



МОНГОЛ УЛСЫН ИХ СУРГУУЛЬ

МУИС-ИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН СТАНДАРТ

Улаанбаатар хот
2016 он

МУИС-ИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН СТАНДАРТ

Нэг.Стандартын зорилго

1.1.Энэхүү журмын зорилго нь МУИС-ийн алба, хэлтсийн удирдлага, мэргэжилтэн, номын санч, эмнэлэг, инженер техникийн ажилтан, хичээлийн туслах ажилтан, лаборант, ажилчнаас (цаашид үйлчилгээний ажилтан гэх) МУИС-д суралцагсад, элсэгчид, төгсөгчид болон нийт иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхдээ баримтлах ажлын дэг ёс, харьцааны хэм хэмжээг тодорхойлоход оршино.

Хоёр.МУИС-ийн үйлчилгээний нийт бие бүрэлдэхүүнд тавих стандартын нийтлэг шаардлага

2.1.Үйлчилгээний ажилтан нь МУИС-ийн эрдмийн хамт олны нэг гишүүн гэдгээр бахархдаг, их сургуулийн нэр хүндийг бэхжүүлэх, имижийг бүрдүүлэхийн тулд ажил үүргээ хариуцлагатай, үр дүнтэй

гүйцэтгэх чадвартай байна.

- 2.2. Шинийг эрэлхийлэгч, бүтээлч сэтгэлгээтэй, зарчимч, байхыг ямагт эрмэлзэж, өөрийгөө хөгжүүлэн боловсруулахад байнга анхаарна.
- 2.3. Үйлчилгээний ажилтан нь асуудал шийдвэрлэх, багаар хамтран ажиллах, хариуцлага хүлээх чадвартай байна.
- 2.4. Үйлчилгээний ажилтан нь харилцааны өндөр ур чадвартай, гадаад хэлний зохих мэдлэгтэй, олон соёлын нөлөөллийг мэдрэн зохицуулах чадварыг эзэмшсэн байна.
- 2.5. Үйлчилгээний ажилтан нь шаардлагатай үед нэгийгээ орлох, хөрвөх чадвартай, холбогдох техник хэрэгсэлтэй ажиллах чадвартай байна.

Гурав. Үйлчилгээний ажилтны харилцаа, хандлага

- 3.1. Үйл ажиллагаа, харилцаандаа “Үйлчлүүлэгч бүр эрхэм” гэдгийг үнэн сэтгэлээсээ илэрхийлж байна.

3.2. Үйлчлүүлэгчтэй харилцах дэг

- а Өөриймсөг эелдэг угтах
- б Үйлчлэхэд бэлэн байгаагаа илэрхийлэх
- в Хэрэгцээ тодруулах асуулт тавих
- г Тухайн үйлчилгээг үзүүлэх
- д Үйлчлүүлэгчийн хүссэн үйлчилгээг үзүүлэх боломжгүй бол орлох үйлчилгээг санал болгох
- е Өөр хэрэгцээ байгаа эсэхийг тодруулах
- ё Үйлчлүүлсэнд талархал илэрхийлэх
- ж Амжилт хүсэх

3.3. Үйлчлүүлэгчтэй тодорхой, оновчтой үг хэллэгээр харьцаж, хүсэлтээ бүрэн илэрхийлж чадахгүй тохиолдолд хүлээцтэй хандан, шаардлагатай тодруулга, сануулга хэлж өгч тусална.

3.4. Үйлчлүүлэгчийн хүссэн үйлчилгээ, тусламжийг тухайн хүнд хамгийн хялбар, чирэгдэлгүйгээр авч болох хэлбэрийг мэргэжлийн түвшинд санал болгоно.

3.5. Үйлчлүүлэгчийн хүссэн үйлчилгээг үзүүлэх боломжгүй, үйлчлүүлэгчийн

асуусан үйлчилгээний талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэлгүй байгаа тохиолдолд уучлал гүйж тодорхой мэдээлэл, лавлагаа аван эргэн мэдэгдэнэ.

3.6. Тусгай анхаарал шаардсан, тухайлбал хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчид хаалга онгойлгож өгөх, суухыг урих зэргээр анхаарал тавина.

Дөрөв. Үйлчилгээний ажилтны гадаад төрх, хувцаслалт

4.1. Үйлчилгээний ажилтан нь бүх насны хүмүүс идэр насны оюутан залуучуудтай голлон ажиллах тул төлөв, зохимжтой, цэгцтэй хувцаслана.

4.2. Ажлын дүрэмт хувцастай бол иж бүрдлээр нь өмсөнө.

4.3. Үйлчилгээний ажилтан өөрийн нэр, албан тушаал бүхий нэрийн хуудас энгэртээ зүүнэ.

Тав. Ажлын байранд мөрдөх дэг

5.1. Ажлын байранд баримтлах

- а) Ажил эхлэхээс 5 доошгүй минутын өмнө ирнэ
- б) Техник хэрэгслийг асааж бэлтгэнэ. Оффисын бичгийн хэрэглэл, холбогдох журам, ажил хэргийн танилцуулга, лавлагаа материалыг эмх цэгцтэй байрлуулан, үйлчилгээний бэлэн байдлыг хангана. Мэдээллийн самбарт цаг үеийн мэдээ мэдээллийг тухай бүрд нь байрлуулах ба бусад мэдээллийг тогтмол шинэчилж байна.
- в) Ажлын байрны эмх цэгц, аюулгүй байдалд хяналт тавина. Ажлын цаг дуусмагц цахилгаан хэрэгслийг бүрэн салгаж, галын болон бусад аюулаас урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авсан байна.

5.1.2. Ажлын байранд хориглох

- а) Гадаад төрх хувцаслалтын стандартыг зөрчих

- б) Үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлох
- в) Үйлчлүүлэгчтэй ялгавартай харилцах
- г) Үйлчлүүлэгчийн гадаад төрх байдлыг шүүмжлэх, ажилтан ажлын байраа шалтгаангүйгээр орхин явах
- д) Үйлчлүүлэгчийг удаан хүлээлгэх, чирэгдүүлэх бухимдуулах
- е) Бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, чанга дуугаар ярих, инээлдэх, маргалдах, бохь зажлах, албан бус яриа утсаар удаан ярих
- ё) Ажлын байран дээр согтууруулах ундаа, тамхи хэрэглэх, хоол идэх

Зургаа.Үйлчлүүлэгчийн санал гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх

- 6.1. Үйлчлүүлэгчийн санал гомдлыг найрсаг байдлаар анхааралтай сонсох
- 6.2. Өөрийн эрх мэдлээс хэтэрсэн асуудал байвал асуудлыг сайн тэмдэглэж аваад, тухайн үйлчлүүлэгчийн нэр, холбоо барих утас, хаягийг авч хариу өгөх хугацаагаа тодорхой хэлэх
- 6.3. Тухайн санал гомдлыг хүлээн авсан мэргэжилтэн, албаны удирдлагадаа дараах мэдээллийг өгнө. Үүнд:
 - Хэзээ, хаана ямар асуудал гарсан
 - Ямар хариу өгч, хэрхэн шийдвэрлэсэн
 - Шийдвэрлээгүй бол хэзээ эргэн хариу өгөх
 - Гомдол саналыг хүлээн авсан ажилтны нэр, албан тушаал

Долоо. Үйлчлүүлэгчийг мэдээллээр хангах нь

7.1. Үйлчилгээний хүрээ

7.1.1. Алба хэлтэс бүр хичээлийн жилийн эхэнд өөр өөрсдийн үндсэн чиг үүрэг, үзүүлдэг үйлчилгээ, тэдгээрийг авахад шаардагдах хугацаа болон үйлчилгээний зорилтот бүлгүүдийг тодорхой заасан мэдээ бэлтгэж, боломжит бүх мэдээллийн сувгуудаар түгээх арга хэмжээг зохион байгуулна.

7.2. Мэдээллээр хангах үйлчилгээнд тавих шаардлага

7.2.1. Биеэр, утсаар, цахим шуудангийн аль ч хэлбэрээр ирсэн лавлагаанд хариулт өгөхдөө өөрийн нэр, албан тушаалыг тодруулж тусгана.

7.2.2. Захидалд хариулт өгч буй албаны ажилтан гарын үсэг зурж баталгаажуулахын зэрэгцээ, өөрийн холбоо барих хаягийг тодорхой өгнө.

7.2.3. МУИС-ийн болон холбогдох цахим хуудсыг шаардлагатай мэдээллээр

байнга баяжуулна.

7.2.4. Шаардлагатай тохиолдолд хэрэглэгчдийн хэрэгцээнд нийцэх гарын авлага, зааварчилгааны материалуудаар хангана.

7.2.5. Үйл ажиллагаагаа сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчдийн үзэл бодлыг тандан судалж тэдний санал, санаачилгыг ажилдаа тусгана.

7.3. Технологийн үйлчилгээний нөхцөл

7.3.1. Оюутнууд элсэж орсон өдрөөс 24 цагийн дотор хэрэгцээт мэдээллийн технологийг ашиглах нөхцөл бүрдүүлэх.

7.3.2. Хэвлэх, олшруулах үйлчилгээг хичээлийн жилийн турш үзүүлэх боломжоор хангах.

7.3.3. Хичээлийн болон дотуур байранд хурдтай, утасгүй интернетийг тогтмол ашиглах боломж бүрдүүлнэ.

7.3.4. Гадаад оюутнууд номын сангийн материалуудыг онлайнаар, дижитал хэлбэрээр ашиглах бүрэн боломжтой.

Найм. Стандартын хэрэгжилтийг хангах

- 8.1. Үйлчилгээний ажилтан нь хичээлийн жилд доод тал нь нэг удаа 0,5 багц цагтай тэнцэх багтаамж бүхий үйлчилгээний соёл, харилцааны ур чадварын сургалтад хамрагдана.
- 8.2. Үйлчилгээний ажилтан нь дараах хуваариар шалгалт өгч үнэлүүлнэ. Үүнд:
- 0-3 жил ажиллаж буй ажилтан жил бүр 1 удаа
 - 4 болон түүнээс дээш жил ажиллаж буй ажилтан 2 жилд нэг удаа
- 8.3. Үйлчилгээний ажилтан энэхүү стандартыг зөрчсөн тохиолдолд

МУИС-ийн Хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлага хүлээнэ.

МУИС-ийн ОЮУТНЫ АЛБА
Холбоо барих: 7575-4400 /1143, 1144/
<http://student.num.edu.mn/>