



ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬАТЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2018 оны 02 сарын 26 өдөр

Дугаар А/79

Улаанбаатар хот

Стандарт батлах тухай

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4 дэх хэсгийг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Гадаадын иргэн, харьяатын газрын үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар шинэчлэн баталсугай.
2. Ажил, үйлчилгээний стандартыг үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгож ажиллахыг албан хаагч бүрт, тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Тамгын газар /М.Төрбат/, Орон нутаг дахь газрын дарга нарт тус тус үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаал батлагдсантай холбогдуулан Иргэний харьяалал, шилжилт хөдөлгөөний ерөнхий газрын даргын 2014 оны А/19 дүгээр тушаалаар баталсан “Иргэний харьяалал, шилжилт хөдөлгөөний ерөнхий газрын үйлчилгээний стандарт”-ыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА  Д.МӨРӨН



000000293

Гадаадын иргэн, харьяатын газрын даргын
2018 оны 02 сарын 26-ны өдрийн
4/79 дугаар тушаалын хавсралт

ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Гадаадын иргэн, харьяатын газраас иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллага /цаашид "үйлчлүүлэгч" гэх/-д хүргэх үйлчилгээний стандартыг тогтоох, үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад энэхүү стандартын зорилго оршино.

1.2. Гадаадын иргэн, харьяатын газрын албан хаагчдаас төрийн үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгуулагад хүргэхдээ хууль тогтоомж, төрийн албаны зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээг чанд сахин биелүүлж, энэхүү стандартыг мөрдлөг болгоно.

Хоёр. Үйлчилгээний зарчим

2.1. Албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгуулагад хүргэхдээ дараах зарчмыг баримтална:

2.1.1. байгууллагын болон төрийн албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх;

2.1.2. хэнийг ч ялгаварлаж хандахгүй, үйлчлүүлэгчтэй хүндэтгэлтэй харьцах;

2.1.3. соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх.

Гурав. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахад тавигдах шаардлага

3.1. Үйлчлүүлэгчтэй харилцан итгэлцсэн орчинг бүрдүүлж, албан хаагч үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгоход онцгой анхаарна.

3.2. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа инээмсэглэн угтаж, "Сайн байна уу", "Та сайн явж ирэв үү", "Танд юугаар туслах вэ", "Та манай оронд тавтай морилно уу" гэх зэргээр үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж, хүндэтгэлтэй хандан, сонсогдохоор мэндчилэн, эелдэг, зөв үг хэллэг хэрэглэнэ.

3.3. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа албаны, соёлтой үг хэллэг хэрэглэж, үйл хөдлөл, зан үйлээрээ найрсаг байна. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчид хийх ёстой үйлдлийг нь тодорхой зааварчилж өгнө. Жишээ нь: "Уучлаарай, та паспорт, бичиг баримтаа шалгуулна уу", "Та ... байгууллагад хандана уу" гэх мэт.

3.4. Үйлчлүүлэгчээс түр холдох эсвэл хүлээлгэхдээ "Уучлаарай, шалтгааны улмаас та түр хүлээнэ үү" гэж шалтгааныг тайлбарлана. Хугацаа шаардагдах асуудлаар хандсан тохиолдолд тодорхой хугацааг зааж тайлбарлана.

3.5. Үйлчлүүлэгчийн яриаг анхааралтай, таслалгүй, хүлээцтэй сонсож, зорилгыг ойлгож, түүнийг ханган ажиллах талаар санаачилга гарган ажиллана. Шаардлагатай тохиолдолд асуудлыг тодорхой тайлбарлана. Жишээ нь: байгууллагын үйл ажиллагаа, чиг үүрэг гэх мэт.

3.6. Зөрчил гаргасан үйлчлүүлэгчид тухайн байдлыг эелдэг боловсон байдлаар тодорхой тайлбарлан, хэрхэн шийдвэрлэх талаар хууль зүйн үндэслэлтэй зөвлөгөө өгнө.

3.7. Албан хаагчийн буруугаас алдаа, үл ойлголцол гарсан тохиолдолд "Уучлаарай, энэ миний (бидний, манай ажилтны) буруугаас боллоо" гэж алдаагаа шударгаар хүлээн зөвшөөрч, нэн даруй засах арга хэмжээ авна.

3.8. Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлсэний дараа "Баярлалаа" гэж талархал илэрхийлэн, "Баяртай", "Та аян замдаа сайн яваарай" гэж үднэ.

3.9. Үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай мэдээ, мэдээлэл, гарын авлага, бусад материалаар хангана.

3.10. Үйлчлүүлэгчдийн зүгээс ирэх тааламжгүй харьцаанд автахгүй эелдэг, тайван байж сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй аль болох хүлээцтэй хандана.

Дөрөв. Албан хаагчдын хувцаслалт, гадаад төрхөд тавигдах шаардлага

4.1. Албан хаагч нь ажлын байранд болон албан үүргээ гүйцэтгэх үедээ дүрэмт хувцсыг “Дүрэмт хувцас өмсөх, хэрэглэх журам”-д заасны дагуу өмсөж, хэрэглэнэ.

4.2. Албан хаагчийн гаднах төрх нь цэвэр цэмцгэр, соёлтой, ажил хэрэгч, даруу төлөв байж, үйлчлүүлэгчдэд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхүйц байна.

4.3. Хэт том, тод өнгийн буюу олон бөгж, бугуйвч, үсний боолт, хавчаар зэрэг гоёл чимэглэлийн хэт содон зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

4.4. Нүдний шил (контакт линз) өнгөгүй тунгалаг байна. Хүндэтгэн үзэх шалтгаанаас бусад тохиолдолд хар өнгийн шил зүүхийг хориглоно.

4.5. Эрэгтэй албан хаагч нь үсээ самнасан, богино засалттай байх бөгөөд үсийг бүрэн хусах, байгалийн бус өнгөөр будах, урт, хууз сахал тавих, эмэгтэй албан хаагч нь тод өнгөөр будах, урт үсийг задгай тавихыг тус тус хориглоно.

4.6. Үйлчлүүлэгчид харагдахуйц биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байна.

Тав. Утсан харилцаа болон цахим орчинд харилцахад тавигдах шаардлага

5.1. Албан хаагчид утсаар үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа “Гадаадын иргэн, харьяатын газрын /албан тушаал, нэр/ сонсож байна” гэж хэлж харилцуурыг авах бөгөөд ямар асуудлаар хэн хандаж байгааг лавлан, үйлчлүүлэгчтэй ойлгомжтой, тодорхой, товч үгээр харилцана.

5.2. Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр бүрэн дүүрэн өгөх ба ийм боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн эргэж мэдээлэх тухайгаа эсхүл, ямар албан тушаалтай, хэн гэж албан хаагчаас, ямар утсаар холбогдон авч болох талаар үйлчлүүлэгчид тайлбарлаж өгнө.

5.3. Утсаар гадагш холбогдон мэдээлэл авах буюу хариу өгөхдөө ажил албан тушаал, нэрээ хэлж, яагаад ярих болсноо тайлбарлана.

5.4. Ажлын цагаар албан хаагч нь албаны утсаар үйлчлүүлэгчид зөвлөгөө мэдээлэл өгнө. Албан хаагч үйлчилгээ үзүүлж байх үедээ гар утсаар ярихыг хориглох бөгөөд зайлшгүй шаардлага гарвал үйлчлүүлэгчээс уучлалт хүсэж богино хугацаанд ярина. Ажлын цагаар гар утасны хонхыг чимээгүй буюу чичиргээнт тохиргоонд байлгана.

5.5. Баримт бичгийн шалгалтын үед гар утас хэрэглэх буюу ярихыг хориглоно.

5.6. Харилцуурыг өөр албан хаагчид шилжүүлэх тохиолдолд “ Та одоо манай /албан тушаал/ / нэр/-тэй дугаарын утсаар холбогдон дэлгэрэнгүй мэдээлэл авна уу” гэж хэлнэ.

5.7. Үйлчлүүлэгчийн сонирхсон асуултад бүрэн хариулж “Баярлалаа, Баяртай” гэж хэлээд яриаг дуусгана.

5.8. Цахим шуудангаар ирсэн хүсэлтэд ажлын 2 өдөрт багтаан тодорхой, цэгцтэй хариу илгээнэ. Дэлгэрэнгүй мэдээлэл авах эх сурвалжийг “ хууль, цахим хуудаснаас авна уу” гэх мэт тодорхой зааж өгнө. “ Та Монгол Улсад тавтай морилно уу, сайхан аялаарай” гэх зэргээр өөрийн нэр албан тушаалыг бичнэ.

Зургаа. Үйлчилгээний үед хориглох зүйл

6.1. Үйлчилгээ үзүүлэх үед албан хаагчид дараах зүйлийг хориглоно:

6.1.1. үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа бусад хүмүүстэй зэрэг ярих, анхаарлаа өөр зүйлд хандуулах, өөр тийш харж ярих, үндэслэлгүйгээр хүлээлгэх, тэдний тавьсан асуултад үндэслэлгүйгээр хариулахаас татгалзах зэргээр бүдүүлэг авир гаргах;

6.1.2. үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, үл тоомсорлосон сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлдэл хийх, хүнд суртал гарган үндэслэлгүй чирэгдүүлэх, шаардлагагүй баримт бичиг нэхэх, гаргасан гомдол, хүсэлтийн талаар маргах, уурлах, үгүйсгэх, өөрийг нь шалтгаангүйгээр буруутгах, танил тал харж, хувийн ашиг сонирхлын үүднээс хандах, бусдын нөлөөнд автах, аливаа иргэн болон байгууллагын эрх ашгийг илүүд үзэх;

6.1.3. үйлчлүүлэгчтэй маргалдах, хэл амаар доромжлох, дэл сул ач холбогдолгүй үг яриа, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, шивнэлдэх, инээлдэх, залхсан, эсвэл уцаарласан өнгөөр харьцах зэргээр зан харилцааны дутагдал гаргах;

6.1.4. үйлчлүүлэгчийн гаргасан хүсэлтийг үл тоомсорлон ач холбогдлыг бууруулах, бие даан шийдвэрлэх боломжтой асуудлыг хариу өгөхгүй орхих, гуравдагч этгээдийг буруутан болгох, бусдад шилжүүлэх зэрэг зохисгүй байдал гаргах;

6.1.5. ажил үүргийн дагуу олж авсан үйлчлүүлэгчийн хувийн болон байгууллагын нууцтай холбоотой мэдээллийн талаар бусдад ярих, тарааж дэлгэрүүлэх, урвуулан ашиглах;

6.1.6. үйлчлүүлэгчээс шан харамж, бэлэг сэлт, бусад санхүүгийн туслалцаа шууд болон шууд бусаар хүлээж авах, бусдад давуу эрх олгохыг хориглох;

6.1.7. ажил үүрэгтэй холбогдолтой мэдээллийг нуун дарагдуулах, худал мэдээлэл өгөх буюу удирдлагаас шийдвэр гарахад аливаа байдлаар саад учруулж, цаг алдагдуулах;

6.1.8. үйлчилгээ үзүүлж буй үед ном, сонин унших, хөгжим сонсох, тоглоом тоглох, цахим орчинд орохыг хориглох;

6.1.9. бага насны хүүхдээ ажил дээр авч ирэх, ажлын цагаар ажлын байранд амрах;

6.1.10. үйлчлүүлэгчийн хажууд албан хаагчид хоорондоо зүй бусаар харилцаж, маргалдах.

Долоо. Бусад

7.1. Энэхүү үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийг жилийн эцэст дүгнэж, шуурхай, соёлч үйлчилгээ бүхий нэгж, албан хаагчийг шалгаруулж болно.

7.2. Энэхүү стандартыг зөрчсөн албан хаагчид харьяалах нэгжийн дарга нь сануулах ба зөрчлийг 2 ба түүнээс дээш удаа гаргавал ёс зүйн талоныг цоолох, эсхүл Ёс зүйн хороогоор асуудлыг хэлэлцүүлэх эсэхийг шийдвэрлэнэ.