



СҮХБААТАР АЙМГИЙН ЗАСАГ ДАРГЫН ТАМГЫН ГАЗАР

ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ

Баримт бичгийн дугаар:	ЧМТ-ҮАЖ-03
Хувилбар:	01
Стандартын заалт:	8.7 & 10.2
Боловсруулсан:	Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн М.Оюунтөгс, Т.Хурцбаяр
Баталсан:	Сүхбаатар аймгийн ЗДТГ-ын даргын 2020 оны 06 дугаар сарын 30-ны өдрийн А/27 дугаар тушаал

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

А. БАРИМТ БИЧГИЙН ӨӨРЧЛӨЛТИЙН ТЭМДЭГЛЭЛ

Огноо	Хувилбар	Боловсруулсан	Өөрчлөлтийн тодорхойлолт
2020.06.30	01	М.Оюунтөгс Т.Хурцбаяр	Анхны хувилбар

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

ЖУРМЫН АГУУЛГА

НЭГ. ЗОРИЛГО, ХЭРЭГЛЭЭ	4
ХОЁР. ХОЛБОГДОХ БАРИМТ БИЧИГ	4
ГУРАВ. НЭР ТОМЪЁО БА ТОДОРХОЙЛОЛТ	4
ДӨРӨВ. ҮЙЛ ЯВЦЫН ДЭМЖЛЭГ БА ХАРИУЦЛАГА.....	5
ТАВ. ҮЛ ТОХИРОХ АЖИЛ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХЯНАХ ҮЙЛ ЯВЦ	6
ЗУРГАА. ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ҮЙЛ ЯВЦ.....	7
ДОЛОО. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ҮҮРЭГ	8
НАЙМ. ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ХЭМЖҮҮР ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	9
Хавсралт 2- ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ САНАЛ.....	11
Маягт 01 –ҮТ.....	13
Маягт 02-ҮТ	14
Маягт 03-ҮТ	15

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

НЭГ. ЗОРИЛГО, ХЭРЭГЛЭЭ

1.1 Энэхүү журмын зорилго нь ISO 9001:2015 олон улсын стандартын 8.7 ба 10.2 шаардлагын дагуу Сүхбаатар аймгийн ЗДТГ-н ЧМТ-д үүсэх харилцааг зохицуулна. Үүнд:

1.1.1 Сүхбаатар аймгийн ЗДТГ-с аймгийн иргэд, бүх шатны байгууллагуудад үзүүлж байгаа төрийн ажил үйлчилгээний шаардлагад тохирохгүй байгаа гаралтыг санамсаргүй байдлаар хэрэглэх, түгээх, зохион байгуулах буюу хэрэглэгчид хүргэхээс сэргийлж, хяналт тавих.

1.1.2 Сүхбаатар аймгийн ЗДТГ-т хэрэглэгчийн гомдлыг оролцуулан үл тохирол илрэх үед авах арга хэмжээг зохицуулна.

1.2 Энэхүү журмыг аймгийн ЗДТГ-н нийт албан хаагчид мөрдөн ажиллах бөгөөд байгууллагын ЧМТ-ны хамрах хүрээнд тодорхойлогдсон бүх үйл явц, үйл ажиллагаанууд, тэдгээрт хэрэглэгдэх бүх баримт бичгүүд хамаарна.

ХОЁР. ХОЛБОГДОХ БАРИМТ БИЧИГ

2.1 Энэхүү журамд дараах баримт бичгүүд лавлагаа болон орно:

- ЧМТ-05 Чанарын гарын авлага
- ЧМТ-БЖ-01 Байгууллагын дотоод журам
- ЧМТ-ҮАЖ-01 ЧМХ, чанарын багуудын ажиллах журам
- ЧМТ-ҮАЖ-02 Баримт бичиг ба бүртгэлийн хяналтын журам
- ЧМТ-ҮАЖ-04 Дотоод аудитын журам
- Залруулах ба сайжруулах арга хэмжээний үйл явц

2.3 Тус журамд дараахь мэдээлэл хавсралтаар дагалдана:

Хавсралт 1- Болзошгүй ба бодит үл тохирох ажил үйлчилгээ

Хавсралт 2 – Залруулах арга хэмжээний санал

2.2 Тус журамд дараахь бүртгэлийн маягтууд хавсралтаар дагалдана:

Маягт 01-ҮТ	Үл тохирох ажил үйлчилгээний бүртгэл
Маягт 02-ҮТ	Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээний бүртгэл
Маягт 03-ҮТ	Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээний нэгдсэн бүртгэл

ГУРАВ. НЭР ТОМЪЁО БА ТОДОРХОЙЛОЛТ

3.1 Энэхүү журамд MNS ISO 9000:2016, MNS ISO 19011:2016-д тогтоосон нэр томъёо ба тодорхойлолтыг хэрэглэнэ. Тухайлбал:

“Үл тохирох ажил үйлчилгээ” - хууль тогтоомж, эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтнаас нийтээр дагаж мөрдүүлэхээр эрх зүйн хэм хэмжээ тогтоосон баримт бичгийн нэг эсвэл хэд хэдэн шаардлагад нийцэхгүй байгаа ажил үйлчилгээг.

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

Хэрэглэгч - хүн эсвэл байгууллагад зориулагдсан эсвэл тэдэнд шаардлагатай бүтээгдэхүүн үйлчилгээг ашиглаж буй хуулийн этгээд

Гаралт – Үйл явцын үр дүн (ЗДТГ-ын хэмжээнд бий болж байгаа бүтээгдэхүүн, ажил үйлчилгээ)

Бүтээгдэхүүн - байгууллага ба хэрэглэгчийн хооронд аливаа хэлцэлгүйгээр үйлдвэрлэж болох, байгууллагын гаралт

Үйлчилгээ - байгууллага болон хэрэглэгчийн хооронд наад зах нь нэг үйл ажиллагааг заавал хийснээр буй болсон, байгууллагын гаралт

Үл тохирол – Шаардлага үл биелэгдэх байдал

Үл тохирох гаралт – Шаардлага үл биелэгдсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ

Сэргийлэх арга хэмжээ – Болзошгүй үл тохирлын эсвэл хүсмээргүй нөхцөл байдлын шалтгааныг арилгах арга хэмжээ

Залруулга – Илэрсэн үл тохирлыг арилгах арга хэмжээ

Залруулах арга хэмжээ – Үл тохирлын шалтгааныг арилгах ба дахин давтагдахаас сэргийлэх арга хэмжээ

3.2 Товчилсон үг

ЧМТ – чанарын менежментийн тогтолцоо

ЧМХ –чанарын менежментийн хороо

ҮАЖ –үйл ажиллагааны журам

ҮТ- үл тохирол

ЗДТГ – Засаг даргын Тамгын газар

ХШҮДАХ –Хяналт- шинжилгээ, үнэлгээ дотоод аудитын хэлтэс

ДӨРӨВ. ҮЙЛ ЯВЦЫН ДЭМЖЛЭГ БА ХАРИУЦЛАГА

4.1 Энэхүү журмыг боловсруулах, дотоод аудитын хөтөлбөрийг удирдах үйл явцыг аймгийн ЗДТГ-н ХШҮДАХ хариуцна.

4.2 Энэхүү журмыг хэрэгжүүлэх болон үл тохирох ажил үйлчилгээний хянах, түүнийг залруулах, дахин гаргахгүй байх үйл явцыг бүх хэлтэс, нэгжийн дарга нар хариуцна.

4.3 Чанарын багийн гишүүд тус журамд өөрчлөлт оруулах эрхтэй бөгөөд хэрэв өөрчлөлтийн санал гаргах бол ЧМТ-ҮАЖ 02-т заасны дагуу “Баримт бичгийн өөрчлөлтийн мэдүүлгийн хуудас”-т саналаа бичиж ХШҮДАХ-т саналаа өгнө. ХШҮДАХ тус оруулсан саналыг хянаж үзээд Чанарын багийн хурлаар хэлэлцүүлэн өөрчлөлтийн шийдвэрийг гаргуулна. Уг шийдвэрийн дагуу холбогдох өөрчлөлтийг зөвхөн Чанарын хорооны бичиг баримт хариуцсан нарийн бичгийн дарга хийнэ.

4.4 Мөн дотоод аудитын үр дүнгээр гарсан сайжруулах саналын дагуу тус журамд өөрчлөлт оруулж болно.

4.5 Тус журамтай холбогдолтой бүртгэлийн хадгалалтыг “Баримт бичиг ба бүртгэлийн хяналт”-н журамд үндэслэн зохион байгуулна.

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

ТАВ. ҮЛ ТОХИРОХ АЖИЛ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХЯНАХ ҮЙЛ ЯВЦ

5.1 Үл тохирох ажил үйлчилгээг хянах үйл явц нь - Сүхбаатар аймгийн ЗДТГ-с гарч буй шаардлагад тохироогүй ажил үйлчилгээг санамсаргүйгээр дараагийн шат болон хэрэглэгчид хүргэхээс сэргийлэх зорилготой. (ISO9001:2015, бүлэг 8.7)

5.2 Аймгийн ЗДТГ –т төрийн ажил үйлчилгээг үзүүлэх явцад гарах бодит болон болзошгүй үл тохирлыг Хавсралт 1-ээс харна уу. Эдгээр нь ажил үйлчилгээг үзүүлэх явцад болон үзүүлсний дараа илэрсэн байж болно.

5.3 Аймгийн ЗДТГ-н төрийн ажил үйлчилгээг үзүүлж байхдаа үл тохирох гаралтыг дараах байдлаар илрүүлнэ:

5.3.1. Төрийн албан хаагч өөрөө хийж байгаа ажлаа нягтлах үед,

5.3.2 Тухайн хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн хянах явцад,

5.3.3 Нэгжийн болон дээд шатны удирдлага хянаж баталгаажуулах явцад,

5.3.4 Бичиг хэргийн ажилтан бүртгэлжүүлэх явцад,

5.3.5 Хэрэглэгч буюу иргэд, бүх шатны байгууллага, аж ахуйн нэгж хэрэглэх явцад тус тус илрүүлж болно.

5.4 Үл тохирол бүхий ажил үйлчилгээг (Маягт01-ҮТ)-н дагуу баримтжуулан бүртгэнэ:

5.4.1 Энэхүү журмын 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3-ын явцад илэрсэн бол тухайн хэлтэс

5.4.2 Энэхүү журмын 5.3.4-т илэрсэн бол бичиг хэргийн ажилтан

5.4.3 Журмын 5.3.5 дахь шатанд илэрсэн бол өргөдөл гомдол хариуцсан албан хаагч тус тус бүртгэнэ. (Маягт01-ҮТ)

5.4.4 Тус бүртгэлийг бүртгэхдээ үл тохирлын агуулга хэсэгт илэрсэн үл тохирол бүхий ажил үйлчилгээг товч тодорхой томъёолж бичнэ. Хэрэв үл тохирох ажил үйлчилгээ гарах шалтгаан мэдэгдэж байвал тухайн үл тохирлыг илрүүлсэн албан хаагч өөрөө бичнэ. Харин шалтгаан нь тухайн үед тодорхой бус бол тухайн хэлтсийн дарга томъёолж бичнэ.

5.5 Үл тохирох ажил үйлчилгээг залруулах арга хэмжээг дараахь байдлаар шийдвэрлэнэ. Үүнд:

5.5.1 Үл тохирох ажил үйлчилгээний залруулах арга хэмжээний саналыг тухайн үл тохирлыг гаргасан албан хаагч өөрөө залруулах саналаа гаргана. Хэрэв өөрийн чиг үүргээс хэтэрсэн тохиолдолд тухайн хэлтэсийн даргаар шийдвэрлүүлнэ.

5.5.2 Нэгжийн дарга залруулга хийх албан хаагчийг үүрэгжүүлж “Маягт 01-ҮТ”-ын 2-р хэсэгт гарын үсгээ зурж баталгаажуулна.

5.5.3 Үл тохирох ажил үйлчилгээг залруулах ажлыг тухайн хэлтсийн ажилтан, албан тушаалтан нэн даруй засах үүрэгтэй бөгөөд хэрхэн шийдвэрлэсэн тухай бүртгэлийг “Маягт01-ҮТ”-ын 3-р хэсэгт хөтөлнө.

5.6 Үл тохирох ажил үйлчилгээг дараах байдлаар засаж залруулна. Үүнд:

5.6.1 Залруулга хийх. Аливаа зөрчлийг арилгах тохирсон арга хэмжээ авах

5.6.2 Хүчингүй болгох

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

5.6.3 Хэрэглэгчтэй зөвшилцөх. Үл тохирох ажил үйлчилгээ илгээгдсэнийг нэн даруй хэрэглэгчид мэдэгдэж, тус ажил үйлчилгээг хэрэглэгчийн зөвшөөрлийн дагуу хэрэглэх

5.6.4 Шилжүүлэх (хэрэв тухайн үл тохирлыг шууд залруулах боломжгүй бол дараагийн боломжид шилжүүлэх, тухайлбал санхүүжилтийг дараагийн төсвийн жилд тусгах, өөр төсөл хөтөлбөр, арга хэмжээнд шилжүүлэх гм)

5.7. Үл тохирох ажил үйлчилгээний бүртгэлийг хаах

5.7.1. Хэлтэс, нэгж бүр үл тохирох гаралтаа залруулсан талаарх бүртгэлийг чанарын нарийн бичгийн даргаар тухайн сарын эцэст хянуулж хаалгана. /“Маягт 01-ҮТ”-ын 4-р хэсэгт/

ЗУРГАА. ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ҮЙЛ ЯВЦ

6.1 Аймгийн ЗДТГ-т дараах эх үүсвэрээс үл тохирол илэрч болно.

6.1.1 Үл тохирох ажил үйлчилгээг хянах үйл явцаас (тус журмын 5-р бүлэг)

6.1.2 Хэрэглэгчээс ирсэн санал гомдол

6.1.3 Байгууллагын өдөр тутмын үйл ажиллагаанд дотоод мониторинг, хяналт шалгалтаар илэрсэн үл тохирол

6.1.4 Чанарын дотоод аудитаар илэрсэн үл тохирол

6.2 Журмын 6.1.2 – 6.1.4 илэрсэн үл тохирлыг “Маягт 02-ҮТ” дагуу товч, тодорхой, ойлгомжтой томъёолж бүртгэнэ.

6.2.1 Хэрэглэгчээс ирсэн санал гомдолтой холбоотой үл тохирлыг Санал гомдол өргөдөл хүлээн авах мэргэжилтэн, эсвэл тухайн үйлчилгээг үзүүлсэн хэлтэсийн ахлах мэргэжилтэн бүртгэнэ.

6.2.2 Байгууллагын дотоод журам болон тогтоосон шаардлагуудыг зөрчих, байгууллагын өдөр тутмын үйл ажиллагаанд хүндрэл учруулсан тохиолдолд тухайн хэлтэсийн ахлах мэргэжилтэн бүртгэнэ.

6.2.3 Чанарын дотоод аудитаар илэрсэн үл тохирлыг тухайн аудитор бүртгэнэ.

6.2.4 Хэлтэс, нэгж бүр өөрийн илрүүлсэн үл тохирлын нэгдсэн бүртгэлийг хийж явах ба сар бүр ХШҮДАХ-т мэдээгээ өгч байна.

6.3 Бүртгэгдсэн үл тохирлын залруулах арга хэмжээний саналыг тухайн үл тохирлыг гаргасан хэлтэс нэгжийн дарга, эсвэл ахлах мэргэжилтэн Маягт 02-ҮТ –н 2-р хэсэгт бичиж “Хариуцах эзэн” хэсэгт хэлтэсийн дарга гарын үсгээ зурж баталгаажуулна.

6.4 Залруулга хийсэн дүгнэлт хэсэгт /Маягт 02-ҮТ –н 3-р хэсэг/ дараах зүйлийг баримтжуулна.

6.4.1 Үл тохирлыг хэрхэн залруулсан талаар товч, тодорхой, ойлгомжтой бичнэ.

6.4.1 Шаардлагатай бол үл тохирлыг залруулахтай холбоотой гарсан зардал

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

6.4.2 Үл тохирлын шалтгаан байгаа бол түүнийг арилгах арга хэмжээг хэрхэн авсан талаар

6.4.3 Хэлтэс, нэгж дээр бүртгэгдсэн үл тохирлыг Чанарын багийн нарийн бичгийн даргаар хянуулж хаалгана. “Маягт 02-ҮТ”-ын 4-р хэсэг

6.5. ХШҮДАХ нь сар бүрийн эцэст байгууллагын хэмжээнд бүртгэгдсэн үл тохирлын бүртгэлүүдийг нэгтгэж Маягт 03-ҮТ, дүн шинжилгээ хийнэ. /нэгдсэн бүртгэл/

ДОЛОО. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ҮҮРЭГ

7.1 ЧТХ дарга буюу ЗДТГ-ын дарга.

7.1.1 Удирдлагын дүн шинжилгээ хийж, цаашид үл тохирлыг арилгах болон сайжруулалтын талаар шийдвэр гаргаж, нөөцөөр хангана.

7.1.2 Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг бүхэлд нь хариуцана.

7.1.3 Албан хаагчдын ур чадварыг тасралтгүй сайжруулна.

7.2 ХШДАХ

7.2.1 Тус журмыг боловсруулах болон хэрэгжүүлэх бүхий л шатанд хяналт тавьж, удирдлагаар хангана.

7.2.2 Сар бүр байгууллагын хэмжээнд бүртгэгдсэн үл тохирлын бүртгэлүүдийн нэгтгэл мэдээ болон хаагдсан үл тохирлын бүртгэлийг хүлээн авч дүн шинжилгээ хийнэ.

7.2.3 Үл тохирлын болон залруулах арга хэмжээний дүн шинжилгээг УДШ хурлаар танилцуулах, шийдвэр гаргуулах үүрэг хүлээнэ.

7.3 Хэлтэсийн дарга, ахлах мэргэжилтний үүрэг

7.3.1 Өөрийн хэлтэс, нэгжид илэрсэн үл тохирлыг цаг тухайд нь баримтжуулах, залруулах ажлыг хариуцна.

7.3.2 Өөрийн хариуцсан хэлтэс, нэгжээс үл тохирох ажил үйлчилгээг санамсаргүй байдлаар гаргахгүй байх, гарсан тохиолдолд арилгах арга хэмжээг авах үүргийг хүлээнэ.

7.3.3 Болзошгүй болон бодит үл тохирол гарахаас урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хариуцна.

7.4 Албан хаагчид

7.4.1 Илэрсэн болон болзошгүй үл тохирлыг тухай бүрт шууд удирдлагад мэдээлнэ.

7.4.2 Хэлтэсийн дарга, ахлах мэргэжилтний удирдлаган дор үл тохирлыг залруулах, урьдчилан сэргийлэх, сайжруулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ.

7.5 Дотоод аудитор

7.5.1 Дотоод аудитын явцад илрүүлсэн үл тохирлыг бүртгэн ЧМТ-ҮАЖ04 журмыг мөрдөн ажиллана.

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

НАЙМ. ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ХЭМЖҮҮР ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

№	Гүйцэтгэлийн хэмжүүр	Хэмжих аргачлал	Өгөгдлийн эх үүсвэр	Давтамж
1	Үл тохирох ажил үйлчилгээний тоо	Бүх нэгжийн бүртгэсэн үл тохирлыг нэгтгэж гаргана.	Маягт 01 – ҮТ Маягт 03 - ҮТ	Сар бүр
2	Хугацаандаа залруулсан үл тохирлын түвшин	Хугацаандаа залруулсан үл тохирол/нийт илэрсэн үл тохирол	Маягт 02 –ҮТ Маягт 03 -ҮТ ХШҮДАХ дүн шинжилгээний тайлан	Улирал тутам
3	Дотоод аудитаар илэрсэн үл тохирол	Илэрсэн үл тохирол/нийт аудитын шалгуур	Дотоод аудитын үр дүн	Тухайн да
4	Үл тохирох гаралтын бууралт	Залруулах арга хэмжээ авсаны дараа уг үл тохирол гарч байгаа эсэх	ХШҮДАХ дүн шинжилгээний тайлан	Хагас жил тутам

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

Хавсралт 1 -**БОЛЗОШГҮЙ БА БОДИТ ҮЛ ТОХИРОХ АЖИЛ ҮЙЛЧИЛГЭЭ:**

1. Санал, өргөдөл гомдол шийдвэрлэх хугацааны хэтрэлт
2. Захирамж, тушаал шийдвэрийн эрх зүйн үндэслэл буруу гарах, бусдын эрх ашиг хөндөгдсөн байх, цаг хугацаа хоцорч гарах
3. Баримт бичгийн үг зүй, утга найруулга, огноо алдаа
4. Хугацаатай үүрэг даалгавар, албан бичгийн хугацаа хэтрэлт
5. Боловсруулсан хөтөлбөр төсөл батлагдахгүй үлдэх, иргэд олон нийтийн ойлголтын зөрүүтэй байдал, хууль хоорондын зөрчил, уялдаа хангаагүй байх
6. Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг арга зүйгээр хангах явцад зөвлөмж, арга зүйг дутуу боловсруулсан байх, хэрэгжүүлэх арга хэмжээний төлөвлөгөө, зөвлөмжийг хяналтанд авахгүй байх, хяналтын шатанд хугацаа алдах
7. Хөрөнгө оруулалтыг төлөвлөх, хэрэгжилтийг хангах явцад цаг хугацаа алдагдах, оройтох, төсөвт өртөг нэмэгдэх/тасрах, ажлын гүйцэтгэл чанаргүй хийгдэх, явцын хяналт хангалтгүй хийгдэх
8. Эдийн засгийн бодлогын хэрэгжилтийг хангах явцад бодлогын зорилт хэрэгжихгүй болох, Хөрөнгө оруулалт /гадны зээл тусламж/-аар хэрэгжих ажил зогсох
9. Нийгмийн салбарын бодлогын хэрэгжилтийг хангах явцад зорилтоо буруу тодорхойлсон байх, уялдаа холбоо муу байх, төсөв хүрэлцэхгүй байх, иргэдийн идэвх оролцоо муу байх, Удирдлагын манлайлал дутагдах
10. Хүний нөөцийн бодлого төлөвлөлт, төрийн албан хаагчийн томилгоотой холбоотой гомдол, хүсэлт гарах
11. Сургалт арга хэмжээг зохион байгуулахад бүртгэлтэй албан хаагчид бүрэн хамрагдахгүй байх, сургалтын ач холбогдол бага байх, сургалтын үр дүн, үнэлгээ хангалтгүй байх, оролцогчийн цаг бүртгэл, оролцоо хангалтгүй байх, сургалт эрэлт хэрэгцээнд нийцээгүй байх
12. Шагналын асуудлыг зохион байгуулахад шагналын болзол хангаагүй материал ирж буцаагдах, төрийн шагналд тодорхойлсон боловч ирэхгүй байх
13. Тусгай зөвшөөрөлтэй холбоотой үл тохирол
14. Төрийн архивын үйл ажиллагааны хэрэгжилтийн явцад албан тушаалтны хариуцлагагүй байдлаас болж иргэн хохирох /хэрэгтэй лавлагаа, тушаал байхгүй/
15. Өргөдөл санал, гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх явцад иргэн бүрийн хүссэн эдийн засгийн хүсэлт хангагдахгүй, сэтгэл ханамжийн баталгааг бүрэн ханган шийдвэрлэх боломжгүй байх.
16. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийхэд төсвийн хүрэлцээгүй байдал, цаг хугацаанаас хоцрох, судалгааны үр дүн бодит бус байх
17. Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудит хийхэд хараат бус байдал алдагдах, үнэлгээ бодит бус байх, үнэлгээний нэгтгэлд алдаа гарах

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

Хавсралт 2- ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ САНАЛ

Үл тохирох ажил үйлчилгээ	Залруулах арга хэмжээ	Урьдчилан сэргийлэх
Захирамж, шийдвэрийн боловсруулалтын болзошгүй үл тохирол	-Ур чадварыг нэмэгдүүлэх, хариуцлагыг ухамсарлах -Хувийн зохион байгуулалт, цаг төлөвлөлтийг сайжруулах сургалт, арга туршлага солилцох	-Сонгон шалгаруулалтаар тэнцсэн, тухайн албан тушаалын тодорхойлолтод тавигдах шаардлага хангасан иргэдээр төрийн албыг нөхөх Төрийн албан хаагчийн шаардлагад тэнцсэн иргэдээр хангах
Санал, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэж хариу өгөх явцад гарах болзошгүй үл тохирол	-Хувийн зохион байгуулалт, хариуцлагыг сайжруулах, ур чадварыг нэмэгдүүлэх, сургалт, туршлага солилцох	-Шат шатны бүртгэл хяналтыг сайжруулах, хяналт тавих
Бодлогын баримт бичгийн төлөвлөлт, боловсруулалт шаардлагад тохирохгүй байх, хэрэгжилт, тайлагналтын болзошгүй үл тохирол	-Саналаа дахин уламжлах -Иргэдийг зөв мэдээллээр хангах ажлыг идэвхжүүлэх -Бодлого боловсруулагч нарт уламжлах	-SMART байдлаар төлөвлөх -хэрэгжилтийн эхэн, дунд явцад тогтмол сайжруулалтын мониторинг хийж байх
Төсөв санхүү хүрэлцэхгүй байх, төлөвлөлт буруу хийгдэх явцын болзошгүй үл тохирол	-Төсвийг мэргэжлийн байгууллагаар өмнөх онд шинэчлэн хийлгэх -Улсын төсөвт санал хүргүүлэх, лобби хийх -Тооцоо судалгааг сайжруулах, иргэдийн саналыг сайн тусгах -ИТХ төлөөлөгчдийн саналыг урьдчилан авч бодлогын баримт бичигтэй уялдуулах -Мэргэжлийн ур чадвараа сайжруулах -Төсвийн төлөвлөлтийг сайжруулах арга ажиллагаанд суралцах	-SMART байдлаар төлөвлөх -хэрэгжилтийн эхэн, дунд явцад тогтмол сайжруулалтын мониторинг хийж байх
ТАХ-ын ХН-ийн бодлого, төлөвлөлт, хэрэгжүүлэлтийн явцад	-Эрчимжүүлсэн сургалтад хамрагдах талаар арга зүйгээр	-ТЖАХаагчдын гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөг бодитой үнэлэх,



ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА
ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ

ЧМТ-ҮАЖ-03

Хувилбар: 01
Огноо:
2020.06.30

гарах болзошгүй үл тохирол	хангах -Сургалт, харилцан туршлага судлах, зөвлөх баг ажиллуулах -Хуулийн сургалт зохион байгуулах, албан даалгавар шаардлага хүргүүлэх	урамшууллын болон хариуцлагын арга хэмжээг үнэлгээтэй уялдуулан арга хэмжээг бодитой авах
Тусгай зөвшөөрөл олгох явцад гарах болзошгүй үл тохирол	-ТЗ байгууллагад санал өгөх -Сургалт нөлөөллийн ажил зохион байгуулах -Хяналтыг чангатгах -ТЗ комисст санал хүргүүлэх -Хяналтыг сайжруулах -Тусгай зөвшөөрлийг цуцлах ТЗ-н комисст санал хүргүүлэх -Иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, хяналтыг сайжруулах -Тусгай зөвшөөрлийг түтгэлзүүлэх Хяналтыг сайжруулах	-ТЖАХаагчдын ёс зүй хэм хэмжээг чанд баримталж ажиллах
Төрийн архивын лавлагаа мэдээлэлийн үйл ажиллагаанд гарах болзошгүй үл тохирол	-Байгууллагад сургалт сурталчилгааг тогтмол хийх, төлөвлөгөөт хяналтыг хийх -Одоо байгаа нөхцөлийн хадгалалт, хамгаалалтыг хангах -Төсөв батлуулах талаар боломжит бүхий л арга хэмжээг авах	-Стандартыг барьж ажиллах -хяналт-шалгалтын мөрөөр авч хэрэгжүүлэх гүйцэтгэл сайжруулах төлөвлөгөө гаргаж, үр дүнг тооцож ажиллах

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

Маягт 01 –ҮТ

ҮЛ ТОХИРОХ АЖИЛ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ БҮРТГЭЛ № _____

1. Илрүүлсэн үл тохирлын бүртгэл

☐ Баримт бичгийн боловсруулалтын алдаа		☐ Үйлчилгээний алдаа		Бусад: _____
Илрүүлсэн:		Огноо:	Үл тохирлын байршил:	
Үл тохиролын талаарх тайлбар:				
Шалтгаан (мэдэгдэж байгаа бол):				

2. Залруулах арга хэмжээ

Авах арга хэмжээ:	☐ Залруулах	☐ Хүчингүй болгох	☐ Хэрэглэгчтэй зөвшилцөх	☐ Шилжүүлэх
Гарын үсэг: Нэгжийн дарга			Огноо:	

Залруулга хийх албан хаагч :	Залруулах хугацаа:
------------------------------	--------------------

3. Залруулах арга хэмжээний дүгнэлт:

Залруулга хийсэн дүгнэлт	Үл тохирлыг хэрхэн зассан талаар бичнэ
Залруулах арга хэмжээ /байгаа бол/	Үл тохирлын шалтгааныг арилгах арга хэмжээний талаар бичнэ.

4.Чанарын багийн нарийн бичгийн даргаар хянуулж хаана.

Хаасан эсэх : ☐ Тийм ☐ Үгүй	
Гарын үсэг:	Огноо:

	ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ ЖУРАМ	ЧМТ-ҮАЖ-03
		Хувилбар: 01 Огноо: 2020.06.30

Маягт 02-ҮТ

ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ БҮРТГЭЛ № _____

Байршил:	Огноо:
Илрүүлсэн:	Албан тушаал, нэр

Үл тохирол №:	Талбар/үйл явц:	
	Стандартын заалт :	
Үл тохирол: (Nonconformity)		
Шалтгаан (мэдэгдэж байгаа бол)		

Залруулах арга хэмжээний санал:

Залруулах санал гаргагч:		Огноо:
Залруулах арга хэмжээний санал:		
Хариуцах эзэн:		Залруулах хугацаа:

Залруулах арга хэмжээний дүгнэлт:

Залруулах арга хэмжээний гүйцэтгэл:		
Үнэлгээ:	☐ Хангалттай ☐ Хангалтгүй	
Хаасан эсэх :	☐ Тийм ☐ Үгүй	
Гарын үсэг:		Огноо:

Дахин хяналт:

Дахин авсан арга хэмжээ		
Гарын үсэг		Огноо:

ҮЛ ТОХИРОЛ БА ЗАЛРУУЛАХ АРГА ХЭМЖЭЭНИЙ НЭГДСЭН БҮРТГЭЛ

Д/Д	Үл тохиролын төрөл	Илэрсэн Огноо	Үл тохирлын байршил /тухайн хэлтэсийн нэрийг бичнэ./	Үл тохирлын талаарх тайлбар:	Шалтгаан (мэдэгдэж байгаа бол):	Залруулсан хэлбэр	Залруулга хийсэн тайлбар
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
....							
....							