



In partnership with
Canada



ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ТОХИРУУЛАГЧ АГЕНТЛАГ
**МЭРГЭЖЛИЙН ХЯНАЛТЫН
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**

Зөрчилдөөний удирдлагын систем

MERIT төслийн зөвлөх Бен Зиеглэр
2022 оны 9-р сарын 2-ны өдөр

Зөрчилдөөний удирдлагын Quiz

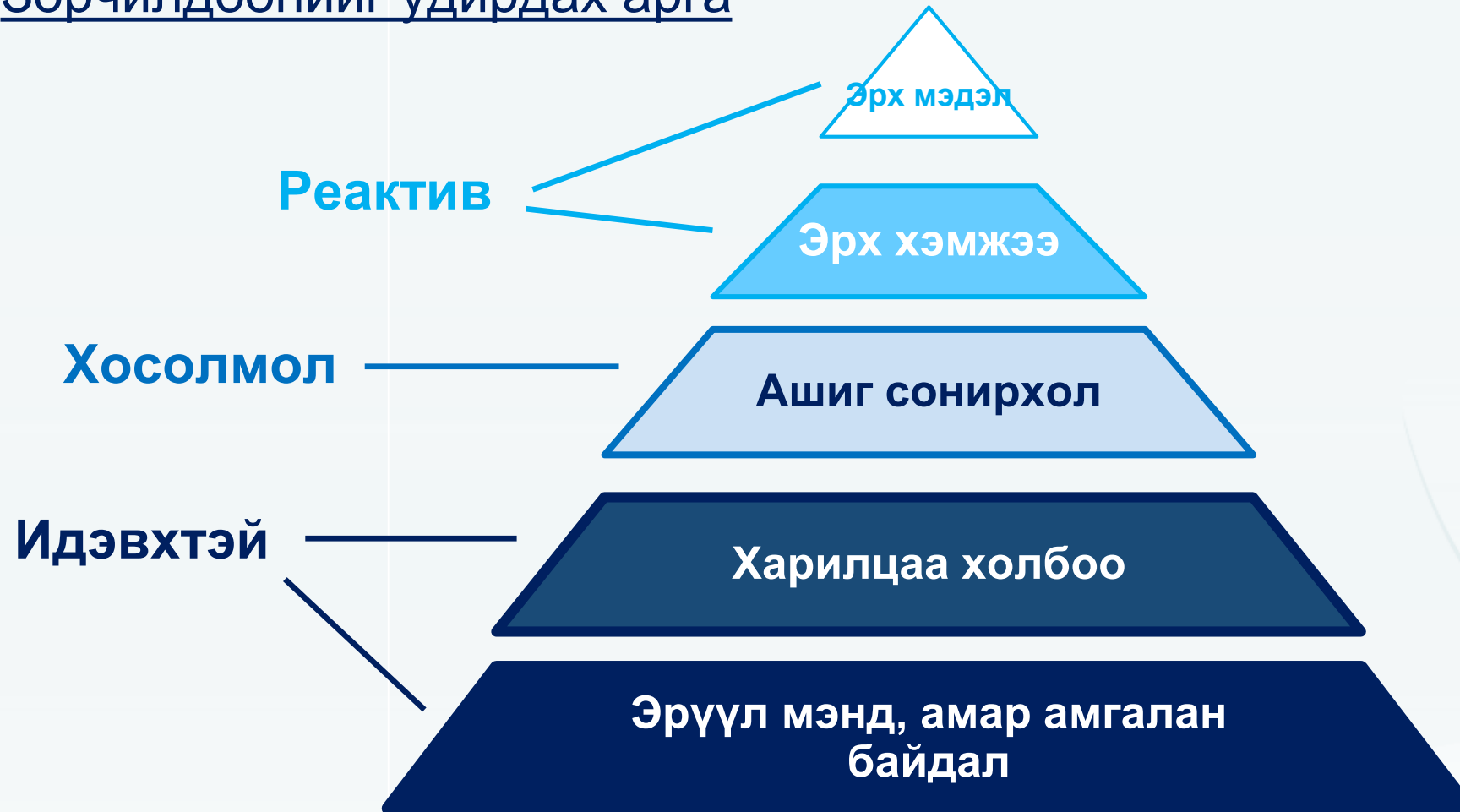
1. Үнэт зүйлс, зан төлөв хоорондоо нийцэхгүй тохиолдолд яах вэ?
2. Өөрийн мэдрэмжээ танин мэдэж, хэлэлцээ хийснээр хүнд яриаг хэрхэн сайжруулж болох вэ?
3. Итгэлцлийг бий болгох нь батерей цэнэглэхтэй яагаад адилхан бэ?
4. Бид яаралтай тусламжийн диспетчерээс (түргэн тусламж, гал түймэр, цагдаа гэх мэт...) ажлын байран дах зөрчилдөөнийг шийдэхтэй холбоотой юу сурч болох вэ?



1. Ажлын байран дах шударга байдлын загвар
2. Маргааныг зохистой шийдвэрлэх нь
3. Харилцан хүндлэлтэй ажлын орчин
4. Зөрчилдөөний удирдлагын нэгдсэн систем
5. 15%-ийн дүрэм

Ажлын байран дахь шударга байдлын загвар

Зөрчилдөөнийг удирдах арга



Зөрчилдөөнийг удирдах арга



Эрх мэдэлд тулгуурлах	Ажлын байранд дагаж мөрдөх дүрэм журам Удирдлагын шийдвэр гаргах үйл явц Ажлаас өөрийн хүсэлтээр чөлөөлөх / халах
Эрх хэмжээнд тулгуурлах	Хараат бус анхан шатны үнэлгээ Албан хаагчдын хяналтын баг - Peer Review Panel Хянан шийдвэрлэх Арбитр Эвлэрүүлэн зуучлах - Арбитр Үйлдвэрчний эвлэл байхгүй /Үйлдвэрчний эвлэлийн өргөдөл гомдол шийдвэрлэх журам
Ашиг сонирхолд тулгуурлах	Ашиг сонирхолд тулгуурласан хэлэлцээр Зөрчлийг удирдах дасгалжуулалт /coaching/ Албан хаагчийн түвшинд эвлэрүүлэн зуучлах Удирдах албан хаагчийн түвшинд эвлэрүүлэн зуучлах Хөндлөнгийн эвлэрүүлэн зуучлал Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллага / Ombudsperson Нээлттэй хаалганы бодлого Ажлын байран дах партнеринг - Workplace Partnering 360 градусын үнэлгээ
Харилцаа холбоонд тулгуурлах	Мэдээлэл солилцох арга хэрэгсэл Сургалт хөгжил Хувийн хүний болон багийн харилцааны динамикийг шалгах арга хэрэгсэл
Эрүүл мэнд, амар амгалан байдалд тулгуурлах	Байгууллагын эрүүл мэндийн танхим/ үйлчилгээ Албан хаагчдыг дэмжин туслах хөтөлбөр Хөгжлийн бэрхшээл, урт хугацааны өвчний чөлөөний дараа ажилдаа эргэн ороход дэмжин туслах үйл ажиллагаа Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний өрөө

Байгууллагын уур амьсгалыг үнэлэх онооны карт

Уг онооны картаар байгууллагад үүссэн зөрчилдөөнт нөхцөл байдлыг тодорхойлно.

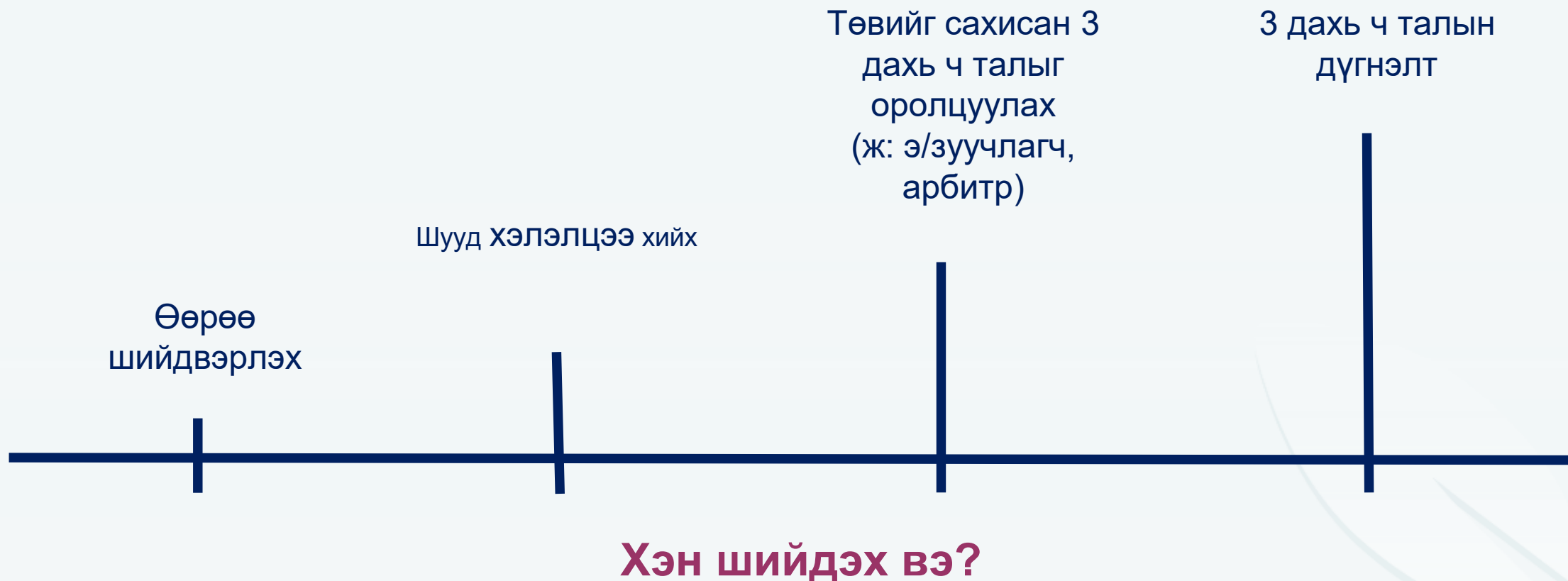
Ашиглах заавар - **Zoom breakout өрөө**

1. Онооны картыг бие даан бөглөх
2. Бүлгээрээ ярилцах эсвэл хамтран бөглөх (тухайлбал дундаж оноог гаргах гэх мэт)
3. Бүлгээ төлөөлөн онооны картаа танилцуулах

Байгууллагын уур амьсгалыг үнэлэх онооны карт

1 -10 хүртэлх оноо өгнө үү		1 <-----> 10	
1. Манай албан хаагчид:	Үр бүтээл муутай ажилладаг		Маш үр бүтээлтэй ажилладаг
2. Манай албан хаагчид:	Байнга зөрчилдөж маргалддаг		Зөвхөн ажилдаа анхаардаг
3. Албан хаагчдын тогтвор суурьшлын хувь:	Бага		Өндөр
4. Манай байгууллагад зөрчилдөөн:	Тогтмол үүсдэг		Зөрчилдөөнийг хурдан хугацаанд, зохистойгоор шийдвэрлэдэг
5. Байгууллага зөрчилдөөнийг удирдах арга барилын хувьд:	Захирангуй, тогтсон арга барилгүй		Шударга, тууштай байдлаар шийдвэрлэдэг
6. Манай албан хаагчид зөрчилдөөн үүссэн үед:	Толгой гудайлгадаг		Үр бүтээлтэй байдлаар шийдвэрлэхийг зорьдог
7. Бид зөрчилдөөнийг удирдахдаа:	Сахилгын шийтгэл оногдуулах эсвэл ажлаас чөлөөлдөг		Коучинг хийх/ Сургалт зохион байгуулах/ Эвлэрүүлэн зуучилдаг
8. Манай албан хаагчид:	Зөвхөн цалин хөлсний төлөө л ажилладаг		Байгууллагын ололт, амжилтад анхаарч ажилладаг
9. Зөрчилдөөний хор уршиг:	Их		Бага
10. Манай байгууллагын нэр хүнд:	Бага	-	Өндөр
	Нийт:		

Маргааныг зохистойгоор шийдвэрлэх



Иргэний хэргийн дагнасан шүүхийн онцлог

Шийдвэрлэх маргааны төрөл:

- 5,000 ам.доллар ба түүнээс доош нэхэмжлэлтэй маргаан
 - Олон давхар барилга байгууламж бүхий үл хөдлөх хөрөнгийн (strata property) нэхэмжлэлийн үнийн дүн хамаарахгүй маргаан
 - 50,000 ам.доллар хүртэлх нэхэмжлэлтэй авто тээврийн осол, гэмтлийн маргаан
 - Ашгийн бус байгууллалгын нэхэмжлэлийн үнийн дүн хамаарахгүй маргаан
- ИХДШ нь эрүүгийн, гэр бүлийн маргаантай хэргийг шийдвэрлэхгүй

- 2016 оноос эхлэн үйл ажиллагаа явуулж байгаа
- Олон нийтийн дунд шударга ёс тогтоох ажил илүү хүртээмжтэй болсон
- Иргэдэд шударга ёсны системийг ойртуулах зорилготой
- ИХДШ-д гаргадаг нэхэмжлэлийн нь 99.9% цахимаар хийгддэг
- Шүүх туршлагатай хуульчдаас бүрдэх ба сэтгэл зүйбие махбодийн аюулгүй байдлын сургалтад хамрагддаг
- Нийгмийн сайн сайханд чиглэн байгуулагдсан
- Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаагаар бодит нөхцөл байдал, үйл ажиллагааныхаа шударга байдлыг үнэлдэг
- Нэхэмжлэл гаргах маягт, хүсэлтүүд Хятад, Энэтхэг, Chinese, Punjabi, Перс хэлрүү орчуулагдсан
- **ЗГ-аас төсөв, дэд бүтцийн хувьд томоохон хэмжээний хөрөнгө оруулалт хийсэн ажил**

In partnership with  MERIT 

在車禍中受了傷嗎?

從2019年4月1日起
民事糾紛審裁處 (CRT)
將會著手處理大多數新發生的ICBC糾紛案。



-  避免上法庭的費用、時間及壓力
-  網上、便捷、隨時隨地、24/7
-  公平且獨立的審裁決定
如法庭命令般可執行
還有更多.....

走網絡之路、得解決方案!

訪問: civilresolutionbc.ca



解決你與ICBC糾紛 更快捷途徑 始於網絡



-  **研究**
透過免費法律資訊和工具
研究你的選擇
-  **談判**
協助你達成協議
-  **拿到裁決**
如果你無法達成協議，一位獨立CRT成員
將做出一個可執行的裁決

走網絡之路、得解決方案!

訪問: civilresolutionbc.ca



Иргэний хэргийн дагнасан шүүх (CRT) – Хэрхэн ажилладаг ВЭ



Хайх, хүсэлт гаргах

Хууль зүйн үнэ төлбөргүй мэдээ мэдээлэл, арга хэрэгслийг агуулсан 'Solution Explorer'-сайтыг ашиглахаас эхлэх. Маргааны хэлбэр төрлөөс хамааран тохирох хүсэлтийн хуудсыг авч бөглөх



Хэлэлцээр хийх

Таны хүсэлтийг хүлээж авч баталгаажуулсны дараа, аюулгүй, нууцлалыг хангасан платформоор дамжуулан маргаантай асуудлаа ярилцаж, хэлэлцээр хийх



Гэрээ байгуулах

Хэрэв маргааныг хэлэлцээр хийх замаар шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд тухайн хэргийг хариуцсан менежер гэрээ байгуулахад туслана. Гэрээ нь захирамжийн шинж чанартай ба шүүхийн шийдвэр шиг дагаж мөрдөгдөнө



Шийдвэрлэлт

Хэрэв маргааныг хэлэлцээр хийх эсвэл чиглүүлэх туслах замаар шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд иргэний хэргийн дагнасан шүүхийн хараат бус, бие даасан шүүгч маргааныг хянан шийдвэрлэнэ. Уг шийдвэр шүүхийн шийдвэр шиг дагаж мөрдөгдөнө

Харилцан хүндлэлтэй ажлын орчин

Канад Улсад бүх ажил олгогч байгууллага харилцан хүндлэлтэй ажлын орчинг бүрдүүлэх бодлого, журамтай байхыг хуульчилсан байдаг.

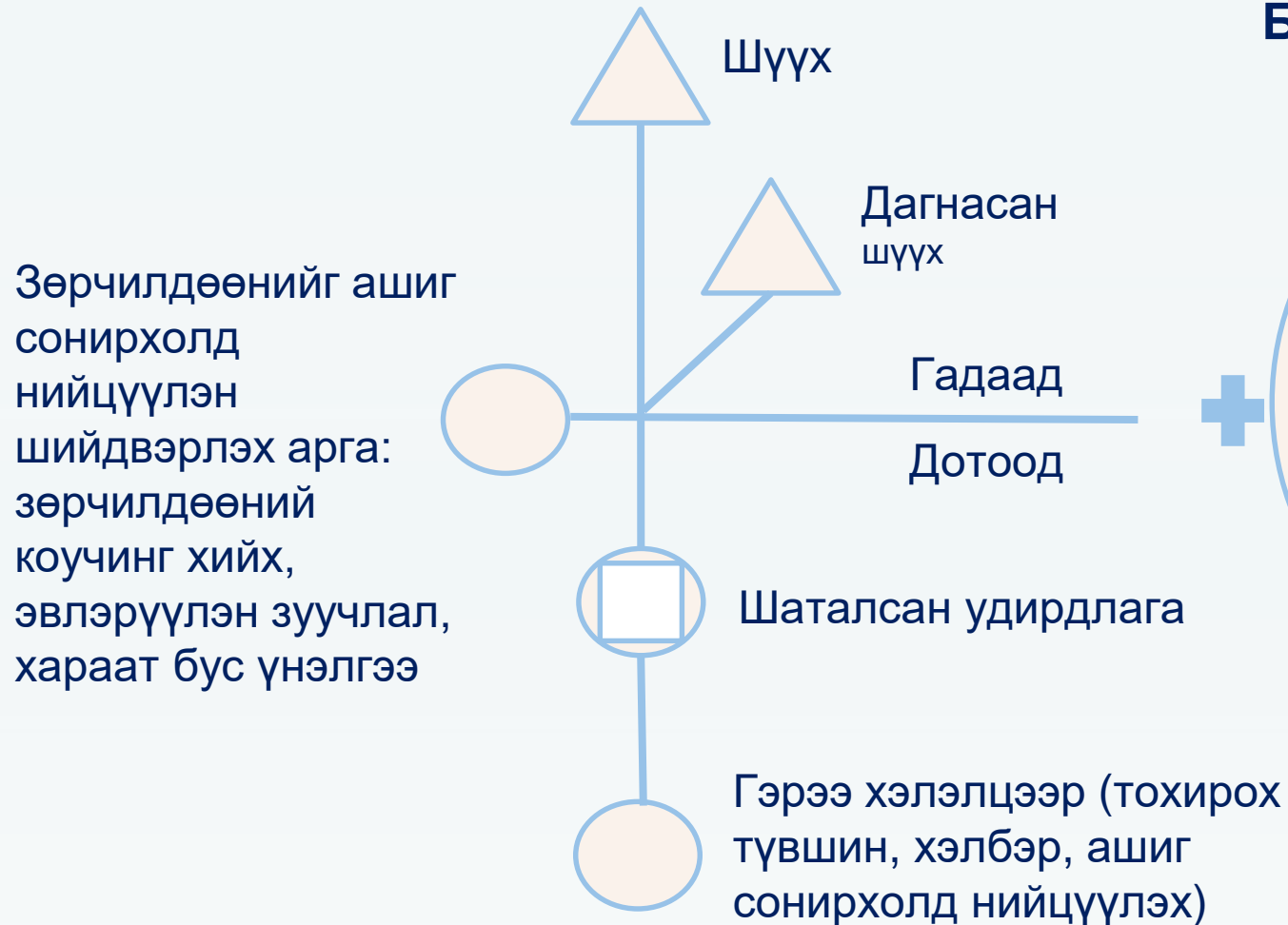
Хуулийн хүрээнд ажил олгогч, байгууллага даган мөрдөх баримт бичгийн хураангуй жагсаалт:

- Ажлын байрны дарамт, шахалтын эсрэг бодлого /байгууллагын онцлогт тохируулах/
- Дарамт шахалт, дээрэлхэлттэй холбоотой гомдол, маргааныг шийдвэрлэх журам
- Гомдол маргааныг хянан шийдвэрлэх журам
- Харилцан хүндлэл бүхий ажлын орчинг бүрдүүлэх сургалт - удирдах албан хаагчийн түвшинд
- Харилцан хүндлэл бүхий ажлын орчинг бүрдүүлэх сургалт - албан хаагчийн түвшинд
- Дарамт шахалт, дээрэлхэлтийн ялгааг таниулах сургалт – бүх албан хаагдад



Зөрчилдөөний удирдлагын нэгдсэн тогтолцоо

Маргаан шийдвэрлэлтийн бүтэц



Байгууллагын дэмжлэг



Зөрчилдөөний удирдлагын нэгдсэн тогтолцоо

– Таны хянаж чадах 15 хувь юу вэ?

Нөхцөл байдал:

Байгууллагад ямар албан тушаал хашдагаас үл хамаарч албан хаагчдын ихэнх нь ажлын байранд үүссэн асуудлын 15 орчим хувийг зохицуулж, хяналтандаа байлгаж чаддаг байна. “Таны хувьд ямар асуудлыг зохицуулах боломжтой вэ?” “Та ямар нөхцөл байдлыг эрх мэдлийнхээ хүрээнд харилцан ашигтай шийдэх боломжтой вэ?”

Бүлгийн ажлын асуулт - **Zoom breakout өрөө**

- Байгууллагын уур амьсгалыг сайжруулахад таны зохицуулж чадах 15 хувьд юу вэ? (албан тушаалаас хамаарч асуудал ямар ч байж болно)

Activity:

Үндсэн хэсэг рүү буцаж, хариултаа танилцуулах (бүлгийг төлөөлөн танилцуулах хүнийг сонгох)



Монгол Улс:
Институцийн өөрчлөлт хийх замаар эрдэс
баялгийн менежментийг сайжруулах (MERIT)

Хаяг: Монгол Улс, Улаанбаатар-15160, Чингэлтэй дүүрэг, 1-р хороо,
Худалдааны гудамж, Нэйшнл Таймс Ньюс Тауэр, 3-р давхар

Утас: 7610-5000