****

ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

**KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS VADOVAS**

**TURINYS**

[1. ĮVADAS 4](#_Toc41313530)

[1.1. Kokybės vadovas 4](#_Toc41313531)

[1.2. Duomenys apie organizaciją 4](#_Toc41313532)

[2. KOKYBĖS TAIKYMO SRITIS 5](#_Toc41313533)

[3. Terminai, santrumpos 5](#_Toc41313534)

[4. ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS 6](#_Toc41313535)

[4.1. Organizacijos ir jos konteksto supratimas 6](#_Toc41313536)

[4.2. Suinteresuotojų šalių poreikiai ir lūkesčiai 6](#_Toc41313537)

[4.3. KVS sritis ir jos procesai 7](#_Toc41313538)

[5. LYDERYSTĖ 9](#_Toc41313539)

[5.1. Lyderystė ir įsipareigojimas 9](#_Toc41313540)

[5.1.2. Orientacija į klientą 9](#_Toc41313542)

[5.2. Politika 9](#_Toc41313543)

[5.3. Pareigos, atsakomybės, įgaliojimai 9](#_Toc41313544)

[6. PLANAVIMAS 11](#_Toc41313545)

[6.1. Rizikos ir galimybės 11](#_Toc41313546)

[6.2. KVS tikslai ir planavimas 11](#_Toc41313547)

[6.3. Pakeitimų planavimas 12](#_Toc41313548)

[7. PALAIKYMAS 12](#_Toc41313549)

[7.1. Ištekliai 12](#_Toc41313550)

[7.1.1. Aprūpinimas ištekliais 12](#_Toc41313551)

[7.1.2. Kompetencija 12](#_Toc41313552)

[7.1.3. Infrastruktūra 13](#_Toc41313553)

[7.2. Komunikavimas 13](#_Toc41313554)

[7.3. Dokumentuota informacija 14](#_Toc41313555)

[8. PAGRINDINĖ VEIKLA 15](#_Toc41313556)

[8.1. Pagrindinės veiklos planavimas ir valdymas 15](#_Toc41313557)

[8.2. Reikalavimai paslaugoms ir produktams 15](#_Toc41313558)

[8.3. Paslaugų projektavimas ir tobulinimas 15](#_Toc41313559)

[8.4. Išorės tiekiamų prekių ir paslaugų procesų valdymas 16](#_Toc41313560)

[8.5. Veiklos vykdymas 16](#_Toc41313561)

[8.6. Paslaugų išleidimas 17](#_Toc41313562)

[8.7. Paslaugų neatitiktys 17](#_Toc41313563)

[9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS 18](#_Toc41313564)

[9.1. Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas 18](#_Toc41313565)

[9.2. Vidaus auditas ir vertinamoji analizė 18](#_Toc41313566)

[10. GERINIMAS 18](#_Toc41313567)

[10.1. Nuolatinis gerinimas 18](#_Toc41313568)

[10.2. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai 19](#_Toc41313569)

# **ĮVADAS**

## Kokybės vadovas

Kokybės vadovas – dokumentas, kuriame aprašyta organizacijoje įgyvendinta integruota kokybės vadybos sistema (toliau – KVS), atitinkanti standartų LST EN ISO 9001:2015 reikalavimus. Vadovo paskirtis – išskaidytais į dalis etapais apibrėžti įstaigoje įgyvendintas su kokybės vadybos sistema susijusius veiksmus. Vadybos sistemos aprašas išskaidytas ir aprašomas dokumentuose:

A. Politika, kuriuose aprašomi principai ir veiklos kryptingumas (pateikiamas kaip priedas prie kokybės vadovo - žr. 1 priedas).

B. Vadybos sistemos vadovas, kuriame aprašomos visos KVS procedūros.

Išsamesnis arba papildomas veiklų aprašymas pateiktas susijusiuose su vadovu procedūrose ir dokumentuose.

Įstaigos vadovybė įsipareigoja užtikrinti stabilią teikiamų paslaugų kokybę, aplinkos apsaugą ir darbuotojų saugą ir sveikatą. Visi Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbuotojai ir valstybės tarnautojai yra vienaip ar kitaip susiję su kokybės vadybos sistemos diegimu, todėl įsipareigoja prisidėti prie KVS realizavimo įstaigoje.

## Duomenys apie organizaciją

Švenčionių rajono savivaldybės administracija yra biudžetinė įstaiga, kurios veikla yra skirta įstatymams ir kitiems norminiams teisės aktams įgyvendinti, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti priimant administracinius sprendimus, teikiant įstatymų numatytas administracines paslaugas, administruojant viešųjų paslaugų teikimą Švenčionių rajono savivaldybėje ir seniūnijose bei administracijos vidaus administravimą. Įstaigos darbuotojai valstybės tarnautojai savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, LR vietos savivaldos įstatymu, LR viešojo administravimo įstatymu, LR valstybės tarnybos įstatymu, LR Prezidento dekretais, kitais LR Vyriausybės patvirtintais nutarimais, Švenčionių rajono savivaldybės tarybos sprendimais, savivaldybės mero potvarkiais, savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais bei kitais reglamentuojančiais savivaldybės veiklą teisės aktais.

Pagrindinė veiklos rūšis – Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla, juridinio asmens kodas – 188766875. Savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija – Švenčionių rajono savivaldybės taryba. Švenčionių rajono savivaldybės administracija yra paramos gavėja.

Švenčionių rajono savivaldybės administracija yra biudžetinė įstaiga, kurią sudaro struktūriniai padaliniai, į struktūrinius padalinius neįeinantys valstybės tarnautojai ir struktūriniai teritoriniai padaliniai – seniūnijos.

Įstaigos savininkas – Švenčionių rajono savivaldybė. Įstaigos ir administracijos buveinės adresas – Vilniaus g. 19, LT-18116, Švenčionys.

## KOKYBĖS TAIKYMO SRITIS

**TAIKYMO SRITIS: VIEŠASIS ADMINISTRAVIMAS IR VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS**

*Susijęs dokumentas: B1. Taikymo sritis*

## Terminai, santrumpos

**Asmuo –** Juridinį arba fizinį statusą turintis, su savivaldybės administracija sąveikaujantis subjektas.

**Įstaiga** -– Švenčionių rajono savivaldybė.

**Koregavimas** – veiksmas, kuris atliekamas siekiant pašalinti nustatytą neatitiktį.

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

**KVS** - Kokybės vadybos sistema

**Politika** – visa apimantys ketinimai ir kryptys, susiję su kokybe aukščiausiosios vadovybės pareikšti oficialiai

**Priimtinoji rizika** – rizika, sumažinta iki lygio, su kuriuo gali sutikti organizacija, atsižvelgdama į savo teisinius įsipareigojimus.

**Procesas** – veikla, ar susijusių arba sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius (kito proceso rezultatus) paverčia produktu arba paslauga (rezultatu).

**Rizika** – tam tikro pavojingo įvykio tikimybės ir jo pasekmės (-ių) derinys.

**Rizikos įvertinimas** – visapusis procesas rizikos dydžiui įvertinti ir nuspręsti dėl jos priimtinumo.

**Vadovybė** – asmuo arba grupė žmonių, kurie nukreipia ir valdo biudžetinę įstaigą (Švenčionių rajono savivaldybės administraciją) aukščiausiu lygiu.

**Vadybos vertinamojo analizė (VVA)** – veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir rezultatyvumui nustatyti, siekiant užsibrėžtų tikslų.

## ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS

## Organizacijos ir jos konteksto supratimas

Įstaiga turi nusistačiusi vidinius ir išorinius veiksnius bei teigiamas arba neigiamas aplinkybes, kurie yra susiję su jos paskirtimi ir strategija bei daro įtaką vadybos bei aplinkos apsaugos sistemos numatomų rezultatų pasiekimui. Įstaiga nuolat stebi bei vertina su vidiniais ir išoriniais veiksniais susijusią informaciją.

*Susijęs dokumentas: Konteksto analizė (SSGG), pateikta savivaldybės strateginiame veiklos plane, Švenčionių rajono savivaldybės 2020-2022 m. strateginis veiklos planas,*

*Savivaldybės strateginių veiklos ir plėtros planų talpykla*

## Suinteresuotų šalių poreikiai ir lūkesčiai

Atsižvelgdama į galimybes teikti savo paslaugas, atitinkančias klientų ir teisės normų reikalavimus, įstaiga nustatė su KVS susijusias su suinteresuotąsias šalis ir jų reikalavimus, kurie yra nuolat stebimi ir analizuojami.

Įstaiga vykdo veiklą atsižvelgdama į suinteresuotų šalių lūkesčius, interesus, paruošia valdymo strategiją siekiant nustatyti ir patenkinti svarbiausius jų interesus. Taip pat įstaiga seka šalių poreikius ir lūkesčius klientų pasitenkinimo įstaigos teikiamomis paslaugomis apklausos pagalba.

*Susiję dokumentai: B2. Suinteresuotų šalių lentelė*

*Apklausos anketa (pateikiama* [*www.svencionys.lt*](http://www.svencionys.lt)*)*

*Gyventojų priėmimo grafikas Vyriausybės Priimamajame, Gyventojų priėmimo tvarka rajono savivaldybėje („Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“)*

## KVS sritis ir jos procesai

Įstaigos KVS vadybos sistema apima šias veiklos sritis Švenčionių rajono savivaldybės savivaldybėje ir seniūnijose:

1.Aplinkos apsaugos valdymas

2.Vaiko teisių apsauga

3.Civilinės metrikacijos paslaugų teikimas

4.Sveikatos priežiūros valdymas

5.Socialinės paramos ir socialinių paslaugų valdymas

6.Kūno kultūros ir sporto puoselėjimas

7.Jaunimo reikalų valdymas

8.Teritirujų planavimas ir statybos leidimų valdymas

9.Teisinių paslaugų teikimas

10.Mobilizacijos valdymas

11.Žemės ūkio valdymas

12.Švietimas

13.Kultūros puoselėjimas

14.Licencijų valdymas

15.Seniūnijų teikiamų paslaugų valdymas

16.Archyvo paslaugų teikimas

17.Valstybinė kalbos kontrolė

18.Projektų valdymas

19.Pirkimų valdymas

20.Civilinės saugos valdymas

21.Statybų valdymas

22.Kultūros paveldo valdymas

23.Transporto ir eismo organizavimas

24.Viešosios tvarkos valdymas

25.Miesto ir komunalinio ūkio tvarkymas

26.Savivaldybės būsto nuomos mokesčio administravimas

27.Transporto valdymas

28.Techninės ir programinės įrangos valdymas

29.Darbuotojų sauga ir sveikata

30.Dokumentų ir duomenų įrašų valdymas

31.Personalo valdymas ir mokymai

32.Tarptautinis bendradarbiavimas

33.Žemės nuomos valdymas

34.Valstybės turto apskaitos valdymas

35. Turto valdymas

36.Apskaitos valdymas

37.Biudžetinių įstaigų apskaitos valdymas

38. Skaidrumo ir antikorupcijos valdymas

39.Strateginis planavimas

40. Biudžeto planavimas ir valdymas

41.Vidaus auditai

42.Metinių veiklos planų kūrimas ir vykdymas

43. Privatizavimas

44.Tarybos sprendimų rengimas

45.Vadybos vertinamoji analizė

46.Tobulinimo veiksmų valdymas

47.Matavimas, gerinimas ir analizė (Asaichi susirinkimai)

KVS sistemos apimtis bei tarpusavio sąveika nustatyta savivaldybės administracijos procesų schemoje. Visi vadybos sistemos procesai prižiūrimi, analizuojami ir nustatomi veiksmai nuolatiniam jų gerinimui paslaugų ir procesų monitoringo pagalba. Plačiau apie vykdomas paslaugas: <http://www.svencionys.lt>

*Susijęs dokumentas: Švenčionių rajono savivaldybės procesų schema*

## LYDERYSTĖ

## Lyderystė ir įsipareigojimas

Įstaigos vadovybė įsipareigoja ir užtikrina:

* Lyderystės palaikymą ir rėmimą įstaigos viduje;
* Atsakomybės už KVS vadybos sistemą rezultatyvų ir veiksmingą veikimą prisiėmimą;
* KVS politikos ir tikslų darną su strategijos ir įstaigos kontekstu;
* KVS reikalavimų integraciją į veiklos procesus;
* Procesinio ir rizika pagrįsto požiūrio rėmimą;
* Išteklių, reikalingų KVS vadybos sistemos įgyvendinimui, suteikimą;
* Komunikacijos, apie KVS vadybos sistemos svarbą, tiek įstaigos viduje, tiek išorėje palaikymą, darbuotojų konsultavimosi proceso sukūrimą;
* KVS vadybos sistemos rezultatų pasiekiamumo užtikrinimą;
* Nuolatinio tobulinimo skatinimą.

## Orientacija į klientą

Įstaigos vadovybė remia ir palaiko lyderystę įstaigos viduje, užtikrina savo įsipareigojimus, todėl klientų ir teisės aktų ir kiti reikalavimai yra apibrėžti ir įgyvendinami.

Siekdama geriau patenkinti klientų poreikius ir lūkesčius, vadovybė analizuoja ne tik esamus, bet ir galimus jų poreikius, nustatydama svarbiausias paslaugų charakteristikas, įvertindama savo padėtį rajone, stipriąsias ir silpnąsias vietas bei galimybes.

## Politika

Vadovybė nustačiusi KVS vadybos sistemos politiką. Politika yra prieinama visuomenei ir kitoms suinteresuotosioms šalims - visi įstaigoje dirbantys valstybės tarnautojai bei pagal darbo sutartį dirbantys darbuotojai supažindinami su šia politika ir savo veikloje privalo vadovautis jos nuostatomis. Politika bus kasmet peržiūrima, kad išliktų nuolat tinkama. Vadovaujantis politikos nuostatomis kasmet nustatomi (peržiūrimi) tikslai.

*Susijęs dokumentas: A. Kokybės vadybos sistemos politika*

## Pareigos, atsakomybės, įgaliojimai

Darbuotojų ir valstybės tarnautojų atsakomybė ir įgaliojimai nustatyti dokumentais įformintuose procedūrose, vidiniuose teisės aktuose (įsakymuose, instrukcijoje ir pan.), pareiginiuose nuostatuose. Atsakomybė ir pavaldumas nustatyta įstaigos organizacinėje struktūroje. Visi darbuotojai ir valstybės tarnautojai savo kompetencijos ribose yra atsakingi už su jų veikla susijusių nustatytų KVS tikslų ir užduočių įgyvendinimą, bei paskirtų vadybos sistemos priežiūros funkcijų vykdymą, išlaikant nuolatinę orientaciją į klientą, vadybos sistemos vientisumą, įgyvendinant visus jos pokyčius.

Savivaldybės organizacijos struktūra pateikta savivaldybės interneto puslapyje:

[*http://www.svencionys.lt*](http://www.svencionys.lt/index.php?1221479722)

*Susiję dokumentai: Organizacijos struktūra; skyrių nuostatai, pareiginiai nuostatai*

## PLANAVIMAS

## Rizikos ir galimybės

Įstaiga atsižvelgia į vidinius ir išorinius veiksnius, suinteresuotųjų šalių reikalavimus bei nustato rizikas ir galimybes, siekiant užtikrinti, kad būtų sukuriami ir padidėtų planuoti vadybos sistemos rezultatai. Analogiškai – sumažėtų arba būtų visai eliminuojami nepageidaujami rezultatai, tokiu būdu nuolat gerinant įstaigos veiklą. Įstaiga planuoja, įgyvendina rizikų ir galimybių valdymo veiksmus bei vertina jų rezultatyvumą. Rizikų bei galimybių valdymo etapai remiasi PDTV ciklu (Pav. 1):

*1 paveikslas. Įstaigos rizikų ir galimybių valdymo etapa*i

*Susiję dokumentai: Rizikų ir galimybių vertinimo metodika*

## KVS tikslai ir planavimas

Įstaigoje yra užtikrinamas KVS tikslų suderinamumas su vadybos sistemų politika, pritaikomumas įstaigos funkcijoms, lygmenims, procesams. Tikslai yra stebimi, jeigu reikia atnaujinami, ir apima taikomų reikalavimų įgyvendinimą, siekiant užtikrinti suteiktų paslaugų ir klientų pasitenkinimo atitikimą.

Tikslų ir planavimo dokumentai pateikti savivaldybės interneto puslapyje:

 [http://www.svencionys.lt](http://www.svencionys.lt/index.php?585163513)

## Pakeitimų planavimas

Kai įstaiga nustato vadybos sistemų pokyčių poreikį, pokyčiai yra planuojami ir valdomi pagal nustatytus įstaigos procesus. Pokyčiai yra pagrįsti, tikslingi - įvertintos jų pasekmės, skirti reikiami ištekliai, prisiimant atsakomybę ir užtikrintos vadybos sistemų vientisumą. Metiniai pokyčiai aptariami ir valdomi pagal vadybos vertinamosios analizės procesą, rutininiai pakeitimai aptarimai Asaichi susirinkimų metu. Esant poreikiui, KVS sistemos tobulinimui arba įgyvendinimui reikalingi teisės aktų pakeitimai planuojami ir sprendžiami savivaldybės tarybos lygmenyje pagal tvarką, nustatytą Švenčionių rajono savivaldybės tarybos 2019 m. rugsėjo 26 d. sprendimu Nr. T-182 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės tarybos veiklos reglamento patvirtinimo“.

*Susijęs dokumentas: Vadybos vertinamosios analizės protokolas, susirinkimų protokolai*

## PALAIKYMAS

## Ištekliai

## Aprūpinimas ištekliais

Įstaigos tikslams pasiekti bei vadybos sistemos funkcionavimo ir nuolatinio gerinimo užtikrinimui administracijos vadovybė planuoja ir skiria reikiamus išteklius. Administracijos vadovybė įsipareigoja aprūpinti:

* Žmonėmis ir jų kompetencijos, suvokimo bei kvalifikacijos tobulinimo priemonėmis;
* Infrastruktūra (pastatais, matavimo priemonėmis, aplinkos apsaugos bei darbuotojų saugos ir sveikatos užtikrinimo priemonėmis, programine įranga ir t.t.);
* Priemonėmis tinkamai darbo aplinkai sukurti.

Plačiau apie įstaigos aprūpinimą ištekliais aprašoma savivaldybės strateginiuose planuose: [http://www.svencionys.lt](http://www.svencionys.lt/index.php?1463365717)

## Kompetencija

Įstaigoje žmogiškųjų išteklių valdymui sukurta ir įgyvendinta procedūra „Personalo valdymas“. Ši procedūra reglamentuoja reikiamo personalo atrinkimo, įdarbinimo ir kompetencijos procesą.

Personalo valdymo procedūra:

Valdant žmogiškuosius išteklius yra užtikrinama, kad darbus, kurie daro arba gali daryti įtaką paslaugų kokybei, aplinkosaugai ir darbuotojų saugai ir sveikatai atliktų tik darbuotojai, turintys tiems darbams tinkamą kompetenciją. Reikalavimai darbuotojų kompetencijai, kuri būtina atliekant veiklą, darančią poveikį atitikčiai paslaugos reikalavimams yra nurodyti jų pareiginiuose nuostatose, procedūrose ir DSS instrukcijose bei gaisrinės saugos instrukcijose. Darbuotojų turimų kompetencijų atitiktis yra tikrinama konkurso įdarbinimui ir bandomojo laikotarpio metu. Įstaigos administracijos vadovybė įsipareigoja teikti galimybę darbuotojams dalyvauti mokymuose, kelti savo kvalifikaciją, tokiu būdu keliant bendrą įstaigos kvalifikaciją, kas užtikrintų vadybos sistemų rezultatyvų, efektyvų veikimą bei valdymą. Kai reikia, darbuotojų kompetencija keliama mokymų ir instruktavimų metu, kuriuos organizuoja savivaldybės administracija. Personalo valdymo, personalo valdymo politikos, darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir kitus su įstaigos personalu susijusius reikalus administracijos vadovybei spręsti padeda bendrasis administracijos skyrius.

Mokymų rezultatyvumas svarstomas vykdant konkrečias veiklas ir įvertinant darbuotojo atliekamas klaidas.

Įstaiga sudaro sąlygas efektyviai vidinei bei išorinei komunikacijai, kuri užtikrintų tiek išorės, tiek vidaus KVS vadybos sistemų, jų tikslų supratimą. Įstaigos darbuotojai aiškiai suprastų savo indėlio dėl sėkmingo vadybos sistemos įgyvendinimo galimybes bei pasekmes.

*Susiję dokumentai: Pareiginiai nuostatai, Savivaldybės administracijos veiklos nuostatai, Savivaldybės administracijos bendrojo skyriaus nuostatai.*

## Infrastruktūra

KVS tikslų įgyvendinimui įstaiga apsirūpinusi reikiama infrastruktūra:

* Komunalinėmis paslaugomis ir jų tiekėjais;
* Pagalbinėmis paslaugomis (internetas, IT resursai ir kt.).

Infrastruktūros tinkamumas vertinamas administracijos direktoriaus ir administracijos metinėje veiklos ataskaitoje, kuomet analizuojant neatitiktis ir darbuotojų pasiūlymus nustatomas infrastruktūros atnaujinimo ir tobulinimo poreikis.

*Susijęs dokumentas: Administracijos direktoriaus ir administracijos veiklos ataskaita*

## Komunikavimas

Įstaigoje nustatyti vidiniai ir išoriniai ryšiai, užtikrinantys informacijos, susijusios su KVS komunikavimą, valdymą bei aktualumo užtikrinimą. Vidiniam komunikavimui su darbuotojais taikomos sekančios priemonės:

* Informavimas darbo vietose ar el. Paštu;
* Bendravimas su į projektus išvykusiais darbuotojais projektų vykdymo metu;
* Mokymai, instruktavimai;
* Susirinkimai (pagal poreikį);
* Vidaus auditai;
* Administracijos vertinamosios analizės susirinkimai;
* Prieš pradedant naują projektą, atsakingi darbuotojai organizuoja įstaigos darbuotojų susirinkimą, kuriame pasikeičiama informacija, analizuojamos einamosios problemos, užfiksuotos neatitiktys, aptariami darbuotojų pasiūlymai koregavimo veiksmams, atliekamas darbų planavimas, nustatomas einamųjų išteklių poreikis.

Išoriniam komunikavimui su suinteresuotomis šalimis taikomos sekančios priemonės:

* Savivaldybės internetinis puslapis;
* Politikos prieinamumas internetiniame puslapyje;
* Išorinių suinteresuotų šalių patikrinimų metu;
* El. paštu, telefonu - paslaugos teikimo proceso metu.

Siekiant gerinti gyventojų ir kitų asmenų aptarnavimą bei administravimo procedūras, Švenčionių rajono savivaldybėje įdiegtas „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principas. Šį aptarnavimo sistema reiškia, kad gyventojai ir kiti asmenys ir jų prašymai, skundai, kiti dokumentai priimami vienoje darbo vietoje. Sprendimams priimti reikalingą informaciją institucija gauna pati, neįpareigodama tai atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

*Susijęs dokumentas: Švenčionių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. kovo 28 d. įsakymas Nr. A-216 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“.*

##  Dokumentuota informacija

Įstaigoje sukurta, įgyvendinta ir prižiūrima integruota KVS standartų reikalavimus atitinkanti sistema. Sukurtos vadybos sistemos procesus sudaro vadovybės veiksmų, aprūpinimo ištekliais, paslaugų realizavimo, analizės ir tobulinimo procesai. Procesų sekos ir sąveikos schema pateikta dokumente „Švenčionių rajono savivaldybės administracijos procesų schema”, jų valdymas išsamiai aprašytas pridėtiniais dokumentais įformintuose procedūrose.

Įstaigoje taip pat identifikuojami ir valdomi išoriniai procesai, kurie turi ar gali tūrėti įtakos paslaugos atitikčiai reikalavimams bei poveikiui aplinkai. Išorės procesų kontrolės tipas ir apimtis bei jų taikymas aprašyti atskirose procedūrose, pvz., „Pirkimų valdymas“.

Už vadybos sistemos įgyvendinimą ir palaikymą atsako administracijos įgalioti darbuotojai. Sistemos Funkcionavimas periodiškai tikrinamas analizės, monitoringo ir matavimų metu, o informacija dokumentuojama vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatytomis taisyklėmis.

*Susijęs dokumentas: Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės, patvirtintos Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu Nr. V-118 (Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 12 d. įsakymo Nr. VE-68 redakcija)*

## PAGRINDINĖ VEIKLA

## Pagrindinės veiklos planavimas ir valdymas

Įstaiga planuoja, įgyvendina ir valdo procesus, reikalingus užtikrinti paslaugų atitiktį reikalavimams. Įstaiga yra apibrėžusi reikalavimus paslaugoms, jų tinkamumo kriterijus bei reikalingus išteklius. Pakeitimai valdomi ir vykdomi planuotai, neplanuotų pakeitimų pasekmės įvertinamos ir imamasi atitinkamų veiksmų nepageidaujamiems įvykiams sušvelninti.

*Susijęs dokumentas: procesų vyksmo schemos, viešosios ir (arba) administracinės paslaugos aprašytos* [*http://www.svencionys.lt*](http://www.svencionys.lt)

## Reikalavimai paslaugoms ir produktams

Įstaigoje vykdant paslaugos realizavimo planavimą identifikuojami šie su paslauga susiję reikalavimai:

- Savivaldybės klientų poreikiai;

- Įstatymų ir reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai;

- Aplinkos apsaugos, darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai.

*Susijęs dokumentas: konkrečios paslaugos teikimo tvarkos aprašas,* [www.epaslaugos.lt](https://www.youtube.com/watch?v=bEuLFewLAN8), [http://www.svencionys.lt](http://www.svencionys.lt/index.php?2113940987)

## Paslaugų projektavimas ir tobulinimas

Įstaiga projektuodama arba tobulindama teikiamas paslaugas vadovaujasi projekto valdymo procesu.

Prieš nustatant projektavimo ir kūrimo etapus, įstaiga įvertina:

* Projektavimo ir tobulinimo veiklų pobūdį, trukmę ir sudėtingumą;
* Reikalingus proceso etapus, verifikavimo ir validavimo (patikros ir patvirtinimo) veiklas;
* Atsakomybes ir įgaliojimus;
* Vidinius ir išorinius išteklius;
* Poreikį įtraukti klientus ir vartotojus;
* Reikalavimus tolesniam paslaugų teikimui;
* Proceso valdymo lygį;
* Dokumentuotos informacijos poreikį.

Įstaiga projektuodama arba tobulindama teikiamas paslaugas nustato reikalavimus atsižvelgiant į:

* Funkcinius ir veiksmingumo reikalavimus;
* Informaciją iš ankstesnės panašios projektavimo ir tobulinimo veiklos;
* Įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;
* Standartus ir praktikos kodeksus, kuriuos įstaiga yra įsipareigojusi įgyvendinti;
* Galimas klaidų, susijusių su paslaugų pobūdžiu, pasekmes.

Reikalavimai (įvediniai) yra adekvatūs projektavimo ir tobulinimo paskirčiai, vienareikšmiški siekiant išvengti prieštaringumų. Visa susijusi su paslaugų projektavimu ir tobulinimu informacija dokumentuojama. Projekto valdymo procesas įstaigoje užtikrina, jog būtų:

* Apibrėžti siektini rezultatai;
* Atliekamos vertinamosios analizės paslaugos projektavimo arba tobulinimo rezultatų atitikčiai reikalavimams nustatyti;
* Atliekamos verifikavimo ir validavimo procedūros;
* Atliekami būtini veiksmai dėl problemų, nustatytų vertinamosios analizės, verifikavimo ir validavo veiklos metu;
* Paslaugos projektavimo arba tobulinimo projektai atitiktų reikalavimus, tiksliai nusakytų paslaugų charakteristikas, būtų adekvatūs kitoms paslaugų teikimo procesams ir turėtų nustatytus monitoringo reikalavimus ir rodiklius.

 *Susijęs dokumentas: Projekto valdymo procesas*

## Išorės tiekiamų prekių ir paslaugų procesų valdymas

Įstaiga užtikrina išorės tiekėjų produktų, paslaugų, procesų atitikimą. Tiekėjų vertinimo kriterijai pateikiami viešųjų pirkimų proceso dokumentuose. Išorės įstaigose tiekiami produktai nesumažina įstaigos gebėjimo teikti reikalavimus atitinkančių paslaugų. Išorės procesai valdomi atsižvelgiant į KVS vadybos sistemų reikalavimus. Įstaiga savo tiekėjus nuolat informuoja apie reikalavimus procesams, produktams, paslaugoms; darbuotojų kompetencijos reikalavimus; tiekėjo sąveika su įstaiga; įstaigos taikomą tiekėjo monitoringą; veiklos vertinimą pas tiekėją ir kitus su viešaisiais pirkimais susijusius aspektus.

*Susiję dokumentai: Viešųjų pirkimų komisijos ir jų darbo reglamentai, viešųjų pirkimų organizavimo tvarkos aprašas ir kita aktuali informacija patalpinta savivaldybės interneto puslapyje:* [*http://www.svencionys.lt*](http://www.svencionys.lt/index.php?1017586606)

## Veiklos vykdymas

Įstaigos veiklos vykdymui sukurti dokumentai reglamentuoja paslaugų teikimą, organizavimą ir vykdymą, kontrolę ir vertinimą atitinkant aukštesnių valdžios instancijų reglamentus ir nuorodas, prieinamas įstaigos ir nacionalinėje teisinėje bazėje. Įstaigoje identifikuoti procesų išvediniai (rezultatai), kai reikalinga patvirtinti paslaugų atitiktį, ir identifikuoti procesų išvedinių statusą, atsižvelgiant į matavimo ir monitoringo reikalavimus. Teikiamų paslaugų kokybės ir klientų turto išsaugojimas yra vykdomas pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą. Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje pagrindinį klientų turtą sudaro:

* Gyventojų asmeniniai duomenys;
* Fizinių ir juridinių asmenų dokumentai, pateikti saugoti rajono įstaigos archyve;
* Mokesčių mokėtojų piniginės lėšos, patenkančios į įstaigos biudžetą.

Gyventojų asmeniniai duomenys yra saugomi pagal Lietuvos Respublikos asmenų duomenų teisinės apsaugos įstatymą.

Dokumentų, pateiktų į Švenčionių rajono savivaldybės archyvą, nuolatinis saugojimas vykdomas pagal Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą.

Racionalus mokesčių mokėtojų pinigų naudojimas užtikrinamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos biudžeto sandaros įstatymu bei periodiškai skelbiamu ir viešai prieinamu savivaldybės interneto puslapyje biudžetu.

*Susiję ištekliai: procesų vyksmo schemos; Savivaldybės viešųjų ir/arba administracinių paslaugų sąrašas, pateiktas savivaldybės interneto puslapyje:* [*http://www.svencionys.lt,*](http://www.svencionys.lt,)*,* [*www.epaslaugos.lt*](http://www.epaslaugos.lt)

*Savivaldybės biudžetas:* [*http://www.svencionys.lt*](http://www.svencionys.lt/index.php?212704404)

## Paslaugų išleidimas

Įstaiga įgyvendina planuotus veiksmus atitinkamuose paslaugų teikimo etapuose, siekiant patikrinti atitiktį reikalavimams. Išsaugoma dokumentuota informacija apie paslaugų išleidimą ir suteikimą klientui.

*Susiję dokumentai: Informacijos apie suteiktas paslaugas rinkmenos:* [http://www.svencionys.lt](http://www.svencionys.lt/index.php?2408997193)

*Savivaldybės viešųjų ir/arba administracinių paslaugų sąrašas:*

[*http://www.svencionys.lt*](http://www.svencionys.lt)*,* [*www.epaslaugos.lt*](http://www.epaslaugos.lt)

## Paslaugų neatitiktys

Įstaigoje nustatytos neatitiktys ir apsaugota nuo jų panaudojimo ar pateikimo klientui. Įstaigos korekciniai veiksmai, atsižvelgiant į neatitikties pobūdį ir poveikį paslaugos atitikčiai:

- atlikti koregavimą;

- atskirti, sulaikyti arba pristabdyti paslaugas;

- informuoti klientą;

- gauti įgaliojimą priimti pagal neatitikties leidimą (teikti su reikalavimų nuolaida).

*Susijęs dokumentas: Tobulinimo veiksmų valdymo tvarka*

## VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

## Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas

Nustatytais metodais įstaiga vertina ir analizuoja rezultatus, kurie išsaugomi kaip dokumentuota informacija, taip užtikrinti KVS vadybos sistemų efektyvumą kaip dokumentuota informacija. Įstaigoje stebima informacija, susijusi su kliento suvokimu apie tai, kaip įstaiga patenkino jo poreikius ir lūkesčius vadovaujantis Lietuvos vyriausybės patvirtintomis skundų nagrinėjimo gairėmis.

Analizės rezultatai naudojami vertinant:

- Paslaugų bei veiklos atitiktį reikalavimams;

- Klientų pasitenkinimą;

- KVS sistemos rezultatyvumą ir veiksmingumą;

- Planavimo, rizikos ir galimybių valdymo rezultatyvumą;

- Tiekėjų veiklą;

- Teisinių reikalavimų įgyvendinimo mastą;

- KVS vadybos sistemos gerinimą.

 *Susiję dokumentai: Incidentų registravimo tvarka, prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje vertinimo anketa:* [*https://www.apklausk.lt/*](https://www.apklausk.lt/)

## Vidaus auditas ir vadybos vertinamoji analizė

Įstaigoje planuotais laiko tarpais vidaus audito skyrius vykdo KVS vadybos sistemos vidaus auditą, kurio metu:

- įvertinama vadybos sistemos atitiktis standartų reikalavimams;

- įvertinama veiklos atitiktis taikomiems teisiniams ir kitiems reikalavimams;

- įvertinamas vadybos sistemos ir veiklos procesų rezultatyvumas;

- nustatomos vadybos sistemos ir veiklos procesų gerinimo galimybės.

*Susijęs dokumentas: vidaus audito procedūra, VVA protokolas*

## GERINIMAS

## Nuolatinis gerinimas

Įstaigoje nuolatiniam vadybos sistemos ir veiklos procesų gerinimui taikomos šios priemonės:

- KVS politika;

- KVS tikslai bei užduotys;

- Vadybos vertinamoji analizė;

- Vidaus auditas;

- Duomenų analizė;

- Korekciniai veiksmai;

- KAIZEN metodika, kuria renkami ir apdorojami administracijos darbuotojų teikiami pasiūlymai įstaigos veiklos tobulinimui.

## Neatitiktys ir korekciniai veiksmai

Įstaigoje įgyvendinama procedūra siekiant valdyti klientų skundus ir gerinti paslaugų kokybę atsižvelgiant į neatitiktis. Atsižvelgiant į teisinius reikalavimus DSS pavojų prevencijai vykdyti registruojami incidentai pagal Darbo saugos ir sveikatos įstatymą. Šios procedūros reglamentuoja korekcinių veiksmų nustatymą ir įgyvendinimą, siekiant pašalinti nustatytų neatitikčių ar kitų nepageidaujamų situacijų priežastis.

*Susiję dokumentai: Tobulinimo veiksmų valdymo tvarka, Incidentų registravimo tvarka, prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje vertinimo anketa:* [*https://www.apklausk.lt/s/5bc5cdf9f080f*](https://www.apklausk.lt/s/5bc5cdf9f080f)

 PATVIRTINTA

 Švenčionių rajono savivaldybės

administracijos direktoriaus

2020 m. gegužės 29 d.

įsakymu Nr. A-330

**ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS**

**KOKYBĖS POLITIKA**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos (toliau – Administracija) kokybės politika, tikslai bei įgyvendinimo priemonės įvardina Administracijos paslaugų politikos gaires ir priemones – koordinuotus veiksmus, kuriais vadovaujantis nuosekliai įgyvendinama Administracijos kokybės politika ir tikslai.

2. Su Administracijos kokybės politika ir tikslais bei įgyvendinimo priemonėmis Administracijos darbuotojai supažindinami Dokumentų valdymo sistemos priemonėmis bei ji yra skelbiama viešai internetinėje svetainėje ir kt.

3. Kokybės politika ir tikslai bei įgyvendinimo priemonės peržiūrimos pasikeitus teisės aktų reikalavimams, bet ne rečiau kaip kas trejus metus. Už peržiūrą atsakingas Administracijos direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

**II SKYRIUS**

**ĮSTAIGOS MISIJA**

4. Plėtoti pažangų, į bendruomenės poreikius nukreiptą viešąjį valdymą, kuriant patrauklią gyvenamąją ir verslo aplinką.

**III SKYRIUS**

**ĮSTAIGOS VIZIJA**

5. Švenčionių rajonas – pažangus, žalias, lengvai pasiekiamas, socialiai atsakingas, gyventojams artimas, o atvykstantiems svetingas kraštas. Čia norisi gyventi.

**IV SKYRIUS**

**KOKYBĖS POLITIKA IR TIKSLAI**

6. Nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą pagal ISO 9001 standarto reikalavimus.

7. Nustatyti asmenų poreikius, juos prognozuoti ir maksimaliai tenkinti.

8. Tobulinti paslaugų teikimo procesą.

9. Teikti kokybiškas, kvalifikuotas, atitinkančias asmenų poreikius ir interesus paslaugas.

10. Užtikrinant nuolatinio tobulinimosi galimybę, kelti darbuotojų kompetenciją.

11. Siekti asmenų pasitenkinimo Administracijos teikiamomis paslaugomis bei jų kokybe.

12. Tobulinant asmenų aptarnavimo procesus, vidinį komunikavimą ir bendradarbiavimą, siekti sklandaus, stabilaus ir efektyvaus darbo.

**V SKYRIUS**

**ĮSIPAREIGOJIMAI**

13. Administracijos direktorius įsipareigoja numatyti konkrečius uždavinius, atitinkančius Administracijos kokybės vadybos programą ir siekti šių uždavinių įgyvendinimo.

14. Administracijos darbuotojai stengiasi, kad jų veikla atitiktų Administracijos kokybės politikos nuostatas ir siekia tikslų įgyvendinimo.

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

 PATVIRTINTA

 Švenčionių rajono savivaldybės

administracijos direktoriaus

2020 m. gegužės 29 d.

įsakymu Nr. A-330

**ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS TAIKYMO SRITIS**

1. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos (toliau – Administracijos) kokybės vadybos sistemos taikymo sritis yra Administracijos kokybės vadybos sistemos vadovo 2 skyriaus „Kokybės vadybos sistemos taikymo sritis“ papildantis dokumentas.
2. Dokumento paskirtis – apibrėžti, kurioje vietoje ir kurioms Administracijos veiklos sritims yra taikomas ISO 9001:2015 kokybės vadybos sistemos standartas (toliau – Standartas).
3. Standartas yra taikomas Administracijos kokybės vadybos sistemai šioms veiklos sritims: **viešasis administravimas ir viešųjų paslaugų teikimas.**

Išimtys iš standarto reikalavimų netaikomos.

1. Standarto taikymo vieta:
	1. Švenčionių rajono savivaldybės administracija, adresu Vilniaus g. 19, LT-18116, Švenčionys;
	2. Visuose padaliniuose, kuriuose Administracija teikia viešojo administravimo ir viešąsias paslaugas:

4.2.1. Švenčionių seniūnija Švenčionėlių g. 6A, LT-18112 Švenčionys, Švenčionių r.

4.2.2. Adutiškio seniūnija Postavų g. 1, LT-18290 Adutiškis, Švenčionių r.

4.2.3. Cirkliškio seniūnija Liepų al. 1, LT-18121 Cirkliškio k., Švenčionių r.

4.2.4. Kaltanėnų seniūnija Švenčionėlių g. 34, LT-18239 Kaltanėnai Švenčionių r.

4.2.5. Labanoro seniūnija Seniūnijos g. 27, LT-18235 Labanoras, Švenčionių r.

4.2.6. Magūnų seniūnija Balingrado g. 25, LT-18157 Magūnų k., Švenčionių r.

4.2.7. Pabradės seniūnija Pašto g. 6, LT-18175 Pabradė, Švenčionių r.

4.2.8. Sarių seniūnija Malūno g. 5, LT-18147 Sariai, Švenčionių r.

4.2.9. Strūnaičio seniūnija Kasčiukų g. 2, LT-18131 Naujas Strūnaitis, Švenčionių r.

4.2.10. Svirkų seniūnija Žilvyčių g. 2, LT-18276 Svirkų k., Švenčionių r.

4.2.11. Švenčionėlių seniūnija Švenčionėlių g. 6A, LT-18112 Švenčionys, Švenčionių r.

1. Administracijos kontaktiniai duomenys:

Interneto puslapis: www.svencionys.lt

El. paštas: savivaldybe@svencionys.lt

Tel. (8 387) 66 37

Faks. (8 387) 66 365