



## **БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ**

---

### **АЛБАН ХААГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ТАВИХ ШААРДЛАГА**

**CS61:0022:2021**

**ХҮНС, ХӨДӨӨ АЖ АХУЙН ГАЗАР  
ОРХОН АЙМАГ  
2021 он**

## ӨМНӨХ ҮГ

Энэхүү стандартын төслийг Хүнс, хөдөө аж ахуйн газрын даргын 2019 оны А/36 дугаар тушаалаар байгуулагдсан байгууллагын “Ёс зүйн зөвлөл”-ийн гишүүд боловсруулав.

Ёс зүйн зөвлөлийн дарга:

Ц.Ганхуяг – Хүнс, хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний асуудал хариуцсан ахлах мэргэжилтэн

Гишүүд:

Г.Баасансүрэн – Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудит хариуцсан мэргэжилтэн

Ч.Жунайдорж – Малчдын болон малын бэлчээр, тэжээл, усан хангамжийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн

О.Нурмаажав – Архив, бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан

Б.Амаржаргал - Техник хэрэгсэл, программ сүлжээ, аюулгүй байдал ажилтан

Байгууллагын хаяг:

Орхон аймаг, Баян-Өндөр сум, Зэст баг

Захиргааны III байр, 3 давхар 303 тоот

Утас: 70353153

Цахим шуудан: ххаагазар.орхон2020@gmail.com

## БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ

Албан хаагчийн харилцааны соёл, хувцаслалтад тавих шаардлага	CS61:0022:2021
Guidelines for formal dressing and communication	

### 1.Зорилго

1.1.Байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг байнга сайжруулах, байгууллагын соёлыг төлөвшүүлэхэд энэхүү стандартын зорилго оршино.

### 2.Хамрах хүрээ

2.1.Аймгийн Хүнс, хөдөө аж ахуйн газрын албан хаагч албан үүргээ гүйцэтгэх явцад мөрдөнө.

### 3.Албан хаагчийн үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим

3.1.Албан хаагч нь өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дараах зарчмуудыг удирдлага болгон ажиллана.

- хүнд сурталгүй, шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэнэ.
- ажил хэрэгч, аливаад тэгш хандах зарчмыг чухалчилна.
- үйлчилгээний таатай орчинг бүрдүүлнэ.
- өөрийгөө ямагт хөгжүүлж, ур чадвараа байнга дээшлүүлнэ.

### 4.Үйлчлүүлэгчтэй харьцахад тавих шаардлага.

4.1.Албан хаагч нь үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа эелдэг зөв үг хэрэглэн түүний өөдөөс нь харж, сонсогдохоор ярих бөгөөд төрийн албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийг баримтлан харьцана.

4.2.Өдөр тутмын үйл ажиллагааг явуулахдаа албаны, соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэнэ. Үйлчлүүлэгчтэй эелдэгээр заавал мэндэлнэ.

Жишээ нь: “Өглөөний мэнд хүргэе”, “Өдрийн мэнд хүргэе”, “Та сайн байна уу”, “Танд яаж туслах вэ?”, “Та сайхан амараарай” гэх мэт нийтлэг үг хэллэгийг хэвшмэл болгоно.

4.3.Үйлчлүүлэгчтэй мэндэлсний дараа соёлтой хэллэгээр харилцаагаа эхэлнэ.

Жишээ нь: “Танд ямар тусламж хэрэгтэй вэ?”, “Та ямар асуудлаар явна вэ?”, Шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчид хийх ёстой үйлдлийг нь зааварчилж тайлбарлана.

Жишээ нь: “Уучлаарай, танд асуух зүйл байна уу?”гэх мэт

4.4.Тухайн үйлчлүүлэгчээс асууж тодруулах тохиолдолд “Уучлаарай, та..” гэдэг үгийг хэрэглэнэ.

4.5.Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юм уу, хүлээлгэхдээ “Уучлаарай та түр хүлээнэ үү /гээд .. шалтгаанаа тайлбарлах/, мөн бусад байгууллага, ажилтны туслалцаа, мэдлэг шаардлагатай тохиолдолд “Уучлаарай та түр хүлээнэ үү. Одоохон тодруулаад өгье” гэж хэлнэ.

4.6.Албан хаагчийн буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа гарсан тохиолдолд

“Уучлаарай, энэ миний /бидний, манай ажилтны/ буруугаас боллоо” гэж алдаагаа шударгаар хүлээн зөвшөөрч, “Үүнийг бид даруй шийдэх болно” гэх зэрэг түүнийг засах талаар нэн даруйшаардлагатай арга хэмжээ авна.

4.7.Тухайн үйлчлүүлэгчид “Баярлалаа”, “Танд баярлалаа” гэх мэтээр талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах бөгөөд “Баяртай”, “Танд амжилт хүсье” гэх мэт үг хэллэгээр үднэ. Албан хаагч нь үйлчлүүлэгчидтэй зэрэг харьцахгүй байхад анхаарна.

## **5. Утсаар харилцахад тавих шаардлага**

5.1.Утсаар үйлчлүүлэгчтэй ойлгомжтой байхаар зөв үг хэрэглэн товч, тодорхой тайван харилцана.

5.2.Харилцуурыг “Хүнс, хөдөө аж ахуйн газрын .... албаны ... ажилтай ... байна” гэж хэлж авах бөгөөд ямар асуудлаар, хэн хандаж байгааг лавлана.

5.3.Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр өгөх бөгөөд боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн мэдээллэхийг тухайн харилцагчид ойлгомжтойгоор зөв үг хэрэглэн, тайван тайлбарлаж хэлнэ.

5.4.Харилцуурыг авсан ажилтнаас өөр хүнтэй ярих бол “Та түр хүлээнэ үү” гэж хэлээд дуудаж яриулах бөгөөд эсвэл тухайн хүнтэй холбогдох албаны утасны дугаарыг хэлнэ.

5.5.Тухайн хүн байхгүй бол “Уучлаарай .... одоогоор түр эзгүй байхгүй байна”, “Төдийд байх болно эсвэл Гадуур ажилтай”, “Боломжтойбол таямар асуудлаар ярьжбайгаагаахэлэхгүй юу, ойлголоо тантайхолбообариулья”, “.....таныхэлсэн зүйлийг дамжуулья” гэх мэтээр хариулна.

5.6.Тухайн үйлчлүүлэгчийн сонирхсон асуултанд бүрэн хариулсан гэж үзвэл “Баярлалаа, баяртай” гэж талархлын үг хэлж, харилцагч утсаа тасалсны дараа харилцуурыг тавина.

## **6. Албан хаагчийн хувцаслалт, гадаад төрх байдалд тавих шаардлага**

6.1.Албан хаагч нь ажлын байранд төлөв даруу, ажил хэрэгч, соёлтой, цэвэр, албаны төрхийг илтгэсэн хувцсыг өмсөнө.

6.2.Хувцасны зүүн энгэрт өөрийн албан тушаал, нэр бүхий энгэрийн тэмдгийг тогтмол зүүнэ.

6.3.Албан хаагч энгэрийн тэмдэг, нэрийн хуудасны загвар ижил загварыг хэрэглэнэ. /А хавсралтад үзүүлсэн зураг бүхий загварын дагуу хийнэ./

6.4.Албан хаагч нь ажлын байранд хүндэтгэх шалтгаангүйгээр албаны хувцсыг энгийн болон спорт хувцастай хольж өмсөх, түүнчлэн дан энгийн хувцас, спорт болон жинсэн төрлийн хувцастайгаар албаны үйл ажиллагаа явуулахыг хориглоно. /Хөдөө ажиллаж байхдаа болон энгийн хувцастай явж байгаад болон ээлжийн амралттай үед яаралтай дуудагдсан гэх мэт тохиолдлыг хүндэтгэх шалтгаан гэж үзнэ./

6.5.Албан хаагчийн гутал, ботинк нь хар болон хар бараан өнгөтэй байх бөгөөд тогтмол тосолсон /өнгөлсөн/ байна.

6.6.Албан хаагч нь хэт хээнцэр болон хурц тод өнгийн материалаар хийсэн хувцас, хэт өндөр өсгийтэй гутал, ботинк өмсөхгүй.

6.7.Хэт том, тод өнгийн буюу олон тооны бөгж, ээмэг, зүүлт, бугуйвч, үсний боолт, хавчаар гэх мэт гоёл чимэглэлийн хэт содон зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэж

байх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

6.8.Албан хаагчийн нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг болон бууралттай байж болно. Тас хар болон өнгийн нүдний шил зүүж болохгүй.

6.9.Эрэгтэйчүүдийн үс өөртөө тохирсон засалттай байх бөгөөд урт болон хууз сахал тавихыг хориглоно.Эмэгтэйчүүдийн хувьдүсээ элдэв тод өнгөөр будахыг хориглоно.

6.10.Үйлчлүүлэгчтэй харилцан найрсаг уур амьсгалтай орчинг бүрдүүлж, албан хаагч үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгоно.

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

## **7. Бусад хориглох зүйл**

7.1.Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь захилах, чанга дуугаар ярилцах, инээлдэх, шивнэлдэх, зохимжгүй бүдүүлэг үг хэллэг, хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, маргалдах, хувийн яриа дэлгэх, албаны бус үйлдэл гаргах.

- a. Халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, ойлгомжгүй нэр томъёо хэт их хэрэглэх.
- b. Үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа харцаа өөр тийш хандуулан ярих, хүлээлгэх, тэдний тавьсан асуултанд хариулахаас үндэслэлгүйгээр татгалзах.
- c. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан харьцах */үйлчлүүлэгчийн албан тушаал, нэр алдар, гадаад төрх, арьс өнгө, яс үндэс, шашин, нас хүйсээр ялгаварлах/*

7.2.Үйлчилгээний үед зохиолын ном, сонин унших, хөгжим тавих, гар утас, компьютерт элдэв тоглоом тоглох.

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

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

7.5.Ажлын байран дээр албан хаагчид хоорондоо “ахаа”, “эгчээ”, “найзаа” гэсэн хэт дотночилсон үг хэллэгээр харьцах.

7.6.Бусдын ажил төрлийг амжуулах зорилгоор албан тасалгаагаар дагуулж зуучлах.

7.7.Албаны утсаар нэг хүнтэй хэт удаан ярих, албан өрөөнд хувийн уулзалт хийх.

## **8. Хариуцлага**

Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн албан хаагчийг албан үүргээ биелүүлээгүй, хөдөлмөрийн дотоод журмыг зөрчсөн гэж үзэж Төрийн албаны тухай болон Хөдөлмөрийн тухай хууль, бусад холбогдох хууль тогтоомж, шийдвэрийн дагуу хариуцлага тооцно.

## **9. Хяналт, урамшуулал**

9.1.Байгууллагын албадын дарга, хүнийнөөцийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн нар энэхүү үйлчилгээний стандартыгхэрэгжүүлэх ажлыг удирдан зохион байгуулж, биелэлтэнд Хяналт-шинжилгээ,үнэлгээ, дотоод аудит хариуцсан албан хаагч хяналт тавьж ажиллана.

9.2. Үйлчилгээний стандарт нь албан хаагчийн ажлыг дүгнэх, шагнал урамшуулал олгох шалгуур үзүүлэлтийн нэг болно. Албан хаагчид энэхүү стандартын хэрэгжилтийн талаар хагас, бүтэн жилийн тайландаа тусган тайлагнаж дүгнүүлнэ.

ТӨГСӨВ.