**ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KVS MODELIS**

****

TURINYS

[Sąvokos ir sutrumpinimai 3](#_Toc42520057)

[1. Kokybės vadybos sistemos modelio koncepcija 4](#_Toc42520058)

[2. Suinteresuotosios šalys 5](#_Toc42520059)

[3. Įstaigos KVS modelis 5](#_Toc42520060)

[Susiję dokumentai 9](#_Toc42520061)

# **Sąvokos ir sutrumpinimai**

Lentelė 1. Terminai ir santrumpos

|  |  |
| --- | --- |
| Terminas | Paaiškinimas |
| Auditas | Sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas procesas audito įrodymams surinkti ir objektyviai juos įvertinti, kad būtų̨ nustatytas audito kriterijų̨ atitikties laipsnis. |
| Grįžtamasis ryšys | Nuomonės ir komentarai apie produktą̨ ar skundų tvarkymo procesą̨ ir susidomėjimo produktu ar skundų tvarkymo procesu išraiška |
| ISO 9001 | ISO 9001:2015 kokybės vadybos sistemos standartas |
| Įstaiga | Švenčionių rajono savivaldybės administracija |
| Korekcinis veiksmas | Korekcinis veiksmas – veiksmas, kuris atliekamas siekiant pašalinti nustatytos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį̨. |
| KVS | Kokybės vadybos sistema |
| LEAN | Kokybės vadybos metodas, padedantis gerinti procesus siekiant didesnės pridėtinės vertės |
| Matavimas | Veiksmas, leidžiantis nustatyti kiekybinę vertę |
| Monitoringas | Sistemingas būklės ir kitimo stebėjimas, poveikio įvertinimas ir  prognozavimas. Monitoringo sinonimas yra stebėsena ir vertinimas. |
| Rezultatyvumas | Planuotų priemonių įgyvendinimo ir planuotų rezultatų pasiekimo laipsnis |
| Suinteresuotos šalys | Fiziniai arba juridiniai asmenys, kurie vienaip ar kitaip sąveikauja su įstaiga ir įstaigos formavimo politika daro įtaką |
| Vadybos vertinamoji analizė | Veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir rezultatyvumui nustatyti, siekiant užsibrėžtų tikslų. |

# **Kokybės vadybos sistemos modelio koncepcija**

Švenčionių rajono savivaldybės administracijos KVS modelio pagrindu pasirinkta tarptautinių kokybės vadybos sistemos standarto ISO 9001:2015 koncepcija ir reikalavimai (žr. 1 pav.). Taip pat atsižvelgiant į tai, kad įstaigoje diegiami ir LEAN metodo įrankiai naudojamas PDTV principas. Šių kokybės metodų pagrindu sudarytas įstaigos administracijos procesų žemėlapis ir sąveika.

Kokybės vadybos sistemos pagal ISO 9001 standartą̨ paskirtis – kliento patenkinimo didinimas. Standartas reikalingas siekiant užtikrinti įstaigos teikiamų paslaugų kokybę, visų klientų poreikių bei lūkesčių̨ patenkinimą̨, suvienodinti įstaigos vadybinius procesus organizuojant ir vykdant veiklą.

PDTV **(**planuok, daryk, tikrink, veik) metodas užtikrina nuolatinio veiklos tobulinimo ciklą̨.

pav. 1 KVS modelio koncepcija pagal ISO 9001 ir PDTV

Organizacijos kontekstas (4)

Tikrink

Veik

Planuok

Daryk

Kokybės vadybos sistema (4)

Kliento reikalavimai

Suinteresuotų šalių reikalavimai

Paslaugos

Kliento pasitenkinimas

KVS rezultatai

# **Suinteresuotosios šalys**

Siekiant užtikrinti efektyvų įstaigos veiklos valdymą, KVS modelio diegimą, teikiamų paslaugų kokybę, įstaigai reikalinga identifikuoti svarbiausias suinteresuotas šalis, jų poreikius ir įtaką teikiamų paslaugų kokybei.

Įstaigos suinteresuotųjų šalių sąrašas:

* Švenčionių rajono gyventojai;
* Verslo subjektai ir kiti juridinį statusą turintys asmenys;
* Administracijos darbuotojai;
* Valstybinės institucijos ir kitos organizacijos.

**Švenčionių rajono gyventojai, verslo subjektai ir kiti juridinį statusą turintys asmenys**, kaip pagrindiniai įstaigos klientai, yra itin suinteresuoti teikiamų paslaugų kokybe. Ypatingai svarbu sutelkti klientus, kaip pagrindinius paslaugų gavėjus, siekiant gauti grįžtamąjį ryšį paslaugų tobulinimui.

**Administracijos darbuotojai** yra suinteresuoti, jog visi procesai įstaigoje vyktų sklandžiai ir teikiamos paslaugos pasižymėtų aukšta kokybe. Administracijos naudojami instrumentai – procesų valdymas ir veiklos finansavimas. Ši suinteresuota šalis priima ir įgyvendina sprendimus, susijusius su kokybės vadybos sistema ir jos vertinimu.

**Valstybinės institucijos ir kitos organizacijos** – įstaiga yra viešojo administravimo institucija, todėl yra pavaldi aukštesnės pakopos valdžios institucijoms, jų įstatymams ir kitoms nuostatoms. Organizuoti arba sudaryti prielaidas viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų tobulinimo iniciatyvoms yra vienas iš valstybinių valdžios institucijų užduočių.

# **Įstaigos KVS modelis**

KVS modelyje yra pateikti KVS reikalingi procesai, jų̨ seka bei sąveika. Įstaigos KVS modelį sudaro keturios procesų grupės:

* Vadovybės;
* Pagrindiniai;
* Palaikomieji;
* Tobulinimo procesai.

Modelyje (Administracijos procesų žemėlapyje) išvardinti procesai KVS diegimo metu bus detalizuojami dokumentais įformintomis procedūromis/procesų schemomis, apimančiomis procesų planavimą̨, vykdymą̨, vertinimą̨ bei tobulinimą̨. Kiekvienam procesui priskiriamas proceso valdytojas (šeimininkas) – asmuo, įgaliotas užtikrinti šio proceso veikimą̨, valdymą̨ ir gerinimą̨. Kiekvienam procesui bus nustatomi jų̨ rezultatyvų ir efektyvų veikimą̨ bei valdymą̨ užtikrinantys kriterijai bei metodai, taip pat užtikrinamas jų̨ veikimui, stebėsenai bei gerinimui būtinų išteklių̨ ir informacijos gavimas bei paskirstymas.

KVS modelį sudaro šie elementai:

**Vadovybės procesai:**

* Strateginis valdymas;
* Biudžeto planavimas ir valdymas;
* Metinių veiklos planų kūrimas ir vykdymas;
* Tarybos sprendimų rengimas;
* Vadovybinė vertinamoji analizė.

Šių̨ procesų tikslas – priimti sprendimus, susijusius su savivaldybės administracijos strategija bei tikslais, suteikti reikiamus išteklius jiems įgyvendinti ir nuolatos tobulinti įstaigos procesus.

**Pagrindiniai procesai:**

Asmenų aptarnavimas įstaigoje:

* Aplinkos apsaugos valdymas;
* Vaiko teisių apsauga;
* Civilinės metrikacijos paslaugų teikimas;
* Sveikatos priežiūros valdymas;
* Socialinės paramos valdymas;
* Socialinių paslaugų valdymas;
* Kūno kultūros ir sporto puoselėjimas;
* Jaunimo reikalų valdymas;
* Statybos leidimų valdymas;
* Teisinių paslaugų teikimas;
* Mobilizacijos valdymas;
* Žemės ūkio valdymas;
* Švietimas;
* Kultūros puoselėjimas;
* Licencijų valdymas;
* Paslaugų valdymas;
* Seniūnijų teikiamų paslaugų valdymas;
* Archyvo paslaugų valdymas;
* Valstybinė kalbos kontrolė.

Šių̨ procesų pagrindinė paskirtis yra sukurti naudą (pridėtinę vertę) bei tenkinti Savivaldybės svarbiausių suinteresuotųjų̨ šalių poreikius ir lūkesčius. Šie pagrindiniai procesai sukuria paslaugą – Savivaldybės teikiamas paslaugas.

**Palaikomieji (papildomi) procesai:**

* Žemės nuomos valdymas;
* Turto valdymas;
* Privatizavimas;
* Apskaitos valdymas;
* Tarptautinis bendradarbiavimas;
* Skaidrumo ir antikorupcijos valdymas;
* Projektų valdymas;
* Pirkimų valdymas;
* Dokumentų ir duomenų įrašų valdymas;
* Personalo valdymas ir mokymai;
* Kliento turto išsaugojimas;
* Infrastruktūros ir darbo aplinkos valdymas pačioje įstaigoje ir jos teritorijoje;
* Švietimo ir kultūros įstaigų analizė.

Šių̨ procesų paskirtis yra užtikrinti įstaigos aprūpinimą̨ ištekliais, informacija, darbo aplinkos, infrastruktūros ir kitais elementais, antikorupcijos įrankiais, reikalingais sklandžiam pagrindinių procesų ir visos KVS veikimui bei suinteresuotųjų šalių poreikių ir įstaigos veiklai keliamų reikalavimų vykdymui.

**Tobulinimo procesai:**

* Paslaugų ir procesų monitoringas;
* Vidaus auditas;
* Grįžtamasis ryšys;
* Tobulinimo veiksmų procesas.

Šių procesų sukūrimas, įgyvendinimas ir vykdymas leidžia įstaigai užtikrinti atitiktį tiek atitinkamų reglamentuojančių teisės aktų, tiek suinteresuotųjų šalių keliamiems bei kitiems reikalavimams. Paslaugų atitiktis reikalavimams ir veiksmų dėl rizikų/galimybių rezultatyvumas matuojami auditų metu vidaus auditorių nustatytais kriterijais. Siekiant užtikrinti kuo didesnį supratimą, rizikos ir galimybės analizuojamos įstaigos strateginio planavimo dokumentuose. Tobulinimo proceso įgyvendinimas sudaro prielaidas nuolatiniam įstaigos veiklos gerinimui. Įstaigoje klientų aptarnavimo kokybė yra užtikrinta išsikeltais vidiniais įstaigos tikslais, Asaichi susirinkimų metodo taikymu, ir klientų grįžtamojo ryšio procesu, o aptarnavimo kokybė yra matuojama šiais rodikliais:

* Laiku suteiktos paslaugos – 100 proc.;
* Laiku pateikti atsakymai pagal paklausimus, prašymus – 100 proc.;
* Pagrįstų skundų skaičius dėl darbuotojų darbo – 0 vnt.;
* Klientų pasitenkinimo lygis – 10 balų.

Atsižvelgiant į audito metu rastas neatitiktis, rizikas arba nepakankamą klientų pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis, poreikis tobulinti arba keisti kokybės vadybos sistemą nustatomas vadybos vertinamosios analizės metu.

# **Susiję dokumentai:**

1. Švenčionių savivaldybės administracijos procesų žemėlapis;
2. Švenčionių savivaldybės administracijos procesų schemos ir aprašymai;
3. Švenčionių savivaldybės planavimo dokumentai.