



УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ЕРӨНХИЙ
ГАЗРЫН ДАРГЫН
ТУШААЛ

2019 оны 7 сарын 03 өдөр

Дугаар А/685

Улаанбаатар хот

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний
стандарт батлах тухай

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4 дэх хэсэг, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1 дэх хэсэг, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2018 оны А/131 дүгээр тушаалаар баталсан “Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын бүтцийн өөрчлөлтийн хөтөлбөр”-ийн 2.5.2.5 дахь заалтыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар баталсугай.

2. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллахыг улсын бүртгэлийн байгууллагын нийт албан хаагчид, уг стандартын хэрэгжилтийг хангаж, хяналт тавьж ажиллахыг Улсын бүртгэлийн газар, хэлтсийн дарга нарт тус тус үүрэг болгосугай.

3. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон гарах зардлыг жил бүрийн урсгал зардалд багтаан төсөвлөж байхыг Санхүү төлөвлөлтийн газар /С.Тэрбиш/-т, хэрэгжилтэд хагас жил тутам хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийж тайлан, зөвлөмжийг Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын зөвлөлд танилцуулж байхыг Хяналт шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газар /Г.Цэцгээ/-т, энэ тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Тамгын газар /Г.Цолмон/-т тус тус даалгасугай.

4. Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан “Журам батлах тухай” Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргын 2009 оны 9 дүгээр сарын 7-ний өдрийн 294 тоот тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА

Б.БААСАНДОРЖ

УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

1.1.Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний стандарт /цаашид “үйлчилгээний стандарт” гэх/-ын зорилго нь улсын бүртгэлийн үйлчилгээг иргэн, хуулийн этгээдэд шуурхай, найдвартай, чирэгдэлгүй, чанартай, хүртээмжтэй хүргэх стратегийн зорилтыг хангахад оршино.

Хоёр.Хамрах хүрээ

2.1.Үйлчилгээний стандартыг Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын зохион байгуулалтын бүтцийн нэгж /газар, хэлтэс/, аймаг, нийслэл, дүүрэг дэх улсын бүртгэлийн газар, хэлтэс, тасгийн нийт ажилтан дагаж мөрдөнө.

Гурав.Нэр томъёоны тодорхойлолт

3.1.Үйлчилгээний стандартад хэрэглэсэн дараах нэр томъёог доор дурдсан утгаар ойлгоно:

3.1.1.“үйлчилгээний стандарт” гэж улсын бүртгэлийн үйлчилгээг хялбар, чирэгдэлгүй арга, хэлбэрээр шуурхай, найдвартай, баталгаатайгаар тохь тухтай орчинд үзүүлэхэд улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтан болон иргэд хүлээн авах үйлчилгээний танхим, албан өрөөнд тавигдах нийтлэг шаардлагыг тодорхойлсон баримт бичгийг;

3.1.2.“улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтан” гэж эрх бүхий албан тушаалтны шийдвэрээр улсын бүртгэлийн байгууллагад тодорхой албан тушаал, ажил, үйлчилгээ эрхлэхээр томилогдсон дараах ажилтан, албан хаагчийг:

3.1.2.1.ажлын байранд иргэдтэй шууд харилцаж, үйлчилгээ үзүүлэх чиг үүрэг бүхий ажилтан /угтах үйлчилгээний ажилтан, улсын бүртгэгч, улсын ахлах бүртгэгч, хяналтын улсын байцаагч, хяналтын улсын ахлах байцаагч, улсын бүртгэлийн нэгдсэн архивын мэргэжилтэн, ахлах мэргэжилтэн/;

3.1.2.2.бусад ажилтан;

3.1.2.3.лавлах үйлчилгээний оператор.

3.1.3.“харилцагч” гэж улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлэгч иргэн, хуулийн этгээдийг.

Дөрөв.Улсын бүртгэлийн үйлчилгээний зарчим

4.1.Улсын бүртгэлийн үйлчилгээнд дараах зарчмыг удирдлага болгоно:

4.1.1.шуурхай, чирэгдэлгүй байх;

- 4.1.2. найдвартай, баталгаатай байх;
- 4.1.3. үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд нийцсэн байх;
- 4.1.4. эелдэг, хүндэтгэлтэй хандах;
- 4.1.5. хувь хүн, байгууллагын нууцыг хадгалах;
- 4.1.6. төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх;
- 4.1.7. үйлчилгээ явуулах нөхцөл бүрдсэн тав тухтай орчинд үйлчлэх.

Тав. Ажилтанд тавигдах шаардлага

5.1. Ажилтны хувцаслалт, харагдах байдал дараах нийтлэг шаардлагыг хангасан байна:

5.1.1. ажил хэрэгч байдлыг илтгэсэн хослол нь биед таарсан, индүүдлэгтэй, хир толбогүй байх;

5.1.2. хурц тод өнгийн, хэт том үнэт эдлэл, гоёл чимэглэлээс татгалзах;

5.1.3. нэр, албан тушаалыг бичсэн энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахуйцаар зүүсэн байх;

5.1.4. нарны болон гоёлын нүдний шил, тод өнгийн контакт линз зүүхгүй байх;

5.1.5. биеийн ил харагдах хэсэгт шивээсгүй байх;

5.1.6. спорт загварын хувцас, гутал, элдэв этгээд гоёл чимэглэл, тоноглол бүхий тод өнгийн гутал өмсөхгүй ба хөлийн хуруу ил гараагүй байх.

5.2. Энэ стандартын 3.1.2.1-д заасан ажилтан цэнхэр, эсхүл цагаан өнгийн захтай, захгүй цамцыг дангаар болон хүрэмний дотор өмсөнө.

5.3. Эмэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана:

5.3.1. цамц, хослол, даашинзны энгэр нь эгэмний хонхроос 30-40мм-ээс илүү задгай, гүн ухлаадастай байж болохгүй ба мөр, суга ил гараагүй байх;

5.3.2. богино ханцуйтай цамцны ханцуй нь тохойноос доош 20 мм-ээс богиногүй, даашинз, банзлын хормойн урт нь тахим орчим буюу түүнээс доош, дээш 10мм урттай байх;

5.3.3. хэт өндөр буюу 7см-ээс дээш өсгийтэй гутал өмсөхгүй байх;

5.3.4. үс, хумсны засалт, будалт, үсний хавчаар, боолт нь этгээд хэв загварын бус, хурц, тод өнгийн биш байх ба энэ стандартын 3.1.2.1-д заасан ажилтны тухайд үсээ шууж, боосон байх.

5.4. Эрэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд дараах тусгай шаардлага тавигдана:

5.4.1. үсээ урт ургуулахгүй, хууз сахал тавихгүй байх;

5.4.2.хумсаа урт ургуулахгүй байх;

5.4.3.цамцны энгэрийн товчийг бүрэн товчлох /хамгийн дээд захын товчноос бусад/.

5.5.Ажилтан харилцагчтай харилцах үед дараах нийтлэг шаардлагыг заавал мөрдөнө:

5.5.1.угтах, үдэх мэндчилгээний үгийг байнга хэрэглэх;

5.5.2.харилцагчид итгэл төрүүлэхүйц төлөв даруу, эелдэг харилцах;

5.5.3.мэргэжлийн, ур чадвартай гэдгээ харуулахуйц өөртөө итгэлтэй байх;

5.5.4.ажлын байранд ажлын цагаар хоол, хүнс хэрэглэхгүй байх, бохь захилахгүй байх;

5.5.5.харилцагчийг хүндэтгэж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийлж түүнийг бүрэн сонсох, түүнрүү харж ярих;

5.5.6.харилцагчаас түр холдох юм уу, хүлээлгэх шаардлага гарсан тохиолдолд “Уучлаарай, Та түр хүлээнэ үү” гээд .../холдох болсон шалтгаанаа тодорхой хэлэх/;

5.5.7.хэрэв тодорхой шалтгааны улмаас тухайн үйлчилгээг өөр ажилтанд шилжүүлэх бол “Одоо Танд .../албан тушаал/.../нэр/ үйлчлэх болно” гэх мэт үг хэллэгийг хэрэглэх;

5.5.8.өөрийн буруугаас харилцагчаас уучлалт гуйх бол “Уучлаарай, миний /бидний, манай ажилтны/ буруу” гэх мэт үг хэллэг хэрэглэх, зөв ойлгуулах;

5.5.9.харилцагчийн зүгээс ирэх тааламжгүй хандлагад эелдэг, тайван, хүлээцтэй байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй байх.

5.6.Ажилтан ажлын чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор дараах зарчмыг удирдлага болгоно.

5.6.1.ажил эхлэхээс 15 минутын өмнө ажлын байранд ирсэн байх;

5.6.2.ажлын байр нь зохион байгуулалттай ажил хэргийн холбогдолтой зүйлийг байршуулсан байх ажлын байранд аливаа зүйлийг хэрэггүй, хэрэгтэйгээр ангилж, хэрэггүй зүйлийг хаях;

5.6.3.ажлын байранд нягт нямбай байж хэрэгтэй зүйлээ хурдан олж авч хэрэглэж болох газар байрлуулах, ойлгомжтой тэмдэг тэмдэглэгээ хийх;

5.6.4.ажлын байрыг цэвэрлэж, цэмцийлгэн, тоног төхөөрөмжийг тогтмол цэвэрлэж, багаж хэрэгслийн бэлэн байдлыг хангах;

5.6.5.ажлын байранд сахилга баттай байх, хөдөлмөрийн аюулгүй байдлыг хангах;

5.6.6.ажлын байранд үйлчилгээний стандартыг чанд мөрдөж, хэвшүүлэх.

Зургаа.Үйлчилгээний танхимд тавигдах шаардлага

6.1.Үйлчилгээний танхим харилцагчид улсын бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай дараах нөхцөлийг хангасан байна:

6.1.1.үйлчилгээний нэр төрөл, төлбөр, хураамжийн хэмжээ, тэдгээрийг төлөх банкны дансны дугаар, харилцагчийн бүрдүүлэх баримт бичиг, албан ёсны цахим хаяг зэрэг стандартын шаардлага хангасан мэдээ, мэдээлэл, гарын авлага зэргийг цахим болон хэвлэмэл хэлбэрээр байршуулсан байх;

6.1.2.улсын бүртгэлийн байгууллагын хэмжээнд ижил загвар, агуулга бүхий “Мэдээллийн самбар”-ыг харилцагчид зориулан байршуулах;

6.1.3.үйлчлүүлэх дарааллын дугаар олгох төхөөрөмж суурилуулсан байх;

6.1.4.харилцагчийг санал, хүсэлт, гомдол гаргах, талархалаа илэрхийлэх боломжоор дараах хэлбэрээр хангасан байх:

- “Санал, хүсэлт”-ийн хайрцаг байрлуулах;
-үйлчилгээний цонх бүрд “Санал хүсэлт”-ийн дэвтэр, үзэг бал, харааны шил тавьсан байх;

-газар, хэлтсийн дарга, хяналтын улсын байцаагч, улсын ахлах бүртгэгч нарын болон гомдол, мэдээлэл хүлээн авах бусад утасны дугаарыг ил тод харагдахуйц байдлаар байршуулах.

6.1.5.үйлчилгээний танхимд агааржуулалт, цэвэрлэгээ, үйлчилгээг сайн хийсэн байх.

Долоо.Үйлчилгээний танхимаар үйлчилгээ үзүүлэхэд тавих ерөнхий шаардлага

7.1.Үйлчилгээний танхимаар үйлчилгээ үзүүлэхэд дараах ерөнхий шаардлага тавигдана:

7.1.1.үйлчлүүлэх дарааллын дугаар олгох төхөөрөмжөөс олгогдсон дугаарын дагуу харилцагчид үйлчлэх;

7.1.2.хөгжлийн бэрхшээлтэй, 65 ба түүнээс дээш насны ахмад настан, жирэмсэн, нярай хүүхэдтэй харилцагч, түүнчлэн нас барсны бүртгэл хийлгэх харилцагчид дараалал харгалзахгүйгээр үйлчилгээ үзүүлэх;

7.1.3.тухайн өдөр үйлчилж байгаа ажилтны нэр, албан тушаалыг харилцагчид харагдахуйц байдлаар байршуулсан байх;

7.1.4. хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн улсын бүртгэлийн үйлчилгээг тэгш авах боломжийг бүрдүүлсэн байх /сонсголын бэрхшээлтэй харилцагчид зориулсан чанга, тод дуутай микрофон ашиглах, харааны бэрхшээлтэй харилцагчид зориулж мэдээллийн самбар дахь мэдээллийг ARIAL MON 16 үсгийн фонтоор хэвлэн байршуулсан байх г.м/.

Найм.Улсын бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлэх алхам

8.1. Ажилтан дараах алхмын дагуу харилцагчид улсын бүртгэлийн үйлчилгээг үзүүлнэ:

8.1.1. нэгдүгээр алхам - Мэндлэх /инээмсэглэн угтаж, “Сайн байна уу”, “Та сайн явж байна уу” гэж харилцагчийн өөдөөс нь харж, хүндэтгэлтэйгээр, сонсогдохоор мэндлэх/;

8.1.2. хоёрдугаар алхам - Үйлчилгээний нэр төрлийг тодорхойлох /харилцагчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсч, түүний хүсэж байгаа үйлчилгээний нэр төрлийг хамтран тодорхойлох/;

8.1.3. гуравдугаар алхам - Иргэнийг холбогдох мэдээллээр хангах /тухайн бүртгэлийн үйлчилгээг авахад харилцагчаас шаардагдах баримт бичгийн жагсаалтыг мэргэжлийн үг хэллэг хэрэглэхгүйгээр ойлгомжтой, тодорхой тайлбарлах/;

8.1.4. дөрөвдүгээр алхам - Бүрдүүлбэр баримт бичгийг нягтлан шалгах /хэрэв харилцагч тодорхой мэдээлэлтэй байж холбогдох баримт бичгийг бүрдүүлж авчирсан тохиолдолд түүний үнэн зөв, бүрэн эсэхийг хууль тогтоомжийн хүрээнд нягтлан шалгах/;

8.1.5. тавдугаар алхам - Баримт бичиг бүрэн эсэхийг харилцагчид мэдээлэх /баримт бичгийн үнэн зөв, бүрдүүлбэр бүрэн эсэхийг харилцагчид ойлгомжтойгоор мэдээлж тайлбарлах/;

8.1.6. зургадугаар алхам - Үйлчилгээ үзүүлэх, эс үзүүлэхийг шийдвэрлэх, үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй тохиолдолд харилцагчаас “Уучлалт” хүсч, энэ тухай хэлэх /улсын бүртгэл хийх боломжгүй болсон шалтгаан, үндэслэлийг харилцагчид ойлгомжтой, тодорхой тайлбарлах, “Уучлалт” хүсэх/;

8.1.7. долдугаар алхам - Үйлчилгээ үзүүлэх /холбогдох хууль, журмын хүрээнд үйлчилгээ үзүүлэх, үйлчилгээ дууссан тухай харилцагчид эелдэгээр мэдэгдэх/.

8.2. Лавлах үйлчилгээний оператор лавлах үйлчилгээний утсанд дуудлага ирэхэд дараах алхмын дагуу үйлчилгээг үзүүлнэ:

8.2.1. нэгдүгээр алхам - Дуудлага хүлээн авах /“Улсын бүртгэлийн байгууллагын лавлах үйлчилгээний оператор ... /нэр/ Таныг сонсож байна” гэж тод, сонсогдохоор хариулах/;

8.2.2.хоёрдугаар алхам - Үйлчилгээний нэр төрлийг тодорхойлох /харилцагчийн хүсэлтийг анхааралтай сонсч, түүний хүсэж байгаа үйлчилгээний нэр төрлийг хамтран тодорхойлох, харилцагчийн асуултыг ойлгоогүй, сонсоогүй бол “Уучлалт” гуйж, давтан хэлэхийг хүсэх/;

8.2.3.гуравдугаар алхам - Харилцагчийг холбогдох мэдээллээр хангах /харилцагчийн асуултад холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд, ойлгомжтой, энгийн үгээр бүрэн хариулах, тодорхой тайлбарлах/;

8.2.4.дөрөвдүгээр алхам - Нягтлах, тодруулах /асуултдаа бүрэн хариулт авч чадсан эсэхийг тодруулж, харилцагчид өөр асуулт байгаа эсэхийг лавлан асуух/;

8.2.5.тавдугаар алхам - Талархал илэрхийлэх /яриагаа “Баярлалаа, баяртай” гэх талархлын үгээр дуусган, харилцагчийг утсаа тасалсны дараа харилцуурыг тавих/.

Ес.Үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой нэгжийн даргын гүйцэтгэх үүрэг

9.1.Улсын бүртгэлийн газар, хэлтэс, тасаг /цаашид “нэгж” гэх/-ийн дарга үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэх талаар дараах үүрэгтэй:

9.1.1.үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг тавьж, ажилчдыг идэвхжүүлэх, өмнөх өдрийн, сарын шилдэг ажилтан, харилцагчийн талархлын хүлээсэн ажилтныг хамт олны өмнө урамшуулах, ажилтны гэр бүлд тохиолдсон тэмдэглэлт болон баярт үйл явдлыг тохиолдуулан баяр хүргэх зэргээр ажлын өдрийг эерэг харилцаагаар эхлүүлэх;

9.1.2.хамт олныг манлайлах, нэгжийн менежмент, хамт олны уур амьсгалыг сайжруулах чиглэлээр өөрийгөө хөгжүүлэх сургалтад тогтмол хамрагдах;

9.1.3.төрийн болон хувийн хэвшлийн бусад байгууллагын үйлчилгээндээ нэвтрүүлсэн шинэлэг бөгөөд оновчтой туршлагыг судлан, үйлчилгээндээ нэвтрүүлж ажиллах;

9.1.4.нэгжийн хэмжээнд ажилтанд зориулсан мэдээллийн цагийг бий болгож олон улсын болон Монгол Улсын нийгэм, эдийн засаг, техник, технологийн хөгжил, хувь хүний хөгжил гэх мэт өргөн агуулга бүхий мэдээ, мэдээллээр тогтмол хангаж ажиллах;

9.1.5.хөгжлийн бэрхшээлтэй болон сэтгэл санааны хувьд хямралтай, уур бухимдалтай, зан авир нь тогтвортой бус харилцагчийг хүлээн авч үйлчилгээг үзүүлэхээр дотоод зохион байгуулалт хийж, чиг үүргийг оновчтой хуваарилан ажиллах.

Арав.Хяналт, хариуцлага, урамшуулал

10.1.Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд өдөр тутмын хяналтыг аймаг, нийслэл дэх нэгжийн дарга, ерөнхий хяналтыг Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын Тамгын газар тус тус хэрэгжүүлнэ.

10.2.Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын Хяналт шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын газар үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд хагас жил тутам хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийж, зөвлөмжөөр хангаж ажиллана.

10.3.Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн ажилтанд Төрийн албаны тухай хууль, Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасан хариуцлага хүлээлгэхээргүй бол эхний удаад нэгжийн даргаас бичгээр “АНХААРУУЛГА” өгнө.

10.4.Үйлчилгээний стандартыг удаа дараа зөрчсөн, бичгээр “АНХААРУУЛГА” авсан ажилтан үйлчилгээний стандартыг дахин зөрчсөн бол тухайн нэгжийн хурал, эсхүл Ёс зүйн зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж, шийдвэрийг, сахилгын шийтгэл оногдуулах тухай саналын хамт Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын даргад хүргүүлнэ.

10.5.Улсын бүртгэлийн үйлчилгээг үйлчилгээний стандартын дагуу чанартай хүргэж, харилцагчаас талархал хүлээсэн нь тухайн ажилтны ажлын үр дүнгийн үнэлгээнд нөлөөлөх ба нэгжийн даргын саналыг үндэслэн Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасны дагуу шагнаж болно.

--- оОо ---