

**“ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ТӨВ”-ИЙН  
ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ ЖУРАМ  
Нэг. Нийтлэг үндэслэл**

- 1.1. Энэ журмын зорилго нь “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төв”-өөр дамжуулан төрийн үйлчилгээг иргэн хуулийн этгээдэд үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх болон түүнтэй холбогдсон бусад харилцааг зохицуулахад оршино.
- 1.2. Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төв \цаашид “нэгдсэн төв” гэх \ нь төрийн үйлчилгээг төвлөрүүлэн иргэн, дэргэдэх зохион байгуулалтын нэгж бөгөөд тус төвийн үйл ажиллагааг харьяа нутаг дэвсгэртээ аймаг, нийслэлийн Засаг дарга удирдан зохион байгуулна.
- 1.3. Нэгдсэн төв нь үйлчилгээг шуурхай, чанартай үзүүлэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэл, программ хангамж, дэд бүтцээр бүрэн хангагдсан байх бөгөөд эелдэг уур амьсгалыг бүрдүүлсэн туршлага, мэдлэг, ур чадвар, бүтээлч хандлага бүхий хариуцлагатай албан хаагч, тав тухтай тохилог орчиг бүрдүүлсэн үйлчилгээний танхимуудтай байна
- 1.4. Нэгдсэн төв нь ажлын өдрүүдэд 09.00-18.00 цаг хүртэл, Бямба, Ням гарагт амарна.
- 1.5. Нэгдсэн төвийн ажиллах цагийн хуваарийг тухай орон нутгийн онцлогийг харгалзан энэ журмын 1.4-т зааснаас өөрөөр тогтоож болно.
- 1.6. Аймаг, нийслэлийн Засаг дарга нэгдсэн төвөөр үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, стандарт, хүртээмжид байнгын хяналт тавьж ажиллана.
- 1.7. Нэгдсэн төвийн угтах үйлчилгээний ажилтан, үйлчилгээний ахлах ажилтан мэргэжилтэн менежерийг холбогдох хууль, тогтоомжийн дагуу аймаг, нийслэлийн Засаг дарга томилж, чөлөөлөх бөгөөд мэргэжил, арга зүйн удирдлагаар хангаж ажиллана
- 1.8. Энэ журамд хэрэглэсэн дараах нэр томъёог дор дурдсан утгаар ойлгоно:
  - 1.8.1. “үйлчлүүлэгч” гэж үйлчилгээ авахаар хүсэлт гаргасан иргэн, хуулийн этгээдийг;
  - 1.8.2. “хүсэлт” гэж биечлэн болон албан бичиг, утас, цахим болон бусад хэлбэрээр төрийн үйлчилгээ авахаар гаргасан үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг;
  - 1.8.3. “угтах үйлчилгээний ажилтан” гэж үйлчлүүлэгчийг угтан авч, шаардлагатай мэдээллээр хангах, зөвлөгөө өгөх, үйлчилгээ авахад нь чиглүүлэх үүрэг бүхий нэгдсэн төвийн албан хаагчийг;
  - 1.8.4. “үйлчилгээний ажилтан” гэж үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч, шаардлагатай мэдээллээр хангах, зөвлөгөө өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх үүрэг бүхий тухайн төрийн байгууллагын албан хаагчийг;
  - 1.8.5. “үйлчилгээний ахалх ажилтан” гэж байгууллагын үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагаанд чанарын хяналт тавих, мэргэжил, арга зүйн удирдлагаар хангах үүрэг бүхий албан хаагчийг;

- 1.8.6. “мэргэжилтэн” гэж нэгдсэн төвөөс үзүүлж байгаа үйлчилгээний хугацаанд хяналт тавих үүрэг бүхий нэгдсэн төвийн албан хаагчийг:
- 1.8.7. “менежер” гэж нэгдсэн төвөөс үзүүлж байгаа үйлчилгээнд стандартын хяналт тавих үүрэг бүхий аймаг, нийслэлийн Засаг даргын томилсон нэгдсэн төвийн албан хаагчийг:
- 1.8.8. “дэмжлэг үзүүлэх ажилтан” гэж нэгдсэн төвөөс ирүүлсэн хүсэлтийг шуурхай шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулж, хариуг нэгдсэн төв рүү илгээх үүрэг бүхий тухайн төрийн байгууллага дээрээ ажиллаж байгаа албан хаагчийг:
- 1.8.9. “хүргэлтийн ажилтан” гэж нэгдсэн төв болон тухайн төрийн байгууллага хооронд шаардлагатай баримт, материалыг хүргэх, зөөвөрлөх үүрэг бүхий албан хаагчийг

### **Хоёр. Нэгдсэн төрийн үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим**

- 2.1. Нэгдсэн төвийн үйл ажиллагаанд хууль тогтоомжид зааснаас гандна дараах зарчмыг баримтална
  - 2.1.1 “1.1” буюу нэг үйлчлүүлэгч, нэг албан хаагчтай харилцах:
  - 2.1.2 ашиг сонирхлын зөрчлөөс ангид байх:
  - 2.1.3. төрийн байгууллагаас өгөх ёстой мэдээллийг үйлчлүүлэгчээс шаардахгүй байх:
  - 2.1.3. үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг үндэслэлтэйгээр эцэслэн шийдвэрлэх:
  - 2.1.4 үйлчилгээг нэг дор, шуурхай, иж бүрэн хүргэх нөхцөлийг бүрдүүлсэн байх:
  - 2.1.5. үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, үйлчилгээний журам болон үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг шийдвэрлэх ажиллагаа ил тод, нээлттэй, хариуцлагатай байх:
  - 2.1.6. үйлчлүүлэгчийн хууль ёсны эрх, ашиг сонирхлыг хамгаалах.

### **Гурав. Нэгдсэн төвөөс үзүүлэх үйлчилгээний төрөл**

- 3.1. Нэгдсэн төвөөс үзүүлэх төрийн үйлчилгээ дараах төрөлтэй байна:
  - 3.1.1. өөртөө үзүүлэх үйлчилгээ:
  - 3.1.2. шуурхай үзүүлэх үйлчилгээ:
  - 3.1.3. богино хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээ:
  - 3.1.4 урт хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээ.
- 3.2. Өөртөө үзүүлэх үйлчилгээнд үйлчилгээний ажилтны оролцоогүйгээр цахим болон бусад тоног төхөөрөмж, хэрэгслийг ашиглан үйлчлүүлэгч өөрөө бие даан авах боломжтой үйлчилгээ хамаарна.
- 3.3. Шуурхай үзүүлэх үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч, шууд газар дээр нь шийдвэрлэх боломжтой үйлчилгээ хамаарна.
- 3.4. Богино хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч, ажлын 1 хоногийн дотор шийдвэрлэн хариу өгөх боломжтой үйлчилгээ хамаарна .

3.5. Урт хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч, 30 хүртэлх хоногийн дотор шийдвэрлэн хариу өгөх үйлчилгээ хамаарна.

3.6. Энэ журмын 3.1.2-3.1.4-т заасан үйлчилгээний жагсаалт, үйлчилгээний стандартыг Монгол Улсын сайд, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын дарга, үйлчилгээ үзүүлэх үе шат болон албан хаагчдын эрх, үүргийг тогтоосон хуваарийг аймаг, нийслэлийн засаг дарга тус тус батална.

3.7. Энэ журмын 3.1-д зааснаас бусад төрийн үйлчилгээг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу тухайн төрийн байгууллага үзүүлнэ.

#### **Дөрөв. Нэгдсэн төвөөс үзүүлэх төрийн үйлчилгээний үе шат.**

4.1 Нэгдсэн төвөөс үзүүлэх төрийн үйлчилгээний ерөнхий үе шат:

Өөртөө үзүүлэх үйлчилгээний ерөнхий үе шат:

Шуурхай үзүүлэх үйлчилгээний ерөнхий үе шат:

Богино болог урт хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээний ерөнхий үе шат:

#### **Тав. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авах, бүртгэх журам**

5.1 Нэгдсэн төвийн угтах үйлчилгээний ажилтан үйлчлүүлэгчийг угтан хүлээн авч хүсэлтийг нь тодруулан холбогдох мэдээллийг өгч чиглүүлнэ.

5.2 Үйлчлүүлэгч нь нэгдсэн төв дэх үйлчилгээний дугаарын машинаас хэрэгцээт үйлчилгээнийхээ дугаарыг авч, харгалзах цонхонд дарааллын дагуу үйлчлүүлнэ.

5.3. Үйлчилгээний ажилтан дарааллын дагуу үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч, хүсэлтийг нь тодруулах бөгөөд баримт бичгийн бүрдлийг шалгаж, үйлчилгээний нэгдсэн системд бүртгэнэ.

5.6. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлт энэ журмын 3.1.3, 3.1.4-т хамаарах үйлчилгээ бол хүсэлтийг шийдвэрлэх хугацаа, үе шат зэрэг мэдээллийг тусгасан бүртгэлийн хуудсыг үйлчлүүлэгчид олгоно.

#### **Зургаа. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг буцаах нөхцөл**

6.1 Нэгдсэн төвийн үйлчилгээний ажилтан дарах тохиолдолд үйлчлүүлэгчид холбогдох зөвлөгөө, мэдээллийг өгч хүсэлтийг нь буцаана.

6.1.1 үйлчилгээний баримт бичгийн бүрдэл болон нөхцөл, шаардлагыг хангаагүй бол:

6.1.2 нэгдсэн төвөөс үзүүлэх үйлчилгээний жагсаалтад хамаарахгүй үйлчилгээ бол:

6.1.3. насанд хүрээгүй иргэн, мөн шүүхийн шийдвэрээр иргэний эрх зүйн чадамжгүйд тооцсон иргэний эрх зүйн чадамжийг нь хязгаарласан этгээд эцэг эх асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигчээрээ төлөөлүүлээгүй бол :

6.1.4 хууль тогтоомжид заасан бусад тохиолдол:

## **Долоо.Үйлчлүүлэгчийн хүсэлийг шийдвэрлэх, хариу, өгөх журам**

7.1 Үйлчлүүлэгчийн хүсэлт энэ журмын 3.1.2-т заасан шуурхай үзүүлэх үйлчилгээний төрөлд хамаарч байгаа тохиолдолд үйлчилгээний ажилтан тухай хүсэлтийг газар дээр нь шууд шийдвэрлэж хариу өгнө.

7.2 Үйлчлүүлэгчийн хүсэли энэ журмын 3.1.3-т заасан богино хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээний төрөлд хамаарч байгаа тохиолдолд үйлчилгээний ажилтан тухайн хүсэлтийг аль болох газар дээр нь шуурхай шийдвэрлэхийг зорих бөгөөд боломжгүй тохиолдолд нэн даруй үйлчилгээний ахлах ажилтан, эсхүл дэмжлэг үзүүлэх ажилтанд шилжүүлнэ

7.5.Үйлчлүүлэгчийн хүсэлт энэ журмын 3.1.4.-т заасан урт хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээний төрөлд хамаарч байгаа тохиолдолд үйлчилгээний ажилтан тухайн хүсэлтийг нэн даруй үйлчилгээний ахлах ажилтан, эсхүл дэмжлэг үзүүлэх ажилтанд шилжүүлнэ .

7.6. үйлчилгээний ахлах буюу дэмжлэг үзүүлэх ажилтан тухайн хүсэлтийг хүлээн авч,тогтоосон хугацаанд багтаан шийдвэрлэх ажлыг зохион багйуулж, хариуг үйлчилгээний ажилтанд илгээнэ.

7.7. Энэ журмын 7.5, 7.6-д заасан ажиллагаа 30 хоногоос хэтрэхгүй байна.

7.8. Үйлчилгээний ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг шийдвэрлэсэн тухай хариуг тухайн байгууллагын хэвлэмэл хуудсаар өгнө.

7.9. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг шийдвэрлэж, тусгай зөвшөөрөл, гэрчилгээ, лавлагаа олгох үйл ажиллагаандаа ашиглаж байгаа тусгай нууцлал бүхий үнэт цаасыг хологдох хууль тогтоомжийн дагуу ашиглана.

7.9. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг шийдвэрлэж, тусгай зөвшөөрөл,

7.10. Үнэт цаас, хэвлэмэл хуудасны ашиглалт, зарцуулалт, хадгалалт, хамгаалалтыг үйлчилгээний ажилтан хариуцаж, тухайн байгууллага хяналт тавьж ажиллана.

7.11. Үйлчилгээний ажилтан тухайн үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг шийдвэрлэсэн тухай мэдээллийг программд оруулж, энэ тухай үйлчлүүлэгчид цахим болон бусад хэлбэрээр мэдэгдэн, үйлчлүүлэгч хариутай танилцах боломжийг бүрдүүлснээр хүсэлтийн хариуг өгсөнд тооцно.

7.12. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр хариуг захиалсан хаягаар хүргүүлэх тохиолдолд холбогдох зардлыг тухай үйлчлүүлэгчээс гаргуулж болно. Хаягаар хүргэх үйлчилгээний жагсаалт, үйлчилгээний хөлсний хэмжээг аймаг, нийслэлийн Засаг дарга тогтооно.

## **Найм.Гомдол гаргах журам**

8.1. Үйлчилүүлэгч нэгдсэн төвийн үйлчилгээний талаарх гомдлыг дараах байгууллага, албан тушаалтанд гаргана:

8.1.1 хүсэлтийг нь хууль тогтоомжийн дагуу үндэслэлтэй, алдаагүй, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлээгүй гэж үзвэл гомдлоо үйлчилгээний ахлах ажилтан болон тухайн байгууллагад :

8.1.2 үйлчилгээний стандарт, ажилтны ёс зүйн талаарх гомдлоо нэгдсэн төвийн менежерт;хүсэлтийг нь хууль тогтоомжийн дагуу үндэслэлтэй, алдаагүй, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлээгүй гэж үзвэл гомдлоо үйлчилгээний ахлах ажилтан болон тухайн байгууллагад

8.1.3 хүсэлтийг шийдвэрлэх хугацаатай холбогдсон гомдлоо нэгдсэн төвийн үйлчилгээ хариуцсан мэргэжилтэнд

8.2. Энэ журмын 8.1.1-8.1.3-т заасан албан хаагч нь үйлчлүүлэгчийн гаргасан гомдлыг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу шуурхай шийдвэрлэнэ.

### **Ес.Нэгдсэн төвөөс үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээнд тавих хяналт**

9.1 Нэгдсэн төвөөс үзүүлж байгаа төрийн үйлчилгээнд тавих хяналт дараах төрөлтэй байна

9.1.1 үйлчилгээний чанарын хяналт;

9.1.2 үйлчилгээний стандартын хяналт;

9.1.3 үйлчилгээний хугацааны хяналт;

9.2 Тухайн байгууллага, эсхүл тухайн байгууллагын үйлчилгээний ахлах ажилтан үйлчилгээний хүсэлтийг хууль тогтоомжийн дагуу үндэслэлтэй, алдаагүй, нэг мөр эцэслэн шийдвэрлэж байгаа эсэхэд энэ журмын 9.1.1-д заасан чанарын хяналт чиглэнэ

9.3 нэгдсэн төвийн менежер үйлчилгээг хэвийн, тасралтгүй, шуурхай, стандартын дагуу үзүүлж байгаа эсэхэд энэ журмын 9.1.2-т заасан стандартын хяналт чиглэнэ

9.4. нэгдсэн төвийн үйлчилгээ хариуцсан мэргэжилтэн үйлчилгээг тогтоосон хугацаанд шийдвэрлэж байгаа эсэхэд энэ журмын 9.1.3-т заасан хугацааны хяналт чиглэнэ.

### **Арав.Үйлчлүүлэгчийн эрх, үүрэг**

10.1. үйлчлүүлэгч дараах эрхтэй:

10.1.1 үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах, гомдол гаргах:

10.1.2. холбогдох хууль тогтоомж, стандартад заасан шаардлагыг хангасан үйлчилгээ авах:

10.1.3. энэ журмын 7.12-т заасны дагуу хүсэлтийнхээ хариуг тодорхой хаягаар хүргүүлэх үйлчилгээ авах:

10.1.4. хууль тогтоомжид заасан бусад эрх.

10.2.Үйлчлүүлэгч дараах үүрэгтэй

10.2.1 үйлчилгээ авахад шаардлагатай баримт бичгийг зохих журмын дагуу бүрдүүлэх, баримт бичгийн үнэн зөвийг хариуцах

10.2.2. нэгдсэн төвийн үйлчилгээний журмыг дагаж мөрдөх, албан хаагчийн тавьсан хууль ёсны шаардлагыг биелүүлэх.

10.2.3 хүсэлтээ хоёрдмол утгагүй, ойлгомжтой байдлаар гаргах:

10.2.4 үйлчилгээг итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчөөрөө дамжуулан авах бол иргэний хульд итгэмжлэлээ нотариатаар батлуулсан байх, хуулийн этгээдийн хувьд төлөөлөх эрхээ нотолсон баримт бичигтэй байх:

10.2.5. хууль тогтоомжид заасан бусад үүрэг

### **Арван нэг. Төрийн байгууллагын үүрэг**

11.1. Нэгдсэн төвөөр дамжуулан иргэн, хуулийн этгээдэд үйлчилгээ үзүүлэх төрийн байгууллага дараах үүрэгтэй:

11.1. үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хууль тогтоомжийн дагуу аль болох газар дээр нь шуурхай шийдвэрлэх ажлыг зохион байгуулах:

11.1.2. шаардлагатай тохиолдолд тухай үйлчилгээтэй холбогдсон харилцааг зохицуулж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм, журамд өөрчлөлт оруулах арга хэмжээг зохих журмын дагуу авч хэрэгжүүлэх;

11.1.3 шаардлагатай тохиолдолд тухайн байгууллагын зохион байгуулалтын бүтцийг өөрчлөх, шинэчлэх арга хэмжээг зохих журмын дагуу авч хэрэгжүүлэх;

11.1.4. нэгдсэн төвөөр дамжуулан үзүүлэх үйлчилгээний тоо, төрөлд нийцүүлэн үйлчилгээний ажилтны тоог тогтоох, тус төвд ажиллах үйлчилгээний ажилтан болон тухайн байгууллага дээрээ ажиллах дэмжлэг үзүүлэх ажилтнуудын чиг үүргийг хуваарилж, үйлчилгээний шуурхай, тасралтгүй байдлыг хангах;

11.1.5.зөвшөөрөл, лиценз,гэрчилгээ олгоход шаардлагатай баримт бичиг ( үнэт цаас, хэвлэлмэл хуудас гэх мэт)-ийн ашиглалт, зарцуулалт, хадгалалт, хамгаалалтыг хариуцах;

11.1.6. нэгдсэн төвд ажиллаж байгаа ажилтаны цалин хөлс, нөхөх төлбөр, тусламж, шагнал, урамшууллыг холбогдох хууль тогтоомж, журмын дагуу олгож, төвд ажиллах хугацаанд тухайн ажилтны хоол, унааны зардлыг хариуцан ажиллах нөхцөл, баталгаагаар хангах;

11.1.7. нэгдсэн төвөөр дамжуулан үзүүлэх үйлчилгээний талаарх мэдээлэл (шаардлагатай баримт бичгийн жагсаалт, үйлчилгээ үзүүлэх журам, төлбөр, хураамж болон бусад)-ийг цахим хуудас болон мэдээллийн самбартаа ойлгомжтой байдлаарбайрлуулан тухай бүр шинэчлэх;

11.1.8. нэгдсэн төвөөр дамжуулан үзүүлсэн үйлчилгээний чанарын хяналтыг хариуцан хэрэгжүүлэх;

11.1.9. энэ журмын 3.1.2-3.1.4-т заасан үйлчилгээний үе шат хугацаа болон үйлчилгээний ажилтан (ахлах ажилтан )-ы чиг үүргийг аймаг, нийслэлийг Засаг даргатай хамтран тодорхойлж, харилцан уялдаатай ажиллах;

11.1.10 нэгдсэн төвөөс тавьсан хүсэлт, шаардлагын дагуу холбогдох арга хэмжээг шуурхай авахын зэрэгцээ тус төвд ажиллах албан хаагчдыг тогтмол сургаж, чадавхижуулах арга хэмжээ авах;

11.1.11. хариуцсан салбар, эрх хэмжээнд хамаарах үйлчилгээг хялбаршуулах, шат дамжлагыг цөөлөх, хугацааг богиносгох, цахим архив үүсгэх, үйл ажиллагаандаа дэвшилтэт технологи ашиглах талаар зохих арга хэмжээ авч ажиллах;

11.1.12 нэгдсэн төвөөс ирүүлсэн хүсэлтийг заасан хугацаанд багтаан шуурхай шийдвэрлэж хаиуг тус төвд хүргүүлэх;

11.2. Энэ журмын 11.1-д заасан байгууллагад нэгдсэн төвийн дотоод үйл ажиллагаанд хууль бусаар оролцох, нөлөөлөхийг хориглоно.

## **Арван хоёр. Үйлчилгээний ажилтны үүрэг**

12.1. Нэгдсэн төвийн үйлчилгээний ажилтан дараах үүрэгтэй :

12.1.1Үйл ажиллагаандаа хууль тогтоомж, төрийн албан хаагчийн ёс зүйн шаардлагыг чанд мөрдөж, ашиг сонирхлын зөрчлөөс ангидажиллах;

12.1.3Үйлчилүүлэгчийг хүндэтгэж эелдэг, боловсон үйлчлэх;

12.1.4 хууль тогтоомжид заасан бусад үүрэг.

## **Арван гурав. Бусад**

13.1. нэгдсэн төвд ажиллаж байгаа албан хаагчид албан тушаалын цалин хөлсийг тухайн ажилтныг томилсон байгууллага олгоно.

13.2. нэгдсэн төв ажиллаж байгаа албан хаагчид урамшуулал олгох, хариуцлага тооцох асуудлыг холбогдох хууль тогтоомж, нэгдсэн төвийн дотоод журмаар зохицуулна.

13.3. нэгдсэн төв нь төрийн байгууллагуудын мэдээллийн системуудтэй өгөгдөл солилцох нөхцөлийг хангасан үйлчилгээний нэгдсэн мэдээллийн системтэй байна

13.4. нэгдсэн төвөөр дамжуулан үзүүлэх үйлчилгээ нь энэ журмын 13.3-т заасан үйлчилгээний нэгдсэн мэдээллийн системд суурилсан байна.

13.5. цахим хэлбэрээр мэдээлэл солилцох боломжгүй тохиолдолд тухайн нөхцөл хангагдах хүртэл мэдээллийг бичгээр цаасан хэлбэрээр солилцоно.

---oOo---

-