MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Mongolia: Enhancing Resource Management through Institutional Transformation

ЧМС

ISO 9001:2015

Алхам алхмаар

Michel Greaves

TA MERIT

June 2018

1-хамрах хүрээ

- ➢ Энэ юу вэ, энэ юуг хамруулдаг вэ?
- ✓ ЧМС-ийг шаардана
- ✓ Бүтээгдхүүн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд дэмжлэг болно
- ✓ Идэвх, үр өгөөж бүхий тасралтгүй сайжруулалттай системийг нийлүүлнэ
- ✓ Зохицол нийцлийг баталгаажуулна (үйлчлүүлэгч & хуулийн орчин)
- ✓ Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлнэ

2-Норматив эш таталт

- ISO 9000-2015
- ISO 9000 гарчиг нь: ЧМС- Суурь болон толь бичгийн сан
- ✓ ISO 9000:2015 Норматив эш таталт,
- ✓ ISO 9001 – ийг хэрэгжүүлэхэд заавал ашиглагдах зүйл юм

3-Нэр томъёо ба тодорхойлолт

- ISO 9000-2015 лавлах бичиг
- ✓ ISO 9001-2015 шинэ нэр томъёнууд
- ✓ “байгууллагын нөхцөл байдал,” “баримтжуулсан мэдээлэл,” “сонирхогч талууд,” “эрсдэлд суурилсан хандлага”

4-Байгуулагын төлөв байдал

- Бизнесийн өндөр зэрэглэлийн үнэлгээ
- ✓ Нөлөөлж буй гадаад болон дотоод гол хүчин зүйлсүүд
- ✓ Менежментийн системээр хэрхэн хариу үзүүлэх
- ✓ 4.1, 4.2, 4.3 & 4.4

4.1 –Байгууллагыг мөн түүний төлөв байдлыг ойлгох

- ➢ Менежментийн системд нөлөөлөх өргөн хэмжээний хүчин зүйлсүүдийг харгалзан үзэх
- ✓ Гадаад болон дотоод
- ✓ Гадаад: хууль эрх зүй, технологи, өрсөлдөх чадвар, зах зээл, соёлын, нийгэм & эдийн засгийн орчин
- ✓ Дотоод: Үнэ цэнэ, соёл, байгууллагын мэдлэг болон хүчин чадал
- ✓ SWOT

4.2 – Сонирхогч талуудын хэрэгцээ найдлагыг ойлгох

- Хэрэгцээний үнэлгээ
- Сонирхогч талууд, гадна болон дотно
- ✓ Ажилчид, гэрээлэгчид, үйлчлүүлэгч, ханган нийлүүлэгч, зохицуулагчид, хувь эзэмшигчид, хөршүүд, ТББ, холбоотой байгуулагууд. Өөр хэн байж болох вэ?
- ✓ 4.1 болон 4.2-оос гарах үр дүн бол боломж болон эрсдлийн үнэлгээний оролт нь /өгөгдөл нь болж өгөх юм /бүлэг 6/

4.1 & 4.2

- Хадгалагдсан баримтжуулсан мэдээнд хяналт үнэлгээ заавал хий
- 4.1 Дотоод ба гадаад асуудлууд: зах зээл, технилогийн ба улс төрийн тогтворгүй байдал, байгууллагын соёл (ажилчдын санал бодол)

4.1 & 4.2

- баримтжуулсан мэдээлэлд хяналт үнэлгээ заавал хий (богино тайлан, хүснэгт, мэдээллийн бааз, тэмдэглэл)
- 4.2 Дотоод гадаад талууд: зөвлөлдөх (ТББ), зохицуулагчидтай уулзалт хийх, ажилчдын хурал, ханган нийлүүлэгчдын санал, хэрэглэгчдийн санал бодол.

4.3 ЧМС хамрах хүрээг тодорхойлох

- 4.1 & 4.2-ын оролт болон нийлүүлсэн үйлчилгээгээ анхаарч тооцож үзэх
- ✓ Бүх тавигдах шаардлагуудыг хэрэгжүүл, хэрэв үгүй бол сайн тайлбар хэрэгтэй
- ✓ Цар хүрээгээ тодорхойл.

4.4 ЧМС ба үйл явц

ЯАЖ? Дараах асуултуудад хариул:

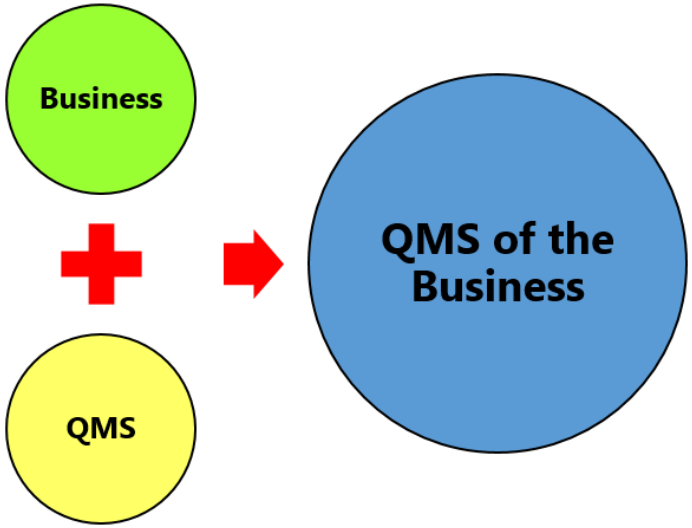
- Үйл явцад чиглэсэн ямар оролт/өгөгдлүүд байна?
- Оролт/өгөгдлүүд хаанаас ирж байна?
- Үйл явцаас гарах ямар үр дүнгүүд байна?
- Үр дүнгүүд нь хаашаа чиглэж байна?
- Үйл явцуудын хооронд идвэхтэй олон талт харилцан хамаарал байна уу?
- Үйл явцыг хэн төлөвлөж байна?
- Үйл явцыг хэн хэрэгжүүлж байна

- Эрх мэдэл үүрэг хариуцлага тодорхойлогдсон уу?
- Үйл явцыг хэн хянаж үнэлж байна вэ?
- Үйл явцыг хэрэгжүүлэхэд ямар нөөц шаардагдаж байна - Материал, хүмүүс, мэдээлэл, орчин, дэд бүтэц, гм.
- Үйл явцыг хянахад болон хяналтанд байлгахад ямар баримтжуулсан мэдээлэл шаардагдаж байна?
- Ямар өрсөлдөх чадвар болон сургалт шаардагдаж байна?
- Ямар мэдлэг, мэдээлэл шаардагдаж байна

- Үйл явцыг хянахад ямар арга зүй хэрэглэгдсэн бэ?
- Үйл явцад ямар эрсдэл болон боломжууд байна вэ?
- Үйл явц хүлээгдэж байсан үр дүнг өгөхгүй тохиолдолд яах вэ?
- Үйл явцыг яаж сайжруулах вэ?
- Үйл явц нь менежментийн үйл явцыг шалгах ажлын нэг хэсэг нь үү?
- Үйл явц нь дотоод аудит хий нөхцөл үү?

5- Манлайлал
5.1 Манлайлал ба амлалт

- Хариуцлага / Чанартай бодлого/ Чанартай зорилго
- хамруулах



MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Чанартай зорилтуудын жишээ

1. **Санхүүгийн:**

Төрөлжүүлээд, дараа нь орлогын урсгалыг нэмэгдүүл: Зарим байгууллагууд орлогын олон эх үүсвэртэй мөн бүтээгдхүүн үйлчилгээтэй байдаг. Тэд орлогын олон эх үүсвэртэй байх зорилго тавьж, өөрсдийгөө зөвхөн ганцхан орлогын эх үүсвэрээс хамаарал бүхий эрсдэлтэй байгууллага байхаас сэргийлдэг

Дээд удирдлага: ЧМС-тэй нягт холбогдсон байх

- Үйл явцын хандлага & эрсдэлд суурилсан хандлага
- Боломжит нөөц
- Харилцах (ЧМ идвэхтэй систем & баталгаажуулалт)
- Төлөвлөсөн хэрэглээндээ хүрэх
- Сайжруулалтыг дэмжих
- Хууль журмын шаардлагууд
- Эрсдэл ба боломжууд
- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

ТӨРИЙН САЛБАР ДАХ ЧАНАРТАЙ БОДЛОГЫН ЖИШЭЭ

Байнга хангаж байхын тулд:

Үнэнч, Мэргэжлийн өндөр түвшний, Идэвхтэй, Шаламгай мөн чанартай төрийн үйлчилгээ. Бид хөтөлбөр үйл ажиллагаагаа үргэлж сайжруулахаар хүлээсэн үүргийнхээ хүрээнд ISO 9001:2015 бүх шаардлагуудыг нийцүүлнэ . Энэхүү бодлогыг хэрэгжүүлэхэд Аймгийн нийт албан хаагчид бид үүрэг хүлээсэн болно. Энэхүү бодлогын хүрээнд, аймгийн ЗДТГ –ын зорилгын хэрэгжилт түүнд зориулсан Чанарын Сайжруулалтын Хөтөлбөрийн хүрээнд төрийн үйлчилгээг хэвийн байлгаж, нэмэлт хэрэгцээ ба сорилтыг бий болгохгүй байхыг анхаарч ажиллана.

2. Хэрэглэгчиддээ төвлөр:

Сайн үйлчилгээ: Энэ стратеги таны хэрэглэгчид танай байгууллагатай харилцахад хялбар гэж харагдуулж чадна

Миний хэрэгцээг ойлгодог: Хэрэглэгчид танай байгууллагыг тэдний хүсэл сонирхлыг ойлгож хүлээн авдаг байгууллага гэж үзэх болно

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүл.

3. Үйлчилгээний давуу талууд:

Алдааны хувийг багасга: Аливаа нэг зүйлийг/үйлдлийг олон давталттай хийдэг байгууллагад хэрэглэгдэнэ. Заримдаа энэ нь Six Sigma төсөлд, зарим ондоо тохиолдолд үйл явцуудыг тодорхойлж ажилчид баримтлалаа болгодог.

3. Сайжруулалт:

Гүйцэтгэлд төвлөрсөн соёлыг бий болго: Энэхүү зорилго нь хэрвээ танайх байгууллагын соёлоо гүйцэтгэлд төвлөрсөн менежмент болон мотивацтай болгож өөрчлөх үед хэрэглэгдэнэ. This objective shows up a lot in government and nonprofit organizations. Энэ зорилго гол төлөв төрийн болон төрийн бус байгууллагуудад биеллээ их олсон байдаг

5.2 Бодлого

- Баримтжсан, холбогдсон, ойлголцсон.

5.3 Байгууллагын үүрэг оролцоо, хариуцлага болон эрх мэдэл

- Эрх мэдэл болон хариуцлага нь холбогдох үүрэг оролцоонд уялдан өгөгдсөн байдаг. Жишээ нь: Ажлын даалгавар эсвэл арга зам

6- Төлөвлөлт
6.1 Эрсдэл болон боломжуудыг авч үзэх арга хэмжээ

4.1 Нөхцөл (SWOT)



6.1 Эрсдэл болон боломжууд
(эрсдлийг бүртгэ тэгээд бууруул)



4.2 хэрэгцээ (уулзалт,

үнэлгээ, судалгаа)

Эрсдлийг бүртгэх хуудас

Гарч болзошгүй эрсдлийн тайлбар	Яаж бууруулах вэ Төлөвлөсөн ажиллагаа	Зорилтот өдөр	Эрсдэл хариуцагч
Жишээ хэлнэ үү?			

Эрсдлийг бүртгэх хуудас

Гарч болзошгүй эрсдлийн тайлбар	Яаж бууруулах вэ Төлвөлсөн ажиллагаа	Зорилтот өдөр	Эрсдэл хариуцагч
Хүний нөөцийн дутагдал- Ажилчин авах, хадгалж үлдэх, чадавхжуулах болон идэвхжүүлэх тал дээр сул байгаагаас ажлын үр дүн суларч байна	Сургалтын хөтөлбөр	2018 оны 12-р сар	Хүний нөөц
Мэдээлэл технологийн дутагдал (ICT) – системийн алдагдал, дүн мэдээллээ алдах	Шинэ програм Өдөр дутам хадгалах	2018 оны 11-р сар	IT

SIMPLE RISK ASSESSMENT APPROACH

Магадлал	Нөлөө		
	LOW (1)	MEDIUM (2)	HIGH (3)
боломжтой (3)	Эрсдэл багатай (3)	Дунд зэргийн эрсдэлтэй (6)	**Эрсдэл өндөртэй (9)**
магадгүй(2)	Эрсдэл багатай (2)	Дунд зэргийн эрсдэлтэй (4)	Дунд зэргийн эрсдэлтэй (6)
боломжгүй(1)	Эрсдэл багатай (1)	Эрсдэл багатай (2)	Дунд зэргийн эрсдэлтэй (3)

6.2 Чанарын зорилтууд, зорилтуудад хүрэхэд чиглэсэн төлөвлөлт

- Танай чанарын зорилтууд юу вэ?
- Төлөвлөгөө; юу, нөөц, хэн, хэзээ, хаана
- Баримтжуулж байх шаардлагатай & Мониторингийн нотолгоо

6.3 Өөрчлөлтийг төлөвлөгөө

- ЧМС-г шинэчилж байх: төлөвлөгөө, үр дагавар, нөөцүүд, үүрэг эрх мэдлийг тодорхойлох.