

	<p align="center">МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ</p>	<p align="center">МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3</p>	<p>Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт</p>
<p align="center">Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)</p>			<p align="center">11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам</p>

САНАЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Баримт бичгийн нэр: МТЛЖ	Боловсруулсан:	Өөрчлөлт оруулсан:	Хянасан:
Албан тушаал	УМЭАЦТЛ.Чанарын менежер	Лабораторийн эрхлэгч	МЭ-ийн газрын дарга
Нэр	Ч.Нямцэнгэл	М.Бүтэнжаргал	М.Молорчимэг
Огноо	2019.09.18	2020.06.25	2020.07.02
Гарын үсэг			

ХЯНАЛТТАЙ ХУВЬ

Хэвлэсэн огноо: 2020.06.29

Хуудас 1-7

	МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ	МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3	Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт
Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)		11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам	

ХЯНАЖ ШИНЭЧИЛСЭН БҮРТГЭЛ

Хувилбар	Баталсан огноо	Өөрчлөлт оруулсан хүний /овог, нэр, албан тушаал/	Өөрчлөлтийн товч утга
1	20/04/2018	Ж.Сундуй / Лабораторийн эрхлэгч /	Анхны хувилбар
4	09/10/2019	Ч.Нямцэнгэл /УМЭАЦТЛ-ийн Чанарын менежер/	MNS ISO/IEC 17025:2018 стандартын шаардлагад нийцүүлэн энэхүү журмын 2, 3, 4, 5-р зүйл, мөн журмын хавсралт, 1-3 дугаар маягыг шинээр боловсруулав.
5	03/08/2020	М.Бүтэнжаргал /Лабораторийн эрхлэгч / Ч.Нямцэнгэл /УМЭАЦТЛ-ийн Чанарын менежер/	Сүлжээ лабораториудын түвшинд нийцүүлэн өөрчлөлт оруулав.

	<p align="center">МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ</p>	<p align="center">МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3</p>	<p>Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт</p>
<p align="center">Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)</p>			<p align="center">11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам</p>

САНАЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

1.НИЙТЛЭГ ЗҮЙЛ

Энэхүү журам нь лабораторийн үйл ажиллагаа болон шинжилгээний чанар үр дүнтэй холбоотой санал, гомдлыг нээлттэй хүлээн авч, тэдгээрт ижил тэгш хандан шуурхай шийдвэрлэж, хариу өгөх, хэрэглэгчийн санал хүсэлтийг хүлээн авах үйл ажиллагааг зохицуулна.

2.ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Энэхүү журам лабораторийн бүхий л үйл ажиллагаанд оролцдог эмч ажилчид мөрдөнө.

3.НЭР ТОМЪЁО, ТОДОРХОЙЛОЛТ

Санал – Байгууллагын үйл ажиллагаа болон шинжилгээ судалгааны ажлын чанар, бусад асуудлаар лаборатори, албан тушаалтанд хандаж гаргасан иргэний хүсэлт;

Гомдол – Лабораторийн шинжилгээний үр дүнд сэтгэл ханамжгүй байдлаас үүдэн , хэрэглэгчээс гаргасан хүсэлт;

4. ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

А. Газрын дарга

- Аливаа санал, гомдлыг хүлээн авч, хянан үзэх, хариуцсан мэргэжилтэнд хуваарилах, шийдвэрлэх, хариу өгөх;

Б. Лабораторийн эрхлэгч

- Лабораторийн шинжилгээ оношилгоотой холбоотой асуудлаар гарсан санал, гомдлын шийдвэрийн хариуг бичгэн болон аман хэлбэрээр өгөх;

В. Чанарын менежер

- Хэрэглэгчээс бичгэн хэлбэрээр ирсэн санал, гомдол болон итгэмжлэгдсэн лаборатори хоорондын шинжилгээний үр дүнгийн зөрүүтэй байдлаас үүссэн санал, гомдлын асуудлыг хариуцаж шийдвэрлэх;

5.ҮНДСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

5.1 Санал, гомдол хүлээн авах, бүртгэлжүүлэх

5.1.1 Лаборатори нь санал, гомдлыг хүлээж авахдаа уг санал, гомдол лабораторийн үйл ажиллагаатай хамааралтай эсэхийг шалгах, хэрэв хамааралтай бол зохих арга хэмжээ авна.

5.1.2 Лаборатори нь үйлчлүүлэгчээс санал, гомдлыг аман болон бичгэн хэлбэрээр хүлээн авна.

5.1.3 Санал, гомдлыг аман хэлбэрээр хүлээн авсан бол шуурхай шийдвэрлэж, тайлбар хийнэ. Хэрэглэгч бичгэн хэлбэрээр санал гомдлынхоо хариуг

	<p align="center">МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ</p>	<p align="center">МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3</p>	<p>Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт</p>
<p align="center">Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)</p>			<p align="center">11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам</p>

авахыг хүсвэл “Санал, гомдлын бүртгэл” хавсралт 1-д үзүүлсэн маягтын дагуу бөглүүлж, шийдвэрийг баримтжуулан удирдлагад танилцуулж, зөвшөөрөл авсны дараа тайлбарыг өгнө.

5.1.4 Хэрэглэгчийн санал, гомдол албан бичиг, өргөдөл хэлбэрээр ирсэн үед архив бичиг хэргийн ажилтан хүлээн авч, “Санал, гомдол шийдвэрлэсэн тухай бүртгэл” хавсралт 2-д үзүүлсэн маягтын дагуу бүртгэл хөтөлж, лабораторийн эрхлэгчид шилжүүлнэ.

5.1.5 Санал, гомдолд холбогдсон албан тушаалтнаар тухайн асуудлыг шийдвэрлүүлэхийг хориглоно.

5.2 Санал, гомдлыг шийдвэрлэх арга зам

5.2.1 Санал, гомдолд тусгагдсан асуудлыг холбогдох албан тушаалтнууд судлан үзэж, алдааг илрүүлэн, шалтгааныг тогтооно.

5.2.2 Үл тохирол илэрсэн үед чанарын менежерийн хамт гомдол үндэслэлтэй эсэхийг баримтжуулж, залруулах ажиллагааг тодорхойлно.

5.2.3 Нотлогдсон гомдлын хувьд байж болох боломжит шалтгааныг илрүүлнэ.

Үүнд:

- Арга сонголтын алдаа;
- Өгөгдлийг буруу бичсэн;
- Багаж төхөөрөмжийн тохируулга алдагдах;
- Хэмжих хэрэгслийн баталгаажилтын алдагдал;
- Тооцооны алдаа;
- Хэмжилтийн алдаа;
- Технологийн горимын алдаа;
- Хувь хүний алдаа;
- Бусад хамтран оролцсон лабораторийн ажилчдын алдаа;
- Гадны нөлөөнөөс үүссэн алдаа;
- Бусад шалтгаан;

5.2.4 Хэрэв шалгалтаар гомдол үндэслэлтэй нь тогтоогдоогүй бол энэ тухайгаа үйлчлүүлэгчид эргэн мэдээнэ. Гомдол үндэслэлтэй нь тогтоогдвол шинжилгээг аль болох богино хугацаанд төлбөргүй хийж захиалагчид өгнө.

5.2.5 Гомдол үндэслэлтэй байгаа эсэхэд талууд нэгдмэл санал дүгнэлтэнд хүрэхгүй тохиолдолд хөндлөнгийн хяналт хийлгэж болно.

5.2.6 Хөндлөнгийн хяналтыг зөвхөн итгэмжлэгдсэн байгууллага хийнэ.

	<p align="center">МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ</p>	<p align="center">МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3</p>	<p>Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт</p>
<p align="center">Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)</p>			<p align="center">11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам</p>

6.Бусад Лаборатори өөрийн үйл ажиллагааны талаар жилдээ нэгээс доошгүй удаа хэрэглэгчдийн санал, хүсэлтийг хавсралт 3-д үзүүлсэн маягтын дагуу хуудас бөглүүлэн авч, түүний мөрөөр ажил зохион байгуулна. Мөн санал хүсэлтийн хайрцаг болон дэвтрийг нийтэд нээлттэй, өдөр тутамд ажиллуулна.

.

	МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ	МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3	Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт
	Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)	11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам	

“Санал, гомдол шийдвэрлэх журам. МТЛЖ.7.9”-ын 1 дүгээр хавсралт

Маягт - 26

САНАЛ, ГОМДЛЫН БҮРТГЭЛ

№	Санал, гомдол ирүүлсэн огноо	Санал, гомдол гаргагчийн нэр, албан байгууллага	Санал, гомдлын товч утга	Санал гомдлын хэлбэр		Шийдвэрийн товч утга
				аман	бичгэн	
1						
2						
3						

Бүртгэл хийсэн/...../

“Санал, гомдол шийдвэрлэх журам. МТЛЖ.7.9”-ын 2 дугаар хавсралт

Маягт - 27

САНАЛ, ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ТУХАЙ БҮРТГЭЛ

Санал, гомдол гаргасан байгууллага, иргэний нэр			
Санал, гомдол гаргасан огноо:			
Хүлээн зөвшөөрөөгүй сорилтын дүнгийн тухай тэмдэглэл			
Хүлээн авсан хүний гарын үсэг:			
Гомдол санал гаргагч талын гарын үсэг, хаяг, утас, e.mail			
Авсан арга хэмжээ:	Асуудлыг судлан үзэх		
	Өгсөн үүрэг даалгавар хэнд, хэзээ		
	Шалтгаан:	Аргачлалын алдаа	
		Хэмжилтийн алдаа	
		Тооцооны алдаа	
		Хувь хүний алдаа	
		Лабораторийн бусад нэгжтэй холбоотой алдаа	
		Бусад шалтгаан	
Гомдол нотлогдоогүй			
Тухайн гомдол санал бусад сорилтын үр дүнд нөлөөлж хамарсан эсэх		Үгүй Тийм бол хэзээ яаж?	
Сорилтын аргыг өөрчлөх шаардлага		Үгүй Тийм бол яаж?	
Зохион байгуулалтын болон сахилга хариуцлагын арга хэмжээ авах шаардлагатай хэсэг			
Гомдол саналын хариуг өгсөн байдал:			
Гомдол саналын хариуг өгсөн огноо:			

Гаргасан шийдвэр:

.....

Чанарын менежер...../...../

Хянасан: Лабораторийн эрхлэгч/...../

	<p align="center">МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦООНЫ ЛАБОРАТОРИЙН ЖУРАМ</p>	<p align="center">МТЛЖ.7.9 Хувилбар № 3</p>	<p>Улсын мал эмнэлэг, ариун цэврийн төв лабораторийн 2020 оны.....-р сарын-ны өдрийнтоот тушаалын-р хавсралт</p>
<p align="center">Гарчиг (MNS ISO/IEC 17025:2018)</p>			<p align="center">11. Санал, гомдол шийдвэрлэх журам</p>

“Санал, гомдол шийдвэрлэх журам. МТЛЖ.7.9”-ын 3 дугаар хавсралт

Маягт - 28

САНАЛ, ХҮСЭЛТИЙН ХУУДАС

Та манай ажил, үйлчилгээний талаар санал, хүсэлтээ өгнө үү.

Дээж хүлээн авах хэсгийн үйлчилгээ

- Сайн
- Дунд
- Муу

Шинжилгээний хариу олголт, хугацааны талаар

- Сайн
- Дунд
- Муу

Шинжилгээний үр дүнгийн талаар

- Сайн
- Дунд
- Муу

Таны санал, гомдол

.....

.....

.....

.....

.....

Манай ажилд тусалсан танд баярлалаа

Хуудас бөглүүлсэн ажилтан/...../