



**“ТАТВАРЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ТЕХНОЛОГИЙН ЖИЛ”-ИЙН ХҮРЭЭНД
ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ “ЧАНАРТАЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, СОЁЛТОЙ ХАРИЛЦАА”
АЯНЫ УДИРДАМЖ**

2014 оны 9 сарын 21-ны өдөр

Улаанбаатар хот

1. Аяны зорилго

Татварын албаны татварын байцаагчдын харилцааны соёл, үйлчилгээний ур чадварыг сайжруулах, Татварын ерөнхий газрын даргын 2014 оны 124 дугаар тушаалаар батлагдсан “Үндэсний татварын албаны үйлчилгээний стандарт”-ыг хангулж, хэвшүүлэхэд аяны зорилго оршино.

2. Аяны хамрах хүрээ

Аянд УТОХГ, аймаг, нийслэл, дүүргийн татварын газар, хэлтсүүд хамаарна.

3. Аяны хугацаа

“Чанартай үйлчилгээ, соёлтой харилцаа” аян нь 2014 оны 10 дугаар сарын 15-ны өдрөөс 2015 оны 02 дугаар сарын 15-ны өдрийг хүртэл зохион байгуулагдана.

4. Аяны хүрээнд хийгдэх ажлууд

- ✓ “Үндэсний татварын албаны үйлчилгээний стандарт батлах тухай журам”-ыг үйлчилгээндээ мөрдөн хэвшүүлэх;
- ✓ “Нэг цэгийн үйлчилгээний татварын улсын байцаагчдын харилцааны ур чадварыг үнэлэх журам”-ыг хэрэгжүүлж, шинэчлэх талаар санал боловсруулах;
- ✓ Албан хаагчдын гадаад төрхийг үйлчилгээний стандартад нийцүүлэх, дүрэмт хувцасыг журмын дагуу хэрэглэж хэвшүүлэх;
- ✓ Ажлын байрны эмх цэгцийг хангаж, өөрсдийн санаачлагаар тохижилтын ажлыг зохион байгуулах;
- ✓ “Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа”-нд татвар төлөгчдийг идэвхитэй хамруулж, дүгнэлт хийж, ажлаа сайжруулсан байх;
- ✓ Үйлчилгээний ур чадвар болон харилцааны соёлоор хамт олноо манлайлж ажилласан хоёр шилдэг ажилтныг сар бүр шалгаруулан, байгууллагын хүндэт самбарт зураг, танилцуулгыг байршуулан алдаршуулах;
- ✓ Аяны хүрээнд хийгдэж байгаа ажлаа татвар төлөгчдөд сурталчилан таниулах;

5. Аянг дүгнэх аргачлал

Аяныг дүгнэх шалгуур үзүүлэлтүүдийг хавсаргав.

Үндсэн шалгуур үзүүлэлтүүдээс гадна дор дурьдсан нэмэлт шалгуурыг харгалза дүгнэнэ. Үүнд:

- ✓ Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэхүй санал, санаачилга гаргасан байдал /+5 оноо/;
- ✓ Татварын ерөнхий газарт ирсэн өргөдөл, гомдлын дагуу тухайн татвары албадын татварын байцаагчдад ёс зүйн арга хэмжээ авсан тохиолдолд /- 5 оноо
- ✓ Аяны тайланг заасан хугацаанаас хоцроосон тохиолдолд /- 5 оноо/.

Нийслэл, дүүргийн татварын албадын аяны явцыг сард 2-оос доошгүй уда Татварын ерөнхий газраас томилогдсон бүрэлдэхүүн болон хөндлөнгийн төлөөлө. Биечлэн очиж үндсэн шалгуур үзүүлэлтийн дагуу үнэлгээ өгч ажиллана.

Орон нутгийн татварын албадын хувьд аянг хавсралт хүснэгтийн дагуу са бүрийн 20-25-ны дотор үнэлж [/gereltsetseg.ch@mta.mn/](mailto:gereltsetseg.ch@mta.mn) хаягаар ирүүлнэ. Үнэлгээ төрийн захиргаа, хууль эрх зүйн нэгж хариуцсан ажилтан өгч, үнэн бодит байдал, газар, хэлтсийн дарга хяналт тавина.

Аяны эцсийн үнэлгээг сар бүрийн үнэлгээний дундаж болон ажлын тайлан үндэслэн дүгнэнэ.

Ажлын тайланда тавигдах шаардлага:

- ✓ Аяны хүрээнд хийгдсэн ажлуудыг удирдамжинд заасан дарааллын дагуу тайлагнах;
- ✓ Тайланг 10-аас ихгүй хуудсанд багтаан (**Arial**) фонд дээр бичиж, хийсэн ажлыг баталгаажуулсан зургийг хавсаргах.

Татварын албад аяны хүрээнд зохион байгуулсан ажлын тайланг 2015 оны 02 дугаар сарын 25-ны дотор Төрийн захиргаа, удирдлагын газарт ирүүлнэ.

6. Шагнал урамшуулал

Үндэсний татварын албаны үйлчилгээний стандартыг үйл ажиллагаандаа хэвшүүлсэн нэг албыг шалгаруулан өргөмжлөл, 2.000.000 төгрөгийн мөнгөн шагнал олгоно.

ТАТВАРЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

“Чанартай үйлчилгээ, соёлтой харилцаа” аяныг үнэлэх хүснэгт

Татварын албаны нэр:
Он, сар, өдөр :

Д/Д	Хэлтэс, тасгийн нэр	Шалгуур үзүүлэлт	Үнэлэх зарчим	Авбал зохих оноо
1		Татвар төлөгчийг утгах, удэх үйлчилгээ		0-10 оноо
2		Татвар төлөгчтэй утсаар харилцах, харилцааны стандарт		0-10 оноо
3		Татвар төлөгчид үйлчлэх үйлчилгээний чанар		0-25 оноо
4		Албан хаагчдын гадаад төрх	Татварын ерөнхий газраас томилогдсон бүрэлдэхүүн болон хөндлийн төлөөлөл биечлэн очиж үнэлнэ.	0-10 оноо
5		Дүрэмт хувцас болон ажил хэргийн хувцаслалтын соёл		0-10 оноо
6		Татварын албаны цахим хуудсаар авч байгаа санал асуултын хамрагдуулалтын байдал		0-10 оноо
7		Дугаар олгох, үнэлгээ өгөх төхөөрөмж, сургалт, сургалчилгааны дэлгээцийн жигд ажиллагаа		0-15 оноо
8		Ажлын байрны эмх цэгц, өрөөний тохиожилт		0-10 оноо
Авбал зохих нийт оноо				100 оноо