ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ
(ISO 21001:2018 / ISO 9001:2015)

Үзүүлэлт	Мэдээлэл
Байгууллага	Монгол Улсын Их Сургууль (МУИС)
Баримт бичгийн код	NUM/EOMS/PRO/003
Хувилбар №1	2025-05-20
Шинэчилсэн (№2) огноо	2026-10-27
Холбогдох стандарт	ISO 9001:2015-10.2, ISO 21001:2018-10.1; уялдаа: 6.1, 7.5, 9.2, 9.3

ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ
(ISO 21001:2018 / ISO 9001:2015)

НЭГ. ЗОРИЛГО

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь МУИС-ийн нэгдсэн менежментийн тогтолцоо (НМТ)-ны үйл ажиллагаанд илэрсэн үл тохиролд зохих хариу арга хэмжээ авах, шалтгааныг нь тогтоох, дахин үүсэхээс сэргийлэх залруулах арга хэмжээг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, үр нөлөөг нь үнэлэх, бүртгэх, тайлагнах харилцааг зохицуулахад оршино.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

2.1. Энэхүү журам нь МУИС-ийн НМТ-ийн баталгаажуулалтын хамрах хүрээнд хамаарах сургалт, судалгаа, үйлчилгээ, удирдлага, дэмжих үйл явцад илэрсэн үл тохирол, түүнчлэн суралцагч, бусад үр шим хүртэгч болон сонирхогч талуудын гомдлоос тогтоогдсон үл тохиролд хамаарна.

2.2. Гомдол бүрийг үл тохирол гэж автоматаар ангилахгүй. Холбогдох шаардлага зөрчигдсөн эсэхийг үнэлж, үл тохирол тогтоогдсон бол энэ журмыг хэрэглэнэ. Хууль тогтоомж, хөдөлмөрийн болон сахилгын асуудлыг холбогдох тусгай журмын дагуу шийдвэрлэнэ.

ГУРАВ. НЭР ТОМЬЁО, ЗАРЧИМ

3.1. Үл тохирол — тогтоосон шаардлага биелээгүй байдал.

3.2. Залруулга — илэрсэн үл тохирлыг тухайн үед нь арилгах үйлдэл (жишээ нь, алдаатай бүртгэлийг засах).

3.3. Залруулах арга хэмжээ — үл тохирлын шалтгааныг арилгаж, дахин үүсэхээс сэргийлэх үйлдэл (жишээ нь, бүртгэлийн хяналтын үе шатыг өөрчлөх).

3.4. Үр нөлөөний үнэлгээ — хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ шалтгааныг арилгасан, үл тохирол дахин үүсэх эрсдэлийг зохистой бууруулсан эсэхийг нотолгоонд тулгуурлан шалгах үйл ажиллагаа.

3.5. Болзошгүй үл тохирлоос урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагааг НМТ-ийн эрсдэл, боломжийн менежментийн хүрээнд (6.1) зохицуулна. Энэ журмын дагуу илэрсэн үл тохиролд залруулах арга хэмжээ авах шаардлагыг түүнтэй андуурахгүй.

ДӨРӨВ. ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

Оролцогч	Үндсэн үүрэг
Нэгжийн удирдлага	Үл тохиролд шуурхай хариу арга хэмжээ авах; шалтгааны шинжилгээ, төлөвлөгөө, хэрэгжилт, нотолгоог хариуцах.
НМТ-ийн зохицуулалт, хяналт хариуцсан нэгж (ХШҮДА газар)	Нэгдсэн бүртгэл хөтлөх; хугацаа, хэрэгжилтийг хянах; үр нөлөөний үнэлгээг зохион байгуулах; удирдлагад тайлагнах.
Аудитор / хараат бус үнэлэгч	Аудитаар илэрсэн үл тохирлыг нотолгоотой баримтжуулах; шаардлагатай тохиолдолд залруулах арга хэмжээний үр нөлөөг хараат бусаар үнэлэх.
Ажилтан	Үл тохирлыг даруй мэдээлэх; түр залруулга болон батлагдсан арга хэмжээг хэрэгжүүлэхэд оролцох.
Дээд удирдлага	Нөөц, эрх мэдлийн хүрээнээс давсан асуудлыг шийдвэрлэх; давтагдсан, системийн шинжтэй асуудлыг удирдлагын дүн шинжилгээнд хэлэлцэх.

ТАВ. ҮЛ ТОХИРЛЫГ ИЛРҮҮЛЭХ, БҮРТГЭХ

5.1. Үл тохирлыг дотоод болон хөндлөнгийн аудит, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, гомдол, санал хүсэлт, хууль тогтоомж болон бусад шаардлагын нийцлийн үнэлгээгээр илрүүлж болно.

5.2. Илрүүлсэн ажилтан, нэгж нь үл тохирлын шинж, нөлөөг харгалзан холбогдох удирдлагад даруй мэдээлж, анхны эх баримт, шаардлага, илэрсэн нөхцөлийг бүртгэнэ. Эх баримтын журмын ажлын 3 хоногийн бүртгэлийн хугацааг хэвээр баримтална; харин аюулгүй байдал, хууль ёсны эрх ашигт ноцтой эрсдэлтэй бол бүртгэлээс үл хамааран нэн даруй хариу арга хэмжээ авна.

5.3. НМТ-ийн зохицуулалт, хяналт хариуцсан нэгж үл тохирлын нэгдсэн бүртгэлд давтагдашгүй дугаар, эх сурвалж, шаардлага, илрүүлсэн огноо, хариуцах нэгж, төлөв, эцсийн шийдвэрийг тэмдэглэнэ.

5.4. Нэгжийн удирдлага үл тохирлын нөлөөг хязгаарлах, үйлчилгээ хэрэглэгчид болон бусад үр шим хүртэгчид учирсан үр дагаврыг зохицуулах шуурхай залруулга хийж, нотолгоог хадгална.

ЗУРГАА. ШАЛТГААНЫ ШИНЖИЛГЭЭ, ТӨЛӨВЛӨЛТ

6.1. Нэгжийн удирдлага үл тохирлын шалтгаан, ижил төстэй үл тохирол байгаа эсэх, өөр үйл явцад үүсэх боломжийг үнэлнэ. Шаардлагатай үед “5 яагаад”, шалтгаан–үр дагаврын зураглал, баримт бичгийн болон өгөгдлийн шинжилгээ ашиглаж болно.

6.2. Залруулах арга хэмжээ шаардлагатай эсэхийг үл тохирлын шинж, нөлөө, давтамж, эрсдэлийн түвшинд үндэслэн тогтооно. Зөвхөн залруулга хангалттай гэж үзсэн бол үндэслэлийг бүртгэнэ.

6.3. Залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөөнд: (а) илэрсэн үл тохирол ба шаардлага; (б) үндсэн шалтгаан; (в) хийх арга хэмжээ; (г) хариуцах ажилтан; (д) шаардлагатай нөөц; (е) дуусах хугацаа; (ё) үр нөлөөг шалгах шалгуур, хугацаа; (ж) баталгаажуулах этгээдийг тусгана.

6.4. Нөөц, эрх мэдлийн хүрээнээс давсан арга хэмжээ, хугацааны өөрчлөлтийг эрх бүхий удирдлагаар шийдвэрлүүлж, бүртгэлд үндэслэлтэй тусгана.

ДОЛОО. ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ, ҮР НӨЛӨӨГ ШАЛГАХ, ХААХ

7.1. Хариуцсан нэгж батлагдсан төлөвлөгөөний дагуу арга хэмжээг хэрэгжүүлж, хийсэн ажлын нотолгоо, огноо, шаардлагатай баримт бичгийн өөрчлөлт, сургалтын бүртгэлийг бүрдүүлнэ.

7.2. Арга хэмжээ хэрэгжсэн тухай мэдээллийг нэгжийн удирдлага ажлын 3 хоногийн дотор нэгдсэн бүртгэл хариуцагчид хүргүүлнэ. Энэ нь үл тохирлыг автоматаар хаасан гэсэн үг биш.

7.3. Үр нөлөөг шалгах этгээд нь арга хэмжээ үндсэн шалтгааныг арилгасан эсэх, анхны үл тохирлыг залруулсан эсэх, ижил төстэй тохиолдол давтагдсан эсэх, өөрчлөлт нь шинэ эрсдэл үүсгэсэн эсэхийг нотолгоогоор үнэлнэ. Үнэлгээний хугацааг тухайн арга хэмжээний шинжид нийцүүлэн төлөвлөгөөнд урьдчилан тогтооно.

7.4. Үр нөлөө батлагдсан тохиолдолд эрх бүхий хяналт хариуцагч үл тохирлыг “хаасан” төлөвт шилжүүлж, үнэлгээний огноо, нотолгоо, шийдвэр гаргасан этгээдийг бүртгэнэ. Хэрэгжилт хангалтгүй, эсвэл үр нөлөө нотлогдоогүй бол “нээлттэй” хэвээр үлдээж, нэмэлт арга хэмжээ, шинэ хугацаа тогтооно.

7.5. Хөндлөнгийн аудитын үл тохирлыг хаах эцсийн шийдвэр нь баталгаажуулалтын байгууллагын тогтоосон шаардлага, хугацаанаас хамаарна. МУИС-ийн дотоод бүртгэлд хэрэгжилтийн төлөв, нотолгоог тусад нь хөтөлнө.

НАЙМ. ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ, САЙЖРУУЛАЛТ

8.1. НМТ-ийн зохицуулалт, хяналт хариуцсан нэгж үл тохирлын тоо, эх сурвалж, давтамж, хугацаа хэтрэлт, давтагдсан шалтгаан, арга хэмжээний үр нөлөөг нэгтгэн дүн шинжилгээ хийнэ.

8.2. Давтагдсан, системийн шинжтэй үл тохирол болон томоохон эрсдэлийг удирдлагын дүн шинжилгээнд танилцуулж, шаардлагатай бол эрсдэл, боломжийн бүртгэл, үйл явц, зорилт, баримтжуулсан мэдээллийг шинэчилнэ.

ЕС. БАРИМТЖУУЛСАН МЭДЭЭЛЭЛ, ЛАВЛАГАА

9.1. Хадгалах бүртгэл: үл тохирлын нэгдсэн бүртгэл; үл тохирлын тайлан; залруулга болон залруулах арга хэмжээний төлөвлөгөө; хэрэгжилтийн нотолгоо; үр нөлөөний үнэлгээ ба хаалтын тэмдэглэл; шаардлагатай удирдлагын шийдвэр.

9.2. Эдгээр бүртгэлийг МУИС-ийн “Баримтжуулсан мэдээлэлд хяналт тавих журам” болон хүчин төгөлдөр хадгалалтын жагсаалтын дагуу хамгаалж, хадгална. Энэ журамд хадгалалтын хугацааг шинээр зохиож тогтоохгүй.

9.3. Лавлагаа: ISO 9001:2015, 10.2; ISO 21001:2018, 10.2; МУИС-ийн НМТ-ийн гарын авлага; NUM/EOMS/PRO/004 “Дотоод аудитын журам”; баримтжуулсан мэдээллийн хяналтын холбогдох журам; эрсдэл, боломжийн бүртгэл.

АРАВ. ХЯНАЛТЫН ТҮҮХ

Хувилбар	Огноо	Төлөв / өөрчлөлт
01	2025-05-20	Батлагдсан эхийн боловсруулсан огноо (батлагдсан PDF-ээс).
02 (төсөл)	Батлах үед	ISO 9001/21001-ын 10.2 шаардлагад нийцүүлэн бүтэц, нэр томьёо, бүртгэл, үр нөлөөний шалгуурыг шинэчилсэн; хүчин төгөлдөр болоогүй.