



НИЙСЛЭЛИЙН
ӨМЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2023 оны 02 сарын 08 өдөр

Дугаар А/07

Улаанбаатар хот

Чанарын менежментийн тогтолцооны
MNS ISO 9001:2016 стандарт нэвтрүүлэх
хамрах хүрээ, ажлын төлөвлөгөөг батлах тухай

1."Чанарын менежментийн тогтолцооны "MNS ISO 9001:2016 стандарт", "Чанарын менежментийн тогтолцоо MNS ISO 9001:2016 стандартыг орон нутгийн засаг захиргаанд хэрэглэх арга зүйн заавар ISO 18091:2020 стандарт"-ыг байгууллагын Төрийн удирдлагын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлэхээр хамрах хүрээг тогтоосугай.

2.Дээрх стандартуудыг 2023 онд нэвтрүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хавсралтаар баталсугай.

3.Дээрх стандартуудыг нэвтрүүлэх ажлын явц, үр дүнг тухай бүр танилцуулж ажиллахыг нийслэлийн Өмчийн харилцааны газрын даргын 2023 оны А/04 дугаар тушаалаар байгуулагдсан Ажлын хэсэг (М.Мөнхбаяр)-т даалгасугай.

ДАРГЫН АЛБАН ҮҮРГИЙГ
ТҮР ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Ч.САЙХАНБАЯР

Нийслэлийн Эмчийн харилцааны газрын
даргын 2023 оны 04 дугаар сарын 04 -ны
өдрийн 04/07 дугаар тушаалын хавсралт



ЧАНАРЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦОО НЭВТРҮҮЛЭХ АЖЛЫН НАРИЙВЧИЛСАН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

Д/Д	Стандартын шаардлага	Нарийвчилсан төлөвлөгөө						
		Хийгдэх ажлууд	Үүрэг/оролцоо		Баримтжуулсан мэдээлэл	Захиалагч байгууллагын гүйцэтгэх ажил	Гарц	Хугацаа
			IMS	Захиалагч				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ТӨЛӨВЛӨХ (PLAN) ҮЕ ШАТ								
2	7.3	ISO 9000:2015, ISO 9001:2015 Чанарын менежментийн тогтолцоо, ISO 19011:2020 Аудит хийх зааварчилгаа стандартыг худалдан авах, албан хаагчдад хүргэх	Зөвлөх	Хариуцах		Стандартуудыг уншиж судлах		02/11/2023
3	5.3	Чанарын менежментийн тогтолцоо нэвтрүүлэх ажлын хэсгүүд томилох	Зөвлөх	Хариуцах	1.Захирамж/Тушаал	Захирамж/Тушаал гаргаж ажлын хэсэгт танилцуулах		02/11/2023
4	Бүгд	Чанарын менежментийн тогтолцоо нэвтрүүлэх төслийн нээлт хийх-Удирдах албан тушаалтнуудыг хамруулсан	Хариуцах	Оролцох	1.Нээлтийн хөтөлбөр	Байгууллагуудын удирдах ажилтнуудад сургалтыг урьдчилан зарлаж, ирц бүрдүүлэх, сургалт зохион байгуулах нөхцөлөөр хангах	Сургалтын бүртгэл	02/11/2023
5	Бүгд	Байгууллагын нийт ажилтнуудад	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр	Байгууллагын нийт ажилтнуудад сургалтыг урьдчилан зарлаж, ирц	Сургалтын бүртгэл	02/17/2023

		стандартын мэдлэг ойлголт олгох сургалт			2. Сургалтын материал	бүрдүүлэх, сургалт зохион байгуулах нөхцөлөөр хангах		
6	Бүгд	ISO 9001:2015 стандартын дагуу зөрүүгийн шинжилгээ GAP хийх	Хариуцах	Оролцох	1.Зөрүүгийн шинжилгээ хийх ажлын төлөвлөгөө 2.Зөрүүгийн шинжилгээний шалгах хуудас	Баримт бичиг, ажлын орчин, үйл ажиллагааг дэлгэрэнгүй танилцуулах, мэдээллээр хангах, шинжилгээ хийх боломж нөхцлийг олгох, шаардлагатай бичиг баримтуудыг бэлэн байлгах		02/17/2023
7	Бүгд	ISO 9001:2015, ISO18091:2020 стандартын дагуу зөрүүгийн шинжилгээний тайлан танилцуулах	Хариуцах	Оролцох	1.Зөрүүгийн шинжилгээний тайлан		Зөрүүгийн шинжилгээний тайлан	03/03/2023
8	4.1-4.3	Байгууллагын төлөв байдлыг ойлгох гадаад, дотоод орчны шинжилгээ, байгууллагын сонирхогч талуудын хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлох шинжилгээ хийж танилцуулах, арга зүйн зөвлөгөө өгөх	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Зөвлөх багтай холбогдон хамтарч ажиллах, мэдээлэл солилцох групп үүсгэх Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	SWOT шинжилгээ PESTLE шинжилгээ Сонирхогч талууд, тэдгээрийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлсон шинжилгээ Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, дүгнэлт	03/10/2023
9	4.4	ЧМТ-ны үйл явцыг тодорхойлох, шинжилгээ хийх	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг үйл явцын талаарх мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах,	Үйл явцын ангилал, жагсаалт Үйл явцын зураглал, тайлбарын хамт Үйл явцуудыг байгууллагын мэдлэгтэй холбох Яст мэлхийн шинжилгээ	03/24/2023

10	4.4	ЧМТ-ны үйл явцыг алхамыг зураглах, гэрчилгээжүүлэх	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Үйл явцуудын нэгтгэсэн гарын авлага Үйл явцуудын гэрчилгээ	04/7/2023
11	5.1-5.3	ЧМТ-нд Манлайллын үүрэг хариуцлага сургалт	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг сургалт зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Сургалтын бүртгэл	04/14/2023
12		Эхлэлийн тайлан өгөх	Хариуцах	Оролцох		Тайлантай танилцаж, баталгаажуулах	Эхлэлийн тайлан	04/14/2023
13	5.1-5.3	Чанарын бодлого, зорилт тодорхойлох, танилцуулах	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Чанарын бодлого, зорилтууд Чанарын зорилт хэрэгжүүлэх төлөвлөгөө Чанарын бодлого танилцуулсан тухай баримтжуулсан бүртгэл	04/21/2023
14	6.1	ЧМТ-нд тулгарч болзошгүй эрсдэл ба боломж тодорхойлох, төлөвлөлт хийх, танилцуулах	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Тодорхойлсон эрсдлүүд Эрсдэл, боломжийн төлөвлөгөө Өөрчлөлтийн менежментийн журам	04/28/2023
15	7.1	ЧМТ-нд шаардлагатай 5 нөөцийг тодорхойлох	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Нөөцийн бүртгэл, судалгаа Шинэ ажилтныг чиглүүлэх хөтөлбөр Хэмжих хэрэгслийн бүртгэл Ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгаа, дүгнэлт Ажлын орчны үнэлгээ,	05/05/2023

							5С хэрэгжүүлэх хөтөлбөр гаргаж, хэрэгжүүлэх	
16	7.2-7.5	Байгууллагын чадамж, мэдээллийн урсгалыг тодорхойлох	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Чадамжийн үнэлгээ хийх, шалгалт авах нөхцөлийг бүрдүүлэх Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Ур чадварын матриц Ур чадварын үнэлгээ Сургалт, хөгжлийн журам, сургалтын нэгдсэн бүртгэлийн маягт Баримт бичиг, бүртгэл хяналтын журам, холбогдох маягтууд Баримт бичгийн нэгдсэн бүртгэл Гадаад, дотоод мэдээллийн урсгал тодорхойлсон баримт бичиг, холбогдох маягтууд	05/12/2023
17	4-7	ЧМТ-ны 4-7-р бүлгийн хүрээнд хийсэн ажлуудыг танилцуулах, мэдлэг ойлголт олгох, хэрэгжүүлэх арга зүйн зөвлөгөө өгөх сургалт	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг сургалт зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх		05/19/2023
18		Явцын тайлан өгөх	Хариуцах	Оролцох			Явцын тайлан	05/19/2023
ХИЙХ (DO) ҮЕ ШАТ								
19	8.1-8.3	Байгууллагын хэрэглэгчтэй харилцах сувгуудыг шалгаж сайжруулах	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Хэрэглэгчтэй харилцах сувгуудыг шалгаж сайжруулахад хамтран ажиллах Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Сайт, утас, сошиал хаягуудын мэдээллийг шалгаж, шинэчлүүлсэн байх Утас, чат автомат хариулагчтай болсон байх Хэрэглэгчийн санал хүсэлтийг хүлээн авах QR нэвтрүүлсэн байх	05/26/2023

20	8.4, 8.7	Гадны ханган нийлүүлэгчийн судалгааг нэгтгэн гаргаж, гэрээний бүртгэл, хяналтыг сайжруулах	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх Багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Гэрээний бүртгэл, хяналтыг сайжруулахад хамтран ажиллах Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Гэрээний бүртгэл, хяналтын хуудсууд Гадны нийлүүлэгчтэй ажиллах журам	06/02/2023
21	8.1- 8.6	Байгууллагын үйл ажиллагааны гарын авлага бэлтгэх	Хариуцах	Оролцох		Зөвлөх багийг мэдээллээр хангах, шаардлагатай баримт бичгүүдийг танилцуулах, Гарын авлага боловсруулахад хамтарч ажиллах Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	ЧМТ-ны гарын авлага	06/09/2023
ШАЛГАХ (CHECK) ҮЕ ШАТ								
22	9.2	Дотоод аудит бэлтгэх сургалт /2 өдөр/	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Дотоод аудитын сургалтанд суух ажилтнуудыг тодорхой болгох, сургалтанд хамрагдах нөхцөлөөр хангах, Зөвлөх багийг сургалт, мэдээлэл зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх	Дотоод аудит хийх журам, хөтөлбөр Дотоод аудиторын сертификат	06/16/2023
23		ЧМТ-ны 8-10-р бүлгийн хүрээнд хийсэн ажлуудыг танилцуулах, мэдлэг ойлголт олгох, хэрэгжүүлэх арга зүйн зөвлөгөө өгөх сургалт	Хариуцах	Оролцох	1. Сургалтын хөтөлбөр 2. Сургалтын материал	Зөвлөх багийг сургалт зохион байгуулах нөхцөлөөр хангаж, ирцийг бүрдүүлэх		06/16/2023

24	9.2	ЧМТ-ны Дотоод аудит хийх	Оролцох	Хариуцах	1.Дотоод аудитын хөтөлбөр 2.Дотоод аудитын төлөвлөгөө 3.Дотоод аудитын тайлан	ЧМТ-ны стандартаар дотоод аудит хийж, үр дүнг нэгтгэж тайлан гаргах, Нээлт, хаалтын хурал зохион байгуулах нөхцөлөөр хангах, тэмдэглэл хөтлөх, ирц бүрдүүлэх	Дотоод аудитын төлөвлөгөө Дотоод аудитын шалгах хуудас Ажиглалтын хуудас Нээлт, хаалтын хурлын ирцийн бүртгэл Дотоод аудитын тайлан Үл тохирол бүртгэсэн хуудас	06/23/2023
САЙЖРУУЛАХ / АСТ								
25	9.3-10.3	Удирдлагын дүн шинжилгээ хийх	Оролцох	Хариуцах	1. УДШ-ний хурлын хөтөлбөр 2. УДШ-ний хурлын протокол 3. Сайжруулалтын ажлын төлөвлөгөөний төсөл 4. Хурлаас гарсан шийдвэрийн дагуу даргын тушаал	УДШ хуралд оролцох удирдах ажилтнуудыг тодорхойлох, хурал зохион байгуулах нөхцөлөөр хангах, тэмдэглэл хөтлөх, ирц бүрдүүлэх	1. УДШ-ний хурлын хөтөлбөр 2. УДШ-ний хурлын протокол 3. Сайжруулалтын ажлын төлөвлөгөөний төсөл 4. Хурлаас гарсан шийдвэрийн дагуу даргын тушаал	06/30/2023
26		Төслийн хаалт	Оролцох	Хариуцах	1. Ирцийн бүртгэл 2. Хаалтын тайлан	Төслийн хаалтын хурлыг зохион байгуулах, төслийн үр дүн танилцуулах материал бэлдэх, ирцийг бүрдүүлэх	Ирцийн бүртгэл Төслийн хаалтын тайлан	06/30/2023
27		ЭЦСИЙН ТАЙЛАН ГАРГАЖ, ХҮЛЭЭЛГЭН ӨГӨХ	Хариуцах	Оролцох			Эцсийн тайлан	06/30/2023