



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 2 ETAPO ATASKAITA

2014-09-03



AUDITO ATASKAITA

Žymuo	VS14_F04
Data (Leidimas)	2014-06-13 (16)
Puslapiai	1(11)

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

Audito 2-asis etapas (X)	x
Priežiūros auditas (1, 2, 3)	

Audito data (pvz. 2009-10-01)	2014-09-03
Audito vadovas (v., pavardė)	Ingrida Kusienė
Auditorius (-ai)	Ramūnas Lebedys, Julija Rasimavičienė, Otonas Švėgžda
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, Onušis 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 Onušio seniūnija, Daugų g. 2, Onušis Grendavės seniūnija, Ežero 1, Grendavė Rūdiškių seniūnija, Trakų g. 67, Rūdiškės
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
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

Audito tikslai:

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

*Pastaba: Vadybos sistemos sertifikavimo auditas nėra teisinės atitikties auditas.
Auditas vykdomas taikant pavyzdžių atranką.

Audito plano pokyčiai (jei tokie aptarti įžanginio susirinkimo metu)	Audito vadovas pirkimo procesą auditavo po įžanginio susirinkimo. Vadovybės procesui dėl to sutrumpintas audito plane numatytas laikas.
---	---

Neišspręsti klausimai (nesutarimai su auditorių nuomone): 1) Dėl neįmanomos prieigos prie dokumentų, asmenų. 2) Dėl koregavimo/ korekcinių veiksmų.	Audite nedalyvavo: Ūkio tarnybos specialistas, Savivaldybės darbuotojų saugos ir sveikatos specialistas, pavaduojančio nebuvo, dokumentus pateikė VAK. Pirmojo etapo metu nustatytos neatitiktys pašalintos sėkmingai. Pastabos uždarytos: 3, 4, 6. Pastabos neuždarytos: 1, 2, 5. Dėl šių pastabų uždarymo VAK įpareigojamas pateikti koregavimo ir korekcinių veiksmų planą iki 2014 m. rugsėjo 30 d.
--	---

Neatitiktųjų skaičius	-
Pastabų skaičius	4

Apibendrinantis įvertinimas	Trakų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – organizacija) veikia ir tobulinama kokybės vadybos sistema pagal standarto ISO 9001 reikalavimus. Vadovybės įsipareigojimais gyventojų poreikių tenkinimui įrodomi paskelbta Kokybės politika ir veiklos ataskaitomis. Kokybės tikslai ir siekiami rodikliai nustatyti. Kokybės vadybos sistema prižiūrima: fiksuojami radiniai kasdieninėje veikloje, periodiškai atliekami vidaus auditai, sistema analizuojama vadovybinės vertinamosios analizės metu. Darbuotojai visuose audituotuose skyriuose ir seniūnijose dirba pagal kokybės vadybos sistemos, atitinkančios ISO 9001
------------------------------------	--

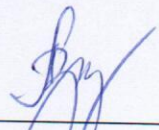
	<p>standartą, reikalavimus.</p> <p>Pirmojo etapo audito metu nustatytų neatitikčių koregavimas ir numatyti korekciniai veiksmai tinkami. Neuždarytos 3 pastabos iš pirmojo etapo pateiktos antrojo etapo audito ataskaitoje.</p> <p>Antrojo etapo audito metu pateiktos 4 pastabos ir rekomendacijos gerinimui. Neatitikčių nenustatyta.</p> <p>Kadangi buvo fiksuota pastaba dėl darbuotojų saugos ir sveikatos teisės reikalavimų vykdymo ir už DSS atsakingo darbuotojo nebuvo audito metu, rekomenduojama pirmos priežiūros audite didesnę dėmesį skirti infrastruktūros ir DSS klausimams (ISO 9001 6.3 ir 6.4 punktai).</p> <p>KVS sertifikavimo audito pirmojo ir antrojo etapo rekomendacijos gerinimui bei pastabos bus vertinamos pirmosios priežiūros audito metu.</p>
--	---

Audito vadovo rekomendacija*:

Po pirminio sertifikavimo 2-ojo etapo audito/ Pakartotinio sertifikavimo audito:		Po priežiūros audito:	
Išduoti sertifikatą (-us)	x	Palikti sertifikatą (-us) galioti	
Išduoti sertifikatą (-us) po neatitikties pašalinimo		Atnaujinti sertifikatą (-us)	
Neišduoti sertifikato (-ų) praėjus 3 mėnesių neatitikties pašalinimo terminui		Sustabdyti sertifikatą (-us) ir atlikti papildomą auditą, jeigu trijų mėnesių laikotarpyje nebus pašalintos neatitiktys.	
Atlikti papildomą auditą		Atšaukti sertifikatą (-us)	
		Susiaurinti sertifikavimo sritį	

***Pastaba:** Audito vadovo rekomendacija nėra galutinis sprendimas dėl sertifikato išdavimo ar atnaujinimo. Sertifikato išdavimo procesas vykdomas pagal VS08_P01 Vadybos sistemų sertifikavimo nuostatus.

Ataskaitos pateikimo data	2014-09-15
Sprendimo priėmimo data	2014-09-25

Sprendimą priėmusio (-ų) asmens (-ų) pareigos	Parašas	Vardas, pavardė
Vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovė		Audronė Buzienė

**Standarto LST EN ISO 9001 reikalavimai,
audito rezultatų aprašymas**
Įvadas
0.1 Bendrosios nuostatos

Atitinka. Tobulinant strategiją vadybos sistema įdiegta organizacijos vadovybės sprendimu.

0.2 Procesinis požiūris

Atitinka. Identifikuoti procesai, paskirti jų vadovai.

0.4 Suderinamumas su kitomis vadybos sistemomis

Atitinka. Kokybės vadybos sistema gali būti suderinta su kitomis vadybos sistemomis.

1. Taikymo sritis

1.1 Bendrosios nuostatos

1.2 Taikymas

1.1 Atitinka. Organizacijos kokybės vadybos sistema siekia įrodyti savo sugebėjimą nuolat teikti klientų poreikius tenkinančias ir teisės aktų reikalavimus atitinkančias paslaugas.

1.2 Atitinka. Taikomi visi standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimai.

Pirmojo etapo pastaba Nr. 1. Kokybės vadove tiksliau suformuluoti sistemos taikymo sritį, bei peržiūrėti visų struktūrinių padalinių funkcijas ir jas sugrupuoti pagal veiklos pobūdį, 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).

Pirmojo etapo pastaba Nr. 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).

2. Norminės nuorodos

Atitinka. LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.

3 Terminai ir apibrėžtys

Atitinka. Organizacijos kokybės vadybos sistemoje taikomi LST EN ISO 9000:2007 terminai ir apibrėžtys.

4. Kokybės vadybos sistema

4.1 Bendrieji reikalavimai

4.2 Dokumentų reikalavimai (bendrosios nuostatos, kokybės vadovas, dokumentų valdymas, įrašų valdymas)

4.1 Atitinka. Organizacija sukūrė ir prižiūri bei nuolat gerina kokybės vadybos sistemą, kurią sudaro kokybės vadovas, kokybės politika, kokybės tikslai, privalomos procedūros, įformintos dokumentais ir kitos procedūros patvirtintos Dokumentacijos plane. Procesai apibrėžti, nustatyta jų seka ir sąveika. Apibrėžti procesų veikimą užtikrinantys kriterijai. Procesų veikimui užtikrinami išteklių ir informacija. Procesai yra stebimi ir matuojami, įgyvendinami veiksmai procesų rezultatams pasiekti. Privalomos pagal standarto reikalavimus įrašų formos nustatytos, įrašai yra atliekami.

4.2 Atitinka. Dokumentacijos apimtis pakankama.

Dokumentai rengiami, derinami, tvirtinami, paskirstomi nustatyta tvarka. Su KVS dokumentais darbuotojai supažindinami išsiunčiant dokumentus el. paštu.

Audituotose organizacijos seniūnijose dokumentai ir duomenų įrašai valdomi naudojantis

vidinėmis ir išorinėmis duomenų bazėmis. Duomenų įrašų atsekamumas ir apsauga užtikrinta. Organizacijos siunčiami ir gaunami dokumentai registruojami atitinkamuose žurnaluose. Veikia „vienas langelis“, naudojama DOCLOGIX dokumentų valdymo sistema.

Geroji praktika. Pagirtinas Dokumentų valdymo skyriaus ketinimas naujai įdiegtus KVS sistemos dokumentus sistemiškai integruoti į esamą Dokumentacijos planą.

Rekomendacija gerinimui. Kadangi nėra vieningo aktualaus teisės aktų registro, kuriuo vadovaujantis dirba organizacija, rekomenduojame peržiūrėti ar visuose skyriuose ir seniūnijose yra įpareigotas darbuotojas analizuoti LR teisės aktų kaitą ir teikti pasiūlymus dėl savo skyriaus ar seniūnijos nuostatų bei darbuotojų pareigybių aprašymų projektų (pvz. taip kaip Architektūros skyriaus vedėjo pavaduotojo pareigybės aprašymo 7.13 punkte).

Rekomendacija gerinimui. Koreguoti formos PR_03_FR04 pavadinimą, pvz. KVS dokumentų registras, nes jis apima ir procedūras ir formas duomenų įrašams. Papildyti įrašų formą skiltimi „laikmena“, kaip nurodyta „Kokybės vadovo“ 10 psl.

Rekomendacija gerinimui. Darbo praktikoje užfiksuotos naujos įrašų formos, kurios neturi žymenų (pvz. Paslaugos suteikimo registravimo žurnalai Juridiniame ir personalo administravimo skyriuje, Žemės ūkio administravimo skyriuje ir pan.). Apsvarstyti laisvų formų dokumentų valdymo tvarką.

Rekomendacija gerinimui. Panaikinti pasitaikantį dubliavimą tarp „vieno langelio“ ir Administracijos skyrių (pvz. registruojant DOCLOGIX sistemoje dėl paslaugos suteikimo fakto).

5. Vadovybės atsakomybė

5.1 Vadovybės įsipareigojimai

5.2 Orientavimasis į klientą

5.3 Kokybės politika

5.4 Planavimas (kokybės tikslai, kokybės vadybos sistemos planavimas)

5.5 Atsakomybė, įgaliojimai ir ryšiai (atsakomybė ir įgaliojimai, vadovybės atstovas, vidiniai ryšiai, sertifikavimo ženklų naudojimas (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.7.12)).

5.6 Vadovybės vertinamoji analizė (bendrosios nuostatos, vertinamosios analizės įvestiniai duomenys, vertinamosios analizės išvestiniai duomenys)

5.1 Atitinka. Vadovybė sukūrė ir nuolat gerina kokybės vadybos sistemą. Informuoja darbuotojus apie aktualius kliento (interesanto) ir teisės aktų nustatytus reikalavimus veiklai.

Įrodymai: Kokybės vadovo 3 priedas Kokybės vadybos sistemos planas 2014 m. ir Kokybės politika.

Kokybės vadovo 2 priede pateikta Atsakomybių matrica apibrėžia privalomų KVS dokumentų visumą. Procesų vadovai priskirti procesams KVS procedūrų registre. Procesams nustatyti tikslai ir veiksmingumo rodikliai, skiriami ištekčiai (TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS 2008-2015 METŲ STRATEGINIS PLĖTROS PLANAS, patvirtintas Trakų rajono savivaldybės tarybos 2008 m. gegužės 29 d. sprendimu Nr. S1-116 ir Trakų rajono savivaldybės tarybos 2009-01-29 sprendimu Nr. S1-14 patvirtinta TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS 2008-2015 m. STRATEGINIO PLĖTROS PLANO ĮGYVENDINIMO PROGRAMA), atlikta vadovybinė vertinamoji analizė (protokolas Nr. 1, 2014-08-20).

Rekomendacija gerinimui. Nustatyti kiekvienam Administracijos skyriui atskirai specifinius Kokybės tikslus, neapsiribojant bendrais visiems skyriams tikslais.

5.2 Atitinka. Nustatomi klientų poreikiai ir lūkesčiai, analizuojami klientų skundai, pretenzijos.

5.3 Atitinka. Kokybės politika patvirtinta ir viešinama. Numatyta ją peržiūrėti kitos vadovybinės vertinamosios analizės metu. Politika atitinka organizacijos ketinimus ir tikslus. Vykdamas veiklą

yra įsipareigota atitikti reikalavimus ir gerinti KVS rezultatyvumą. Numatytos kokybės tikslų ir įsivertinimo gairės. Politika žinoma darbuotojams, viešinama internetiniame tinklalapyje (patvirtinta direktoriaus 2014-05-14 Nr. P2-553).

Rekomendacija gerinimui. Kokybės politiką patalpinti seniūnijose esančiose skelbimų lentose.

5.4 Atitinka. Tikslai nustatyti, dera su organizacijos politika. Tikslams suplanuoti veiksmingumo rodikliai, tikslai paskirstyti skyriams ir seniūnijoms.

Vykdomas KVS planavimas, kad būtų pasiekti tikslai ir išlaikytas sistemos vientisumas (Kokybės vadovo 3 priedas Kokybės vadybos sistemos planas 2014 m.).

Geroji praktika. Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyrius patobulino darbų planavimą – nesudarinėja atskiro metinio veiklos plano, dirba pagal savivaldybės 2014–2016 metų strateginį veiklos planą.

5.5 Atitinka. Atsakomybė ir įgaliojimai nustatyti organizacijos struktūrinėje schemeje, pareigybių aprašymuose, procesų žemėlapyje ir procedūrose. Vadovybės atstovas paskirtas 2014-04-17, įsakymo Nr. P2-425.

Rekomendacija gerinimui. VAK funkcijos (procesų priežiūra, informacijos teikimas vadovybei dėl KVS veikimo ir gerinimo poreikio, užtikrinti kliento reikalavimų supratimo skatinimą organizacijose) apibrėžtos, tačiau deleguotos trims darbuotojams, todėl neaiškios atsakomybių ribos.

Vidiniai ryšiai palaikomi ir užtikrinami kassavaitinių susirinkimų metu, dokumentų valdymo sistemoje DOCLOGIX ir kt. numatytais būdais ir priemonėmis.

Pastaba Nr. 1. Nėra atnaujinta administracijos struktūra (pvz. Administracijos nuostatai, www puslapis ir KV priede nesutampa informacija).

5.6 Atitinka. Vadovybinė vertinamoji analizė atlikta. Įvestiniai, išvestiniai Vadovybinės vertinamosios analizės duomenys atitinka standarto reikalavimus (Protokolas Nr. 1, 2014-08-20).

Rekomendacija gerinimui. Į Vadovybės vertinamosios analizės darbotvarkę įtraukti išorės audito rezultatų aptarimą.

6. Išteklių vadyba

6.2 Aprūpinimas ištekliais

6.2. Žmogiškieji ištekliai (bendrosios nuostatos, kompetencija, mokymas, suvokimas)

6.3 Infrastruktūra (Nepalankios sąlygos audito vietoje (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.6.2))

6.4 Darbo aplinka

6.1 Atitinka. Organizacija savo veikloje racionaliai naudoja šiuos išteklius: žmogiškuosius, finansinius bei infrastruktūrinius. Sprendimus dėl visų rūšių išteklių valdymo priima organizacijos aukščiausioji vadovybė, atsižvelgdama į darbuotojų pasiūlymus bei teisės aktų reikalavimus.

6.2 Atitinka. Organizacijoje dirba Karjeros valstybės tarnautojai bei darbuotojai pagal darbo sutartis. Darbuotojams kompetencijai reikalavimai nustatyti pareigybių aprašymuose.

Kiekvienais metais vyksta valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas bei įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas (Audituota S.Žilionienės tarnybinės veiklos vertinimo išvada 2014-01-15). Darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, nėra numatytas kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas bei įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas. Organizacijos darbuotojai turi reikiamą kompetenciją ir kvalifikaciją užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą bei KVS gerinimą.

Valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, mokymus organizuoja Juridinio ir personalo administravimo skyrius. Su įvykusiais mokymais susijusi informacija

saugoma darbuotojo asmens byloje.

Šiuo metu nėra parengto ir patvirtinto detalaus mokymų plano, tačiau mokymų planavimas atliekamas ir mokymai vykdomi – pateiktas apibendrintas 2014 m. valstybės tarnautojų mokymo planas, kuris bus detalizuojamas, numatyti finansiniai ištekliai. Nustatytos formos ir numatyta parengti Mokymo plano įgyvendinimo ataskaitą bei pildyti Mokymų vertinimo anketas mokymų dalyviams.

Rekomendacija gerinimui. Pasibaigus Tarybos įgaliojimams, baigiasi ir administracijos direktoriaus bei pavaduotojo įgaliojimai. Savivaldybės administracijos vadovų kaita per 2014 m. negali nuosekliai ir stabiliai užtikrinti viešųjų paslaugų teikimo (Administracijos nuostatų 7 punktas prieštarauja 11.4 p – teisės normų kolizija).

Rekomendacija gerinimui. Nėra numatytas tam tikrų specialistų pavadavimas atostogų metu (pvz. Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriuje: energetikas).

Rekomendacija gerinimui. Ne visų darbuotojų pareigybės aprašymai viešinami www puslapyje (pvz. interneto puslapyje Jelenos Jočionienės, Povilo Ramanausko). Pareigybės aprašyme nėra skyriaus pavadinimo, kokios pareigos, patvirtinimo data.

Rekomendacija gerinimui. Plėsti ir tobulinti mokymų rezultatyvumo vertinimą, įtraukiant ir vadovus.

6.3 Atitinka. Organizacijos infrastruktūros pirkimas, remontas (pastatai, darbo vietos, programinė ir techninė įranga, transportas, ryšiai) planuojamas ir įtraukiamas į biudžetą bei vykdomas viešųjų pirkimų būdu.

6.4 **Pastaba Nr. 3.** Nepakankamai užtikrintas darbo aplinkos valdymas pagal galiojančių teisės aktų, taikomo standarto bei „Kokybės vadovo“ reikalavimus. Pvz., Rūdiškių seniūnijoje vyr. specialisto darbo vietoje (ant grindų) netvarkingi elektros laidai. Patalpoje nėra evakavimo plano, kryptį nurodančių ženklų, gesintuvo, vieta neidentifikuota.

Rekomendacija gerinimui. Vykdamt instruktavimus tinkamai pildyti visas be išimties registravimo žurnalų skiltis (pvz., Violetos Audronės Marcinkevičienės 2014-07-09 instruktavimo įrašai).

Rekomendacija gerinimui. Tikslinga patvirtinti bei instrukuoti organizacijos darbuotojus pagal „Vairuojančio tarnybinę arba nuosavą transporto priemonę darbo reikalais darbuotojo saugos ir sveikatos instrukciją“.

7. Produkto realizavimas

7.1 Produkto realizavimo planavimas

7.2 Su klientu susiję procesai (su produktu susijusių reikalavimų nustatymas, su produktu susijusių reikalavimų vertinamoji analizė, ryšiai su klientu)

7.2.1c) produktui taikomi įstatymai bei reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai

7.3 Projektavimas (projektavimo planavimas, įvestiniai duomenys, išvestiniai duomenys, projektavimo vertinamoji analizė, projektavimo patikra, projektavimo patvirtinimas, projektavimo keitinių valdymas)

7.4 Pirkimas (pirkimo procesas, pirkimo informacija, perkamo produkto patikra)

7.5 Gamyba ir paslaugų teikimas (gamybos ir paslaugų teikimo valdymas, gamybos ir paslaugų teikimo procesų patvirtinimas, identifikavimas ir atsekamumas, kliento turtas, produkto išsaugojimas)

7.6 Monitoringo ir matavimo įrangos valdymas

7.1 Atitinka. Organizacija parengė ir patvirtino teikiamų administracinių paslaugų aprašymus, nustatė kokybės tikslus ir paslaugoms keliamus reikalavimus, parengė reikiamus dokumentus, paskirstė darbuotojams funkcijas. Organizacijoje įdiegta dokumentų valdymo sistema DOCLOGIX, vykdomas paslaugų monitoringas, atliekami privalomi įrašai.

Rekomendacija gerinimui. Įvertinti ar Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriui vadybiniu požiūriu efektyvu tuo pačiu metu atlikti tam tikras svarbiausias vadybos proceso funkcijas ir vykdyti operatyvines veiklas.

7.2. Atitinka. Organizacijoje nustatyta ryšių su klientais (interesantais) tvarka. Su klientais susijusių veiklų reikalavimai reglamentuoti skyrių nuostatuose, teikiamų paslaugų aprašymuose, schemose.

Audito metu tikrintas administracinių paslaugų teikimas Onuškio seniūnijoje. Seniūnija teikia paslaugas vadovaujantis organizacijos teisės aktais ir LR įstatymais. Seniūnijos teikiamų administracinių paslaugų aprašai skelbiami el. puslapyje www.trakai.lt bei 2014-05-14 Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553 patvirtintoje „Administracinių paslaugų teikimo procedūroje“.

Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus administracinių paslaugų teikimas patikrintas Grendavės seniūnijoje. Vykdamas administracines paslaugas socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus darbuotojai vadovaujasi Trakų rajono savivaldybės tarybos sprendimais.

Nustatytos ryšių su klientais priemonės. Informacija apie teikiamas paslaugas skelbiama paslaugų aprašymuose ir elektroninių paslaugų skiltyse: <http://www.trakai.lt/index.php?992311323> <http://www.trakai.lt/index.php?2714659562>.

Vykdomas tiesioginis bendravimas, susirašinėjimas el. paštu, rengiami oficialūs raštai, užklauskos, teikiami prašymai, atsiliepimai. Skundai valdomi, grįžtamasis ryšys fiksuojamas.

Rekomendacija gerinimui. Pakeisti ryšiui su klientu palaikyti el. puslapyje www.trakai.lt sukurtos direktorijos „Kokybės vadyba“ pavadinimą į labiau atspindintį paskirtį (pvz. „Atsiliepimai“, „Pageidavimai“ ir panašiai).

7.3 Atitinka. Architektūros skyriaus veiklos tikslas įgyvendinti savivaldybės teritorijoje valstybės politiką teritorijų planavimo, statybos, NKV, aplinkosaugos srityse, įgyvendinant strateginį veiklos planą (komunikuojant su Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriumi), rengti savivaldybės programų projektus, o savivaldybės tarybai patvirtinus, organizuoti jų vykdymą. Organizacija rengia rajono infrastruktūros gerinimo bei kitus projektus ir juos įgyvendina, teikiamos administracinės paslaugos interesantams.

Architektūros skyriaus vyr. specialistas nustato projekto dokumentacijos ruošimo, analizės patikros ir įteisinimo etapus bei etapų įvykdymo terminus. Etapai ir jų seka nustatyti atsižvelgiant į statybos techniniuose reglamentuose ir kituose LR teisės aktuose nustatytus reikalavimus projektavimui.

Išvestiniai duomenys patvirtinami atsakingų asmenų ir institucijų.

Vertinamoji analizė, patikra (kad išvestiniai duomenys atitinka įvestinius), patvirtinimas (kad projektas atitinka numatomo naudojimo, taikymo reikalavimus), atliekama kiekviename etape pagal planą, projektavimo keitiniai identifikuojami ir įrašai prižiūrimi. Organizacijoje dokumentai valdomi naudojantis DVS DOCLOGIX.

7.4 Atitinka. Prekių, paslaugų ir viešųjų pirkimų planavimo, organizavimo ir vykdymo tvarka nustatyta. Informacija apie perkamus produktus tiekėjui pateikiama pirkimo sąlygų techninėje specifikacijoje (reikalavimai prekei, paslaugai, vykdytojų kvalifikacijos reikalavimai, kokybės vadybos sistemos reikalavimai) yra atitinkanti teisės aktų reikalavimus. Tiekėjų vertinimas

atliekamas konkretaus pirkimo metu. Perkamos paslaugos ar produkto kontrolę vykdo kompetentingi asmenys, kurie paruošė atitinkamo pirkimo techninės specifikacijos sąlygas. Audituotas apklausos būdu atlikto projekto „Trakų rajono savivaldybės administracijos veiklos valdymo tobulinimas, diegiant kokybės vadybos sistemą“ kokybės vadybos sistemos sertifikavimo paslaugų pirkimo vykdymas.

Geroji praktika. Viešųjų pirkimų komisijos posėdžiai organizuojami efektyviai, nes jiems iš anksto ruošiamasi pagal numatytą darbų planą. Išradingai užtikrinamas atsekamumas (naudojami geltonos spalvos posėdžių protokolai segtuvuose ir skirtingų spalvų segtuvai atskiriems metams).

Geroji praktika. Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius pateikia detalias finansines ataskaitas www svetainėje ir puikiai valdo finansinių rodiklių nuokrypius.

Rekomendacija gerinimui. Palengvinti ir apsaugoti nuo klaidų Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyriaus darbą ir vietoj rankinio visų įstaigų duomenų suvedimo į NEVDA biudžetą, inicijuoti valstybės mastu duomenų importo į minėtą sistemą galimybę.

Rekomendacija gerinimui. Ataskaitos apie pirkimus skelbiamos viešai CVP IS priemonėmis, ar tikslinga tai dubliuoti Valstybės žiniuose. Įvertinti pasikeitusias technologijas ir pokytį inicijuoti valstybės mastu.

Rekomendacija gerinimui. Didesnį dėmesį skirti pirkimų planavimui, nes pirkimų komisijai kartais tenka organizuoti pirkimus per labai trumpą periodą.

Rekomendacija gerinimui. Į viešųjų pirkimų komisijos grupę įtraukti teisinį išsilavinimą turinčius specialistus.

7.5 Atitinka. Paslaugas teikia atitinkamos kvalifikacijos darbuotojai pagal numatytą tvarką, naudojant tinkamą techninę ir programinę įrangą bei dokumentaciją. Administracinių paslaugų teikimo veikla detalizuota paslaugų teikimo aprašymuose, sekos schemose, įteisinta Administracijos direktoriaus įsakymais.

Darbuotojų funkcijos nurodytos pareigybių aprašymuose. Užtikrinamas paslaugos teikimo atsekamumas. Atliekama vidaus kontrolė. Darbų eiga dokumentuojama. Procesai, kurių galutinis rezultatas negali būti patikrintas patvirtinti. Kliento turtas prižiūrimas.

Pagrindinis organizacijos uždavinys teikiant administracines paslaugas yra jų kokybė ir teikimo tobulinimas. Interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir aptarnavimas yra vykdomas vadovaujantis TRSA direktoriaus įsakymais.

Audito metu aplankytos Onuškio, Grendavės bei Rūdiškių seniūnijos. Įsitikinta, kad informacija apie organizacijoje įdiegtą KVS yra gaunama bei tinkamai suvokiama. KVS dokumentai prieinami jų naudojimo vietose. Audito metu buvo pateikta su KVS susijusių mokymų medžiaga. Klientų skundų dėl seniūnijų veiklos per 2014 m. negauta, neatitiktųjų neužfiksuota.

Rekomendacija gerinimui. Pagirtinas viešojo administravimo paslaugų funkcijų detalizavimas KV_05 formoje, rekomenduojame panašiu principu sugrupuoti ir kitas funkcijas vykdomas skyriuose ir seniūnijose (savarankiškosios, priskirtosios, valstybinės ir sutartinės ir kt. Administracijos nuostatų 8 p. ir ypač 8.8 p.).

Rekomendacija gerinimui. Architektūros skyriaus specialistas peržiūrėjęs techninius projektus ar kitus interesantų pateiktus derinti dokumentus ir radęs neatitiktimų specialiesiems architektūros reikalavimams (ar kitiems teisės aktams), neskirstydamas interesantų pagal svarbą į juridinius ir fizinius asmenis, pateiktų interesantams oficialiai patvirtintus (antspaudu, parašu) raštus.

Rekomendacija gerinimui. Apsvarstyti, ar tikslinga į skyrių priimti dirbti GIS, KVAD specialistus.

7.6 Organizacijoje matavimo įranga naudojama. Vienas GPS prietaisas yra Žemės ūkio administravimo skyriuje. Už GPS prietaiso priežiūrą ir metrologines patikras pagal sutartį

atsakingas jo pardavėjas. Matavimo įrangos valdymas priskirtas Dokumentų valdymo skyriui.
Pastaba Nr. 4. Atsakomybė už matavimo įrangos valdymą priskirta nesusijusiam su šia veikla Dokumentų valdymo skyriui.

8. Matavimas, analizė ir gerinimas

8.1 Bendrosios nuostatos

8.2 Monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.2.1 Kliento pasitenkinimas (Suinteresuotų šalių poreikiai (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.7.8b))

8.2.2 Vidaus auditas, procesų ir produktų monitoringas ir matavimas

8.2.3 Procesų monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.2.4 Produkto monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.3 Neatitiktinio produkto valdymas

8.4 Duomenų analizė

8.5 Gerinimas (nuolatinis gerinimas, korekcinis veiksmas, prevencinis veiksmas)

8.1 Atitinka. Organizacijoje identifikuoti ir valdomi klientų pasitenkinimo monitoringo, veiklos matavimo, veiklos gerinimo, vidaus audito procesai.

8.2 Atitinka. Organizacija nustatė informacijos apie klientų pasitenkinimą gavimo tvarką ir priemones (Kliento anketa). Atliekami vidaus audito, vadovybinė vertinamoji analizė.

8.2.1 Organizacijoje yra stebimas suinteresuotų šalių pasitenkinimas, sukurtos priemonės klientų pasitenkinimo monitoringui. 2013/2014 metais rašytinių nusiskundimų nebuvo.

Rekomendacija gerinimui. Formos PR-04_FR02 „Klientų pasitenkinimo apklausos anketa“ 1 punkte numatyti galimybę žymėti (pasirinkti) konkretų vertinamą struktūrinį padalinį.

8.2.2 Vidaus audito atlikimo tvarka dokumentuota. Vidaus auditas atliktas, išvados įformintos KVS audito ataskaitoje. Auditoriai turi reikiamą kompetenciją (pvz. Inutė Neverovskienė, vidaus auditorių mokymų pažymėjimas išduotas 2014-05-30), auditorių nešališkumas užtikrintas.

Pastaba Nr. 2. Vidaus audito apimtis ir metodai nėra pilnai apibrėžti. 2014 m. programoje nėra įtraukti visų skyrių ir seniūnijų veiklos audito.

Pirmojo etapo pastaba Nr. 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.

Rekomendacija gerinimui. Formoje PR-07_FR01 „Metinis vidaus audito planas“ įterpti skiltį „audituojamieji“.

8.2.3 Atitinka. Periodiškai atliekamas procesams nustatytų veiksmingumo rodiklių monitoringas. Skyriai seka jiems priskirtų procesų rodiklius ir priima sprendimus dėl rezultatų gerinimo.

8.2.4 Atitinka. Siekiant užtikrinti tinkamą teikiamų administracinių paslaugų ir vykdomos veiklos valdymą, organizacijoje nustatyti veiksmingumo kriterijai (monitoringo rodikliai).

Veiksmingumo kriterijai yra patvirtinti strateginiame veiklos plane bei formoje PR_01_FR01 „Kokybės tikslai ir uždaviniai“.

Kiekvienam skyriui, seniūnijai strateginiame veiklos plane yra numatyti konkretūs tikslai. Procesų šeiminių ataskaitose pateikiama informacija apie pasiektus rodiklius ir panaudotus finansinius išteklius.

Suteiktą paslaugą vertina skyriaus ar padalinio vadovas, jei reikia - kuruojantis skyrių Administracijos direktoriaus pavaduotojas bei klientas.

Už paslaugos suteikimo patvirtinimą atsakomybė priskirta skyrių vedėjams arba Administracijos vadovams. Daromi paslaugų suteikimą patvirtinantys įrašai, pasirašant klientui. Numatyta

galimybė klientui įvertinti Paslaugos suteikimo kokybę (Anketos). Kokybės tikslų ir uždavinių pasiekimas aptariamas vadovybinės vertinamosios analizės metu.

8.3 Atitinka. Neatitikčių valdymas vykdomas vadovaujantis 2014-05-14 Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553 patvirtinta „Neatitikčių, koregavimo ir prevencinių veiksnių valdymo procedūra“. Atsakingas VAK. Užfiksuotos neatitiktys registruojamos formoje PR_08_FR01 „Neatitiktis ir tobulinimo veiksnių registras“, kur uždaromos nesvarbios neatitiktys. Svarbios neatitiktys registruojamos „Koregavimo ir prevencinių veiksnių registre“. Jų priežastys analizuojamos, priimamas sprendimas dėl korekcinių, koregavimo ar prevencinių veiksnių bei atsakingų vykdytojų.

Rekomendacija gerinimui. Į neatitikčių klasifikaciją įtraukti tarnybinį pranešimą.

8.4 Atitinka. Analizuojami klientų atsiliepimai, audito rezultatai, neatitiktinis produktas, paslauga, informacija apie tiekėjus, procesų/veiklų rodiklių pasiekimo lygis skyrių pasitarimuose, vadovybinės vertinamosios analinės posėdžių metu.

8.5 Atitinka. Tobulinami KVS dokumentai. Nustačius neatitiktis atliekami korekciniai veiksmai, numatomi prevenciniai veiksmai, darbuotojai įtraukiami į gerinimo procesą.

Audito vadovas Ingrida Kusienė

