



Trakų rajono savivaldybės administracija vykdo projektą „Trakų rajono savivaldybės administracijos veiklos valdymo tobulinimas, diegiant kokybės vadybos sistemą“, projekto Nr. VP1-4.3-VRM-01-V-01-072.

Projekto įgyvendinimo pradžia 2013 m. spalio 22 d. Numatoma projekto pabaiga – 2014 m. gruodžio 22 d.

Projektas finansuojamas iš Europos socialinio fondo bei savivaldybės biudžeto lėšų.

PIRMINIO SERTIFIKAVIMO AUDITO 1 ETAPO ATASKAITA

2014-08-22

Pirminio sertifikavimo auditas (X)	X
Pakartotinio sertifikavimo auditas (X)	
Specialus auditas (X)	
Papildomas auditas (X)	

Audito data (pvz. 2009-10-01)	2014-08-22
Audito vadovas (v., pavardė)	Ingrida Kusienė
Auditorius (-ai)	Ramūnas Lebedys, Julija Rasimavičienė
Techninis (-ai) ekspertas (-ai)	-
Auditorius (-ai) kandidatas (-ai)	-
Stebėtojas (-ai)	-
Kuratorius (-ai)	-
Kliento pavadinimas, teisinė forma	Trakų rajono savivaldybės administracija Biudžetinė įstaiga Įm. kodas 181626536 Tel. (8 528) 55486 Direktorius Jonas Liesys
Registracijos adresas	Vytauto g. 33, LT- 21106, Trakai
Korespondencijos adresas	Vytauto g. 33, LT- 21106, Trakai
Bendras teritorinių padalinių skaičius	Administracija ir 8 seniūnijos
Teritorinių padalinių adresas (-ai)	Vytauto g. 33, Trakai Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyrius, Birutės g. 28, Trakai Seniūnijos: 1 Aukštadvario seniūnija, Skrebės g. 1B, Aukštadvaris 2 Grendavės seniūnija, Ežero 1, Grendavė 3 Lentvario seniūnija, Klevų al. 47a, Lentvaris 4 Onušio seniūnija, Daugų g. 2, Onuškis 5 Paluknio seniūnija, Paluknis 6 Rūdiškių seniūnija, Trakų g. 67, Rūdiškės 7 Senųjų Trakų seniūnija, Trakų g. 50, Senieji Trakai 8 Trakų seniūnija, Vytauto g. 33, Trakai
Atliekamo audito vietos adresas (-ai)	Vytauto g. 33, Trakai
Laikino objekto (-ų) adresas (-ai)	nėra
Vadovybės atstovas (-ai)	Orinta Matonytė-Stanišauskienė, administracijos juridinio ir personalo administravimo skyriaus vyr. specialistė mob. 860176315, tel. (8 528) 54 035 orinta.matonyte@trakai.lt
Audito kriterijai:	
LST EN ISO 9001:2008 (X)	x
LST EN ISO 13485:2012 (X)	-
Standarto (-ų) išimtys	-
LST EN ISO 14001:2005 (X)	-
LST 1977:2008 (X)	-
LST ISO/IEC 27001:2013	-
Kitas standartas	-
Kliento nustatyti reikalavimai	-

Sertifikavimo sritis	Lietuvos Respublikos savivaldybių ir seniūnijų veikla
EA šaka (EVRK kodas)	84.11.20 Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla ir 84.11.30 Lietuvos Respublikos seniūnijų veikla

Neatitikčių skaičius	3
Pastabų skaičius	6

Audito tikslai:

- Nustatyti Kliento vadybos sistemos ar jos dalies atitiktį audito kriterijams;
- Įvertinti ar vadybos sistema užtikrina, kad Kliento organizacija atitinka taikomus įstatymų, reglamentų ir sutarčių reikalavimus*.
- Nustatyti vadybos sistemos rezultatyvumą, kad būtų užtikrinta nuolatinė Kliento organizacijos atitiktis nustatytiems tikslams.
- Nustatyti, kur tinka, galimas vadybos sistemos gerinimo sritis.

*Pastaba: Vadybos sistemos sertifikavimo auditas nėra teisinės atitikties auditas.

Auditas vykdomas taikant pavyzdžių atranką.

VADYBOS SISTEMOS PRIVALOMOS DOKUMENTACIJOS ĮVERTINIMAS

Privalomi dokumentai pagal standartus	Dokumento pavadinimas	Žymuo	Leidimas	Leidimo data	Pastebėjimai (ar yra procedūra, ar nėra esminių klaidų)
Vadybos sistemos vadovas	KOKYBĖS VADOVAS Nr. 1	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Neatitiktis Nr. 1, Nr. 2.
1. Dokumentų valdymas	Dokumentu valdymo procedūra, Kokybės vadovas 4.2 p. Trakų rajono savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės aprašas	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Neatitiktis Nr. 3.
2. Įrašų valdymas	Dokumentu valdymo procedūra	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Atitinka
3. Vidaus auditas	Vidaus audito procedūra	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Atitinka
4. Neatitiktinio produkto valdymas	Neatitiktinių valdymo procedūra	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Atitinka
5. Korekciniai veiksmai	Neatitiktinių valdymo procedūra	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Atitinka
6. Prevenciniai veiksmai	Neatitiktinių valdymo procedūra	Nėra	-	2014-05-14 Nr. P2-553	Atitinka

Informacijos saugumo politika*	-	-	-	-	-
Taikomumo pareiškimas*	-	-	-	-	-
Informacijos saugumo rizikos vertinimo ir priežiūros procesai*	-	-	-	-	-

Pastaba: *Dokumentai reikalaujami tik pagal LST ISO/IEC 27001.

Vertinimas kliento vietovėje: veiklos leidimai; vietovių adresų tikslinimas (jei reikia); specifinės darbo sąlygos, infrastruktūra; procesų sąveikos įvertinimas (supratimas, atvaizdavimas VS dokumentacijoje).	Trakų rajono savivaldybės administracija sukūrė ir kokybės vadove aprašė kokybės vadybos sistemą. Vadove pateikta kokybės vadybos sistemos taikymo sritis, procesų žemėlapis, nuorodos į procedūras, išimtys standarto reikalavimams. Administracija: Vytauto g. 33, Trakai; Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyrius, Birutės g. 28, Trakai. Seniūnijos: 1 Aukštadvario seniūnija, Skrebės g. 1B, Aukštadvaris 2 Grendavės seniūnija, Ežero 1, Grendavė 3 Lentvario seniūnija, Klevų al. 47a, Lentvaris 4 Onušio seniūnija, Daugų g. 2, Onuškis 5 Paluknio seniūnija, Paluknis 6 Rūdiškių seniūnija, Trakų g. 67, Rūdiškės 7 Senųjų Trakų seniūnija, Trakų g. 50, Senieji Trakai 8 Trakų seniūnija, Vytauto g. 33, Trakai Darbo sąlygos geros, infrastruktūra ir darbo aplinka prižiūrima. Procesai yra identifikuoti, tačiau reikalingas jų peržiūrėjimas.
Sertifikavimo srities/ ISVS taikymo srities tikslinimas.	Administracijos veiklos sritis – yra apibrėžta pagal ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių. Kokybės vadybos sertifikavimo sritis aptarta su vadovybe, pasiūlytas konkretesnis apibrėžimas: Administracinių paslaugų teikimas ir viešųjų paslaugų teikimo administravimas.
Taikomos ISO 9001/ ISO 13485 standarto (-ų) išimtys.	Kokybės vadove pateikta, kad Savivaldybės vadybos sistemoje netaikomas 7.5.2 p., tačiau yra atliktas šio punkto vidaus auditas PR07 FR03.

Bendras vadybos sistemos dokumentacijos vertinimas	Savivaldybės vadovybės įsipareigojimai tenkinti asmenų poreikius ir lūkesčius bei gerinti vadybos sistemos rezultatyvumą nustatyti administracijos kokybės politikoje. Kokybės vadybos sistema taikoma savivaldybės paslaugų teikimui, savivaldybės administracijai ir seniūnijoms. Savivaldybė parengė ir patvirtino kokybės politiką, tikslus,
---	--

	<p>privalomas dokumentų ir įrašų, vidaus audito, neatitikčių, korekcinų ir prevencinių veiksmų valdymo ir kitas vadybos sistemos procedūras (pvz. pirkimų, personalo valdymo).</p> <p>Vadovybės atstovas paskirtas, apibrėžtos jo pareigos ir įgaliojimai. Savivaldybė atliko vidaus auditus, tačiau jos metu didesnę dėmesį skyrė dokumentacijos analizei.</p> <p>Organizacija atliko vidaus auditą ir vadovybinę analizę.</p> <p>Vadybos sistemos dokumentai, pašalinus neatitiktis ir pastabas, atitinka ISO 9001 reikalavimus.</p>
Neatitiktys/pastabos/ rekomendacijos gerinimui	<p>Neatitiktys:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nepagrįstai netaikomas standarto p. 7.5.2. KOKYBĖS VADOVAS, p. 4.1 teigiama, kad – Savivaldybei netaikomi standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimai: 7.5.2 punkto „Paslaugų teikimo proceso įteisinimas“ reikalavimai, nes galutiniai rezultatai gali būti patvirtinami vėlesniu stebėjimu (monitoringu) ar matavimais; Tačiau 2014-05-30 vidaus audito metu p. 7.5.2 vertinamas skiltyje „įrodymai“ yra įrašai. Reikalavimas: ISO 9001 7.5.2 p. ir 8.2.2.b). 2. KV_01.L1 procesų žemėlapyje nurodyti procesai nesutampa su PR_03_FR04.L1 nurodytais procesais. Neaišku, kiek yra aktualių procesų. Taip pat yra dokumentų, kurie vadinami ir procesu, ir procedūra, pvz. dokumentų valdymo procedūra. Procesų žemėlapyje ir procedūrų registre ta pati procedūra priskiriama skirtingiems procesams, pvz. Personalo valdymo procedūra – vienur pagalbinis, kitur išteklių procesas. Pirkimų procesas priskirtinas pagalbiniam procesui. Reikalavimas: ISO 9001 02 p. 3. Nėra konkretaus KVS dokumentų LEIDIMŲ žymėjimo aprašymo, pvz. pateiktas KOKYBĖS VADOVAS Nr. 1, o procedūrose užrašyti pavadinimai be žymenų. Paženklinti tik word formato dokumentai, pvz. PR_01 ir t.t. Reikalavimas: ISO 9001 4.2.3 p. <p>Pastabos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kokybės vadove tiksliau suformuluoti sistemos taikymo sritį, pvz. pateikti nuorodą į priedą, kuriame nurodytos teikiamos paslaugos ar atliekamos skyrių ir seniūnijų funkcijos, taip pat atitinkamai peržiūrėti PR_03_FR_04 ir KV_01 formas (produkto realizavimo procesas, pagrindinis procesas). Reikalavimas: ISO 9001 1.2 p. 2. www.trakai.lt – puslapyje pateikta savivaldybės struktūra yra neišsami, nes nėra pateikta išskleista administracijos struktūra, kuri yra audituojamas objektas (struktūrą galima

atsekti tik iš darbuotojų sąrašo). Reikalavimas: ISO 9001 1.2 p., 0.1 f) p.

3. KOKYBĖS VADOVE, p. 8.3 parašyta, kad – Kokybės vadybos sistemos procesų šeimininkai yra atsakingi už jiems priskirtų veiksmingumo kriterijų pasiekimą. Tačiau KV_01.L1 „Procesų žemėlapyje“ ir PR_03_FR04.L1 „KVS procedūrų registre“ nenurodyti procesų šeimininkai. Savivaldybės nustatytas reikalavimas.
4. PR03_FR_04 - per maža KVS dokumentų minimali saugojimo trukmė. Rekomenduojama nuo 4 iki 6 metų – kad apimtų du sertifikavimo ciklus. ISO 17021 reikalavimas.
5. Nėra pakankamai duomenų, kad vidaus auditas apima ne tik dokumentų analizę, bet ir realiai vykdomą veiklą. Reikalavimas: ISO 9001 8.2.2 b) p. audito programos metodai.
6. Neatitikčių valdymo proceso šeimininkas – visi organizacijos darbuotojai. Jie gali būti tik dalyviai. Bet radinių uždarymą turi kontroliuoti vienas šeimininkas, ar šeimininkai tų procesų kur radinys yra fiksuojamas.

Pasiūlymai gerinimui:

1. Formoje PR_01_FR01.L1 Kokybės tikslai ir uždaviniai 20XX m. nenumatyta skiltis „skiriami ištekliai“. Reikalavimas: ISO 9001 5.1 e) p.
2. PR_08_FR02.L1 KOREGAVIMO IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ REGISTRE nenumatyta skiltis „priežastis“, nors KOKYBĖS VADOVE, p. 8.4 neatitiktys ir jų priežastys išanalizuojamos, priimamas sprendimas dėl korekcinių, koregavimo ar prevencinių veiksmų. Neatitikčių analizės duomenys ir rezultatai įforminami dokumentuose. Reikalavimas: ISO 9001 8.5.2 b) p.
3. KOKYBĖS VADOVE p. 3 SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI nėra įtrauktas termino „KOREKCINIS VEIKSMAS“ paaiškinimas. Dokumentuose painiojami terminai: korekcinis veiksmas, koregavimo veiksmas, koregavimas. Reikalavimas: ISO 9001 3 p.
4. Klaidos nurodant KOKYBĖS VADOVE standarto leidimo metus – LST EN ISO 9000:2005 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir aiškinamasis žodynas“. Reikalavimas: ISO 9001 3 p.
5. Savivaldybės administracijos klientui apibrėžti vartojami terminai „interesantas“, „asmuo“, „vartotojas“. Pasirinkti ir

naudoti vieną terminą, pvz. KOKYBĖS VADOVAS, p. 5.4: Nustatydamą ilgalaikius ir trumpalaikius Trakų rajono savivaldybės tikslus, vadovybė atsižvelgia į gyventojų poreikius, vadovybinės vertinamosios analizės rezultatus, vartotojų poreikių patenkinimo lygį, bendradarbiavimo su kitomis savivaldybėmis analizės rezultatus, siūlomas gerinimo galimybes, reikiamus išteklius tikslams pasiekti. Taip pat naudojami tai pačiai pagrindinei veiklai apibrėžti terminai: „administravimo“, „administracinė veikla“, „paslauga“. Reikalavimas: ISO 9001 3 p.

6. KV_02 „Atsakomybių matrica“ nenurodyta Vadovybinės analizės procedūra.
7. Į kitų metų KV_03 „KVS planą“ įsitraukti ir išorės audito atlikimo terminus.
8. Kad būtų užtikrintas sisteminis dokumentacijos atnaujinimas, KVS dokumentų peržiūrą ir patvirtinimą įtraukti į vadovybinės analizės protokolo formą.
9. Kokybės tikslus galima integruoti į strateginio planavimo dokumentus.
10. Dokumentų valdymo procedūrą galima integruoti į esamą Trakų rajono savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės aprašą.
11. Po administracijos personalo mokymų vertinamas mokymų rezultatyvumas. Tikslinga įvertinti kokią naudą, efektyvumą jie atnešė administracijai, kokios naujovės buvo įgyvendintos po mokymų.
12. www.trakai.lt ne visi skyrių vedėjai turi nuorodas į atliekamas funkcijas. Atsivertus šias nuorodas jose neaišku, kokia tai pareigybė, nėra dokumento pavadinimo.
13. Už kliento pasitenkinimo apklausas atsakingas VAK. Tikslinga atsakomybę paskirstyti procesų šeimininkams.
14. Neatitikties ir tobulinimo veiksmų registrą galima pervadinti Radinių registru. Taip administracijos personalas drąsiau fiksuos kasdieninės veiklos radinius.
15. Tikslinga numatyti, kad išorės audito radiniai bus valdomi. Minėto registro 14 p. siūloma įtraukti ir išorės audito radinius.
16. Neatitikties ir tobulinimo veiksmų registras perduodamas vertinimui sausio mėn., tuo tarpu VVA – vyksta rugsėjo

	<p>mėn. Tikslinga vertinimus ir VVA atlikti tą patį mėnesį.</p> <p>Geroji praktika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aiškūs dokumentų hierarchijos lygiai. 2. Nustatytas labai tinkamas VVA atlikimo laikas – rugsėjis – dėl kitų metų planų sudarymo ir einamųjų uždarymo. 3. Pagirtina teikiamų paslaugų specifikacija www.trakai.lt.
--	--

Neišspręsti klausimai (nesutarimai su auditorių nuomone)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trakų miesto komunalinių atliekų tvarkymo planas 2014-2020 metams; Trakų rajono savivaldybės komunalinių atliekų tvarkymo taisyklės. Reikalinga patikslinti ar tai yra savivaldybės administracijos pagrindinės veiklos funkcija ar pagalbinės veiklos, tada peržiūrėti KV02 „Atsakomybių matricos“ 6.4 punktą. 2. Reikalingi papildomi dokumentai peržiūrėjimui: <ul style="list-style-type: none"> - Aktualus dokumentų registrų sąrašas, - Dokumentacijos planas, - Vidaus darbo tvarkos taisyklės. 3. Patikslinti kas yra viešųjų paslaugų teikimo vizualizavimas, KOKYBĖS VADOVE p. 25, pvz. „socialinių paslaugų vizualizavimas“. 4. KVS dokumentuose minimas projektų valdymas ir valdymo projektai. Ar tai tas pats? 5. Kokia pirkimų komisijos sudėtis, kas konkrečiai organizuoja viešuosius pirkimus?
---	---

Ataskaitos pateikimo data	2014-08-25
----------------------------------	------------

Audito vadovo pasiūlymas:

Auditas organizacijoje galimas	
Auditas organizacijoje galimas tik atlikus VS dokumentų koregavimą	x
Auditas atsižvelgiant į dabartinę VS dokumentacijos būklę yra atidedamas	

Audito vadovas (vardas, pavardė, parašas) Ingrida Kusienė

