



**УЛААНБААТАР ХОТЫН ШУУРХАЙ УДИРДЛАГА,
ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ТӨВИЙН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2014 оны 11 сарын 25 өдөр

Дугаар А/45

Улаанбаатар хот

Заавар батлах тухай

“Улаанбаатар хотын Шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв” орон нутгийн өмчит аж ахуйн тооцоот үйлдвэрийн газрын дүрмийн 4 дүгээр хэсгийн 4.9.9, Нийслэлийн иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурлын Тэргүүлэгчдийн 2014 оны 10 дугаар сарын 22-ны өдрийн 183 дугаар тогтоолоор батлагдсан Улаанбаатар хотын нийтийн үйлчилгээний шуурхай зохицуулалтын дүрмийн 1.6 дахь заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Ээлжийн диспетчерүүдийн ээлж хүлээлцэх дэгийг нэгдүгээр хавсралтаар, Төвийн диспетчерүүдийн хөтлөх бичиг баримтын жагсаалтыг хоёрдугаар хавсралтаар, Шуурхай ажиллагааны ерөөний ашиглалтын зааврыг гуравдугаар хавсралтаар, Шуурхай холбоогоор харьцах зааврыг дөрөвдүгээр хавсралтаар тус тус баталсугай.

2. Батлагдсан дэг, зааврыг шуурхай ажиллагааны албан хаагчдад танилцуулан мөрдүүлж, хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Дэд дарга бөгөөд Ерөнхий диспетчер /Ё.Санчир/-т даалгасугай.

ДАРГА



Ч.ГАН-ОЧИР

ШУУРХАЙ ХОЛБООГООР ХАРЬЦАХ ЗААВАР

1. Диспетчерүүд нь эхлээд өөрийн байгууллагын нэрийг дараа нь өөрийн албан тушаал, нэрийг заавал хэлж, ярьж буй хүний нэрийг мэдсэний дараа албан ёсны яриагаа эхэлнэ.
2. Удирдлагаас авсан шийдвэрийг болон харилцагчаас авсан мэдээллийг давтан хэлж зөв ойлгосноо баталсны дараа шуурхай ажиллагааны дэвтэрт бичиж тэмдэглэнэ.
3. Удирдлагаас авсан шийдвэр /үүрэг даалгавар/ хугацаанд нь заавал биелүүлэх бөгөөд биелэлтийн талаар шийдвэр /үүрэг даалгавар/ өгсөн хүндээ эргэж мэдэгдсэний дараа өгсөн уг шийдвэр /үүрэг даалгавар/ биелүүлсэнд тооцно.
4. Харилцагчтай заавал мэндчилж, сайхан сэтгэгдэл төрүүлхүйц үг хэллэг хэрэглэн, хүндэлж ес зүйтэй, хүлээц тэвчээртэй, соелтой харьцана.
5. Харилцагчийг хэл үгээр доромжлох, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, албан бусаар харьцах, нэр төрийг гутаахыг хориглоно.
6. Харилцагч нь нэр, хаягаа хэлэхгүй байх, согтууруулах ундаа хэрэглэсэн болон сэтгэцийн өвчтэй шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд мэдээллийг хүлээн авч, тэмдэглэл үйлдэх шаардлагагүй.
7. Удирдлагаас авсан шийдвэр болон санал хүсэлт хүлээн авсан цаг, минутыг шуурхай ажиллагааны журналд тэр дор нь тэмдэглэн авч, гүйцэтгэлийн талаар нэгэн адил тэмдэглэл хийнэ.
8. Шууд холбоо ажилгүй болсон тохиолдолд бусад холбооны хэрэгсэл (гар утас, цахим сүлжээ, суурин утас,) ашиглан мэдээллийг дамжуулна.
9. Мэдээллийг дамжуулж байгаа болон мэдээллийг хүлээн авч байгаа шуурхай ажиллагааны ажилтан, диспетчерүүд нь харилцан албан тушаал, нэрээ асууж мэдсэний дараа мэдээллийг дамжуулж, тус тусын шуурхай ажиллагааны журналд тэмдэглэл хийнэ.
10. Шуурхай ажиллагааны холбоо ажилгүй болсон даруйд уг холбооны хэрэгслийг яаралтай ажилд оруулах бүх арга хэмжээг авахыг холбогдох хүмүүсээс шаардах, гүйцэтгүүлэх эрхтэй.
11. Шуурхай ажиллагааны яриа, мэдээллийг авахдаа албан ёсны монгол хэлээр зохих харьцааны зааврын дагуу явуулж байх
12. Мэдээллийг хүлээн авсан диспетчер нь мэдээллийг зөвхөн дамжуулан мэдээлснээр ажлыг хязгаарлаж болохгүй мэдээллийн мөрөөр авах арга хэмжээг зохион байгуулан хэрэгжүүлэх гол үүргийг гүйцэтгэнэ.
13. Мэдээллийг утсан харилцаагаар болон бичгээр гэж хоёр ангилна

- 14. Утсаар авсан мэдээллийг хэнд, хэрхэн мэдээлснээ шуурхай ажиллагааны журналд товч тодорхой бичнэ
- 15. Журналд бичигдээгүй мэдээлэл албан ёсны мэдээлэлд тооцогдохгүй
- 16. Мэдээлэл хүлээн авагч нь өөрийн эрх хэмжээ, хариуцсан ажлын хүрээнд бололцоотой бүх арга хэмжээг цаг алдалгүй заавал авсан байх ба энэ тухайгаа шуурхай ажиллагааны журналд товч тодорхой бичнэ. Бичигдээгүй тохиолдолд арга хэмжээ аваагүйд тооцно.
- 17. Улаанбаатар хотын нийтийн үйлчилгээний шуурхай зохицуулалтын дүрмийн 6.3 дахь заалтыг мөрдөж ажиллана.
- 18. Шаардлагатай тохиолдолд шуурхай ажиллагааны бүрэлдэхүүнд орсон байгууллагуудаас мэдээллийг ямар ч үед гаргуулж авах эрхтэй.
- 19. Албан ажлын шугамаар болон харилцагчаас олж авсан мэдээллийг хувийн ашиг сонирхол, албан тушаалын эрх мэдлээ хэтрүүлэн бусдад түгээх, ашиглахыг хориглоно.