



ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН ДАРГЫН ТУШААЛ

2023 оны 04 сарын 07 өдөр

Дугаар A/28

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Монгол Улсын Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4 дэх хэсэг, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хуулийн 32¹ дүгээр зүйлийн 32¹.1.3 дахь заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Төрийн цахим үйлчилгээний "ХҮРДАН" цэгийн үйл ажиллагааны түр журмыг нэгдүгээр хавсралтаар, ажлын байранд тавигдах шаардлага, үнэлгээний хуудсыг хоёрдугаар хавсралтаар, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, хандлага, үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар, харагдах байдал, эмх цэгцийг хэмжих үнэлгээний хуудсыг таравдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Төрийн цахим үйлчилгээний "ХҮРДАН" цэгийн үйл ажиллагааны түр журам, ажлын байранд тавигдах шаардлага, үйлчилгээний ажилтны харилцаа, хандлага, ур чадварыг хэмжих үнэлгээний хуудсыг холбогдох газар, хэлтэс, үйлчилгээний ажилтанд танилцуулж, дагаж мөрдүүлэх, журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн зохицуулалтын газрын дарга (Б.Оргил), Чанар хяналтын газарт тус тус даалгасугай.

ДАРГА

П.БАТБААТАР



Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газрын
даргын 2023 оны 07 дугаар сарын 07-ний өдрийн
A/28...дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт



ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ “ХУРДАН” ЦЭГИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТҮР ЖУРАМ

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газраас хүн, хуулийн этгээд (цаашид “үйлчилүүлэгч” гэх)-д төрийн цахим үйлчилгээг ил тод, шуурхай, нэг цонхоор хүртээмжтэй хүргэх “ХУРДАН” цэг (цаашид “ХУРДАН” цэг гэх)-ийн үйлчилгээний ажилтны ажлын байранд тавигдах шаардлага, баримтлах зарчим, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, чадавхыг бэхжүүлэхэд оршино.

1.2. Энэ журмаар “ХУРДАН” цэгээс үзүүлэх төрийн цахим үйлчилгээний төрөл, үе шат, тавигдах шаардлага, үйлчилгээний ажилтан үйлчилүүлэгч хоорондын харилцаа тэдгээрийн эрх, үүрэг, хариуцлага, хяналттай холбоотой харилцааг зохицуулна.

1.3. “ХУРДАН” цэгийн үйлчилгээний ажилтан нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Иргэний хууль, Төрийн албаны тухай хууль, Хөдөлмөрийн тухай хууль, Нийтийн мэдээллийн ил тод байдлын тухай хууль, Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль, Цахим гарын үсгийн тухай хууль, Кибер аюулгүй байдлын тухай хууль, Төрийн болон албаны нууцын тухай хууль Байгууллагын нууцын тухай хууль, Монгол Улсын Засгийн газрын 2023 оны 100 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Төрийн үйлчилгээний асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагаас хүн, хуулийн этгээдэд үйлчилгээ үзүүлэх үйл ажиллагааны журам”, холбогдох стандарт, журмыг мөрдлөг болгон ажиллана.

Хоёр. Хамрах хүрээ

2.1. Энэхүү журам нь төрийн цахим үйлчилгээг хүн, хуулийн этгээдэд операторын горимоор үйлчилгээ үзүүлж буй үйлчилгээний ажилтанд хамаарна.

Гурав. Үйлчилгээний зарчим

3.1. “1x1” буюу үйлчилүүлэгч нэг үйлчилгээний ажилтантай харилцахдаа ашиг сонирхлын зэрчлээс ангид байх;

3.2. Үйлчилүүлэгчийн хүсэлтийг шийдвэрлэх эсхүл эрх бүхий байгууллагад шилжүүлж, шийдвэрлүүлэх;

3.3. Ил тод, шуурхай, нэг цонхоор хүртээмжтэй үзүүлэх;

3.4. Үйлчилүүлэгчийн хууль ёсны эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалах, нээлттэй, найрсаг байх;

3.5. Төрийн үйлчилгээг үзүүлэх чиг үүргийг гэрээний үндсэн дээр бусад этгээдээр гүйцэтгүүлэх.

Дөрөв. Нэр томьёо

4.1. Нэр томьёо:

4.1.1.“үйлчилгээний ажилтан” гэж төрийн цахим үйлчилгээний “ХУРДАН” цэгт үйлчилүүлэгчдийг утган авч, шаардлагатай зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, үйлчилгээний хүсэлтийг хүлээн авах, бүртгэх эрх үүргийн хүрээнд шийдвэрлэх, холбогдох төрийн байгууллагад шилжүүлэх, үйлчилгээний шийдвэрлэлтийн явцын мэдээллийг үйлчилүүлэгчид өгөх чиг үүрэг бүхий ажилтныг;

4.1.2.“лавлах утасны оператор” гэж Төрийн цахим үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг утсаар хүлээн авч үйлчилүүлэгчийг зөвлөгөө, мэдээллээр ханганд ажиллаж буй ажилтныг;

4.1.3.“үйлчилүүлэгч” гэж төрийн цахим үйлчилгээний “ХУРДАН” цэгээс төрийн үйлчилгээг авахаар үйлчилгээний ажилтанд хүсэлт гаргасан хүн, хуулийн этгээдийг;

4.1.4.“операторын горим” гэж үйлчилүүлэгч “ХУРДАН” цэгээс биечлэн ирж, үйлчилгээний ажилтанд хүсэлт гарган Засгийн газраас тогтоосон үйлчилгээний жагсаалтын дагуу төрийн байгууллагын үйлчилгээг авах хэлбэрийг;

4.1.5.“төрийн үйлчилгээний төв” гэж үйлчилгээг үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх, үйлчилгээний өрөнхий зохион байгуулалтыг хийх, хяналт тавих, чиг үүрэг бүхий байгууламжийг;

4.1.6.“төрийн үйлчилгээний цэг” гэж операторын горимоор төрийн үйлчилгээг үзүүлэхээр тохижуулсан иж бүрэн, тоног төхөөрөмжөөр хангагдсан нэгжийг;

4.1.7.“брэндбүүк” гэж батлагдсан загварын дагуу байгууллагын өнгө төрх, үйл ажиллагааг илэрхийлсэн дахин давтагдашгүй хийцлэлийг;

4.1.8.“тоон гарын үсэг” гэж:

4.1.8.1.тоон гарын үсгийн хувийн түлхүүр /цаашид "хувийн түлхүүр" гэх/ ашиглан мэдээллийг шифрлэж хувиргалтад оруулж үүсгэсэн байх;

4.1.8.2.тоон гарын үсгийн гэрчилгээ эзэмшигч /цаашид "гэрчилгээ эзэмшигч" гэх/-ийг тоон гарын үсгийн нийтийн түлхүүр /цаашид "нийтийн түлхүүр" гэх/ ашиглан таних, шалгах боломжтой байх;

4.1.8.3.мэдээлэлд тоон гарын үсгийг хавсаргасан, эсхүл нэгтгэсний дараа мэдээлэлд өөрчлөлт оруулсан, мэдээллийн бүрэн бутэн эсэхийг мэдэх боломжтой байх;

4.1.9.“тоон гарын үсгийн хувийн түлхүүр” гэж тоон гарын үсгийг үүсгэх, өгөгдлийг тайлах зориулалттай тэмдэгтийн давтагдашгүй дарааллыг;

4.1.10.“тоон гарын үсгийн гэрчилгээ эзэмшигч” гэж энэ журамд заасны дагуу тоон гарын үсэг, цахим тамга хэрэглэх тоон гарын үсгийн хувийн түлхүүр эзэмшигч хүн, хуулийн этгээдийг.

Тав. Норматив эшлэл

5.1.Үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбоотой эшлэл:

5.1.1.MNS 6984:2022 Төрийн үйлчилгээг операторын горимоор үзүүлэхэд тавих өрөнхий шаардлага;

5.1.2.MNS 5027:2001 хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Дэлгэц бүхий тоног төхөөрөмжтэй ажиллах эрүүл ахуй, эргономикийн өрөнхий шаардлага;

5.1.3.MNS 12.1009:1985 оффисын ажлын байрны орчны үзүүлэлт, зам талбай, дулаан, гэрэлтүүлэг, агааржуулалт, чийгшилт, тасалгааны өнгө будаг, ширээ, сандал, техник, хэрэгсэл зэрэг орно.

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ

Хоёр. Үйлчилгээний төрөл, үйлчилгээний тогтолцоо

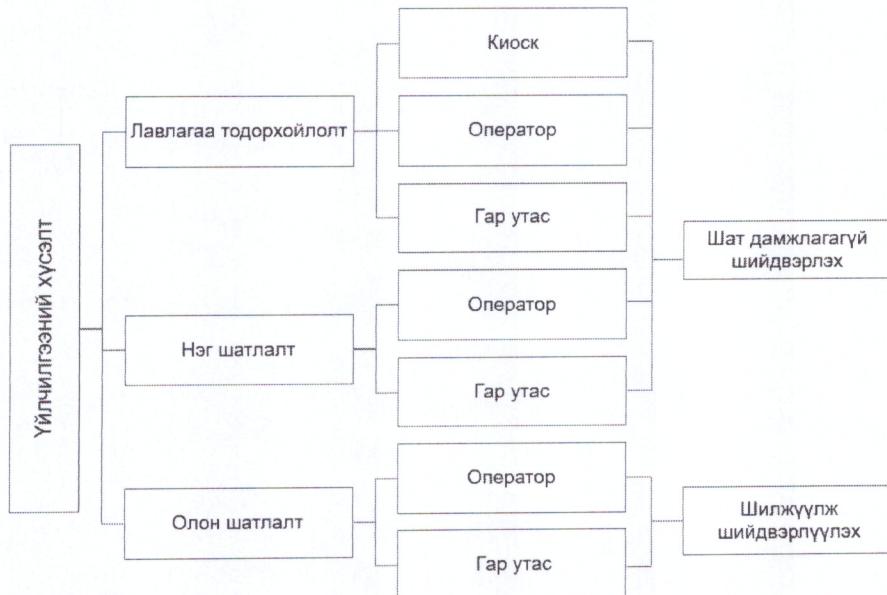
2.1. Үйлчилгээ нь дараах төрөлтэй байна.

2.1.1.“лавлагагаа, тодорхойлолт”;

2.1.2.“нэг шатлалт үйлчилгээ” гэж үйлчилгээний хүсэлтийг хандсан цэгээс нэмэлт шат, дамжлагагүй шийдвэрлэн хариу өгөх боломжтой үйлчилгээг;

2.1.3.“хоёр шатлалт үйлчилгээ” гэж нийтийн мэдээллийн системээр дамжуулан үйлчилгээний хүсэлтийг хүлээн авах эрх бүхий байгууллагад шилжүүлж, шийдвэрлүүлэх үйлчилгээг;

2.2. “ХУРДАН” цэгээр үзүүлэх үйлчилгээний зураглал:



ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ

Гурав. Үйлчилгээний ажилтны ажлын байранд тавигдах шаардлага

3.1. Үйлчлүүлэгчид төрийн цахим үйлчилгээг хүргэх үйл ажиллагаанд дараах шаардлагыг мөрдөж ажиллана.

- 3.1.1.үйлчилгээний ажилтны биеэ авч явах соёл;
- 3.1.2.үйлчлүүлэгчтэй нүүр тулж харилцах;
- 3.1.3.үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцах;
- 3.1.4.үйлчлүүлэгчтэй бичгээр харилцах;
- 3.1.5.үйлчлүүлэгчийн гомдол барагдуулах, түүнийг халамжлах;
- 3.1.6.үйлчилгээний ажилтны ажлын байранд тавигдах стандартыг дагаж мөрдөх;
- 3.1.7.хяналтын хуудасны дагуу гарсан зөвлөмжийг биелүүлэх.

3.2.Үйлчилгээний ажилтны биеэ авч явах соёл:

3.2.1.батлагдсан брэндбүүкийн дагуу хийгдсэн үйлчилгээний ажилтны хувцсыг цэвэр нямбай, бүрэн бүтэн өмсөнө;

3.2.2.эмэгтэй үйлчилгээний ажилтны юбка, өмд хар, хөх өнгөтэй байх;

3.2.3.ажилтан энгийн эд хэрэглэл зүүх бөгөөд хэт чамин, үйлчлүүлэгчийн анхаарлыг татахуйц бөгж, ээмэг, бугуйвч, цаг, хүзүүний зүүлтийг ил гарган зүүхгүй байх;

3.2.4.элдэв хээ угалз зураггүй, хэт өргөн бус, жижиг арал бүхий хар өнгийн бүс зүүх;

3.2.5.үйлчилгээний ажилтны овог нэр, албан тушаал бүхий энгэрийн тэмдгийг эрэгтэй ажилтан зүүн дээд энгэрт, эмэгтэй ажилтан баруун дээд энгэртээ голлуулж зүүнэ. Энгэрийн тэмдгээс өөр нэмэлт тэмдэг, зүүлт зүүхгүй.

3.2.6.ажил хэрэгч, битүү, хар өнгийн, өнгөлөг гутал, ботинк, туфль өмсөнө.

3.2.7.эмэгтэй ажилтан өвлийн улиралд хар өнгийн, зуны улиралд хар болон биеийн өнгөтэй трико өмсөх бөгөөд энгийн, хээ чимэглэлгүй байна. Эрэгтэй ажилтан гутлын өнгөтэй ижил хар өнгийн оймс өмсөх ба уртын хэмжээ тохирсон байна.

3.2.8.нүдний шил нь бууралтгүй байх бөгөөд хэт тод бус, нүдний өнгөтэй ижил, эсвэл өнгөгүй линзийг хэрэглэнэ.

3.2.9.үйлчилгээний эрэгтэй, эмэгтэй ажилтны үсний өнгө хар, хар хүрэн, бор хүрэн, бор, бор шаргал өнгөтэй цэвэр өнгөлөг байх ба улаан, шар, ногоон, цэнхэр, саарал гэх мэт тод өнгөөр будах, хэт сэгсийлгэж, буржийлгах, гоёлын засалт хийхгүй

3.2.10.үсний засалтыг цэвэр үзэмжтэй байлгах зорилгоор лак, гель, хөөс зэргийг тохируулан хэрэглэх, эмэгтэй ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхэд саад болохгүйгээр үсээ шуух, унжуулж боох, хавчаараар хавчих, даруулга зүүх, богино тайралт зэрэг засалт хийж болох ба үс нь нүд халхлахгүй, боолт өнгөлөг цэвэрхэн байна.

3.2.11.үсийг задгай тавих тохиолдолд үсний урт мөрнөөс хэтрэхгүй, үсэнд тогтоогч хавчаар зүүсэн бол үсний өнгө дагуу, хэт чамин болон хэт олон бус, урт нь 5 см-ээс ихгүй хэмжээтэй байна. Эрэгтэй ажилтан үсээ хэт өндөр босгох, онцгой содон, этгээд засалт хийхгүй ба сахал, хууз тавихгүй, хамрын үс ил гаргахгүй, засалт хийгдсэн байна.

3.2.12.эмэгтэй ажилтан өөрт тохирсон гоо энгэсэг хэрэглэх, зохимжтойгоор будсан байх бөгөөд нүүрний будалтыг сэргээж царайг өнгөлөг, сэргэлэн цовоо дүр төрхийг бүрдүүлэхуйц суурь будалт хийгдсэн байна.

3.2.13.нүүрний будалтыг хэт тод бус өөрт тохируулан будсан байна.

3.2.14.хэт хурц бус үнэртэнг тохируулан хэрэглэнэ.

3.2.15.үйлчилгээний ажилтан гарын арьс арчилгаатай, өнгөлөг, цэвэрхэн, хумс засалт хийгдсэн байна.

3.2.16.гарыг үйлчилгээ эхлэхээс өмнө тогтмол угаасан байна.

3.2.17.хумсыг цэвэрхэн засаж, өнгөгүй буюу бүдэг өнгийн лакаар будсан, хумсны урт хурууны өндөгнөөс 3 мм-с илүүгүй урттай байна. Хумсыг гоёлын засалтаар засах, хэт тод өнгөөр будах зэргийг зөвшөөрөхгүй ба хиймэл хумс хэрэглэсэн тохиолдолд хэт урт бус, үл мэдэгдэм, анхаарал татахуйц бус байна.

3.2.18.үг яриа, үйл хөдлөл бүрдээ “Үйлчлүүлэгч бүр бидний хувьд эрхэм. Танд туслахад бэлэн байна” гэдгийг үнэн сэтгэлээсээ байнга илэрхийлж, найрсаг байдлаар харилцана.

3.2.19.үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа байнга инээмсэглэл тодруулах бөгөөд үйлчлүүлэгч дөхөн ирэхэд нүдний харцаар холбоо тогтоон утгаж авна.

3.2.20.сэтгэл санааны тайван бус байдлыг нүүрэн дээр ил гаргах, нүдээ хэт том болгож сэтгэлийн хөдлөлөөр харилцах, хэт удаан ширтэхгүй.

3.2.21.үйлчлүүлэгчтэй харьцах үед нүдний харцыг хоёр нүдний гол хэсэгт болон духны голыг чиглүүлэн харна. Нүдээ үйлчлүүлэгчийн цээжний хэсэг рүү болон дээш, доош гүйлгэн харахгүй.

3.2.22.үйлчилгээний ажилтан үйлчлүүлэгчийн нүүр өөд эгц харж, цэх сууж үйлчилнэ.

3.2.23.босоо үйлчилгээ үзүүлж байгаа нөхцөлд нуруу тэгш биеэ хөнгөн авч явах ба үйлчлүүлэгчтэй зогсоо байдлаас харьцаад хоорондын зайд 1м-ээс ихгүй байна.

3.2.24.суугаа байдлаар үйлчилгээ үзүүлж байгаа нөхцөлд үйлчилгээний ажилтан сандал дээр нуруу цэх хөлөө ачилгүй сууна.

3.2.25.зогсож болон сууж байх үедээ биеэ зүй зохистой авч явна. Ширээ, тавцан налах, элгээ эвхэх, нуруугаа үүрэх, шанаагаа тулах зэргийг хориглоно.

3.2.26.үйлчилгээний ажилтан алхаа гишгээ жигд, нуруу цэх байна. Нааш цааш явахдаа том том алхан дуу чимээ гаргах, гүйх зэргийг хориглоно.

3.2.27.үйлчлүүлэгчийг чиглүүлэхдээ гарын алгаа дэлгэн, ялимгүй дээш өргөн чиглүүлнэ. Толгой, эрүү болон хурууны үзүүрээр үйлчлүүлэгчийг чиглүүлэх хөдөлгөөн хийхгүй.

3.2.28.босож явах шаардлага гарвал үйлчлүүлэгчид заавал тайлбар хэлж, үйлчлүүлэгчээс хэт түрүүлж алхахгүй чиглүүлж явна.

3.3. Үйлчлүүлэгчтэй нүүр тулж харилцах:

3.3.1.үйлчилгээний ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй шууд харилцах харилцаа бөгөөд үйлчлүүлэгчийг нүдний харцаар инээмсэглэн утана. Тухайн өдрийн сэтгэл санааны таагүй байдлыг нүүрний хувирлаар илэрхийлэхгүй байх;

3.3.2.үйлчилгээний ажилтан нь үйлчлүүлэгчийг 2-3 алхам зайд ойртож ирэхэд үргэлж түрүүлж мэндчилнэ.

3.3.3. сайн байна уу, өглөө, өдөр, оройн мэнд, та ямар үйлчилгээ авах вэ? гэх мэт мэндчилгээнээс сонгон өөртөө итгэлтэй, чанга тод, эелдэг найрсаг байдлаар үйлчлүүлэгчийн нүдний хооронд, духны гол хэсэг рүү харж инээмсэглэн хэлнэ.

3.3.4. биеийн хэлэмжээр угтаж мэндчилэх буюу нүдний харц тогтоон мэндчилгээ хэлэх үедээ бага зэрэг толгой бөхийн хүндэтгэл үзүүлж байгаагаа илэрхийлнэ.

3.3.5. боломжтой үед суудлаасаа босож хүндэтгэл үзүүлэн бөхийх, толгой дохих хөдөлгөөн илэрхийлж болно.

3.3.6. үйлчилгээний ажилтны ажлын байранд шаардлагын дагуу үйлчилгээг өндөр түвшинд бүрэн төгс үзүүлж дараах 5 алхмыг баримтлан ажиллана.

3.3.6.1. “сонсох” үйлчлүүлэгчид юу хэрэгтэйг асуух, асуудлыг тодруулах, тодорхойлох, уян хатан байх, үйлчлүүлэгчийг тайвшируулах;

3.3.6.2. “оилгох” зэрэг байх, үйлчлүүлэгчийн байр сууринаас хандах, сэтгэлээсээ хандах, хүндлэх, гомдлыг нь ойлгож хуваалцах;

3.3.6.3. “мэдрэх” үйлчлүүлэгчид туслахын тулд илүү үйлдэл хийх, холбогдох ажилтнаас асуух, асуудлыг шийдэх гэж байгаагаа тухай бүрд нь үйлчлүүлэгч тайлбарлах, хэдий хэр хугацаа хэрэгтэйг тоймлож хэлэх;

3.3.6.4. “хэрэгжүүлэх” үйлчлүүлэгчид туслахын тулд илүү үйлдэл хийх, холбогдох ажилтнаас асуух, асуудлыг яаж шийдэх гэж байгаагаа тухай бүрд нь тайлбарлах, хэдий хэр хугацаа хэрэгтэй зэргийг хэлэх;

3.3.6.5. “талаархах” дахин уулзахыг ерөөх, училалт гүйх, дараа улам сайн үйлчлэх болно гэдгээ илэрхийлэх;

3.3.7. үйлчилгээний ажилтан харилцааны ур чадвар, төрийн цахим үйлчилгээний нэр төрөл, үнэ тариф, онцлог, тухайн хугацаанд зарлагдсан бусад мэдээллийг бүрэн эзэмшсэн байх;

3.3.8. үйлчлүүлэгчээс ямар үйлчилгээ авахыг лавлаж, хурдан шуурхай, найрсгаар үйлчилгээг үзүүлнэ.

3.3.9. үйлчлүүлэгчээс бүрэн гүйцэд мэдээлэл авсан эсэхийг тодруулж, ойлгомжтой энгийн үгээр мэргэжлийн болон гадаад үг хэллэг аль болох хэрэглэхгүйгээр тайлбарыг хийнэ.

3.3.10. үйлчилгээний ажилтан бичиг баримт, төлбөрийн баримт зэргийг үйлчлүүлэгчид өгч байгаа бүх зүйлсийг гарын алгаа дээш харуулан өгнө.

3.3.11. дарааллын урдуур үйлчилгээ хүссэн үйлчлүүлэгчид “Та түр хүлээнэ үү, одоохон танд үйлчилье” гэх зэргээр эелдэгээр ойлгуулна.

3.3.12. өөр хэсэг дээр очиж үйлчлүүлэх шаардлагатай тохиолдолд гараар чиглүүлж байршилыг болон үйлчилгээний ажилтны нэр, албан тушаалыг тодорхой зааж өгнө.

3.3.13. үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэж, чирэгдэл учруулахгүй, хурдан шуурхай үйлчлэх чадварыг бүрэн эзэмшсэн байна.

3.3.14.өөрийн санаа бодлыг тэргүүнд тавих, цэц булаалдах, үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлох, төвөгшөөх, хэт өндөр дуугаар ярих сэтгэл хөдлөлдөө автагдах зэрэг ёс зүйн зөрчил, доголдол гаргахгүй ажиллана.

3.3.15.төрийн цахим үйлчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдээс санал хүсэлтийг тухай бүр авч холбогдох нэгжийн удирдлагад хүргүүлэх ажлыг тогтмол гүйцэтгэнэ.

3.4. Үйлчлүүлэгчийг сонсох, асуулт асуух, асуултаар удирдах:

3.4.1.үйлчлүүлэгчтэй харилцах явцдаа өөр зүйл хийхгүй, нүдээр харилцаа тогтоон, асуултаар удирдаж, үйлчлүүлэгчийг зөв чиглүүлнэ.

3.4.2.үйлчлүүлэгчийн үгийг анхааралтай сонсож, анхаарлаа бүрэн хандуулах бөгөөд ярилцаж байхдаа уцаарласан, үл ойшоосон, төвөгшөөсөн байдал гаргах, өөр тийш харах, утсаар ярих, өөр зүйл хийх, үл тоомсорлох байдал гаргахгүй.

3.4.3.үйлчлүүлэгч яриагаа дуусгаагүй байхад яаран дүгнэлт хийлгүй таслахгүй сонсоод ярьж дууссаны дараа нь үйлчилгээний ажилтан яриагаа эхлэх зарчмаар харилцана.

3.4.4.ярьж дууссаны дараа ойлголтоо баталгаажуулан оновчтой асуулт асууж үнэн зөв мэдээллийг өгнө.

3.4.5.үйлчлүүлэгчийг сонсож байхдаа өөр зүйлд зэрэг анхаарал хандуулахгүй.

3.4.6.санал, хүсэлт, гомдлыг бүрэн илэрхийлэх боломж олгох үүднээс асуултаар удирдан зөв чиглүүлэн сонсоно.

3.4.7.шаардлагатай тохиолдолд үйлчлүүлэгчээс учлал хүсэн яриаг зогсоож, хэрэгцээг нь тодруулж асуун бататгана.

3.4.8.үйлчлүүлэгч нэг дор хэд хэдэн асуулт тавьсан тохиолдолд асуулт бүрд нэг бүрчлэн хариулна.

3.4.9.нарийвчлан тавьж буй асуултуудад төвөгшөөлгүй, энгийн үгээр ойлгомжтой, бүрэн гүйцэд хариулна.

3.4.10.нэг ерөнхий асуулт тавьсан тохиолдолд хариултаас урган гарч ирэх асуултууд байгаа эсэхэд анхаарч хариулт тайлбар, мэдээлэл өгөхдөө бүрэн хариулт авсан эсэхийг тодруулна.

3.4.11.үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр сэтгэл ханамжийн үнэлгээг авч болно.

3.5. Үйлчлүүлэгчийг үдэх, талархах:

3.5.1.үйлчлүүлсэн танд баярлалаа, та дахин үйлчлүүлээрэй, баярлалаа, та өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй, танд амжилт хүсье гэх мэт үгнээс сонгон өөртөө итгэлтэй, тод, найрсаг байдлаар үйлчлүүлэгчид хандаж, инээмсэглэн хэлнэ.

3.5.2.тэмдэглэлт ой, баяр ёслолын үед тохирсон үг хэллэг, үдэлт талархлын үгийг сонгож хэлнэ.

3.5.3. биеийн хэлэмжээр талархан үдэх буюу нүдний харц тогтоон үдэлтийн үг хэлэх үедээ бага зэрэг толгой бөхийн хүндэтгэл үзүүлж байгаагаа илэрхийлнэ.

3.6. Үйлчилгээний оператор утсаар харилцах:

3.6.1. үйлчилгээний ажилтан суурин утсаар үйлчлэгчтэй харилцахдаа найрсаг, ойлгомжтой товч, тодорхой ярих, үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсоно.

3.6.2. үйлчилгээний ажилтан суурин утасны хонх дуугарахад 10 секундийн дотор харилцуураа авна.

3.6.3. үйлчлүүлэгчтэй холбогдсон болон таны яриаг сонсож байгаа эсэхийг шалгана.

3.6.4. сайн байна уу? Танд юугаар туслах вэ? гэж тод, найрсаг байдлаар хэлнэ.

3.6.5. үйлчлүүлэгчийн яриаг анхааралтай сонсож, хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлно.

3.6.6. хэрэв үйлчлүүлэгч ямар нэгэн мэдээлэл тодруулж өгөхөд хугацаа шаардлагатай, шууд хариулах боломжгүй тохиолдолд асуудлыг тодруулсны дараа эргэн хэдийд утасдаж болохыг асууж утасны дугаарыг тэмдэглэн авна.

3.6.7. “үйлчилгээний оператор” төрийн цахим үйлчилгээний талаар бүрэн мэдлэгтэй байж, үйлчлүүлэгчид мэдээлэл өгөх, тайлбарлан таниулах ур чадварыг бүрэн эзэмшсэн байх ба дараах 5 алхамыг баримтална:

3.6.7.1. “сонсох” юу хэрэгтэйг нь асуух, асуудлыг тодруулах, тодорхойлох, уян хатан байх, үйлчлүүлэгчийг тайвшруулах;

3.6.7.2. “оилгох” үйлчлүүлэгчийн байр сууринаас хандах, сэтгэлээ гаргаж хандах, хүндлэх, гомдлыг нь оилгож хуваалцах;

3.6.7.3. “мэдрэх” үйлчлүүлэгчид туслахын тулд илүү үйлдэл хийх, холбогдох ажилтнаас асуух, асуудлыг яаж шийдэх гэж байгаагаа тухай бүрд нь үйлчлүүлэгч тайлбарлах, хэдий хэр хугацаа хэрэгтэйг хэлэх;

3.6.7.4. “хэрэгжүүлэх” үйлчлүүлэгчид туслахын тулд илүү үйлдэл хийх, холбогдох ажилтнаас асуух, асуудлыг яаж шийдэх гэж байгаагаа тухай бүрд нь тайлбарлах, хэдий хэр хугацаа хэрэгтэй зэргийг хэлэх;

3.6.7.5. “талархах” дахин уулзахыг ерөөх, училал гүйх, дараа улам сайн үйлчлэх гэдгээ илэрхийлэх;

3.6.8. үйлчилгээтэй холбоотой санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, мэдээлэл зөвлөгөөг ойлгомжтой, тод энгийн үг хэллэгээр тайлбарлах;

3.6.9. үйлчилгээний нэр төрлөөс хамааран үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэх тохиолдолд “учклаарай, та түр хүлээнэ үү” хэмээн хэлнэ. Хүлээлгийн хугацаа нь 1 минутаас илүүгүй байх бөгөөд боломжтой нөхцөлд хөгжмийн аяз сонсгох;

3.6.10. үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэх хугацаа 1 минутаас дээш тохиолдолд “учклаарай, та түр хүлээнэ үү, бид шалгаад эргэн хариу өгье” гээд үйлчлүүлэгчийн нэр, холбоо барих утасны дугаарыг нь тэмдэглэн авч, буцааж хариуг боломжит богино хугацаанд өгөх;

3.6.11. лавлах утасны оператор зохион байгуулалт, ур чадвараас шалтгаалан удирдах ажилтанд дуудлагыг шилжүүлэх тохиолдолд үйлчлүүлэгч асуудлаа дараагийн

ажилтанд дахин эхнээс нь ярихгүй байх нөхцөлийг бүрдүүлэн заавал урьдчилан тайлбарлах;

3.6.13.лавлах утасны оператор нь зөвлөгөө мэдээлэл өгсний дараа мэдээллээ бүрэн авсан эсэхийг үйлчлүүлэгчээс заавал тодруулах.

3.7. Үйлчлүүлэгчийг халамжлах:

3.7.1.үйлчилгээний ажилтан үйлчлүүлэгч санал, хүсэлт, гомдол гаргах тохиолдолд анхаарал халамж тавьж, холбогдох арга хэмжээг яаралтай авч, үйлчлүүлэгчид хариу мэдэгдэн сэтгэл ханамжтай байгаа эсэхийг тодруулан аль болох таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийн төлөө ажиллах.

3.8. Үйлчлүүлэгчийн гомдол барагдуулах:

3.8.1.үйлчилгээний талаар сэтгэл ханамжгүй байх, үйлчилгээний төрөл, үнэ тарифын хангалтгүй мэдээлэл авсан тохиолдолд үйлчилгээний ажилтныг төлөөлөн удирдах албан тушаалтан нь үйлчлүүлэгчээс учлалт хүсэж, зөв тайлбар мэдээллийг өгч, гомдлыг барагдуулах;

3.8.2.үйлчилгээний ажилтны зан харьцаа, мэргэшлийн ур чадвараас үүдэлтэй үйлчлүүлэгчид учирсан чирэгдэл, гаргасан гомдлыг барагдуулахдаа тухайн үйлчилгээний ажилтныг хариуцаж буй удирдах албан тушаалтан нь үйлчлүүлэгчээс учлалт хүснэ, үүний дараа мөн тухайн үйлчилгээний ажилтан дахин учлалт хүсэх;

3.9. Үйлчлүүлэгчээс учлалт хүсэх:

3.9.1.учлаарай, та түр хүлээх боломжтой байна уу?, учлаарай, энэ үйлчлүүлэгчид товч мэдээлэл өгөхийг зөвшөөрнө үү?, учлаарай, систем ачааллаж байна, та түр хүлээнэ үү?, танд чирэгдэл учруулсандаа маш их харамсаж байна. Дахин хүндрэл учруулахгүй үйлчилгээ үзүүлэхийг хичээх болно. Та биднийг училна уу? гэх зэрэг үгийг ашиглах;

3.9.2.урлаж бухимдсан үйлчлүүлэгчийг аль болох тайвшруулах, түүнийг хүлээн авч буйгаа илэрхийлэн гомдолд нь анхаарлаа хандуулах;

3.9.3.техникийн гэмтэл саатал, цахилгааны хязгаарлалт, байгалийн гамшиг зэрэг бусад хүчин зүйлээс үүдэлтэй үйлчилгээний доголдлын үед мөн адил үйлчлүүлэгчээс учлалт хүсэн, авч байгаа арга хэмжээ болон хэвийн болох хугацааны талаар тайлбарлах;

3.9.4.үйлчилгээтэй холбоотой санал, хүсэлт, гомдлыг тухай бүр шуурхай шийдвэрлэх буюу шийдвэрлүүлэхийг зорьж ажиллах;

3.9.5.гомдол гаргасан тохиолдолд тухайн гомдлоо зөв томьёолон илэрхийлэхэд нь туслан гомдол гаргагчийн байр сууринд өөрийгөө тавьж, аль болох хурдан хугацаанд барагдуулахыг эрмэлзэх;

3.9.6.тухайн үйлчилгээний ажилтан шийдвэрлэх боломжгүй байсан ч хаана, хэнд, хандах гэх мэт шийдвэрлүүлэх боломжийн талаар зөвлөгөө мэдээлэл өгөх;

3.9.7.тодорхой хугацаа шаардлагатай асуултад “эргэн холбогдох” нэр болон дугаарын хамт тэмдэглэн авч, эргэж хариу өгөх;

3.10. Үйлчлүүлэгчийг тайвшруулах, бухимдсан үйлчлүүлэгчтэй харилцах:

3.10.1.үйлчилгээ үзүүлэхдээ зан харьцаа, ёс зүй, мэргэжлийн ур чадварын доголдол гаргасан, үйлчилгээний журам мөрдөөгүйгээс үүдэн үйлчлүүлэгчид чирэгдэл учруулсан тохиолдолд тухай бүр уучлалт хүсэж, үйлчлүүлэгчийг тайвшуулах;

3.10.2.үйлчлүүлэгчийн бухимдлыг дэвэргэхгүй байх, тайвшуулах арга хэмжээг даруй авч биээ өмөөрөх, тайлбар тавих байдал үүсгэхийг хориглоно.

3.10.3.гомдлын дагуу удирдах албан хаагч, үйлчлүүлэгчтэй тусгайлан уулзаж уучлал хүсэн, тухайн бухимдлыг үүсгэсэн үйлчилгээний ажилтанда авч буй “арга хэмжээ”-г үйлчлүүлэгчид танилцуулна.

3.11.Дараалалгүй үйлчлүүлэх үйлчлүүлэгчтэй харилцах:

3.11.1.ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй, жирэмсэн, 0-2 насны хүмүүст дараалал харгалзахгүй үйлчилгээ үзүүлж болно.

3.11.2.үйлчилгээний ажилтан ахмад настан болон хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд дэмжих үйлчилгээ үзүүлнэ.

3.12.Үйлчилгээний ажилтны үүрэг:

3.12.1.үйлчилгээний ажилтан төрийг төлөөлж байгаагаа үргэлж ухамсарлан ажлын байранд баримтлах журмыг чанд мөрдөн ажиллана.

3.12.2.ажил эхлэхээс 15 минутын өмнө ирж ажлын болон хувийн бэлтгэлийг бүрэн хангасан байна.

3.12.3.үйлчилгээний заал, танхимиын цэвэрлэгээ үйлчилгээ, мэдээллийн самбар, сурталчилгааны материалын өнгө үзэмж, эмх цэгц, хангалттай байдлыг шалгаж, шаардлагатай арга хэмжээ авч холбогдох удирдах албан тушаалтанда мэдэгдэж байх;

3.12.4.ажлын цаг хөдөлмөрийн тухай хуульд зааснаар, тухайн “ХУРДАН” цэгийн батлагдсан цагийн хуваарийн дагуу ажиллана.

3.12.5.ажлын цагийн туршид найрсаг, инээмсэглэн, үйлчлүүлэгчид туслах эрмэлзэлтэй байж бүтээлч, идэвх санаачилгатай ажиллана.

3.12.6.хийж буй ажилдаа сэтгэл дундуур, залхсан, ядарсан, төвөгшөөсөн, түүртсэн, уцаарласан, хэнэггүй, мэдэн будилсан, хэт удаан хөдлөх зэрэг үйлдэл гаргахыг хориглоно.

3.12.7.ажлын цагаар албан хэрэгцээнд хэрэглэгдэхээс бусад программ хангамж хэрэглэхийг хориглоно.

3.12.8.үйлчлүүлэгчийн хажууд утсаар болон ажилтнууд хоорондоо хувийн яриа өрнүүлэх, шивнэж ярих, инээлдэх, байгууллагын дотоод асуудал, үйлчилгээ үйлчлүүлэгчийн талаар ярих зэрэг сөрөг үйлдэл гаргахгүй;

3.12.9.үйлчилгээ үзүүлсэн бүртгэл мэдээллийг нэгтгэн удирдах ажилтанда тогтмол тайлагнах;

3.12.10.ажлын байранд эмх цэгцтэй байдлыг бүрдүүлж, ширээн дээр ажлын хэрэгцээнээс бусад төрлийн эд хогшил, материал байлгахгүй байх.

3.13. Нийслэл, орон нутаг дахь хэлтсийн удирдах албан тушаалтны үүрэг:

3.13.1. удирдах албан тушаалтан нь үйлчилгээний ажилтны нэгэн адил буюу журмын хэрэгжилтийг бүрэн хангаж, үйлчилгээний ажилтнууддаа үлгэрлэн манлайлж ажиллана.

3.13.2. үйлчилгээний ажилтны гадаад үзэмж, хувцаслалтад анхаарна. Шаардлагатай тохиолдолд үйлчилгээний ажилтныг үйлчилгээнд гаргахгүй, зөрчлийг арилгуулах арга хэмжээ авна.

3.13.3. ажил үүрэг гүйцэтгэхтэй холбоотой сүлжээ, программ хангамж бусад шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хэвийн үйл ажиллагаанд хяналт тавина.

3.13.4. шаардлагатай мэдээ мэдээллийг цаг алдалгүй холбогдох ажилтнуудад хүргэнэ.

3.13.5. ажлын явцад журмын хэрэгжилтэд байнгын хяналт тавьж, заавар зөвлөмжөөр хангана.

3.13.6. үйлчилгээний ажилтны цагийн бүртгэлийг хянаж баталгаажуулан холбогдох нэгжид хүргүүлнэ.

3.13.7. төрийн үйлчилгээний хүсэлтийн бүртгэл хяналтын системээр хүн, хуулийн этгээдэд хүрсэн үйлчилгээний талаарх статистик мэдээллийг тухай бүрд хүргүүлнэ.

Дөрөв. Үйлчилгээний хүсэлт авах, таних, бүртгэх

4.1. "ХУРДАН" цэгт биечлэн ирсэн үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авна.

4.2. Төрийн үйлчилгээний хүсэлтийн бүртгэл хяналтын системд үйлчилгээ үзүүлэхдээ бүртгэлтэй гар утасны дугаарт ирсэн нэг удаагийн баталгаажих код /OTP/, тоон гарын үсэг зэрэг зөвшөөрөгдсөн танилтын арга хэрэгслийн ашиглана.

4.3. Үйлчилгээ үзүүлэх ажилтан нь үйлчилгээг хүлээн авсан тухай бүртгэлийг цахимаар хөтөлнө.

Тав. Үйлчилгээний хүсэлтийг буцаах

5.1. Дараах тохиолдолд үйлчилгээний ажилтан холбогдох зөвлөгөө, мэдээллийг өгч, хүсэлтийг буцаана:

5.1.1. үйлчилгээний баримт бичгийн бүрдлийг хангахгүй;

5.1.2. насанд хүрээгүй иргэн, мөн шүүхийн шийдвэрээр эрхийн бүрэн чадамжгүйд тооцогдсон этгээд эцэг эх, асран хамгаалагчаараа төлөөлүүлээгүй;

5.1.3. энэ журмын 4.2-т зааснаас бусад тохиолдлыг буцаах;

5.1.4. хууль, дүрэм, журамд заасан бусад нөхцөл.

Зургаа. Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газрын эрх, үүрэг

6.1. Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар нь дараах эрхтэй:

6.1.1.үйлчилгээ үзүүлж буй үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагааны хэрэгжилтэд хяналт тавих, холбогдох газарт шаардлага хүргүүлэх;

6.1.2.энэхүү журмын хэрэгжилтэд байнгын хяналт тавьж, зохион байгуулалтын нэгдсэн арга хэмжээг авч ажиллах;

6.1.3.үйлчилгээний ажилтны ажлын гүйцэтгэлийг хэмжигдэхүйц тоон үзүүлэлтээр улирал бүр үнэлэх шалгуур үзүүлэлтийг батлах, урамшуулал олгох, хариуцлага тооцох.

6.2.Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар нь дараах үүрэг хүлээнэ:

6.2.1.төрийн үйлчилгээг нэг цонхоор үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх;

6.2.2.үйлчилгээний ажилтны хөдөлмөрийн бүтээмж, чанарыг дээшлүүлэх зорилгоор ажлын байрны аюулгүй байдлыг хангах, ажиллах нөхцөлийг сайжруулах;

6.2.3.үйлчилгээний ажилтны мэдлэг, мэргэшил, ур чадварыг дээшлүүлэх, давтан сургах ажилд дэмжлэг, туслалцаа үзүүлэх;

6.2.4.хөдөлмөрийн сахилга, дэг журмыг бэхжүүлэх ажлыг зохион байгуулж, албан хэргийн эмх цэгц, ажлын цаг ашиглалтын байдалд хяналт тавих;

6.2.5.эд хөрөнгийн хадгалалт, хамгаалалтыг сайжруулах, галын аюулаас урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авч ажиллах.

Долоо.Үйлчилгээний ажилтны эрх, үүрэг

7.1. Үйлчилгээний ажилтан дараах эрхтэй:

7.1.1.эрүүл, аюулгүй, стандартын дагуу тохижуулсан ажлын байр, тоног төхөөрөмж, ажлын багаж хэрэгслээр хангуулах;

7.1.2.өөрийгөө бүрэн илэрхийлэх чадамжгүй, насанд хүрээгүй, архи, мансууруулах эм, сэтгэцэд нөлөөлөх бодис хэрэглэсэн үйлчилгээ үзүүлэхгүй байх.

7.2.Үйлчилгээний ажилтан дараах үүрэг хүлээнэ:

7.2.1.хууль холбогдох дүрэм, журмыг мөрдөж ажиллах;

7.2.2.үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлэх шатлалын дагуу үнэн зөв мэдээлэл өгөх, санал хүсэлтийг хүлээн авах, холбогдох байгууллагад шилжүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд хэвлэмэл байдлаар гаргаж өгөх;

7.2.3.үйлчлүүлэгч болон байгууллагын дотоод үйл ажиллагаатай холбоотой аливаа мэдээллийг чандлан хадгалах;

7.2.4.үйлчилгээний догондол, техникийн гэмтэл saatlyн үед өгсөн чиглэлийн дагуу ажиллах, гарсан алдаа, догондыг шалгах, шаардлагатай тохиолдолд залруулах арга хэмжээ авах;

7.2.5.гарсан алдаа, догондын талаар шууд удирдлага болон холбогдох албан хаагчдад хугацаа алдалгүй мэдээлэх, арга хэмжээ авах;

7.2.6.зохион байгуулж байгаа сургалтад бүрэн хамрагдаж, ур чадвараа сайжруулах;

7.2.7.ажлын байрны бүрэн бүтэн байдлыг ханган, эвдрэл гэмтэл илрүүлсэн бол үйлчилгээний холбогдох албан тушаалтанд мэдэгдэн, засуулах арга хэмжээг авах;

7.2.8.тоног төхөөрөмж, техник хэрэгслийг зориулалтаар нь ашиглах;

7.2.9.ажлын цагийн хуваарийг чанд мөрдөх;

7.2.10.цэгийн тохижилтод тавигдах шаардлагыг баримтлах;

7.2.11.Цахим гарын үсгийн тухай хуулийн 14 дүгээр зүйлийн 14.3, 14.4 дэх хэсэгт заасан үүрэг хүлээх;

7.2.12.Үйлчилгээний ажилтан өөрийн буруутай үйлдлээс болж тоон гарын үсгийг хаясан, гээсэн, үрэгдүүлсэн тохиолдолд ажилтан төлбөрийг бүрэн барагдуулна.

Найм. Хүлээх хариуцлага

8.1.Энэхүү журмаар хүлээсэн үүргээ биелүүлээгүй албан хаагчид холбогдох хууль, дүрэм журмын дагуу хариуцлага хүлээнэ.

Ес. Бусад

9.1.Журамтай танилцах боломжоор үйлчилгээний ажилтнуудыг бүрэн хангана.

9.2.Энэхүү журам нь батлагдсан өдрөөс эхлэн хүчин төгөлдөр мөрдөгдөнө.

9.3.Журмаар нарийвчлан зохицуулагдаагүй бусад харилцааг холбогдох хууль, дүрэм журмын дагуу зохицуулна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын
газрын даргын 20¹³ оны 07 дүгээр сарын 07-ний өдрийн
A/28 дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралт

**“ХУРДАН” ЦЭГИЙН АЖЛЫН БАЙРАНД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА,
ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУУДАС**

Шалгасан:

Цэгийн хаяг, байршил:

Хяналт, шалгалт хийсэн огноо:

№	Шаардлага	Хэмжээс, үзүүлэлт	Шаардлага хангасан эсэх
НЭГ. Тохижилт			
1.	үйлчилгээний ажилтны ширээ	140x60 см	
2.	үйлчилгээний ажилтны сандал	нэг хүний түшлэгтэй	
3.	үйлчилгээний сандал	нэг хүний	
4.	хүлээлгийн сандал	3–5 хүний	
5.	хуванцар болон шилэн хаалт	120x60x80 см	
6.	улаан өнгийн хязгаарлалтын наадаг зурвас	100 см	
7.	ширээний жижиг толь	15x23 см	
8.	ширээний түг	10x20 см	
9.	үйлчилгээний танилцуулга	20ш	
10.	ширээний нэрийн хуванцар тавиур	20x9 см	
11.	танилцуулгын самбар	180x80 см, 160x60 см	
ХОЁР. Тоног төхөөрөмж			
12.	зөөврийн компьютер	Intel Core i5 Processor, 8GB Memory, 256GB SSD /түүнээс дээш/	
13.	компьютерын дэлгэц	17 Inch Computer Monitor, FHD 1080P Desktop Display, HDMI VGA Ports LED Monitor for PC /оператор/	
14.		17 Inch Computer Monitor, FHD 1080P Desktop Display, HDMI VGA Ports LED Monitor for PC /үйлчилгээний/	
15.	суурин компьютер	CPU: i5 RAM: 8GB, HARD: 256GB SSD, Processor speed: 2.3 GHz /түүнээс дээш/	
16.	компьютерын гар	утастай, утасгүй	
17.	хулгана	утастай, утасгүй	
18.	хэвлэгч төхөөрөмж	3 үйлдэлт хэвлэгч	

19.	тоон гарын үсэг	тоон гарын үсгийн гэрчилгээ олгох, үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч хуулийн этгээдээс авсан байх	
20.	хурууны хээ уншигч	digital persona U4500 болон бусад	
21.	дуу, дурсний IP камер	хэвтээ тэнхлэгт 360° босоо тэнхлэгт 180°	
22.	дэлгэцийн суурь	17-31 инч	
23.	сүлжээ салаалагч төхөөрөмж	4 порт	
24.	төлбөр тооцооны төхөөрөмжк /пин пад/	V820 болон бусад	
25.	HDMI холбогч	40 см	
26.	VGA холбогч	100 см	
27.	сүлжээний толгой	RJ45	
28.	иргэний үнэмлэх уншигч	Gemalto GemPC USB-SL	
29.	сүлжээний утас	STP CAT6 кабель /100-500 см/	

ГУРАВ. Нэмэлт хэрэгсэл

30.	салаалагч залгуур	6-аас дээш оролттой 500 см	
31.	хэвлэгч төхөөрөмжийн хор	сонголтоор	
32.	үдээсний машин	24x6 мм	
33.	цаасны цавуу	35 гр	
34.	бичгийн цаас	A4 хэмжээтэй	
35.	бичиг хэргийн үдээстэй хавтас	A4 хэмжээтэй	
36.	ширээний туг	100x200 см	
37.	ширээний тугны төмөр суурь	сунадаг	
38.	үзгэн бал	хар өнгийн	
39.	ширээний алчуур	илгэн	
40.	төмөр хогийн сав	23x26 см	
41.	тооны машин	19x13 см	
42.	дараалалгүй үйлчлүүлэх үйлчлүүлэгчдийн тэмдэглэгээ	8x12 см	
43.	гаднах хаягжилт	45x45 см, 50x50 см	
44.	санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах утасны дугаар байршуулах	A5 хэмжээтэй	
45.	цагийн хуваарь харагдахуйц газар байршуулсан байх	A4 хэмжээтэй	
46.	дотор хаягжилт	батлагдсан брэндбүүкийн дагуу	

ДӨРӨВ. Үйлчилгээний ажилтны хувцасны стандарт

47.	ажлын үнэмлэхийн зүүлт	5.5x8.6 см	
48.	ажлын байрны хувцас	батлагдсан брэндбүүкийн дагуу	
49.	энгэрийн тэмдэг /байгууллагын таних тэмдэг/	1.4x8 см	

Нийт

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газрын
даргын 20²⁸ оны 01 дүгээр сарын 07-ны өдрийн
A/28 дугаар тушаалын гуравдугаар хавсралт

**ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ХАРИЛЦАА, ХАНДЛАГА, ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ
УР ЧАДВАР, ХАРАГДАХ БАЙДАЛ, ЭМХ ЦЭГЦИЙГ ХЭМЖИХ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХУУДАС**

Огноо	Үйлчилгээний ажилтны нэр: /20 ... оны ...-сар ..өдөр минут/			Авах оноо	Үнэлгээ	Тайлбар
ҮЗҮҮЛЭЛТ	ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА			100 оноо		
ХАРИЛЦАХ УР ЧАДВАР				30 оноо		
1.	Үйлчлүүлэгчийг угтан мэндчилэх чадвар	Үйлчлүүлэгч ажилтны өмнө ирэхэд үйлчлүүлэгчийн нүдруу эгцэлж хараад МЭНДЭЛЖ утгана. Дараах мэндчилгээний хэлбэрүүдээс заавал хэлж утгах; -Сайн байна уу? Танд юугаар туслах уу? -Өглөө, Өдөр, Оройн мэн! гэж инээмсэглэн утгах;		15 оноо		
2.	Үйлчлүүлэгчийг сонсох чадвар	Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсох; -Үйлчлүүлэгч юу хүсэж байгаагаа бүрэн хэлж дууссаны дараа үйлчилгээг үзүүлэх; -Үйлчлүүлэгчээс нэмэлт асуулт асуух эсвэл лавлаж тодруулахад тухай бүр хариулах;		10 оноо		
3.	Үйлчлүүлэгчийг таатай байдлаар үдэх чадвар	Үйлчилгээ үзүүлж дуусаад бичиг баримтыг үйлчлүүлэгчид хүндэтгэлтэйгээр өгч байгаа эсэх; Дараах үдэлтийн үргүүдээс заавал хэлж үдэх; -Баярлалаа. Та дахин ирж үйлчлүүлээрэй. -Баярлалаа. Өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй. -Баярлалаа. Танд амжилт хүсье.		5 оноо		
ХАНДЛАГА				35 оноо		
4.	Эелдэг байдал	-Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа анхаарлаа бүрэн хандуулж байгаа эсэх;		10 оноо		

5.	Хурдан шуурхай үйлчлэх чадвар	-Үйлчлүүлэгчид хүлээгдэл, чирэгдэл үүсгэлгүйгээр хурдан шуурхай үйлчлэх; -Үйлчлүүлэгчийн эрэлт хэрэгцээг таньж мэддэг, мэдэрдэг байх; -Утсаар ярих, үйлчлүүлэгчийг орхин явах, хүлээлгэх, мөн гэмтэл саатал гарах, боломжгүй үйлчилгээ хүссэн тохиолдолд ажилтан үйлчлүүлэгчээс заавал учлалт хүсэж тайлбар хэлж ойлгуулах;	15 оноо		
6.	Туслах эрмэлзлэл, асуудал шийдвэрлэх чадвар	-Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд тулгуурлан зөв үйлчилгээг олоход нь туслах, санал болгох эрмэлзлэлтэй байх; -Үйлчлүүлэгчийн асуусан үйлчилгээний талаар танилцуулга дээр тайлбарлах явцад гарын алга дээш харуулан тайлбарлах; -Үйлчлүүлэгчийн асуудлыг анхан шатанд эхний хандалтаар өөрийн эрх мэдлийн хэмжээнд шийдвэрлэдэг байх;	10 оноо		
ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ ҮР ЧАДВАР			20 оноо		
7.	Үйлчилгээний талаарх мэдлэг, ойлголт өгөх үр чадвар	-Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг зөв мэдрэн үйлчилгээний талаар оновчтой зөв тайлбарлаж чаддаг байх;	10 оноо		
8.		-Үйлчлүүлэгчийн эрэлт хэрэгцээг мэдрэн тухайн үйлчилгээг богино хугацаанд үзүүлэх;	10 оноо		
ХАРАГДАХ БАЙДАЛ, ЭМХ ЦЭГЦ			15 оноо		
9.	Гадаад үзэмж	-Нүүрний будалтыг хэт тод бус өөрт тохируулан будсан байх; -Үсний засалтыг цэвэр үзэмжтэй байлгах зорилгоор лак, гель, хөөс зэргийг тохируулан хэрэглэх, эмэгтэй ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхэд саад болохгүйгээр үсээ шуух, унжуулж боох, хавчаараар хавчих, даруулга зүүх, богино тайралт зэрэг засалт хийж болох ба үс нь нүд халхлахгүй, боолт өнгөлөг цэвэрхэн байх; -Үйлчилгээний эрэгтэй, эмэгтэй ажилтны үсний өнгө хар, хар хүрэн, бор хүрэн, бор, бор шаргал өнгөтэй цэвэр өнгөлөг байх ба улаан, шар, ногоон, цэнхэр, саарал гэх мэт тод өнгөөр будах, хэт сэгсийлгэж, буржийлгах, гоёлын засалт хийхгүй байх; -Хумсыг цэвэрхэн засаж, өнгөгүй буюу бүдэг өнгийн лакаар будах, хэт урт ургуулахгүй байх; -Хумсыг гоёлын засалтаар засах, хэт тод өнгөөр будах зэргийг зөвшөөрөхгүй ба хиймэл хумс хэрэглэсэн тохиолдолд хэт урт бус, үл мэдэгдэм, анхаарал татахуйц бус байх;	5 оноо		

10.	Биеэ авч явах ур чадвар	-Суугаа байдлаар үйлчилгээ үзүүлж байгаа нөхцөлд үйлчилгээний ажилтан сандал дээр нуруу цэх хөлөө ачилгүй суух; -Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа байнга инээмсэглэл тодруулах бөгөөд үйлчлүүлэгч дөхөн ирэхэд нүдний харцаар холбоо тогтоон утгаж авах;	5 оноо		
11.	Дүрэмт түүний байдал	хувцас цэвэр	-Батлагдсан брендбүүкийн дагуу ажлын хувцас өмсөж, энгэрийн тэмдэг зүүсэн байх; -Ажил хэрэгч, битүү, хар өнгийн, өнгөлөг гутал, ботинк, туфль өмсөх; -Харааны шил зүүх тохиолдолд ажлын байранд тохирсон стандартын дагуу нүдний шил зүүсэн байх;	5 оноо	

ЕРӨНХИЙ ДУГНЭЛТ:

---oOo---