



ГААЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ДАРГЫН  
ТУШААЛ

2016 онь 12 сарын 02 өдөр

Дугаар А/69

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4, Гаалийн ерөнхий газрын Мэргэжлийн зөвлөлийн 2016 оны 11 дүгээр сарын 23-ны өдрийн хуралдааны шийдвэрийг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. "Гаалийн улсын байцаагчийн үйлчилгээний стандартын журам"-ыг хавсралтын ёсоор баталсугай.
2. Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Төрийн захиргааны удирдлагын газар /О.Цээнрэгзэн/-т даалгасугай.

ДАРГА



Б. АСРАЛТ

0001016

Гаалийн ерөнхий газрын даргын  
2016 оны 116 дугаар тушаалын хавсралт

## ГААЛИЙН УЛСЫН БАЙЦААГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

### Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Гаалийн улсын байцаагч нараас гаалийн хууль тогтоомж, Гаалийн улсын байцаагчийн сахилгын дүрэм, Гаалийн улсын байцаагчийн ёс зүйн дүрмийг чанд сахин биелүүлж, үйлчлүүлэгчид гаалийн шуурхай, соёлтой үйлчилгээг үзүүлж, ажлын байранд ажил хэрэгч нохцөлийг бүрдүүлэх, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, гаалийн байгууллагаас дэвшүүлсэн зорилтыг хангахад энэхүү Гаалийн улсын байцаагчийн үйлчилгээний стандарт/цаашид “үйлчилгээний стандарт” гэх/-ын зорилго оршино.

1.2. Гаалийн улсын байцаагч нар нь хууль тогтоомж, гаалийн улсын байцаагчийн сахилгын дүрэм, ёс зүйн дүрмийг сахин биелүүлж, үйлчлүүлэгчдэд энэхүү үйлчилгээний стандартын хүрээнд шуурхай, соёлтой үйлчилгээг үзүүлэхдээ гаалийн хяналт шалгалт, бүрдүүлэлтийн хэвийн үйл ажиллагааг алдагдуулж үл болно.

### Хоёр. Гаалийн улсын байцаагчийн үйлчилгээний зарчим

2.1. Гаалийн улсын байцаагч нь өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дараах зарчмуудыг удирдлага болгон ажиллана:

- шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх;
- ажил хэрэгч, албаны шинжийг баримтлах;
- нийтийн эрх ашгийг тэргүүн зэрэгт тавих;
- хууль тогтоомжийг чанд сахих;
- өөрийгөө ямагт хөгжүүлж, ур чадвараа байнга дээшлүүлэх.

### Гурав. Гаалийн улсын байцаагчийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

3.1. Гаалийн улсын байцаагч нь үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа инээмсэглэн угтаж, эелдэг зөв үг хэрэглэн түүний өөдөөс нь харж, сонсогдохоор ярих бөгөөд үйлчлүүлэгчийг “Сайн байна уу”, “Та сайн явж байна уу” гэсэн мэндчилгээгээр угтана.

3.2. Гаалийн хяналт шалгалтын үйл ажиллагааг явуулахдаа албаны үг хэллэгийг хэрэглэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйлчлүүлэгчид хийх ёстой үйлдлийг эелдэгээр зааварчилж тайлбарлана. Тухайлбал: “Уучлаарай, таньд гаальд мэдүүлэх зүйл бий юу?, Та гаалийн бүрдүүлэлтэнд шаардагдах бичиг баримтуудаа үзүүлнэ үү?, Та өөрийн авч яваа ачаа тээшээ

шалгуулна уу?, Танд гаалийн хилээр нэвтрүүлэхийг хориглосон буюу хязгаарласан бараа байгаа юу?/ гэх мэт;

3.2.1. Үйлчлүүлэгчээс түр холдох юм уу, хүлээлгэхдээ “Уучлаарай, та түр хүлээнэ үү / гээд /... / шалтгаанаа тайбарлах”, мөн хяналтын бусад байгууллага, ажилтны туслалцаа, мэдлэг шаардлагатай тохиолдолд “Уучлаарай, түр хүлээнэүү. Одоохон тодруулаад өгье” гэж хэлнэ.

3.2.2. Үйлчилгээг өөр гаалийн байцаагчид шилжүүлэх тохиолдолд “Уучлаарай, одоо танд ГУБ..... /нэр/ үйлчлэх болно” гэж хэлээд шилжүүлнэ.

3.2.3. Гаалийн байцаагчийн буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа /зөрчил бус/ гарсан тохиолдолд “Уучлаарай, энэ миний /бидний, манай ажилтны/ буруугаас боллоо” гэж алдаагаа шударгаар хүлээн зөвшөөрч, түүнийг засах талаар нэн даруй шаардлагатай арга хэмжээ авна.

3.2.4. Тухайн үйлчлүүлэгчид “Баярлалаа”, “Маш их баярлалаа” гэх мэтээр талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах бөгөөд “Баяртай”, “Сайн яваарай” гэж үднэ.

3.2.5. Тухайн үйлчлүүлэгчээс асууж тодруулах, шаардах тохиолдолд “Уучлаарай, та ...-но үү” гэдэг үгийг хэрэглэнэ.

#### **Дорov. Гаалийн улсын байцаагчийн хувцаслалт, гадаад төрх, зан төлөв**

4.1. Гаалийн улсын байцаагч нь ажлын байранд албан үүргээ гүйцэтгэхдээ гаалийн албаны дүрэмт хувцас, ялгах тэмдэг, петлицыг албан тушаалын ангиллаар холбогдох журмын дагуу иж бүрдлээр нь цэвэр нямбай өмсөнө.

4.2. Гаалийн ерөнхий газрын захиалгаар хийгдсэн дүрэмт хувцас, мөн ажлын хувцасыг иж бүрнээр нь өмсөж хэрэглэнэ.

4.3. Гаалийн улсын байцаагчийн гутал, ботинк нь хар болон хар бараан өнгөтэй байх бөгөөд тогтмол тосолсон /өнгөлсөн/ байх, эмэгтэй гаалийн улсын байцаагч нар хөлийн хуруу ил гаргасан сандаал, ботинк өмсөхийг хориглоно.

4.3. Эмэгтэйчүүдийн хувьд юбка өмсөх тохиолдолд хар буюу биений өнгөтэй терко болон ноосон өмд өмсөнө.

4.4. Юбканы урт нь өвдөг шүргэсэн, хэт баруу биш, гутлын өсгий 5 см-ээс илгүүгүй урт нарийн хөншөөргүй байна.

4.5. Гаалийн улсын байцаагч дүрэмт хувцасыг энгийн хувцастай хольж өмсөх, өнгө загварыг өөрчлөх, түүнчлэн дан энгийн хувцастайгаар гаалийн хяналт шалгалтын үйл ажиллагаа явуулахыг хориглоно.

4.6. Гаалийн улсын байцаагч нь гадаад төрхөөрөө цэвэрч, соёлтой, ажил хэрэгч, даруу байж, үйлчлүүлэгчдэд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхүйц байна.

4.7. Хэт том, тод өнгийн буюу олон тооны бөгж, ээмэг, зүүлт, бугуйвч, үсний боолт, хавчаар гэх мэт гоёл чимэглэлийн хэт содон зүйлсийг албан үүргээ гүйцэтгэж байх үедээ хэрэглэхийг хориглоно.



4.7. Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байна.

4.8. Эрэгтэйчүүдийн үс сайтар самнасан, богино засалттай байх бөгөөд үсийг бүрэн хусах, байгалийн бус өнгөөр будахыг хориглоно. Эмэгтэйчүүдийн хувьд үсний боолт хар өнгөтэй байх бөгөөд, үсээ сул задгай тавих, элдэв тод өнгөөр будахыг хориглоно.

4.9. Урт, хууз сахал тавихыг хориглоно.

4.9 Бусдад ид харагдахуйц шивээсгүй байна.

4.10. Үйлчлүүлэгчтэй харилцан итгэлцэлтэй орчинг бүрдүүлж, ГУБ-үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгоно.

4.11. Үйлчлүүлэгчдийн зүгээс ирэх тааламжгүй харьцаанд ямар ч тохиолдолд эелдэг, төвшин байж, сэтгэл хөдлөлийн огцом өөрчлөлтүүдийг илэрхийлэхгүй байна.

#### **Тав. Албаны утсаар /телефон/ харилцах**

5.1. Албаны утсаар үйлчлүүлэгчтэй ойлгомжтой, тодорхой, товч үгээр харилцана.

5.2. Харилцуурыг " ... гаалийн газар /хороо/ байна" гэж хэлж авах бөгөөд ямар асуудлаар, хэн хандаж байгааг лавлана.

5.3. Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр өгөх бөгөөд ийм боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн мэдээлэхийг тухайн харилцагчид хэлнэ.

5.4. Тухайн үйлчлүүлэгчийн сонирхсон асуултанд бүрэн хариулсан гэж үзвэл "Баярлалаа, баяртай" гэж хэлээд яриаг дуусгана.

#### **Зургаа. Үйлчилгээний үед хориглох үйлдлүүд**

6.1. Үйлчлүүлэгчийн дэргэд бохь захлах, зориулалтын бус газар тамхи татах, чанга дуугаар ярилцах, ингээлдэх, шивнээлдэх, зохимжгүй бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, хоорондоо нэр хочоороо дуудалцах, маргалдах, хувийн яриа дэлгэх;

6.2. Халаасандаа гараа хийх, элгээ тэврэх, нуруугаа үүрэх, гар утсаар ярих, мэргэжлийн, ойлгомжгүй нэр томъёо хэт их хэрэглэх;

6.3. Үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа харцаа өөр тийш хандуулж ярих, хүлээлгэх, тэдний тавьсан асуултад хариулахаас үндэслэлгүйгээр татгалзах;

6.4. Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлаж харьцах /үйлчлүүлэгчдийг албан тушаал, нэр алдар, галаад төрх, арьс өнгө, яс үндэс, нас хүйсээр нь ялгаварлах/;

6.5. Үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлосон сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлдэл гаргах, үндэслэлгүйгээр чирэгдүүлэх;

6.6. Үйлчилгээний үед ном, сонин унших, хөгжим чанга дуугаар тавих, элдэв тоглоом тоглох, facebook, twitter ашиглах;

6.7. Зөрчил илрүүлэх шалтагаар үйлчлүүлэгчдийг нийтэд нь үндэслэлгүйгээр сэжиглэсэн, тааламжгүй байдал үүсгэх, тэдний ачаа тээшийг эмх замбараагүй хэлбэрээр шалгах;

6.8. Үйлчлүүлэгчдийн гадаад үзэмж, биеэ авч явж буй байдалд хэт анхаарал хандуулах, үйлчлүүлэгчийн гадаад төрхийг хэт шохоорхох.

#### **Долоо. Хариуцлага**

7.1. Үйлчилгээний стандартыг зөрчсөн гаалийн улсын байцаагчид тухайн зөрчлийг илрүүлсэн албан тушаалтан сануулах бөгөөд ийнхүү сануулснаас хойш стандартыг дахин зөрчвөл тус газар, хороодын удирдлагын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж, холбогдох материалын саналын хамт ГЕГ-ын Сахилгын хороонд хүргүүлж шийдвэрлүүлнэ.

7.2. ГЕГ-ын Сахилгын хороо нь зөрчлийг хянан хэлэлцээд үндэслэл бүхий байвал холбогдох сахилгын шийтгэлийг оногдуулна.

#### **Найм. Бусад**

8.1. Энэхүү үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтэнд тухайн гаалийн газар, хорооны дарга, хэлтсийн дарга, ГУАБ нар өдөр тутам хяналт тавьж ажиллана.

8.2. Үйлчилгээний стандарт нь тухайн гаалийн улсын байцаагчийн ажлыг дүгнэх, шагнал урамшуулалд тодорхойлох шалгуур үзүүлэлт болно.

8.3. Гаалийн ерөнхий газрын харьяа газар, хороод нь гаалийн улсын байцаагч нарын үйлчилгээний стандартыг хэрхэн биелүүлж байгаа болон энэ талаар тухайн гаалийн газар, хороодоос хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааны талаар жил бүрийн тайланд тусгаж, Гаалийн ерөнхий газрын Төрийн захиргааны удирдлагын газраас дүгнэж, шуурхай, соёлч үйлчилгээ бүхий гаалийн байгууллагыг шалгаруулж байна.