажиллана.

3.1. Иргэдэд чанартай үйлчилгээ үзүүлж, таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэн ажиллах;

3.2. Төрийн албаны хуулийн дагуу захирах, захирагдах ёсыг чанд сахих;

3.3. Үйлчлүүлэгч, иргэдийг байнга анхаарч эелдэг, хүндэтгэлтэй хандан тэдэнд хүнд сурталгүй, шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг хүргэх;

3.4. Ажил хэрэгч, аливаад тэгш хандах зарчмыг чухалчлах;

3.5. Ил, тод нээлттэй зарчмыг баримталж, үнэнч шударга байх;

3.6. Албан хаагч нь үйлчилгээний стандартын талаар зохих мэдлэг эзэмшиж үйл ажиллагааны чиглэлээр шинэ мэдээ, мэдээллийг цаг тухай бүр авч өөрийгөө хөгжүүлж, ур чадвараа дээшлүүлэн ажиллах;

3.5. Болзошгүй эрсдэлээс урьдчилан сэргийлж, мэргэжлийн байгууллагын зөвлөмжийг тухай бүр хэрэгжүүлж, халдвар, хамгааллын дэглэмийг баримтлан ажиллах;

3.6. Иргэдэд чин сэтгэлээс үйлчилж, байгууллагын нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэнэ;

3.7. Албан үүргээ зохих ёсоор биелүүлээгүйн төлөө хариуцлага хүлээдэг байна;

4. Ажлын байранд тавигдах шаардлага:

4.1. Ажлын цаг баримтлах, үр бүтээлтэй байх;

4.2. Иргэд төрийн үйлчилгээг авах ая тухтай нөхцлийг хангасан цэвэр үзэмжтэй, соёлтой, эрүүл аюулгүй орчин бүрдүүлсэн байх;

4.3. Албан хаагчдын өрөө, тасалгаануудад байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой танилцуулга, гарын авлага, шаардлагатай мэдээ мэдээллийг хэвлэмэл хуудсаар иргэдэд хүрэлцээтэй байршуулах;

4.4. Албан үүргээ биелүүлэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмж, эд хөрөнгийг зөв зохистой хэрэглэх;

4.5. Үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэхдээ холбоотой бусад холбогдох дүрэм, журмын зохих мэдлэг эзэмших, шаардлага хангасан байх;

4.6. Албан хаагч ажлын байрандаа хөгжих орчинг бүрдүүлэх;

5. Үйлчлүүлэгчтэй харьцахад тавигдах шаардлага:

5.1. Албан хаагч нь үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа инээмсэглэн угтаж, эелдэг зөв үг хэрэглэн түүний өөдөөс нь харж сонсогдохоор ярих бөгөөд үйлчлүүлэгчийг "Та сайн байна уу" мэндчилгээгээр угтана

5.2. Өдөр тутмын үйл ажиллагааг явуулахдаа албаны соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчид хийх ёстой үйлдлийг нь зааварчилж тайлбарлана. (Уучлаарай, таньд асуух зүйл байна уу? Та ямар ажлаар явж байгаа вэ. Албан ажлаар)

5.3. Тухайн үйлчлүүлэгчээс асууж тодруулах тохиолдолд "Уучлаарай та", түр холдох юм уу хүлээлгэхдээ "Уучлаарай та түр хүлээнэ үү" (гээд шалтгаанаа тайлбарлах) мөн бусад байгууллага, ажилтны туслалцаа мэдлэг шаардлагатай тохиолдолд "Уучлаарай түр хүлээнэ үү. Одоохон тодруулаад өгье" гэж хэлнэ.

5.4. Албан хаагчийн буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа гарсан тохиолдолд "Уучлаарай, энэ миний (бидний, манай ажилтны) буруугаас боллоо" гэж алдаагаа хүлээн зөвшөөрч, түүнийг засах талаар нэн даруй шаардлагатай арга хэмжээ авна.

5.5. Тухайн үйлчлүүлэгчдэд "Баярлалаа", "Таньд баярлалаа" гэх мэтээр талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах бөгөөд "Баяртай", "Таньд амьжилт хүсье" гэх мэт үг хэллэгээр үднэ. Албан хаагч нь үйлчлүүлэгчтэй зэрэг харьцахгүй байхад анхаарна.

6. Албан хаагчийн хувцаслалт, гадаад төрх байдалд тавигдах шаардлага:

6.1. Албан хаагч нь ажлын байранд албаны төрхийг илтгэсэн хувцсыг өмсөх ба жижүүр, үйлчлэгч нар дүрэмт хувцас, энгэрийн тэмдэгийг байнга тогтмол хэрэглэх;

6.2. Албан хаагч нь хэт хээнцэр болон хурц тод өнгийн материалаар хийсэн хувцас, хэт өндөр өсгийтэй гутал, ботинк өмсөхгүй байх;

6.3. Албан хаагч нь гадаад төрхөөрөө цэвэрч, соёлтой, ажил хэрэгч, даруу байж үйлчлүүлэгчдэд таатай сэтгэгдэл төрүүлнэ.

6.4. Хэт том, тод өнгийн буюу олон тооны бөгж, зэмэг зүүлт, бугуйвч, үсний боолт, хавчаар, гэх мэт чимэглэлийн содон зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэж байх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

6.5. Эрэгтэйчүүдийн үс өөртөө тохирсон засалттай байх, урт болон хууз сахал тавихыг хориглоно. Эмэгтэйчүүдийн хувьд үсээ элдэв тод өнгөөр будахыг хориглох;

6.6. Үйлчлүүлэгчтэй харилцан найрсаг уур амьсгалтай орчинг бүрдүүлж, албан хаагч үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгох;

6.7. Үйлчлүүлэгчийн зүгээс ирэх тааламжгүй харьцаанд ямар ч тохиолдолд эелдэг, төвшин байдалтай байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтүүдийг илэрхийлэхгүй байх;

7. Бусад хориглох зүйл:

7.1. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь захилах, чанга дуугаар ярилцах, инээлдэх, шивнэлдэх, зохимжгүй бүдүүлэг үг хэллэг, хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, маргалдах, хувийн яриа дэлгэх, албаны бус үйлдэл гаргах;

7.2. Халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, ойлгомжгүй нэр томъёо хэт их хэрэглэх;

7.4. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан харьцах (үйлчлүүлэгчийн албан тушаал, нэр алдар, гадаад төрх, арьс өнгө, яс үндэс, шашин, нас хүйсээр ялгаварлах), үл хүндэтгэх, үндэслэлгүйгээр чирэгдүүлэх;

7.5. Үйлчлүүлэгчдийн гадаад үзэмж, биеэ авч явж буй байдалд хэт анхаарал хандуулах, үйлчлүүлэгчийн гадаад төрхийг хэт шохоорхох;

7.6. Үйлчлүүлэгчтэй хувийн асуудлаар ярилцах;

7.7. Шан харамж, авилга авахыг хатуу хориглох;

7.8. Ажлын өрөө, тоног, төхөөрөмжийг хувийн зорилгоор ашиглах, бусдад дамжуулахгүй байх, байгууллагаас гадагш гаргахгүй байх;

7.9. Ажлын байран дээр олон цагаар хүүхдээ байлгахгүй бөгөөд байгууллагын эд хөрөнгөөр тоглуулахгүй байх;

7.10. Ажлын ширээ, сандал, компьютер, техник хэрэгслийг гадны хүнд хэрэглүүлэхгүй байх;

7.11. Ажлын байран дээр сүлжээний болон бусад эд бараа авчирч зарж борлуулах, зуучлахыг хориглох;

7.12. Ажлын байран дээр албан хаагчид хоорондоо ахаа, эгчээ, найзаа гэсэн хэт дотночилсон үг хэллэгээр харьцах;

7.13. Цахим хэрэглээг албан хэрэгцээнд зөв зохистой ашиглах, чанга, дуу чимээ гаргахгүй, гар утсаар болон компьютерээр видео үзэх, тоглоом тоглохгүй байх;

7.14. Албан баримт бичгийг эмх, цэгцтэй байлгах, нууцлалыг хангах, ноорог цаасыг устгаж хаях;

8. Мэдээллийн ил, тод байдлыг хангахад тавигдах шаардлага:

8.1. Байгууллагын үйл ажиллагааны мэдээллийн ил, тод байдлыг хангаж Монгол Улсын Засгийн газрын 2013 оны 12 дугаар сарын 14-ний өдрийн 411 дүгээр тогтоолоор баталсан "Мэдээллийн ил, тод байдлыг хангах журам"-ын дагуу вэп хуудас-orkhon.sport.gov.mn, "Орхон аймгийн Биеийн тамир, спортын газар" фэйсбүүк пэйж хуудас, мэдээллийн самбарт ойлгомжтой байдлаар байрлуулах, иргэд татаж авах боломжоор хангаж, файл хэлбэрээр байршуулах, тогтмол шинэчлэх;

8.2. Монгол Улсын Засгийн газрын 2019 оны 06 дугаар сарын 05-ны өдрийн 220 дугаар тогтоолын хавсралтаар баталсан "Төрийн байгууллагаас төрийн болон бусад байгууллагатай цахим хэлбэрээр мэдээлэл солилцох, мэдээллийн сан бүрдүүлэх, ашиглах журам"-ыг хэрэгжүүлэх;

8.3. Иргэдээс ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг албан тушаалтангууд хугацаанд нь шийдвэрлэж хариуг тухай бүр иргэнд танилцуулах;

8.4. Байгууллагын үйл ажиллагааг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр байнга сурталчлах;

9. Хяналт, үнэлгээ:

9.1. Холбогдох нэгжийн дарга нар, хүний нөөц, архив, бичиг хэргийн ажилтан энэхүү стандартыг хэрэгжүүлэх ажлыг удирдан зохион байгуулж, дотоод хяналт шалгалтын комиссын бүрэлдэхүүн биелэлтэд хяналт тавина.

9.2. Үйлчилгээний стандарт нь албан хаагчийн улирал /хагас, бүтэн жил/-ын ажлын гүйцэтгэлийн үр дүнг дүгнэх шалгуур, үзүүлэлтийн нэг болно.

9.3. Албан хаагчид үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийн талаар улирал, хагас, бүтэн жилийн ажлын гүйцэтгэлийн тайланд тайлагнаж, үнэлүүлж, дүгнүүлнэ.

10. Хариуцлага:

10.1. Энэхүү үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн албан хаагчийг Хөдөлмөрийн дотоод журмыг зөрчсөн гэж үзэж Төрийн албаны тухай хууль болон Хөдөлмөрийн тухай хуулийн дагуу хариуцлага тооцно.