



**“НИЙСЛЭЛИЙН АВТОТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛ,
ХЯНАЛТЫН ТӨВ” ОНӨААТҮГ
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2026 оны 07 сарын 29 өдөр

Дугаар A/47

Улаанбаатар хот

Үйлчилгээний стандарт батлах тухай

Төрийн болон орон нутгийн өмчийн тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсгийн 10 дахь заалт, Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1 дэх хэсэг, Үйлдвэрийн газрын дүрмийн 7 дугаар зүйлийн 7.1, 7.3 дахь хэсэг, Хөдөлмөрийн дотоод журмын 2 дугаар зүйлийн 2.3 дахь хэсэгт заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

- 1.“Байгууллагын үйлчилгээний стандарт”-ыг хавсралтаар баталсугай.
- 2.Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг мөрдөж ажиллахыг байгууллагын нийт албан хаагчид, уг стандартын хэрэгжилтийг хангаж, хяналт тавьж ажиллахыг төвийн нэгж, хэлтсийн дарга нарт тус тус хариуцуулсугай,
- 3.Байгууллагын үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэхтэй холбогдон гарах зардлыг жил бүрийн төсөвт тусгаж ажиллахыг Санхүү, аж ахуйн хэлтэс (З.Батдэлгэр)-т, хэрэгжилтэд хагас жил тутам хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж тайлан, зөвлөмжийг Төвийн даргын зөвлөлд танилцуулж ажиллахыг Хяналт-шинжилгээ үнэлгээ хариуцсан ажилтан (Т.Наранцэцэг) -д даалгасугай.
4. Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, удирдлагын хэлтэс (Б.Батбаяр)-т үүрэг болгосугай.

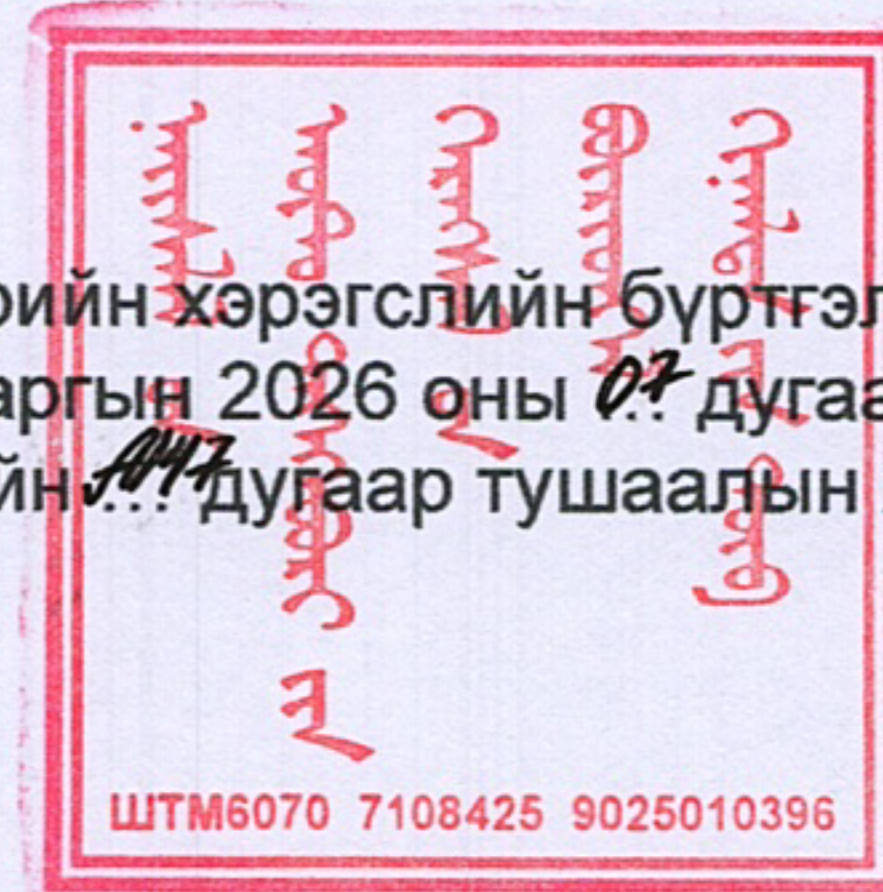
ДАРГА



Э.НИНДЭВ

1426010234

“Нийслэлийн автотээврийн хэрэгслийн бүртгэл, хяналтын төв”
ОНӨААТҮГ-ын даргын 2026 оны 07 дугаар сарын 29-ны
өдрийн 147 дугаар тушаалын хавсралт



БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

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

Хоёр.Хамрах хүрээ

2.1. Үйлчилгээний стандартыг “Нийслэлийн автотээврийн хэрэгслийн бүртгэл, хяналтын төв” ОНӨААТҮГ-ын зохион байгуулалтын бүтцийн нэгж (хэлтэс), бүртгэлийн хэлтэс, архивын хэлтсийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа салбарын нийт ажилтан дагаж мөрдөнө.

Гурав.Нэр томьёоны тодорхойлолт

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

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

3.1.2.“тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн байгууллагын ажилтан” гэж эрх бүхий албан тушаалтны шийдвэрээр тээврийн хэрэгслийн 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 (Хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн, бүртгэгч, архив лавлагааны ахлах мэргэжилтэн, архив лавлагааны ажилтан ;

3.1.2.2. бусад ажилтан;

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

Дөрөв. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээний зарчим

4.1 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 ажлын үнэмлэхийг бусдад 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 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 30-40ммээс 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 зажлахгүй байх;

5.5.5. харилцагчийг хүндэтгэж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийлж түүнийг бүрэн сонсох, түүн рүү 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 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;

- хэлтсийн дарга, хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн 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, ахмад настан, жирэмсэн, нярай хүүхэдтэй 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 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 гэх мэт.

Найм. Бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлэх алхам

8.1. Ажилтан дараах алхмын дагуу харилцагчид 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 утсанд дуудлага ирэхэд дараах алхмын дагуу үйлчилгээг үзүүлнэ:

8.2.1. нэгдүгээр алхам - Дуудлага хүлээн авах (Нийслэлийн автотээврийн хэрэгслийн бүртгэл хяналтын төвийн бүртгэлийн лавлах үйлчилгээний ажилтан Нэрээ хэлээд 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 уугээр дуусган, харилцагчийг утсаа тасалсны дараа харилцуурыг тавих).