



**БАЯНГОЛ ДҮҮРГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2015 оны 06 сарын 10 өдөр

Дугаар

1/146

Улаанбаатар хот

Стандарт шаардлага батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын дотоод журмын 11,12,13 дахь заалтуудыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын нийт албан хаагч, ажилтан албан үүргээ гүйцэтгэх явцад мөрдөн ажиллах, "Үйлчилгээний соёл, хувцаслалт, ажлын байранд тавигдах стандарт шаардлага"-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Энэхүү стандарт шаардлагыг Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын газрын нийт ажилтан, албан хаагч 2015 оны 6-р сарын 12-ны өдрөөс эхлэн мөрдсүгэй.

3. Энэхүү стандарт шаардлагын биелэлтийг хангуулан ажиллахыг нийт хэлтэс, албадын дарга удирдлага, хороодын Засаг дарга нарт, хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Тамгын газрын Ёс зүйн хорооны дарга /Д.Дэлгэрмаа/-д тус тус үүрэг болгосугай.

ДАРГА



Т.НЯМЦЭЦЭГ

1169200810

Баянгол дүүргийн Засаг даргын Тамгын
газрын даргын 2015 оны 06 дугаар сарын 10-ны
өдрийн 1146 дугаар тушаалын хавсралт

**БАЯНГОЛ ДҮҮРЭГ ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СОЁЛ, ХУВЦАСЛАЛТ, АЖЛЫН БАЙРАНД
ТАВИГДАХ СТАНДАРТ ШААРДЛАГА**

НЭГ. НИЙТЛЭГ ЗОХИЦУУЛАЛТ

1.1. Баянгол Дүүргийн Засаг Даргын Тамгын газрын болон дүүргийн нийт хороодын ажилтан, албан хаагчдын үндсэн үйл ажиллагаандаа заавал дагаж мөрдвөл зохих зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээ, түүнийг дагаж мөрдөх, сахин биелүүлэх, түүнд хяналт тавихтай холбогдон үүсэх харилцааг зохицуулахад энэхүү стандартын зорилго оршино.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

2.1. Баянгол Дүүрэг Засаг Даргын Тамгын газрын болон хороодын нийт албан хаагч, ажилтнуудад хамаарна.

ГУРАВ. НЭР ТОМЪЁОНЫ ТАЙЛБАР

3.1. Энэ стандартад заасан дараах нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно.

3.1.1. Стандарт шаардлага гэж: Баянгол дүүрэг Засаг даргын Тамгын газар болон хорооны ажлын албанаас иргэн, хуулийн этгээдэд үзүүлэх үйлчилгээ, үйл ажиллагаандаа баримтлах үндсэн зарчим, хувцаслалт, гадаад төрх, ажлын байранд тавигдах шаардлага зэргийг тусгасан эрх бүхий албан тушаалтнаар баталгаажуулсан баримт бичиг.

3.1.2. Үйлчилгээ гэж: Иргэн, хуулийн этгээдэд туслалцаа үзүүлэхийг ойлгоно.

3.1.3. Энэхүү стандартад заасан Нийт албан хаагч, ажилтан гэж доор дурдсан хэлтэс, албадын ажилтнуудыг ойлгоно.

- 3.1.3.1. Захиргаа, хуулийн хэлтэс
- 3.1.3.2. Санхүү, төрийн сангийн хэлтэс
- 3.1.3.3. Эдийн засаг, төлөвлөлтийн хэлтэс
- 3.1.3.4. Нийгмийн хөгжлийн хэлтэс
- 3.1.3.5. Дэд бүтэц, тохижилтын хэлтэс
- 3.1.3.6. Худалдаа, үйлдвэрлэл, үйлчилгээний хэлтэс
- 3.1.3.7. Цэргийн штаб
- 3.1.3.8. Хорооны ажлын алба
- 3.1.3.9. Нийтлэг үйлчилгээний алба

**ДӨРӨВ. НИЙТ АЖИЛТНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНДАА
БАРИМТЛАХ ҮНДСЭН ЗАРЧИМ, АЖЛЫН БАЙРАНД БОЛОН
ХУВЦАСЛАЛТАД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА**

- 4.1 Нийт албан хаагчид, ажилтан нь ТӨРИЙН АЛБАНЫ ТУХАЙ ХУУЛЬ, ХӨДӨЛМӨРИЙН ТУХАЙ ХУУЛЬ, ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ АЛБАН ХААГЧИЙН ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ болон хууль тогтоомж, хөдөлмөрийн гэрээ, хөдөлмөрийн дотоод журам болон бусад дүрэм журмыг дагаж мөрдөнө.
- 4.2 Нийт албан хаагч, ажилтан нь үйлчилгээндээ иргэн, хуулийн этгээдийн сэтгэл ханамжид анхаарлаа хандуулан таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрмэлзэж ажиллана.
- 4.3 Эзэмшсэн мэргэжил мэдлэгээ дээшлүүлж, өөрийгөө цаг ямагт хөгжүүлэн, байгууллагын эд хөрөнгөнд өөриймсөг хандаж, ур чадвараа байнга дээшлүүлж ажиллана.
- 4.4 Шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэнэ.
- 4.5 Байгууллагаас авч хэрэгжүүлж байгаа бодлого, шийдвэр, арга хэмжээнд идэвх санаачлагатай оролцоно.
- 4.6 Ажлын таатай, дулаан, уур амьсгал, хамтач нөхөрсөг, бүтээлч орчныг бүрдүүлж ажиллана.

4.6. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

- 4.6.1. Иргэд, хуулийн этгээдийн үйлчилгээ авах орчин нөхцөл, шаардлагыг хангасан байна.
- 4.6.2. Үйлчилгээний зааланд, өрөө тасалгаанд танилцуулга, шаардлагатай техник хэрэгсэл, гарын авлагыг хэвлэмэл байдлаар байршуулна.
- 4.6.3. Ажилтан нь ажил эхлэхээс арван минутын өмнө ирж, өөрийн ажлын байр, техник хэрэгслийн бүрэн бүтэн байдлыг хангана.
- 4.6.4. Ажилтан нь нэг өдөр хүртэлх хугацаагаар гадуур ажлаар явахдаа алба, хэлтсийн даргаас зөвшөөрөл авна. Гадуур ажилласан цагийн бүртгэл хөтлөнө.
- 4.6.5. Ажилтан нь дотоод сүлжээг өдөр дутмын үйл ажиллагаандаа өргөн хүрээнд ашиглан ажиллана.
- 4.6.6. Ажилтан ажлын цаг, ажлын бус цагаар ажлын байранд, албан томилолтоор, гадуур гүйцэтгэх ажлын үеэр архи согтууруулах ундаа уух, мансууруулах бодис хэрэглэх болон энэ үйлдэлд бусдыг уруу татахыг хориглоно.
- 4.6.7. Ажлын байранд, өрөө, тасалгаанд тамхи татахыг хориглоно./зөвхөн зориулалтын цэгт татна./

4.7. Эрэгтэй, эмэгтэй ажилтны гадаад төрхөд тавигдах шаардлага

- 4.7.1. Эрэгтэй ажилтан нь ээмэг зүүх, үсээ хэт тод өнгөөр будах этгээд байдлаар үсээ засуулах, хэт урт ургуулах, мөн урт сахал хууз тавихыг хориглоно.
- 4.7.2. Үйлчлүүлэгчидэд харагдахуйц биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байна./ Энэхүү заалт нь мөн эмэгтэй ажилтанд хамаарна/
- 4.7.3. Эмэгтэй ажилтан нь хэт том тод өнгийн ээмэг, зүүлт хавчаар, бугуйвч гэх мэт гоёл чимэглэлийн зүйлсийг /ажлын цагаар/ хэрэглэхийг хориглоно.
- 4.7.4. Хумсны будалт хурц тод биш энгийн даруухан байх ба хэт урт ургуулахыг хориглоно.
- 4.7.5. Гоёлын болон нарны шил зүүхийг/ажлын цагаар/ хориглоно.

4.8. Хувцаслалтад тавигдах шаардлага

- 4.8.1. Албаны хослол, цагаан, цайвар өнгийн цамц өмсөнө.
- 4.8.2. Эрэгтэй ажилтан зангиа зүүнэ.
- 4.8.3. Элдэв гоёл чимэглэлгүй гутал өмсөнө.
- 4.8.4. Зуны улиралтай холбоотойгоор /5-н сарын 15-аас 9-н 15-ыг хүртэлх/ хугацаанд богино ханцуйтай цамц өмсөж болно.
- 4.8.5. Хэт бариу хувцаслах, хэт өндөр /10см-аас дээш/ өсгийтэй гутал өмсөхийг хориглоно.
- 4.8.6. Банзалын урт нь өвдөгнөөс дээш дөрвөн хуруунаас илүүгүй байна.
- 4.8.7. Хувцас нь ямар нэгэн толбогүй, ханзарч урагдаагүй, хир буртаггүй цэвэр цэмцгэр байна.
- 4.8.8. Энгэрийн тэмдгийг цээжний хэсэгт харагдахаар зүүнэ.

4.9. Иргэн, хуулийн этгээдтэй харилцах харилцаанд тавигдах шаардлага

- 4.9.1 Иргэн, хуулийн этгээдтэй харилцах харилцаандаа өөрийн албан тушаал, эрх мэдлээ хувийн зорилгоор ашиглах, бусдаас шан харамж, эд материалын туслалцаа авах, авлига авахыг хатуу хориглоно.
- 4.9.2 Мэндчилгээг тухайн нөхцөлд тохируулан тогтмол хэрэглэнэ. ЖИШЭЭ НЬ: “Өглөөний мэнд”, “Өдрийн мэнд”, “Сайн байна уу? Та”, “Танд юугаар туслах уу?” гэх мэт хэллэгийг хэрэглэнэ.
- 4.9.3 Үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн үг хэллэгийг тухайн нөхцөлд тохируулан хэрэглэж харьцана.
- 4.9.4 Үйлчлүүлэгчидэд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийн тулд байнга “ИНЭЭМСЭГЛЭЖ” харилцана.
- 4.9.5 Хөгжлийн бэрхшээлтэй болон өндөр настанд аль болох хүрч ажиллах, шаардлагатай тохиолдолд туслахыг эрмэлзэж ажиллана.
- 4.9.6 Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсох бөгөөд ярилцаж байх үедээ өөр зүйлд анхаарлаа хандуулахгүй байвал зохино.
- 4.9.7 Үйлчлүүлэгчээс лавлах, тодотгох, давтан асуухдаа “УУЧЛААРАЙ” гэдэг үгийг ямагт хэрэглэнэ.
- 4.9.8 Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юм уу, хүлээлгэхдээ “ УУЧЛААРАЙ, ТҮР ХҮЛЭЭНЭ ҮҮ.....” холдох болсон шалтгаанаа тодорхой хэлэх, өөрийн шийдэж чадахгүй асуудал гарвал “УУЧЛААРАЙ, ОДООХОН ТОДРУУЛААД ӨГЬЕ” гэх мэт үгийг хэрэглэнэ.
- 4.9.9 Тухайн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн байхгүй бол үйлчлүүлэгчийн дэвтэрт “иргэний тавьсан асуудал, холбоо барих утас, хаяг” зэргийг тэмдэглэн үлдээнэ.
- 4.9.10 Ажилтан нь харилцаагаа соёлтой зөв үг хэллэгээр төгсгөнө. ЖИШЭЭ НЬ: “БАЯРТАЙ” гэх мэт.

4.10. Иргэн, хуулийн этгээдтэй утсаар харилцахдаа баримтлах шаардлага

- 4.10.1. Үйлчилгээний ажилтан, албан хаагч нь үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцахдаа харилцуурын нөгөө үзүүрт байгаа хүнд ойлгомжтойгоор дараах үг хэллэгийг хэрэглэж хэвшинэ. Үүнд: Баянгол Дүүргийн Засаг Даргын Тамгын Газрын...../хэлтэс, алба, албан тушаал, нэр/ байна “Танд юугаар туслах уу?” гэж яриагаа эхэлнэ.
- 4.10.2. Харилцуур авсан хүнээс өөр хүнтэй ярих гэж байгаа бол “ Та түр хүлээнэ үү” гэж хэлээд дуудаж яриулах буюу тухайн хүнтэй холбогдох утасны дугаарыг хэлнэ.
- 4.10.3. Тухайн хүн байхгүй бол “УУЧЛААРАЙ...../албан тушаал, нэр/ одоогоор байхгүй байна, дотуур ажилтай байна эсвэл гадуур ажилтай байна” асуусан асуултанд нь эргэж хариулах байдлаар харилцана.

- 4.10.4. Хэрэв зохих үйлчилгээ, хүсэлтийг биелүүлж чадаагүй тохиолдолд эсвэл асуултанд хариулах боломжгүй, тухайн хариуцсан мэргэжилтэн, албан тушаалтан байхгүй тохиолдолд үйлчлүүлэгчийн дэвтэрт:
- Утсаар ярьсан хүний овог нэр
 - Эргэж холбоо барих утасны дугаар
 - Гол утга санаа
 - Утсаар ярьсан огноо, цаг зэргийг тэмдэглэнэ.
- 4.10.5. Ярианы төгсгөлд “БАЯРЛАЛАА, БАЯРТАЙ” гэх талархлын үг хэллэгийг хэлж, харилцагч утсаа тасалсны дараа харилцуураа тавина.

ТАВ. ИРГЭН, ХУУЛИЙН ЭТГЭЭДЭД ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХЭД ХОРИГЛОХ ҮЙЛДЛҮҮД

- 5.1. Дараах үйлдлүүдийг хориглоно.
- 5.1.1. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих
 - 5.1.2. Хэт чанга ярих, инээх, орилох
 - 5.1.3. Хэн нэгнийгээ хочоор дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, хоорондоо хэрэлдэх, маргалдах
 - 5.1.4. Гараа халаасандаа хийх, хөлөө ачиж суух зэргийн зохисгүй үйлдэл гаргах
 - 5.1.5. Үйлчлүүлэгчийг гадаад үзэмж, албан тушаал, яс үндэс, нас, хүйс, арьс өнгө, боловсрол, шашин шүтлэг ялгаварлан гадуурхах
 - 5.1.6. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хугацаагаар хүлээлгэх
 - 5.1.7. Үйлчлүүлэгчийг доромжлох, дарамтлах, занах, айлган сүрдүүлэх, өсөрхөх зэрэг үйлдэл гаргахыг хатуу хориглоно.

ЗУРГАА. ХЯНАЛТ, ХАРИУЦЛАГА

- 6.1. Энэхүү стандарт шаардлагыг нийт албан хаагч, ажилтан чанд мөрдөж ажиллана.
- 6.2. Энэхүү стандарт шаардлагыг биелүүлээгүй нь албан үүргээ гүйцэтгээгүй гэх үндэслэл болно.
- 6.3. Стандарт шаардлагын биелэлтэд өдөр тутмын хяналтыг Хэлтэс, Албадын болон хороодын дарга нар, ерөнхий хяналтыг Ёс зүйн хорооноос тавина.
- 6.4. Энэхүү стандарт шаардлагыг зөрчсөн ажилтанд дараах арга хэмжээг авна.
 - 6.4.1. Эхний удаад бичгээр сануулга өгнө.
 - 6.4.2. Хоёрдох удаагаа зөрчиж сануулга авсан тохиолдолд холбогдох урамшуулал, нэмэгдлээс хасах тухай саналыг Ёс зүйн хороонд бичгээр танилцуулна.
 - 6.4.3. Гурав болон түүнээс дээш давтан зөрчсөн тохиолдолд үндсэн цалинг 2 сар хүртэлх хугацаагаар 20 хүртэл хувиар бууруулна.
- 6.5. Энэхүү стандарт шаардлагын 4.9.1-т заасан зүйлийг зөрчсөн тохиолдолд албан хаагч, ажилтанг төрийн албанаас чөлөөлөх, төрийн албанд дахин авахаас татгалзах үндэслэл болох бөгөөд харин түүнийг эрүүгийн болон бусад хариуцлагаас чөлөөлөх үндэслэл болохгүй.