Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын
даргын 2024 оны 05 дугаар сарын 14-ний өдрийн
А/90 дүгээр тушаалын гуравдугаар хавсралт

БАЯНХОНГОР АЙМГИЙН
ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ ҮНЭЛЭХ ЖУРАМ

БХ-ХСХҮЖ-03-2024
Хувилбар-02

Баянхонгор аймаг
2024 он

Баримт бичгийн нэр, дугаар:	ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ ҮНЭЛЭХ ЖУРАМ БХ-ХСХҮЖ-03-2024	
Хувилбар: 02	Боловсруулсан огноо: 2024.05.01	
	Мөрдөх огноо:2024.05.15	Хуудасны тоо: 10

Баримт бичгийн түүх

Өөрчлөлт хийсэн огноо	Өөрчлөлт хийгдсэн бүлэг, зүйл, заалт	Өөрчлөлт хийсэн шалтгаан	Өөрчлөлтийг хийсэн ажилтан	Хянан баталгаажуулсан удирдах албан хаагч
1	2	3	4	5
2017.04.25	1-7 дугаар бүлэг	Шинээр боловсруулсан	Чанарын баг	Засаг даргын Тамгын газрын дарга Ц.Дашцэрэн
2024.05.10	1-7 дугаар бүлэг	Дахин баталгаажуулалт авахаар шинэчлэн сайжруулсан	Чанарын багийн гишүүн Б.Анухатан	Засаг даргын Тамгын газрын дарга Д.Энхжаргал

Агуулга

№	Гарчиг	Хуудасны дугаар
1	2	3
1	Зорилго	4
2	Хамрах хүрээ	4
3	Нэр томьёо, тодорхойлолт	4
4	Норматив иш таталт	4
5	Оролцогт талуудын үүрэг, хариуцлага	4-5
6	Сэтгэл ханамжийн судалгаа авах хэлбэр	5
7	Тайлагналт	5-6
8	Хавсралт	6
	Хавсралт 1 БХ-ХСХҮДЖ-03-2024 Иргэний санал хүсэлт бүртгэх хуудас	7
	Хавсралт 2 БХ-ХСХҮДЖ-03-2024 Ажлын байрны эмх цэгц, сэтгэл ханамжийг бүртгэх хуудас	8
	Хавсралт 3 БХ-ХСХҮДЖ-03-2024 Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах асуулга	9-10

Нэг. Зорилго

1.1.Баянхонгор аймгийн Засаг даргын Тамгын газар урт болон богино хугацааны бодлого төлөвлөлтийг оновчтой тодорхойлох, байгууллагын үйл ажиллагааны чанар хүртээмжийг сайжруулах, үйлчлүүлэгч болон хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг үнэлж, дүгнэх, гадаад, дотоод сонирхогч талуудын хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлоход журмын зорилго оршино.

Хоёр. Хамрах хүрээ

2.1.Аймгийн Засаг даргын Тамгын газрын үйл ажиллагаа, үйлчилгээ хамаарна. Засаг даргын Тамгын газрын санхүүгийн болон Цэргийн штабын маш нууц, нууц үйл ажиллагаа хамаарахгүй.

Гурав.Нэр томьёо, тодорхойлолт

3.1. Энэхүү журамд хэрэглэсэн нэр томьёог дор дурдсан утгаар ойлгоно.

3.1.1.**“Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж”** гэж хэрэглэгчийн шаардлага ямар хэмжээнд биелснийг хэрэглэгчээс мэдэх байдал;

3.1.2.**“Чанар”** гэж хувийн багц үзүүлэлт нь шаардлага биелүүлэх хир хэмжээ

3.1.3.**“Шаардлага”** гэж гол төлөв мэдээжийн буюу албан журмын шинжтэй, тогтоосон хэрэгцээ буюу хүсэл;

3.1.4.**“Сэтгэл ханамжийн судалгаа”** гэж үйл ажиллагааны чанарыг сайжруулах зорилгоор сонирхогч талуудаас цуглуулсан мэдээлэл;

Дөрөв.Норматив иш таталт

4.1.Энэхүү журамд иш татсан дараах норматив баримт бичиг нь түүний шаардлагын үндэслэл болох заалтуудыг агуулна. Хугацаат иш таталтын хувьд зөвхөн тухайн хэвлэлийг ашиглана. Хугацаагүй иш таталтын хувьд иш татагдсан норматив баримт бичгийн хамгийн сүүлчийн хэвлэлийг хэрэглэнэ.

4.1.1. ISO 9000:2015 Чанарын менежментийн тогтолцооны бүлэг стандарт

4.1.2.MNS ISO 9001:2016 Чанарын менежментийн тогтолцоо шаардлага

Тав. Оролцогч талуудын үүрэг, хариуцлага

5.1.Чанарын баг нь албан хаагчид, ажилчид, иргэд, оролцогч, хамтрагч талуудаас авах сэтгэл ханамжийн судалгааны асуулгыг тухайн үйл явцтай уялдуулан тухай бүр шинэчлэн боловсруулна.

5.2.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг Хүний нөөц, сургалт сурталчилгаа хариуцсан мэргэжилтэн, хэвлэл мэдээлэл олон нийттэй харилцах ажилтан, төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн менежер нь жил бүрийн 5 сарын 30 дотор, 11 дүгээр сарын 30-ны дотор цаасаар болон цахимаар авч, үнэлж, дүгнэнэ.

5.3.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны нэгтгэсэн тайланг чанарын багийн гишүүн нь удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаар хэлэлцүүлж танилцуулна.

5.4.Саналын хайрцгийг сарын сүүлийн ажлын өдөр Хэвлэл мэдээлэл, олон нийттэй харьцах ажилтан авч нэгтгээд чанарын багийн гишүүнд хүлээлгэн өгнө.

5.5.Энэхүү журмын баримт бичиг, холбогдох маягтуудын эх хувийг хадгалах, түгээх, нэмэлт өөрчлөлт оруулах, сайжруулах асуудлыг Баримтжуулсан мэдээллийн бүртгэл, хяналтын журмаар зохицуулна.

Зургаа. Сэтгэл ханамжийн судалгаа авах хэлбэр

6.1.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг хагас, бүтэн жилээр, төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус, цаасаар, цахимаар, биечлэн болон утсаар авч болно.

6.2.Аймгийн www.bayankhongor.gov.mn цахим шуудангийн хаягаар хүлээн авч, мэдээлэл түгээнэ.

6.3.Засаг даргын Тамгын газраар үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, хүсэлтийг саналын хайрцгаар өдөр бүр хүлээн авна.

6.4.Аймгийн ЗДТГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн санал, хүсэлтийг Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 70440001 дугаарын утсаар Даваа-Баасан гарагт 09:00-18:00 цагаар

6.5.Аймгийн ЗДТГ-т биечлэн ирж санал, хүсэлт гаргасан иргэнийг ажлын өдрүүдэд 09:00-18:00 цагийн хооронд Өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авна.

Долоо. Тайлагналт

7.1.Сэтгэл ханамжийн судалгааны мэдээллээр сан бүрдүүлнэ.

7.2. Энэхүү журмын 5.2-т заасан Сэтгэл ханамжийн судалгааны тайланг жил бүрийн 5 сарын 20 дотор, 11 дүгээр сарын 20-ны дотор Чанарын багт мэдээлнэ.

7.3.Чанарын баг тайланг Удирдлагын дүн шинжилгээний хуралд танилцуулна.

Найм. Хавсралт

8.1.Хавсралт 1 БХ-ХСХҮДЖ-03-2024 Иргэний санал хүсэлтийг бүртгэх хуудас;

8.2.Хавсралт 2 БХ-ХСХҮДЖ-03-2024 Ажлын байрны эмх цэгц сэтгэл ханамжийг бүртгэх хуудас;

8.3.Хавсралт 3 БХ-ХСХҮДЖ-03-2024 Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах асуулга;

Хавсралт 1

БХ-ХСХҮДЖ-03-2024

ИРГЭНИЙ САНАЛ ХҮСЭЛТИЙГ БҮРТГЭХ ХУУДАС

..... оны .... сарын .... өдөр

№	Сар өдөр	Хүсэлт гаргасан иргэний овог нэр	Гэрийн хаяг	Холбоо барих утас	Санал хүсэлт	Өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд танилцуулсан он сар өдөр	Хүсэлт хүлээн авсан хүний нэр гарын үсэг

Хавсралт 2

БХ-ХСХҮДЖ-03-2024

АЖЛЫН БАЙРНЫ ЭМХ ЦЭГЦ, СЭТГЭЛ ХАНГАМЖИЙГ
БҮРТГЭХ ХУУДАС

.... оны .... сарын .... өдөр

Ёс зүй харилцаа хандлагын зөрчилд гаргасан албан хаагчийн нэр	Мэдээлэл хоцроосон албан хаагчийн нэр	Талархал дэвшүүлсэн дарга мэргэжилтэн албан хаагчийн нэр	Ажлын байрны эмх цэгц хариуцлагыг сайжруулах таны санал

......................................(Албан тушаал)

.... (гарын үсэг)

Хавсралт 3

БХ-ХСХҮДЖ-03-2024

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА АВАХ АСУУЛГА

ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗРЫН АЛБАН
ХААГЧДААС АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

20.... он ... сар ... өдөр Номгон

Судалгааны зорилго: Байгууллагын соёл, удирдлага болон албан хаагчдын харилцаа хандлага, манлайлах ур чадвар, цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг тодорхойлоход оршино.

1.Та ажиллаж байгаа байгууллага болон ажилдаа сэтгэл хангалуун байдаг уу?
А.Тийм
Б.Дунд
В.Үгүй
2.Таны ажиллах орчин нөхцөл хэр тухтай байдаг вэ?
А. Маш сайн
Б.Сайн
В.Дунд
Г.Муу
3.Таныг ажлаа хийхэд хэрэгтэй техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж хангалттай юу?
А.Хангалттай
Б.Дунд зэрэг
В.Хангалтгүй
4.Таны бодлоор байгууллагын албан хаагчдын хоорондын харилцаа ямар вэ?
А. Маш сайн
Б.Сайн
В.Дунд
Г.Муу
5.Таны хийж буй ажил таны мэдлэг, чадварт тохирсон байдаг уу?
А.Тохирсон
Б.Дунд зэрэг
В.Огт тохироогүй
6.Таны ажлын ачаалал даах чадвар?
А.Сайн
Б.Дунд
В.Муу
7.Байгууллагынхаа удирдлагуудтай ойлголцож, сайхан харилцаатай байдаг уу?
А.Сайн ойлголцдог
Б.Дунд зэрэг
В.Бараг харилцдаггүй
Г.Огт ойлголцдоггүй

8.Танд ажлаа хийнгээ шинэ зүйлд суралцах боломж байдаг уу?
А.Байдаг, ашиглаж чаддаг
Б.Байдаг, ашиглаж чаддаггүй
В.Боломж байхгүй, ямар ч завгүй байдаг
9.Байгууллагын шинэ үйл ажиллагааг та тухай бүр мэддэг үү?
А.Тийм
Б.Дунд
В.Үгүй
10.Та шинэ мэдээлэл, мэдлэгээ бусадтай сайн хуваалцдаг уу?
А.Тийм
Б.Дунд
В.Үгүй
11.ЗДТГ-ын дарга таны санал бодолд хүндэтгэлтэй ханддаг уу?
А.Тийм
Б.Дунд
В.Үгүй
/Та “Тийм” гэж хариулсан бол 13 дугаар асуултад шилжинэ үү/
12.Хэрэв үгүй бол яагаад? Таны санал.
....
....
....
....
13.Таны бодлоор байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, хандлага сайжруулахад ямар ажил хийх шаардлагатай байна вэ?
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

СУДАЛГААНД ОРОЛЦСОН ТАНД БАЯРЛАЛАА !

___oOo___