

Улаанбаатар хотын музейн
захирлын 2022 оны 03 сарын 17-
ны өдрийн А/13 дугаар тушаалын
нэгдүгээр хавсралт

УКЖ0080 9097104

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Улаанбаатар хотын музейн үйлчилгээний стандарт /цаашид үйлчилгээний стандарт гэх/-ын зорилго нь төрийн албаны зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээг сахин биелүүлж, Улаанбаатар хотын түүх, соёлын өвийг олон нийтэд дэлгэн үзүүлэх, музейн үйлчилгээг иргэдэд ая тухтай, хүртээмжтэй, сэтгэл ханамжтай хүргэх зорилтыг хангахад оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

2.1. Улаанбаатар хотын музейн нийт ажилтан, албан хаагчид мөрдөж ажиллана.

Гурав. Нэр томъёоны тодорхойлолт

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

3.2. “Үйлчилгээний ажилтан” гэж эрх бүхий албан тушаалтны шийдвэрээр музейд тодорхой албан тушаал, ажил, үйлчилгээ эрхлэхээр томилогдсон музейн бүх ажилтан албан хаагчийг;

3.2.1. “Иргэдтэй шууд харилцаж, үйлчилгээ үзүүлэх чиг үүрэг бүхий ажилтан”-д боловсролын ажилтан, тайлбарлагч, үзмэр хянагч, өдрийн жижүүр, үйлчлэгч нар байна.

3.3. “Үйлчлүүлэгч” гэж Улаанбаатар хотын музейгээр үйлчлүүлэгч иргэн, хуулийн этгээдийг;

Дөрөв. Музейн үйлчилгээний зарчим

4.1. Музейн үйлчилгээнд дараах зарчмыг удирдлага болгоно.

4.1.1. Шуурхай, чирэгдэлгүй байх

4.1.2. Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг хангах

4.1.3. Эелдэг хүндэтгэлтэй хандах

4.1.4. Төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх

4.1.5. Үйлчилгээ үзүүлэх нөхцөл бүрдсэн цэвэрхэн, тав тухтай орчинд үйлчлэх

Тав. Музейн ажилтанд тавигдах шаардлага

5.1. Музейн ажилтан үзэгчийг угтан авч, үйлчилгээг үүднээс эхэлнэ.

5.2. Музейн ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд тавигдах нийтлэг шаардлага

5.2.1. Энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахуйц зүүх;

5.2.2. Хурц, тод өнгийн болон хэт задгай хувцас өмсөхгүй байх;

5.2.3. Дашинз, бошинзын хормойн урт өвдөгнөөс дээш, доош 8 см-ээс хэтрэхгүй байх;

5.2.4. Спорт загварын хувцас, гутал, элдэв этгээд гоёл чимэглэл, тоноглол бүхий тод өнгийн гутал өмсөхгүй байх;

5.2.5. Хэт том үнэт эдлэл, гоёл чимэглэлээс татгалзах;

5.2.6. Хамар, уруулыг цоолж ээмэг зүүхгүй байх;

5.2.7. Нарны болон гоёлын нүдний шил, тод өнгийн контакт линз зүүхгүй байх;

5.2.8. Биеийн ил харагдах хэсэгт том, тод шивээсгүй байх;

5.2.9. Гар, хумсны ариун цэврийг чанд сахих хумс хэт урт биш, хумсны дотор хиргүй, хэт тод өнгөөр будахгүй байх;

5.2.10. Нүүр, гар гэх мэт биеийн ил гардаг хэсэгт ил шархгүй, цэвэрхэн эрүүл сэтгэгдэл төрүүлэхүйц байна. Хэрэв шархлаа үүссэн бол цэвэр боолт, наалт наасан байх;

5.3. Иргэдтэй шууд харилцаж үйлчилгээ үзүүлэх чиг үүрэг бүхий эмэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд тавих шаардлага

5.3.1. Үйлчилгээний ажилтны дүрэмт хувцсыг өмсөх. Хувцас нь биед таарсан, индүүдлэгтэй, хир толбогүй байх;

5.3.2. Цамц, хослол, дашинзын энгэр нь эгэмний хонхроос 40-50 мм- ээс илүү задгай, гүн ухлаадастай байж болохгүй ба 2 мөр, суга ил гараагүй байх;

5.3.3. Дашинз, бошинзын хормойн урт өвдөгнөөс дээш, доош 6 см-ээс хэтрэхгүй байх;

5.3.4. Хэт өндөр буюу 7см-ээс дээш өсгийтэй гутал өмсөхгүй байх;

5.3.5. Үсний хавчаар, боолт нь этгээд хэв загварын бус, хурц, тод өнгийн биш байх;

5.3.6. Нүүр будалт хэт тод, содон, этгээд биш байх;

5.3.7. Амны хөндийн ариун цэврийг чанд сахиж, эвгүй үнэр гаргахгүй байх;

5.4. Иргэдтэй шууд харилцаж үйлчилгээ үзүүлэх чиг үүрэг бүхий эрэгтэй ажилтны хувцаслалт, харагдах байдалд тавих шаардлага

5.4.1. Үйлчилгээний ажилтны дүрэмт хувцсыг өмсөх. Хувцас нь биед таарсан, индүүдлэгтэй, хир толбогүй байх;

5.4.2. Цамцны энгэрийн товчийг бүрэн товчлох /хамгийн дээд захын товчноос бусад/;

5.4.3. Үсээ хэт ургуулахгүй, хууз сахал тавихгүй байх;

5.4.4. Спорт загварын хувцас, элдэв этгээд гоёл чимэглэл, тоноглол бүхий тод өнгийн болон урт түрийтэй гутал өмсөхгүй байх

5.4.5. Амны хөндийн ариун цэврийг чанд сахиж, эвгүй үнэр гаргахгүй байх;

5.5. Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харилцах үед тавих нийтлэг шаардлага

5.5.1. Угтах, үдэх мэндчилгээний үгийг байнга хэрэглэх;

5.5.2. Үйлчлүүлэгчтэй төлөв даруу, эелдэг харилцах;

5.5.3. Мэргэжлийн ур чадвартай гэдгээ харуулахуйц өөртөө итгэлтэй байх;

5.5.4. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хоол, хүнс, уух зүйлс хэрэглэхгүй, бохь зажлахгүй байх;

5.5.5. Үйлчлүүлэгчийн хүндэтгэж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийлж түүнийг бүрэн сонсох, түүн рүү харж ярих;

5.5.6. Үйлчлүүлэгчээс 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. Ажилтан өөрийн буруугаас үйлчлүүлэгчээс 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. Үйлчлүүлэгч ирэхээс 15 минутын өмнө ажлын байранд ирж, бэлтгэл ажлыг хангаж ажилласан байх;

5.6.2. Ажлын байр нь зохион байгуулалттай ажил хэргийн холбогдолтой зүйлийг байршуулсан байх;

5.6.3. Ажлын байранд нягт нямбай байх;

5.6.4. Ажлын байрыг цэвэр цэмцгэр байлгах, 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. Музейн байр, үзүүллэгийн танхимд тавигдах үйлчилгээний нийтлэг шаардлага

6.1. Музейн үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай дараах нөхцөлийг хангасан байна.

6.1.1. Үзвэрийн үнэ, төлбөрийн хэмжээ, тэдгээрийг төлөх төлбөрийн хэрэгсэл, албан ёсны цахим хаяг, гарч буй үзэсгэлэнгийн танилцуулга, холбоо барих мэдээлэл зэрэг стандартын шаардлага хангасан мэдээ, мэдээлэл зэргийг мэдээллийн самбарт хэвлэмэл хэлбэрээр байршуулсан байх;

6.1.2. Музейн танилцуулга, тайлбар, үзэгчийн судалгаа, гарын авлага зэргийг хэвлэмэл хэлбэрээр байршуулах;

6.1.3. Музей үзэгчдийг санал, хүсэлт, гомдол гаргах, талархал илэрхийлэх боломжоор хангаж, музейд санал хүсэлтийн дэвтэр байрлуулах;

6.1.4. Музейн танхимд агааржуулалт, цэвэрлэгээ үйлчилгээг сайн хийсэн байх;

6.1.5. 10 ба түүнээс дээш үйлчлүүлэгч үйлчлүүлсний дараа тогтмол ариутгал хийж хэвших;

6.2. Музейн үзүүллэгийн танхимд ажилтнуудын мөрдөх нийтлэг шаардлага

6.2.1. Музейн нийт ажилтнууд үзүүллэг, үзмэрийн талаар тойм мэдлэгтэй байж анхан шатны товч тайлбар хийх чадвартай байх;

6.2.2. Музейн үзүүллэгийн танхим, барилга, түүний ойр орчимд баримтлах дэгийг үйлчлүүлэгчид тайлбарлаж өгөх;

6.2.3. Үзэгчдийн асуултанд хариулахад хүндрэлтэй, өөрийн зүгээс шийдвэрлэх боломжгүй зүйл гарвал холбогдох албан тушаалтныг дуудан асуудлыг шийдвэрлүүлэх;

6.2.4. Үзэгчийн асуултад тод, ойлгомжтой хариу өгөх;

6.2.5. Хэцүү үйлчлүүлэгч /хашгирч зандарсан хүн, шаардлага хүлээж авахгүй үзэгч/ ирсэн тохиолдолд аль болох хүлээцтэй хандаж, асуудал үүсгэж хурцатгахгүйгээр зохицуулах;

6.2.6. Музейд гэмт хэргийн шинжтэй асуудал гарвал нэн даруй удирдлага болон цагдан сэргийлэх байгууллага/цагдаад мэдэгдэх;

6.2.7. Ажлын байранд үзмэр, эд өлгийн зүйлстэй харьцах тал дээр холбогдох дүрэм, журмыг чанд сахих бөгөөд бусдын нөлөөнд автахгүй байх;

Долоо. Хориглох зүйлс

7.1. Музей, түүний орчинд согтууруулах ундаа, тамхи, мансууруулах бодис хэрэглэх;

7.2. Ажлын байранд үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь зажлах, гар утсаар ярих, мессеж бичих;

7.3. Ажлын байраа удаан хугацаагаар эзгүй орхин дэмий сэлгүүцэх;

7.4. Үйлчлүүлэгчийн нүдэн дээр өөр хоорондоо өндөр дуугаар чанга ярих, муудалцах, инээлдэх, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх;

7.5. Үйлчлүүлэгчид таагүй сэтгэгдэл төрүүлэхүйц биеийн хэлэмж илэрхийлэх;

7.6. Үйлчлүүлэгчийг өөр хооронд нь ялгаварлан гадуурхах;

7.7. Үйлчлүүлэгчтэй зүй бусаар харьцах, үйлчлүүлэгчийн талаар бусадтай сэтгэгдэл солилцох, буруутган шүүмжлэх;

7.8. Үйлчлүүлэгчийн өмнө гараа энгэртээ зөрүүлэх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, халаасандаа гараа хийх, чихэвч зүүх;

7.9. Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа үл тоомсорлосон байдал гаргах, асуултад хариулахгүй байх;

7.10. Үйлчилгээний заал, үзүүллэгийн танхимд хөгжим чанга дуугаар тавих, үгийн сүлжээ бөглөх, сандал дээр хэвтэх;

7.11. Үйлчлүүлэгчтэй хувийн харилцаа тогтоох, тогтоохыг оролдох;

7.12. Үзмэрийг зөвшөөрөлгүй хөдөлгөх, гэмтээх, хуулбарлах, үзмэрт харш үйл ажиллагаа явуулах;