



**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ
ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ДАРГЫН
ТУШААЛ**

2013 оны 04 сарын 24 өдөр

Дугаар А/81

Улаанбаатар хот

**Үйлчилгээний стандарт шинэчлэн
батлах тухай**

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.3.2, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийн 6 дугаар зүйлийн 6.1.3 дахь заалт, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын даргын зөвлөлийн 2013 оны 04 дүгээр сарын 12-ны өдрийн хуралдааны шийдвэрийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний стандартыг”-ыг хавсралтаар шинэчлэн баталсугай.

2. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллахыг газар, хэлтэс, харьяа хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх алба, салбар нэгжийн дарга, хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргааны удирдлагын газар / хурандаа Б.Сэр-Од/-т тус тус үүрэг болгосугай.

ДАРГА, ХУРАНДАА

Д.ЯДАМДОРЖ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий
газрын даргын 2013 оны 04 дүгээр
сарын 24-ны өдрийн А/81 дүгээр
тушаалын хавсралт

**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ БАЙГУУЛЛАГЫН
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ**

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны зүгээс хууль тогтоомжийн хүрээнд иргэн, байгууллагад төрийн үйлчилгээг ил тод, нээлттэй, хүнд сурталгүй, чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай үзүүлж, үйл ажиллагаагаараа төр иргэд, олон нийтийн холбоог бэхжүүлэх, албан үүргээ мэргэжлийн өндөр түвшинд шударгаар гүйцэтгэж, байгууллагын өмнө тавигдсан зорилгыг хэрэгжүүлэхэд энэхүү үйлчилгээний стандартын зорилго оршино.

1.2. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь нэг талаас иргэний, захиргааны болон эрүүгийн хэргийн талаарх шүүхийн шийдвэрийг гүйцэтгэх үүрэг бүхий төрийн байгууллага, нөгөө талаас хуулиар хүлээсэн чиг үүргээ бусдад үйлчилгээгээрээ дамжуулан хүргэдэг үйлчилгээний байгууллага юм.

1.3. Энэ стандарт нь төрийн албыг хууль тогтоомжийн хүрээнд явуулах нөхцөлийг бүрдүүлэхийн зэрэгцээ албан хаагчдыг холбогдох хууль тогтоомж болон тухайн албан тушаалын чиг үүрэг, эрх хэмжээг сахин биелүүлэхэд чиглэгдэнэ.

Хоёр. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны үйлчилгээний зарчим

2.1. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтан нь өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дараах зарчмыг удирдлага болгон ажиллана:

2.1.1.байгууллагын болон төрийн албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх;

2.1.2.Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны ёс зүйн хэм хэмжээ, байгууллагын соёл, дэг журмыг сахих;

2.1.3.ажил үүргээ гүйцэтгэхдээ хэнийг ч ялгаварлаж хандахгүй, үйлчлүүлэгчийн эрхийг хүндэтгэх;

2.1.4.үйлчилгээний таатай орчинг бүрдүүлэх;

2.1.5.ажил хэрэгч албаны шинжийг чухалчлах;

2.1.6.соёлч боловсон харьцаа, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх.

Гурав. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

3.1. Үйлчлүүлэгчийг угтах:

3.1.1.үйлчлүүлэгчтэй ёсолж хүндэтгэн мэндэлж, инээмсэглэн угтах;

3.1.2.зелдэг, оновчтой, зөв үг хэллэг хэрэглэн үйлчлүүлэгчийн өөдөөс нь харж, хүндэтгэлтэй хандан сонсогдохоор ярих;

3.1.3.үйл хөдлөл, зан үйлээрээ найрсаг байх.

3.2. Үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцах:

3.2.1.үйлчлүүлэгч залгасан тохиолдолд “Амрыг эрье, /албан тушаал, цол, нэр/ таныг сонсож байна?” гэж өөрийгөө танилцуулан яриагаа эхлүүлэх;

3.2.2.үйлчлүүлэгч рүү залгасан тохиолдолд “Амрыг эрье, /албан тушаал, цол, нэр/ байна” гэж өөрийгөө танилцуулан яриагаа эхлүүлэх.

3.3. Үйлчлүүлэгчийн зорилгыг тодорхойлох:

3.3.1.үг яриаг анхааралтай, таслалгүй хүлээцтэй сонсох;

3.3.2.үйлчлүүлэгчийн зорилгыг ойлгож, түүнийг хангах боломж, нөхцөлийн талаар санаачилга гаргаж ажиллах.

3.4. Үйлчлүүлэгчид үйлчлэх:

3.4.1.үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа албаны соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэх;

3.4.2.шаардлагатай тохиолдолд байгууллагын үйл ажиллагаа, чиг үүргийг тайлбарлах;

3.4.3. асуудлыг өөрийн эрх хэмжээнийхээ хүрээнд бүрэн шийдвэрлэж өгөх, хэрэв өөрийн эрх хэмжээ, чиг үүрэгт хамаарах асуудал биш бол холбогдох эрх бүхий албан тушаалтантай уулзуулж өгөх;

3.4.5. хугацаа шаардагдах асуудлаар хандсан тохиолдолд асуудлыг шийдвэрлэх хугацааг тогтоосон хууль тогтоомж, эрх зүйн актыг тайлбарлаж, тогтоосон хугацааны дотор хариу өгөх;

3.4.6. үйлчлүүлэгчтэй харилцан итгэлцсэн орчинг бүрдүүлэн ажилтан, үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгох;

3.4.7. үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай гарын авлага, бусад материалаар хангах;

3.4.8. өөрийн буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа гаргасан тохиолдолд буруугаа хүлээж, түүнийгээ засах талаар шаардлагатай арга хэмжээ авах.

3.5. Тухайн үйлчлүүлэгчид талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах.

Дөрөв. Ажилтны хувцаслалт, гадаад төрх

4.1. Ажилтан нь ажлын байранд албаны дүрэмт хувцасыг холбогдох дүрэмд зааснаар хэрэглэнэ.

4.2. Ажилтан нь гадаад төрхөөрөө цэвэрч, соёлтой, ажил хэрэгч, үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээр байна.

4.3. Албан хаагч албаны дүрэмт хувцасыг энгийн хувцастай хольж өмсөх, өнгө загварыг өөрчлөх, энгийн хувцастайгаар албан үүргээ гүйцэтгэхийг хориглоно.

4.4. Тод өнгийн буюу олон бөгж, бугуйвч, үсний боолт, хавчаар, хэт содон гоёл чимэглэлийн зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.

4.5. Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байна. Бусад өнгийн шил зүүж албан үүргээ гүйцэтгэхийг хориглоно.

4.6. Үйлчлүүлэгчийн зүгээс ирэх тааламжгүй харьцаанд ямар ч тохиолдолд эелдэг тайван байдалтай байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтийг илэрхийлэхгүй хүлээцтэй хандана.

Тав. Үйлчилгээний үед хориглох, цээрлэх зүйлс

5.1. Албан хаагч ажиллаж байгаа байгууллага, түүний удирдлага болон үйлчлүүлэгч, олон нийтийн хоорондын харилцаанд сөрөг нөлөө үзүүлж болзошгүй аливаа байдал гаргах;

5.2. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр хүмүүстэй зэрэг ярих, анхаарлаа өөр зүйлд хандуулах, өөр тийш харж ярих, үндэслэлгүйгээр хүлээлгэх, тэдний тавьсан асуултад хариулахаас үндэслэлгүйгээр татгалзах зэргээр бүдүүлэг зан авир гаргах;

5.3. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, үл тоомсорлосон сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлдэл хийх, шаардлагагүй баримт бичиг нэхэх, гаргасан гомдол, хүсэлтийн талаар маргах, уурлах, үгүйсгэх, өөрийг нь шалтгаангүйгээр буруутгах, танил тал харж, хувийн ашиг сонирхлын үүднээс хандах, бусдын нөлөөнд автах, аливаа иргэн болон байгууллагын эрх ашгийг илүүд үзэх зэргээр хүнд суртал гарган үндэслэлгүй чирэгдүүлэх;

5.4. Үйлчлүүлэгчтэй маргалдах, хэл амаар доромжлох, ач холбогдолгүй үг яриа, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, шивнэлдэх, инээлдэх, залхсан, эсвэл уцаарласан өнгөөр харьцах зэргээр зан харьцааны дутагдал гаргах;

5.5. Үйлчлүүлэгчийн гаргасан хүсэлтийг үл тоомсорлон ач холбогдлыг бууруулах, бие даан шийдвэрлэх боломжтой асуудлыг хариу өгөхгүй орхих, гуравдагч этгээдийг буруутан болгох, үндэслэлгүйгээр бусдад шилжүүлэх зэрэг зохисгүй байдал гаргах;

5.6. Ажил төрөлд холбогдолтой мэдээллийг нуун дарагдуулах, худал мэдээлэл өгөх буюу удирдлагаас шийдвэр гаргахад аливаа байдлаар саад учруулж, цаг хугацаа алдах.

Зургаа. Санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх

6.1. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар, хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх алба, салбар нэгж нь иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэх зориулалт бүхий заал, танхимд үйлчилгээний стандартыг нийтэд харагдахуйцаар ил байрлуулж, үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийн талаар санал хүсэлтийг хүлээн авах хэлбэрийг /цахим хаяг, утасны дугаар, дэвтэр, хайрцаг/ тодорхой заана. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар нь www.cd.gov.mn цахим хаяг болон 266332 утасаар санал хүсэлтийг хүлээн авна.

6.2. Өргөдөл, гомдлын шинжтэй санал хүсэлтийг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуульд заасны дагуу шийдвэрлэнэ.

Долоо. Үйлчилгээний стандарт зөрчигчдөд хүлээлгэх хариуцлага

7.1. Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн ажилтанд “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны сахилгын дүрэм”-д заасны дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.

Найм. Бусад

8.1. Энэхүү үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын газар, хэлтэс болон хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх алба, салбар нэгжийн дарга нар өдөр тутам хяналт тавьж ажиллана.

8.2. Хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх алба, салбар нэгжийн дарга нь үйлчилгээний стандартыг хэрхэн хэрэгжүүлж байгаа болон хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний тайланг Захиргааны удирдлагын газарт улирал бүр ирүүлж, бодит биелэлт нь тухайн хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх алба, салбар нэгжийн ажлыг дүгнэх шалгуур үзүүлэлт болно.

--- оОо ---