



Mongolia:  
Enhancing Resource  
Management through  
Institutional Transformation

# Гүйцэтгэлийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж (бүлэг #9)

Michel Greaves  
CESO TA MERIT  
June 2018

### 9.1 Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ ба үнэлгээний аргууд

- Менежментийн системийн үр дүнтэй байдлыг хэмжсэн дата мэдээ
- Сайжруулах боломжуудыг тодорхойлох
- Хэрэглэгчийн хэрэгцээ ба хүлээлт хэр хэмжээнд хангагдаж байгаа тухай тэдний ойлголтын тухай талаар хянан магадална.
- ❖ Сонгож авсан арга зүй нь зөвхөн хэрэгцээнд тулгуурласан ба цогц байна.
- ❖ Хэрэглэгчдийн санал асуулга, уулзалт, ярилцлага, үйлчилгээний гүйцэтгэл, үйл явц болон нийлүүлэгчийн гүйцэтгэлийн дүн шинжилгээ

## Дүн шинжилгээ ба үнэлгээ

Мэдээ	Нөөцүүд	Үр дүн, /INDICATORS
Үйлчилгээний тохирол	Хэрэглэгчдийн гомдол Хүлээлгийн цаг (шугам, Утас. дуудлага)	Үйлчилгээнүүд шаардлагадаа нийцэж байх
Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж	Гомдол Магтаал	Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг илэрхийлнэ
ЧМС-ын гүйцэтгэл ба үр ашигтай байдал	үнэлгээнээс гарсан бүх дүгнэлт	ЧМС-ийн шаардлагууд?
Төлөвлөлтийн үр ашиг	Цаг хугацаандаа байх	Шаардлагатай арга хэмжээнүүд? Байгууллагын бүтээмж/чадвар
Эрсдэл ба боломжуудад авсан арга хэмжээний үр ашиг	Үйл ажиллагаа, төлөвлөлтийн байдлыг хянах	Эрсдэл - бууруулсан Боломжуудыг – танилцуулсан/ашигласан
Гадны нийлүүлэгчид	Цагтаа / актлах / хяналт	нийлүүлэгчдийн асуудлуудыг залруулах ажиллагаа
Сайжруулалтад хэрэгцээт	Хандлага	Тохируулах арга хэмжээ/ 5S/ саналдагууд



## 9.2 Дотоод аудит

- Холбогдох үйл явцуудын ач холбогдол, байгууллагад нөлөөлж буй өөрчлөлтүүд, өмнөх аудитын үр дүнд үндэслэн аудитын давтамж, аргачлал, хариуцлага, төлөвлөх шаардлага, тайлагнал зэргийг тусгасан **аудитын хөтөлбөрийг төлөвлөж, бий болгож, хэрэгжүүлж, мөрдөж хадгална**
- ❖ Түлхүүр элемент (удирдлагын дүн шинжилгээнд оролт), Аудитор, ISO журам, менежментийн арга хэмжээнүүд

## Дотоод аудит

- Аудитын үйл явц
  - Тодорхойл – төлөвлөгөөнүүд
  - Ажигла
  - Үнэл
  - Үр дүнг тайлагна
  - Араас нь дараагийн алхмуудыг хэрэгжүүл

### 9.3 Удирдлагын дүн шинжилгээ

- Дээд удирдлага нь байгууллагын ЧМС, стратегийн чиг хандлагад нийцсэн, үр нөлөөтэй, байнга хэрэглэх байдалд нь төлөвлөсөн хугацаанд дүн шинжилгээ тогтмол хийнэ.
- ❖ Оролт: Сайн тодорхойлсон хөтөлбөр, Жишээ нь: хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, чанарын зорилт, үл тохирлууд, аудитын үр дүнгүүд, сайжруулах боломжууд, нөөцийн хангалттай байдал...12 зүйлс
- ❖ Гаралт: Боломжууд, өөрчлөлтүүдийн хэрэгцээ, нөөцийн хэрэгцээ



## Удирдлагын дүн шинжилгээ хөтөлбөр (оролт)

Удирдлагын дүн шинжилгээний оролтууд	Төв аймгийн жишээ
Түрүүчийн удаагийн удирдлагын дүн шинжилгээнээс гарсан зөвлөмжийн биелэлтийг хангах	тэмдэглэл (жагсаалт)
Хэрэглэгчддийн санал бодол/ сонирхогч талуудын санал бодол	Асуулгын үр дүн/ хэрэглэгчдийн гомдол/ 9.1.2 –н гаралт. хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж
Чанарын зорилтууд	6.2-н гаралт. Чанарын зорилт ба төлөвлөгөө
Үйлчилгээний гүйцэтгэл	Хэрэглэгчийн хүлээх цаг Цаг хугацаандаа гүйцэтгэх
Залруулах үйл ажиллагааны нөхцөл байдал	Хэд хэдэн залруулах үйл ажиллагаа арга хэмжээ авалгүйгээр хаагдсан байх
Мониторинг ба хэмжилт	Үл тохирлууд



# Удирдлагын дүн шинжилгээ хөтөлбөр (оролт)

Удирдлагын дүн шинжилгээний оролтууд	Мэдээний жишээ
Аудитын үр дүн	# / хэлтсүүд / аудитын ололтын чиг хандлага
Гадны нийлүүлэгч	Чанарын асуудлууд
Нөөцийн хангалттай байдал	Нөөцийн хангалттай байдлын дүн шинжилгээ: 7.1.2 хүмүүс 7.1.3 дэд бүтэц 7.1.4 орчин 7.2 хүмүүсийн өрсөлдөх чадвар ба сургалтаар өрсөлдөх чадвараа олж авах
Эрсдэл ба боломжуудыг тодорхойлох үйл ажиллагаа	6.1-д тодорхойлсон эрсдэл ба боломжууд үйл ажиллагааны нөхцөл байдал
Сайжруулах боломжууд	Боломжууд хэрэгжээгүй

# Удирдлагын дүн шинжилгээ хөтөлбөр (гаралт)

Удирдлагын дүн шинжилгээний гаралтууд	Төв аймгийн жишээ
сайжруулах боломжууд	Засварлах ажиллагаа(10.2) Байнгын сайжруулалт(10.3)
ЧМС хэрэгцээт өөрчлөлтүүд	Үйл явцын өөрчлөлт
Хэрэгцээт нөөцүүд	Хүмүүс, дэд бүтэц
Баримтжуулсан мэдээлэл нь дүн шинжилгээний баримт болно	Уулзалтын тэмдэглэл (гаргасан шийдвэр, хийх зүйлс) танилцуулгууд

Асуулт?