



Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation



Чанарын Менежментийн систем

ISO 9001:2015

Алхам алхмаар

Michel Greaves

TA MERIT

June 2018



7- Тулгуур хүчин зүйл

7.1 Нөөц

- Хүмүүс (чадамж өндөртэй), дэд бүтэц (IT, ашиглалтын програм), орчин (нийгэм, психологи, бодит). Мониторинг ба хэмжилтийн нөөц (Ех: хэмжилтийн нэгж дамжуулалт).

- Байгууллага дах мэдлэг (авах=хадгалах=хүртээх)
 - ✓ *Үйл явцын мэдлэг*
 - ✓ *Нэмэлт мэдлэг: хэрэгцээ хандлагын өөрчлөлт*

Эх үүсвэр:

- ✓ *дотоод (туршлага, алдаан дээрээ суралцах, сайжруулалтын үр дүн).*
- ✓ *гадаад (стандарт, академи, чуулган, хэрэглэгчээс ирэх мэдлэг ба нийлүүлэгчид).*

7.2 Чадамж

- өрсөлдөх чадамжаа тодорхойл, авах, үнэл, баримтжуул
- ✓ Сургалтын төлөвлөгөө, удирдан зөвлөх, дахин томилох, ажилд авах, гэрээлэх, үр чадварын шалгалт.

7.3 Мэдлэг ойлголт

- Чанарын бодлого, зорилтууд, хувь нэмэр, ЧМС менежментийн тогтолцооны шаардлагыг хангаагүйгээс гарах үр дүн
- ✓ Программын удиртгал, ажилчдын дүн шинжилгээ.

7.4 Холбоо харилцаа

- Гадаад ба дотоод харилцаагаа тодорхойл (юуг, хэзээ, хэнд, хэрхэн, хэн мэдээлэх вэ?)
- ✓ Уулзалтууд, мэдээллийн самбар, сонин хэвлэл, ойлголтыг нэмэгдүүлэх сургалт, интернет, E-mail

❖ төлөвлөсөн  хүрсэн

БАГ

Хамтдаа

Хүн бүр

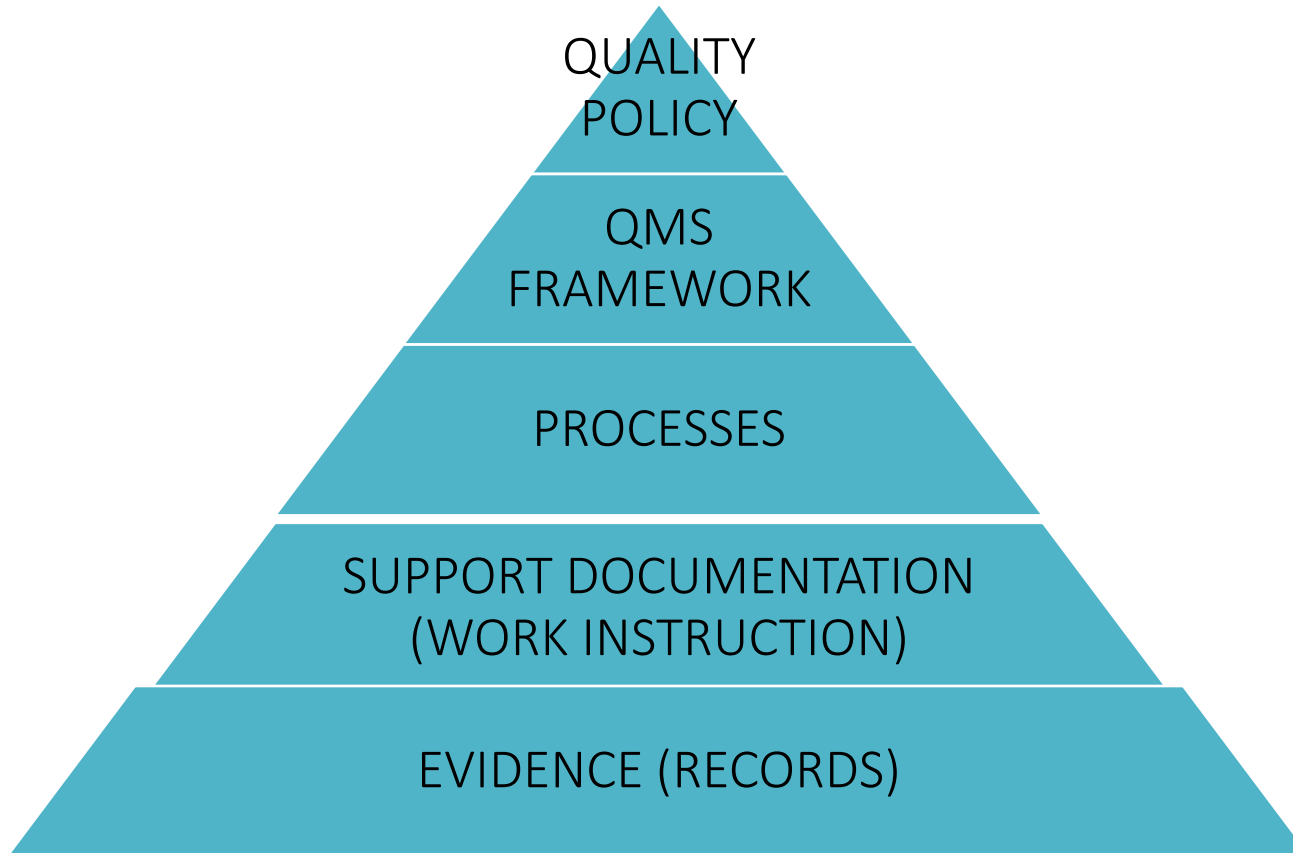
Зүтгэх

Илүү ихийг

7.5 Баримтжуулсан мэдээлэл

- Хялбаршуулсан уян хатан
 - ISO/TC 176SC2/N1286 журмаас
 - **Баримтжуулсан мэдээлэл:** Мэдээлэл (ISO 9000:2015 3.8.2) хяналтанд байлгах ба хадгалах шаардлагатай.
 - **Тэмдэглэл/бүртгэл:** баримт бичиг (3.8.5) үр дүндээ хүрсэн байдлыг эсвэл баримт нотолгоогоор хангана
- Зорилтод баримт:** Мэдээ (3.8.1) - ямар нэг зүйлийн зөвийг эсвэл байгаа байдлыг дэмжих

- Баримтжуулсан мэдээлэл
 - ❖ Стандартаар шаардагдсан
 - ❖ ЧМС-ын үр нөлөөг хангахад шаардлагатай гэж байгууллагаас тодорхойлсон баримтжуулсан мэдээлэл тус тус багтана
- Баримт шаардлагатай
 - ❖ Чанарын бодлого-ЧМС тогтолцоо-баримтжуулах үйл явцыг дэмжих-нотлох баримт



ISO 9001-ийн хүснэгт. Баримтжуулсан мэдээллийн шаардлагууд

Бүлэг	Баримтжуулсан мэдээллийн шаардлагууд	Бодит бичиг баримтууд
4.1 & 4.2	Баталгаажсан мэдээллийг хадгалж үлдэх тодорхой нарийвчилсан шаардлага байдаггүй	
4.3	Батлагдсан хамрах хүрээ	мэдэгдэл
4.4	Батлагдсан баримтжуулсан мэдээлэл нь үйл ажиллагааны явцыг дэмжихэд хэрэгтэй	Үйл явцын хандлага
.....		

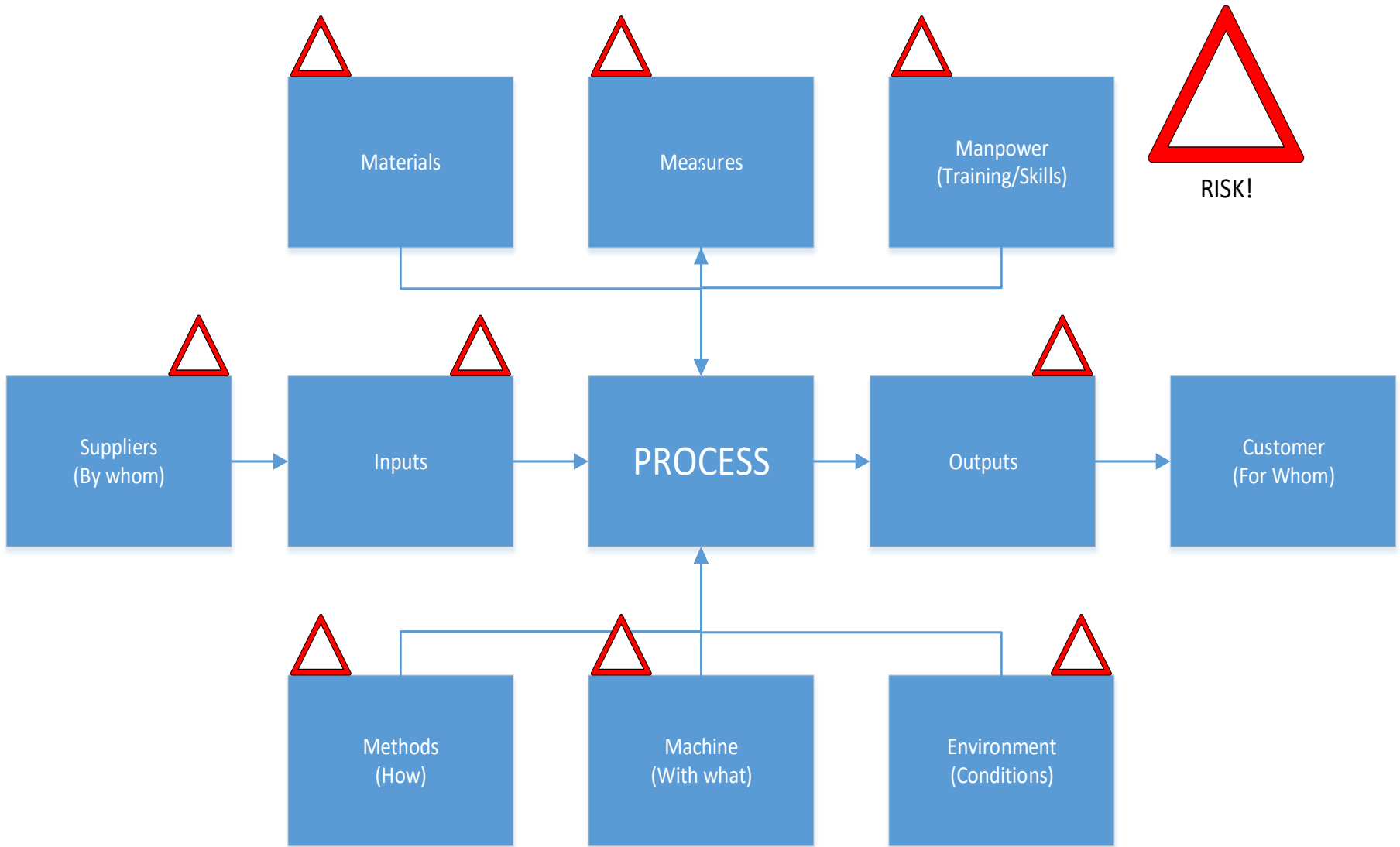
Юу хийж байгаагаа хэл
Юу хэлснээ хий
Юу хийснээ тэмдэглэ
Сайжир!

8- Ажиллагаа

8.1 Ажиллагааны төлөвлөлт ба хяналт

- Үйл явцынхаа талаар нэг жишээ?
- PDCA (Төлөвлө, Хий, Хяна, Үйлд)
- 4.4 (Үйл явц) & 6 (төлөвлөгөө) бүлгүүдэд анхаарна уу.
- Үйл явц бол хоорондоо харилцан уялдаа холбоотой ажиллагаанаас тогтдог ба оролт дээр тулгуурлан зорьсон үр дүнд хүрдэг.
- ISO 9001:2015: Стандартад тулгуурласан 3 үзэл баримтлал = Эрсдэлд тулгуурласан хандлага, PDCA/ТХХҮ ба Үйл явцын хандлага

6M Хандлага



8.2 Бүтээгдэхүүн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

- Хэрэглэгчидтэй тогтоох харилцаа холбоо
- Хэрэглэгчдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлж дүн шинжилгээ хийх

8.3 Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний дизайн ба боловсруулалт хийх

- Танай байгууллага дизайн ба боловсруулалт хийдэг үү?
- Дизайн ба боловсруулалт хийх = шаардлагуудыг тодорхойл = Дизайн ба боловсруулалтыг хяна = үр дүнгийн чанарыг хар = өөрчлөлтүүдээ хяна

8.4 Гаднаас хийлүүлж буй үйл явц, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хяналт

- Гол нийлүүлэгчээ тодорхойл (хэрэглэгчдэд үзүүлэх нөлөөлөл)?
- Гаднаас нийлүүлсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг дахин үнэлэх болон хэрхэн үнэлэх арга сонгох, мониторинг хийх..

Нийлүүлэгчдээ хэрэгцээт бүх мэдээллийг өг.

8.5 Үйлдвэрлэл явуулах ба үйлчилгээ үзүүлэх

- Хяналттай нөхцөл дор үйлдвэрлэл, үйлчилгээ үзүүлнэ
- Аль хэдийн маш олон бичиг баримтуудтай болсон уу?
- ❖ Үйл явц, дүрэм журам, зураглал, тодорхойлолт, ажлын зааварчилгаа, чанарын төлөвлөгөө, үйл ажиллагааны шалгуур, үйл явцын шалгуур.
- Мөрдөгдөх чанар, хадгалалт хамгаалалт (Жнь: хэрэглэгчийн хувийн мэдээлэл: паспорт, баримтын тэмдэглэл. Жнь: цахимд хадгалсан)
- Түгээлтийн дараах алхмууд: хуулийн шаардлага, хэрэглэгчдийн шаардлага, хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж
- Өөрчлөлтийг хяна

8.6 Бүтээгдэхүүн үйлчилгээ гаргаж бэлтгэх

- Үйлчилгээний шаардлагад нийцэж байгааг шалгаж байх
- Баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална: хүлээн авах шалгуурыг хангаж байгаа тухай нотолгоо+ бүтээгдэхүүнийг зах зээлд гаргах эрх мэдэл бүхий ажилтны тодорхойлолт.

8.7 Үл тохирол бүхий гаралтын /үр дүн/хяналт

- Залруулага, тусгаарлах, хэрэглэгчдэд мэдээлэх, тохиролцох, актлах, шинэ хэрэглээ, дахин ажиллах
- Баримтжуулсан мэдээллийг хадгалах: үл тохирлын тухай тайлбар, авсан арга хэмжээний тайлбар, тохиролцсон тухай тайлбар, үл тохирлын талаар шийдвэр гаргах эрх мэдлийг тодорхойлох)

9- Гүйцэтгэлийн үнэлгээ

9.1 Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ, үнэлгээ

- Менежментийн системийн үр ашигтай байдлын талаарх хэмжилтийн мэдээ
- Сайжруулалтын боломжуудыг тодорхойл
- ❖ Сонгож авсан арга зүй нь цогц байх
- ❖ Хэрэглэгчдийн шинжилгээ: судалгаа, уулзалт, ярилцлага, үйлчилгээний гүйцэтгэл, үйл явц ба нийлүүлэгчийн гүйцэтгэл

9.2 Дотоод аудит

- Төлөвлөгөө, үндэслэл, хэрэгжүүлэлт болон аудитын программын ашиглалт.
- ❖ Гол элемент (удирдлагын дүн шинжилгээний оролт, аудитор, ISO журам, удирдлагын арга хэмжээ

9.3 Удирдлагын дүн шинжилгээ

- Дээд удирдлага ЧМС-г төлөвлөсөн хугацаанд дүн шинжилгээнд тогтмол хийнэ
- ❖ Оролт: хөтөлбөрөө сайн тодорхойлсон байх, Ж: хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, чанарын зорилт, таарамжгүй, аудитын үр дүн, сайжруулах боломжууд, нөөцийн хангамж ...12 асуудал
- ❖ Гаралт: боломж, өөрчлөлтийн хэрэгцээ, нөөцийн хэрэгцээ

10- Сайжруулалт

10.1 . Ерөнхий зүйл

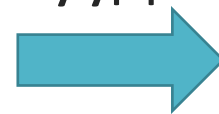
- Үйл явц ба үйлчилгээний дүн шинжилгээ болон ЧМС
- Шаардлага хангах мөн ирээдүйн хэрэгцээний хүлээлтийг тодорхойл
- Хүсээгүй үр нөлөөг залруулах, сэргийлэх, бууруулах
- Сайжруулах = залруулах, засаж залруулах, байнга сайжруулах, дорвитой өөрчлөлт, инновац, дахин зохион байгуулах

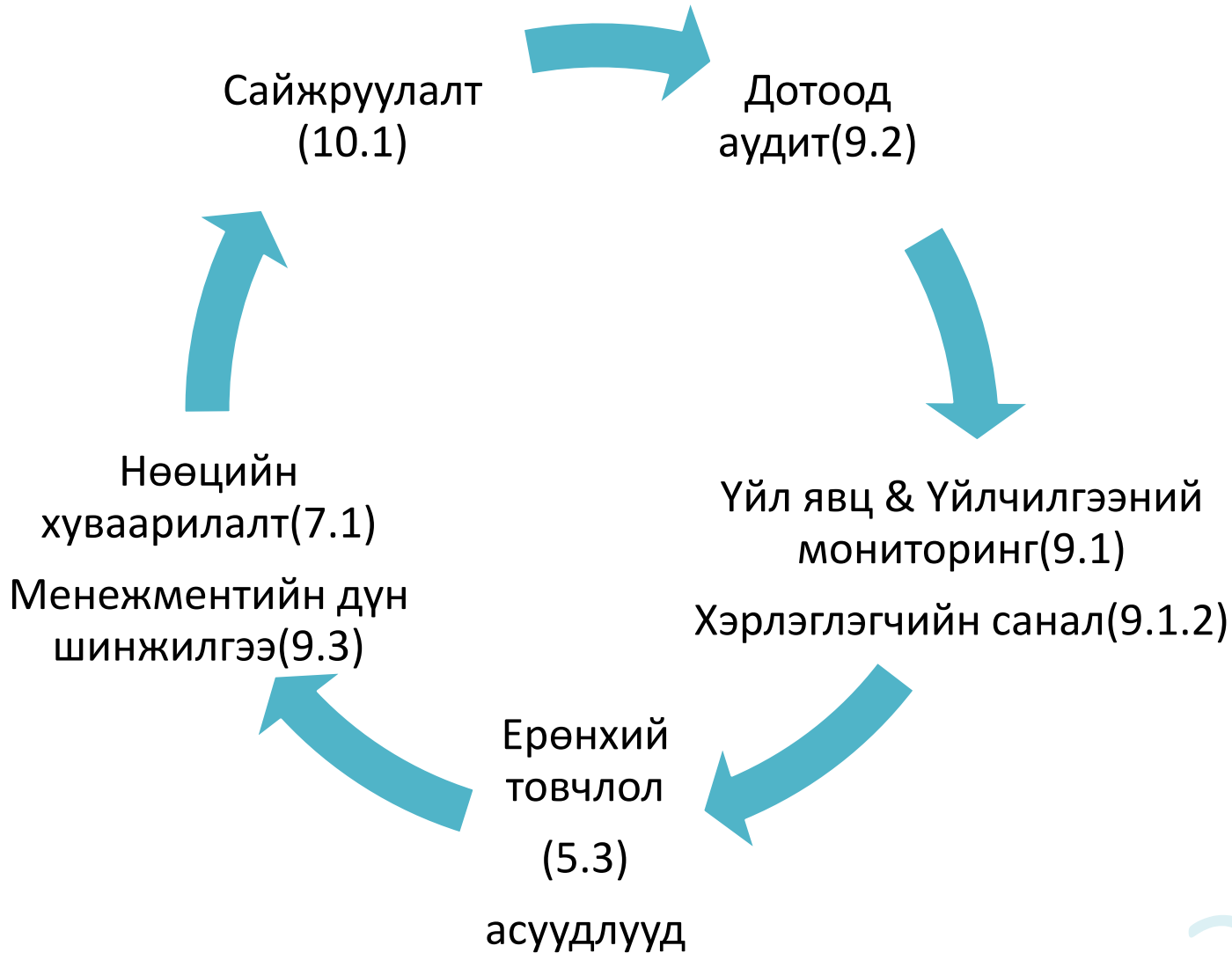
10.2 Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ

➤ Харилцан үйлд, үнэл, шалтгааныг арилга (ЯАГААД?), арга хэмжээ ав, засах үйл ажиллагааны нөлөөлөлд дүн шинжилгээ хий, баримтжуулсан мэдээллийн хадгалалт:

➤ 10.3 Байнгын сайжруулалт

➤ Шинжилгээ ба үнэлгээ + менежментийн дүн шинжилгээ, Хэрэгцээ эсвэл сайжруулах боломжууд





Асуулт?