**ЧМТ-НЫ ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГЫН ХУВААРИЛАЛТ**

* 1. **ДЭЭД УДИРДЛАГЫН ҮҮРЭГ:**
     1. Байгуулагын төлөв байдал, стратегийн чиглэлтэй уялдсан чанарын удирдлагын бодлого, зорилтуудыг бий болгохыг хариуцах.
     2. ЧМТ -ны шаардлага нь байгууллагын бизнес үйл явцад нийцүүлж нэгтгэх нөхцөлөөр хангах.
     3. ЧМТ-ны ажил, үүргийг тодорхойлж, эрх мэдэл, хариуцлагыг хуваарилан, аливаа нөөцийг бэлэн байлгана.
     4. Чанарын үр бүтээлтэй удирдлага ба ЧМТ -ны шаардлагын нийцлийн ач холбогдлыг нийт ажилтнуудад ойлгуулсан байна.
     5. ЧМТ төлөвлөсөн үр дүнд хүрэх нөхцөлийг бүрдүүлнэ.
     6. ЧМТ -г үр бүтээлтэй байлгахын тулд ажилтнуудын оролцоог хангах, чиглүүлэх, дэмжлэг үзүүлнэ.
     7. Сайжруулалтыг урамшуулна.
     8. ЧМТ –ны төлөөлөгчийг томилно./Чанарын менежер/ Чанарын мэргэжилтэн/ ISO менежер/ Хэрэглэгчийн үйлчилгээний албаны дарга
     9. ЧМТ төлөвлөсөн үр дүнд хүрэх нөхцөлийг бүрдүүлнэ.
     10. Бусад холбогдох удирдах чиг үүргийг дэмжих зэргээр өөрийн хариуцлагын хүрээнд манлайллыг үзүүлнэ.
  2. **ДОТООД АУДИТ ЧАНАР ХАРИУЦСАН АЖИЛТНЫ ҮҮРЭГ:**
     1. Хэрэглэгчийн, холбогдох хууль болон зохицуулалтын шаардлагыг тодорхойлж, ойлгуулж, тогтвортой мөрдүүлж ажиллана.
     2. Ажилтнуудын үйл ажиллагаандаа баримтлах журмыг боловсруулж, хэрэгжилтийг хангуулах ажлыг хариуцна.
     3. Баталгаажуулалтын байгууллага болон зөвлөх үйлчилгээний байгууллагыг сонгон шалгаруулах, гаднаас нийлүүлэх үйлчилгээг үр дүнтэй байлгах ажлыг хариуцна.
     4. Байгууллагын ЧМТ-г ISO9001:2015 стандартад нийцүүлэхэд багийг ахлан манлайлж ажиллана.
     5. Чанарын зорилтын хэрэгжилтийн үр дүнг шаардах эрхтэй.
     6. Орчны өөрчлөлт, менежментийн тогтолцооны хэрэгцээ, шаардлагаас үүдэн чанарын зорилтод өөрчлөлт оруулах санал гаргах эрхтэй.
     7. Удирдлагын дүн шинжилгээний хурлыг хуралдуулах, үр дүн, дүгнэлтийг боловсруулах үүрэгтэй байна.
     8. Дотоод аудит зохион байгуулах үүрэгтэй байна.
     9. Тогтолцооны сайжруулалтын төлөвлөгөө боловсруулна.
     10. Байгууллагын ЧМТ-ны хамрах хүрээ, бодлого, зорилго, төлөвлөгөөг хянаж, гүйцэтгэх удирдлагаар батлуулж хэрэгжилтийг хангуулан ажиллана.
     11. Группийн Чанарын бодлого, төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай нөөцийн бэлэн байдлыг тодорхойлж, гүйцэтгэх захирлаар батлуулна.
     12. Багийг чанарын удирлагын тогтолцооны мэдлэгтэй байх нөхцлөөр ханган ажиллана.
     13. Группийн ЧМТ-ны хэрэгжилт, үр нөлөөнд дотоод аудит, баталгаажуулалтын аудит хийлгэж, тасралтгүй сайжруулалт хийх талаар санаачлагатай ажиллана.
     14. Чанарын менежментийн тогтолцооны өөрчлөлт нь төлөвлөгдөж, хэрэгжих үед чанарын менежментийн тогтолцооны нэгдмэл байдлыг хангах
  3. **ЗД ОРЛОГЧИЙН ҮҮРЭГ:**
     1. Байгууллагын гадаад дотоод орчны шинжилгээний өгөгдөлд үндэслэн стратегийн төлөвлөгөө боловсруулахад дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй байна.
     2. Чанарын удирдлагын тогтолцоо бүрдүүлэхэд багийн оролцоо идэвхийг дэмжих, урамшууллыг эрх мэдлийн хүрээнд шийдвэрлэх эрхтэй байна.
     3. Багийн гишүүд өөрсдийн хариуцсан газар салбарын ажилтнуудаа чанарын удирдлагын тогтолцооны мэдлэг мэдээллээр хангах, стандартын шаардлагын хүрээнд өгөгдсөн үүрэг даалгаврыг биелүүлэхэд шаардлага тавих, ажиллах нөхцлийг бүрдүүлэх үүрэгтэй.
     4. Чанарын удирдлагын тогтолцоо нэвтрүүлэхэд учруулж байгаа аливаа саад бэрхшээлийг багт мэдээлэх, арилгуулах арга хэмжээ авахуулах, үүнд дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй байна.
     5. Байгууллагад хамаарах онцлог мэдлэг болон туршлагаар бий болсон мэдлэгүүдийг тодорхойлох, цаашид үүсч бий болж буй мэдлэгийг холбогдох ажилтнуудад хүртээмжтэй байлгаж хэрэглэх нөхцлөөр хангана.
     6. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирлын байдал, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх чадварт нөлөөлөхүйц эрсдэл болон боломжуудыг тодорхойлж, хэрэгжүүлнэ;
     7. Үйл ажиллагааны эрсдэлүүдийг урьдчилан тогтоож эрсдэлийг хамгийн доод түвшинд байлгах арга хэмжээ авч ажиллана.
     8. Алдагдлыг багасгахын тулд менежментийн системийн хяналтыг эрсдэлийн шинжилгээнд ашиглана.
     9. Гадаад дотоод орчны болон чанарын удирдлагын тогтолцоо хэрэгжүүлэхэд учирч болох эрсдэл боломжуудыг тодорхойлж эрсдэлийг бууруулах арга хэмжээ буюу эрсдэл боломжуудад чиглэсэн арга хэмжээний төлөвлөгөө боловсруулан ажиллана.
     10. Эрсдэлээс зайлсхийх боломж хайхын тулд эрсдэл хийх, эрсдэлийн эх үүсвэрийг арилгах, эрсдэлийн магадал буюу үр дагаврыг өөрчлөх, эрсдлийг хуваалцах, шийдвэрийг ил тод байлгах замаар эрсдэлийг тогтоон барина.
     11. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үл тохиролтой холбоотой гаралтад стандартын шаардлагын дагуу дүн шинжилгээ хийнэ.
     12. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээг нийлүүлэхтэй холбоотой эрсдэл боломжийг тодорхойлно.
     13. Тэдгээртэй холбоотой мэдээллийг баримтжуулж, хөтөлж хадгална.
  4. **МАРКЕТИНГ, ОЛОН НИЙТТЭЙ ХАРИЛЦАХ ГАЗРЫН ҮҮРЭГ:**
     1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд анхаарч манлайлж үүргээ биелүүлнэ.
     2. Чанарын удирдлагын тогтолцооны шаардлагын дагуу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авч түвшинг тогтоох, цаашид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх чиглэлээр зорилго тогтоож хэрэгжүүлэх. Тасралтгүй сайжруулах
     3. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг бууруулахад нөлөөлж буй хүчин зүйлүүдийг бусад холбогдох газрын захирлуудтай хамтран тогтоох, сайжруулах арга хэмжээг хамтран хэрэгжүүлэх
     4. ЧМТ-ны талаар мэдээлэх шаардлагатай мэдээллүүдийг холбогдох сонирхогч талуудад хүргэнэ. Үүнд чанарын бодлого, алсын хараа, эрхэм зорилго, үнэт зүйлс, стандартын хэрэгжилтийн явц, дүгнэлт гэх мэт
     5. Хэрэглэгчтэй холбоо тогтоох буюу бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаар мэдээллээр хангана. Үүнд байгууллагын танилцуулга, өнгө төрх, веб сайт гэх мэт
  5. **ХҮНИЙ НӨӨЦИЙН УДИРДЛАГЫН ГАЗРЫН ҮҮРЭГ:**
     1. Шинэ ажилтанд ЧМТ-ны талаар тодорхой түвшний мэдээлэл өгөх
     2. ЧМТ-нд оруулах хувь нэмэр болон хэрэгжүүлээгүйн улмаас гарах хор уршгийн талаар шинэ ажилтныг чиглүүлэх хөтөлбөртөө тусгах үүрэгтэй.
     3. Ажилтан нэг бүрт Чанарын удирдлагын тогтолцооны чиглэлээр хүлээх эрх үүрэг хариуцлагыг танилцуулах, АБТ-т тусгах үүрэгтэй.
     4. Хэрэглэгчид төвлөрөх ажлыг байгууллагын хэмжээнд дэмжин ажиллана.
     5. Чанарын удирдлагын тогтолцоог үр нөлөөтэй хэрэгжүүлэх болон үйл явцын хяналт ба ажиллагаанд шаардагдах ажилтнуудыг ДАГ-ын захирлын санал болгосны дагуу сонгон шалгаруулалт хийх, мэдлэг ур чадварыг тогтоох ажлыг гүйцэтгэнэ.
     6. Байгууллагын ЧМТ-нд нөлөөлөх ажилтнуудыг сургалтаар хангах, ажилтнуудыг шилжүүлж ажиллуулах, чадамжтай ажилтныг ажилд авах, эсвэл гэрээгээр ажиллуулж болно.
     7. Ажилтнууддаа Чанарын бодлого, хамаарах зорилтууд, гүйцэтгэл сайжирсны үр ашиг, ЧМТ-ны үр нөлөөнд тэдний үзүүлэх хувь нэмэр, ЧМТ-ны шаардлага хангаагүйгээс гарах үр дагаврыг мэдээлж, ойлгуулах үүрэгтэй.
     8. Байгууллагын дотоод мэдээллийн урсгалаар хэн, хэзээ, юуг, хэнд, хэрхэн мэдээлэхийг тодорхойлж хэрэгжүүлнэ. 7.4-р бүлэг
     9. Баримтжуулсан мэдээлэлтэй холбоотой тэмдэглэгээ, тайлбар, хэлбэр, тохиромжтой байдал зэрэгт дүн шинжилгээ хийнэ.
     10. Баримтжуулсан мэдээллийн журмын дагуу ангилах, хадгалах, хамгаалах, архивлах, устгах үйл явцыг бий болгож хэрэгжүүлж, холбогдох бүртгэл, мэдээллийг хөтөлнө.
  6. **ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ГАЗРЫН ҮҮРЭГ:**
     1. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний чанарын шалгалт болон хяналтыг хуваарийн дагуу хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлнэ.
     2. Чанарын удирдлагын тогтолцооны шаардлагуудын дагуу үйл ажиллагааны хэмжилтийн үзүүлэлтүүдийг хэмжиж буй эсэхэд тухай бүрт хяналт тавьж ажиллана.
     3. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний гаралтын
     4. Чанарын зорилтуудад хүрэх төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай нөөц бололцоогоор  холбогдох газар, салбарын удирдлагуудыг хангах, чиглүүлэх
     5. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний тохирлыг хангах үйл явцыг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай орчныг бий болгож хэвийн ажиллуулна. Үүнд ялгаварлан гадуурхалгүй орчин, сэтгэл зүйн дарамтгүй зөв орчин бүрдүүлэх, гэрэлтүүлэг ,аагрын эхм, чийгшил, эрүүл ахйу, чимээ шуугиан зэргийг тодорхойлж хэрэгжүүлнэ.
     6. Гадны нийлүүлэгчдийн шаардлагын дагуу үйл явц, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хангах чадварт үндэслэн гүйцэтгэлийг үнэлэх /Сонгон шалгаруулалтын журам, сонгох, мониторинг хийх, дахин үнэлэх шалгуурыг бий болгож хэрэгжүүлнэ.
     7. Гадны нийлүүлэгчтэй холбоо харилцаа тогтоохоос өмнө тавих гэж байгаа шаардлагыг магадлах ба эдгээр шаардлагынхаа талаар мэдээлэх үүрэгтэй байна.
     8. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн санал гомдлыг хүлээн авч шийвэрлэх үүрэгтэй байна.
  7. **IT-ИЙН ҮҮРЭГ**

1. ЧМТ-нд хамаарах дотоод болон гадаад холбоо харилцааны асуудлуудыг тодорхойлно.
   * 1. Дотоод гадаад асуудлуудын мэдээллийн урсгалыг зохицуулах буюу нууц эсвэл чухал мэдээлэл алдагдахаас сэргийлж мэдээллийн урсгалыг зохицуулж ажиллана.
     2. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний өөрчлөлттэй холбоотой гарах мэдээлэл технологийн эрсдэл боломжийг тодорхойлно.
     3. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний автоматжуулалтын гаралтын шаардлагад шинжилгээ хийх
     4. Автоматжуулалтын гаралтаас үүдэн гарах үл тохиролд залруулга хийх, залруулах арга хэмжээ авч ажиллана.
     5. Автоматжуулсан үйлчилгээг авч буй хэрэглэгчтэй холбоотой холбогдох дата мэдээллийг цуглуулж анализ хийнэ.
2. **САНХҮҮ БҮРТГЭЛИЙН ГАЗРЫН ҮҮРЭГ:**
   * 1. Үйл явцыг хэрэгжүүлэх бүтээгдэхүүн үйлчилгээг тохирсон байлгахад шаардлагатай дэд бүтцээр хангаж, хэвийн ажиллуулна.
     2. Тогтолцооны өөрчлөлт хийхэд шаардлагатай нөөцийн бэлэн байдалд шаардагдах хөрөнгө санхүүг дэмжих
     3. Хэрэглэгчийн өмчтэй харьцах эсвэл хяналтандаа байлгах үүрэгтэй.
     4. Хэрэглэгчийн өмчийг өөрийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээнд ашиглах эсвэл нэгтгэх гэж байгаа бол түүнийг тэмдэглэж, хамгаална.
     5. Хэрэглэгч болон гадны нийлүүлэгчийн өмч алдагдах, гэмтэх эсвэл ашиглах боломжгүй болгоход хүргэсэн бол энэ тухай тэдэнд мэдээлж болсон явдлын тухай баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.
3. **ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ГАЗРЫН ҮҮРЭГ** 
   * 1. Хэрэглэгчийн хэрэгцээ шаардлага хүлээлт, персона тодорхойлно.
     2. Үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийг хангуулах, хяналт тавих
     3. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд хүргэсний дараа түүнд хамаарах боломжит тааламжгүй үр дагаврууд хэрэглээ болон хугацаа, эргэх холбоог тодорхойлж хэрэгжүүлнэ.
     4. Хэрэглэгчийн үүссэн тохиолдлуудын учир шалтааныг судалж арилгах болон залруулах арга хэмжээ авч дахин давтагдахаас сэргийлж ажиллана.
     5. Эдгээр үл тохиролтой холбоотой тайлбар, авсан арга хэмжээний тухай, тохиролцсон тухай, шийдвэр гаргах эрх мэдэл зэргийг тодорхойлно.
     6. Хэрэглэгчдэд санал болгож байгаа бүтээгдэхүүн үйлчилгээнд тавигдах шаардлагыг тодорхойлно. Үүнд: Хуулийн болон зохицуулалтын шаардлага, байгууллага хэрэгтэй гэж үзсэн шаардлагууд хамаарна.
     7. Өөрийн гаргасан бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчдээс ирсэн санал гомдлыг шийдвэрлэж чадна гэдгийг нотлох нотолгоог үйл ажиллагааны газартай хамтран боловсруулна.
     8. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний шаардлагад өөрчлөлт орсон тухай бүрт холбогдох ажилтныг энэ тухай мэдээллээр хангана.
     9. Шинэ бүтээгдэхүүн үйлчилгээ гаргах шалтгаан, мөн чанар, гаргахад шаардлагатай хугацаа, төвөгшил зэргийг тодорхойлно.
     10. Шинэ бүтээгдэхүүн үйлчилгээ гаргахад хамаарах хариуцлга эрх мэдлийг баримтжуулна.
     11. Шинэ бүтээгдэхүүн үйлчилгээг турших явцад хэрэглэгч нарыг татан оролцуулах хэрэгцээ байгаа эсэхийг тодорхойлно.
     12. Шинэ эсвэл одоо байгаа бүтээгдэхүүн үйлчилгээ нь анхны шаардлагы хангасан эсэхийг илэрхийлэх баримтжуулсан мэдээллийг бий болгоно.
     13. Шинэ бүтээгдэхүүн үйлчилгээг гаргахдаа ямар чиг үүргийн хэмжээнд ямар ажлууд гүйцэтгэх, энэ чиглэлээр өмнө хийгдэж байсан ижил төстэй боловсруулалтын талаарх мэдээлэл, бүтээгдэхүүн үйлчилгээнд таигдах хуулийн болон зохицуулалтын шаардлага, бүтээгдэхүүн үйлчилгээ гаргахтай холбоотой гологдол, гарч болох санй муу үр дагаврын талаар баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.
4. **БУСАД АЖИЛТНУУДЫН ҮҮРЭГ:**
   * 1. ЧМТ -г үр бүтээлтэй байлгахын тулд идэвхтэй оролцоотой байж, дэмжлэг үзүүлэх;
     2. Үйл явцын арга барил, эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээг дэмжих
     3. ЧМТ төлөвлөсөн үр дүнд хүрэх нөхцөлийг бүрдүүлэх.