MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Mongolia: Enhancing Resource Management through Institutional Transformation

Гүйцэтгэлийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж
(бүлэг #9)

Michel Greaves
CESO TA MERIT
June 2018

9- ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ҮНЭЛГЭЭ

9.1 Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ ба үнэлгээний аргууд

- Менежментийн системийн үр дүнтэй байдлыг хэмжсэн дата мэдээ
- Сайжруулалтын боломжуудыг тодорхойлох
- Хэрэглэгчийн хэрэгцээ ба найдлага хэр хэмжээнд хангагдаж байгаа тухай тэдний ойлголтын тухай хянан магадална.
- Сонгож авсан арга зүй нь зөвхөн хэрэгцээнд тулгуурласан ба цогц байна.
- Хэрэглэгчдийн санал асуулга, уулзалт, ярилцлага, үйлчилгээний гүйцэтгэл, үйл явцууд болон нийлүүлэгчийн гүйцэтгэл түүний дүн шинжилгээнүүд

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 дүгнэлтүүд	ЧМС-ийн шаардлагууд?
Төлөвлөлтийн үр ашиг	Цаг хугацаандаа байх	Шаардлагатай арга хэмжээнүүд? Байгууллагын бүтээмж/чадвар
Эрсдэл ба боломжуудад авсан арга хэмжээний үр ашиг	Review of status of action items or plans	Эрсдэл - бууруулсан Боломжуудыг – танилцуулсан/ашигласан
Гадны нийлүүлэгчид	Цагтаа / актлах / хяналт	нийлүүлэгчдийн асуудлуудыг залруулах ажиллагаа
Сайжруулалтад хэрэгцээт	Хандлага	Тохируулах арга хэмжээ/ 5S/



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 хэмжээиүүд

Дотоод аудит

- Аудитын үйл явц
  - Тодорхойл – төлөвлөгөөнүүд
  - Ажиглалт хий
  - 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 тодорхойлогдсон 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

MANAGEMENT REVIEW AGENDA (inputs)

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

MANAGEMENT REVIEW AGENDA (inputs)

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 хүтшшс 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 тодорхойлогдсон эрсдэл ба боломжууд үйл ажиллагааны нөхцөл байдал
Сайжруулах боломжууд	Боломжууд хэрэгжээгүй

MANAGEMENT REVIEW ACTIONS (OUTPUTS)

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?