



УЛААНБААТАР ХОТЫН
НИЙТИЙН ТӨВ НОМЫН САНГИЙН
ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2015 оны 05 сарын 19 өдөр

Дугаар A/09

Улаанбаатар хот

Г Т

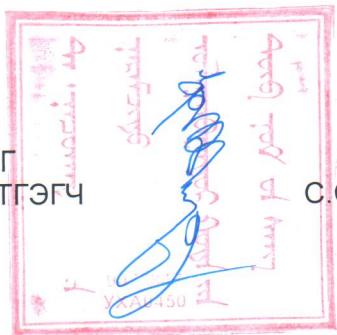
Үйлчилгээний стандарт батлах
тухай

Улаанбаатар хотын нийтийн төв номын сангийн Захиргааны 2015 оны 05 дугаар сарын 01-ний өдрийн хурлын шийдвэрийг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Улаанбаатар хотын нийтийн төв номын сангийн хэрэглэгчдэд үзүүлэх Үйлчилгээний стандартыг хавсралтаар баталсугай.
2. Үйлчилгээний стандартыг номын сангийн хэмжээнд 2015 оны 06 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн мөрдөж ажиллахыг нийт ажилтан, албан хаагчдад үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү стандартын биелэлтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа болон тасаг, салбарын эрхлэгч нарт даалгасугай.

ЗАХИРЛЫН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ

С.СОЁМБОБААТАР



настуулж
жүжигчид
жүжигчид

Улаанбаатар хотын нийтийн төв номын сангийн захирлын 2015 оны 05 дүгээр сарын 19-ний өдрийн 109 дугаар тушаалын хавсралт

Д.НАЦАГДОРЖИЙН НЭРЭМЖИТ УЛААНБААТАР ХОТЫН НИЙТИЙН ТӨВ НОМЫН САНГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг. Зорилго

Энэхүү стандартын зорилго нь Д.Нацагдоржийн нэрэмжит Улаанбаатар хотын нийтийн төв номын сан /цаашид байгууллага гэх-/гийн нийт ажилтан, албан хаагчдаас Монгол улсын хууль тогтоомж, төрийн албаны ёсзүйн хэм хэмжээ, байгууллагын хөдөлмөрийн дотоод журмыг сахин биелүүлж, ажлын байранд ажил хэрэгч уур амьсгал бүрдүүлэх, үйлчилгээний чанар сайжруулах, байгууллагын стратеги зорилтыг хангаж, номын сангийн үйлчилгээг уншигч, хэрэглэгчдэд нээлттэй, түргэн шуурхай үзүүлэхэд оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

Энэхүү стандартыг байгууллагын хэмжээнд нийт ажилтан 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 тусган эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтнаар баталгаажуулсан баримт бичиг.

3.2 Номын сан мэдээллийн үйлчилгээ-Хэрэглэгчдийн 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. Үүнд:

3.4.1 Утхах үйлчилгээний ажилтан;

3.4.2 Бүртгэлийн номын санч;

3.4.3 Лавлагаа мэдээллийн ажилтан;

3.4.4 Каталогч, ном бүрдүүлэгч;

3.4.5 Номын санч;

3.4.6 Ном сэлбэн засагч;

3.4.7 Мэдээлэл-технологийн ажилтан;

Дөрөв. Номын сангийн үйлчилгээний нэр төрөл

Номын сан нь дараах үйлчилгээг үзүүлнэ. Үүнд:

4.1 Уншлага үйлчилгээ;

4.2 Интернэт мэдээллийн үйлчилгээ;

- 4.3 Мэдээллийн нөөц бүрдүүлэлт, лавлагаа ном зүйн үйлчилгээ
- 4.4 Ном хэвлэл сэлбэн засах үйлчилгээ;
- 4.5 Гэрээр ном олгох үйлчилгээ;
- 4.6 Иргэдэд интернэт хэрэглээний талаар сургалт явуулах;
- 4.7 ЕБС-дын номын санчдад мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө өгөх;

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 болон дараах зүйлүүдүг мөрдлөг болгон ажиллана.

- 5.1 Байгууллагын нэр хүндийг эрхэмлэх;
- 5.2 Албан үүргээ түргэн шуурхай гүйцэтгэх;
- 5.3 Үйлчлүүлэгчтэй соёлтой харилцах;
- 5.4 Байгууллага өөрийн туг, лого, хөх өнгөний бэлгэдэлтэй байна.

Зургаа. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

Үйлчилгээний ажилтан нь ажлын байрандаа дараах өрөнхий шаардлагыг хангаж ажиллана.

- 6.1 Үйлчилгээний танхим нь “Номын сангийн орчны нөхцөл, үйл ажиллагаанд тавих шаардлага” MNS 5742:2007 стандартыг хангасан байх;
- 6.2 Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцөл, зам талбай, үйлчилгээний танхим, өрөө тасалгааны тааз, гэрэлтүүлэг, тоног төхөөрөмжийн гадаргуу, хэрэглэгчдэд үйлчлэх тэмдэг, тэмдэглэгээг стандартын дагуу хийж байршуулсан 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 байгууллагын үйлчилгээний онцлогийг илэрхийлсэн дүрэмт хувцсыг цэвэрхэн өмсөж хэвших;
- 7.1.2 Ажилтан бүр өөрийн нэр, албан тушаал бүхий энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн хэсэгт харагдахаар эгц зүүх;
- 7.1.3 Үс, сахал хумсны засалт болон нүүр, үс, хумсны будалт нь хэт тод, хурц, содон биш энгийн байх; / Хэрэв урт үстэй бол шууж боох/
- 7.1.4 Хэт том, тод өнгийн зүүлт, хавчаар, ээмэг, бөгж зүүлтийг ажлын байранд хэрэглэхгүй байх;
- 7.1.5 Хэт хурц үнэртэй үнэртэн хэрэглэхгүй байх;
- 7.1.6 Биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байх;
- 7.1.7 Нүдний шил, контакт линз өнгөгүй тунгалаг байх;
- 7.1.8 Бараан өнгийн хэт өндөр биш өсгийтэй гутал өмсөх;

7.2 Үйлчилгээний үеийн харилцаа

- 7.2.1 Үйлчлүүлэгчдийн 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 сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрмэлзэх;
- 7.2.3 Хэрэглэгч, уншигчдыг “Та сайн байна уу” гэсэн мэндчилгээгээр хүлээн авч, “Танд юугаар туслах вэ” гэж үйлчилгээг өхлүүлж “Танд баярлалаа” гэсэн стандарт үг хэллэгээр үдэж байх;
- 7.2.4 Хэрэглэгчдийн эрэлт хүсэлтийг анхааралтай сонсох бөгөөд тодруулах, лавлах, давтан асуух зүйл гарвал хүлээлгэх, чирэгдэл учруулахаар бол татгалзсан болон зөвшөөрөх боломжгүй хариулт өгөх тохиолдолд “Уучлаарай” гэдэг үгийг ямагт хэрэглэж байх;
- 7.2.5 Иргэд, байгууллага, аж ахуйн нэгжийн албан хаагчдын утсаар ирүүлсэн дуудлагыг хүлээн авахдаа “Байгууллагын нэрийг хэлж, Танд юугаар туслах вэ? гэсэн асуултаар үйлчилгээ өхлүүлэх;
- 7.2.6 Иргэд, байгууллага, аж ахуйн нэгжийн албан хаагчидтай утсаар холбогдож харилцахдаа “Улаанбаатар хотын нийтийн төв номын сан эсвэл ... дүүрэг дэх салбар номын сангаас ярьж байна” гэсэн өгүүлбэрээр өхлүүлж, 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 тусгай бүлгийнуншигч, хэрэглэгчдийн онцлог, хэрэгцээг ойлгон хүндэтгэлтэй харьцах;
- 7.3.2 Тусгай бүлгийн уншигчид үйлчлүүлсний дараа дахин туслах зүйл байгаа эсэх талаар асууж шаардлагатай бол дараагийн үйлчилгээ авах ажилтанд хүргэж өгөх ба хэрвээ тухайн ажилтан туслалцаа үзүүлэх боломжгүй нөхцөлд аль нэг ажилтанд мэдэгдэж үйлчилгээ үзүүлэх;
- 7.3.3 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 Хэрэглэгчийн нэр хүнд, яс үндэс, нас, хүйс, арьсны өнгө, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол мэргэжил зэргээр нь ялгavarлан гадуурхах үйлдэл гаргах, түүний талаар эвгүй, тааламжгүй үг хэллэг хэрэглэх;
- 8.2 Хэрэглэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, чанга инээх, орилох, хэн нэгнийг хочоор нь дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, маргалдах, гарaa халаасандаа хийх, утсаар ярих, утасны дууг хэт чанга тавих, хөлөө ачиж суух зэрэг үл хүндэтгэсэн зохисгүй үйлдэл гаргах;
- 8.3 Хэрэглэгчидтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй, дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох, хуруугаар заах, доихих, зангах, төвөгшөөх, уцаарлах, хэрэглэгчийн гаргасан санал гомдлын талаар маргах үгүйсгэх;
- 8.4 Үйлчлүүлэгчийн гадаад байдалд хэт анхаарах, энэ тухай яриа дэлгэх, хувийн шинжтэй асуулт тавих;
- 8.5 Үйлчлүүлэгчийн дэргэд тамхи татахыг хатуу хориглох бөгөөд зөвхөн зориулалтын цэгт татах;

8.6. Үйлчилгээний ажилтан 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 хоёр удаа зөрчиж сануулга авсан тохиолдолд холбогдох цалингийн урамшуулал, нэмэгдлээс хасах саналыг тасаг, салбарын эрхлэгч нар захиралд танилцуулах;

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

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 албан үүргээ биелүүлээгүй гэж үзэх үндэслэл болно.