

ГАДААДЫН ИРГЭН ХАРЬЯАТЫН ГАЗАР
ДОТООД АЛБАН БИЧИГ

№10/18

Огноо: 2025.02.25

Хаанаас: Зөвлөгөө мэдээллийн хэлтэс

Хэнд: Төв болон хилийн боомт, орон нутаг дахь
нэгжийн дарга нарт

Утга: Мэдээлэл хүргүүлэх тухай

Байгууллагын даргын 02 дугаар сарын 25-ны
өдрийн А/101 тоот тушаалаар батлагдсан
“Зөвлөгөө, мэдээллийн үйлчилгээний заавар”-ыг
хүргүүлж байна.

Албан хаагчдад танилцуулж, үйл
ажиллагаандаа мөрдөж ажиллана уу.

Хавсралт:..... хуудастай.

ДАРГА *Ц.Солонго* Ц.СОЛОНГО



ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬАТЫН
ГАЗРЫН ДАРГЫН
ТУШААЛ

2025 оны 02 сарын 25 өдөр

Дугаар А/101

Улаанбаатар хот

Гадаадын иргэн, харьяатын газрын
“Зөвлөгөө, мэдээллийн үйлчилгээний заавар”
батлах тухай

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.1 дэх заалт, 8 дугаар зүйлийн 8.4 дэх хэсэг, Төрийн албаны тухай хуулийн 37 дугаар зүйлийн 37.1.12 дахь заалт, Монгол Улсын Их Хурлын 2020 оны 52 дугаар тогтоолын 1 дүгээр хавсралтаар баталсан “Алсын хараа-2050” Монгол Улсын урт хугацааны хөгжлийн бодлогын “Чадварлаг ёс зүйтэй төрийн алба” зорилтын 5.4-т заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Иргэндээ үйлчилдэг, мэргэшсэн, чадварлаг, ил тод, үр нөлөөтэй, ухаалаг төрийн албыг төлөвшүүлэх зорилгоор Гадаадын иргэн, харьяатын газрын “Зөвлөгөө, мэдээллийн үйлчилгээний заавар”-ыг хавсралтад зааснаар баталсугай.

2.Энэхүү зааврыг баталсан өдрөөс эхлэн үйл ажиллагаандаа мөрдөж, мэргэшил арга зүйн зөвлөгөө, дэмжлэгээр хангаж ажиллахыг Зөвлөгөө, мэдээллийн хэлтэс (Ц.Солонго), нийт албан хаагчдад танилцуулж, хэрэгжүүлж ажиллахыг төв болон хилийн боомт, орон нутаг дахь нэгжийн дарга нарт тус тус үүрэг болгосугай.

3.Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, удирдлагын газар (И.Баатархүү)-т даалгасугай.

4.Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан байгууллагын даргын 2022 оны А/91 дүгээр тушаалаар баталсан “Гадаадын иргэн, харьяатын газрын ажил, үйлчилгээнд баримтлах заавар”-ын 5, 6, 7, 8 дахь хэсгийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ДАРГА



Н.УУГАНБАЯР

Гадаадын иргэн харьяатын газрын даргын
2025 оны 02 дугаар сарын 25 ны өдрийн
А/101 дугаар тушаалын хавсралт

ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН ЗӨВЛӨГӨӨ, МЭДЭЭЛЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗААВАР

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

Энэхүү зааврын зорилго нь Гадаадын иргэн, харьяатын газар (цаашид “Байгууллага” гэх)-аас гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнд үзүүлэх төрийн үйлчилгээ (цаашид “үйлчилгээ” гэх)-тэй холбоотой асуудлаар зөвлөгөө, мэдээлэл авахаар биечлэн болон мэдээллийн сувгаар хандсан иргэн, хуулийн этгээдэд үйлчилгээг түргэн шуурхай, чанартай хүргэхэд оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

2.1.Байгууллагын Зөвлөгөө, мэдээлэл хариуцсан нэгжийн болон төвийн бусад нэгж, хилийн боомт, орон нутаг дахь нэгжийн чиг үүрэг хариуцсан албан хаагч иргэн, хуулийн этгээдэд биечлэн болон байгууллагын мэдээллийн сувгаар зөвлөгөө, мэдээлэл, тайлбар өгөх харилцаанд энэхүү зааврыг мөрдөнө.

2.2.Үйлчилгээ үзүүлэхтэй холбоотой дараах стандарт, шаардлагыг хэрэгжүүлнэ.

2.2.1.MNS 5881:2008 Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажилтанд тавих шаардлага;

2.2.2.MNS 6984:2022 Төрийн үйлчилгээг операторын горимоор үзүүлэхэд тавих ерөнхий шаардлага;

2.2.3.MNS 12.1009:1985 оффисын ажлын байрны орчны үзүүлэлт, зам талбай, дулаан, гэрэлтүүлэг, агааржуулалт, чийгшилт, тасалгааны өнгө будаг, ширээ, сандал, техник, хэрэгсэл.

Гурав. Байгууллагын үйлчилгээний зарчим

Байгууллагын үйлчилгээнд дараах зарчмыг баримтална.

- 3.1.ашиг, сонирхлын зөрчлөөс ангид байх
- 3.2.ил тод, шуурхай, чирэгдэлгүй байх;
- 3.3.ээлдэг, хүндэтгэлтэй, ялгаварлалгүй хандах;
- 3.4.хувь хүн, байгууллагын нууцыг хадгалах;
- 3.5.төрийн албаны нэр хүндийг эрхэмлэх;
- 3.6.үйлчилгээ явуулах нөхцөл бүрдсэн тав тухтай орчинд үйлчлэх.

Дөрөв. Нэр томьёоны тодорхойлолт

- 4.1.Энэхүү зааварт хэрэглэсэн нэр томьёог дараах байдлаар ойлгоно.

4.1.1.“үйлчлүүлэгч” гэж байгууллагад хандсан хүн, хуулийн этгээдийг;

4.1.2.“хэцүү үйлчлүүлэгч” гэж уурлаж, бухимдсан, бүдүүлэг харилцаа хандлагатай эсвэл нийгмийн сүлжээгээр шууд дамжуулалт бүхий бичлэг хийж хандсан үйлчлүүлэгчийг;

4.1.3.“мэдээллийн суваг” гэж мэдээлэл хүлээн авах утас, и-мэйл, байгууллагын цахим суваг (мессенжер, чат, чатбот) зэрэг үйлчлүүлэгчтэй холбогдох харилцааны сувгийг;

4.1.4.“зөвлөгөө, мэдээллийн утас” гэж байгууллагын 1800-1882 тусгай дугаарыг;

4.1.5.“цахим сувгаар харилцах” гэж чатаар харилцах харилцааг.

4.2.Энэхүү зааварт тусгагдаагүй нэр томъёог холбогдох бусад журам, стандартад зааснаар ойлгоно.

4.3.Байгууллагын мэдээлэл, зөвлөгөөний үйлчилгээ үзүүлэх дараах албан ёсны сувагтай байна.

4.3.1.зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1882 тусгай дугаар;

4.3.2.visasection@immigration.gov.mn болон албан хаагчдын албаны цахим шуудангийн хаяг;

4.3.3.immigration.gov.mn эсвэл түүнтэй дүйцэх байгууллагын албан ёсны цахим хуудас;

4.3.4.олон нийтийн сүлжээн дэх Гадаадын иргэн, харьяатын газар (Immigration Agency Of Mongolia) гэх байгууллагын фейсбүүк хуудас, түүний мессенжер, бусад хаяг;

4.3.5.тусгай дугаар 1800-1882 дуудлагын операторын программаас илгээх мессеж.

Тав. Биечлэн ирсэн үйлчлүүлэгчид үзүүлэх үйлчилгээ

5.1.Биечлэн ирсэн үйлчлүүлэгчид дараах дарааллыг баримтлан үйлчилгээ үзүүлнэ.

5.1.1.инээмсэглэн угтаж, “Сайн байна уу. Танд юугаар туслах вэ?” гэх зэргээр хоолойны өнгө эелдэг, өөртөө итгэлтэй, сонсогдохуйц тод мэндлэх;

5.1.2.харилцахдаа дууны өнгө ажил хэрэгч, албаны үг хэллэг хэрэглэж, үйл хөдлөл, зан үйлээрээ найрсаг байх;

5.1.3.хүлээлгэх шаардлага гарвал “Уучлаарай, тул та түр хүлээнэ үү” гэж шалтгааныг тайлбарлах;

5.1.4.харилцах явцдаа яриаг нь анхааралтай сонсож, өөр зүйлд анхаарал хандуулахгүйгээр тодруулах асуултаар зөв чиглүүлэх;

5.1.5.асуултад хариулахдаа энгийн ойлгомжтой үгээр, бүрэн хариулт өгөх;

5.1.6.мэдээлэл бүрэн авсан эсэхийг тодруулан “Баяртай”, “Өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй” гэж яриаг дуусгах.

5.2.Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр сэтгэл ханамжийн үнэлгээг авч болно.

5.3.Ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй, жирэмсэн, 0-2 насны хүүхэдтэй хүмүүст дараалал харгалзахгүй дэмжих үйлчилгээ үзүүлнэ.

Зургаа. Мэдээллийн сувгаар үйлчлүүлэгчтэй харилцах үйлчилгээ

6.1.Үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцахад дараах дарааллаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.1.1.“Сайн байна уу. Гадаадын иргэн, харьяатын газрын дуудлага, мэдээлэл хариуцсан мэргэжилтэн, харилцагчийн үйлчилгээ хариуцсан ахлах мэргэжилтэн гэх зэргээр албан тушаал, овог нэрээ хэлж мэндлэх;

6.1.2.харилцах явцад инээмсэглэх ба хоолойны өнгө эелдэг, өөртөө итгэлтэй байх;

6.1.3.ярианы хурдыг ойлгохуйц түвшинд барьж, үг хэллэг тод, цэвэр, ойлгомжтой ярих;

6.1.4.үйлчлүүлэгчийн яриаг анхааралтай, тасалдуулалгүй сонсож, шаардлагатай тохиолдолд тодруулах асуулт тавьж, чиглүүлэх;

6.1.5.үйлчлүүлэгчийг яриагаа дуусгаагүй байхад сонсож буйгаа илэрхийлэх;

6.1.6.хүссэн мэдээлэл, хэрэгцээ шаардлагыг бүрэн тодруулсны дараа үнэн зөв, бүрэн мэдээлэл өгөх;

6.1.7.шууд хариулах боломжгүй бол асуудлыг тодруулж, дахин холбогдох хугацааг үйлчлүүлэгчид мэдэгдэх;

6.1.8.зөвлөгөө, мэдээлэл өгч буй албан хаагч зайлшгүй шаардлагатай тохиолдолд дараагийн шатны албан хаагчид дуудлагыг шилжүүлж болох бөгөөд үйлчлүүлэгч тухайн асуудлаа дахин эхнээс нь ярихгүй байх нөхцөлийг бүрдүүлж, урьдчилан тайлбарлаж, дамжуулах;

6.1.9.зөвлөгөө, мэдээлэл өгсний дараа хүссэн мэдээллээ бүрэн авсан эсэхийг тодруулах;

6.1.10.үйлчлүүлэгчтэй ярилцах хугацааг 7-8 минутаас хэтрүүлэхгүй байна;

6.2.Үйлчлүүлэгчтэй цахим сувгаар харилцахад дараах дарааллаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.2.1.албан хаагч үйлчлүүлэгчийн хандалтад шуурхай хариу өгдөг байх;

6.2.2.харилцааны эхэнд “Сайн байна уу, Танд юугаар туслах вэ?” гэсэн үг хэллэгээр эхэлж, албан тушаал нэрээ бичиж танилцуулна. “Баяртай, амжилт хүсье”, “Өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй” гэх зэргээр эерэг сэтгэгдэл үлдэхээр төгсгөх;

6.2.3.хэрэв үйлчлүүлэгчийн асуултад шууд хариулах боломжгүй бол асуудлыг тодруулж, дахин холбогдох хугацааг үйлчлүүлэгчид мэдэгдэнэ;

6.3.Цахим шуудангаар харилцахад дараах дарааллаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.3.1.албан захидлын бүтцийг баримталж, захидлын эхэнд “Сайн байна уу” эсвэл “Хүндэт ноён/хатагтай.....танаа” гэх зэрэг мэндчилгээний үг хэллэгийг сонголтоор бичих;

6.3.2.мэндчилгээний үг хэллэгийн ард таслал тэмдэг тавьж, нэг мөр алгасаад үндсэн буюу бичвэр хэсэг рүү шилжих бөгөөд бичвэр хэсгээс нэг мөр доороос хавсралтын талаар дурдах;

6.3.3.төгсгөл хэсэгт “Хүндэтгэсэн,” дахин нэг мөрийн доороос нэр, холбоо барих утасны дугаар, шаардлагатай бол хаягийг бичих;

6.3.4.байгууллагын брэндиг, загварын дагуу гадаадын иргэн, байгууллагатай харилцахдаа гарын үсэг (e-mail signature)-ийг ашиглах;

6.3.5.цахим шууданг илгээхдээ харилцагчийн цахим хаягийг “То” хэсэгт, бусад холбогдох албан хаагчийн хаягийг “СС” хэсэгт, олон хүнд илгээж буй тохиолдолд “ВСС” хэсэгт бусад хаягийг бичиж илгээх;

6.3.5.баримт бичиг, мэдээлэл хавсаргаж буй тохиолдолд шалгаж илгээх;

6.3.6.асуултад бүрэн гүйцэд, ойлгомжтой мэдээллийг өгсөн байх;

6.3.7.ажил хэрэгч үг хэллэг сонгож, албан бичгийн найруулга ашиглах бөгөөд сэтгэл хөдлөлийн өнгө аяс илэрхийлсэн тэмдэгт (эможи) оруулахгүй байх;

6.3.8.хэл зүй, утга найруулгын алдаагүй, үсгийн фонт, хэмжээ жигд байх;

6.3.9.цахим шууданд хариу өгөх боломжгүй бол “уншаагүй/unread” төлөвт оруулах буюу тэмдэглэж үлдээх;

6.3.10.зөвлөгөө хүссэн захидалд тухайн иргэний хандсан хэлээр эсхүл англи хэлээр хариу өгөх;

6.3.11.цахим шуудангаар ирсэн захидалд ажлын 2 өдөрт багтаан хариу өгнө.

6.4.Хэцүү үйлчлүүлэгчтэй харилцахад дараах дарааллаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.4.1.хувийн сэтгэл хөдлөлийг илэрхийлэхгүй байх;

6.4.2.үйлчлүүлэгчийн яриаг таслахгүй, яриагаа дуусгах боломжийг олгох;

6.4.3.үйлчлүүлэгч үг хэлээр доромжилсон, өөрийн үзэл бодлыг тулгасан аль ч тохиолдолд өндөр дуугаар ярихгүй, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэхгүй байх;

6.4.4.нийгмийн сүлжээгээр шууд дамжуулалт бүхий бичлэг хийж хандсан тохиолдолд Захиргаа, удирдлагын асуудал хариуцсан нэгжийн олон нийттэй харилцах болон дотоод хяналт, аюулгүй байдал хариуцсан албан хаагчид хандана.

6.5.Яарсан, тэвдсэн үйлчлүүлэгчтэй харилцахад дараах дарааллаар шуурхай үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.5.1.товч, тодорхой мэдээлэл өгөхөд анхаарч, гол хариултыг товч үгээр ойлгомжтой хариулах;

6.5.2.шаардлагатай бол үйлчлүүлэгчийг тайвшруулахыг хичээнэ.

6.5.3.үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг тодорхойлж, яриаг зөв чиглүүлэхэд анхаарах;

6.5.5.зөв арга замыг зааж, хамгийн боломжит хувилбарыг зөвлөдөг байх;

6.5.6.асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжгүй бол тодруулах эсхүл өөр албан хаагчид шилжүүлэх шаардлагатай тухай үйлчлүүлэгчид мэдэгдэж, шуурхай арга хэмжээ авна.

6.6.“Хэт нуршуу яриатай” үйлчлүүлэгчтэй харилцахад дараах байдлаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.6.1.ээлдэг бөгөөд ажил хэрэгч байдлаар хандаж, анхааралтай сонсож, тодруулах асуултаар яриаг аль болох зөв чиглүүлэх;

6.6.2.үндсэн асуудлаа шийдвэрлэж дууссан хэдий ч яриа хэт сунжирвал уучлалт хүсэн, өөрийн цагийг хязгаартай байдаг тухай эелдгээр мэдэгдэх;

6.6.3.дахин тодруулах зүйл байгаа тохиолдолд утас, чат болон и-мэйлээр харилцахыг санал болгоно.

6.7.Гадаад хэлтэй үйлчлүүлэгчтэй харилцахад дараах дарааллаар үйлчилгээ үзүүлнэ.

6.7.1.монгол хэлээр ярьдаггүй үйлчлүүлэгч хандсан тохиолдолд англи хэлээр, боломжтой бол тухайн үйлчлүүлэгчийн хэлээр мэдээлэл өгөхийг зорих;

6.7.2.тухайн албан хаагч гадаад хэлээр ярьдаггүй бол харилцах боломжтой өөр албан хаагчид шилжүүлэх;

6.7.3.технологийн дэвшлийг ашиглан харилцаж болно.

Долоо. Хориглох зүйл

7.1.Зөвлөгөө, мэдээлэл хариуцсан албан хаагчид дараах үйл ажиллагааг хориглоно.

7.1.1.байгууллагын болон хувь хүний нууцад хамаарах мэдээлэл өгөх;

7.1.2.шийдвэрлэлтийн дүнг урьдчилан таамаглаж, мэдээлэл өгөх;

7.1.3.албан хаагчийн гар утасны дугаарыг өөрийнх нь зөвшөөрснөөс бусад тохиолдолд бусдад өгөх, дамжуулах;

7.1.4.албан ажлын шугамаар олж авсан мэдээлэл, харилцан яриаг бусдад задруулах.

7.1.5.төрийн албаны болон байгууллагын нэр хүндэд сөргөөр нөлөөлөхүйц үг, үйлдэл гаргах;

7.1.6.үйлчлүүлэгчийн сөрөг сэтгэл хөдлөлд автах;

7.1.7.үйлчлүүлэгчийн яриаг таслан, түрүүлж утас тавих;

7.1.8.цахим шуудан, чатад хариу өгөлгүй орхих;

7.1.9.харилцаанаас үүссэн үл ойлголцолтой холбоотойгоор үйлчлүүлэгчийг ялгаварлаж харьцах;

7.1.10.харилцааны явцад эелдэг бус үг хэллэг хэрэглэх, дуугаа өндөрсгөх буюу уцаарлах, үл ойшоосон, төвөгшөөсөн байдал гаргах, үл тоомсорлох хандлага гаргахыг хориглоно.

Найм. Ажлын байранд тавигдах шаардлага

8.1.Зөвлөгөө, мэдээллийн үйлчилгээ үзүүлэх ажлын байранд дараах нөхцөл, шаардлагыг хангасан байна.

8.1.1.дуу чимээнээс тусгаарлагдсан байх;

8.1.2.шаардлага хангасан орчин үеийн техник, тоног төхөөрөмж (утсаар ярих зориулалтын чихэвч, хоёр дэлгэц бүхий компьютер)-өөр хангагдсан байх;

8.1.3.интернэтийн хурд, компьютерын хүчин чадал өндөр байх;

8.1.4.шаардлагатай хууль тогтоомж, гарын авлага, байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээ, мэдээллээр тухай бүр хангасан байна.

8.2.Мэдээллийн сувгууд нь ярианы бичлэг болон үйлчлүүлэгчийн хандалтыг хадгалах боломжтой байна.

8.3.Ажлын онцлогоос шалтгаалан зөвлөгөө, мэдээллийн ажилтанд үүсэж болзошгүй стрессийг зохицуулах, даван туулахад туслах, ур чадварыг дээшлүүлэх зорилгоор богино болон дунд хугацааны сургалтад тодорхой хугацаанд хамруулах чиглэлийг байгууллагаас баримтална.

Ес. Хариуцлага хүлээлгэх

9.1.Зөвлөгөө, мэдээллийн чиг үүрэг хариуцсан албан хаагч энэ зааврыг зөрчсөн, ажил үйлчилгээнд алдаа, зөрчил гаргасан тохиолдолд Төрийн албаны тухай хууль тогтоомж, байгууллагын "Хөдөлмөрийн дотоод журам"-д заасны дагуу сахилгын шийтгэл ногдуулна.

---oOo---