

ӨЛЗИЙТ СУМЫН ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ СТАНДАРТ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Төрийн албан хаагчдаас Төрийн албаны тухай болон бусад хууль тогтоомжийг чанд сахин биелүүлж, иргэн, аж ахуйн нэгж буюу үйлчлүүлэгчдэд Төрийн үйлчилгээг соёлтой, түргэн, шуурхай үзүүлэхэд төрийн албан хаагчийн стандарт /цаашид “үйлчилгээний стандарт” гэнэ/-ын зорилго оршино.
- 1.2. Төрийн албан хаагч бүр энэхүү үйлчилгээний стандартыг албан үүрэг гүйцэтгэх үедээ мөрдлөг болгон ажиллана.

Хоёр. Үйлчилгээний ерөнхий зарчим

2.1. Төрийн албан хаагч бүр өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дараах зарчмыг удирдлага болгон ажиллана.

- Хууль тогтоомжийн хүрээнд ажиллана.
- Шударга соёлтой, түргэн шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэнэ.
- Ажил хэрэгч албан шинжийг чухалчилна.
- Орчны таатай нөхцлийг бүрдүүлнэ.
- Өөрийгөө байнга хөгжүүлж, ур чадвараа дээшлүүлнэ.
- Ажилтнууд хоорондоо болон иргэд үйлчлүүлэгчидтэй зөв боловсон, хүндэтгэл үзүүлж харилцана.

Гурав. Үйлчилгээнд тавих шаардлага

3.1. Ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа инээмсэглэн угтаж эелдэг зөв үг хэрэглэн түүний өөдөөс харж сонсогдохоор ярих үйлчлүүлэгчийг “Сайн байна уу” “Танд юугаар туслах вэ” гэсэн мэндчилгээгээр угтана.

3.2. Иргэд үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлэхдээ соёлтой асуулт, боловсон үг хэллэгийг хэрэглэнэ. Шаардлагатай бол иргэд үйлчлүүлэгчид ямар үйлдэл асуулт тавихад тусална. Уучлаарай та ямар асуудал, хүсэлтэй байна. “Та аль багийн иргэн бэ”, “Би танд юугаар туслах вэ” зэрэг харилцан яриаг эхлэх таатай орчинг бүрдүүлнэ.

3.3. Иргэд үйлчлүүлэгчдээс асууж тодруулах зүйл гарвал тухай бүрт “Уучилаарай та гэдэг үгийг хэрэглэнэ.

3.4. Үйлчлүүлэгчээс түр холдох эсвэл өөр зүйлд анхаарлаа шилжүүлэх, утсаар ярих тохиолдолд түр хүлээлэгх шаардлага гарвал “Уучилаарай та тэр хүлээнэ үү... /шалтгаанаа тайлбарлаж/ гэж хэлнэ.

3.5. Хариуцсан ажлын чиглэлээ өөр үйлчлүүлэгч хандсан тохиолдолд “уучилаарай таны асуудалд манай ажилтан /нэр/ танд үйлчлэх болно гэж хэлээд шилжүүлнэ.

3.6. Үйлчлүүлэгчийн байршлын ижил түвшинд харьцана. /Жишээ нь зогсож байгаа бол зогсож, сууж байгаа бол сууж/

3.7. Ажилтны буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа зөрчил гарвал /зөрчил бус/ гарсан үед “Уучилаарай энэ миний буруугаас боллоо” гэж шударгаар хүлээн зөвшөөрч түүнийг засах талаар нэн даруй арга хэмжээ авна.

3.8. Үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээ үзүүлж дууссан үед “Баярлалалаа” гэж үднэ.

Дөрөв. Ажилтнуудын хувцаслалт, гадаад төрх байдал

4.1. Сумын ЗДТГазрын ажилтнууд, багийн Засаг дарг, олон нийтийн байцаагч нар ажлын байранд жигд хувцас, энгэрийн тэмдэг байнга хэрэглэнэ.

4.2. Ажилтнууд гутлаа тогтмол тосолж өнгөлсөн байна.

4.3. Ажилтнууд гадаад төрхөөрөө цэвэрч, соёлтой, ажил хэрэгч, даруу үйлчлүүлэгчдэд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээр хувцаслана.

4.4. Хэт том, тод өнгийн эсвэл жинс, биеийн тамирын хувцас, олон тооны бөгж, ээмэг зүүлт гэх мэт хэт содон гоёл чимэглэлийн зүйлийг албан үүргээ гүйцэтгэж байх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

4.5. Ажлын байранд хэт хар өнгийн нүдний шил зүүж болохгүй.

4.6. Эрэгтэй ажилтнууд үсээ сайтар самнасан богино засалттай байх бөгөөд эмэгтэйчүүд элдэв тод өнгөөр үсээ будуулах, сул задгай тавихыг эрэгтэйчүүд урт хууз тавихыг хориглоно.

4.7. Иргэд үйлчлүүлэгчидтэй харилцан итгэлцсэн орчныг бүрдүүлж харилцана.

4.8. Бухимдалтай байдалтай орж ирсэн иргэд, үйлчлүүлэгчдийг таатай үг хэлж угтаж зарим хүмүүст цай өгөх зэргээр тайвшруулж харьцана.

4.9. Үйлчлүүлэгчдээс ирэх тааламжгүй харьцаанд ямар ч тохиолдолд эелдэг тайван байдалтай байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлт илэрхийлэхгүй байх.

Тав. Албан утсаар харилцах

5.1. Албаны утсаар үйлчлүүлэгчидтэй ойлгомжтой, тодорхой товч үгээр харилцана.

5.2. Харилцуурыг авч “Сумын ЗДТГазар”, Багийн Засаг дарга” тэр гэж нэрээ хэлж хэн хаанаас хандаж байгааг лавлана.

5.3. Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр нь өгөх бөгөөд хэрэв боломжгүй бол хэзээ хэрхэн мэдээлэл өгч болохоо харилцан хэлж өгнө.

5.4. Харилцагчийн сонирхсон асуултад бүрэн хариулсан гэж үзвэл “Баярлалалаа”, “Баяртай” гэж хэлж яриаг дуусгана.

Зургаа. Үйлчилгээ үзүүлж байх үед хориглох үйлдлүүд

6.1. Үйлчлүүлэгчдийн дэргэд бохь зажлах, тамхи татах, чанга дуугаар ярих, чанга инээх, инээлдэх, шивнэлдэх, зохисгүй үг хэллэг хэрэглэх, хоорондоо муудалцах, маргалдах, хувийн яриа дэлгэх.

6.2. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, суниах, гар утсаар ярих, ойлгомжгүй нэр томъёо их хэрэглэх.

6.3. Иргэд үйлчлүүлэгчидтэй харьцахдаа асуултад хариулахаас үндэслэлгүй татгалзах

6.4. Үйлчлүүлэгчидтэй харьцахдаа албан тушаал, нэр алдар, гадна төрх, арьс, яс үндэс, нас хүйсээр ялгаварлахгүй байх.

6.5. Ажлын цагаар ажлын байранд ном, сонин унших, элдэв тоглоом тоглох, чихэвч хийж хөгжим сонсох, цагийг үр ашиггүй өнгөрөөх.

6.6. Удирдлагад мэдэгдэхгүй удаан хугацаагаар ажлын байрыг орхин явах, компьютер, техник хэрэгсэлийг асаалттай орхих.

6.7. Үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлосон байдал гаргах, холбогдолгүй баримт бичиг шаардах.

6.8. Иргэн үйлчлүүлэгчийн гадаад үзэмж, биеэ авч яваа байдалд хэт анхаарах, шохоорхох

Долоо. Хариуцлага

7.1. Үйлчилгээний стандарт зөрчсөн ажилтан, албан хаагчдад тухайн зөрчлийг нь Засаг дарга, Засаг даргын орлогч, Засаг даргын Тамгын газрын дарга нар сануулах бөгөөд сануулснаас хойш дахин стандартыг зөрчвөл хамт олны зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж шийдвэрлэнэ.

7.2. Засаг даргын Тамгын газрын даргын саналыг үндсэлэн ёс зүйн үнэлгээг бууруулан дүгнэнэ.

7.3. Үйлчилгээний стандартыг 2 ба түүнээс дээш удаа зөрчвөл дотоод журамд заасан сахилгын шийтгэлийг ногдуулна.

7.4. Үйлчилгээний стандарт нь Төрийн захиргааны ажилтнуудын ажил дүгнэх, урамшуулах шалгуур үзүүлэлтийн нэг болно.

Найм. Бусад

8.1. Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд Засаг даргын орлогч, Засаг даргын Тамгын газрын дарга хяналт тавина.

8.2. Үйлчилгээний стандартыг тогтмол сайн мөрдөж ажиллаж байгаа 2 ажилтанг жил тутам шалгаруулж шагнана.

ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН ДАРГА