

ТӨСӨЛ

Ус цаг уур орчны шинжилгээний төвийн үйлчилгээний стандартыг батлах тухай

Монгол улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1, Аймгийн засаг даргын 2021 оны 01 дүгээр сарын 11-ний өдрийн А/11 дугаар захирамжийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Ус цаг уур орчны шинжилгээний төвийн үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар баталсугай.
2. “Ус цаг уур орчны шинжилгээний төвийн үйлчилгээний стандарт”-ыг мөрдөж ажиллахыг Ус цаг уур орчны шинжилгээний төвийн нийт албан хаагчид, уг стандартын хэрэгжилтийг хангаж, хяналт тавьж ажиллахыг хэлтсийн дарга нарт тус тус үүрэг болгосугай.
3. “Ус цаг уур орчны шинжилгээний төвийн үйлчилгээний стандарт”-ыг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон гарах зардлыг жил бүрийн холбогдох зардалд багтаан төсөвлөж байхыг нягтлан бодогчид, Байгууллагын үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийн тайланг жил бүрийн 12 дугаар сарын 10-ны өдөр Стандарт, хэмжилзүйн хэлтэст хүргүүлэхийг хүний нөөцийн ажилтанд тус тус даалгасугай.

ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ

ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ

Б. ХЭРЛЭНЧИМЭГ

УС ЦАГ УУР ОРЧНЫ ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ТӨВИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг. Зорилго

- 1.1 Байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, төрийн үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай хүртээмжтэй хүргэх, иргэдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд энэхүү стандартын зорилго оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

- 2.1 Ус цаг уур орчны шинжилгээний төвийн нийт ажилтан, албан хаагчид дагаж мөрдөнө.

Гурав. УЦУОШТ-ийн үйлчилгээний зарчим

- 3.1 УЦУОШТ нь үйлчилгээндээ дараах зарчмыг удирдлага болгоно.

- 3.1.1 Шуурхай, чирэгдэлгүй байх
- 3.1.2 Найдвартай, баталгаатай байх
- 3.1.3 Эелдэг, хүндэтгэлтэй хандах
- 3.1.4 Хувь хүн, байгууллагын нууцыг хадгалах
- 3.1.5 төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх
- 3.1.6 Үйлчилгээ явуулах нөхцөл бүрдсэн тав тухтай орчинд үйлчлэх,

Дөрөв. Ажилчны үйлчилгээнд баримтлах зарчим

- 4.1 Шударга, соёлтой, найдвартай, баталгаатай, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэнэ.
- 4.2 Ажил хэрэгч, эелдэг, хүндэтгэлтэй, үйлчилгээний хэрэгцээнд нийцсэн албаны шинжийг чухалчилна.
- 4.3 Төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх
- 4.4 Иргэдэд хүнд суртал чирэгдэлгүй үйлчлэх
- 4.5 Албан тушаалаа ашиглаж бусдад давуу байдал олгохгүй байх
- 4.6 Тэгш бус ялгавартай харьцахгүй байх
- 4.7 Албан үүргээ гүйцэтгэсний төлөө шан харамж авахгүй байх

Тав. Ажилтанд тавигдах шаардлага

- 5.1 Ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах нийтлэг шаардлагыг хангасан байна:

5.1.1 Ажил хэрэгч байдлыг илтгэсэн хослол нь биед таарсан, индлүүдлэгтэй, хир толбогүй байх

5.1.2 Хурц тод өнгийн, хэт том үнэт эдлэл, гоёл чимэглэлээс татгалзах

5.1.3 Нэр, албан тушаалыг бичсэн энгэрийн тэмдэг /цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахуйцаар/ эсвэл зүүлт зүүсэн байх

5.1.4 Ажлын байранд нарны болон гоёлын нүдний шил, тод өнгийн контакт линз зүүхгүй байх

5.1.5 Биеийн ил харагдах хэсэгт шивээсгүй байх,

5.1.6 Спорт загварын болон чөлөөт хувцас, гутал, элдэв этгээд гоёл чимэглэл, тоноглол бүхий тод өнгийн гутал өмсөхгүй,

5.1.7 Ажлын байранд ажлын цагаар ажилтан дараах зүйлсийг хориглох

- a. Бусад ажилтанд саад болохоор чанга ярих / утас спекер дээр тавьж ярих, харилцан яриа, /
- b. Дуу сонсох, кино үзэх

5.1.8 Сар бүрийн сүүлийн 7 хоногийн 5 дахь өдөр 10 цагаас байгууллагын мэдээллийн цагт хүндэтгэн үзэх шалтгаантай ажилчдаас бусад ажилчид бүрэн хамрагдах

5.2 Эмэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана.

5.2.1 Цамц, хослол, даашинзны энгэр нь илүү задгай, гүн ухлаадастай байж болохгүй,

5.2.2 Богино ханцуйтай цамцны ханцуй нь тохойноос доош 20 мм-ээс богиногүй, даашинз, банзлын хормойн урт нь тахим орчим буюу түүнээс доош, дээш 10 мм урттай байх,

5.2.3 Хэт өндөр буюу 7-10 см –ээс дээш өсгийтэй гутал өмсөхгүй байх,

5.2.4 Үс, хумсны будалт, үсний хавчаар, боолт нь этгээд хэв загварын бус, хурц, тод өнгийн биш байх,

5.3 Эрэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана:

5.3.1 Үсээ урт ургуулахгүй, хууз сахал тавихгүй байх,

5.3.2 Хумсаа урт ургуулахгүй байх

5.3.3 Цамцны энгэрийн товчийг бүрэн товчлох / хамгийн дээд захын товчноос бусад/

5.4 Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харилцах үед дараах нийтлэг шаардлагыг заавал мөрдөнө.

5.4.1 Үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж, сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэг хэрэглэн төрийн албан хаагчийн ёс зүйг баримтлан харьцана.

5.4.2 Угтах, үдэх мэндчилгээний үгийг байнга хэрэглэх /" Өглөөний мэнд хүргэе", Өдрийн мэнд хүргэе", "Сайн байна уу та", "Танд яаж туслах вэ" / гэх мэт нийтлэг үг хэллэгийг хэвшмэл болгоно.

5.4.3 Үйлчлүүлэгчид итгэл төрүүлэхүйц төлөв даруу, эелдэг харицах,

5.4.4 Мэргэжлийн , ур чадвартай гэдгээ харуулахуйц өөртөө итгэлтэй байх,

5.4.5 Ажлын байранд ажлын цагаар бохь захилахгүй байх,

5.4.6 Үйлчлүүлэгчийг хүндэтгэж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийлж түүнийг бүрэн сонсох, түүнрүү харж ярих,

5.4.7 Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юм уу, хүлээлгэх шаардлага гарсан тохиолдолд “Уучлаарай, та түр хүлээнэ үү” гээд / холдох болсон шалтгаанаа тодорхой хэлэх/

5.4.8 Хэрэв тодорхой шалтгааны улмаас тухайн үйлчилгээг өөр ажилтанд шилжүүлэх бол “Одоо танд.../ албан тушаал/.../нэр/ үйлчлэх болно” гэх мэт үг хэллэгийг хэрэглэх,

5.4.9 Өөрийн буруугаас харилцагчаас уучлал гуйх бол “Уучлаарай миний “бидний, манай ажилтны” буруу гэх мэт үг хэллэг хэрэглэх, зөв ойлгуулах,

5.4.10 Харилцагчийн зүгээс ирэх таагүй хандлагад эелдэг, тайван, хүлээцтэй байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй байх,

5.5 Ажилтан ажлын чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор дараах зарчмыг удирдлага болгоно.

5.5.1 Ажил эхлэхээс өмнө 5-10 минутын өмнө ажлын байранд ирсэн байх,

5.5.2 Ажлын байранд ажил хэргийн холбогдолтой зүйлийг байршуулсан байх ба аливаа хэрэгцээгүй зүйлсийг хаях,

5.5.3 Ажлын байранд нягт нямбай байж хэрэгтэй зүйлсээ хурдан олж авч хэрэглэж болох газар байрлуулах, ойлгомжтой тэмдэг тэмдэглэгээ хийх,

5.5.4 Ажлын байрыг тогтмол цэвэрлэн, цэвэр цэгцтэй суух, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийн бэлэн байдлыг хангах,

5.5.5 Ажлын байрыг орхих тохиолдолд нэгжийн даргад заавал мэдэгдэж, зөвшөөрөл авсан байх,

5.5.6 Ажлын байранд сахилга баттай байх, хөдөлмөрийн аюулгүй байдлыг хангах,

5.5.7 Ажлын байранд үйлчилгээний стандартыг чанд мөрдөж, хэвшүүлэх,

Зургаа. Бусад хориглох зүйл

6.1 Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь зажлах, юм идэх, хоорондоо өндөр дуугаар ярих, чанга орилох, шүгэлдэх, инээлдэх, шивнэлдэх, өөр хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх маргалдах, халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, хөлөө хол тавьж зогсох гэх мэт зохисгүй үйлдэл гаргах,

6.2 Үйлчлүүлэгчид болон хамт олноо үл хүндэтгэсэн байдал гаргах, хүлээлгэх, тэдний асуултанд хариулахгүй байх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, хоорондоо хувийн яриа дэлгэх зэрэг үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлосон сэтгэгдэл төрүүлэх үйлдлүүдийг хийх,

6.3 Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлаж үзэх / гадаад байдал, нэр алдар, албан тушаал, танил тал, яс үндэс, хүйс, арьсны өнгө гэм мэт/ түүний талаар эвгүй тааламжгүй нэр хүндэд нь далдуур нөлөөлөх үгээр ярилцах, бүдүүлэг үг хэрэглэх,

Долоо. Үйлчлүүлэгчийн танхимд тавигдах шаардлага

7.1 Үйлчлүүлэгчийн танхим харилцагчид төрийн үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай дараах нөхцөлийг хангасан байна.

7.1.1 Үйлчилгээний нэр төрөл, төлбөр, хураамжийн хэмжээ, тэдгээрийг төлөх банкны дансны дугаар, харилцагчийн бүрдүүлэх баримт бичиг, албан ёсны цахим хаяг зэрэг стандартын шаардлага хангасан мэдээ, мэдээлэл, гарын авлага зэргийг цахим болон хэвлэмэл хэлбэрээр байршуулсан байх,

7.1.2 Үйлчлүүлэгчийн санал, хүсэлт, гомдол гаргах, талархалаа илэрхийлэх боломжоор дараах хэдбэрээр хангасан байх,

- “ Санал, хүсэлтийн хайрцаг байршуулах эсвэл “ Санал, хүсэлт”-ийн дэвтэр, үзэг, бал, харааны шил тавьсан байх,
- Гомдол мэдээлэл хүлээн авах хаяг, утасны дугаарыг ил тод харагдахуйц байдлаар байршуулах,

7.1.3 Үйлчилгээний танхимд агааржуулалт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээг сайн хийсэн байх,

7.1.4 Хөгжлийн бэрхшээлтэй, ахмад настан, жирэмсэн, нярай хүүхэдтэй үйлчлүүлэгч нарт дараалал харгалзахгүйгээр үйлчилгээ үзүүлэх,

7.1.5 Тухайн үйлчилж байгаа ажилтны нэр, албан тушаалыг харилцагчид харагдахуйц байдлаар байршуулсан байх,

Найм. Харилцагчдад үйлчилгээ үзүүлэх алхам

8.1 Ажилтан дараах алхамын дагуу үйлчилгээ үзүүлнэ.

8.1.1 Нэгдүгээр алхам - Мэндлэх / Инээмсэглэн угтаж, “ Сайн байна уу”, Та сайн явж байна уу” гэж үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж, хүндэтгэлтэйгээр сонсогдохоор мэндлэх/,

8.1.2 Хоёрдугаар алхам – Үйлчилгээний нэр төрлийг тодорхойлох / үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсч, түүний хүсч байгаа үйлчилгээний нэр төрлийг хамтран тодорхойлох/,

8.1.3 Гуравдугаар алхам – Иргэнийг холбогдох мэдээллээр хангах / Тухайн үйлчилгээг авахад үйлчлүүлэгчээс шаардагдах баримт бичгийн жагсаалтыг хэт мэргэжлийн үг хэллэг хэрэглэхгүйнээр ойлгомжтой, тодорхой тайлбарлах/

8.1.4 Дөрөвдүгээр алхам – Бүрдүүлбэр баримт бичгийг нягтлан шалгах

/ хэрэв үйлчлүүлэгч тодорхой мэдээлэлтэй байж холбогдох баримт бичгийг бүрдүүлж авчирсан тохиолдолд түүний үнэн зөв, бүрэн эсэхийг хууль тогтоомжийн хүрээнд нягтлан шалгах/,

8.1.5 Тавдугаар алхам – Үйлчилгээ үзүүлэх, эс үзүүлэх шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй тохиолдолд үйлчлүүлэгчээс “Уучлалт” хүсч, энэ тухай хэлэх / үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй шалтгаан үндэслэлийг үйлчлүүлэгчид ойлгомжтой, тодорхой тайлбарлах,

8.1.6 Зургаадугаар алхам – Үйлчилгээ үзүүлэх / холбогдох хууль, журмын хүрээнд үйлчилгээ үзүүлэх/

8.2 Лавлах үйлчилгээний оператор лавлах үйлчилгээний утсанд дуудлага ирсэн тохиолдолд дараах алхамын дагуу үйлчилгээг үзүүлнэ.

8.2.1 Нэгдүгээр алхам – Дуудлага хүлээн авах / УЦУ-ын .../ албан тушаалтай/ ... ажилтан сонсож байна гэж тод сонсогдохоор хариулах,

8.2.2 Хоёрдугаар алхам – Үйлчилгээний төрлийг тодорхойлох / Харилцагчийн хүсэлтийг сонсч, хариулах, харилцагчийн асуултыг ойлгоогүй тохиолдолд уучлалт хүсэн даван хэлэхийг хүсэх/

8.2.3 Гуравдугаар алхам – Харилцагчийг холбогдох мэдээллээр хангах / холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу ойлгомжтой энгийн үгээр бүрэн хариулах, тодорхой тайлбарлах/

8.2.4 Дөрөвдүгээр алхам – Нягтлан, тодруулах / асуултандаа бүрэн хариулт авч чадсан эсэхийг тодруулан өөр асуулт байгаа эсэхийг лавлан асуух/

8.2.5 Давдугаар алхам – Талархал илэрхийлэх / Баярлалаа, Баяртай гэх талархлын үгээр яриагаа дуусгах/

Ес. Үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой байгууллагын дарга, нэгжийн даргын хүлээх үүрэг

9.1 Стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг тавьж, ажилчдыг идэвхжүүлэх, харилцагчийн талархалыг хүлээсэн ажилтныг хамт олны өмнө урамшуулах, ажилтны гэр бүлд тохиолдсон тэмдэглэлт болон баярт үйл явдлыг тохиолдуулан баяр хүргэх зэргээр ажлын өдрийг эерэг хандлагаар эхлүүлэх,

9.2 Хамт олныг манлайлах, нэгжийн менежмент, хамт олны уур амьсгалыг сайжруулах чиглэлээр өөрийгөө хөгжүүлэх сургалтад тогтмол хамрагдах,

9.3 Төрийн болон бусад байгууллагын үйлчилгээндээ нэвтрүүлсэн шинэлэг бөгөөд оновчтой туршлагыг судлан, үйлчилгээндээ нэвтрүүлж ажиллах,

9.4 Байгууллагын хэмжээнд ажилтанд зориулсан мэдээллийн цагийг бий болгож олон улсын болон МУ-ын нийгэм, эдийн засаг, техник технологийн хөгжил, хувь хүний хөгжил гэх мэт өргөн агуулга бүхий мэдээ, мэдээллээр тогтмол хангаж ажиллах,

9.5 Хөгжлийн бэрхшээлтэй болон сэтгэл санааны хувьд хямралтай, уур бухимдалтай, зан авир нь тогтвортой бус үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч үйлчилгээг үзүүлэхээр дотоод зохион байгуулалт хийж, чиг үүргийг оновчтой хуваарилан ажиллах,

Арав. Хяналт, хариуцлага, урамшуулал

10.1 Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг нэгжийн дарга, ерөнхий хяналтыг байгууллагын дарга хэрэгжүүлнэ.

10.2 Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн ажилтанд төрийн албаны тухай хууль, Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасан хариуцлага хүлээлгэхээргүй бол эхний удаад нэгжийн даргаас хяналтын хуудсыг цоолно.

10.3 Үйлчилгээний стандартыг удаа дараа зөрчиж хяналтын хуудсаа 3 удаа цоолуулсан ажилтанг байгууллагын Ёс зүйн зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж, шийдвэрийг, сахилгын шийтгэл оногдуулах тухай саналын хамт байгууллагын даргад хүргүүлнэ. / Ёс зүйн зөвлөлгүй байгууллагын дарга холбогдох ажиллагааг хийж сахилгын шийтгэл ногдуулна./

10.4 Төрийн үйлчилгээг стандартын дагуу чанартай хүргэж, үйлчлүүлэгчээс талархал хүлээсэн нь тухайн ажилтны ажлын үр дүнгийн үнэлгээнд нөлөөлөх ба Төрийн албаны тухай хуульд заасны дагуу шагнаж болно.