

БАТЛАВ
ЗАХИРАЛЫГ ТҮР ОРЛОН
ГҮЙЦЭТГЭГЧ Н.ХИШИГДОРЖ
2023 оны 6 дугаар сарын 13 ны өдөр

УСЖ00010

ГОВЬСҮМБЭР АЙМГИЙН НИЙТИЙН НОМЫН САНГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг. Зорилго

Энэхүү стандартын зорилго нь Нийтийн Номын Сангийн нийт ажилтан, албан хаагчид Монгол улсын хууль тогтоомж, төрийн албаны ёс зүйн хэм хэмжээ, байгууллагын хөдөлмөрийн дотоод журмыг сахин биелүүлж, ажлын байранд ажил хэрэгч уур амьсгал бүрдүүлэх, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, үйлчилгээг хэрэглэгчдэд нээлттэй, түргэн шуурхай үзүүлэхэд оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

Энэхүү стандартыг байгууллагын хэмжээнд нийт албан хаагчид болон үйлчилгээний ажилтанд хяналт тавих эрх бүхий албан тушаалтнууд дагаж мөрдөнө.

Гурав. Нэр томъёо, тодорхойлолт

3.1. Үйлчилгээний стандарт:

Байгууллагын үйлчилгээ, түүний үзүүлэлт, үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим, хувцаслалт, соёл, гадаад төрх, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа, болон тэдний ажлын байранд тавих шаардлага зэргийг тусгасан эрх бүхий байгууллагын албан тушаалтанаар баталгаажуулсан баримт бичиг

3.2. Номын сан мэдээллийн үйлчилгээ:

Уншигчдын тодорхой мэдээллийн хэрэгцээг хангах номын сангийн төрөл бүрийн үйл ажиллагааны эцсийн үр дүнг

3.3. Тусгай бүлгийн уншигч:

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн болон номын санд биеэр ирж үйлчлүүлэх боломжгүй иргэнийг

3.4. Үйлчилгээний ажилтан:

Энэхүү стандартад дурдсан үйлчилгээний ажилтан гэдгийг дор дурдсан утгаар ойлгоно.

3.4.1. Номын санч мэдээллийн ажилтан

3.4.2. Арга зүйч

3.4.3. Ном зүйч, сан хөмрөгч

3.4.3 Бусад

Дөрөв. Номын сангийн үйлчилгээний нэр төрөл

Номын сан нь дараах үйлчилгээг үзүүлнэ. Үүнд:

4.1. Уншлага үйлчилгээ

4.2. Гэрээр ном олгох үйлчилгээ

4.3. Аудио, сонсдог болон цахим номын үйлчилгээ

4.4. Нүүдлийн номын сангийн үйлчилгээ

4.5. Зөөврийн номын үйлчилгээ

4.6. Соёл олон нийтийн ажил, уралдаан тэмцээн

Тав. Үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим

Үйлчилгээний ажилтан нь үйл ажиллагаандаа Монгол Улсын хууль, тогтоомж, холбогдох дүрэм журам, эрх зүйн актад заасан нийтлэг болон тусгай зарчмууд, дараах зүйлүүдийг мөрдлөг болгон ажиллана.

5.1. Байгууллагын нэр хүндийг эрхэмлэх.

5.2. Албан үүргээ түргэн шуурхай гүйцэтгэх.

5.3. Уншигчтай соёлтой харилцах.

Зургаа. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

Үйлчилгээний ажилтан нь ажлын байрандаа дараах ерөнхий шаардлагыг хангаж ажиллана.

6.1. Уншлагын танхим нь уншигч үйлчүүлэгчдийн ая тухтай байдлыг хангасан байх.

6.2. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцөл, хэрэглэгчдэд үйлчлэх тэмдэг, тэмдэглээг стандартын дагуу хийж байрлуулсан байх.

6.3. Үйлчилгээний талаарх танилцуулга, гарын авлага, шаардлагатай мэдээ мэдээллийг хэвлэмэл болон цахимаар хэрэглэгчдэд хүргэж ажиллах.

6.4. Үйлчилгээний ажилтан ажил эхлэхээс 15 минутын өмнө ирж үйлчилгээ эхлэх бэлэн байдлыг хангасан байх.

Долоо. Үйлчилгээний ажилтанд тавигдах шаардлага

7.1. Үйлчилгээний үеийн хувцаслалт

7.1.1. Үйлчилгээний ажилтан бүр цэвэрхэн өмсөж хэвших.

7.1.2. Ажилтан бүр өөрийн нэр, албан тушаал бүхий энгэрийн тэмдэгийг энгэрийн зүүн хэсэгт харагдахаар зүүх.

7.1.3. Хэт хурц үнэртэй үнэртэн хэрэглэхгүй байх

7.1.4. Биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байх.

7.2. Үйлчилгээний үеийн харилцаа

7.2.1. Уншигчдын өөдөөс эгцлэн харж сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэгийг тухайн нөхцөл байдалд тохируулан хэрэглэж харьцах.

7.2.2. Үйлчлүүлэгчтэй тухайн нөхцөлд тохируулан аль болох ИНЭЭМСЭГЛЭЖ харьцах бөгөөд цаг ямагт таатай сэтгэл төрүүлэхийг эрмэлзэх.

7.2.3. Хэрэглэгч уншигчдыг “Та сайн байна уу” гэсэн мэндчилгээгээр хүлээн авч, “Танд юугаар туслах вэ” гэж үйлчилгээг эхлүүлж “Танд баярлалаа” гэсэн стандарт үг хэллэгээр үдэж байх.

7.2.4. Уншигчдын эрэлт хүсэлтийг анхааралтай сонсох бөгөөд тодорлуулах, лавлах, давтан асуух, хүлээлгэх, чирэгдэл учруулахаар татгалзсан болон зөвшөөрөх боломжгүй хариулт өгөх тохиолдолд “Уучлаарай” гэдэг үгийг ямагт хэрэглэж байх.

7.2.5. Иргэд, байгууллага, аж ахуйн албан хаагчдын утсаар ирүүлсэн дуудлагыг хүлээн авахдаа байгууллагын нэрийг хэлж, “Танд юугаар туслах вэ” гэсэн асуултаар үйлчилгээ эхлүүлэх.

7.2.6. Иргэд, байгуулага, аж ахуйн албан хаагчидтай утсаар холбогдож харилцахдаа “ Говь сүмбэр аймгийн Нийтийн Номын Сангаас ярьж байна” гэсэн өгүүлбэрээр эхлүүлж, харилцаж байгаа талдаа өөрийн эрхэлж байгаа албан тушаал нэрээ танилцуулан ямар шалтгаанаар холбогдож байгаа тухайгаа товч, тодорхой мэдээлэх.

7.3. Тусгай бүлгийн уншигчидтай харилцах харилцаа

7.3.1. Үйлчилгээний ажилтан нь тусгай бүлгийн уншигч, хэрэглэгчдийн онцлог, хэрэгцээг ойлгон хүндэтгэлтэй харьцах.

7.3.2. Үйлчилгээний ажилтан нь хөгжлийн бэрхшээлтэй болон номын санд биеэр ирэх боломжгүй уншигчдад хүртээмжтэй үйлчлэх, тэдэнд анхаарал байнга хандуулан тухайн цаг үед шаардлагатай туслалцааг үзүүлэх, харилцах ярианы арга барил, дадал чадварыг эзэмших

Найм. Үйлчилгээний үед хориглох үйлдлүүд

8.1. Уншигчийн нэр хүнд, үндэс угсаа нас, хүйс, арьсны өнгө, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол, мэргэжил зэргээр нь ялгаварлан гадуурхах үйлдэл гаргах, түүний талаар эвгүй тааламжгүй үг хэллэг хэрэглэх

8.2. Уншигчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, чанга инээх, орилох, хэн нэгнийг хочоор нь дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, маргалдах, гараа халаасандаа хийх, утсаар ярих, утасны дууг хэт чанга тавих, хөлөө ачиж суух, зэрэг үл хүндэтгэсэн зохисгүй үйлдэл гаргах

8.3. Уншигчтай харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох, хуруугаар заах, дохих, зангах, төвөгшөөх, уцаарлах, хэрэглэгчийн гаргасан санал гомдлын талаар маргах үгүйсгэх.

8.4. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийг үл тоомсорлох, туслалцаа үзүүлэхээс татгалзах, тэднийг дооглох, өрөвдөж харилцах.

Ес. Хяналт хариуцлага тооцох

Энэхүү стандартыг зөрчсөн ажилтанд байгууллагын зүгээс дараах арга хэмжээг авна.

9.1. Эхний удаа бичгээр сануулга өгөх.

9.2. Ажилтан стандартыг 2 удаа зөрчиж сануулга авсан тохиолдолд холбогдох цалингийн урамшуулал, нэмэгдлээс хасах саналыг арга зүйч, дотоод хяналтын ажилтан нар захиралд танилцуулах.

9.3. Ажилтан стандартыг 3 болон түүнээс дээш давтан зөрчсөн тохиолдолд байгууллагын захирлын шийдвэрээр хуульд заасан сахилгын шийтгэл ноогдуулна.

9.4. Энэхүү стандартын хэрэгжилт болон үйлчилгээний ажилтанд хяналт тавих үүргээ биелүүлээгүй, зөрчлийг удаа дараа өнгөрөөсөн эрх бүхий албан тушаалтанд хариуцлага тооцно.

9.5. Энэхүү стандартыг удаа дараа зөрчсөн үйлдэл нь алба үүргээ биелүүлээгүй гэж үзэх үндэслэл болно.

СТАНДАРТ БОЛОВСРУУЛСАН:

АРГА ЗҮЙЧ



Д.НАРНАЙ