emongolia
Цахим үндэстэн

ХУРДАН

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ТҮР ЖУРАМ

ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Энэхүү журмаар төрийн цахим үйлчилгээг операторын горимоор хүн, хуулийн этгээдэд үзүүлж буй үйлчилгээний ажилтанд тавигдах шаардлагыг тогтоосон.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗАРЧИМ

1. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг *ҮНДЭСЛЭЛТЭЙГЭЭР* эцэслэн шийдвэрлэх
2. Төрийн цахим үйлчилгээг тухайн цэгээс *ИЛ ТОД, ШУУРХАЙ*, нэг цонхоор хүртээмжтэй үзүүлэх

НЭР ТОМЬЁО

- Үйлчилгээний ажилтан
- Лавлах утасны оператор
- Үйлчлүүлэгч
- Операторын горим
- Төрийн үйлчилгээний төв
- Төрийн үйлчилгээний цэг

НОРМАТИВ ЭШЛЭЛ

Үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбоотой эшлэл:

MNS 6984:2022

Төрийн үйлчилгээг операторын горимоор үзүүлэхэд тавих ерөнхий шаардлага;

MNS 5027:2001

Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Дэлгэц бүхий тоног төхөөрөмжтэй ажиллах эрүүл ахуй, эргономикийн ерөнхий шаардлага;

MNS 12.1009:1985

Оффисын ажлын байрны орчны үзүүлэлт, зам талбай, дулаан, гэрэлтүүлэг, агааржуулалт, чийгшилт, тасалгааны өнгө будаг, ширээ, сандал, техник, хэрэгсэл зэрэг.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨРӨЛ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТОГТОЛЦОО

Лавлагаа, тодорхойлолт

Нэг шатлалт

Үйлчилгээний хүсэлтийг хандсан цэгээс нь нэмэлт шат, дамжлагагүйгээр шийдвэрлэсэн хариу өгөх боломжтой үйлчилгээ

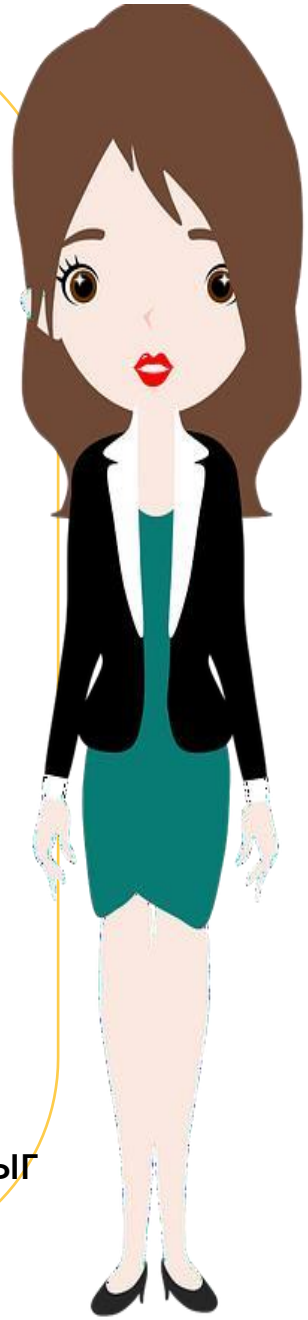
Олон шатлалт

Нийтийн мэдээллийн системээр дамжуулан үйлчилгээний хүсэлтийг хүлээн авч эрх бүхий байгууллагад шилжүүлж, шийдвэрлүүлэх үйлчилгээ

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ БИЕЭ АВЧ ЯВАХ СОЁЛ

ЭМЭГТЭЙ

- **Өмд, юбка**: хар, хөх
- **Бүс, тэлээ**: хар, жижиг аралтай
- **Энгэрийн тэмдэг**: баруун дээд энгэрт
- **Ботинк, туфль**: ажил хэрэгч, битүү, хар өнгөтэй
- **Трико**: хар, биеийн өнгөтэй
- **Оймс:** хар, урт тохирсон
- **Ээмэг, бөгж, бугуйвч, цаг**: энгийн
- **Нүдний шил:** бууралтгүй, тод бус, өнгөгүй линз
- **Үс**: бараан өнгөтэй, цэвэр өнгөлөг, нүд халхлахгүй
- **Нүүр:** өөрт тохирсон тод биш суурь будалт хийсэн байна
- **Үнэртэн:** Хэт хурц биш
- **Гар:** арьс арчилгаатай, цэвэрхэн
- **Хумс:** урт нь өндөгнөө 3мм-с илүүгүй, хиймэл хумсыг бусдын анхаарал татахааргүй



ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ БИЕЭ АВЧ ЯВАХ СОЁЛ

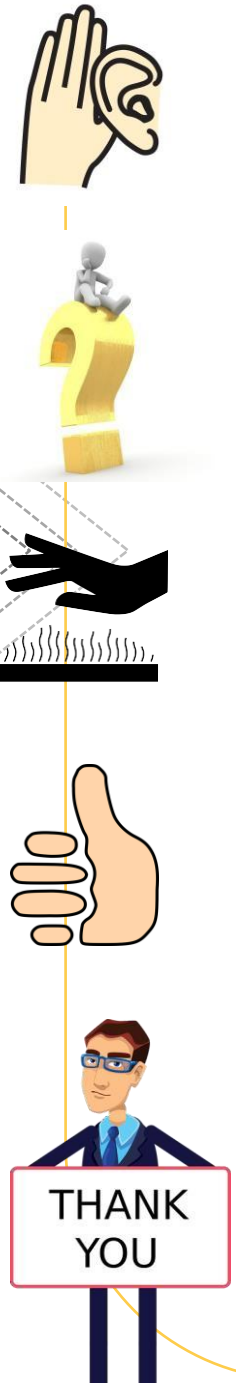
ЭРЭГТЭЙ

- **Өмд**: хар, хөх
- **Бүс, тэлээ**: хар, хээ угалзгүй, жижиг аралтай
- **Энгэрийн тэмдэг**: зүүн дээд энгэрт
- **Ботинк**: ажил хэрэгч, хар өнгөтэй
- **Оймс:** хар, урт тохирсон
- **Ээмэг, бөгж, бугуйвч, цаг**: энгийн эд хэрэглэл
- **Нүдний шил:** бууралтгүй, тод бус, өнгөгүй линз
- **Үс**: бараан өнгөтэй, цэвэр өнгөлөг, нүд халхлахгүй, сахал, хууз тавихгүй
- **Үнэртэн:** Хэт хурц биш
- **Гар:** арьс арчилгаатай, цэвэрхэн
- **Хумс:** урт нь өндөгнөө 3мм-с илүүгүй

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧТЭЙ НҮҮР ТУЛЖ ХАРИЛЦАХ

- Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа байнга *ИНЭЭМСЭГЛЭЛ ТОДРУУЛАХ* бөгөөд үйлчлүүлэгч дөхөн ирэхэд нүдний харцаар холбоо тогтоон угтаж авна
- Үйлчлүүлэгчийг *2-3 АЛХАМ ЗАЙД* ойртож ирэхэд үйлчилгээний ажилтан үргэлж түрүүлж мэндчилнэ
- **Үйлчлүүлэгчийг чиглүүлэх:** Гарын алгаа дэлгэн, ялимгүй дээш өргөн чиглүүлнэ. Толгой, эрүү болон хурууны үзүүрээр үйлчлүүлэгчийг чиглүүлэх хөдөлгөөн хийхгүй
- **Зогсоо байдлаас:** Нуруу тэгш биеэ хөнгөн авч явах ба үйлчлүүлэгчтэй харьцахад хоорондын зай *1М-ЭЭС ИХГҮЙ* байна
- **Суугаа байдлаас:** Үйлчилгээний ажилтан сандал дээр нуруу цэх хөлөө ачилгүй сууна

ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХЭД БАРИМТЛАХ 5 АЛХАМ



“СОНСОХ”

Үйлчлүүлэгчид юу хэрэгтэйг асуух, асуудлыг тодруулах, тодорхойлох, уян хатан байх, үйлчлүүлэгчийг тайвшруулах

“ОЙЛГОХ”

Эерэг байх, үйлчлүүлэгчийн байр сууринаас хандах, сэтгэлээсээ хандах, хүндлэх, гомдлыг нь ойлгож хуваалцах

“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

“ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ”

Үйлчлүүлэгчид туслахын тулд илүү үйлдэл хийх, холбогдох ажилтнаас асуух, асуудлыг яаж шийдэх гэж байгаагаа тухай бүрд нь үйлчлүүлэгчид тайлбарлах, хэдий хэр хугацаа хэрэгтэйг тоймлож хэлэх

“ТАЛАРХАХ”

дахин уулзахыг ерөөх, уучлал гуйх, дараа улам сайн үйлчлэх болно гэдгээ илэрхийлэх

ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХЭД ХОРИГЛОХ ЗҮЙЛС

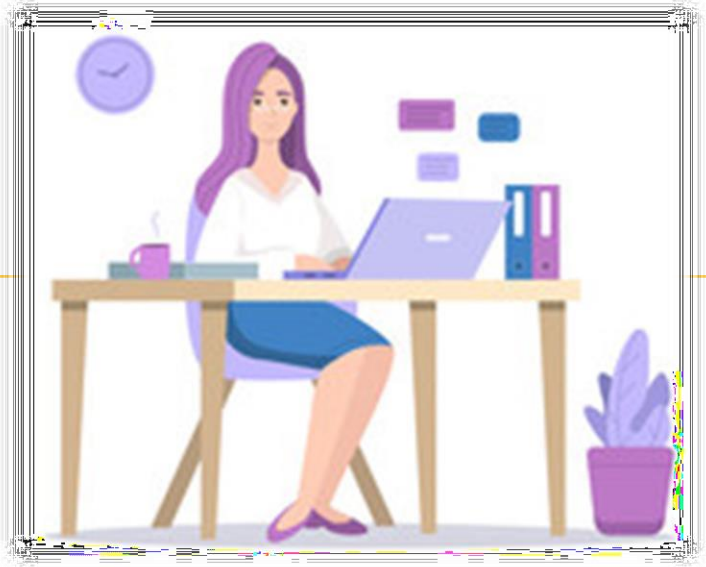
- Гадаад үг хэллэг оролцуулах
- Өөрийн санаа бодлыг тулгах
- Үл тоомсорлох
- Төвөгшөөх
- Хэт өндөр дуугаар ярих
- Үйлчлүүлэгчийн яриаг таслах
- Үйлчлүүлэгчийн хажууд хувийн яриа өрнүүлэх
- Шивнэж ярих
- Инээлдэх
- ажлын цагаар албан хэрэгцээнд хэрэглэгдэхээс бусад программ хангамж хэрэглэхийг хориглоно

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧТЭЙ ХАРИЛЦАХДАА

- АСУУЛТААР ЯРИАГ ЗӨВ УДИРДАХ
- АСУУЛТ НЭГ БҮРТ ХАРИУЛТ ӨГӨХ
- ЭНГИЙН ҮГЭЭР ТАЙЛБАРЛАХ
- БҮРЭН ХАРИУЛТ АВСАНЫГ ТОДРУУЛАХ
- СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ БАЙГААГ ТОДРУУЛАХ

АЖЛЫН БАЙР БЭЛЭН БАЙЛГАХ

- Үйлчилгээний ажилтан нь ажил эхлэхээс 15 минутын өмнө ирж ажлын болон хувийн бэлтгэлийг бүрэн хангасан байна;
- үйлчилгээний заал, танхимын цэвэрлэгээ үйлчилгээ, мэдээллийн самбар, сурталчилгааны материалын өнгө үзэмж, эмх цэгц, хангалттай байдлыг шалгаж, шаардлагатай арга хэмжээ авч холбогдох удирдах албан тушаалтанд мэдэгдэж байх;
- Ажлын байранд эмх цэгцтэй байдлыг бүрдүүлж, ширээн дээр ажлын хэрэгцээнээс бусад төрлийн эд хогшил, материал байлгахгүй байх



МОНГОЛ УЛСЫН ЗАСГИЙН ГАЗАР

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАР

ХУРААН

emongolia

АНХААРАЛ ХАНДУУЛСАНД БАЯРЛАЛАА