



**БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ**

---

**АЛБАН ХААГЧИЙНҮЙЛЧИЛГЭЭНД  
ТАВИХ ШААРДЛАГА**

**CS 61-0020:2015**

**ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР  
ОРХОН АЙМАГ  
2015 он**

## БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ

ОРХОН АЙМАГ СТАНДАРТЧИЛАЛ  
ХЭМЖИЛЗҮЙН ХЭЛТЭС

БҮРТГЭЭ

2015 оны 01 сарын 21-ээс 2015 оны 01 28

Албан хаагчийн үйлчилгээнд тавих шаардлага

хүртэл хүчинтэй

CS 61-0020:2015

Стандартын мэдээлэл лавлагааны салбар сан

Аймгийн Эрүүл мэндийн газрын даргын 2014 оны 10 дугаар сарын 06-ны өдрийн А/83 дугаар тушаалаар батлав.

Энэхүү стандарт нь 2015 оны 01 дүгээр сарын 01-ны өдрөөс эхлэн хүчинтэй.

### 1. Зорилго

1.1 Орхон аймгийн Эрүүл мэндийн газрын эрүүл мэндийн ажилтнаас хууль тогтоомжийг чанд сахин биелүүлж, иргэд, байгууллага, аж ахуйн нэгж буюу үйлчлүүлэгчдэд төрийн үйлчилгээг хүнд сурталгүй, шуурхай хүргэж, байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын соёлыг төлөвшүүлэхэд энэхүү албан хаагчийн үйлчилгээний стандарт /цаашид "үйлчилгээний стандарт" гэх/ -ын зорилго оршино.

### 2. Хамрах хүрээ

2.1 Аймгийн Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч албан үүргээ гүйцэтгэх явцад мөрдөнө.

### 3. Эрүүл мэндийн ажилтны үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим

3.1 Эрүүл мэндийн газрын 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 харилцахад тавих шаардлага

4.1 Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч нь үйлчлүүлэгчтэй хүнлэг энэрэнгүй хандаж, тэдний хууль ёсны эрх, нэр төрийг хүндэтгэн харилцахдаа инээмсэглэн угтаж, эелдэг зөв үг хэрэглэн түүний өөдөөс харж, сонсогдохоор ярих бөгөөд үйлчлүүлэгчийг "Тасайнбайнауу" мэндчилгээгээр угтана.

4.2 Өдөр тутмын үйл ажиллагааг явуулахдаа албаны, соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчид хийх ёстой үйлдлийг

нь зааварчилж тайлбарлана. /Уучлаарай, танд асуух зүйл байнау?, Та ямар ажлаар явж байгаа вэ?, Албан ажлаар уу?, Хувийн ажлаар уу?, Танд юугаар туслах вэ? /

4.3 Тухайн үйлчлүүлэгчээс асууж тодруулах тохиолдолд " Уучлаарай, та ..." гэдэг үгийг байнга хэрэглэнэ.

4.4 Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юмуу, хүлээлгэхдээ "Уучлаарай та түр хүлээнэ үү" гээд шалтгаанаа тайлбарлах, мөн бусад байгууллага, ажилтны туслалцаа мэдлэг шаардлагатай тохиолдолд "Уучлаарай түр хүлээнэ үү. Одоохон тодруулаад өгье" гэж хэлнэ.

4.5 Үйлчилгээг өөр ажилтанд шилжүүлэх тохиолдолд " Уучлаарай, одоо танд манай ажилтан ... /нэр/ үйлчлэх болно" гэж хэлнэ.

4.6 Эрүүл мэндийн ажилтны буруутай үйл ажиллагаанаас болж алдаа гарсан тохиолдолд " Уучлаарай, энэ миний / бидний, манай ажилтны/ буруугаас боллоо" гэж алдаагаа шударгаар хүлээн зөвшөөрч, түүнийг засах талаар, нэн даруй шаардлагатай 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 үйлчлүүлэгчтэй зэрэг харьцахгүй байхад анхаарна.

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

4.9 Үйлчлүүлэгчдийн зүгээс ирэх тааламжгүй харьцаанд ямарч тохиолдолд эелдэг, төвшин байдалтай байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтүүдийг илэрхийлэхгүй байна.

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

5.1. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч нь ажлын байранд Эрүүл мэндийн газраас өгөгдсөн чиглэлийн дагуу албаны төрхийг илтгэсэн хувцсыг иж бүрдлээр нь цэвэр нямбай өмсөж, энгэрийн тэмдэг хэрэглэнэ. /Эрэгтэйчүүд зангиа зүүнэ/

5.2. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч нь ажлын шаардлагаар харъяа ЭМБ-уудад ажиллахдаа эмнэлгийн хувцас өмсөнө.

5.3. Эрүүл мэндийн газрын 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 яаралтай дуудагдсан гэх мэт тохиолдлыг хүндэтгэх шалтгаан гэж үзнэ./

5.4. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч нь хэт хээнцэр болон хэт эрээн мяраан эсвэл гэрэлтдэг материалаар хийсэн хувцас, хэт өндөр өсгийтэй гутал, ботинк өмсөхгүй. /гутлын өсгий 7 см-ээсдоош/

5.5. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагчнь гадаад төрхөөрөө цэвэрч, соёлтой, ажил хэрэгч, даруу байж үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлнэ.

5.6. Хэт том, тод өнгийн буюу олон тооны бөгж, зэмэг, зүүлт, бугуйвч үсний боолт, хавчаар гэх мэт гоёл чимэглэлийн хэт содон зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэж байх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

- 5.7. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагчийн нүдний шил /контактлинз/ өнгөгүй тунгалаг болон бууралттай байж болно. Тас хар өнгийн нүдний шил зүүж болохгүй.
- 5.8. Эрэгтэйчүүдийн үс өөртөө тохирсон засалттай байна. Эмэгтэйчүүдийн хувьд үсээ элдэв тод өнгөөр будахыг хориглоно.
- 5.9. Урт болон хууз сахал тавихыг хориглоно.
- 5.10. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч нь энгэрийн тэмдэг, нэрийн хуудасны ижил загварыг хэрэглэнэ

## **6. Утсаар харилцахад тавих шаардлага**

- 6.1. Утсаар үйлчлүүлэгчтэй ойлгомжтой, тодорхой, товч үгээр харилцана.
- 6.2. Харилцуурыг "Аймгийн Эрүүл мэндийн газрын .... албаны ....ажилтай ....байна" гэж хэлж авах бөгөөд ямар асуудлаар, хэн хандаж байгааг лавлана.
- 6.3.Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр өгөх бөгөөд боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн мэдээлэхийг тухайн харилцагчид ойлгомжтойгоор хэлнэ.
- 6.4.Харилцуурыг авсан ажилтнаас өөр хүнтэй ярих бол "Та түр хүлээнэ үү " гэж хэлээд дуудаж яриулах бөгөөд эсвэл тухайн хүнтэй холбогдох албаны утасны дугаарыг хэлнэ.
- 6.5. Тухайн хүн байхгүй бол "Уучлаарай ..... одоогоор түр эзгүй байхгүй байна", "Төдийд байх болно эсвэл гадуур ажилтай " , "Боломжтой бол та ямар асуудлаар ярьж байгаагаа хэлэхгүй юу.. ойлголоо ..... тантай холбоо бариулъяа" .. таны хэлсэн зүйлийг дамжуулъя" гэх мэтээр хариулна.
- 6.6.Тухайн үйлчлүүлэгчийн сонирхсон асуултанд бүрэн хариулсан гэж үзвэл " Баярлалаа, баяртай " гэж талархлын үг хэлж, харилцагч утсаа тасалсны дараа харилцуурыг тавина.

## **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.
- 7.2. Халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, ойлгомжгүй нэр томъёо хэт их хэрэглэх.
- 7.3. Үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа харцаа өөр тийш хандуулан ярих, хүлээлгэх, тэдний тавьсан асуултанд хариулахаас үндэслэлгүйгээр татгалзах.
- 7.4. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан харьцах /үйлчлүүлэгчийн албан тушаал, нэр алдар, гадаад төрх, арьс өнгө, яс үндэс, шашин, нас хүйсээр ялгаварлах/
- 7.5. Үйлчилгээний үед зохиолын ном, сонин унших, хөгжим тавих, гар утас, компьютерт элдэв тоглоом тоглох.
- 7.6. Үйлчлүүлэгчдийн гадаад үзэмж, биеэ авч явж буй байдалд хэт анхаарал хандуулах, үйлчлүүлэгчийн гадаад төрхийг хэт шохоорхох.
- 7.7. Ажлын байран дээр хүүхэд байлгах, компьютер тоглуулах.
- 7.8. Ажлын байран дээр сүлжээний болон бусад эд бараа авч ирж зарж борлуулах, зуучлах.

7.9. Ажлын байран дээр албан хаагчид хоорондоо " ахаа ", " эгчээ ", "найзаа " гэсэн хэт дотночилсон үг хэллэгээр харьцах.

7.10. Бусдын болон хувийн ажил төрлийг амжуулах зорилгоор албан тасалгаагаар дагуулж зуучлах.

7.11. Албаны утсаар хувийн асуудлаар нэг хүнтэй удаан ярих, албан өрөөнд хувийн уулзалт хийх.

7.12. Байгуулага, хувь хүний нууц, нэр хүндийг унагах гүтгэлгэ, хов жив ярихыг хориглох

## **8. Хариуцлага**

8.1. Стандартыг зөрчвөл хэлтсийн хурлаар хэлэлцэж, сануулан хурлын тэмдэглэл хөтөлж баримтжуулна.

8.2. Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн албан хаагчийг албан үүргээ биелүүлээгүй, Эрүүл мэндийн газрын Хөдөлмөрийн дотоод журмыг зөрчсөн гэж үзэж Монгол Улсын Төрийн албаны тухай болон Хөдөлмөрийн тухай хууль, бусад хууль тогтоомж, шийдвэрийн дагуу хариуцлага тооцно.

## **9. Хяналт, урамшуулал**

9.1. Эрүүл мэндийн газрын холбогдох хэлтсийн дарга, Нийгмийн асуудал, шагнал урамшуулал, эрдэм шинжилгээ, харьцаа хандлага ёс зүйн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн энэхүү үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэх ажлыг удирдан зохион байгуулж, биелэлтэнд нь Эдийн засаг удирдлага мэдээллийн хэлтсийн дарга байнгын 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 жилийн тайландаа тусган тайлагнаж дүгнүүлнэ.

9.3. Эрүүл мэндийн газрын албан хаагч нь үйлчилгээний стандартыг үлгэр жишээ биелүүлж мөрдсөн болон тухайн хэлтэс албадаас хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааны талаар Эрүүл мэндийн газраас дүгнэж шуурхай, соёлч үйлчилгээтэй, өөртэй нь холбоотойгоор үйлчлүүлэгчдээс гомдол гаргаагүй, хамт олноо тэргүүлж ажилласан нэр бүхий 3 хүртэлх албан хаагчийг жилийн ажлын дүнгээр шалгаруулан шагнаж урамшуулж байна.

**ТӨГСӨВ**