MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

# Mongolia: Enhancing Resource Management through Institutional Transformation

# Сайжруулалт
# (Бүлэг 10)

Michel Greaves
CESO TA MERIT
June 2018

# 10.1 ерөнхий

- *хэрэглэгчийн шаардлагыг хангах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх*

✓ Үйлчилгээгээ сайжруулах& ирээдүйн хэрэгцээг тодорхойлох

✓ зас, зайлсхий эсвэл хүсээгүй тэр эрсдлийг бууруулах арга хэмжээ ав (6.1 Эрсдэл ба боломжууд)

✓ ЧМС-ийн гүйцтгэлийг сайжруул (засварлах үйл ажиллагаа, байнгын сайжруулалт, өөрчлөлт, иновац, бахин зохион байгуулах…)

10.2 үл тохирол ба засварлах үйл ажиллагаа

Үл тохиролын хуудас

засварлах үйл ажиллагааны хуудас

| ТӨВ аймаг | үл тохирлын хуудас ба засварлах үйл ажиллагаа | | үл тохирол# |
|---|---|---|---|
| | Form # | | хувилбар # |
| Тодорхойлолт<br>Үл тохиролын<br>мэдээлэл | | | |
| шинжилгээ | | | |
| Шалтгааныг тодорхойл(5 яагаад)<br>(ижил төстэй үл тохиролууд байна уу) | | | |
| Засварлах үйл ажиллагаа<br>(цаг хугацаа) | | | |
| Засварлах үйл ажиллагааны үр дүнгийн дүгнэлт (сүүлийн өдөр)<br>Эрсдэл ба боломжуудыг шинчлэн тогтоо (шаардлагатай бол)<br>ЧМС-ийг шинэчил (шаардлагатай тохиолдолд) | | | |
| AUTHORIZATION<br>(SIGNATURE, DATE) | | | |

# 10.2.2 архивжуулсан баримтжуулсан мэдээлэл

- үл тохирол ба засварлах үйл ажиллагаа
- засварлах үйл ажиллагааны үр дүн (мэдээллийн бааз, хэрэглэгчдийн гомдлыг оролцуулах)
- Ашиглаж буй арга зүй дараах ауудлуудыг намруулна:
  - ❑ дүн шинжилгээ хийсэн нотолгоо
  - ❑ учир шалтгааныг тодорхойлох
  - ❑ үр ашигтай байгааг нягтлах
  - ❑ Эрсдэл ба боломжуудыг шинчлэн тогтоо (шаардлагатай бол)
  - ❑ ЧМС-ийг шинэчил (шаардлагатай бол)

# 10.3 байнгын сайжруулалт

- Continually improve the QMS. ЧМС-ийг байнга сайжруул
- Анхаарах зүйлс:
  - шинжилгээ үнэлгээний үр дүн (9.1.3)
  - Удирдлагын дүн шинжилгээ (9.3)
- Байнгын сайжруулалтын хэрэгцээ ба боломжуул буй эсэхиийг тогтоо

Өөр байнгын сайжруулалтын хандлага:

- Ажилчдад зөвлөх програм
- KAIZEN
- SIX-SIGMA TOOLS
- 5S
- Танайх?
- Аудит хийх цаг
- Сар тутмын болон хэлтэс хоорондын сургалтууд.

# асуулт?