Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны
гарын авлагын 2 дугаар хавсралт

ҮЛ ТОХИРОЛ БҮХИЙ ГАРАЛТЫН ЖУРАМ

(ISO 21001:2018 / ISO 9001:2015)

Үзүүлэлт	Мэдээлэл
Байгууллага	Монгол Улсын Их Сургууль (МУИС)
Баримт бичгийн код	NUM/EOMS/PRO/005
Хувилбар №1	2025-05-20
Шинэчилсэн (№2) огноо	2026-10-27
Холбогдох стандарт	ISO 21001:2018, ISO 9001:2015-8.7

ҮЛ ТОХИРОЛ БҮХИЙ ГАРАЛТЫН ЖУРАМ

НЭГ. ЗОРИЛГО

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь МУИС-ийн нэгдсэн менежментийн тогтолцооны хамрах хүрээнд үзүүлж буй сургалт, судалгаа, үйлчилгээ болон тэдгээрийн гаралт тогтоосон шаардлагад нийцээгүй тохиолдлыг илрүүлэх, тодорхойлох, хяналтад авах, шаардлага хангаагүй гаралтыг санамсаргүй ашиглах, хүлээлгэн өгөхөөс сэргийлэх, зохих шийдвэр гаргах, хэрэгжилтийг нотлох баримтаар баталгаажуулахад оршино.

1.2. Энэхүү журам нь ISO 9001:2015 болон ISO 21001:2018 стандартын 8.7 дахь үл тохирол бүхий гаралтын хяналтын шаардлагыг хэрэгжүүлэхэд чиглэнэ. Үл тохирлын шалтгааны шинжилгээ, дахин давтагдахаас сэргийлэх залруулах арга хэмжээг NUM/EOMS/PRO/003 журмаар зохицуулна.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

2.1. Энэхүү журам нь НМТ-ийн батлагдсан хамрах хүрээнд багтах нэгжүүдийн сургалт, судалгаа, үйлчилгээний гаралт, түүнтэй холбоотой баримтжуулсан мэдээлэл, үр дүнг хүлээлгэн өгөхөөс өмнө болон дараа илэрсэн үл тохиролд хамаарна.

2.2. Үл тохирол бүхий гаралтын жишээнд сургалтын үйлчилгээний батлагдсан шаардлага хангаагүй гүйцэтгэл, алдаатай дүн/тодорхойлолт/тайлан, шаардлага хангаагүй судалгааны болон үйлчилгээний үр дүн, зөвшөөрөлгүй буюу буруу мэдээлэл хүргүүлсэн тохиолдол зэрэг орж болно. Эдгээр нь жишээ бөгөөд холбогдох хууль, академик журам, ёс зүйн зохицуулалтыг орлохгүй.

ГУРАВ. ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

Хариуцагч	Үндсэн үүрэг
Үл тохирлыг илрүүлсэн ажилтан	Үл тохирлыг нэн даруй мэдээлэх, холбогдох баримтыг хадгалах, зөвшөөрөлгүйгээр үр дүнг түгээхгүй байх.
Гаралтыг хариуцсан нэгжийн удирдлага	Үл тохирлыг үнэлэх, гаралтын ашиглалт/түгээлтийг шаардлагатай бол хязгаарлах, залруулга болон шийдвэрийн хэрэгжилтийг зохион байгуулах.
Эрх бүхий шийдвэр гаргагч	Өөрийн эрх хэмжээний хүрээнд залруулсан үр дүнг зөвшөөрөх, эсвэл шаардлагатай тохиолдолд үл тохиролтой гаралтыг тусгай зөвшөөрлөөр хүлээн авах эсэхийг шийдвэрлэх.
НМТ хариуцсан нэгж	Бүртгэл, хэрэгжилтийн нотолгоонд хяналт тавих; давтагдсан/ноцтой тохиолдлыг залруулах арга хэмжээ, дотоод аудит, удирдлагын дүн шинжилгээтэй уялдуулах.

ДӨРӨВ. ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЗОХИЦУУЛАЛТ

4.1. Илрүүлэх, мэдээлэх, бүртгэх

4.1.1. Үл тохирол нь ажилтны хяналт, суралцагч болон бусад сонирхогч талын санал, гомдол, дотоод болон хөндлөнгийн аудит, мониторинг, хэмжилт, хууль тогтоомж болон дотоод шаардлагын хэрэгжилтийн шалгалтаар илэрч болно.

4.1.2. Илрүүлсэн ажилтан нь гаралтын нэр, огноо, тогтоосон шаардлага, илэрсэн зөрүү, нөлөөлөлд өртсөн тал, холбогдох нотолгоог бүртгэж, хариуцсан нэгжийн удирдлагад

мэдэгдэнэ. Бүртгэлийг байгууллагын баталсан маягт эсвэл хяналттай цахим системээр хөтөлж болно.

4.2. Үл тохирол бүхий гаралтыг хяналтад авах

4.2.1. Нэгжийн удирдлага үл тохирлын шинж, үр дагаврыг үнэлж, шаардлагатай үед гаралтыг ашиглах, нийтлэх, олгох, дамжуулах, хүлээлгэн өгөхийг түр зогсоох буюу хязгаарлана. Цахим гаралтын хувьд хандалт, түгээлтийг зохих эрх бүхий ажилтнаар хязгаарлуулна.

4.2.2. Үл тохирол бүхий гаралтыг боломжтой бол таних тэмдэг, бүртгэлийн төлөв, хувилбарын тэмдэглэгээгээр ялгаж, тохиролтой гаралттай андуурагдахаас сэргийлнэ.

4.3. Шийдвэрлэх арга хэмжээ

4.3.1. Нэгжийн удирдлага нөхцөл байдлаас хамааран дараах арга хэмжээнээс нэг буюу хэд хэдийг сонгож, эрх бүхий этгээдээр зөвшөөрүүлнэ: (а) алдааг засах буюу залруулах; (б) гаралтыг ашиглах, түгээхийг хязгаарлах, буцаан татах, хүчингүй болгох; (в) холбогдох суралцагч, захиалагч, бусад сонирхогч талд мэдээлэх; (г) холбогдох хууль, журам болон эрх бүхий этгээдийн зөвшөөрсөн хүрээнд онцгой зөвшөөрлөөр хүлээн авах.

4.3.2. Онцгой зөвшөөрөл нь хууль тогтоомж, заавал мөрдөх шаардлага, суралцагчийн эрх, аюулгүй байдал болон академик шударга байдлыг зөрчих үндэслэл болохгүй. Зөвшөөрлийн үндэслэл, хязгаар, шийдвэр гаргасан этгээдийг бүртгэнэ.

4.3.3. Гаралт аль хэдийн хүлээлгэн өгөгдсөн бол нөлөөллийг үнэлж, хүлээн авагчид мэдэгдэх, засварласан хувилбар олгох, буцаан татах зэрэг тохирох арга хэмжээг авна.

4.4. Дахин шалгах ба хаах

4.4.1. Залруулга хийсний дараа эрх бүхий ажилтан тухайн гаралт тогтоосон шаардлагад нийцсэнийг дахин шалгаж, шалгасан огноо, арга, үр дүн, зөвшөөрсөн этгээдийг бүртгэнэ.

4.4.2. Үл тохирлыг зөвхөн сонгосон арга хэмжээ хэрэгжиж, шаардлагатай дахин шалгалтын нотолгоо бүрдсэний дараа хаана. Хаагдаагүй тохиолдолд хариуцагч, хугацаа, үлдсэн эрсдэлийг тэмдэглэж хяналтад байлгана.

4.4.3. Давтагдах, системийн шинжтэй эсвэл ноцтой үр дагавартай үл тохирлыг NUM/EOMS/PRO/003 «Залруулах арга хэмжээний журам»-ын дагуу шилжүүлж, шалтгаан болон арга хэмжээний үр нөлөөг тусад нь үнэлнэ.

4.5. Тайлагнал ба мэдээллийн хяналт

4.5.1. НМТ хариуцсан нэгж нь үл тохирол бүхий гаралтын давтамж, төрөл, шийдвэрлэлтийн төлөв, давтагдсан тохиолдлыг нэгтгэн, шаардлагатай үед удирдлагын дүн шинжилгээ болон аудитад мэдээлнэ.

4.5.2. Үл тохирлын шинж, авсан арга хэмжээ, онцгой зөвшөөрөл, шийдвэр гаргасан эрх бүхий этгээдийг тодорхойлсон баримтжуулсан мэдээллийг NUM/EOMS/PFC/002 «Баримтжуулсан мэдээлэлд хяналт тавих журам»-ын дагуу хадгалж хамгаална.

ТАВ. ХОЛБОГДОХ БАРИМТ БИЧИГ

5.1. ISO 9001:2015 — 8.7, 10.2; ISO 21001:2018 — 8.7, 10.2.

5.2. NUM/EOMS/PRO/003 — Залруулах арга хэмжээний журам.

5.3. NUM/EOMS/PFC/002 — Баримтжуулсан мэдээлэлд хяналт тавих журам.

5.4. МУИС-ийн сургалтын, судалгааны, үйлчилгээний болон холбогдох эрх зүйн хүчин төгөлдөр баримт бичиг.

ЗУРГАА. БҮРТГЭЛ, НОТЛОХ БАРИМТ

6.1. Үл тохирол бүхий гаралтын бүртгэл (эсвэл баталсан ижил зориулалтын цахим бүртгэл): гаралтын таних мэдээлэл, үл тохирлын тодорхойлолт, авсан арга хэмжээ, шийдвэр гаргагч, дахин шалгалт, хаалтын төлөв.

6.2. Холбогдох гомдол, аудит, хяналт, буцаан таталт, мэдэгдэл, зөвшөөрөл, залруулгын нотолгоо.

6.3. Маягтын код, хадгалах хугацаа, мэдээлэлд хандах эрхийг МУИС-ийн батлагдсан баримт бичгийн хяналтын зохицуулалтын дагуу тогтооно.

ДОЛОО. ХЯНАЛТЫН ТҮҮХ

Хувилбар	Огноо	Тайлбар	Баталгаажуулалт
01	2025.05.20	Батлагдсан PDF-д туссан анхны хувилбар	Батлагдсан эхээр
Төсөл	—	ISO 9001:2015, ISO 21001:2018-д уялдуулсан агуулга, бүтэц, хяналтын шинэчлэл	Батлуулах шаардлагатай