



**ОРХОН АЙМГИЙН  
ИРГЭДИЙН ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ХУРЛЫН  
ДАРГЫН ЗАХИРАМЖ**

2023 оны 09 дугаар сарын 05

Дугаар А/113

Баян-Өндөр сум

Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн  
Хурлын Ажлын албаны “Үйлчилгээний  
Стандарт”-ыг шинэчлэн батлах тухай

Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 48 дугаар зүйлийн 48.3 дахь хэсэг, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1 дэх хэсгийг тус тус үндэслэн ЗАХИРАМЖЛАХ нь:

1.Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын Ажлын албаны “Үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар шинэчлэн баталсугай.

2.Энэхүү “Үйлчилгээний стандарт”-ыг мөрдөж ажиллахыг байгууллагын нийт албан хаагчдад, уг стандартын хэрэгжилтийг хангаж, хяналт тавьж ажиллахыг аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын нарийн бичгийн дарга, Ажлын албаны дарга (Б.Ганзориг)-д үүрэг болгосугай.

ДАРГА



Д.МӨНХБАТ

Аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын  
даргын 2023 оны 09 дүгээр сарын 05-ний  
өдрийн 1/13 дугаар захирамжийн хавсралт

**АЙМГИЙН ИРГЭДИЙН ТӨЛӨӨЛӨГЧДИЙН ХУРЛЫН  
АЖЛЫН АЛБАНЫ "ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ"**

**Баримт бичгийн код: БДЖ-07**

**Журмын агуулга**

Нэг.	Зорилго
Хоёр.	Аймгийн ИТХ-ын Ажлын албаны албан хаагчдын Үйлчилгээний зарчим
Гурав.	Хамрах хүрээ
Дөрөв.	Баримт бичгийн хариуцагч
Тав.	Гүйцэтгэлийн хэмжүүр
Зургаа.	Ажлын албаны албан хаагчдад тавигдах шаардлага
Долоо.	Ажлын албаны албан хаагчдын үйлчилгээнд тавигдах шаардлага
Найм.	Үйлчилгээний үед болон ажлын байран дээр хориглох үйлдлүүд
Ес.	Нэгжийн даргын үүрэг
Арав.	Хяналт, хариуцлага
Арван нэг.	Журмын өөрчлөлтийн тэмдэглэл

**НЭГ.ЗОРИЛГО**

1.1.Аймгийн ИТХ-ын ажлын албаны албан хаагчид төрийн албаны тухай хууль тогтоомжийг чанд сахин биелүүлж, үйлчлүүлэгчдэд (иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллага, төлөөлөгчид) төрийн үйлчилгээг шуурхай, соёлтой хүргэхэд оршино.

1.2.Аймгийн ИТХ-ын ажлын албаны албан хаагчид нь энэхүү үйлчилгээний стандартыг мөрдөхдөө хурлын байгууллагын хэвийн үйл ажиллагааг алдагдуулж үл болно.

**ХОЁР.АЙМГИЙН ИТХ-ЫН АЖЛЫН АЛБАНЫ АЛБАН ХААГЧДЫН  
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗАРЧИМ**

2.1.Аймгийн ИТХ-ын ажлын албаны албан хаагчид өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дараах зарчмуудыг удирдлага болгон ажиллана.

- Төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх;
- Шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх;
- Ажил хэрэгч, эелдэг, хүндэтгэлтэй хандах;
- Хувь хүн, байгууллагын хууль тогтоомжоор хамгаалагдсан мэдээллийг задруулахгүй байх, хадгалах;
- Улс төрийн аливаа нөлөөллөөс ангид байх;
- Үйлчилгээний таатай орчинг бүрдүүлэх;
- Өөрийгөө тогтмол хөгжүүлж, ур чадвараа байнга дээшлүүлнэ.

## **ГУРАВ.ХАМРАХ ХҮРЭЭ**

Энэхүү стандартыг байгууллагын хэмжээнд ажлын албаны албан хаагчид үйл ажиллагаандаа мөрдөж ажиллана.

### **ДӨРӨВ.БАРИМТ БИЧГИЙН ХАРИУЦАГЧ**

4.1.Баримт бичгийг хариуцагч нь Бодлого төлөвлөлт, хууль эрх зүйн хэлтэс байна.

4.2.Журмыг 2 хувь үйлдэх бөгөөд нэг хувийг байгууллагын Дотоод ажил, архив, бичиг хэрэг хариуцсан мэргэжилтэнд, нөгөө хувь нь нарийн бичгийн дарга, хуулбарласан хувиуд нь хэлтсийн дарга нарт байна.

### **ТАВ.ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ХЭМЖҮҮР**

5.1.Стандартын хэрэгжилтийн үнэлгээ

5.2.Стандартыг танилцуулсан бүртгэлийн жагсаалт

5.3.Стандартын талаарх тайлан мэдээний хэрэгжилтийн байдал

### **ЗУРГАА.АЖЛЫН АЛБАНЫ АЛБАН ХААГЧДАД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА**

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

6.1.1.Ажлын албаны албан хаагчид нь ажлын байранд ажил хэрэгч байдлыг илтгэсэн хослол болон албаны хувцас өмсөх;

6.1.2.Ажлын албаны ажилтан хослол, албаны хувцсыг энгийн болон спорт хувцастай хольж өмсөх, түүнчлэн хэт тод өнгөтэй хувцас, спорт болон жинсэн төрлийн хувцастайгаар албаны үйл ажиллагааг явуулахгүй байх;

6.1.3.Хуралдааны үед цагаан цамц, хар хослол өмссөн байх;

6.1.4.Хэт том, тод өнгийн буюу олон тооны гоёл чимэглэлийн содон зүйлс зүүхгүй байх;

6.1.5.Хар өнгийн шил зүүхгүй, нүдний шил (контакт линз) өнгөгүй тунгалаг байх;

6.1.6.Биөийн ил харагдах хэсэгт шивээсгүй байх;

6.2.Эмэгтэй албан хаагчид дараах тусгай шаардлага тавигдана. Үүнд:

6.2.1.Хослол, цамц, даашинз нь задгай, гүн ухлаадастай байж болохгүй ба мөр суга ил гарахгүй байх;

6.2.2.Үсээ элдэв тод өнгөөр будахгүй байх;

6.2.3.Хэт өндөр өсгийтэй гутал өмсөхгүй байх;

6.3.Эрэгтэй албан хаагчид дараах тусгай шаардлага тавигдана. Үүнд:

6.3.1.Үс, сахлаа ажил хэрэгч байдлаар засуулах;

6.3.2.Үсийг бүрэн хусах, байгалийн бус өнгөөр будахгүй байх;

### **ДОЛОО.АЖЛЫН АЛБАНЫ АЛБАН ХААГЧДЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА**

7.1.Ажлын албаны ажилтан нь үйлчлүүлэгчидтэй харилцахдаа инээмсэглэн угтаж, эелдэг зөв үг хэрэглэн түүний өөдөөс нь харж, сонсогдохоор ярих бөгөөд үйлчлүүлэгчийг “Та сайн байна уу” мэндчилгээгээр угтана.

7.2.Өдөр тутмын үйл ажиллагааг явуулахдаа албаны, соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчид хийх ёстой үйлдлийг нь зааварчилж тайлбарлана. (Уучлаарай, танд асуух зүйл байна уу?, Та ямар ажлаар явж байгаа вэ?, Албан ажлаар уу, хувийн ажлаар уу?, Танд юугаар туслах вэ? гэх мэт)

7.3.Тухайн үйлчлүүлэгчээс асууж тодруулах, шаардах тохиолдолд “Уучлаарай, та .....-нэ үү” гэдэг үгийг хэрэглэнэ.

7.4.Үйлчлүүлэгчээс 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.

7.5.Үйлчилгээг өөр ажилтанд шилжүүлэх тохиолдолд “Уучлаарай, одоо танд манай ажилтан ..... (нэр) үйлчлэх болно” гэж хэлээд шилжүүлнэ.

7.6.Хурлын ажилтны буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа гарсан тохиолдолд “Уучлаарай, энэ миний (бидний, манай ажилтны) буруугаас боллоо” гэж алдаагаа шударгаар хүлээн зөвшөөрч, түүнийг засах талаар нэн даруй шаардлагатай арга хэмжээ авна.

7.7.Тухайн үйлчлүүлэгчид “Баярлалаа”, “Танд баярлалаа” гэх мэтээр талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах бөгөөд “Баяртай” гэж үднэ.

7.8.Үйлчлүүлэгчдийн зүгээс ирэх тааламжгүй харьцаанд ямар ч тохиолдолд эерэг, төвшин байдалтай байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтүүдийг илэрхийлэхгүй байна.

7.9.Албаны утсаар үйлчлүүлэгчтэй ойлгомжтой, тодорхой, товч үгээр харилцана.

7.10.Харилцуурыг “аймгийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал” гэж хэлж авах бөгөөд ямар асуудлаар, хэн хандаж байгааг лавлана.

7.11.Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр өгөх бөгөөд ийм боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн мэдээлэхийг тухайн харилцагчид хэлнэ.

7.12.Тухайн үйлчлүүлэгчийн сонирхсон асуултад бүрэн хариулсан гэж үзвэл харилцаагаа төгсгөхдөө соёлтой зөв үг хэллэг хэрэглэнэ. (“Баярлалаа, баяртай” гэх мэт...)

## **НАЙМ.ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮЕД БОЛОН АЖЛЫН БАЙРАН ДЭЭР ХОРИГЛОХ ҮЙЛДЛҮҮД**

8.1.Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь зажлах, чанга дуугаар ярилцах, инээлдэх, шивнэлдэх, зохимжгүй үг хэллэг хэрэглэх, хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, маргалдах, хувийн яриа дэлгэх;

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

8.3.Үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа харцаа өөр тийш хандуулах ярих, хүлээлгэх, тэдний тавьсан асуултад хариулахаас үндэслэлгүйгээр татгалзах, доромжлох;

8.4. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан харьцах; (үйлчлүүлэгчийн албан тушаал, нэр алдар, гадаад төрх, арьс өнгө, яс үндэс, нас хүйс, мэргэжил, намын харьяаллаар ялгаварлах)

8.5. Албан ажлын байранд хөгжим чанга дуугаар тавих, компьютерт элдэв тоглоом болон бусад төрлийн мөрийтэй тоглоом тоглох;

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

8.7. Үйлчлүүлэгчтэй хэт удаан ярьж зөвлөх зэргээр дараагийн хүнийг хүлээлгэх;

8.8. Өмнөх үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлээгүй байж дараагийн иргэнийг хүлээж авах;

8.9. Ажлын байран дээр сүлжээний болон бусад эд бараа авчирч зарж борлуулах, зуучлах;

8.10. Ажлын байран дээр ажилтнууд нэг нэгэнтэйгээ "ахаа", "эгчээ", "найз аа" гэсэн хэт дотночилсон үг хэллэгээр харьцах;

8.11. Бусдын ажил төрлийг зуучлах зорилгоор албан тасалгаагаар дагуулж явах;

8.12. Албаны утсаар хувийн шинжтэй асуудлыг ярих;

### **ЕС.НЭГЖИЙН ДАРГЫН ҮҮРЭГ**

9.1. Нэгжийн дарга дараах үүргийг гүйцэтгэнэ. Үүнд:

9.1.1. Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналт тавьж, ажилтныг идэвхжүүлэх;

9.1.2. Ажлын албаны албан хаагч нарын үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлж байгаа байдлыг харгалзан үзэж, шилдэг ажилтанд нэр дэвшүүлэн, нийт албан хаагчдын саналаар тодруулж, жил бүр холбогдох журмын дагуу шагнаж урамшуулах;

9.1.3. Ажлын албаны албан хаагч нараас үйлчилгээний стандартыг мөрдөөгүй, зөрчил гаргасан тохиолдолд сануулах, зөрчлийг арилгаагүй, дахин давтсан бол Хурлын нарийн бичгийн даргад хариуцлага тооцох саналыг боловсруулж танилцуулах;

9.1.4. Бусад төрийн болон хувийн хэвшлийн байгууллагуудаас шинэлэг, оновчтой туршлагыг судлан санал, санаачилга гаргах;

### **АРАВ. ХЯНАЛТ, ХАРИУЦЛАГА**

10.1. Энэхүү стандартын өдөр тутмын хяналтыг нэгжийн дарга, ерөнхий хяналтыг Хурлын нарийн бичгийн дарга хэрэгжүүлнэ.

10.2. Стандартыг мөрдөөгүй албан хаагчийн зөрчлийн шинж байдлаас нь шалтгаалан "Хөдөлмөрийн дотоод журам", "Ёс зүйн дүрэм", "Төрийн албаны тухай" хуульд заасан үндэслэлээр хариуцлага тооцно.

10.3. Стандартыг зөрчсөн Ажлын албаны албан хаагчдад "Хөдөлмөрийн дотоод журам", "Ёс зүйн дүрэм", "Төрийн албаны тухай хууль"-д заасан хариуцлага хүлээлгэхээргүй бол нэгжийн дарга албан бичгээр "Анхааруулга" өгнө.

10.4."Анхааруулга" авсан албан хаагч гаргасан зөрчлөө арилгаагүй, давтан гаргасан бол нэгжийн дарга эсхүл Хурлын нарийн бичгийн даргын саналаар ёс зүйн зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлж "Хөдөлмөрийн дотоод журам", "Ёс зүйн дүрэм" эсхүл "Төрийн албаны тухай" хуульд заасан арга хэмжээ тооцуулах саналаа Хурлын нарийн бичгийн даргад ажлын 5 хоногийн дотор хүргүүлнэ.

10.5.Үйлчилгээний стандарт нь Ажлын албаны албан хаагчдын ажлыг дүгнэх, шагнал урамшуулал олгох шалгуур үзүүлэлтийн нэг болно.

#### АРВАН НЭГ.ӨӨРЧЛӨЛТИЙН ТЭМДЭГЛЭЛ

Хувилбар	Өөрчлөлт оруулсан огноо	Өөрчлөлтийн утга	Өөрчлөлт оруулсан ажилтан
1	2	3	4
Хувилбар-1	Аймгийн ИТХ-ын даргын захирамж 2013.04.01 №19	Хуулийн хэрэгжилтийг хангах	Нарийн бичгийн дарга С.Цэгмэд
Хувилбар-2	Аймгийн ИТХ-ын даргын захирамж 2023.09.05 №А/113	Ажлын албаны үйл ажиллагааг сайжруулах	Бодлого төлөвлөлт, хууль эрх зүйн хэлтсийн дарга Б.Золоо