**БАТЛАВ**

“ДАРХАН УС СУВАГ” ХК-ИЙН ДЭД ЗАХИРАЛ ЕРӨНХИЙ

ИНЖЕНЕР Т.БУЯНДЭЛГЭР

2022 оны 06 сарын 15 өдөр

**“ДАРХАН УС СУВАГ” ХК-ИЙН ЧАНАРЫН**

**ГАРЫН АВЛАГА**

*ДУС-ЧГА-01-2022*

*Дархан уул аймаг 2022 он*

Нэмэлт, өөрчлөлтийн тухай тэмдэглэл:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Хувилбарын дугаар | Өөрчлөлтийг баталсан огноо, сар, өдөр | Өөрчлөлтийн бүлэг, заалт | Өөрчлөлт оруулсан хүний албан тушаал, нэр |
|
| 01 | 2017.01.25 | Бүлэг заалтуудад тусгагдсан хэлтэс, алба, албан тушаалтны нэр, түүнчлэн холбогдох хэсгүүдэд өөрчлөлт оруулсан | Сургалт, чанарын менежер Ж.Энхтүвшин |
| 02 | 2017.09.18 | Чанарын гарын авлагын бүх бүлэг, заалтуудын тодорхой хэсэгт өөрчлөлт оруулсан.  /1-10 бүлэг/ | Сургалт, чанарын менежер Ж.Энхтүвшин |
| 03 | 2020.05.11 | Бүхэлд нь өөрчлөлт оруулж шинэчилсэн | Сургалт, чанарын менежер Ж.Энхтүвшин |
| 04 | 2020.10.05 | 4.1, 4.2, 8.3, 8.5, бүлэг заалтуудад нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан | Сургалт, чанарын менежер Ж.Энхтүвшин |
| 05 | 2022.06.15 | Чанарын гарын авлагын бүх бүлэг, заалтуудын тодорхой хэсэгт өөрчлөлт оруулсан.  /1-10 бүлэг/ | Сургалт, чанарын менежер Ж.Энхтүвшин |

**АГУУЛГА**

0. Оршил 4

1. Хамрах хүрээ 5
2. Норматив эш таталт 5
3. Нэр томъёо тодорхойлолт 6
4. **Байгууллагын төлөв байдал 6**
   1. Дархан ус суваг ХК ба түүний төлөв байдал 6-10
   2. Сонирхогч талуудын хэрэгцээ ба хүлээлт 11
   3. Чанарын менежментийн тогтолцооны хамрах хүрээ 12
   4. Чанарын менежментийн тогтолцоо ба үйл явц 12
5. **Манлайлал 13**
   1. Манлайлал ба амлалт 13-14
   2. Чанарын бодлого 15
   3. Байгууллага дахь үүрэг, хариуцлага, эрх мэдэл 16
6. **Төлөвлөлт 17**
   1. Эрсдэл болон боломжуудыг авч үзэх арга хэмжээ 17
   2. Чанарын зорилт 18
   3. Өөрчлөлтийг төлөвлөх 18
7. **Тулгуур хүчин зүйл 19**
   1. Нөөц 19-21
   2. Чадамж 22
   3. Мэдлэг ойлголт 23
   4. Холбоо харилцаа 24
   5. Баримтжуулсан мэдээлэл 25
8. **Ажиллагаа 26**
   1. Үйл ажиллагааны төлөвлөлт ба хяналт 26
   2. Ажил, үйлчилгээнд тавих шаардлага 27-28
   3. Ажил үйлчилгээний дизайн ба боловсруулалт хийх 29-30
   4. Гаднаас авч буй үйл явц, үйлчилгээний хяналт 31
   5. Ажил үйлчилгээ үзүүлэх 32-34
   6. Ажил, үйлчилгээг гаргаж бэлтгэх 35
   7. Үл тохирол бүхий гаралтын хяналт 35
9. **Гүйцэтгэлийн үнэлгээ 36**
   1. Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ ба үнэлгээ 36
   2. Дотоод аудит 37
   3. Удирдлагын дүн шинжилгээ 38
10. **Сайжруулалт 39**
    1. Ерөнхий зүйл 39
    2. Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ 39
    3. Байнгын сайжруулалт 39

**о. Оршил**

0.1. “Дархан-Ус суваг” Хувьцаат Компани (цаашид “компани” гэх) нь анх 1965 онд байгуулагдсан бөгөөд Дархан хотын хэрэглэгчдийг унд, ахуйн станадртын шаардлагад нийцсэн цэвэр усаар тасралтгүй хангаж, экологийн тэнцвэрийг хадгалах шалгуурт тохирсон усыг байгальд нийлүүлэх үндсэн зорилготой аж ахуйн тооцоотой компани болно.

0.2. Энэхүү гарын авлага нь чанарт хамаарах асуудлаарх компанийн бодлогыг тодорхойлон тайлбарлах, чанарын менежментийн тогтолцооны холбогдох журам, заавруудыг бий болгон, баримтжуулж, бүртгэн, түүнийг хариуцан хэрэгжүүлэгчдийн үүрэг хариуцлагыг дээшлүүлэхэд туслах зорилготой бөгөөд чанарын менежментийн тогтолцооны бүрдэл хэсгүүдийг компанийн ажилтнуудад тайлбарлан хэрэглүүлэх зориулалттай болно.

0.3. Тус чанарын гарын авлага нь тухайн Чанарын менежментийн тогтолцооны бүрдэл хэсгүүдийг тогтоож, байгууллагын мэдээлэл, өгөгдөл, баримт бичгийн урсгалыг үр ашигтайгаар удирдах, ашиглах, хянах, хадгалах үйл ажиллагааг боловсронгуй болгоход чиглэсэн оффисын программтай уялдсан байвал зохино.

0.4. Энэхүү гарын авлага нь баримт бичгийн хяналтад хамрагдах бөгөөд Чанарын менежер боловсруулсан болно. Тус чанарын гарын авлагыг гурван жил тутам хянан үзэж, шийдвэрлүүлж байна.

Энэхүү Чанарын гарын авлагыг тараасан жагсаалт:

1. Гүйцэтгэх захирал
2. Дэд захирал, ерөнхий инженер
3. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын инженер /ХАБ-н инженер/
4. Санхүү бүртгэлийн хэлтэс /СБХ/
5. Захиргаа удирдлага хуулийн хэлтэс /ЗУХХ/
6. Бодлого төлөвлөлтийн хэлтэс /БТХ/
7. Усан хангамжийн алба /УХА/
8. Ариутгах татуургын алба /АТА/
9. Нийтлэг үйлчилгээний алба /НҮА/
10. Орон сууц, хэрэглэгчийн алба /ОСХА/
11. Нэгдсэн лаборатори /НЛ/

**“ДАРХАН УС СУВАГ” ХУВЬЦААТ КОМПАНИ:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Хаяг:** Монгол Улс, Дархан-Уул аймаг, Дархан сум, 8-р баг Генерал Бавуугийн гудамж |
|  | **Утас:** 70373702, Факс: 70373702  **Email:** [info@darkhan-ussuvag.mn](mailto:info@darkhan-ussuvag.mn)  **Веб:** [Darkhan-ussuvag.mn](http://www.masm.gov.mn)  **Facebook: “**Darkhan-Us Suvag” HK  **Page: “**Дархан-Ус суваг” ХК |

**НЭГ. ХАМРАХ ХҮРЭЭ**

1.1. “Дархан-Ус суваг” Хувьцаат Компани нь дараах зорилгоор Олон улсын ISO 9001:2015 (MNS ISO 9001:2016) стандартын дагуух Чанарын менежментийн тогтолцоог хэрэгжүүлнэ.

a) Хэрэглэгчийн болон холбогдох хуулийн болон зохицуулалтын шаардлагыг хангасан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг тогтвортой нийлүүлэх чадвартайгаа харуулах;

б) Хэрэглэгчийн болон холбогдох хуулийн болон зохицуулалтын шаардлагад тохирох байдлыг хангах, сайжруулах үйл явц бүхий тогтолцоог үр нөлөөтэй хэрэглэх замаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх.

1.2. Энэхүү гарын авлага нь ISO 9001 бүлэг стандартын үндсэн зарчим, шаардлагыг ханган цэвэр усны хангамж, хэрэглээнээс гарсан бохир усыг татан зайлуулах, цэвэрлэх үйлчилгээг иргэд, хэрэглэгчдэд түргэн шуурхай, чанартай, хүргэх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх бүх үе шат, чанарын менежментийн тогтолцооны бүх үйл явцуудад хамаарна.

1.3. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцоо нь компанийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний онцлогтой холбогдож Олон улсын ISO 9001:2015 стандартын шаардлагыг хамарна.

**ХОЁР. НОРМАТИВ ЭШ ТАТАЛТ**

2.1. Тус гарын авлагад дараах баримт бичгийг бүхэлд нь эсвэл хэсэгчлэн норматив байдлаар эш татсан ба тэдгээрийг хэрэглэх зайлшгүй шаардлагатай. Хугацаа заасан эшлэлийн хувьд зөвхөн тухайн хэвлэлийг ашиглана. Хугацаа заагаагүй эшлэлийн хувьд эш татсан баримт бичгийн сүүлчийн хэвлэл (аливаа өөрчлөлтийг багтаасан)–ийг хэрэглэнэ.Үүнд:

* ISO 9000:2017 Чанарын менежментийн тогтолцоо-Үндсэн ойлголт, тайлбар толь;
* MNS ISO 9001:2016 Чанарын менежментийн тогтолцоо - Шаардлага;
* MNS ISO/TR 10013:2001 Чанарын удирдлагын тогтолцооны баримт бичигт зориулсан заавар;
* MNS ISO 19011:2020 Менежментийн тогтолцооны аудитын заавар;
* MNS 0900:2018 Ундны ус эрүүл ахуйн шаардлага, түүнд тавих хяналт;
* MNS 4943:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага;
* MNS 6561:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Ариутгах татуургын сүлжээнд нийлүүлэх хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага;
* MNS 5140-1:2021 Зохион байгуулалт, захирамжлалын баримт бичиг, 1-р хэсэг: Баримт бичгийн нэр, төрөл, тодорхойлолт;
* MNS 5140-2:2021 Зохион байгуулалт, захирамжлалын баримт бичиг, 2-р хэсэг: Баримт бичгийн бүрдлүүд, тэдгээрт тавигдах шаардлага;
* MNS 5140-3:2021 Зохион байгуулалт, захирамжлалын баримт бичиг, 3-р хэсэг: Баримт бичгийн хэвлэмэл хуудас, тэдгээрт бүрдлүүдийг байрлуулахад тавих шаардлага.
* Хот суурин усан хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай; /Монгол Улсын хууль 2011 оны 10-р сарын 06-ны өдөр/
* Усны тухай; /Монгол улсын хууль 2012 оны 05-р сарын 17-ны өдөр/ Хэмжил зүйн тухай; /Монгол улсын хууль 2019 оны 05-р сарын 09-ны өдөр/

**ГУРАВ. НЭР ТОМЪЁО БА ТОДОРХОЙЛОЛТ**

Энэхүү чанарын авлагад ISO 9000:2017 Чанарын менежментийн тогтолцоо- Үндсэн ойлголт ба тайлбар толь стандартад заасан нэр томъёо ба тодорхойлолтоос гадна компанийн үйл ажиллагаатай холбоотой онцлог нэр томъёо тодорхойлолтуудыг ашиглана.

**4.1. “Дархан-Ус суваг” ХК ба түүний төлөв байдал:**

4.1.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь 1965 оны 03 дугаар сарын 17-ны өдөр Ус сувгийн товчоо нэртэйгээр анх байгуулагдсан. Дархан-Уул аймгийн ИТХ-ын Тэргүүлэгчдийн 2003 оны 01 дүгээр сарын 15-ны өдрийн 09 дүгээр тогтоолоор 100 хувийн орон нутгийн өмчит хувьцаат компанийн хэлбэрт шилжин үйл ажиллагаагаа явуулж байна. Тус компанийн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн тогтоолоор батлагдсан дараах бүтэц зохион байгуулалтаар ажиллаж байна. Үүнд:

1. Гүйцэтгэх захирал
2. Дэд захирал ерөнхий инженер
3. Бодлого төлөвлөлтийн хэлтэс
4. Захиргаа удирдлага хуулийн хэлтэс
5. Санхүү бүртгэлийн хэлтэс
6. Ус хангамжийн алба
7. Ариутгах татуургын алба
8. Нийтлэг үйлчилгээний алба
9. Орон сууц хэрэглэгчийн алба
10. Нэгдсэн лаборатори

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Тусгай зөвшөөрөл:

Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай хуулийн 12 дугаар зүйлийн 12.2.1-12.2.4-д тус тус заагдсан нийтийн аж ахуйн ажил, үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн дагуу Дархан хотын хэрэглэгчдийг унд, ахуйн шаардлагад нийцсэн цэвэр усаар тасралтгүй хангаж, экологийн тэнцвэрийг хадгалах шалгуурт тохирсон усыг байгальд нийлүүлэх гол үүргийг хүлээнэ.

“Дархан-Ус суваг” ХК-нь эрхлэх тусгай зөвшөөрлийнхөө хүрээнд Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай, Усны тухай, Байгаль орчны тухай хуулиуд болон холбогдох бусад хууль тогтоомж, түүнийг үндэслэн эрх бүхий байгууллагаас нийтээр дагаж мөрдөхөөр тогтоосон дүрэм, журмыг хэрэгжүүлж, усны чанар хүртээмжийг сайжруулан ажиллана.

***Усны эх үүсвэр:***

Дархан хотын ундны ус хангамжийн систем нь Хараа голын хөндийд байрлах газрын гүний усны эх үүсвэрээс хангагддаг. Энэхүү гүний усны эх үүсвэр нь Дархан хотын газрын гүний усны системийн дээд урсгал болон Дархан хотын нутаг дэвсгэрт буух хур тунадасаар тэжээгддэг. 2009-2011 онд Дархан хотын усан хангамжийн байгууламжийг сайжруулах төслийг хэрэгжүүлсэнээр усан хангамжийн системийн 75 хувьд шинэчлэлт хийгдэж хоногт 70 000 м3/хоног ус шахах хүчин чадал бүхий 18 гүний худаг ажиллаж байна. Одоогийн хоногийн цэвэр усны олборлолтын хэмжээ 6000-9000м3/хоног хооронд байгаа ба цаашид усны нөөц бүрэн хангалттай байгаа бөгөөд гүний худгийн нөхөн дүүргэлт сайн, ямар нэгэн хүндрэлгүйгээр их хэмжээний хэрэгцээг хангах боломжтой юм.

***Усны чанар:***

Хараа голын экологийн өнөөгийн байдлыг МоМо төслийн хүрээнд биологи, хими, физик, болон морфологийн үзүүлэлтүүдээр судалж үзсэн. Судалгааны ажлын үр дүнд Хараа голын ихэнх хэсгүүд ба дээж авсан цэгүүдэд усны ерөнхий чанар нь Европын чанарын стандартын дагуу сайн гэж дүгнэсэн. Энэхүү дүгнэлт нь мөн гүний усны чанарт хамааралтай.

**Алсын хараа:**

*Тогтвортой хөгжлийн зорилтод үндэслэн усны менежментийг хэрэгжүүлэгч компани болох.*

**Эрхэм зорилго:**

*Дархан хотын цэвэр, бохир усыг дэвшилтэт технологид суурилан эрүүл ахуйн шаардлагыг найдвартай хангахуйц инновацийг нэвтрүүлэгч байгууллага болох.*

**Үнэт зүйлс:**

* *Байгууллагын хөгжлийг хангахад хөшүүрэг болохуйц технологийн шинэчлэлийг тасралтгүй хийнэ.*
* *Хамтын ажиллагаатай байгууллага, түншүүдийн итгэлийг даахуйц найдвартай үйлчилгээ үзүүлнэ.*
* *Ажил, үйлчилгээнд тавигдах үндсэн шаардлага нь өндөр бүтээмж, төгс чанар байх болно.*
* *Өрсөлдөх чадварыг нэмэгдүүлэх гол шалгуур нь эрэлт хэрэгцээнд шуурхай, уян хатан хандах явдал байна.*

**“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн нөхцөл байдлын шинжилгээ**

Нөхцөл байдлын шинжилгээгээр байгууллагын давуу болон сул талыг нь тогтоож, аюул болон боломжуудын уялдаа холбоог илрүүлэн тулгарч буй асуудлыг шийдвэрлэх арга замыг тодорхойлоход ашиглагддаг.

Хүснэгт 4. Нөхцөл байдлын шинжилгээ

|  |  |
| --- | --- |
| **ДОТООД ОРЧИН** | |
| ДАВУУ ТАЛ | СУЛ ТАЛ |
| Байгууллагын менежмент:   * + - * Байгууллагын стратегийн менежментийн ач холбогдлыг ойлгосон, байгууллагаа орчин үеийн, динамиктай, олон талтай, санхүү эдийн засгийн зөв удирдлагатай байгууллага байлгах хүсэл тэмүүлэлтэй удирдлагын баг бүрдсэн байна. * Функциональ чиг үүргүүдийн гүйцэтгэлийг сайжруулах чиглэлээр менежментийн зөвлөх үйлчилгээнүүдийг нэлээд авсан, харьцангуй шинэлэг арга барилаар ажилладаг * Олон жил үйл ажиллагаа явуулсан туршлагатай   Мэдээлэлийн удирдлага:   * Байгууллагын үйл ажиллагаанд програм хангамж нэвтрүүлэн ашиглах бодлого баримтлан ажиллаж байгаа. * Тодорхой үйл ажиллагааны чиглэлүүдээр мэдээллийн программуудыг нэлээд ашигладаг   Хэрэглэгч, бүтээгдэхүүн үйлчилгээ   * Чанарын шаардлага хангасан усаар үйлчилдэг * Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж дээшилж байна (Сэтгэл ханамжийн судалгаа)   Үйлдвэрлэлийн процесс, инноваци:   * Технологийн өөрчлөлт, шинэчлэлт хийгдэж байгаа. Үүний үр дүнд олон цэгт өртөг зардлын хэмнэлт гарч эхлэж байна. * Механикаас автоматжуулалт, ухаалаг системрүү шилжиж байна.   Санхүү:   * Байгууллага төлбөрийн чадвар сайтай. * Эргэлтийн хөрөнгийн удирдлагыг сайн хэрэгжүүлдэг. | Байгууллагын менежмент:   * Эрхэм зорилго, стратегийн иж бүрдлүүдийн томъёолол сул * Эрхэм зорилго болон түүний дараагийн түвшинд инновац, хөгжил, төлөвлөлтийн асуудлууд маш бүрхэг, эрч хүчгүй тусгагдсан * Зохион байгуулалтын бүтэц тогтворжоогүй   Мэдээлэлийн удирдлага:   * Мэдээллийн нэгдсэн систем сул   Үйлдвэрлэлийн процесс, инноваци:   * Барилга байгууламж, гол тоног төхөөрөмжүүдийн элэгдлийн хугацаа дууссан, хуучирч муудсан. * Хуучирсан технологиор бохирын цэвэршүүлэлт явуулдаг   Санхүү, өртөг, үнэ:   * Санхүүгийн нөөц бололцоо дутмаг * Их, урсгал засварыг хийх санхүүгийн эх үүсвэр хангалтгүй * Технологийн шинэчлэлд шаардлагатай өөрийн санхүүжилт дутмаг * Үйл ажиллагаа нь зах зээлийн системээр ажилладаггүй * Алдагдалтай ажилладаг үүнд нийгмийн хариуцлага нөлөөлдөг * Урт хугацаат зээлээс болж санхүүгийн тогтвортой байдал алдагдсан * Үнэ тариф нь өртөг нөхөх боломж муу байхын зэрэгцээ, санхүүгийн сахилга бат муу * Хувьцаа эзэмшигчээс шалтгаалсан үр ашиггүй хөрөнгө оруулалт хийгддэг |
| **ГАДААД ОРЧИН** | |
| **БОЛОМЖ** | **АЮУЛ** |
| Улс төр:   * Төрөөс харьцангуй сайн дэмжлэг үзүүлдэг. * Олон улсын хандивлагч байгуулагуудын техникийн болон санхүүгийн дэмжлэг өндөр * Эдийн засгийн хөгжил, Улаанбаатар хотын ирээдүйн хөгжлийн төлөв, усны салбарын хөгжлийн чиглэлүүд тодорхой болсон.   Хууль эрх зүй:   * Усны үйл ажиллагааг зохицуулах болон үнэ тариф тогтоох хууль эрх зүйн орчин бүрдсэн.   Эдийн засаг:   * Олон улсын санхүүгийн байгууллагууд эдийн засгийн үндсэн салбаруудын өрсөлдөх чадварыг сайжруулах төслүүдэд зээлийн хөрөнгийг голлон зарцуулах зөвлөмжийг өгч байна. * Ус сувгийн хамрах хүрээ өргөжиж, хэрэглэгчдийн тоо нэмэгдсэнээр шинэ оролцогчид бий болж, салбарын стратегийн чиг хандлага өрсөлдөөнт зах зээлийн зүг өөрчлөгдөх боломж гарч ирнэ. * Усны тарифыг нэмсэнээр ашигтай ажиллах орон нутаг нийгмийн асуудлууд руу чиглэсэн хөрөнгө оруулалт хийж, ухаалаг, хөрөнгө оруулалтаа нөхдөг техник технологи руу хандсан хөрөнгө оруулалт хийвэл ашигтай ажиллах боломжтой * Татвар, нийгмийн даатгал зэрэгт өргүй бол гадны байгууллага, тендер шалгаруулалтанд оролцож үйлдвэрлэлийн бус орлого олох боломжтой   Нийгэм   * Хэрэглэгчдийн тоо өсч, худалдан авах чадвар нэмэгдэх хандлагатай * Дархан хот дэд бүтэц тэлж, хүн амын шилжилт хөдөлгөөн дотогшоо чиглэх тусам техникийн хүчин чадлыг нэмэгдүүлэх, шинэ эх үүсвэрүүдийг эрэлхийлэх хөгжлийн шинэ шилжилт хийх шаардлага гарч ирж байна. * Вэб сайт болон 2 (facebook) сошиал хуудас ажиллуулж байгаа. Олон нийтэд мэдээлэл, сурталчилгаа, ухуулга хийх.   Технологи   * Глобал харилцаа холбоо тогтоох, хамтран ажиллах * Дэвшилтэт шинэ технологийг нэвтрүүлснээр өртөг зардал хэмнэх боломж * Технологийн инновацийг хөгжүүлэх нөөц бололцоотой судалгаа шинжилгээний байгууллагуудтай хамтран ажиллах боломж * Шинэ технологийн дэвшилтэт санаа санаачилга нь технологийн сэдлийг өдөөх, урамшуулан дэмжих, нэвтрүүлэх боломж | Улс төр:   * Байгууллагын үйл ажиллагаанд улс төрийн нөлөө ихтэй * Гадны болон дээд түвшний байгууллагын шийдвэр гаргалтын нөлөө их   Эдийн засаг:   * Улсын эдийн засгийн өсөлт ирэх 3 жилд үргэлжлэн буурах төлөвтэй байна. Инфляци өсч, төгрөгийн гадаад валюттай харьцах ханш буурч, үүний улмаас үйл ажиллагааны зардал нэмэгдэж, ашигт ажиллагааны түвшин буурахаар байна.   + Усан хангамж ариутгах татуурын дэд бүтцийг шинэчлэн сайжруулах хөрөнгө оруулалт нь нийгмийн сайн сайхны төлөө зориулагддаг тул эдийн засгийн үр ашиг бага.   + Гадаад валютаар авсан зээл нь валютын ханшийн өөрчлөлтөөс болж бодит бус алдагдлыг ихээхэн хэмжээгээр үүсгэдэг.   + Гадны эх үүсвэрээс хамаарах санхүүгийн хамаарал өндөр   + Хөрөнгө оруулалтын эх үүсвэрийн хомсдол буюу банкны зээл авахад учрах бэрхшээл өндөр.   + Тоног төхөөрөмж, барилгын материалын хангамж гадаадаас хараат байгаа нь бүтээн байгуулалтын өртөг өсөхөд нөлөөлдөг.   + Эрс тэс уур амьсгалтай тул хэт хүйтэн улиралд усыг цэвэршүүлэх, түгээн дамжуулахад өртөг өндөр.   Нийгэм:   * Хүн амын хурдацтай өсөлт, хот тэлэлт нь ундны усны хангамжид сөрөг нөлөөтэй. * Усны аюулгүй хэрэглээний талаарх иргэдийн ойлголт сул. * Иргэдийн оролцоо хангалтгүй, байгууллагын тухай хэрэглэгчдийн сөрөг хандлага бий.   Байгаль орчин   * Уур амьсгалын өөрчлөлт * Усны нөөц багасч байгаа * Байгаль хамгаалах төрийн захиргааны байгууллагуудаас усны нөөцийг хамгаалах, нөхөн сэргээх үйл ажиллагааны явцын талаарх мэдээлэл хангалттай нээлттэй биш. * Дархан хотод иргэд, ААН гүний худаг ихээр гаргах болсноор усны нөөцөд сөргөөр нөлөөлөх магадлалтай * Ус, хөрсний бохирдол нь усны аюулгүй хэрэглээнд нөлөөлөх талтай.   Технологи:   * Байгаль орчинд ээлтэй ус хангамж, ариутгах татуургын дэвшилтэт техонологийн судалгаа дутмаг. * Шинэ технологийг нэвтрүүлэх зардал өндөр, боловсон хүчин хомс. * Салбарын мэдээлэл хуваалцах байдал сул |

**Стратегийн зорилтууд:**

*1. Ус хангамжийн системийг сайжруулж, ундны усны чанар, аюулгүй байдлыг дээшлүүлэх;*

*2. Мэдлэг чадвар бүхий хүний нөөцтэй, хүний хөгжлийг байгууллагын хөгжлийн гол түлхүүр болгон дэвшилтэт удирдлагын арга барилыг нэвтрүүлэгч байх;*

*3. Эрсдлийн менежментийг хэрэгжүүлэн, чанарын менежментийн тогтолцоог иж бүрэн нэвтрүүлэгч байгууллага байх;*

*4. Үйл ажиллагааны зардлыг хэмнэн үр ашигтай ажиллах, эдийн засаг, санхүүгийн үзүүлэлтүүдийг сайжруулах.*

**Үйл ажиллагааны зарчим:**

Компанийн үйл ажиллагаанд баримтлах зарчмуудыг дараах байдлаар тодорхойлно. Үүнд:

* *Хэрэглэгчийн эрх ашгийг дээдлэн, үйлчилгээг шуурхай, түргэн хүргэх;*
* *Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхдээ цаашид хэрхэн сайжруулах, учирч болох зах зээлийн өөрчлөлт зэргийг цаг тухай бүрд нь оновчтой тодорхойлж, шаардлагатай тохиолдолд төлөвлөгөө, төсөвт өөрчлөлт оруулах замаар зах зээлийн өөрчлөлтөөс хохирол хүлээх бус үүссэн сул талыг давуу тал болгон ашиглах;*
* *Хүний нөөцийн мэдлэг, ур чадвар, дадлага туршлагыг байнга хөгжүүлж, тогтвор суурьшилтай ажиллах нөхцөлийг бий болгох;*
* *Дэвшилтэт удирдлагын арга барил тогтолцоог нэвтрүүлэн байгууллагын менежментийг уян хатан авч хэрэгжүүлэх;*
* *Хууль эрх зүйн хэм хэмжээг нарийн чанд дагаж мөрдөх.*

4.1.2. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн үйл ажиллагааны зорилго, стратеги чиглэлд хамааралтай Чанарын менежментийн тогтолцооны зорьсон үр дүнд хүрэхийн тулд гадаад болон дотоод орчны төлөв байдлыг тодорхойлж, давуу ба сул тал, боломж ба аюулыг харьцуулан жиших нөхцөл байдлын SWOT шинжилгээний аргыг харэглэн одоогийн бодит байдал, цаашид хөгжүүлэх стратеги төлөвлөлтийг хэрэгжүүлнэ.

**4.2. Сонирхогч талуудын хэрэгцээ ба хүлээлт:**

4.2.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь тусгай зөвшөөрлийнхөө хүрээнд үзүүлэх бүхий л үйлчилгээг хэрэглэгчийн болон холбогдох хуулийн болон зохицуулалтын шаардлагад нийцүүлэн тасралтгүй, чанартай хүргэхийн тулд компанийн Чанарын менежментийн тогтолцоонд хамаарах сонирхогч талуудыг дараах байдлаар тодорхойлно.

* Барилга хот байгуулалтын яам
* Байгаль орчин аялал жуулчлалын яам
* Барилгын хөгжлийн төв
* Хот суурины ус хангамж, ариутгах татуургын ашиглалт үйлчилгээг зохицуулах зөвлөл
* Засгийн газрын тохируулагч агентлаг Стандарт хэмжил зүйн газар
* Монголын нийтийн аж ахуйн үйлчилгээний холбоо мэргэжлийн ТББ
* Дархан-Уул аймгийн Засаг даргын тамгын газар
* Дархан-Уул аймгийн Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал
* Дархан сумын Засаг даргын тамгын газар
* Аймгийн Засаг даргын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлагууд
* Монголын үндэсний худалдаа аж үйлдвэрийн танхим
* Монголын ажил олгогч эздийн холбоо
* Дархан-Уул аймгийн хэвлэл, мэдээллийн байгууллагууд
* Хамтран ажиллагч банк, аж ахуй нэгж байгууллагууд
* Уул уурхайн эрчим хүчний политехникийн коллеж
* Дархан-Өргөө политехникийн коллеж
* Дархан политехникийн коллеж
* Цэвэр ус хэрэглэгч айл өрх, үйлдвэр, аж ахуй нэгжүүд
* Дотоодын цэргийн тусгай салбар
* Ус түгээх байрны гэрээт хариуцагч нар
* Компанийн ажилтнууд

4.2.2. “Дархан-Ус суваг” ХК нь сонирхогч талуудын хэрэгцээ ба хүлээлтийг хангахад тогтмол анхаарч, мөн өөрийн зорьсон үр дүнд хүрэх, ажил үйлчилгээний гүйцэтгэлийг сайжруулахад сонирхогч талуудын үйл ажиллагааны чиглэлээр гэрээ байгуулан, гүйцэтгэлийг дүгнэж, хамтран ажиллана. Энэхүү ажлыг Хуулийн зөвлөх гэрээний мэргэжилтэн хариуцан ажиллаж, баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, хадгалах бөгөөд БТХ, ЗУХХ-ийн дарга нар хяналт тавина.

**4.3. Чанарын менежментийн тогтолцооны хамрах хүрээ:**

4.3.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцоо нь компанийн бүх хэлтэс, алба нэгжийг хамарна.

4.3.2. Компанийн ЧМТ-ны хамрах хүрээнд үзүүлдэг үйлчилгээг Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай хууль, Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалт үйлчилгээг зохицуулах зөвлөлийн 2017 оны 05 дугаар сарын 19-ны өдрийн 74 дугаар тогтоолын нэгдүгээр хавсралтаар батлагдсан “Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгч хоорондын аж ахуйн харилцааны дүрэм”, түүнийг үндэслэн компанийн иргэд аж ахуй нэгж байгууллагатай байгуулсан гэрээ, болон дараах стандартууд зэрэг баримтжуулсан мэдээлэлд тодорхойлсоноор хэрэгжүүлнэ.

1) Цэвэр усны хувьд - MNS 0900:2018 Ундны усны эрүүл ахуйн шаардлага, түүнд тавих хяналт;

2) Бохир усны хувьд - MNS 6561:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Ариутгах татуургын сүлжээнд нийлүүлэх хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага,

3) 4943:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага

**4.4. Чанарын менежментийн тогтолцоо ба үйл явц:**

4.4.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн гүйцэтгэх удирдлагууд нь компанийн хэлтэс, албаны бүтэц зохион байгуулалтыг Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001:2015/MNS ISO 9001:2016 стандартын шаардлагад нийцүүлж дэс дараалалтай төлөвлөх бөгөөд түүнчлэн тасралтгүй сайжруулах үйл ажиллагааг тодорхойлсон үйл явцын дагуу хэрэгжүүлнэ.

Компанийн хэлтэс, албаны дарга, инженер, мэргэжилтнүүд нь үйл явцуудын диаграммд үйл явцын орц, гарцыг тодорхойлон, үйл явцыг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай нөөц, хариуцах нэгж, ажилтныг тодорхойлох бөгөөд энэхүү үйл ажиллагааг үр нөлөөтэй байлгах зорилгоор үйл явцуудыг тухайн үйл явцад хамаарах баримт бичгийн дагуу тогтоож, хяналт тавьж ажиллана.

Компанийн Чанарын менежментийн тогтолцооны зорьсон үр дүнд хүрэхийн тулд үйл явцын дараалал, хэрэгжилтэнд дотоод аудит хийж, шаардлагатай өөрчлөлтийг хийнэ. Үйл явцын хэрэгжилт болон ЧМТ-г сайжруулах зорилгоор Чанарын баг нь “Удирдлагын дүн шинжилгээ хийх журам ДУС-УДШ-03-2021”-ын дагуу удирдлагын дүн шинжилгээг хийж, хэрэгжүүлнэ.

4.4.2. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн үйл явцын зураглал, тодорхойлолт болон харилцан үйлчлэлийн холбогдолтой баримтжуулсан мэдээлийг “Баримт бичиг боловсруулалт, хяналт, бүртгэлийн журам ҮАЖ-ЗУХХ-01-2020”-ын дагуу боловсруулж, бүртгэж хадгална.

**ТАВ. МАНЛАЙЛАЛ**

**5.1. Манлайлал ба амлалт**

**5.1.1. Ерөнхий зүйл**

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Гүйцэтгэх удирдлага нь Чанарын менежментийн тогтолцоог дээд шатны бодлогын баримт бичгүүдэд үндэслэн ирээдүйн стратеги төсөөлөлтэй уялдуулан үр дүнтэйгээр хэрэгжүүлнэ. Үүний тулд:

1. Үйлдвэрлэл, үйлчилгээний үйл ажиллагааны хэрэгжүүлэлт:

Ус хангамжийн системийг сайжруулж, ундны усны чанар, аюулгүй байдлыг дээшлүүлэх зорилгын хүрээн дэх стратегийн зорилтуудад хүрэхийн тулд үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлүүдийн шалгуур үзүүлэлтүүдийн хүрэх түвшинг төсвийн хамт хуваарилж, жил бүрийн бизнес төлөвлөгөөнд тусгана. Жил бүрийн бизнес төлөвлөгөөнд үе шаттайгаар хийгдэж буй ажлын хэрэгжилтийн явц, биелэлтийг гаргах, тайлагнах, стратеги төлөвлөгөөний шалгуур үзүүлэлтийг хангаж, түүнд чиглэж байгаа эсэх асуудлыг (БТХ хариуцаж ажиллана) тодорхойлно.

Стратеги төлөвлөгөөг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

* 1. Үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлийг баримтлах
  2. Компанийг чадавхижуулах
* Ажлын ачааллыг зөв хуваарилах, хэлтэс албад хоорондын уялдаа холбоог сайжруулах, хэдийгээр мэргэжлийн боловсон хүчин хангалттай байгаа боловч мэргэжлийн ур чадварын хувьд ахмад ажилтнуудаас байнга чанартай суралцуулахад анхаарах.
* Стратегийг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай зохион байгуулалтыг хийх. /дутагдаж байгаа шаардлагатай орон тоо, ажлын байр бий болгох, ажил үүргийн хуваарилалтыг сайтар төлөвлөх, ундны усны чанарын болон олборлолт, борлуулалт зэрэг шаардлагатай үзүүлэлтүүдийн судалгааг хийж, статистик тоо баримтыг гаргаж байх, албан тушаалтныг сургалтанд хамруулах, дүрэм журам шинэчилэх, шинээр боловсруулах г.м/
  1. Төсөв зохиохдоо нөөцийг хүрэлцээтэй байхаар төлөвлөх
* Төсвийн төлөвлөлтөөс
* Олон улсын төсөл хөтөлбөрөөс
* Бусад эх үүсвэрээс
  1. Бодлогын удирдамжаар хангах
* Стратеги төлөвлөгөөний хэрэгжилтэд үнэлэлт, дүгнэлт өгөх
* Доголдлыг арилгах, тодотгол хийх
* Заавар, зөвлөмжөөр хангах

2. Техник, тоног төхөөрөмжийг шинэчилэх зорилт, түүнийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны үндсэн чиглэл, шалгуур үзүүлэлт:

* Усан хангамжийн шугам сүлжээг шинэчлэх
* Айл өрх, аж ахуй нэгжүүдийг бүрэн ухаалаг тоолуурын системд холбох
* Эрчим хүчний хэмнэлттэй систем бий болгох
* Ундны усны чанар, аюулгүй байдлыг дээшлүүлэх

3. Хүний нөөцийн зорилт, стратеги, үйл ажиллагааны үндсэн чиглэл, шалгуур үзүүлэлт:

* Хүний нөөцийн цогц бодлогыг бий болгож, бүтээмжийг сайжруулах
* Хүний нөөцийн SWOT шинжилгээг хийх /Дотоод ба Гадаад орчны давуу ба сул тал/
* Удирдлага, хүний нөөцийн стратегийн зорилгыг тодорхойлох
* Хүний нөөцийн удирдлагын зорилтыг дэвшүүлэх

4. Эдийн засаг, санхүүгийн стратеги зорилго, зорилтууд, үйл ажиллагааны үндсэн чиглэл, шалгуур үзүүлэлт:

* Үйлдвэрлэлийн зардлыг бууруулах чиглэлээр дорвитой арга хэмжээ авах
* Орлогыг нэмэгдүүлэх боломжийг бүрэн дүүрэн ашиглах

Дээрх 1, 2, 3, 4 дэх заалтад тусгасан үйл ажиллагааны хүрээнд хэрэгжүүлэх ажлын чиглэл, хугацаа, хүрэх үр дүн хөрөнгө оруулалт, зардлын тооцоог стратеги төлөвлөгөөнд нарийвчлан тусгаж үе шаттайгаар хэрэгжүүлнэ.

5. Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн удирдлага, төлөвлөлтийг сайжруулах

* Ажилтнуудын ХАБЭА-н талаарх мэдлэг, хэвшүүлэлтийг сайжруулах
* Аюулгүй эрүүл ажиллах орчин нөхцлийг бүрдүүлэх, хяналтыг сайжруулах
* Ажлын байрны эрсдлийн үнэлгээг тогтмол хийж хэвшүүлэх

**5.1.2. Хэрэглэгчид төвлөрөх**

Компанийг амжилтад хүргэх чухал хүчин зүйлсэд өндөр бүтээмж, компанийн соёл, ажилтнуудын сэтгэл ханамж, хувьцаа эзэмшигчдийн хандлага, ирээдүйн хөрөнгө оруулалтын хэмжээ, давтамж зэрэг орно. Компанийн эцсийн гол зорилго бол хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид хүрсэн үйлчилгээ үзүүлэх явдал юм.

“Дархан-Ус суваг” ХК нь тусгай зөвшөөрлийн хүрээнд эрхэлж буй бүхий л үйл ажиллагаа нь 100 хувь хэрэглэгчдэд үйлчлэх тогтолцоо тийм ч учраас бид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг байнга дээдэлж, хэрэглэгчтэй холбоотой бүх үйл явцыг бүрэн хангаж байх нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллана. Үүнд:

* Компанийн хэлтэс, албадууд өөрийн үйл ажиллагааны чиглэлийн дагуу хамтран “Нээлттэй хаалганы өдөрлөг”-ийн үйл ажиллагааг улирал тутам зохион байгуулж ажиллана.
* Компанийн Хэрэглэгчдэд үйлчлэх 3 төвөөрөө дамжуулан санал асуулгын хуудас ажиллуулах, хэрэглэгчдээс ирүүлсэн санал гомдол хүсэлтийг компанийн “Хэрэглэгчдийн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх журам ҮАЖ-ЗУХХ-18-2021”-ын дагуу шийдвэрлэнэ.
* Компани нь үйлчилгээнийхээ талаарх хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлэх зорилгоор жилд 1 удаа хэрэглэгчдийн дунд сэтгэл ханамжийн судалгааг явуулж, үр дүнг хэлэлцэж, залруулах үйл ажиллагааны төлөвлөгөө гарган ажиллана. Энэхүү ажлыг Сургалт, чанарын мэргэжилтэн хариуцаж, холбогдох инженер мэргэжилтнүүдтэй хамтран удирдамж гарган ажиллана.
* Хэрэглэгчдэд үйлчилгээтэй холбоотой мэдээ мэдээллийг түргэн шуурхай цаг алдалгүй хүргэх, зорилгоор компанийн албан ёсны вэбсайт, болон facebook зэрэг цахим мэдээллийн хэрэгслээр хүргэнэ. Шаардлагатай тохиолдолд гэрээгээр хамтран ажилдаг орон нутгийн телевизүүдээр мэдээллийг түгээж байна. Энэхүү ажлыг ЗУХХ, БТХ, ОСХА зэрэг нэгжүүд хариуцан ажиллана.

**5.2. Чанарын бодлого**

5.2.1. Чанарын бодлого боловсруулах

Ус бол эдийн засгийн хувьд түүхий эд боловч байгаль орчинд эзлэх байр суурь, хүн амын эрүүл мэнд, эдийн засгийн хөгжилд үзүүлэх нөлөөгөөрөө нийгмийн чухал бүтээгдэхүүн байдаг. Усны нөөцийн менежментээс эхлэн байгаль орчинд үзүүлэх нөлөөлөл, усны алдагдлаас бохирдол, усны өртгөөс тарифын тооцоо хүртэл усны цикл дэх улс төрийн хүчин зүйлсийн гаргалгаа гаргахад олон нийтийн оролцоо, оролцогч талуудын хамтын ажиллагаа зайлшгүй шаардлагатай юм.

Усыг “нийгэмшүүлнэ” гэдэг нь:

* ажилдаа төвлөрсөн, үүргээ ухамсарласан менежменттэй байж
* бодит зорилтот тулгуурласан
* зардлын үр ашгийг чухалчилсан
* тодорхой бөгөөд үр ашигтай дүрэм журамтай
* хэрэглэгчидтэй ил тод шударга харьцаатай байж
* шаардлагатай технологийг ашигласнаар

эдгээр нь хэрэглэгчдэд боломжтой үнэ тарифаар үйлчлэх боломж олгох юм.

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн дээд удирдлага нь дээрх зорилгуудад үндэслэн чанарын бодлогыг боловсруулна. Компанийн Чанарын бодлогыг дараах байдлаар тодорхойлсон бөгөөд шаардлагад нийцүүлэн өөрчлөлт шинэчлэлтийг хийж байна.

Дархан хотын хэрэглэгчдийг стандартад нийцсэн цэвэр усаар найдвартай хангаж, хэрэглээнээс гарсан бохир усыг татан зайлуулж, цэвэрлэх ажил, үйлчилгээг Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомжийн шаардлагад нийцүүлэн, нээлттэй, ил тод, хүнд сурталгүй, сахилга бат хариуцлагатайгаар шуурхай, чанартай үзүүлж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг байнга дээшлүүлэх нь “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн **ЧАНАРЫН БОДЛОГО** болно.

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн чанарын бодлогыг Чанарын баг боловсруулан, хэлтэс, албадын саналыг тусган дүн шинжилгээ хийн нэгтгэж, компанийн захирлын зөвлөлийн хуралд танилцуулан, хэлэлцүүлж батална. Чанарын бодлогод тогтмол хугацаанд дүн шинжилгээ хийж Чанарын менежментийн тогтолцоонд нийцэж тохирсон хэвээр байгааг тогтоож байна. Энэхүү дүн шинжилгээг компанийн “Удирдлагын дүн шинжилгээ хийх журам ДУС-УДШ-03-2021”-ын дагуу хийнэ.

5.2.2. Чанарын бодлогыг мэдээлэх

Чанарын бодлогыг Чанарын баг үйл ажиллагааны тайлан, дотоод сүлжээгээр дамжуулан мэдээлэх, мөн төв байрны мэдээллийн самбар, нэгжүүдийн хэсгийн байр бусад обьектуудын мэдээ мэдээллийн самбаруудад байршуулан компанийн хэмжээнд мэдээлэн ажиллана.

**5.3. “Дархан-Ус суваг” ХК дахь үүрэг, хариуцлага, эрх мэдэл**

5.3.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцоонд хамрагдах удирдлага, нэгж, ажилтан дараах үүрэг, хариуцлага, эрхийг хүлээнэ.

Компанийн Гүйцэтгэх удирдлагын хүлээх үүрэг: Үүнд:

* Компанийн хэлтэс, албадуудын бүтэц зохион байгуулалтын схем, үйл ажиллагааны урт, дунд, богино хугацааны стратегийн зорилтуудыг тодорхойлох, хэрэгжүүлэх, дүн шинжилгээ хийж, шаардлагатай нөөцийг бүрдүүлж, зардлыг жил бүр төлөвлөн, компанийн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн хурлаар хэлэлцүүлэн батлуулж мөрдөнө.
* ЧМТ-ны баталгаажуулалт, байнгын сайжруулалт, шаардлагатай нөөцийг хангах асуудлыг тодорхойлж, түүний хүрээнд удирдах ажилтнуудын эрх мэдэл, хүлээх үүрэг хариуцлагыг тодорхойлон “Ажлын байрны тодорхойлолт”-д тодорхой тусган хэрэгжүүлнэ.

Чанарын багийн дарга, гишүүд:

Чанарын багийн дарга, гишүүд, Чанарын менежерийг компанийн Гүйцэтгэх захирлын тушаалаар томилох бөгөөд дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэн ажиллана.

* ISO 9001 стандартад нийцсэн чанарын менежментийн тогтолцоог компанийн хэмжээнд бии болгон нэвтрүүлж, хэвшүүлэх, хөгжүүлэх, сурталчилах;
* Компанийн менежментийн тогтолцооны хэрэгжилт, цаашдын сайжруулалтын талаарх төлөвлөлтийг удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаар хэлэлцэн шийдвэр гаргаж, хэрэгжүүлэх;
* Чанарын бодлогыг боловсруулах, мэдээлэн хүргэх, ойлгуулах, чанарын менежментийн тогтолцооны төлөвлөлт болон чанарын менежментийн тогтолцоог сайжруулахад шаардлагатай нөөцийг тодорхойлох;
* Хэрэглэгч, сонирхогч талуудын шаардлагыг тодорхойлж, түүнийг хангахтай холбоотой үйл ажиллагааг төлөвлөн хэрэгжүүлэх;
* Компанийн чанарын менежментийн тогтолцооны үр нөлөөг тасралтгүй сайжруулах арга хэмжээг төлөвлөн хэрэгжүүлнэ.

Чанарын менежерийн үүрэг, эрх мэдэл. Үүнд:

* Чанарын багийн гишүүдийн оролцоог үнэлэх, шалгаруулах, урамшуулах, хариуцлага тооцох, сануулах;
* Чанарын багийн хурлын тэмдэглэл, шийдвэрийг баримтжуулах, хадгалах;
* Компанийн менежментийн тогтолцоо нь ISO 9001:2015 стандартын шаардлагад нийцэж буй эсэх талаар ажилтнуудад мэдээлэх, сургалт, идэвхжүүлэлт, сэдэлжүүлэлтийн ажлыг тогтмол зохион байгуулах;
* ЧМТ-ны дотоод болон, гадаад аудитын холбогдолтой ажлыг зохион байгуулах;
* Магадлах, давтан аудитаар илэрсэн үл тохирлуудыг залруулах төлөвлөгөө, тайлан гаргах;
* ЧМТ-ны сайжруулалтад, хяналт тавих, ажилтныг татан оролцуулах ажлыг зохион байгуулах.

Нэгжийн удирдлагын үүрэг. Үүнд:

* Нэгжийн удирдлага өөрийн албаныхаа хүрээнд Чанарын менежментийн тогтолцооны үйл явцуудыг төлөвлөх, хянах ажлыг хариуцан, ажилтнуудынхаа гүйцэтгэлийн үнэлгээг хийнэ. Үүнийг “Албан тушаалтан, ажилтнуудын ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэх, урамшуулал бодож олгох журам БСТ-60:2018”-ын дагуу хэрэгжүүлнэ.
* Нэгжийн удирдлага нь дотоод аудит, залруулах үйл ажиллагаагаар дамжуулан мэдэгдэж буй болон гарч болох асуудлуудыг тодорхойлж, холбогдох шийдлүүдийг санал болгоно.
* ЧМТ-ны гүйцэтгэл болон сайжруулах боломжуудын тухай компанийн удирдлагад тайлагнана.

Компанийн ажилтнуудын үүрэг. Үүнд:

* Ажилтнууд нь өөрсдийн ажил үүргийн хувьд хариуцсан ажилд хамаарах бодлого, дүрэм, журам, заавар, үйл явцыг зураглалын дагуу хэрэгжүүлэх үүрэг хүлээнэ.
* Чанарын менежментийн тогтолцооны хэрэгжилт, сайжруулалтын төлөө хүлээх хариуцлага, эрх мэдлийн талаар энэ гарын авлагад болон чанарын менежментийн тогтолцооны бусад баримт бичгүүд түүний дотор журмууд, албан тушаалын тодорхойлолт, үйл ажиллагааны зааврууд зэрэг баримт бичгүүдэд тодорхой заана.
* Ажилтнууд нь ажлын байрны тодорхойлолтод тусгагдсан өөр өөрийн ажлын байрны үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлэхийн зэрэгцээ ЧМТ-ны холбогдох чиг үүрэг, шаардлагын дагуу эрх, үүргээ ухамсарлан тасралтгүй сайжруулалтыг ханган ажиллана.

**ЗУРГАА. ТӨЛӨВЛӨЛТ**

**6.1. Эрсдэл болон боломжуудыг авч үзэх арга хэмжээ**

6.1.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцоонд хамаарах ажил үйлчилгээний төлөвлөлтийг эрхлэх тусгай зөвшөөрлийнхөө хүрээнд Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай, Усны тухай, Байгаль орчны тухай хуулиуд болон холбогдох бусад хууль тогтоомж, түүнийг үндэслэн эрх бүхий байгууллагаас нийтээр дагаж мөрдөхөөр тогтоосон тогтоол шийдвэр, дүрэм, журам, хэрэглэгчийн үнэлгээний ажлын үр дүн зэрэг баримт бичгүүдэд үндэслэн боловсруулна. Үүнд:

а) Компанийн гадаад, дотоод орчныг тодорхойлсон нөхцөл байдлын шинжилгээг хийж, давуу ба сул талаа тодорхойлох, А.Х.Мексоны \*5X5\* шинжилгээний аргаар компанид шууд болон дам байдлаар нөлөөлөх орчны хүчин зүйлсийг тодорхойлж, боломжуудыг ашиглан эрсдлээс зайлсхийх арга замыг тодорхойлж, чанарын менежментийн тогтолцооны үр нөлөөг сайжруулна.

б) Дээрх аргачлалаар хийсэн шинжилгээнийн үр дүнд тулгуурлаж хөгжлийн зорилго, зорилтуудыг тодорхойлох бөгөөд хамгийн чухал хүчин зүйлсүүдийн хүрээнд ирээдүйд хэрэгжүүлэх стратеги төлөвлөгөөний эрхэм зорилгыг тодорхойлно.

в) Компанийн стратеги төлөвлөлтийн хэрэгжилтэд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, төлөвлөлтийн дутуу хэрэгжсэн, хэрэгжих боломжгүй заалтуудыг илрүүлж, залруулах арга хэмжээг авч, үр дүнг компанийн Гүйцэтгэх захирлын зөвлөлийн хуралдаанаар хэлэлцүүлэн шийдвэрийг Төлөөлөн удирдах зөвлөлд танилцуулна. Энэхүү ажлыг Бодлого төлөвлөлтийн хэлтэс хариуцан зохион байгуулж хэрэгжүүлнэ.

6.1.2. Компани нь хэрэглэгчийн судалгаа, санал гомдлын тайлан, дотоод аудитын дүн, компанийн үйл ажиллагааг сайжруулах судалгаа шинжилгээний ажлууд, бусад судалгааны үр дүнгээр гарсан сайжруулах арга хэмжээг эрсдлийг удирдах арга хэмжээнд авч үзнэ. Эрсдлийг тодорхойлох, үнэлэх, эрсдлийг бууруулах, арилгах арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх, үйл ажиллагааг жил бүр төлөвлөн хэрэгжүүлж ЧМТ-ны үр нөлөөг дээшлүүлнэ.

**6.2. Чанарын зорилт**

6.2.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын зорилтуудыг нэгжүүд өөр өөрийн ажлын чиг үүргийн дагуу жил бүр тодорхойлон, Чанарын багаас дүн шинжилгээ хийн нэгтгэж, компанийн Гүйцэтгэх захирал батална.

Чанарын зорилтуудыг чанарын бодлоготой нягт уялдуулж, бодит буюу хийж болохуйц, биелэлтийн шалгуур үзүүлэлтүүд нь хэмжигдэхүйц, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхтэй холбоотой байхаар тодорхойлон дэвшүүлж хэрэгжүүлнэ.

6.2.2. Чанарын зорилтыг хэрэгжүүлэх арга хэмжээний төлөвлөгөөг нэгжийн удирдлагууд нь гүйцэтгэх ажлууд, шалгуур үзүүлэлт, хүрэх үр дүн, хариуцах эзэн, хугацаа зэрэг үзүүлэлтийг тусган боловсруулан хэрэгжүүлж, үр дүнг үнэлдэг байна. Чанарын зорилтын биелэлтийг жилийн эцэст дүгнэх буюу хэрэгжилтийг Чанарын багийн гишүүдэд танилцуулна.

**6.3. Өөрчлөлтийг төлөвлөх**

6.3.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн нэгжүүдээс Чанарын менежментийн тогтолцоонд өөрчлөлт оруулах асуудлыг Чанарын багийн гишүүд хэлэлцэж шийдвэрлэнэ. Өөрчлөлт оруулсан баримтжуулсан мэдээллийг “Баримт бичиг боловсруулалт, хяналт, бүртгэлийн журам ҮЖА-ЗУХХ-01-2020”-ын дагуу бүртгэж хадгална.

**ДОЛОО. ТУЛГУУР ХҮЧИН ЗҮЙЛ**

**7.1. Нөөц**

7.1.1. Ерөнхий зүйл

“Дархан-Ус суваг” ХК нь үйл ажиллагааныхаа урт хугацааны стратеги төлөвлөлтийг үндэслэн жил бүр бизнес төлөвлөгөөг боловсруулан хэрэгжүүлнэ. Үүнд компанийн нэгжүүдийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, түүнийг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах санхүү, техник хэрэгсэл, шугам хоолой, насос, тоног төхөөрөмж, материал, хүний нөөцийг тодорхойлно. Компанийн бизнес төлөвлөгөөг БТХ-ийн дарга, эдийн засагч нэгтгэн боловсруулах бөгөөд үйл ажиллагааны жилийн төсвийг компанийн Гүйцэтгэх захирлын хурлаар хэлэлцэж, шийдвэрийг Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн хуралд танилцуулан батлуулж хэрэгжүүлнэ.

7.1.2. Хүний нөөц

“Дархан-Ус суваг” ХК нь алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегийн зорилго, зорилтуудыг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах чадвартай хүний нөөцийг төлөвлөх, бүрдүүлэх үйл ажиллагааг ханган ажиллана. Үүнд:

* Компанийн хүний нөөцийн асуудал хариуцсан нэгж, албан тушаалтан нь холбогдох хууль тогтоомжид нийцүүлэн компанийн ажилтны “Ажлын байрны тодорхойлолт”-ыг боловсруулж мөрдөнө.
* Компанийн бүтэц, зохион байгуулалтад шаардагдах ажлын байранд хүний нөөцийг бүрдүүлэхдээ ажлын байрны тодорхойлолтод тавигдсан шаардлагын дагуу компанийн Гүйцэтгэх захирлын 2018 оны 10 сарын 19-ны өдрийн А/124 дүгээр тушаалаар батлагдсан “Нээлттэй ажлын байранд ажилтан сонгон шалгаруулж авах журам БСТ-39:2018”-аар сонгон шалгаруулалтын үйл явцыг хэрэгжүүлнэ.
* Компанийн ажил, үйлчилгээний чанар хүртээмжийг тогтмол дээшлүүлэхэд шаардлагатай албан тушаалын сул орон тоог чадвартай ажилтнаар бүрдүүлэх, ажилтнуудын ажлын хариуцлага, ёс зүйг сайжруулан мэргэшүүлж, хүний нөөцийн мэдээллийн санг (HR программ) баяжуулж ажиллана. Энэхүү ажлыг компанийн Хүний нөөцийн асуудал хариуцсан нэгж, албан тушаалтан хэрэгжүүлнэ.

7.1.3. Дэд бүтэц

“Дархан-Ус суваг” ХК нь Монгол улсын аж ахуй нэгжийн үйл ажиллагааны тусгай зөвшөөрлийн тухай, Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай хуулиудын холбогдох заалтуудын хүрээнд нийтийн аж ахуйн ажил, үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрөл эзэмшихэд тавигдах шаардлагын дагуу барилга байгууламж, насос, тоног төхөөрөмж, шугам хоолой, тээврийн хэрэгсэл, компьютер программ хангамж, эд хогшил, тээврийн хэрэгслийн зогсоол зэрэг тохижилт бүхий өөрийн харьяалалын газар, үл хөдлөх, хөдлөх хөрөнгийг эзэмшинэ. Үүнд:

* 1-р өргөгч станцын гүний 18 худагийн барилга, насос, тоног төхөөрөмж
* 2-р өргөгч станцын байгууламж, насос тоног төхөөрөмж
* Төв цэвэрлэх байгууламжийн барилга, байгууламжууд, насос тоног төхөөрөмж
* Бохир усны дамжуулан шахах 2-р станцын барилга, насос, тоног төхөөрөмж
* Үйлдвэрийн бохир ус дамжуулан шахах Өмнөт станцын барилга, насос, тоног төхөөрөмж
* Компанийн төв байр, граж, засварын цех, спорт заалны барилга байгууламж
* Ариутгах татуургын төв болон салбар сүлжээний 215,3 км шугам хоолой
* Усан хангамжийн төв болон салбар сүлжээний 223,2 км шугам хоолой
* Бусад /компьютер, программ, эд хогшил/

Компани нь үндсэн ба эргэлтийн хөрөнгийг санхүүгийн үндсэн хөрөнгийн программд бүртгэх ба шаардагдах нөөцийг бүрдүүлэх, хадгалах, хамгаалах асуудлыг хариуцан компанийн “Өмч хамгаалах байнгын зөвлөлийн ажиллах журам БСТ-63:2018”-ын дагуу хэрэгжүүлнэ.

Компанийн эд хөрөнгийг хадгалалт, хамгаалалтын байдлыг хянан шалгах буюу түүнд тавих хяналт шалгалтыг Төрийн болон орон нутгийн өмчийн тухай хуульд зааснаар аймгийн Засаг дарга болон Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал бүрэн эрхийнхээ хүрээнд зохион байгуулан хэрэгжүүлнэ.

7.1.4. Үйл явцыг хэрэгжүүлэх орчин

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Гүйцэтгэх удирдлага нь ажлын байрны хөдөлмөрийн нөхцөлийг сайжруулах, ажлын байрны орчинд нөлөөлөх хүчин зүйлийг тодорхойлох, эрсдэлт хүчин зүйлсийг илрүүлэх, мэргэжлээс шалтгаалсан өвчлөлөөс урьдчилан сэргийлэх, эрүүл аюулгүй ажлын байрыг бий болгоход чиглэсэн  үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж ажиллана.

Компани нь ажиллагсадын хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын талаарх авч хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг боловсруулах болон түүнд зарцуулах зардлын төсвийг жил бүрийн бизнес төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

* Хөдөлмөрийн Сайдын 2015 оны А/223 дугаар тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Ажлын байрны хөдөлмөрийн нөхцлийн үнэлгээ хийх журам”-ын дагуу компанийн хэвийн бус нөхцөлд ажилдаг ажилтнуудын хөдөлмөрийн нөхцлийн үнэлгээг эрх бүхий мэргэжлийн байгууллагаар хийлгүүлж тайлан, дүгнэлт зөвлөмжийг гаргуулна.
* Хөдөлмөрийн Сайдын 2015 оны А/295 дугаар тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Ажлын байранд эрсдлийн үнэлгээ хийх аргачилсан зөвлөмж”-ийг үндэслэн 2 жил тутамд компанийн инженер теникийн ажилтнууд болон ажилтны төлөөллөөс бүрдсэн ажлын хэсгийг байгуулж, эрсдлийн үнэлгээг хийж, ажлын байрны эрсдлийг бууруулах арга хэмжээг зохион байгуулна. Үүнийг хэрэгжүүлэхдээ Ажлын байранд эрсдлийн үнэлгээ хийх тухай журмыг боловсруулан тус журмын дагуу ХАБ-ын инженер хариуцан хэрэгжүүлнэ.

7.1.5. Мониторинг ба хэмжилтийн нөөц

7.1.5.1. Ерөнхий зүйл

“Дархан-Ус суваг” ХК нь Монгол улсын Хэмжил зүйн тухай хуулийн холбогдох заалтыг мөрдөж, эрхэлсэн ажил үйлчилгээнийхээ хүрээнд хэмжил зүйн чиглэлээр хуульд заасан эрх, үүргээ хэрэгжүүлж ажиллана.

7.1.5.2. Хэмжлийн нэгж дамжуулалт:

Компанийн хэмжих хэрэгсэл болон түүнтэй холбоотой бүхий л асуудлыг ОСХА-ны Нарийн хэмжүүрийн инженер хариуцан ажиллах бөгөөд Хэмжил зүйн тухай хууль тогтоомж, дүрэм, журам, стандартыг дагаж мөрдөнө. Үүнд:

* Компанийн хэмжээнд ашиглагдаж байгаа хэмжих хэрэгслийн баталгаажуулалт, шалгалт тохируулга хийх гэрээг Дархан-Уул аймгийн Стандарт, хэмжил зүйн хэлтэстэй жил бүр байгуулан, гүйцэтгэлийг дүгнэж хамтран ажиллах;
* Хэмжлийн шаардагдах нарийвчлал, хязгаарт тохирсон хэмжих хэрэгслийг ашиглах;
* Хэмжил зүйн мэдээллийн улсын нэгдсэн санд бүртгүүлсэн хэмжих хэрэгслийг хэрэглэх;
* Хэмжих хэрэгслийн шалгалт тохируулга, шалгалт баталгаажуулалт болон бусад ажил, үйлчилгээний зардлыг компанийн тухайн жилийн бизнес төлөвлөгөөнд тусгах;
* Хэмжих хэрэгслүүдтэй холбоотой шаардлагатай дүрэм, журмыг боловсруулж, баримтжуулсан мэдээллийн санг бүрдүүлж ажиллана.

Хэмжих хэрэгсэлтэй холбоотой асуудалд компанийн Дотоод хяналтын мэргэжилтэн хяналт тавьж ажиллана. Үүнд:

* Хэмжих хэрэгслийг загварын туршилт, шалгалт баталгаажуулалтад хугацаанд нь бүрэн хамруулж байгаа эсэхэд хяналт тавих;
* Хэмжих хэрэгслийн техникийн бэлэн байдал, ашиглалтад болон хэмжил гүйцэтгэх аргачлал, хэмжлийн шаардагдах нарийвчлал, хэмжил зүйн тухай хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавьж, илэрсэн зөрчлийг арилгуулах.

7.1.6. “Дархан-Ус суваг” ХК дахь мэдлэг

“**МЭДЛЭГ БОЛ ХҮЧ**” гэж Английн гүн ухаантан Франсис Бэкон тодорхойлсон байдаг.

“Дархан ус суваг” ХК нь амжилттай ажиллахын тулд гүйцэтгэх удирдлагын зүгээс мэдлэгийн менежментийг хэрэгжүүлж, мэдлэг бүтээх, түүнийг хуваалцах ажлыг зохион байгуулахад анхаарал хандуулах бөгөөд энэ нь мэдлэгийг ил болгож зөв цагт, зөв зүйлд хэрхэн зарцуулахыг зохицуулах ёстой юм. Мэдлэгийн менежментийг хүн, технологи, үйл ажиллагаа гэсэн 3 зүйл дээр дараах үе шатаар хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

* Бүтээх хадгалах
* Түгээх, хэлбэржүүлэх
* Өөрчилөх ашиглах

Компани нь энэхүү мэдлэгийн менежментийг илүү үр өгөөжтэй хэрэгжүүлэхийн тулд 2 төрлийн аргыг хэрэглэнэ. Үүнд:

а) Мэдлэгийн менежментийг хэрэгжүүлэх үе шатуудыг “Хүний нөөцийн хөгжлийн хөтөлбөр”-т тусгайлан тусгаж хэрэгжүүлэх бөгөөд ингэхдээ туршлага болон суралцах замаар олж авсан системчлэгдсэн мэдээллийг дараах байдлаар төрөлжүүлж бий болгоно.

* Ил мэдлэг-өгөгдөл мэдээлэл, баримт, бичлэг, бичвэр
* Далд мэдлэг-туршлага, инноваци, ур чадвар, ноу-хау

Ингэснээр мэдээлэл, мэдлэгт нэвтрэх үйл ажиллагааг хурдасгах, шийдвэр гаргах явцыг сайжруулах, инновацийг дэмжих, компанийн үр ашиг, бүтээлч байдлыг дээшлүүлэх, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх зэрэг олон давуу талуудыг бий болгох юм.

б) Мэдлэгийн зөрүүтэй байдлаас улбаалан ажилтнуудын бүтээмж буурах нь байгууллагын хувьд ихээхэн хохиролтой юм. Тиймээс энгийн байдлаар буюу нэгж, ажилтнууд хоорондоо мэдлэг солилцох/хуваалцах дараах аргуудыг жилийн, улирлын, сарын, мөн өдөр тутмын ажлын хуваарьтай оруулан хэрэгжүүлэх боломжтой.

* Харилцаа холбооны нээлттэй байдал
* Тогтсон уулзалтууд
* Албан бус яриагаар дамжуулан байнгын харилцаатай байх
* Амжилтаа хуваалцах
* Нээлттэй хаалганы бодлого
* Багш шавийн барилдлага
* “Кайзен саналын систем ажиллуулах журам БСТ-28:2017”-ын дагуу хэрэгжүүлсэн шинэ санал, санаачилга

Компанийн шат шатны удирдлагууд нь компанийн мэдлэгийг хуримтлуулах, хадгалах, түгээх, дэмжих, урамшуулах асуудлыг тогтмол хэрэгжүүлж хэвшүүлнэ.

**7.2. Чадамж**

“Дархан-Ус суваг” ХК нь Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001:2015 стандартын хэрэгжилтийн үр бүтээлтэй байдалд жил бүр дүгнэлт хийж, ажилтнууд нь ажлын байрны тодорхойлолтод тусгагдсан мэргэжлийн ур чадварын шаардлага хангаж байгаа эсэхийг тодорхойлох шалгалт авч, сайжруулах төлөвлөгөө боловсруулж хэрэгжүүлнэ.

Ажилтнуудын ур чадварыг үнэлэх, сургалт хөгжлийн хэрэгцээг тодорхойлох, төлөвлөх, зохион байгуулж, үнэлэхдээ компанийн стратеги төлөвлөгөөг үндэслэн жил бүр төлөвлөх бөгөөд “Хөдөлмөрийн дотоод журам ҮАЖ-ЗУХХ-03-2022”, “Сургалтын ерөнхий журам БСТ-5:2019”-ыг тус тус мөрдөж хэрэгжүүлнэ.

Жилд явагдах сургалтын төрөл нь дээрх төлөвлөлтөөс хамааран харилцан адилгүй байх ба дараах сургалтыг тогтмол зохион байгуулна. Үүнд:

а) Инженер техникийн ажилтнуудад:

* Мэргэшсэн инженерийн зэрэг горилох, сунгах багц цагийн сургалт
* Мэргэшлийн ур чадварын давтан сургалт
* Мэргэшлийн ур чадварыг үнэлэх шалгалт (аттестатчилал) 2 жил тутамд

б) Мэргэжилтэй ажилтнуудад:

* Мэргэжлийн онол, ур чадварын давтан сургалт- жил бүр
* Мэргэжлийн зэргийн түвшин тогтоох шалгалт- 2 жил тутамд

в) Инженер, мэргэжилтнүүдэд:

* Чадавхижуулах сургалт-жил бүр төлөвлөгөөнд тусгасны дагуу

г) Хэрэглэгчийн албаны ажилтнуудад:

* Харилцааны ёс зүй
* Ур чадвар
* Хууль эрх зүйн мэдлэг олгох сургалт-жил бүр

д) Тоолуурын туршилт тохируулгын ажилтнуудад:

* Хэмжилзүйн мэргэшүүлэх сургалт (усны тоолуур)-3 жил тутамд

е) Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн сургалтууд. Үүнд:

* ХАБ-ын асуудал хариуцсан ажилтны 124 цагийн сургалт - хугацаагүй
* Ажилтны 12 цагийн сургалт-жилд 1 удаа
* Ажил олгогч эздийн 8 цагийн сургалт- жилд 2-оос доошгүй удаа
* Өргөх зөөх тээвэрлэх машин, механизмтай харьцаж ажиллах аюулгүй ажиллагааны 14 цагийн сургалт шалгалт-жилд 1 удаа
* Химийн хорт ба аюултай бодистой харьцаж ажиллах аюулгүй ажиллагааны 17 цагийн сургалт-жилд 1 удаа
* Хязгаарлагдмал орчинд ажиллах аюулгүй ажиллагааны 16 цагийн сургалт-жилд 1 удаа

Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн сургалтуудыг Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын Сайдын А/370 дугаар тушаалаар батлагдсан Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн сургалт явуулах, шалгалт авах журам”-ыг мөрдөж хэрэгжүүлнэ.

Компанийн Сургалт хариуцсан мэргэжилтэн нь компанийн хэмжээнд явуулсан сургалтууд, тэдгээрийн үнэлгээг нэгтгэн бүтэн жилээр тайлагнаж, баримтжуулсан мэдээллийг эмхтгэж архивт хадгалуулна.

**7.3. Мэдлэг ойлголт**

7.3.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь стратегийн зорилгодоо хүрэхийн тулд өөрийн ажиллагсадыг дээд зэргээр идэвхжүүлж, мэдээллийн урсгалд дүн шинжилгээ хийж, түүнд үндэслэн хэлтэс, алба, ажилтнуудын хоорондын харилцан хүндлэл, багаар ажиллах орчныг бүрдүүлэхэд чиглэгдсэн байнгын суралцах үйл явцад анхаарлаа хандуулж, мэдээлэл солилцох, дамжуулах, түгээх асуудлын хүртээмжтэй байдлыг боловсронгуй болгох, сайжруулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ.

Компанийн Чанарын баг, Чанарын менежер нь Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001:2015 стандартын хэрэгжилтийн хүрээний аливаа асуудлыг ажилтнуудад тухай бүрт нь шуурхай мэдээллэх, мэдээллийн хүртээмжтэй байдлыг хангаж сургалт, уулзалт, семинарыг төлөвлөн зохион байгуулахын зэрэгцээ гадны хэрэглэгчдэд мэдээлэх, сурталчилах, түгээн дэлгэрүүлэх ажлыг хариуцан ажиллана.

**7.4. Холбоо харилцаа**

“Дархан-Ус суваг” ХК нь Чанарын менежментийн тогтолцоонд хамаарах дотоод болон гадаад холбоо харилцааны асуудлыг тодорхойлж, хэрэгжүүлж ажиллана. Үүнд:

Мэдээллийн дотоод орчинд:

а) Компанийн хэмжээнд тогтмол хугацаанд хийгддэг төлөвлөгөөт хурал:

* Баланс хэлэлцэх хурал-сар бүр, хэлтэс албаны дарга, инженер техникийн ажилтан, мэргэжилтнүүд оролцоно
* Хэлтэс албадуудын үйл ажиллагааны тайлангийн хурал-жил бүрийн эцэст, хэлтэс, алба дотроо жилийн ажлаа дүгнэн хэлэлцэнэ
* Гүйцэтгэх удирдлагын зүгээс компанийн үйл ажиллагааны тайланг ажилтнуудад мэдээлэх хурал-жил бүр
* ҮЭХ болон ажилтнуудын хоорондын Хамтын гэрээ хэлэлцээр баталгаажуулах хурал-жил бүр нийт ажилтнууд оролцоно
* Инженер техникийн ажилтнууд, мэргэжилтнүүдийн жилийн ажлын тайлан танилцуулах, дүгнэх хурал-жил бүрийн эцэст
* Шуурхай зөвлөгөөн хийх хурал-өдөр бүрийн өглөө, орой, хэлтэс, албаны дарга, инженер оролцоно.

б) Компанийн хэмжээнд хийгддэг төлөвлөгөөт бус бусад хурал, уулзалтууд:

* Компанид хэрэгжиж буй төсөл хөтөлбөрүүдтэй холбоотой хурал, уулзалтууд-хуваарийн дагуу
* Захирлын зөвлөлийн хурал
* Бусад

в) Компанийн чанарын менежментийн тогтолцоотой холбоотой гарсан шийдвэрүүд, мэдээлэл:

* Чанарын менежментийн тогтолцоотой холбогдох тушаал, шийдвэрүүд
* Дотоод аудитын тайлан дүгнэлт
* Залруулах арга хэмжээний явц
* Шинээр батлагдсан хууль тогтоомж, дүрэм, журам, заавар, стандартуудын талаарх мэдээлэл

###### Сургалтын зар, үнэлгээ:

Эдгээр мэдээ мэдээлэл, хурал цуглаан уулзалтуудын товлосон хугацаа, тэдгээрээс гарсан шийдвэр, авах арга хэмжээний талаарх мэдээ мэдээллийг өглөө оройны шуурхай зөвлөгөөн дээр зарлах, зар мэдээний дэлгэц, самбар дээр байршуулах, дотоод сүлжээ болох эйбл программын зар мэдээ, олон нийт цэсэнд байршуулах зэрэг сувгуудаар хариуцсан албан тушаалтан нь мэдээллийг түгээж, хүртээмжтэй байдалд хяналт тавин ажиллана.

Мэдээллийн гадаад орчинд:

а) Цэвэр ус хэрэглэгчдэд түгээх мэдээлэл

* Цэвэр ус хэрэглэгчидтэй байгуулах гэрээний талаарх мэдээлэл-жил бүрийн 3,4 сард хийх ба мэдээллийг өөрийн гэрээтэй ажилладаг телевизүүдээр зар явуулах, компанийн цахим (вэбсайт, facebook) хуудсаар мөн ОСХА-ны ажилтнууд мэдээллийг биечлэн хүргэнэ.
* Цэвэр усны үнэ тарифт өөрчлөлт орсон үед – 30 хоногийн өмнө теливиз, цахим хуудсаар ОСХА-ны ажилтнууд мэдээллийг биечлэн хүргэнэ
* Цэвэр ус хэрэглэгч иргэн, аж ахуй нэгжийн санал хүсэлт өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж, холбогдох ажилтнууд утсаар болон биечлэн мэдэгдэнэ
* Шугам хоолойн урсгал ба их засвар хийх үед 1-2 хоногийн өмнө, шугам хоолойд гэмтэл гарсан үед тухай бүрт нь цахим хуудсаар, мөн аж ахуй нэгж байгууллагуудад албан тоот явуулан урьдчилан мэдэгдэнэ.

**7.5. Баримтжуулсан мэдээлэл**

7.5.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцоонд хамаарах баримт бичгийг бүрдүүлэх, баримтжуулах, боловсруулах, батлах, тараах, хүчингүй болгох, хяналт тавих, хадгалах ажиллагааг “Баримт бичиг боловсруулалт, хяналт, бүртгэлийн журам ҮЖА-ЗУХХ-01-2020”-ын дагуу зохицуулна.

Компанийн баримтжуулсан мэдээлэл нь (тушаал, албан бичиг, журам, заавар, тайлан, тэмдэглэл, удирдамж, төлөвлөгөө, зөвлөмж, танилцуулга) захирамжлалын, зохион байгуулалтын, мэдээлэл лавлагааны баримт бичгүүдээс тус тус бүрдэнэ.

Баримтжуулсан мэдээллийг (зохион байгуулалт, захирамжлал, мэдээлэл лавлагаа) холбогдох (“Чанарын удирдлагын тогтолцооны баримт бичигт зориулсан заавар MNS ISO/TR 10013:2001”, “MNS ISO 5140-1:2021, MNS ISO 5140-2:2021, MNS ISO 5140-3:2021, Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам) баримт бичгийн стандарт, дүрэм, журмын шаардлагыг хангаж боловсруулж, мөрдөнө.

7.5.2. Мэдээлэл бий болгох, шинэчлэх:

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцооны баримтжуулсан мэдээллийг компанийн “Баримт бичиг боловсруулалт, хяналт, бүртгэлийн журам ҮЖА-ЗУХХ-01-2020”-ын дагуу шинээр болон шинэчлэн боловсруулж, өөрчлөлт хувилбарын дугаарыг тусган, хянуулж Гүйцэтгэх захирлаар батлуулж, мөрдөнө.

Энэхүү баримтжуулсан мэдээллийн бүртгэл хяналтыг компанийн Чанарын менежер хариуцан ажиллах ба үйл ажиллагаанд хөтлөгдөх менежментийн тогтолцоонд хамаарах дотоод болон гадны гаралтай (зохион байгуулалтын) баримт бичгүүдийг ”Баримт бичгийн нэгдсэн сан”-д цаасан болон цахим хэлбэрээр бүртгэж хадгална.

Чанарын менежер нь нэгжийн үйл ажиллагаанд мөрдөгдөж байгаа зохион байгуулалтын баримт бичгийн өөрчлөлт хөдөлгөөнийг шалгаж, өөрчлөлт орсон, шинэчлэгдсэн тохиолдолд сүүлийн хувилбарыг бүртгэж, хүчингүй болсон хувилбарыг тухай бүр нь тэмдэглэгээ хийж устгана.

Мөн баримт бичиг нь шаардлага хангаж буй эсэхэд дүн шинжилгээ хийх, шаардлагатай бол шинэчилж, дахин боловсруулж батлах, өөрчлөлт хөдөлгөөн орсон эсэхэд хяналт тавина.

7.5.3. Баримтжуулсан мэдээллийг хянах:

7.5.3.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь гадаад ба дотоодын захирамжлалын баримт бичгийг цахим хэлбэрээр эйбл программд бүртгэж, түгээлтийг холбогдох нэгж ажилтанд цахимаар хүргэх бөгөөд цаасан баримт бичгийг үдэж архивлана. Захирамжлалын гаралтай баримт бичигтэй холбоотой бүхий л үйл ажиллагааг Архив бичиг хэргийн ажилтан хариуцах бөгөөд ЗУХХ-ийн дарга хяналт тавьж ажиллана.

Харин компанийн зохион байгуулалтын баримт бичгийн боловсруулалт, бүртгэл, түгээлт хяналтын асуудлыг компанийн Чанарын менежер хариуцан ажиллах ба үйл ажиллагаанд хөтлөгдөх дотоод болон гадны гаралтай баримт бичгүүдийг ”Баримт бичгийн нэгдсэн сан”-д бүртгэж хадгална.

7.5.3.2. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн албан хэрэг хөтлөлтийн (захирамжлалын баримт бичиг) талаар гаргасан хууль тогтоомж, дүрэм, журам, заавар, стандартын хэрэгжилтэд хяналт тавих, дүн шинжилгээ хийх, шаардлаггүй баримт бичгийг устгах зэрэг ажлыг компанийн Баримт бичиг нягтлан шалгах комисс хэрэгжүүлэх бөгөөд “Баримт бичиг нягтлан шалгах комиссын ажиллах журам ҮАЖ-ЗУХХ-10-2021”-ын дагуу зохион байгуулан хэрэгжүүлнэ.

Компанийн гүйцэтгэх удирдлага нь тус комиссын тайлан, дүгнэлтэд үндэслэн зохион байгуулалт болон шаардагдах нөөцийн талаар шийдвэр гаргана.

**НАЙМ. АЖИЛЛАГАА**

**8.1. Үйл ажиллагааны төлөвлөлт ба хяналт**

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн үйл ажиллагаа нь чанарын менежментийн тогтолцооны үйл явцуудын харилцан үйлчлэлийн дагуу явагдана.

Компанийн нэгжүүд нь үйл ажиллагааны журам, үйл явцын зураглалыг боловсруулж мөрдөх ба үүнд ажлын дэс дараалал, харилцан хамаарал, хариуцах ажилтан, ажил үйлчилгээнд мөрдөх хууль тогтоомж, холбогдох баримт бичгүүд, зайлшгүй хөтлөх бүртгэлүүд, тухайн үйл явцын үр нөлөөг тодорхойлох шалгуур үзүүлэлтүүд зэргийг нэгбүрчлэн тусгаж хэрэгжүүлнэ.

а) Компанийн хамрах хүрээ болох цэвэр усны хангамж, хэрэглээнээс гарсан бохир усыг татан зайлуулах, цэвэрлэх гол үйл ажиллагаанд тавигдах шаардлагыг дараах стандартын баримт бичгүүдэд нийцүүлэн тогтоосон шаардлагын дагуу хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

* Цэвэр усны хувьд - MNS 0900:2018 Ундны усны эрүүл ахуйн шаардлага, түүнд тавих хяналт;
* Бохир усны хувьд - MNS 6561:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Ариутгах татуургын сүлжээнд нийлүүлэх хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага,
* MNS 4943:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага.

Цэвэр бохир усанд тавигдах энэхүү стандартын шаардлагыг хангаж буй эсэхийг компанийн Нэгдсэн лабораторийн химийн болон нян судлалын инженер, лаборантууд хариуцаж ажиллах бөгөөд итгэмжлэгдсэн тусгай зөвшөөрлийнхөө хүрээн дэх “Чанарын гарын авлага”-д тусгайлан тусгаж, бусад холбогдох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

б) Компани нь нийтийн аж ахуйн үйлчилгээний байгууллагын хувьд гадны эрх зүйн холбогдох баримт бичгийг үндэслэн хэрэглэгчдэд үйлчлэх Үйлчилгээний стандартыг үйлчилгээний төрөл тус бүрээр боловсруулан батлаж, мөрдөж ажиллана. Энэхүү баримт бичигт дараах зүйлсийг тусгасан байна.

* Үйлчилгээнд тавигдах шаардлагыг тодорхойлох
* Шалгуур тогтоох
* Үйл явцуудын зураглалыг тодорхойлж гаргах

**8.2. Ажил, үйлчилгээнд тавих шаардлага**

8.2.1. Хэрэглэгчтэй тогтоох холбоо харилцаа:

“Дархан-Ус суваг” ХК нь хэрэглэгчтэй харилцах холбоог дараах байдлаар явуулна. Үүнд:

а) Компанийн ажил үйлчилгээний талаарх мэдээ, мэдээллийг Darkhan-Us Suvag HK, “Дархан-Ус сува”г ХК, darkhan-ussuvag.mn зэрэг цахим хуудсанд, “Чанарын менежментийн тогтолцоо ISO 9001” мэдээллийн самбар, “Ил тод байдлын мэдээлэл”-ийн самбаруудад байршуулна;

б) Компанийн нэгжүүдийн үйл ажиллагааны хамрах хүрээний дагуу “Нээлттэй хаалганы өдөрлөг”-ийн үйл ажиллагааг улирал тутам зохион байгуулж, хэрэглэгчдэд шаардлагатай мэдээ мэдээллийг өгч ажиллана.

в) Онцгой тохиолдол буюу шугам хоолойн урсгал ба их засвар хийх үед (хавар, намар) 1-2 хоногийн өмнө компанийн цахим хуудсаар дамжуулан мөн аж ахуй нэгж байгууллагуудад албан тоот явуулан урьдчилан мэдэгдэнэ.

г) Айл өрх, аж ахуйн нэгж байгууллагуудын сантехникийн засвар үйлчилгээтэй холбоотой бүх төрлийн дуудлага, санал хүсэлтийг Дуудлагын төвиин инженер өдрийн 8 цаг, Диспетчер инженерүүд 24 цагийн турш 77003700 утсаар авч, тухайн ажлыг холбогдох нэгж, ажилтанд мэдэгдэн дуудлагыг шуурхай барагдуулж ажиллана.

д) Компанийн Хэрэглэгчдэд үйлчлэх төв (шинэ дархан, хуучин дархан, компанийн төв байр)-үүдийн ажилтнууд нь хэрэглэгчдийн сонирхсон асуултанд хариулж, мэдээ мэдээллийг хүргэж ажиллана.

е) Хэрэглэгчдэд үйлчлэх 3 төвөөрөө дамжуулан санал асуулгын хуудас ажиллуулах, хэрэглэгчдээс ирүүлсэн санал гомдол хүсэлтийг компанийн “Хэрэглэгчдийн өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэх журам ҮАЖ-ЗУХХ-18-2021”-ын дагуу шийдвэрлэнэ.

ё) Компани нь үйлчилгээнийхээ чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгааны ажлыг жил бүр зохион байгуулж, үр дүнг үнэлэн, үл тохирлыг залруулах төлөвлөгөө боловсруулан ажиллана. Энэхүү ажлыг Сургалт, чанарын мэргэжилтэн хариуцах бөгөөд, холбогдох инженер мэргэжилтнүүдтэй хамтран удирдамж гарган ажиллана.

ж) Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгч хоорондын харилцааг зохицуулах гэрээний хүрээн дэх мэдээлэл ба түгээлтийн хэлбэр. Үүнд.

* Хэрэглэгчидтэй цэвэр усаар хангах, бохир усыг татан зайлуулах гэрээг жил бүрийн 3-4 сард тогтмол хийх ба энэ тухай мэдээллийг компанитай гэрээтэй ажилладаг телевизүүд, цахим хуудсаар зар явуулах, мөн ОСХА-ны ажилтнууд биечлэн мэдээллийг өгч ажиллана.
* Цэвэр усны үнэ тарифт өөрчлөлт орсон үед гэрээнд тусгасны дагуу 30 хоногийн өмнө теливиз, компанийн цахим хуудсаар болон ОСХА-ны ажилтнууд биечлэн зарыг түгээж мэдээллийг хүргэнэ.

8.2.2. Ажил, үйлчилгээнд хамаарах шаардлагыг тодорхойлох

“Дархан-Ус суваг” ХК нь тусгай зөвшөөрлийн хүрээнд эрхэлж буй ажил үйлчилгээнд тавигдах шаардлагыг тодорхойлохдоо холбогдох хууль тогтоомж, тогтоол шийдвэр, стандарт, захирамж, дүрэм, журам, заавар зөвлөмж зэрэг шаардлагатай бүхий л эрх зүйн баримт бичгийг хамруулна. Үүнд:

* Төрийн болон орон нутгийн өмчийн тухай хууль
* Иргэдээс төрийн байгууллага болон албан тушаалтанд гаргасан, өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хууль
* Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалтын тухай хууль
* Усны тухай хууль
* Барилгын тухай хууль
* Байгаль орчныг хамгаалах тухай хууль
* Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хууль
* Албан хэрэг хөтлөлтийн нийтлэг журам
* Хэмжил зүйн тухай хууль
* Ус бохирдуулсаны төлбөрийн тухай хууль
* Төрийн болон орон нутгийн хөрөнгөөр бараа, ажил үйлчилгээ худалдан авах тухай хууль
* Эвлэрүүлэн зуучлалын тухай хууль
* Нягтлан бодох бүртгэлийн тухай хууль
* Цэвэр усны хувьд - MNS 0900:2018 Ундны усны эрүүл ахуйн шаардлага, түүнд тавих хяналт;
* Бохир усны хувьд - MNS 6561:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Ариутгах татуургын сүлжээнд нийлүүлэх хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага,
* MNS 4943:2015 Хүрээлэн байгаа орчин. Усны чанар. Хаягдал ус. Ерөнхий шаардлага.
* Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгч хоорондын аж ахуйн харилцааны дүрэм
* Дархан-Ус суваг ХК-ийн Гүйцэтгэх захирлын батласан дүрэм, журам (Баримтжуулсан мэдээллийн нэгдсэн сангаас үзэх)

8.2.3. Ажил үйлчилгээнд хамаарах шаардлагад дүн шинжилгээ хийх

“Дархан-Ус суваг” ХК нь үйл ажиллагааны хүрээн дэх ажил үйлчилгээг хэрэглэгчдэд хүргэхээс өмнө ажил үйлчилгээнд тавих шаардлагад дүн шинжилгээ хийхдээ дараах нөхцлийг хангасан байна. Үүнд:

* Дархан хотын хэрэглэгчдийг унд, ахуйн шаардлагад нийцсэн цэвэр усаар тасралтгүй хангаж, экологийн тэнцвэрийг хадгалах шалгуурт тохирсон усыг байгальд нийлүүлж буй эсэхэд компанийн Итгэмжлэгдсэн лаборатори нь (Лабораторийн Чанарын гарын авлагад тусгаж хэрэгжүүлэх) хяналт тавьж ажиллана.
* Айл өрх, аж ахуй нэгж байгууллагатай байгуулсан цэвэр усаар хангах, бохир усыг татан зайлуулах гэрээний хүрээнд хэрэглэгчийн зүгээс тавьсан шаардлагыг лавлаж тодруулна.
* Бусад ажил үйлчилгээнд тавих шаардлагын өөрчлөлтийг баримтжуулж, холбогдох албан тушаалтанд мэдэгдэнэ.

8.2.4 Ажил, үйлчилгээний шаардлагадорсон өөрчлөлт

“Дархан-Ус суваг” ХК нь айл өрх, үйлдвэр, аж ахуй нэгж байгууллагыг цэвэр усаар хангах, бохир усыг татан зайлуулах, цэвэрлэх ажил үйлчилгээнд тавигдах стандартын шаардлага болон бусад ажил үйлчилгээнд тавигдах хууль эрх зүй, тогтоол, захирамж, тушаал, дүрэм, журам өөрчлөгдсөн тохиолдолд “Баримт бичиг боловсруулалт, хяналт, бүртгэлийн журам ҮЖА-ЗУХХ-01-2020”-ын дагуу баримт бичигт өөрчлөлтийг хийж, холбогдох ажилтнуудыг энэ тухай мэдээллээр хангана. Үүнийг тухайн ажил үйлчилгээнд хамаарах нэгж, ажилтан хариуцах бөгөөд, Чанарын менежерт мэдэгдэн өөрчлөлтийн тухай тэмдэглэлийг хөтөлж, шинэчлэн сайжруулж байна.

**8.3. Ажил, үйлчилгээний дизайн ба боловсруулалт хийх**

8.3.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь Хот суурины ус хангамж, ариутгах татуургын ашиглалтын тухай хуулийн 12 дугаар зүйлийн 12.2.1-12.2.14 дэх заалтуудын дагуух ажил, үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрөл (Хот суурины ус хангамж, ариутгах татуургын ашиглалт үйлчилгээг зохицуулах зөвлөлийн 2022 оны 06 дугаар сарын 24-ны өдрийн 84109 дугаар тогтоол) эзэмших хүрээнд үндсэн үйл ажиллагааг явуулахад шаардагдах барилга, насос техник, тоног төхөөрөмж, шугам хоолойн, шинэчлэл, засвар үйлчилгээ, шинэ технологи нэвтрүүлэх зэрэг сайжруулалтын ажлуудыг урт хугацааны стратеги төлөвлөлтөд тусган, үе шаттайгаар хэрэгжүүлэх бөгөөд санхүүгийн эх үүсвэрийг дараах байдлаар шийдвэрлэнэ. Үүнд:

1. Олон улсын төсөл хөтөлбөрийн хөнгөлттэй зээлээр;
2. Монгол улсын болон орон нутгийн төсвийн хөрөнгөөр;
3. Өөрийн компанийн хөрөнгөөр

8.3.2. Дизайн ба боловсруулалтын төлөвлөлт:

“Дархан-Ус суваг” ХК нь дээрх ажил үйлчилгээг тодорхойлж хянахын тулд дараах төлөвлөлтийг хийнэ. Үүнд:

a) Тухайн ажил, үйлчилгээний хамрах цар хүрээ, төвөгшил, хугацааг тодруулах, дүн шинжилгээ хийх;

b) Тухайн ажил үйлчилгээний үйл явц, хамаарах үүрэг хариуцлага, эрх мэдэл, талуудын оролцоо, ажлын хуваарилалт (Компанийн гүйцэтгэх удирдлага, Төлөөлөн удирдах зөвлөл, Дархан-Уул аймгийн Засаг даргын тамгын газар, Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал, Барилга хот байгуулалтын яам, Барилгын хөгжлийн төв)-ыг тодорхойлж өгөх;

c) Гадны болон дотоодын нөөц бололцооны талаар тооцоо судалгаа хийх, төлөвлөгөө, төсөв боловсруулж дээд шатны байгууллагуудад хүсэлт хүргүүлэх;

8.3.3. Дизайн боловсруулалт хийх үйл явцын оролтууд:

“Дархан-Ус суваг” ХК нь 8.3.1-д заасан ажил үйлчилгээг хэрэгжүүлэхдээ түүнд хамаарах зайлшгүй шаардлагыг тодорхойлно. Үүнд:

1. Чиг үүргийн болон гүйцэтгэлийн шаардлага
2. Өмнө нь хийж байсан ижил төстэй ажил үйлчилгээний талаарх мэдээлэл
3. Хуулийн болон зохицуулалтын шаардлага
4. Компанийн үүрэг амлалтанд хамаарах стандарт эсвэл дадлын дүрэм

8.3.4. Дизайн ба боловсруулалт хийх үйл явцын хяналт:

“Дархан-Ус суваг” ХК нь 8.3.1-д заасан ажил үйлчилгээний

1. Хүрэх үр дүнг тогтоох:
   * ТЭЗҮ-тэй нарийвчлан танилцах, санал оруулж хэлэлцэх
   * Төсөв төлөвлөгөөний хэрэгжилтэд хяналт тавих
   * Оролцоонд суурилсан хяналт-шинжилгээ үнэлгээ
2. Хэрэгжиж байгаа төсөл хөтөлбөрүүдэд гарч байгаа ахиц дэвшил, хуваарилсан хөрөнгийн ашиглалтын явцыг тодорхойлсон шалгуур үзүүлэлтүүдийн дагуу хянаж, системтэй мэдээлэл цуглуулан дүн шинжилгээ хийж, бодлогын хэрэгжилтийн талаар удирдлага болон гол оролцогч талуудад тасралтгүй мэдээлнэ. Энэхүү ажлыг Дархан-Уул аймгийн Хөгжлийн бодлого төлөвлөлт, хөрөнгө оруулалтын хэлтэс (ХБТХОХ), компанийн БТХ, СБХ, ЗУХХ, тухайн төсөлд хамаарах нэгж, ажилтан хариуцан, холбогдох бусад оролцогч талуудтай хамтран ажиллана.
3. Ажлын явцын гүйцэтгэлийн тайланг үндэслэн хяналт шалгалтыг явуулах ажлын хэсэг ажиллах бөгөөд, ажлын хэсгийг төслийн хамрах хүрээнээс шалтгаалж Дархан-Уул аймгийн Засаг даргын захирамжаар, эсвэл компанийн Гүйцэтгэх захиралын тушаалаар байгуулж ажиллуулна.
4. Дээрх бүхий л үйл ажиллагаанд холбогдолтой баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, бүртгэн, хадгалах, түгээх, мэдээлэх үйл явцыг (төсөв, төлөвлөгөө, техник эдийн засгийн үзүүлэлт, тендрийн баримт бичиг, ажлын гүйцэтгэлийн төрөл бүрийн тайлангууд, техникийн баримт бичгүүд, гарын авлага, ажлыг хүлээн авсан улсын болон компанийн комиссын акт) компанийн БТХ хариуцан ажиллана.

8.3.5. Дизайн боловсруулалт хийх үйл явцын гаралт:

“Дархан-Ус суваг” ХК нь 8.3.1-д заасан ажил үйлчилгээний үйл явцын гаралтыг хуулийн болон зохицуулалтын шаардлага, холбогдох стандартын шаардлага, хэрэглэгч, харилцагчийн шаардлагад нийцүүлэх нөхцлийг хангаж ажиллахын зэрэгцээ оролцоонд суурилсан хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг аргачлалын дагуу явуулж, баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална. Үүнд:

* Хэрэгжиж байгаа болон хэрэгжиж дууссан бодлого, хөтөлбөр, төсөл түүний дотор тэдгээрийн боловсруулалт, хэрэгжилт, үр дүнг системтэй, бодитой үнэлэх;
* Төсөл, хөтөлбөр нь тавьсан зорилгодоо хүрсэн эсэх, хэрэгжилтийн үр дүн болон үр ашигтай байдал, нөлөө цаашид бие даан хэрэгжих боломжтой эсэхийг тодорхойлох.

Дээрх ажлыг компанийн БТХ нь голчилон хариуцах бөгөөд компанийн “Төсөл хөтөлбөр хэрэгжүүлэлтийг зохион байгуулах журам ҮАЖ-БТХ-02-2020”-ын мөрдөж, баримтжуулсан мэдээлийг хөтөлж, хадгална.

8.3.6. Дизайн боловсруулалт хийх үйл явцын өөрчлөлт:

Төсөл, хөтөлбөрийн бүхий л үе шатуудад оролцогч талууд хамтран хяналт-шинжилгээ үнэлгээг хийж, өөрчлөлтийг тогтоож хянана.

* Зорьсон үр дүнд хэрхэн хүрсэн, тэдгээр нь оролцогч талуудад хэрхэн нөлөөлсөн эсэхийг
* Төлөвлөснөөс өөр үр дүн гарсан эсэх, ямар учраас, тэдгээрийн нөлөө
* Аливаа төслийн сайн талыг улам сайжруулж, алдаатай талыг засаж сайжруулсан эсэхийг

**8.4. Гаднаас авч буй үйл явц, ажил, үйлчилгээний хяналт**

8.4.1. Ерөнхий зүйл

“Дархан-Ус суваг” ХК нь гаднаас нийлүүлж буй бараа материал, ажил үйлчилгээнд зохих хуулийн болон стандартын шаардлагыг тогтоож, гүйцэтгэлийг үнэлэх, хянах шалгуурыг тодорхойлно. Гаднаас нийлүүлж буй бараа материал, ажил үйлчилгээ гэдэгт:

а) Бараа материалд:

* Цэвэр бохир усны насос, тоног төхөөрөмж
* Машин, механизм, түүний эд анги сэлбэг хэрэгсэл
* Компьютер, программ хангамж, түүний дагалдах хэрэгсэл
* Хөдөлмөр хамгааллын хувцас, хэрэгсэл
* Ажлын багаж, хэрэгсэл
* Бичгийн хэрэгсэл, тавилга эд хогшил
* Бусад бараа материал

б) Ажил үйлчилгээнд:

* Монгол улсын Засгийн газрын 2017 оны 09 дүгээр сарын 26-ны өдрийн 281 дүгээр тогтоолын хавсралтаар батлагдсан “Цагдаа, дотоодын цэргийн хамгаалалтад авах улсын онц чухал обьектын жагсаалт”-д заасны хүрээнд аймгийн Цагдаагийн газрын дэргэдэх Дотоодын цэргийн тусгай салбартай гэрээ байгуулан салбарын албан хаагчдаар ундны усны эх үүсвэрийн тодорхой байршлын 4 цэгт харуул хамгаалалтын ажлыг гүйцэтгүүлнэ.
* Гэр хорооллын иргэдэд ус түгээх үйл ажиллагааны хүрээн дэх ухаалаг ус түгээх байрны хариуцагч ажилтныг сонгон шалгаруулж, түрээсийн гэрээ байгуулан ажиллуулна.

Компанийн үйл ажиллагаанд шаардлагатай бараа материал нийлүүлэх хувь хүн, аж ахуйн нэгж байгууллагуудтай компанийн “Бараа, ажил үйлчилгээний захиалга өгөх, төлөвлөх, худалдан авах журам ҮАЖ-БТХ-09-2021”-ыг дагуу гэрээ байгуулан, үр дүнг үнэлж дүгнэн хамтран ажиллана. Эдгээр үйл ажиллагааг компанийн БТХ, СБХ, ЗУХХ-ийн Хуулийн зөвлөх, гэрээний мэргэжилтэн хариуцан ажиллах бөгөөд энэ талаарх баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, холбогдох журмын дагуу хадгална.

8.4.2. Хяналтын төрөл ба хэр хэмжээ

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн гаднаас авч бараа материалын худалдан авалт, үйлчилгээг компанийн чанарын менежментийн тогтолцооны хамрах хүрээнд багтаан хяналт тавих бөгөөд үүнийг компанийн чанарын дотоод аудитын баг хэрэгжүүлж ажиллана.

Мөн ажил үйлчилгээгээ айл өрх, үйлдвэр, аж ахуй нэгж байгууллагад тууштай хүргэх, хууль зохицуулалтын шаардлагыг хангахын тулд гаднаас авч буй үйл явцад Дотоод хяналтын мэргэжилтэн нь “Компанийн дотоод хяналт шалгалтыг зохион байгуулах журам ҮАЖ-ЗУХХ-11-2021”-ын дагуу хяналт, шалгалтыг явуулж гүйцэтгэлд дүн шинжилгээ хийж, баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

**8.5. Ажил, үйлчилгээ үзүүлэх**

8.5.1. Ажил үйлчилгээ үзүүлэх ажлын хяналт

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн дээд удирдлагууд нь компанийн үйл ажиллагааны гол үндсэн хэсэг болох Дархан хотын хүн ам, үйлдвэр аж ахуй нэгж байгууллагуудыг унд ахуйн стандартын шаардлагад нийцсэн цэвэр усаар хангах, экологийн шаардлагыг хангасан бохир усыг байгальд нийлүүлэхэд гол анхаарлаа хандуулж, энэ үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, үр дүнг үндэслэн ажил үйлчилгээний чанар, чанарын менежментийн тогтолцооны үйл явцуудын үр нөлөөг сайжруулах арга хэмжээг тодорхойлж, тогтмол хяналт тавьж удирдана.

Дээрх үндсэн үйл ажиллагааны хүрээн дэх ундны усны аюулгүй байдал, бохир усны цэвэрлэгээний чанар зэрэгт компанийн Итгэмжлэгдсэн лаборатори ажлын чиг үүргийнхээ дагуу бүхий л үйл явцад хяналт тавьж, баримтжуулсан мэдээллийг (Лабораторийн Чанарын гарын авлага, бусад баримтжуулсан мэдээллийг үзэх) хөтөлж хадгална. Компанийн удирдлагууд нь лабораторийн итгэмжлэлийн хүрээнд тавигдах холбогдох стандартын шаардлага, шалгуур үзүүлэлтүүд, дэд бүтэц, хүний нөөц, сургалт хөгжил техник, тоног төхөөрөмж зэрэгт байнга анхаарч ажиллах үүрэгтэй.

Мөн нэгжүүдийн үйл явцуудын дараалал, харилцан хамаарал, тухайн нэгжид хийгдэх үндсэн ажлууд, үүнээс гарах ажил үйлчилгээг хянах аргачлал, ажил үйлчилгээнд тавигдах чанарын шаардлага, ажилтнуудын ажлын чиг үүрэг, хариуцлага зэргийг ажлын байрны тодорхойлолт, нэгжийн үйл ажиллагааны журам, үйл явцын зураглалд тодорхой тусгаж хэрэгжүүлнэ.Нэгжийн удирдлагууд өөрийн үйл ажиллагаанд хамаарах дүрэм, журам, заавар, бүртгэл зэрэг баримт бичгүүдийг /зохион байгуулалт, мэдээлэл лавлагаа/ боловсруулан, мөрдөж ажиллана.

Дээрх ажлыг Дэд захирал, ерөнхий инженер, БТХ, ЗУХХ-ийн дарга нар хяналт тавьж, нэгжийн удирдлагуудтай хамтран ажиллана.

8.5.2. Тэмдэглэгээ ба мөшгөх боломж

“Дархан-Ус суваг” ХК нь ундны усны шинжилгээний үзүүлэлт, татан зайлуулсан бохир усны цэвэрлэгээний чанарын үзүүлэлт болон гадны байгууллагын захиалгын дагуу хийгддэг усны шинжилгээний үзүүлэлт зэргийг тодорхойлсон холбогдох баримт бичгийг бүртгэж, баримтжуулсан мэдээллийг хадгалах ба энэ талаарх тайлан мэдээг Хот суурины ус хангамж, ариутгах татуургын ашиглалт үйлчилгээг зохицуулах зөвлөлд сар бүр хүргүүлнэ.

Компанийн лаборатори нь шинжилгээнд ашиглагддаг химийн хортой бодисын зарцуулалтын тайлан мэдээг улирал тутамд аймгийн Онцгой байдлын газарт, жилийн эцэст Дархан сумын Засаг даргын тамгын газарт, аймгийн Тагнуулын газарт тус тус хүргүүлнэ.

Иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагаас ирүүлсэн цэвэр бохир усны холболтын техникийн нөхцөл олгох мөн усны тоолуурын туршилт тохируулга хийх зэрэг үйл ажиллагаатай холбоотой баримт бичгүүдэд бүртгэл хөтөлж, холбогдох хэлтэс албадын хариуцсан инженерт хүргүүлж, давхар бүртгэлийг хийж хэрэгжилтийг хангаж ажиллана.

8.5.3. Хэрэглэгч болон гадны нийлүүлэгчийн өмч.

“Дархан-Ус суваг” ХК нь Стандарт хэмжил зүйн газрын даргын 2017 оны А/351 дугаар тушаалын хавсралтад заасан загварын туршилтанд тэнцэж, Монгол улсад ашиглахыг зөвшөөрсөн загварын халуун, хүйтэн усны тоолуур **ХУДАЛДАХ,** **СУУРИЛУУЛАХ, ЗАСВАРЛАХ** тусгай зөвшөөрөл эзэмшдэг. Энэхүү зөвшөөрлийн хүрээнд хэрэглэгчийн өмчийн хүйтэн усны тоолуурын суурилуулалт, туршилт тохируулга, болон засвар үйлчилгээг хийх ажлыг компанийн ОСХА-ны Нарийн хэмжүүрийн инженер, Тоолуурын туршилт тохируулгын ажилтнууд хариуцаж ажиллана.

Дээрх ажил үйлчилгээ болох тоолуурын туршилт тохируулга, засвар үйлчилгээ хийх хугацаанд өөрийн хяналтад байгаа хэрэглэгчийн өмчийг бүртгэж, тэмдэглэл хөтөлж, шалгаж хамгаалах үүрэгтэй бөгөөд энэхүү үйл ажиллагааг “Аж ахуй нэгж, айл өрхийн усны тоолуурт, туршилт тохируулга хийх, суурилуулах журам ҮАЖ-ОСХА-02-2021”-ын дагуу хэрэгжүүлж, баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

8.5.4. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хамгаалах.

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Итгэмжлэгдсэн лаборатори нь ундны усны шинжилгээний үзүүлэлт, байгальд нийлүүлэх хаягдал усны цэвэрлэгээний чанарын үзүүлэлт болон гадны байгууллагын захиалгын дагуу хийгддэг усны шинжилгээний үзүүлэлт зэргийг тодорхойлсон холбогдох баримт бичгийг бүртгэж, баримтжуулсан мэдээллийг хадгалах ба энэ талаарх тайлан мэдээг Хот суурины ус хангамж ариутгах татуургын ашиглалт үйлчилгээг зохицуулах зөвлөлд сар бүр хүргүүлнэ.

Мөн тус лаборатори нь шинжилгээнд ашигладаг химийн хортой бодисын зарцуулалтын тайлан мэдээг улирал тутамд аймгийн Онцгой байдлын газарт, жилийн эцэст Дархан сумын Засаг даргын тамгын газарт, аймгийн Тагнуулын газарт тус тус хүргүүлнэ.

Эдгээр үйл ажиллагааг гэрээт шуудан холбооны газраар дамжуулах болон компанийн архив бичиг хэргийн ажилтны хяналтан дор тухайн газарт хүргүүлэх бөгөөд бүртгэлийг хариуцсан нэгж хөтөлж хадгална.

8.5.5. Нийлүүлэлтийн дараах үйл ажиллагаа.

“Дархан-Ус суваг” ХК нь 8.5.3-т заасан ажил үйлчилгээг үзүүлсэний дараах ажиллагаанд хяналт тавина. Үүнд:

а) Усны тоолуурт туршилт тохируулга, засвар үйлчилгээ үзүүлэхэд тавих хууль тогтоомж, стандартын шаардлага;

* Хэмжил зүйн тухай хууль
* Ус ашиглалт, хэрэглээг тоолууржуулах журам /Байгаль орчин ногоон хөгжлийн сайдын 2013 оны 05 сарын 16-ны өдрийн А/156 дугаар тушаал/
* MNS ISO 4064-2:2013 Битүү шугам хоолой дахь усны зарцуулалтын хэмжилт. Ундны хүйтэн ба халуун усны тоолуур. 2-р хэсэг: Суурилуулахад тавих шаардлага
* MNS 2662:2002 Хүйтэн усны тоолуур - шалгах арга хэрэгсэл
* Бусад

б) Холбогдох шаардлагыг тусгасан мэдээллийг бэлэн байлгах;

в) Шаардлагатай дүрэм, журам, заавар, баталгааны, болон бусад баримт бичгийг хэрэгцээт газар нь зохих хэмжээнд бэлэн байлгаж баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.Үүнд:

* Хэмжих хэрэгслийн баталгаажуулалт, шалгалт тохируулга хийх гэрээ
* Хэмжүүрийн лабораторийн дүрэм
* “Аж ахуй нэгж, айл өрхийн усны тоолуурт, туршилт тохируулга хийх, суурилуулах журам ҮАЖ-ОСХА-02-2021”

г) Үйлчилгээг үзүүлсэн хэрэглэгчийн шаардлага, санал, хүсэлт

* Хэрэглэгчийн шаардлагыг тодорхойлж, мөрдөх
* Санал хүсэлтийг барагдуулж, баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгалах

8.5.6. Өөрчлөлтийн хяналт.

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн цэвэр усны хангамж, бохир усыг татан зайлуулах, цэвэрлэх үндсэн үйл ажиллагаа болон сантехникийн засвар үйлчилгээ, хэмжих хэрэгслийн суурилуулалт, туршилт тохируулга, засвар үйлчилгээ зэрэгт тавигдах хууль тогтоомж, тогтоол, тушаал, стандарт зэрэг бодлого, эрхзүйн баримт бичиг өөрчлөгдсөн мөн бусад шаардлагатай тохиолдолд баримт бичигт дүн шинжилгээ хийж нэмэлт, өөрчлөлт оруулна.

Өөрчлөлтийг боловсруулсан, хянасан, баталгаажуулсан эрх бүхий хэлтэс, алба, албан тушаалтны мэдээллийг **“**Баримт бичиг боловсруулалт, хяналт, бүртгэлийн журам ҮЖА-ЗУХХ-01-2020”-ын дагуу боловсруулж, бүртгэж хадгална.

**8.6. Ажил үйлчилгээг гаргаж бэлтгэх**

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Итгэмжлэгдсэн лаборатори нь унд ахуйн цэвэр ус, байгальд нийлүүлж буй хаягдал усны цэвэрлэгээний чанарын үзүүлэлтийг тодорхойлж (7 хоногт 1 удаа, энэ талаар Лабораторийн чанарын гарын авлагад дэлгэрэнгүй тусгасан байна) холбогдох стандартын шаардлагыг хэрхэн хангаж байгаа эсэхэд дүн шинжилгээг хийх бөгөөд шинжилгээний үзүүлэлтийн талаарх тайлан мэдээг Хот суурины ус ханамж ариутгах татуургын ашиглалт үйлчилгээг зохицуулах зөвлөлд хүргүүлж, зөвлөмж авч ажиллана.

Үүнд компанийн Дотоод хяналтын мэргэжилтэн хяналт тавьж ажиллах бөгөөд улирал тутамд төлөвлөгөөт шалгалтыг явуулж, шаардлагатай тохиолдолд аймгийн Мэргэжлийн хяналтын газрын лабораторид дээж өгч, хяналтын шинжилгээг хийлгүүлнэ.

Компанийн гүйцэтгэх болон дээд шатны удирдлагууд нь Ундны усны аюулгүй байдлын төлөвлөгөөг боловсруулан хэрэгжүүлэх бөгөөд энэхүү төлөвлөгөөнд ундны усны аюулгүй байдлыг хангахад чиглэсэн ажлуудыг төлөвлөн, зардлын төсвийг төлөвлөн батлуулж, үе шаттайгаар хэрэгжүүлнэ.

Энэхүү ажлыг хийж гүйцэтгэх ажлын хэсгийг байгуулах ба Байгаль орчны мэргэжилтэн нь нарийн бичгийн үүргийг гүйцэтгэж, мэдээ тайланг холбогдох газарт хүрүүлж, баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

**8.7. Үл тохирол бүхий гаралтын хяналт**

8.7.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь стандартын шаардлагад нийцэхгүй хамрах хүрээний дагуух үндсэн болон туслах ажил үйлчилгээг (энэ гарын авлагын 8.5.4, 8.5.5, 8.6 заалтыг үзэх) хэрэглэгчдэд санамсаргүйгээр хүргэхээс сэргийлж хяналт тавина.

Компанийн нэгжүүд өөрийн албаны үйл ажиллагааны хүрээнд үл тохирох ажил үйлчилгээний талаар ямар арга хэмжээ авсан болон хэрэглэгчээс зөвшөөрсөн үл тохирол, түүнийг залруулсан бүртгэлийг хөтөлж, (1 жил) хадгална.

**ЕС. ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ҮНЭЛГЭЭ**

**9.1. Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ ба үнэлгээ**

9.1.1. Ерөнхий зүйл

“Дархан-Ус суваг” ХК нь гүйцэтгэлийн үнэлгээг тухайн ажил үйлчилгээг сайжруулах боломжийг хэрхэн бүрэн дүүрэн ашиглахад тулгуурлан хийх бөгөөд гүйцэтгэлийг үр дүнд суурилсан дараах чиг үүрэг бүхий хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний аргаар хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

а) Чанарын менежментийн тогтолцоог хэрэгжүүлэх явцад үйл ажиллагааны үр дүн, гүйцэтгэлийг төлөвлөлтөнд зааснаар цаг хугацаа болон гүйцэтгэлийн хувь хэмжээгээр хянаж, дүн шинжилгээ хийнэ.

* Холбогдох эрх зүйн актын хэрэгжилт, тэдгээрийн үр дүнд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж холбогдох дээд шатны байгууллагад тайлагнана.

б) Компанийн хэмжээнд шийдвэр гаргах, бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэхэд оролцож байгаа албан тушаалтнуудыг мэдээллээр хангах, мэдлэг ур чадварыг дээшлүүлэхэд чиглэсэн сургалт зохион байгуулах, дээд шатны байгууллагаас мэргэжил арга зүйн зөвлөгөөг авч чадавхижуулах зэрэг дэмжлэг үзүүлнэ.

в) Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүнд үндэслэн санал боловсруулж, холбогдох байгууллагад уламжлан шийдвэрлүүлнэ.

Дээрх үйл ажиллагааг компанийн гүйцэтгэх удирдлага удирдан зохион байгуулж хэрэгжүүлэх бөгөөд холбогдох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

9.1.2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

“Дархан-Ус суваг” ХК нь тусгай зөвшөөрлийн хүрээнд эрхэлж буй бүхий л үйл ажиллагаа нь 100 хувь хэрэглэгчдэд үйлчлэх тогтолцоо тийм ч учраас бид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг байнга дээдэлж, хэрэглэгчтэй холбоотой бүх үйл явцыг бүрэн хангаж байх нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллана. Үүнд:

а) Компанийн Чанарын менежментийн тогтолцооны хэрэгжүүлэлт, үр нөлөөг дээшлүүлэх, хэрэглэгчийн шаардлагыг хангах, санал хүсэлтийг барагдуулахын тулд компанийн “Хэрэглэгчдийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэх журам ҮАЖ-ЗУХХ-18-2021”-ын дагуу шийдвэрлэнэ.

б) Хэрэглэгчдийн дунд үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэгдэл, компанийн үйл ажиллагааны үр дүнг үнэлэх зорилгоор хэлтэс, албадууд ажил үүргийн чиглэл чиглэлийн дагуу хамтран “Нээлттэй хаалганы өдөрлөг”-ийн үйл ажиллагааг зохион байгуулж ажиллана.

в) Хэрэглэгчдэд үйлчлэх 3 төвөөрөө дамжуулан үйлчилгээнийхээ чанарын талаарх санал асуулгын хуудас ажиллуулах мөн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлэх зорилгоор жилд 1 удаа хэрэглэгчдийн дунд сэтгэл ханамжийн судалгааг явуулна. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд үндэслэн хэрэгжүүлэх арга хэмжээний төлөвлөгөөг боловсруулан хэрэгжилтийг ханган ажиллана.

г) Хэлтэс, албадууд өөрийн үйл ажиллагаатай холбоотой хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, гомдлын тайланг хагас жил тутамд гарган, Чанарын багт танилцуулах бөгөөд Чанарын баг нь бусад асуудлуудтай нэгтгэн удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаар хэлэлцэнэ. Тус тайланд үндэслэн ажил үйлчилгээний чанарыг сайжруулах ажлыг төлөвлөн явуулна.

9.1.3. Шинжилгээ ба үнэлгээ

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцооны хэрэгжилтийг хангах, үр нөлөөг дээшлүүлэх, сайжруулж боловсронгуй болгох зорилгоор Чанарын баг нь холбогдох чиг үүрэг бүхий инженер, мэргэжилтнүүдтэй хамтран, жил бүр ажил үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтэд хамаарах тоо баримтуудыг цуглуулан дүн шинжилгээ хийж, судалж, цаашид авах арга хэмжээг төлөвлөн ажиллана. Too баримтыг шинжлэн судлахдаа дараах үндсэн асуудлуудыг авч үзнэ.

* Айл өрх, үйлдвэр, аж ахуй нэгж байгууллагын хүлээлтэд нийцсэн байдал буюу сэтгэл ханамж
* Ажил үйлчилгээ шаардлагад тохирч буй байдал
* Эрсдэл, боломжийг тооцох, сэргийлэх арга хэмжээ авах боломж
* Үйл явцын үр нөлөө, үйл ажиллагааны үр дүн

**9.2. Дотоод аудит**

9.2.1. “Дархан-Ус суваг” ХК-ийн Чанарын менежментийн тогтолцоо нь ISO 9001:2015 стандартад нийцэж байгааг хянах, чанарын менежментийн тогтолцооны үр нөлөөг тогтоох, үл тохирлыг илрүүлэхийн тулд дотоод аудитын үйл ажиллагааг MNS ISO 19011:2020 Менежментийн тогтолцооны аудитн заавар болон “Чанарын дотоод аудит хийх журам ДУС-ЧДА-02-2021”-ын дагуу жилд 1 удаа тухайн жилийн эцэст явуулна.

Компанийн дотоод аудитаар инженер, мэргэжилтнээс бүрдсэн багийг Гүйцэтгэх захирлын тушаалаар томилох бөгөөд аудиторуудын чадамжийг Чанарын дотоод аудит хийх журманд тусгаж мөрдөнө.

9.2.2. Аудитад хамрагдаж байгаа хэлтэс, албадын дарга инженерүүд нь дотоод аудитын явцад илэрсэн үл тохирол, түүний шалтгааныг арилгах арга хэмжээнд хэрэгжүүлэх үүргийг хүлээнэ. Аудитын мөрөөр авсан арга хэмжээ, үр дүнгийн тайланг аудитын багт танилцуулж баталгаажуулна.

Аудитын баг нь аудитын үр дүнгийн талаарх тайланг нэгтгэж удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаар хэлэлцүүлэх ба аудитын хөтөлбөр хэрэгжсэн тухай болон үр дүнгийн нотолгоо болох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

**9.3. Удирдлагын дүн шинжилгээ**

9.3.1. Ерөнхий зүйл

“Дархан-Ус суваг” ХК нь стратегийн чиг хандлагад тохирсон Чанарын менежментийн тогтолцооны үр нөлөөг үнэлэх, сайжруулах боломжийг тогтоох, ISO 9001:2015 стандартын шаардлагад нийцсэн байдлыг хянах, чанарын менежментийн тогтолцоонд өөрчлөлт оруулах хэрэгцээг үнэлэх зорилгоор жилд 1 удаа тухайн уилийн эцэст удирдлагын дүн шинжилгээний хурлыг хийнэ.

Удирдлагын дүн шинжилгээг “Удирдлагын дүн шинжилгээ хийх журам ДУС-УДШ-03-2021”-ыг баримтлан Чанарын баг зохион байгуулах бөгөөд хурлын тэмдэглэл, гарсан шийдвэрүүдийг тэмдэглэн бүртгэж, баримтжуулна.

9.3.2. Удирдлагын дүн шинжилгээний оролтууд

“Дархан-Ус суваг” ХК нь удирдлагын дүн шинжилгээ хийхдээ дараах мэдээлэлд үндэслэн хийнэ. Үүнд:

* Өмнөх удирдлагын дүн шинжилгээний дагуу авсан арга хэмжээний тайлан
* Чанарын менежментийн тогтолцооны гарсан гадаад болон дотоод асуудал, эрсдэл, боломжууд
* Хэлтэс, албадын ажлын гүйцэтгэл
* Холбогдох сонирхогч талуудаас ирсэн санал хүсэлт болон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн тайлан
* Чанарын зорилтуудын биелэлт
* Дотоод аудитын дүн
* Ажил үйлчилгээний чанарын тайлан
* Үл тохирлыг залруулах ажиллагаа, сайжруулалтын ажлын гүйцэтгэл.

9.3.3. Удирдлагын дүн шинжилгээний гаралтууд

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн удирдлагын дүн шинжилгээний хурлаас дараах зүйлд хамаарах шийдвэрүүд гарна. Үүнд:

* Хэлтэс, албадууд нь өөрийн үйл ажиллагаанд төлөвлөсөн чанарын бодлого, зорилтууд болон тэдгээрийн өөрчлөлт шинэчлэлтүүд
* Компанийн хамрах хүрээний дагуу чанарын менежментийн тогтолцоо болон түүний үйл явцуудын хэрэгжилтүүд
* Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, үйл ажиллагааны үр ашгийг дээшлүүлэхэд шаардлагатай арга хэмжээнүүд,
* Үйл явцыг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах нөөцтэй холбоотой шийдвэрүүд тус тус гарна.

**АРАВ. САЙЖРУУЛАЛТ**

**10.1. Ерөнхий зүйл**

“Дархан-Ус суваг” ХК-ийн гүйцэтгэх удирдлага нь дараах бодлогын баримт бичигт үндэслэн чанарын менежментийн тогтолцооны үр нөлөөг байнга сайжруулах үйл ажиллагааг үе шаттайгаар хийнэ. Үүнд:

а) “Дархан хотын нийтийн аж ахуйн салбарын бүтэц зохион байгуулалтыг сайжруулах төлөвлөгөө ТА 8841 төсөл”-ийн эцсийн тайланд тусгасан сайжруулалтын талаарх бодлогыг стратеги төлөвлөлтөд тусгаж хэрэгжүүлэх;

б) ISO 9001:2015 чанарын менежментийн тогтолцооны стандартын шаардлагын хүрээн дэх Чанарын бодлого, чанарын зорилтууд, аудитын үр дүн өгөгдлийн задлан шинжилгээ, залруулах ба сэргийлэх арга хэмжээ, удирдлагын дүн шинжилгээг зэргийг ашиглан хэрэгжүүлэх.

**10.2. Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ**

10.2.1. “Дархан-Ус суваг” ХК нь ажил үйлчилгээний чанар, үйл явцад гарсан үл тохирлын шалтгааныг тогтоож, үл тохирлыг арилгах, удаан хугацаанд дахин гарахаас сэргийлэхийн тулд залруулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.

Залруулах арга хэмжээний үйл явц нь:

* Үл тохиролд дүн шинжилгээ хийж, шалтгааныг тодорхойлно;
* Үл тохирол дахин гаргуулахгүй байхын тулд авах арга хэмжээний хэрэгцээг үнэлнэ;
* Үл тохирлыг арилгах арга хэмжээг тодорхойлж хэрэгжүүлнэ;
* Хэрэгжүүлсэн залруулах арга хэмжээний үр дүнд дүн шинжилгээ хийнэ;
* Шаардлагатай тохиолдолд өөрчлөлтийг хийнэ.

10.2.2. “Дархан-Ус суваг” ХК нь өөрийн хамрах хүрээн дэх үндсэн болон туслах ажил үйлчилгээ мөн дотоодын үйл ажиллагаандаа шаардлагад нийцэхгүй үл тохирох гарцыг хянах, чанарын үндсэн үзүүлэлтийг зөрчихөөс сэргийлж ажиллана.

Компанийн хэлтэс албаны удирдах шатны ажилтнууд нь өөрийн нэгжийн ажил үйлчилгээнд үл тохирол гарсан шалтгааныг тодорхойлон, залруулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ.

Ажил үйлчилгээний үл тохирлыг залруулах арга хэмжээ үр дүнтэй болсон эсэхийг Чанарын дотоод аудитын багийнхан хөндлөнгөөс хянаж үнэлнэ. Хяналтыг энэхүү гарын авлагын 8.7 заасаны дагуу хэрэгжүүлнэ.

**10.3. Байнгын сайжруулалт**

“Дархан-Ус суваг” ХК нь чанарын менежментийн тогтолцооныхоо үр нөлөөг тасралтгүй сайжруулах арга хэмжээг ажилтнуудын ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээтэй уялдуулах мөн бүтээмжийн үйл ажиллагаагаар дамжуулан хэрэгжүүлнэ.

Мөн түүнчлэн энэхүү гарын авлагын 9-р бүлэгт заасан хяналт-шинжилгээ үнэлгээний үр дүн болон удирдлагын дүн шинжилгээний гаралтыг тогтмол авч үзнэ.

**ХЯНАСАН:**

ЗАХИРГАА УДИРДЛАГА ХУУЛИЙН

ХЭЛТСИЙН ДАРГА А.БАТТӨР

**БОЛОВСРУУЛСАН:**

СУРГАЛТ, ЧАНАРЫН МЭРГЭЖИЛТЭН Ж.ЭНХТҮВШИН