|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | baltos zuvys |  | | |
| **ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS**  **DIREKTORIUS** | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  |  | **ĮSAKYMAS** | | |  |  |
| **DĖL ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VEIKLOS TOBULINIMO VEIKSMŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠO**  **PATVIRTINIMO** | | | | | | |

2020 m. gegužės 29 d. Nr. A-328

Švenčionys

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, įgyvendindama projektą „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Švenčionių rajono savivaldybėje“ pagal 2014–2020 metų ES fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-01-0004 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“:

1. T v i r t i n u Švenčionių rajono savivaldybės administracijos veiklos tobulinimo veiksmų

valdymo tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u savivaldybės administracijos Bendrąjį skyrių su šiuo įsakymu supažindinti visus savivaldybės administracijos darbuotojus, seniūnijų seniūnus – seniūnijų darbuotojus.

3. P a v e d u:

3.1. rajono savivaldybės administracijos Bendrajam skyriui paskelbti šį įsakymą interneto svetainėje www.svencionys.lt.;

3.2. rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus vedėjui kontroliuoti šio įsakymo vykdymą.

Administracijos direktorė Jovita Rudėnienė

PATVIRTINTA

Švenčionių rajono savivaldybės

administracijos direktoriaus

2020 m. gegužės 29 d.

įsakymu Nr. A-328

**ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VEIKLOS TOBULINIMO VEIKSMŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šis aprašas skirtas neatitiktims, pastebėtoms Švenčionių rajono savivaldybės administracijai, seniūnijoms teikiant paslaugas, valdyti, siekiant:
   1. užtikrinti galimybes pašalinti neatitikčių priežastis;
   2. išvengti neatitikčių atsiradimo ar pasikartojimo;
   3. kad korekciniai veiksmai atitiktų atsiradusios problemos svarbą.
2. Šiuo aprašu yra reglamentuojama:
   1. identifikuotų neatitikčių registravimo tvarka;
   2. galimų neatitikčių ir jų priežasčių analizė;
   3. veiksmų, neleidžiančių neatitiktims atsirasti ar pasikartoti, poreikio įvertinimas;
   4. reikiamų korekcinių veiksmų nustatymas ir atlikimas;
   5. atliktų korekcinių veiksmų analizė;
   6. duomenų įrašų apie atliktų veiksmų rezultatus pildymas.
3. Šiuo aprašu nustatyta korekcinių veiksmų valdymo tvarka yra taikoma Švenčionių rajono savivaldybės administracijai.
4. Šiame apraše vartojamos santrumpos, paaiškinimai ir sąvokos:

**Asmuo** – fizinis ir (ar) juridinis asmuo.

**Dokumentas** **–** asmens veiklos procese užfiksuota informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos.

**DSS –** darbuotojų sauga ir sveikata.

**Duomenų įrašai –** dokumentai, kuriuose pateikti pasiekti rezultatai arba atliktų darbų įrodymai.

**DVS –** elektroninė dokumentų valdymo sistema.

**KVS –** kokybės vadybos sistema.

**Neatitiktis –** reikalavimo nevykdymas, problema.

**Korekcinis veiksmas –** veiksmas, kuris atliekamas, siekiant pašalinti nustatytos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį.

**Proceso šeimininkas** – Švenčionių rajono savivaldybės administracijosskyriaus vadovas arba specialistas, tiesiogiai atsakingas už tam tikros veiklos vykdymą.

**Vadovybė –** asmuo ar grupė žmonių, kurie nukreipia ir valdo organizaciją aukščiausiu lygiu.

**Vadybos vertinamoji analizė –** veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir rezultatyvumui nustatyti, siekiant užsibrėžtų tikslų.

1. Siekiant nuolat gerinti Švenčionių rajono savivaldybės administracijos teikiamas viešojo administravimo ir viešąsias paslaugas, yra atliekami korekciniai veiksmai. Korekciniams veiksmams priskiriami:
   1. taisymo veiksmai, atliekami siekiant pašalinti nustatytą neatitiktį;
   2. korekciniai veiksmai, atliekami siekiant pašalinti nustatytos neatitikties priežastį;
2. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos veiklos neatitikčių ir korekcinių veiksmų sistemą iliustruoja 1 priedas.

# II SKYRIUS

# NEATITIKČIŲ IR KOREKCINIŲ VEIKSMŲ FIKSAVIMAS

1. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbuotojai, pastebėję neatitiktį arba bet kokia forma gavę su neatitiktimi susijusią informaciją iš tiesiogiai pavaldžių darbuotojų, užpildo LEAN sistemos KAIZEN metodo idėjos-pasiūlymo lapą ir pateikią jį Kaizen komisijai, kuri svarsto klausimą Kaizen metodo įgyvendinimo tvarkos aprašo tvarka.
2. Asmenų kreipimasis į Švenčionių rajono savivaldybės administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, numanomą piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Administraciją, taip pat asmenų skundai ir pranešimai dėl galbūt pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, yra valdomi vadovaujantis:
   1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje taisyklėmis, patvirtintomis Švenčionių Švenčionių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. A-216 [„Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“](http://www.svencionys.lt/get_file.php?file=bVdLVTNKWERidFNUa21lc3lLdVhyOE5veDZlWHBwZWl4V2hnblpkam02U1prc3JNeDh1WHptZklacWpNWThhdmxaJTJCU25XYWNacG1ZckpGZm1wcVZvTWFmeHN2SG1abVhacHlTYlpwaXhLaVpuWkdhWld0bVpwUnBrbUdXYk11V2xXT1VtWmJCWlpTVG01TlZ4M1hJWmNWcmxXVnBacGRVbUhwbG81V2htWnljb2NiYnc0S1l3MlhUWWFtY2xaZXF3NmVXbFdxbWI1MllwbW1mbUZUSHE1cVV4OCUyQmExV25iWTg2U29jZVpsNnZEWjVXa1paU2Ftc2wwazJ1Vw==);
   2. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „[Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo](https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.303479/asr)“;
   3. [Švenčionių rajono savivaldybės tarybos 2015 m. spalio 29 d. sprendimu Nr. T-181 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės tarybos 2015 m. liepos 23 d. sprendimo Nr. T-139 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės antikorupcijos komisijos sudarymo“ pakeitimo](http://www.svencionys.lt/lit/2015_10_29/6/17357);
   4. Informacijos, susijusios su galimomis korupcijos apraiškomis, priėmimo iš asmenų Švenčionių rajono savivaldybėje tvarkos aprašu, patvirtintu Švenčionių rajono savivaldybės Antikorupcijos komisijos 2015 m. spalio 29 d. protokolu.
3. Galimos neatitiktys institucijoje yra fiksuojamos Švenčionių rajono savivaldybės administracijos vidiniuose ir išoriniuose teisės aktuose numatytais būdais ir formomis ir DVS užduočių sistemoje:
   1. stebėsenos duomenys – padalinių metinėse veiklos ataskaitose, strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaitose;
   2. vadybos vertinamosios analizės priimti sprendimai ir gerinimo rekomendacijos – vadybos analizės protokoluose. Susirinkimas vykdomas pagal Asaichi susirinkimų tvarką;
   3. fizinių ir juridinių asmenų skundai, prašymai ir kiti gauti dokumentai – gautų dokumentų registruose;
   4. nelaimingi atsitikimai ir incidentai, DSS pažeidimai, avarijos ir incidentai – nelaimingų atsitikimų darbe, incidentų ir nelaimingų atsitikimų aktų registruose;
   5. aplinkosaugos, gaisrinės saugos ir civilinės saugos pažeidimai – atitinkamų padalinių registruose;
   6. paslaugos ar produkto nupirkimas – su viešaisiais pirkimais susijusiuose registruose;
   7. viešosios tvarkos pažeidimai –viešosios tvarkos pažeidimų elektroniniuose registruose;
   8. tarnybiniai pranešimai – tarnybinių pranešimų registruose;
   9. informacinių technologijų (kompiuterių, biuro technikos, programinės įrangos ir pan.) – elektroniniu paštu [pagalba@svencionys.lt](mailto:pagalba@svencionys.lt).
4. Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje vidaus audito metu nustatytos neatitiktys yra fiksuojamos vidaus audito ataskaitoje ir valdomos pagal vidaus audito metodiką.

# III SKYRIUS

# KOREKCINIO VEIKSMO POREIKIO ĮVERTINIMAS IR PLANO SUDARYMAS

1. Korekcinio veiksmo poreikis pripažįstamas aktualiu, jei pašalinta neatitikties priežastis ir įgyvendintas veiksmas padės tiksliau ir efektyviau tenkinti reikalavimus, gerins Švenčionių rajono savivaldybės administracijos veiklos rodiklius, padės siekti iškeltų tikslų.
2. Neatitiktims, korekcinius veiksmus, neviršydamas savo įgaliojimų, gali numatyti darbuotojas ar padalinio, kuriame užfiksuota neatitiktis, vadovas.
3. Jei darbuotojas ar padalinio, kuriame užfiksuota neatitiktis, vadovas negali savarankiškai nustatyti neatitikties priežasčių ir inicijuoti korekcinių veiksmų, jis informuoja vadovybę. Vadovybė kartu su darbuotoju ar padalinio (-ių) vadovu (-ais) bendru sutarimu inicijuoja ir numato korekcinius veiksmus. Pagal poreikį gali būti kviečiami ekspertai arba sudaroma komisija, atsižvelgiant į nustatytos neatitikties apimtį ir patirtus nuostolius arba patirtą riziką.
4. Padalinio vadovas, kurio padalinyje įvyko neatitiktis, įvertinęs neatitikties svarbą, pagal poreikį gali inicijuoti korekcinio veiksmo poreikio svarstymą vadovybės posėdyje, kuriame atliekama vertinamoji analizė (toliau – vadybos vertinamosios analizės posėdis). Šiuose posėdžiuose yra numatomos priemonės, būdai, laikas ir sąnaudos trūkumams ir neatitikčių priežastims šalinti, paskiriami atsakingi asmenys. Priimti sprendimai yra fiksuojami vadybos vertinamosios analizės posėdžių protokoluose.
5. Vadybos vertinamosios analizės metu, svarstant Švenčionių rajono savivaldybės administracijos veiklą, gali būti inicijuojami sprendimai parengti korekcinių veiksmų planus atskiroms veikloms ar procesams, kurie nesusiję su neatitikčių valdymu, gerinti. Jei korekcinio veiksmų planas nėra sudaromas vadybos vertinamosios analizės metu, Administracijos direktorius paskiria atsakingą asmenį, kuris parengia korekcinio veiksmų planą. Planą sudaro detali įgyvendintinų veiksmų seka su nurodytais orientaciniais atlikimo terminais ir reikalingais ištekliais.

# IV SKYRIUS

# KOREKCINIO VEIKSMO ĮGYVENDINIMAS

1. Korekciniai veiksmai atliekami laikantis sudaryto plano-užduoties. Įrašai apie įgyvendintus veiksmus fiksuojami DVS. Įrašus daro darbuotojas, atlikęs korekcinius veiksmus, ir atliktus veiksmus registruodamas DVS.

# V SKYRIUS

# KOREKCINIO VEIKSMO REZULTATYVUMO ĮVERTINIMAS

1. Analizės metu siekiama nustatyti, kaip įgyvendintas korekcinis veiksmas, ar pašalinta pastebėtos neatitikties priežastis. Jeigu korekcinio veiksmo rezultatyvumas nepakankamas, tolesni veiksmai planuojami ir atliekami pagal šio aprašo III ir IV skyriuose nustatytą tvarką.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Švenčionių rajono savivaldybės administracijos tobulinimo veiksmų valdymo tvarkos aprašo

1 priedas

**ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VEIKLOS TOBULINIMO SISTEMA**

El.paštu pagalba@svencionys.lt

IT gedimai

Monitoringo duomenys

Metinio veiklos plano įgyvendinimo ataskaita

Nelaimingi atsitikimai ir incidentai, DSS pažeidimai, avarijos ir incidentai

Darbuotojų pasiūlymai

Aptartos neatitiktys ir tobulinimo galimybės surašomos susirinkimo protokole ir/ar suformuluojama užduotis DVS sistemoje

Įgyvendinimas: paskirtas atsakingas darbuotojas žymi atliktus veiksmus DVS

T

N

Ar panaikintos priežastys?

Teisėsaugos ir kitų institucijų pranešimai apie įvykusius pažeidimus, užvestus tyrimus, bei bylas

Aplinkos apsaugos skyriaus registrai

Žodiniai viešosios tvarkos pažeidimai

Žodinių viešosios tvarkos pažeidimų registrai

Nelaimingų atsitikimų darbe, incidentų ir nelaimingų atsitikimų aktų registras

Gaisrinės ir civilinės saugos pažeidimai

Gaisrinės ir civilinės saugos tarnybų registrai

Atitinkamų skyrių registrai

Vadovybinės analizės protokolai

Vadybos analizės metu priimti sprendimai ir gerinimo rekomendacijos

Viešųjų pirkimų registrai, nepatikimų tiekėjų siunčiamų raštai

T

T

Ar reikia tobulinimo veiksmo?

Ar reikia tobulinimo veiksmo?

N

Rezultatyvumo vertinimas

Ar panaikintos priežastys?

T

N

N

DVS gautų dokumentų registrai

Fizinių ir juridinių asmenų skundai (raštu) dėl neatitiktinės paslaugos teikimo

Neatitiktinės paslaugos ar produktų nupirkimas

Vidaus audito ataskaita

Vidaus audito metu užfiksuotos neatitiktys

Aplinkosauginiai pažeidimai

Asmenų pasiūlymai

Sugadintas asmenų turtas

Galimos neatitiktys

Vieno langelio aptarnavimo metu iškylančios neatitiktys

Veiklų metu pastebėtos neatitiktys

Asmenų žodiniai nusiskundimai

Tarnybinių pranešimų registras

Tarnybiniai pranešimai

Vidaus audito rekomendacijos