

Боловсролын байгууллагын менежментийн тогтолцооны
гарын авлагын 2 дугаар хавсралт



БОЛОВСРОЛЫН БАЙГУУЛЛАГЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦОО (ББМТ) ISO
21001:2018

ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ

БАЙГУУЛЛАГЫН НЭР	Монгол улсын их сургууль (МУИС)
БАЙГУУЛЛАГЫН ХАЯГ	Их сургуулийн гудамж – 1, Бага тойруу, Сүхбаатар дүүрэг, Улаанбаатар хот
БАРИМТ БИЧГИЙН №	NUM/EOMS/PRO/003
ХУВИЛБАР №	01
БОЛОВСРУУЛСАН ОГНОО	2025-05-20

НЭГ.ЗОРИЛГО

Энэхүү журмын зорилго нь байгууллагын үйл ажиллагаанд илэрсэн үл тохирлыг хянан шалгах, шалтгааныг тодорхойлох, дүн шинжилгээ хийх, үл тохирлыг дахин давтахгүй байхын тулд залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх, шаардлагатай арга хэмжээг тодорхойлох, хэрэгжүүлэх шаардлагатай арга хэмжээнүүдийг үр дүнг бүртгэх, хийсэн залруулах арга хэмжээг хянах үйл явцыг тайлагнахад оршино.

Дотоод асуудлын тухайд МУИС нь тохирох маягтуудын дагуу залруулах арга хэмжээг авна.

ХОЁР.ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Энэхүү журам нь МУИС-ийн ББМТ-той холбоотой бүх үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, үйл явцад залруулах арга хэмжээ авах болон үл тохирлыг арилгах арга хэмжээтэй холбоотой харилцааг зохицуулна.

ГУРАВ.ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

Нэгжийн удирдлага нь нэгжид хамаарах ББМТ-той холбоотой үйл ажиллагаанд илэрсэн үл тохирлыг тодорхойлох болон хянан судлах, шаардлагатай залруулах арга хэмжээг авах үүрэгтэй.

3.1. Нэгжийн удирдлага:

- 3.1.1. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх чиглэлийн арга хэмжээг тодорхойлох;
- 3.1.2. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх чиглэлийн арга хэмжээг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх;
- 3.1.3. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх чиглэлийн арга хэмжээ дууссанаас хойш ажлын 3 хоногт бүртгүүлж, үл тохирлыг хаалгах үүрэгтэй.

3.2. Хяналт шалгалт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан нэгж нь:

- 3.2.1. Үл тохирлын мэдээллийг бүртгэх;
- 3.2.2. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх чиглэлийн арга хэмжээний хэрэгжилтийн төлөвтөд хяналт тавих;
- 3.2.3. Залруулах, урьдчилан сэргийлэх ажиллагааны үр нөлөөг тайлагнах мэдээлэх үүрэгтэй.

3.3. Нэгжийн хамаарах ажилтан нь:

- 3.3.1. Үйл ажиллагааны стандартын шаардлагууд, холбогдох дүрэм, журам, хууль тогтоомж, сонирхогч талуудын хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн ажиллах, нийцэхгүй байгаа үл тохирлыг залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах;
- 3.3.2. Гарсан үл тохирлыг удирдлагад цаг алдалгүй мэдэгдэх;
- 3.3.3. Үл тохирлыг дахин гаргахгүй байхыг эрхэмлэн ажиллах, залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээний санал гаргахад идэвх санаачилгатай оролцох үүрэгтэй.

3.4. Үүрэг хариуцлага, эрх мэдлийн матриц /RACI

Албан тушаалтан	Харьяа нэгжийн удирдлага	Хяналт шалгалт, шинжилгээ,	Бүх ажилтан
Процесс			

		үнэлгээ хариуцсан	
ББМТ-ны шаардлага, байгууллагын журам, хууль тогтоомжийн/зохицуулалтын шаардлагуудтай холбоотой үл тохирол илрүүлсэн тохиолдолд үл тохирол, залруулах арга хэмжээний талаар тайлагнах эрхтэй			✓
Ажилтнууд сайжруулах саналаа байгууллагад аман болон бичгээр гаргах			✓
Үл тохирлын дагуу залруулах, урьдчилан сэргийлэх, залруулах арга хэмжээг төлөвлөх	✓		✓
Залруулах, урьдчилан сэргийлэх, залруулах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх	✓	✓	✓
Үл тохирлын бүртгэл, авсан арга хэмжээний нэгдсэн мэдээлэл гаргах, өгөх		✓	
Удирдлагын дүн шинжилгээний хуралд тайлагнах		✓	
Үйлчилгээнд нийцэхгүй чиг хандлага байх үед учир шалтгааныг тодорхойлохын тулд залруулах арга хэмжээний тайланд бүртгэх	✓		✓
Асуудлын шалтгааныг тодорхойлохын тулд үндсэн шалтгаануудад дүн шинжилгээ хийх.	✓		✓

ДӨРӨВ.ИЛЭРСЭН ҮЛ ТОХИРЛЫГ БҮРТГЭХ

4.1. Нэгжийн удирдлага, ажилтан нь үл тохирлын дараах тохиолдлоос илэрсэн үл тохирлыг тухай бүрд хүлээн авч ажлын 3 хоногийн дотор “Үл тохирлын нэгдсэн бүртгэл”-д бүртгэж мэдээлнэ. Үүнд:

- 4.1.1. Үйлчлүүлэгч болон сонирхогч талуудаас ирүүлсэн санал гомдол
- 4.1.2. Хөндлөнгийн болон дотоод аудитын үр дүн, хяналтаар илэрсэн зөрчил, дутагдал
- 4.1.3. Төлөвлөөгүй өөрчлөлтийн нөлөө
- 4.1.4. Хууль тогтоомж, дүрэм, журам, стандартын үл нийцэл

4.2. Дотоод аудитаар илэрсэн болон хөндлөнгийн аудитаар үл тохирлыг Хяналт шалгалт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан нэгж байгууллагын “Үл тохирлын тайлан”-д бүртгэнэ. Тухайн үл тохирлын тайланд гарын үсэг зурж баталгаажуулсан хувилбарыг байгууллагын “Үл тохирлын нэгдсэн бүртгэл”-д бүртгэнэ.

4.3. Их сургуулийн өдөр тутмын дотоод гүйцэтгэлийн талаарх санал гомдлыг залруулах нэгжийн удирдлагын түвшинд үнэлж, хариуцсан нэгж холбогдох залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг төлөвлөн хэрэгжүүлж байгууллагын “Үл тохирлын нэгдсэн бүртгэл”-д бүртгүүлнэ.

4.4. Хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах, урт хугацааны өгөгдөл, чиг хандлагын шинжилгээ хийх, сайжруулах боломжийг удирдлагын дүн шинжилгээний түвшинд үнэлэх үл тохирлыг холбогдох залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авч бүртгүүлнэ.

ТАВ. ЗАЛРУУЛАХ, САЙЖРУУЛАХ, УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭХ АРГА ХЭМЖЭЭГ ТӨЛӨВЛӨХ, ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ, ХААХ

5.1. Энэхүү журам нь доорх дотоод болон гадаад аудитын шалгалтын үед, мониторинг хийх, үнэлж дүгнэхэд үйлчилгээ, үйл явц, ББМТ-той холбоотой үл тохиролд хамаарна. Энэ нь бүх харилцагчид болон гуравдагч этгээдийн гомдлыг шийдвэрлэх, дүн шинжилгээ хийхэд хамаарна.

- 5.1.1. Худалдан авсан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон үйл явцыг баталгаажуулах
- 5.1.2. Дотоод үзлэг, үнэлгээ, хяналт болон шалгалт
- 5.1.3. Үйл явцууд
- 5.1.4. ББМТ-ны зорилтуудын мониторинг
- 5.1.5. Дотоод/Гадаад аудит
- 5.1.6. Гомдлыг шийдвэрлэх, суралцагчид болон бусад үр шим хүртэгчдийн сэтгэл ханамжид дүн шинжилгээ хийх

5.2. Дотоод аудитаар илэрсэн үл тохирлыг тухайн үл тохирол хариуцах нэгж дүн шинжилгээ хийн учир шалтгааныг тодорхойлж залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг төлөвлөнө. Төлөвлөгөөнд дараах зүйлийг тусгана. Үүнд:

- 5.2.1. Үл тохирлыг залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээний хүрээнд хийгдэх ажил
- 5.2.2. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай нөөц
- 5.2.3. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэх албан тушаалтан
- 5.2.4. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлж дуусах хугацаа.

5.3. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг талууд харилцан тохиролцож "Үл тохирлын тайлан"-д тусгана.

5.4. Залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ бүрэн хэрэгжсэн тохиолдолд "Үл тохирлын тайлан" маягтад хаасан тухай тэмдэглэлийг хийж, нотлох баримтыг хавсаргана.

5.5. Хяналт шалгалт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан нэгж нь хөндлөнгийн аудитаар илэрсэн залруулах, сайжруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээний төлөвлөгөөг боловсруулж, асуудал хариуцсан харьяа нэгжийн даргаар батлуулж, холбогдох нэгжид хүргүүлнэ.

- 5.5.1. Жижиг үл тохирлыг шууд залруулах боломжтой бол залруулгыг хийж, үл тохирлыг арилгана.
- 5.5.2. Том үл тохирлыг залруулахад их хэмжээний санхүүгийн болон холбогдох нөөц, цаг хугацаа шаардлагатай тохиолдолд Хяналт шалгалт, шинжилгээ, үнэлгээ хариуцсан нэгж нь асуудлыг тухай бүр танилцуулж дээд удирдлагын түвшинд шийдвэрлэнэ.

5.6. Залруулах арга хэмжээний хувьд үндсэн шалтгааны шинжилгээг заавал хийх ёстой; Мэдэгдэж буй аливаа асуудалд хамааралгүй байж болох тул сайжруулах боломж, санал гаргах шаардлагагүй; Ийм тохиолдолд үндсэн шалтгааныг шинжлэх нь сонголттой байдаг.

5.7. Даалгавар гүйцэтгэж буй хүн үндсэн шалтгааныг арилгахын тулд төлөвлөгөө боловсруулна. Үндсэн шалтгааныг арилгаснаар уг асуудал дахин давтагдахгүй.

5.8. Залруулах арга хэмжээний зарим асуудлын хувьд удирдлага нь үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг тодорхойлох нэг хэсэг болгон эрсдэлийн үнэлгээ хийхээр сонгож болно

5.9. Даалгавар гүйцэтгэгч/ нэгжийн удирдлага уг төлөвлөгөөг хэрэгжүүлнэ. Хэрэгжүүлж байх хугацаанд төлөвлөө өөрчлөгдөх эсвэл хугацаа уртсаж болох ба энэ нь бичгэн хэлбэрээр шинэчлэх шаардлагатай.

5.10. Үйл ажиллагаа дууссаны дараа даалгавар гүйцэтгэгч асуудал шийдэгдсэн гэж үзвэл дууссан огноог тэмдэглэнэ.

5.11. Нэгжийн удирдлага / ББМТ-ны зохицуулагч нь үндсэн шалтгааныг арилгахад үр дүнтэй арга хэмжээг авахын тулд бие даасан шалгалт хийнэ. Энэхүү баталгаажуулалт нь нотлох баримтыг шалгаж, доорх зүйлсийг анхаарах хэрэгтэй. Үүнд :

5.11.1. Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө нь үндсэн шалтгаануудыг арилгасан уу?

5.11.2. Энэхүү үйл ажиллагаа нь анх ирсэн асуудлыг арилгаж чадсан уу?

5.11.3. Шаардлагатай үед холбогдох баримт бичгүүдийг шинэчилсэн үү?

5.11.4. Шаардлагатай үед сургалт явуулсан уу?

5.11.5. Үйл ажиллагааны хүрээнд дотоод аудитын хуваарийг шинэчлэх шаардлагатай юу?

5.11.6. Хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний талаар бүх сонирхогч талуудад зохих ёсоор мэдэгдсэн үү?

5.12. Хэрэв энэ асуудал нь бүрэн шийдвэрлэгдсэн бол нэгжийн удирдлага/ ББМТ-ны зохицуулагч нь залруулах арга хэмжээний тайланг хааж болно.

5.13. Хэрэв нэгжийн удирдлага/ ББМТ-ны зохицуулагч асуудлыг бүрэн шийдвэрлэж чадаагүй тохиолдолд цаашид авах арга хэмжээг тодорхойлох эсвэл шинээр залруулах арга хэмжээний тайланг гаргаж болно.

ЗУРГАА.ЛАВЛАГААНЫ БАРИМТ БИЧГИЙН ЖАГСААЛТ

6.1. Сургалтын хөтөлбөр, чанарын баталгаажуулалтын журам

6.2. Судалгааны ажлын ёс зүйн журам

6.3. Залруулах арга хэмжээний журам.

6.4. Хяналт шалгалт, шинжилгээ, үнэлгээний журам

ДОЛОО.БҮРТГЭЛҮҮДИЙН ЖАГСААЛТ

7.1. Гомдлын бүртгэл

7.2. Үл тохирлын тайлан

7.3. Залруулах арга хэмжээний тайлан /маягт боловсруулах/

НАЙМ.ХЯНАЛТЫН ТҮҮХ

Шинэчлэлийн №	Өөрчлөлтийн дэлгэрэнгүй мэдээлэл	Шинэчлэлийн огноо	Өөрчлөлтийн шалтгаан	Хийгдсэн өөрчлөлт	Өөрчлөлтүүдийг зөвшөөрсөн
00	Анхны хувилбар	DD.MM.YY	--	--	--