Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны
гарын авлагын 2 дугаар хавсралт

ТӨГСӨГЧИДТЭЙ ХАМТРАН АЖИЛЛАХ ҮЙЛ ЯВЦЫН УРСГАЛ ДИАГРАММ

(ISO 21001:2018, ISO 9001:2015)

Байгууллагын нэр	Монгол улсын их сургууль (МУИС)
Байгууллагын хаяг	Их сургуулийн гудамж – 1, Бага тойруу, Сүхбаатар дүүрэг, Улаанбаатар хот
Баримт бичгийн №	NUM/EOMS/PFC/004
Хувилбар№01	2025-10-01
Шинэчилсэн (№2) огноо	2026-10-27
Холбогдох стандарт	ISO 21001:2018, ISO 9001:2015- 4.2, 7.4, 9.1

ТӨГСӨГЧИДТЭЙ ХАМТРАН АЖИЛЛАХ ҮЙЛ ЯВЦЫН УРСГАЛ ДИАГРАММ

НЭГ. ЗОРИЛГО

МУИС-ийн төгсөгчидтэй тогтвортой харилцаа холбоо тогтоох, мэдээллийг зохистой удирдах, хамтын ажиллагаа болон оролцоог дэмжих, үйл ажиллагааны үр дүнг үнэлж сайжруулах үйл явцыг тодорхойлоход оршино.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

МУИС-ийн төгсөгчидтэй харилцах, мэдээлэл шинэчлэх, хамтын ажиллагааны арга хэмжээ зохион байгуулах, санал хүсэлт хүлээн авах, үр дүнг үнэлэх үйл ажиллагаа. Хариуцагч нэгжийн одоогийн албан ёсны нэр, чиг үүргийг баталгаажуулна.

ГУРАВ. ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

Оролцогч	Үндсэн үүрэг (баталгаажуулах)
Төгсөгчидтэй харилцах чиг үүрэг бүхий нэгж	Төлөвлөх, зохион байгуулах, бүртгэл, тайлан хөтлөх
Сургалтын бүртгэл хариуцсан нэгж	Төгсөлтийн баталгаажсан мэдээлэл нийлүүлэх
Сургууль, тэнхим, хөтөлбөр	Төгсөгчидтэй хамтын ажиллагаанд оролцох
Мэдээллийн систем хариуцсан нэгж	Эрх бүхий системийн хандалт, хамгаалалтыг хангах

ДӨРӨВ. ҮЙЛ ЯВЦЫН УРСГАЛ

ЭХЛЭЛ — Төгсөлтийн баталгаажсан мэдээлэл, хамтын ажиллагааны хэрэгцээ
↓
Төгсөгчдийн бүртгэл, холбоо барих мэдээллийг хууль ёсны үндэслэлээр шинэчлэх
↓
Холбоо барих боломж, мэдээллийн зөвшөөрөл/үндэслэлийг шалгах
↓
Харилцаа, хамтын ажиллагааны хэрэгцээ, санал хүсэлтийг тодорхойлох
↓
Арга хэмжээ, уулзалт, менторшип болон бусад боломжит хамтын ажиллагааг төлөвлөх
↓
Төгсөгчдөд мэдээлэх, үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх
↓
Оролцоо, санал хүсэлт, үр дүнг бүртгэж үнэлэх
↓
Сайжруулах арга хэмжээг төлөвлөх, хянах → шаардлагатай бол төлөвлөлтөд буцах
↓
ТӨГСГӨЛ — Тайлан, бүртгэл, сайжруулалтын нотолгоо

ТАВ. ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ХЯНАЛТ, НОТЛОХ БАРИМТ

Үе шат	Нотолгоо (байгаа эсэхийг шалгах)
Мэдээлэл шинэчлэх	Бүртгэлийн тайлан, мэдээлэл шинэчилсэн тэмдэглэл
Төлөвлөлт	Арга хэмжээний төлөвлөгөө, хуваарь
Хэрэгжилт	Урилга, оролцогчдын бүртгэл, тайлан
Эргэх холбоо	Санал хүсэлт, үнэлгээ, хариу арга хэмжээ
Сайжруулалт	Шийдвэр, хэрэгжилтийн хяналтын бүртгэл

ЗУРГАА. ЭРСДЭЛ БА БОЛОМЖ

Эрсдэл: холбоо барих мэдээлэл хуучрах; хувийн мэдээллийг зөвшөөрөлгүй ашиглах; оролцоо бага байх; төлөвлөсөн үйл ажиллагааны хэрэгжилт тасалдах. Хяналтын арга хэмжээг НМТ-ийн эрсдэл ба боломжийн бүртгэлтэй уялдуулж баталгаажуулна.

ДОЛОО. ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ҮЗҮҮЛЭЛТИЙН САНАЛ

Үзүүлэлт	Тооцох зарчим
Холбоо барих мэдээлэл нь шинэчлэгдсэн төгсөгчдийн хувь	Шинэчлэгдсэн бүртгэл / хамрагдах нийт бүртгэл × 100
Арга хэмжээний хэрэгжилт	Хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ / төлөвлөсөн арга хэмжээ × 100
Оролцсон төгсөгчдийн тоо	Арга хэмжээний баталгаажсан бүртгэлээр
Санал хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн хувь	Шийдвэрлэсэн хүсэлт / хүлээн авсан хүсэлт × 100

Тайлбар: Суурь түвшин, зорилт, давтамж, хариуцагчийг бодит мэдээлэлд үндэслэн тогтооно.

НАЙМ. ОРОЛТ–ГАРАЛТЫН МАТРИЦ

Оролт	Үйл явц	Гаралт
Төгсөлтийн баталгаажсан мэдээлэл, төгсөгчдийн хүсэлт	Бүртгэл, харилцаа, хамтын ажиллагаа	Шинэчилсэн бүртгэл, үйл ажиллагааны тайлан, санал хүсэлт, сайжруулалтын шийдвэр

ЕС. ХОЛБОГДОХ БАРИМТ БИЧИГ, БҮРТГЭЛ

Эх хувилбарт “Төгсөгчдийн тайлан – ERP”, “Төгсөгчидтэй харилцах гарын авлага”, “Төгсөгчдийн бүтээлийн үзэсгэлэнгийн мэдээ”, “Төгсөгчдөд зориулсан үйл ажиллагааны хуанли” гэж дурдсан. Эдгээрийн бодит оршин байдал, нэр, код, хүчинтэй хувилбарыг хариуцсан нэгжээр шалгуулсны дараа норматив эшлэлд оруулна.

АРАВ. ӨӨРЧЛӨЛТИЙН ХЯНАЛТ

Эх баримт: 2025.10.01, хувилбар 01. Энэхүү баримт: хянуулах шинэчилсэн төсөл. Баталсан огноо, хувилбар, боловсруулсан/хянасан/баталсан албан тушаалтныг баталгаажуулсны дараа бөглөнө.

БАТАЛГААЖУУЛАХ АСУУДАЛ

Төгсөгчдийн портал, клуб, “төгсөгчийн үүр” болон төгсөгчдийн холбооны бодит үйл ажиллагаа; бүртгэлийн мэдээллийн эх үүсвэр; хувийн мэдээллийн боловсруулалтын эрх зүйн үндэслэл; одоогийн нэгжийн нэр ба хариуцлага.