



TVIRTINU  
Trakų rajono savivaldybės  
administracijos direktorius

Jonas Liesys  
2015 m. lapkričio 19 d.

## TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KOKYBĖS POLITIKA

Trakų rajono savivaldybės administracija nuolat tobulina viešojo administravimo funkcijas, kryptingai siekia užsibrėžtų tikslų bei užtikrina kokybišką administracinių paslaugų teikimą.

Savivaldybės administracijos vadovybė siekdama tinkamai įgyvendinti kokybės politiką laikosi šių siekių:

- Siekti kokybiško, profesionalaus, klientų poreikius ir teisės aktų reikalavimus atitinkančio interesantų aptarnavimo.
- Atitikti kokybės vadybos sistemos reikalavimus ir nuolat gerinti jos rezultatyvumą.
- Kiekvienais metais nustatyti ir vadovybinės vertinamosios analizės metu peržiūrėti kokybės tikslus ir kokybės politiką.
- Užtikrinti, kad kokybės politika būtų žinoma ir suprantama darbuotojų – ja būtų vadovaujama kasdienėje veikloje.
- Nuolat kelti darbuotojų profesinę kvalifikaciją ir kompetenciją.
- Užtikrinti darbuotojams palankias darbo sąlygas.

Siekdama šių tikslų Trakų rajono savivaldybė laikosi kokybės vadybos sistemos pagal tarptautinių ir Lietuvoje galiojančių standartų reikalavimus.

Kokybės politika – tai Trakų rajono savivaldybės įsipareigojimas užtikrinti deramą savivaldybės veiklos kokybę.

---



TVIRTINU  
Trakų rajono savivaldybės  
administracijos direktorius

Jonas Liesys  
2015 m. lapkričio 19 d.

## TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS

### KOKYBĖS POLITIKA

Trakų rajono savivaldybės administracija nuolat tobulina viešojo administravimo funkcijas, kryptingai siekia užsibrėžtų tikslų bei užtikrina kokybišką administracinių paslaugų teikimą.

Savivaldybės administracijos vadovybė siekdama tinkamai įgyvendinti kokybės politiką laikosi šių siekių:

- Siekti kokybiško, profesionalaus, klientų poreikius ir teisės aktų reikalavimus atitinkančio interesantų aptarnavimo.
- Atitikti kokybės vadybos sistemos reikalavimus ir nuolat gerinti jos rezultatyvumą.
- Kiekvienais metais nustatyti ir vadovybinės vertinamosios analizės metu peržiūrėti kokybės tikslus ir kokybės politiką.
- Užtikrinti, kad kokybės politika būtų žinoma ir suprantama darbuotojų – ja būtų vadovaujama kasdienėje veikloje.
- Nuolat kelti darbuotojų profesinę kvalifikaciją ir kompetenciją.
- Užtikrinti darbuotojams palankias darbo sąlygas.

Siekdama šių tikslų Trakų rajono savivaldybė laikosi kokybės vadybos sistemos pagal tarptautinių ir Lietuvoje galiojančių standartų reikalavimus.

Kokybės politika – tai Trakų rajono savivaldybės įsipareigojimas užtikrinti deramą savivaldybės veiklos kokybę.

---



TVIRTINU  
Trakų rajono savivaldybės  
administracijos direktorius

Jonas Liesys  
2015 m. lapkričio 19 d.

## TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KOKYBĖS VADOVAS

Nr. 2  
Trakai

### I. DUOMENYS APIE TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJĄ

Trakų rajono savivaldybės administracija yra biudžetinė įstaiga, kurios veikla skirta įstatymams ir kietiems norminiams teisės aktams įgyvendinti, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti priimant administracinius sprendimus, teikiant įstatymų numatytas administracines paslaugas, administruojant viešųjų paslaugų teikimą Trakų rajono savivaldybėje ir atliekant Trakų rajono savivaldybės administracijos vidaus administravimą.

Trakų rajono savivaldybės administracijos darbuotojai vadovaujasi Lietuvos Respublikos piliečių priimta 1992 m. spalio 25 d. referendume Lietuvos Respublikos konstitucija, Lietuvos Respublikos seimo patvirtintu 2008 m. rugsėjo 15 d. Nr. X-1722 Lietuvos Respublikos vietos savivaldos pakeitimo įstatymu, Lietuvos Respublikos seimo 1999 m. liepos 8 d. Nr. VIII-1316 patvirtintu Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu, Lietuvos Respublikos seimo patvirtintu 2006m. birželio 27 d. Nr. X-736 Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatomis, Lietuvos Respublikos dekretais, Lietuvos respublikos nutarimais, Trakų rajono savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, administracijos direktoriaus įsakymais bei kitais teisės aktais.

Trakų rajono savivaldybės administracija teikia paslaugas interesantams (juridiniams ir fiziniams asmenims). Veiklos sritis pagal Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (EVRK) yra 84.11.20 Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla ir 84.11.30 Lietuvos Respublikos seniūnijų veikla.

Trakų rajono savivaldybę sudaro:

- Trakų rajono savivaldybės taryba – atstovaujamoji institucija.

- Trakų rajono savivaldybės administracijos direktorius – vykdomojo institucija.

Trakų rajono savivaldybės administraciją sudaro struktūriniai padaliniai, į Trakų rajono savivaldybės administracijos padalinius neįeinantys specialistai ir struktūriniai teritoriniai padaliniai – seniūnijos.

Informacija apie Trakų rajono savivaldybę:

- Buveinės adresas: Vytauto g. 33, Trakai
- Pašto indeksas: 21106
- Telefonas: +370 5 2855486
- Faksas: +370 5 2853140
- El. paštas: [info@trakai.lt](mailto:info@trakai.lt)
- Internetinis puslapis: [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt)

Be administracijos adreso, Trakų rajono savivaldybės administracijos struktūriniai padaliniai yra įkurti skirtingose miesto vietose, kurių adresų sąrašas pateiktas Trakų rajono savivaldybės internetinėje svetainėje ([www.trakai.lt](http://www.trakai.lt)).

Trakų rajono savivaldybės administracijos struktūra pateikiama KV priede Nr. 4. (KV\_04).

## II. BENDROSIOS NUOSTATOS

Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos kokybės vadovas yra pagrindinis dokumentas, kuriame aprašoma Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistema.

Kokybės vadovas parengtas vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“, LST EN ISO 9000:2005 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir aiškinamasis žodynas”.

Kokybės vadybos sistema, jos nuostatai, reikalavimai ir įpareigojimai yra privalomi visiems Trakų rajono savivaldybės administracijos darbuotojams: valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis. Už kokybės vadybos sistemos valdymo funkcionavimą, peržiūrą ir saugojimą atsakingi kokybės vadybos sistemos darbo grupės nariai ir vadovybės atstovas kokybei.

## III. SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

Trakų rajono savivaldybės kokybės vadove vartojamos santrumpos, paaiškinimai ir sąvokos:

**Administracija (Savivaldybės administracija)** – Trakų rajono savivaldybės viešojo administravimo įstaiga, kurią sudaro struktūriniai, struktūriniai teritoriniai padaliniai (seniūnijos) ir struktūriniams padaliniams nepriklausantys viešojo administravimo valstybės tarnautojai.

**Administracinė paslauga** – Savivaldybės kaip viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant asmenims leidimus (licencijas) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, teikiant įstatymų nustatytą informaciją, vykdant administracinę procedūrą.

**Administracinis sprendimas** – administracinis aktas ar nustatyta tvarka priimtas kitas nustatytos formos dokumentas, kuriame išreikšta viešojo administravimo subjekto valia.

**Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

**Aukščiausioji administracijos vadovybė** – TRSA direktorius.

**DVS** – Dokumentų valdymo sistema.

**Interesantas (asmuo)** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), pateikęs prašymą ar skundą Savivaldybei.

**Interesanto atstovas** – asmuo, turintis teisę civilinių įstatymų nustatyta tvarka atstovauti interesantui.

**Interesantų aptarnavimas** – veikla, apimanti interesantų aptarnavimą jiems atvykus į Savivaldybę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš interesantų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (kurjerių paštu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis) nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą interesantams.

**ISO standartas** – (šiuo dokumente) kokybės vadybos sistemos standartas LST EN ISO 9001:2008 (ISO 9000 – 2005) „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.

**Kokybės politika (viešojo administravimo kokybės politika)** – Savivaldybės vadovybės oficialiai pareikšti (deklaruoti) visa apimantys su kokybe susieti bendrieji siekiai ir veiklos kryptys.

**Kokybės tikslas** – su kokybe susijęs siekis arba ketinimas, kuris yra paprastai susijęs su kokybės politika.

**Kokybės vadyba** – koordinuoti veiksmai, skirti kryptingai valdyti su kokybe susijusią organizacijos veiklą.

**Kokybės vadybos sistema (KVS)** – kokybės politikos ir tikslų nustatymo bei tų tikslų pasiekimo sistema (t.y. priemonių visuma), skirta kryptingai valdyti su kokybe susijusią organizacijos veiklą.

**Kokybės vadybos sistemos auditas** – sistemingas, nepriklausomas, dokumentais įformintas procesas, reikalingas audito įrodymams surinkti ir juos įvertinti, kad būtų nustatytas audito kriterijų atitikties laipsnis.

**Kokybės vadovas** – Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos kokybės vadovas (šis dokumentas).

**Koregavimo veiksmas (koregavimas)** – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti nustatytą neatitiktį.

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

**Neatitiktis** – nustatytų reikalavimų, tai yra teisės aktais nustatytos tvarkos, procedūrų nevykdymas arba netinkamas vykdymas.

**Paslauga (administracinė paslauga)** – šiame dokumente vartojama kaip Savivaldybės teikiama administracinė paslauga.

**Paslaugos specifikacija** – konkrečios (unikalios) administracinės paslaugos teikimą, atlikimą, valdymą, intereso informavimą aprašančių bei reglamentuojančių dokumentų visuma.

**Paslaugos vadovas** – Savivaldybės padalinio vadovas, kuriam nustatyta tvarka yra priskirta atsakomybė už konkrečios administracinės paslaugos valdymą bei priežiūrą, taip pat už iškeltų kokybės tikslų, susijusių su valdoma paslauga, pasiekimą.

**Savivaldybė** – Trakų rajono savivaldybė.

**Savivaldybės teisės aktas** – Trakų rajono savivaldybės institucijų, turinčių atitinkamus įgaliojimus, išleistas nustatytos formos teisės aktas. Savivaldybės teisės aktai yra: Savivaldybės tarybos sprendimas, Savivaldybės mero potvarkis, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas, Savivaldybės struktūrinio ar struktūrinio teritorinio padalinio (seniūnijos) vadovo (seniūno) įsakymas.

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

– **Vertinamoji vadovybės analizė** – TRSA kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė.

**Vidaus auditas** – Kokybės vadybos sistemos vidaus auditas.

**Vidaus audito vadovas** - Savivaldybės administracijos darbuotojas, Savivaldybės teisės aktų nustatyta tvarka turintis įgaliojimus atlikti kokybės vadybos sistemos vidaus auditą Savivaldybės administracijos padaliniuose.

**Vidaus audito grupė** – TRSA kokybės auditoriai ir kviestieji Savivaldybės darbuotojai ar auditoriai-konsultantai, kuriems TRSA teisės aktų nustatyta tvarka suteikiami įgaliojimai atlikti kokybės vadybos sistemos vidaus auditą Savivaldybės administracijos padaliniuose.

**TRSA** – Trakų rajono savivaldybės administracija.

**Programų vykdytojai** – TRSA struktūrinis padalinys, struktūrinis – teritorinis padalinys, vyriausiasis specialistas, neįeinantis į skyrių sudėtį, Trakų rajono savivaldybei pavaldžios biudžetinės įstaigos, viešosios įstaigos, kurių vienas iš steigėjų yra Trakų rajono savivaldybė, atsakingos už tam tikros programos konkrečių priemonių planavimą ir įgyvendinimą.

**Programų koordinatoriai** – TRSA direktoriaus įsakymu paskirtas TRSA darbuotojai, atsakingi už tam tikros strateginio veiklos plano rengimo ir įgyvendinimo koordinavimą.

Jei Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos nesutampa su standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimais (arba net jiems prieštarauja), Savivaldybė turi vadovautis aukštesnę juridinę galią turinčiais teisės aktais. Pasikeitus šiems teisės aktams, atitinkamai turi būti keičiama ir Savivaldybės veikla. Kai standarto reikalavimai nesutampa su Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatomis, ypatingais atvejais gali būti daromos tik nedidelės, neesminės išimtys, neturinčios įtakos Savivaldybės veiklai (pvz., dokumento lapų numeravimas).

## **IV. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA**

### **4.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

Siekiant tinkamai užtikrinti Trakų rajono savivaldybės administracijos vykdomas funkcijas, organizacijoje yra sukurta, dokumentais įforminta, įgyvendinta ir prižiūrima kokybės vadybos sistema (KVS), jos rezultatyvumas nuolat gerinamas. Tam yra identifikuoti Trakų rajono savivaldybės administracijoje vykstantys procesai. Šių procesų sekos ir sąveikos grafinė išraiška pateikta šio Kokybės vadovo 1 priede.

Kokybės vadybos sistema Trakų rajono savivaldybės administracijoje taikoma:

- Vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.
- Valdant pagrindinį Savivaldybės veiklos produktą – administracinę paslaugą (KV\_05). Savivaldybė materialios produkcijos negamina, dažniausiai administracinės paslaugos suteikimo rezultatas yra interesantui išduotas dokumentas.

- Teikiant administracines paslaugas (KV\_05). Jų skaičius iš anksto neplanuojamas. Savivaldybė teikia administracines paslaugas interesantams, kurių poreikiai iš anksto nežinomi, todėl nėra ir negali būti iš anksto planuojami. Savivaldybė administracinę paslaugą teikia nepriklausomai nuo to, ar dažnai ši paslauga interesantui buvo suteikta, išskyrus kartotinių skundų nagrinėjimą, todėl Savivaldybės darbuotojams administracinių paslaugų teikimo užduotys nėra planuojamos (neplanuojamas administracinių paslaugų skaičius).

Pagrindinis Savivaldybės uždavinys teikiant administracines paslaugas yra jų kokybė ir teikimo tobulinimas (gerinimas). Kitų reikalavimų produktui, tai yra, administracinėms paslaugoms, nekeliama.

Naujų administracinių paslaugų, neatitinkančių Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, Savivaldybė neplanuoja ir neteikia. Naujos administracinės paslaugos kuriamos tik tobulinant esamas paslaugas. Naujos administracinės paslaugos paprastai kuriamos dviem atvejais: kai tai atlikti įpareigoja teisės aktai ir kai gerinant veiklą pertvarkomas esamos administracinės paslaugos.

Prekių ir paslaugų pirkimas Savivaldybėje vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo pakeitimo įstatymu. Todėl perkamo produkto patikra gali būti taikoma tik taip, kaip yra reglamentuota šiuo įstatymu ir poįstatyminiais aktais.

Kokybės vadybos sistema pagal standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimus taikoma Savivaldybės institucijai ir jos struktūriniais bei struktūriniais teritoriniais padaliniais (seniūnijoms) pagal Savivaldybės tarybos sprendimu patvirtintą Savivaldybės struktūrą. Kokybės vadybos sistema yra taikoma visoms TRSA teikiamoms paslaugoms, kurių sąrašas pateikiamas KV priede Nr. 5 (KV\_05).

Savivaldybės institucijai ir padaliniais, kurie neįeina į Savivaldybės administracijos struktūrą (Tarybai, mero institucijai ir kontrolės ir audito tarnybai) kokybės vadybos sistema pagal standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimus taikoma iš dalies, t.y., tik tai jų veiklos daliai, kuri yra susijusi su Savivaldybės administracijos veiklos kokybe.

## **4.2. DOKUMENTŲ REIKALAVIMAI**

Trakų rajono savivaldybės administracijos dokumentai yra rengiami vadovybės nurodymu arba atskiro darbuotojo iniciatyva. Siekiant sistemingai valdyti dokumentus vadovautis ISO 9001:2008 standarto reikalavimais dokumentų ir duomenų įrašų valdymui, yra parengtas ir įgyvendinamas Trakų rajono savivaldybės “Dokumentų ir duomenų įrašų valdymo” procedūra, patvirtinta Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 m. gegužės 14 d. įsakymu Nr. P2-553. Vadovaujantis



šiuo tvarkos aprašu, dokumentai yra rengiami, tikrinami, derinami, tvirtinami, koreguojami, keičiami, identifikuojami, paskirstomi ir saugomi. Organizacijoje dokumentai valdomi naudojantis DVS „Doclogix“. Darbui su elektronine dokumentų valdymo sistema yra parengtos vartotojo instrukcijos.

Tam, kad būtų įrodyta organizacijos veiklai taikomų reikalavimų atitikties ir užtikrintas KVS rezultatyvus veikimas, Trakų rajono savivaldybės administracijoje rengiamas TRSA dokumentų registrų sąrašas, atliekamas įrašų identifikavimas, kaupimas, radimas, saugojimas ir naikinimas.

Organizacijos dokumentų sisteminimo tvarka, procedūrų formos, registrai, archyvavimo tvarka, saugojimo laikas, vieta, atsakingas asmuo, nurodomi KVS procedūrų registre (PR\_03\_FR04). Už dokumentų sisteminimo organizavimą atsakingas KVS darbo grupės narys.

KVS dokumentų egzemplioriai saugojami skaitmeninėje ir popierinėje laikmenoje, nurodytoje KVS procedūrų registre. Popierinėje laikmenoje saugomi tik pasirašyti KVS dokumentų lapai ir kai kurios popierinės formos.

Visiems darbuotojams prieinami jiems reikalingi KVS dokumentai. Kiekvienas darbuotojas atsako už tai, kad savo veikloje naudoja tik galiojančius dokumentus.

Darbuotojai informuojami apie naujus dokumentus ir/ar senųjų pakeitimus.

Be rašytinio direktoriaus nurodymo ar leidimo nė viena KVS dokumentų kopija ar egzempliorius negali būti platinami už Trakų rajono savivaldybės ribų.

Padalinių vadovai arba atskiri padalinio darbuotojai yra atsakingi už teisinių ir kitų reikalavimų vykdymą, jų pasikeitimų sekimą. Informacija apie esamus teisinių ir kitų norminių aktų pasikeitimus yra stebima interneto puslapiuose [www.lrs.lt](http://www.lrs.lt), [www.am.lt](http://www.am.lt), [www.vdi.lt](http://www.vdi.lt) ir kt., informacija apie galimus standarto leidinių pasikeitimus stebima [www.lsd.lt](http://www.lsd.lt). Paslaugų teikimą reglamentuojantys reikalavimai skelbiami interneto svetainėje. Darbuotojai yra informuojami žodžiu apie klientų, teisinių reikalavimų pasikeitimus.

Trakų rajono savivaldybės administracijoje yra išskiriami trys sutarčių tipai: sutartys, pasirašomos vykdant viešuosius pirkimus, nematerialinės sutartys ir bendradarbiavimo sutartys. Už sutarčių rengimą atsakingas skyrius, kuris inicijuoja. Visada sutartys yra derinamos su Juridinio ir personalo administravimo skyriumi, kuris atsakingas taip pat už sutarčių registravimą atitinkamame sutarčių registre. Sutartis pasirašo Administracijos direktorius. Už sutarčių vykdymą atsakinga Trakų rajono savivaldybės administracija.

Pagrindiniai pasenusių dokumentų egzemplioriai saugomi atskirose bylose kaip informacinė medžiaga, suteikianti galimybę matyti dokumentų vystymąsi. Duomenys apie dokumentų pakeitimus saugomi įstatymų ir kitų teisės norminių aktų nustatytais reikalavimais.

## KVS dokumentai

KVS dokumentai skirstomi į keturis lygius:

Lygiai	Aprašymas	Atsakomybė
I lygis	Kokybės politika, kokybės tikslai ir kokybės vadovas. Kokybės vadovas aprašo kokybės politiką, kokybės vadybos sistemą bei pateikia nuorodas į galiojančias procedūras.	VAK
II lygis	Procedūros aprašo: ką daryti, kada daryti, kas daro, kaip daro. Pateikiamos nuorodos į formas.	
III lygis	Formos – dokumentai, reikalingi procedūrų įvykdymui užtikrinti	
IV lygis	Įrašai (duomenų įrašai) – užpildytos formos, kiti dokumentai, reikalingi organizacijai užtikrinant efektyvų procesų planavimą, vykdymą ir kontrolę (standartai, sutartys, metodikos, klientų ir tiekėjų pateikiama dokumentacija, korespondencija ir organizacijos veiklos ataskaitos).	

Pirmųjų trijų lygių dokumentai aprašo KVS, IV lygio dokumentai (įrašai) sukuriama įgyvendinant, prižiūrint ir analizuojant kokybės vadybos sistemą.

### KVS dokumentų žymėjimas (identifikacija)

Kokybės vadybos sistemos dokumentų žymenys (kokybės vadovas, procedūros, formos, formų priedai ir darbo instrukcijos) žymimi pagal žemiau išdėstytą sistemą. Dokumentų (išskyrus kokybės vadovo) žymėjimas pagrįstas dokumentų priskyrimu dokumentų lygiui ir aprašomų procesų daliai.

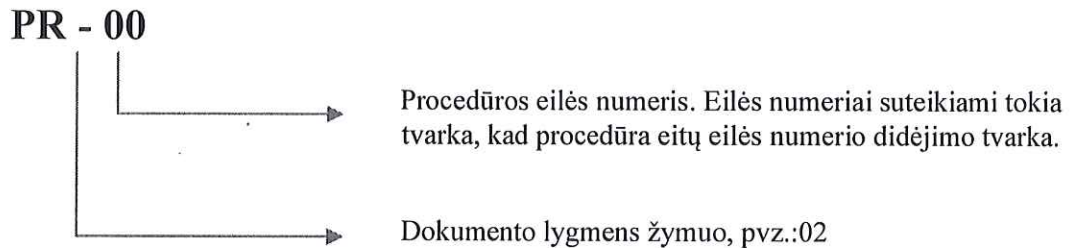
Dokumento lygio žymuo:

- **KV - kokybės vadovas** – aprašo vadybos sistemą pagal paskelbtą kokybės vadybos politiką, tikslus ir naudojamus standartus;
- **PR - procedūros** – aprašo veiksmus, atliekamus realizuojant procesus, reikalingus įgyvendinant vadybos sistemos elementus;
- **XX - formos** – dokumentai, reikalingi procedūroms įgyvendinti. Naudojamas formos pavadinimo pirmųjų raidžių trumpinys.
- **LX – leidimų žymėjimas** – parodo KVS atnaujinimo versiją.

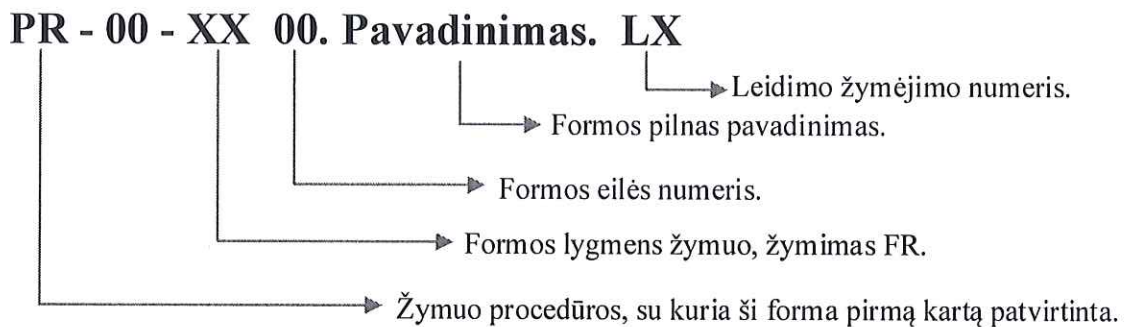
Dokumentų žymėjimas:

KVS dokumentai, skirtingai nuo kitų vadybos sistemos dokumentų, nepriskiriami kokiai nors proceso daliai. KVS yra bendras VS aprašymas. KVS dokumentų žymenį sudaro dokumento trumpinys KV.

Procedūrų žymėjimas (identifikavimas):

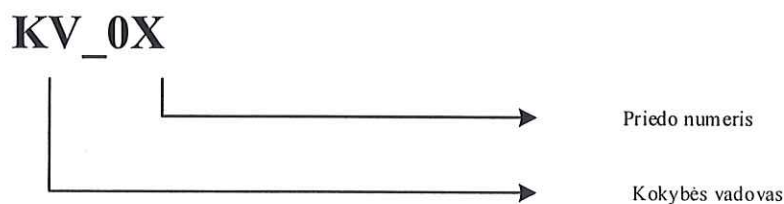


Formų numeravimas (identifikavimas):



Esant esminiams pakeitimams (pvz.: pakeitus KV skyrių, procedūrą ir pan.) yra leidžiamas naujas KVS leidimas, kitais atvejais (pvz.: įterpiamas naujas sakiny, papildoma forma ir pan.) – pakeitimai žymimi keitimų ir peržiūros registravimo lape (PR\_03\_FR03). TRSA direktorius pakeitimus tvirtina įsakymu tik išleidus naują KVS dokumentacijos leidimą.

Kokybės vadovo priedų žymėjimas (identifikavimas):



Dokumento pagrindinio egzemplioriaus paskutiniame lape pateikiami duomenys apie dokumento patvirtinimą.

### KVS duomenų įrašų valdymas

Nurodymai dėl duomenų įrašų sukūrimo, pildant formas, saugumo bei disponavimo pateikiami procedūrose, aprašančiose procesus, su kuriais šie duomenų įrašai yra susiję.

Duomenų įrašai – organizacijos KVS dokumentai, kuriuose nurodyta, kokius duomenų įrašus reikia atlikti, kad jais būtų galima įrodyti nustatytų reikalavimų atitiktį, atliktus darbus, pasiektus rezultatus ir patikrinti KVS veikimo rezultatyvumą.

Įrašų saugojimo laikas nustatomas vadovaujantis galiojančiais teisės aktais. Mažiausias saugojimo laikas 3 metai, didžiausias 10 metų. Duomenų plano atnaujinamas vyksta kasmet, seni įrašai saugomos vienerius metus, o po to sunaikinami.

KVS dokumentų registre (PR\_03\_FR04) nurodyta informacija, kuriose laikmenose yra saugoma informacija bei dokumentacija.

Dokumentų įrašai derinami su Administracijos direktoriumi. Už KVS duomenų įrašų valdymą atsakingas Administracijos direktorius.

## **V. VADOVYBĖS ATSAKOMYBĖ**

### **5.1. VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI**

Trakų rajono savivaldybės administracijos aukščiausiąją vadovybę sudaro:

- Administracijos direktorius.

TRSA vadovybė yra atsakinga už savivaldos teisės aktų reikalavimų įgyvendinimą, turi viešojo administravimo teises bei pareigas ir yra įsipareigojusi užtikrinti organizacijoje veikiančios kokybės vadybos sistemos vientisumą bei nuolatinį jos rezultatyvumo gerinimą:

- Užtikrindama, kad organizacijos darbuotojai būtų laiku informuoti apie fizinių ir juridinių asmenų, teisės aktų, norminius ir kitus reikalavimus bei jų pasikeitimus.
- Nustatydama kokybės politiką bei kokybės tikslus.
- Atlikdama vadovybinę vertinamąją analizę.
- Užtikrindama organizacijos darbuotojų aprūpinimą ištekliais.

### **5.2. ORIENTAVIMASIS Į KLIENTUS IR SUINTERESUOTĄSIS ŠALIS**

Trakų rajono savivaldybės administracijos vadovybė nuolat rūpinasi savo savivaldybės piliečių poreikiais, analizuoja interesantų bei kitų ūkio subjektų, esančių Trakų rajono savivaldybės teritorijoje, lūkesčius. Periodiškai organizuoja gyventojų apklausas, seka atsiliepimus interneto svetainėje, nuolat priima bei nagrinėja interesantų prašymus ir skundus, vykdo projektus, skatinančius abipusę komunikaciją.

Siekdama gerinti ryšius su visuomene, užtikrinti teisingos informacijos apie veiklos vykdymą pateikimą laiku, stiprinti miesto gyventojų pasitikėjimą Trakų rajono savivaldybės administracija, skatinti visuomenę dalyvauti priimant rajonui svarbius sprendimus (forumai, diskusijos, apklausos).

Ineresantų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir aptarnavimas yra vykdomas vadovaujantis 2010 m. gegužės 14 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-341 „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklės“, 2013 m. rugpjūčio 21 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-897 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių dalinio papildymo“ bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatomis.

### **5.3. KOKYBĖS POLITIKA**

Trakų rajono savivaldybės administracijos vadovybė savo siekius ir lūkesčius, susijusius su viešųjų administracinių paslaugų teikimu, pateikė Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės politikoje, patvirtintoje Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. lapkričio 19 d. Kokybės politika yra skelbiama Trakų rajono savivaldybės administracijos interneto svetainėje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt). Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės politikos peržiūra atliekama 1 kartą per metus, vadovybinės vertinamosios analizės metu.

### **5.4. PLANAVIMAS**

Įgyvendinant TRSA kokybės politikoje pateiktus siekius, TRSA yra nustatomi kokybės tikslai ir uždaviniai (PR\_01\_FR01). Dalis / visi tikslai ir uždaviniai gali būti perkeliama į Trakų rajono savivaldybės strateginius veiklos planus.

Strateginis veiklos planas (trimetis) yra parengtas vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės tarybos 2012 m. lapkričio 29 d. Nr. S1-282 priimtu sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės dėl planavimo tvarkos aprašo naujos redakcijos patvirtinimo“. Trakų rajono savivaldybės 2015–2017 metų strateginis veiklos planas patvirtintas 2015-02-12 tarybos sprendimu Nr. S1-2. Strateginio veiklos plano veiklos kryptys, tolimesni veiksmai nustatomi pagal praėjusio laikotarpio strateginio plėtros plano veiklos rezultatus bei strateginio plėtros plano numatomus veiksmus ateinančiam laikotarpiui (strateginiame plėtros plane formuojamos Trakų rajono savivaldybės veiklos vizija, prioritetai, tikslai ateinančiam periodui).

Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015-03-13 įsakymu Nr. P2-275 patvirtino Trakų rajono savivaldybės administracijos 2015 m. veiklos planą, kuriame kiekvienam administracijos skyriui yra nustatyti tikslai, neapsiribojant bendraisiais tikslais. Dalis šio plano tikslų atsispindi TRSA 2015 m. kokybės tiksluose ir uždaviniuose (PR\_01\_FR01).

Nustatydama ilgalaikius ir trumpalaikius Trakų rajono savivaldybės tikslus, vadovybė atsižvelgia į interesantų poreikius, vadovybinės vertinamosios analizės rezultatus, interesantų poreikių patenkinimo lygį, bendradarbiavimo su kitomis savivaldybėmis analizės rezultatus, siūlomas gerinimo galimybes, reikiamus išteklius tikslams pasiekti.

Už strateginio veiklos plano rengimą ir įgyvendinimą atsakingas TRSA direktorius. Strateginio veiklos plano rengimo procese dalyvauja programų vykdytojai bei programų koordinatoriai. Programų vykdytojai dalyvauja strateginio planavimo procese pagal kompetenciją, teikiant informaciją ir atliekant pavestas užduotis. Programų vykdytojai visą informaciją apie veiklą ir programas teikia programų koordinatoriams.

Programų koordinatoriai atsakingi už atitinkamos strateginio veiklos plano programos rengimą ir įgyvendinimo koordinavimą. Rengiami programų projektai turi būti suderinti su Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto bei Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriais. Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius kartu Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriumi parengia maksimalių asignavimų sritims / funkcijoms / programoms prognozuojamo plano rengimo bendrųjų principų projektą, kuris pirmiausiai svarstomas strateginio planavimo grupėje, arobuojamas strateginio planavimo komisijoje ir teikiamas svarstyti Trakų rajono savivaldybės tarybai. Esant finansinių rodiklių pasikeitimams, programų koordinatoriai arba Strateginio planavimo ir investicijų skyrius tikslina programoms skirtas finansines lėšas.

Pagrindinis strateginio veiklos plano rengimo ir priežiūros koordinatorius yra Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyrius. Strateginio veiklos plano tvirtinimas vyksta keliais etapais:

- Strateginio veiklos plano programų projektai, kuriuos parengia programų koordinatoriai, pirmiausiai svarstomi strateginio planavimo grupėje.
  - Strateginio planavimo grupei, patvirtinus programų projektus, parengiamas strateginio veiklos plano projektas, kuris pateikiamas svarstyti strateginio planavimo komisijai.
  - Strateginio planavimo komisijai pritarus strateginio veiklos plano projektui, jis teikiamas svarstyti Trakų rajono savivaldybės tarybai.

Esminiai strateginio veiklos plano pakeitimai svarstomi strateginio planavimo grupėje, arobuojami strateginio planavimo komisijoje ir tvirtinami Trakų rajono savivaldybės taryboje.

Strateginio veiklos plano įgyvendinimas yra analizuojamas ne rečiau nei vieną kartą per metus pagal numatytus vertinimo kriterijus. Programų vykdytojai, biudžetinių metų pabaigoje, strateginio veiklos plano koordinatoriams pateikia vykdomų priemonių įgyvendinimo ataskaitas, suderintas su Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyriumi ir/ar Apskaitos skyriumi. Pagal pateiktas ataskaitas, programų koordinatoriai parengia strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaitas, kurias apibendrina Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyrius. Parengta bendra strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaita svarstoma strateginio planavimo komisijoje. Strateginio planavimo komisija pateikia išvadas ir pasiūlymus dėl tolimesnio strateginio veiklos plano programų vykdymo. Strateginio planavimo komisijos išvados ir pasiūlymai pateikiami TRSA direktoriui ir programų koordinatoriams, kurie ateinančių laikotarpiu privalo atsižvelgti į jas.

Kas ketvirtį yra analizuojami programų vykdytojų biudžeto lėšų panaudojimas pagal jiems priskirtas programas.

Strateginis veiklos planas ir jo įgyvendinimo ataskaitos yra skelbiamos viešai Trakų rajono savivaldybės internetinėje svetainėje.

## **5.5. ATSAKOMYBĖ, ĮGALIOJIMAI IR RYŠIAI**

Trakų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų, atliekančių vadovavimo, vykdymo, kontrolės ir kitas galinčias turėti įtakos paslaugų kokybei veiklas, atsakomybės, uždaviniai ir funkcijos yra apibrėžtos šio Kokybės vadovo skyriuose, KVS dokumentuose (sąrašas 1 priede).

Trumpalaikiai įgaliojimai ir kiti pavedimai darbuotojams gali būti suteikiami ir Trakų rajono savivaldybės tarybos, mero, administracijos direktoriaus patvirtintais dokumentais (sprendimais, potvarkiais, įsakymais ir kt.).

Darbuotojų pavaldumą ir funkcijų pasiskirstymą reglamentuoja Trakų rajono savivaldybės administracijos organizacinė struktūra. Trakų rajono savivaldybės administracijos struktūra tvirtinama Savivaldybės tarybos sprendimais.

Siekdamas tinkamai įgyvendinti ir prižiūrėti kokybės vadybos sistemą bei užtikrinti, kad organizacijos darbuotojai suprastų ir vadovautųsi jos reikalavimais, Trakų rajono savivaldybės administracijos direktorius įsakymu paskyrė vadovybės atstovą kokybei (VAK).

VAK pagal savo funkcijas pavaldus TRSA direktoriui ir yra nepriklausomas nuo kitų vadovų.

TRSA aukščiausioji vadovybė užtikrina, kad Trakų rajono savivaldybės administracijoje vyktų pasikeitimas informacija tarp padalinių apie KVS bei jos rezultatyvumą.

Trakų rajono savivaldybės administracijoje taikomi šie informavimo būdai:

- Mėnesiniai administracijos direktoriaus ir struktūrinių padalinių vadovų pasitarimai.

- Padalinių darbuotojų pasitarimai (informacija ir užduotys perduodamos žodžiu).
- Komisijų, darbo grupių posėdžiai.
- VAK inicijuojami posėdžiai (posėdžiai protokoluojami).
- Informavimas elektroniniu paštu.

Informacijos perdavimas padeda gerinti organizacijos veiklos procesų kokybę, padeda įtraukti darbuotojus į kokybės vadybos sistemos numatytų tikslų siekimo procesą.

## 5.6. VADOVYBĖS VERTINAMOJI ANALIZĖ

Aukščiausioji administracijos vadovybė reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus (rugsėjo mėnesį) atlieka kokybės vadybos sistemos vadovybinę vertinamąją analizę, kad būtų užtikrintas KVS veiksmingumas ir rezultatyvumas. Vadovybinės vertinamosios analizės metu nustatomos gerinimo galimybės, poreikis keisti kokybės vadybos sistemą, peržiūrima Trakų rajono savivaldybės kokybės politika.

Vadovybinę vertinamąją analizę sudaro:

- Gauta grįžtamoji informacija (nusiskundimai) iš interesantų.
- Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų rezultatai.
- Korekcinių ir prevencinių veiksnių būklė.
- Išorės auditų aptarimas.
- Informacija apie atliktus veiksmus, kurie buvo numatyti ankstesnės vadovybinės vertinamosios analizės metu.
- Įvairūs pokyčiai, kurie gali turėti įtakos KVS.
- TRSA KVS procesų ir administracinių paslaugų atitikties duomenys.
- Siūlymai dėl KVS rezultatyvumo gerinimo.
- Išteklių paskirstymas ir biudžeto sudarymas.
- KVS ir jos procesų rezultatyvumo gerinimas.

VAK yra atsakingas už vadovybinei vertinamajai analizei reikalingų duomenų surinkimą iš struktūrinių padalinių atstovų, susirinkimo dienotvarkės sudarymą, dalyvių informavimą.

VAK, sudarydamas dienotvarkę, numato, kokia turi būti pateikiama medžiaga, suderina ją su atsakingais darbuotojais, nurodo, ką, kada ir kokia forma jie turi pateikti, bei numato, kokie administracijos darbuotojai kviečiami dalyvauti.

Vadovybinės vertinamosios analizės posėdžiai yra protokoluojami. Apie priimtus sprendimus informuojami su protokolo sprendimų įgyvendinimu susiję darbuotojai. Vadovybinės vertinamosios



analizės protokolai saugomi pas VAK. Su Vadovybinės vertinamosios analizės protokolu darbuotojai susipažįsta elektroniniu būdu.

## **VI. IŠTEKLIŲ VADYBA**

### **6.1. APRŪPINIMAS IŠTEKLIAIS**

TRSA savo veikloje naudoja tokius išteklius:

- Žmogiškuosius. TRSA darbuotojai priimami į darbą užtimti valstybės tarnautojo pareigas arba dirbti pagal darbo sutartį. Darbuotojai į pareigas priimami konkurso būdu.

- Finansinius. Trakų rajono savivaldybės biudžetas sudaromas ir vykdomas vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės tarybos 2011 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-284 priimtu sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės biudžeto sudarymo ir vykdymo taisyklių“, Trakų rajono savivaldybės tarybos reglamentu, patvirtintu 2009 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-374 (su vėlesniais pakeitimais) bei Lietuvos Respublikos patvirtintais teisės aktais. Kiekvienais metais TRSA planuojasi tiek pajamas, tiek asignavimus. Pagrindines TRSA pajamas sudaro į Trakų rajono savivaldybės biudžeto sąskaitą pervedami mokesčiai, kitos įmokos bei rinkliavos. Asignavimai yra skiriami finansuoti asignavimų valdytojų veiklai.

- Infrastruktūrinius. TRSA kiekvienais metais planuojasi, kokius pirkimus vykdys (PR\_06\_FR03), norėdama užtikrinti veiklos tęstinumą, darbuotojų aprūpinimą darbo priemonėmis ir panašiai. Visi pirkimai yra vykdomi viešųjų pirkimų pagalba pagal Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu 2015 m. vasario 20 d. Nr. P2-163 patvirtintas Trakų rajono savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimo taisyklės bei Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu 2015 m. vasario 20 d. Nr. P2-164 patvirtintas Trakų rajono savivaldybės administracijos supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklės. Taip pat, Lietuvos Respublikos seimo 2005 m. gruodžio 22 d. patvirtintu Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu. Vykdamas pirkimus pirkimų iniciatoriai pildo pirkimo pažymą (PR\_06\_FR02).

Sprendimus dėl visų rūšių išteklių valdymo priima TRSA aukščiausioji vadovybė, atsižvelgdama į darbuotojų pasiūlymus bei teisės aktų reikalavimus.

### **6.2. PERSONALO VALDYMAS IR MOKYMAI**

Valdant žmogiškuosius išteklius yra užtikrinama, kad darbus, kurie daro ar gali daryti poveikį teikiamų paslaugų ir kitos veiklos kokybei, atliktų darbuotojai, turintys tam tikrą tinkamą kompetenciją

ir kvalifikaciją. Reikalavimai darbuotojų kompetencijai yra nurodyti Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintuose pareigybių aprašymuose. Asmenys į valstybės tarnautojo pareigas priimami konkurso būdu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos seimo 2002 m. balandžio 23 d. Nr. IX-855 patvirtintu Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo pakeitimo įstatymu bei Lietuvos Respublikos vyriausybės 2013 m. rugsėjo 17 d. Nr. 854 patvirtintu nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012 m. lapkričio 7 d. nutarimo Nr. 1344 „Dėl pakaitinio valstybės tarnautojo atrankos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“. Darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, į darbą priimami Lietuvos Respublikos seimo 2002 m. birželio 4 d. Nr. IX-926 patvirtinto Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka

Kiekvienais metais vyksta valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybes aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas pagal Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymą bei Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012 m. gruodžio 12 d. Nr. 1514 nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. Birželio 17 d. nutarimo Nr. 909 „Dėl valstybės tarnautojų kvalifikacinių klasių suteikimo ir valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo taisyklių bei valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo kriterijų“ pakeitimo“. Pagal poreikį valstybės tarnautojams gali būti atliktas ir neeilinis kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybes aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas. Darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, nėra numatytas kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybes aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas.

Informacija apie darbuotojų išsilavinimą bei kvalifikacijos tobulinimą yra saugoma asmens bylose bei pateikiama Valstybės tarnautojų registre „Vataras“. Už asmens bylų tvarkymą yra atsakingas Juridinio ir personalo administravimo skyriaus vyr. specialistas, atsakingas už personalą.

Valstybės tarnautojus mokyti gali Vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka patvirtintos valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo įstaigos arba Vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka patvirtinti fiziniai asmenys. Valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, mokymus organizuoja Juridinio ir personalo administravimo skyrius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo 1999 m. liepos 8 d. Nr. VIII-1316 patvirtintu Valstybės tarnybos įstatymu, Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012 m. gruodžio 28 d. Nr. 1575 patvirtintu nutarimu „Dėl valstybės tarnautojų mokymo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. rugpjūčio 4 d. Nr. 780 patvirtintu nutarimu „Dėl valstybės tarnautojų siuntimo tobulinti kvalifikaciją kitose valstybės ar savivaldybių institucijose ar įstaigose, tarptautinėse institucijose ar užsienio valstybių institucijose bei jų mokymosi išlaidų apmokėjimo taisyklių

patvirtinimo“, su TRSA direktoriumi suderintu einamųjų metų valstybės tarnautojų mokymų planu, kurį rengia Juridinio ir personalo administravimo skyrius. Valstybės tarnautojų mokymų planas yra sudaromas atsižvelgiant ir į valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinime išreikštus pageidavimus dėl mokymų. Metų eigoje valstybės tarnautojų mokymų planas gali būti koreguojamas, tačiau mokymams skiriama išlaidų suma negali viršyti suderintos su TRSA direktoriumi. TRSA darbuotojas metų eigoje gali išreikšti pageidavimus dėl tam tikrų mokymų. Tokiu atveju darbuotojas mokymus suderina su skyriaus vedėju, o pastarasis su TRSA direktoriumi.

TRSA darbuotojas, pabaigęs mokymus, privalo užpildyti Valstybės tarnautojų registre „Vataras“ informaciją apie mokymus per 3 dienas.

Po mokymų per mėnesį TRSA darbuotojas privalo užpildyti ir pateikti mokymų vertinimo anketą Juridinio ir personalo administravimo skyriaus specialistui, atsakingam už valstybės tarnautojų mokymų plano parengimą.

Pasibaigus metams, Juridinio ir personalo administravimo skyriaus specialistas, atsakingas už valstybės tarnautojų mokymų plano rengimą, parengia valstybės tarnautojų mokymų plano įgyvendinimo ataskaitą ir suderina ją su TRSA direktoriumi.

### **6.3. INFRASTRUKTŪRA**

Pagrindiniai TRSA struktūriniai padaliniai, išskyrus kai kuriuos padalinius ir struktūrinius teritorinius padalinius (seniūnijas) yra įsikūrę Trakų rajono savivaldybės administraciniame pastate Vytauto g. 33, Trakuose.

Padalinių, kurių buveinės vieta yra ne Trakų rajono savivaldybės administracijos administraciniame pastate, vidaus ir išorės susirašinėjimo dokumentuose nurodoma tikroji buveinės vieta.

Elektros energiją TRSA perka pagal sudarytą elektros energijos tiekimo sutartį su elektros tiekėju. Patalpos šildomos centralizuotu šildymu. Vandens poreikiui naudojamas miesto vandentiekis. Veiklos metu susidariusios atliekos yra išvežamos pagal sudarytas sutartis. TRSA yra sudariusi ilgalaikes sutartis su ryšių tiekėjais. Už patalpų valymą yra atsakingi Ūkio tarnybos darbuotojos – valytojos. Atsakomybės už pastatų ir darbo vietos priežiūrą yra nurodytos Trakų rajono savivaldybės administracijos Vidaus darbo tvarkos taisyklėse, patvirtintose Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. P2-116.

TRSA naudojami energetiniai išteklių – degalai lengviesiems automobiliams. TRSA autotransportą sudaro lengvieji automobiliai, skirti darbuotojų tarnybinėms reikmėms. Už tarnybinių

automobilių priežiūrą atsakinga Ūkio tarnyba. Trakų rajono savivaldybės darbuotojai, kurie naudojami tarnybiniu automobiliu be vairuotojo, privalo pildyti Išvykų registravimo žurnalą, kuris randasi Ūkio tarnybos vedėjo kabinete. Naudojantis tarnybiniu automobiliu Naudojimasis tarnybiniu automobiliu reglamentuotas TRSA direktoriaus 2013 m. spalio 18 d. Nr.P2-1115 įsakymu „Dėl tarnybinių lengvųjų automobilių įsigijimo, nuomos ir naudojimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašu“.

TRSA darbuotojai paslaugas teikia naudodamiesi informacinėmis technologijomis. Darbuotojai aprūpinti reikiama kompiuterine technika, operacinėmis sistemomis ir programomis, turi naudotis pagal atskiras veiklos sritis specializuotais Lietuvos Respublikos registrais.

1. Už naudojimą informacinių technologijų, informacinių sistemų, komunikacinių sistemų bei interneto svetainės priežiūrą atsakingas Dokumentų valdymo skyrius. Internetinės svetainės tvarkoma remiantis TRSA direktoriaus patvirtintu 2013 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. P2-1078 „Dėl Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. gegužės 8 d. įsakymo Nr. P2-450 „Dėl Trakų rajono savivaldybės interneto svetainės [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) administravimo tvarkos aprašo“ dalinio pakeitimo“ ir 2014 m. lapkričio 11 d. įsakymu Nr. P2-1403 patvirtinta Trakų rajono savivaldybės interneto svetainės [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) administravimo tvarkos aprašo priedo nauja redakcija.

Infrastruktūros (pastatai, darbo vieta, programinė ir techninė įranga, transportas, ryšiai ar informacijos sistemos) pirkimai/atnaujinimai/remontai yra planuojami ir įtraukiami į atitinkamų metų biudžetą. Infrastruktūros pirkimai/atnaujinimai /remontai yra vykdomi viešųjų pirkimų pagalba.

#### **6.4. DARBO APLINKA**

Darbo aplinka – aplink darbuotoją esanti erdvės dalis, kurioje gali veikti kenksmingai ir pavojingi veiksniai. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktorius nustato ir valdo turimą darbo aplinką, reikalingą atitikčiai produkto/paslaugos reikalavimams pasiekti. Už darbo aplinkos priežiūrą atsakinga Ūkio tarnyba.

Darbo aplinka valdoma pagal Lietuvos Respublikos seimo 2003 m. liepos 1d. Nr. IX-1672 patvirtintą Lietuvos Respublikos saugos ir sveikatos įstatymu (su vėlesniais pakeitimais).

- Darbuotojai aprūpinti darbo vietomis ir tinkama aplinka, kuri yra saugi, patogi, nekenksminga sveikatai. TRSA, esančios darbo vietos yra patogios, sudarytos taip, kad darbuotojai mažiau pavargtų, būtų saugoma darbuotojų sveikata.
- Darbo vietos įrengtos, kad dirbantys darbuotojai būtų apsaugoti nuo galimų traumų, jų darbo aplinkoje nebūtų sveikatai kenksmingų ar pavojingų rizikos veiksnių.



TVIRTINU  
Trakų rajono savivaldybės  
administracijos direktorius

Jonas Liesys  
2015 m. lapkričio 19 d.

## **TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KOKYBĖS VADOVAS**

Nr. 2

**Trakai**

### **I. DUOMENYS APIE TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJĄ**

Trakų rajono savivaldybės administracija yra biudžetinė įstaiga, kurios veikla skirta įstatymams ir kietiems norminiams teisės aktams įgyvendinti, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti priimant administracinius sprendimus, teikiant įstatymų numatytas administracines paslaugas, administruojant viešųjų paslaugų teikimą Trakų rajono savivaldybėje ir atliekant Trakų rajono savivaldybės administracijos vidaus administravimą.

Trakų rajono savivaldybės administracijos darbuotojai vadovaujasi Lietuvos Respublikos piliečių priimta 1992 m. spalio 25 d. referendume Lietuvos Respublikos konstitucija, Lietuvos Respublikos seimo patvirtintu 2008 m. rugsėjo 15 d. Nr. X-1722 Lietuvos Respublikos vietos savivaldos pakeitimo įstatymu, Lietuvos Respublikos seimo 1999 m. liepos 8 d. Nr. VIII-1316 patvirtintu Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu, Lietuvos Respublikos seimo patvirtintu 2006m. birželio 27 d. Nr. X-736 Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatomis, Lietuvos Respublikos dekretais, Lietuvos respublikos nutarimais, Trakų rajono savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, administracijos direktoriaus įsakymais bei kitais teisės aktais.

Trakų rajono savivaldybės administracija teikia paslaugas interesantams (juridiniams ir fiziniams asmenims). Veiklos sritis pagal Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (EVRK) yra 84.11.20 Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla ir 84.11.30 Lietuvos Respublikos seniūnijų veikla.

Trakų rajono savivaldybę sudaro:

- Trakų rajono savivaldybės taryba – atstovaujamoji institucija.

- Trakų rajono savivaldybės administracijos direktorius – vykdomojo institucija.

Trakų rajono savivaldybės administraciją sudaro struktūriniai padaliniai, į Trakų rajono savivaldybės administracijos padalinius neįeinantys specialistai ir struktūriniai teritoriniai padaliniai – seniūnijos.

Informacija apie Trakų rajono savivaldybę:

- Buveinės adresas: Vytauto g. 33, Trakai
- Pašto indeksas: 21106
- Telefonas: +370 5 2855486
- Faksas: +370 5 2853140
- El. paštas: [info@trakai.lt](mailto:info@trakai.lt)
- Internetinis puslapis: [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt)

Be administracijos adreso, Trakų rajono savivaldybės administracijos struktūriniai padaliniai yra įkurti skirtingose miesto vietose, kurių adresų sąrašas pateiktas Trakų rajono savivaldybės internetinėje svetainėje ([www.trakai.lt](http://www.trakai.lt)).

Trakų rajono savivaldybės administracijos struktūra pateikiama KV priede Nr. 4. (KV\_04).

## II. BENDROSIOS NUOSTATOS

Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos kokybės vadovas yra pagrindinis dokumentas, kuriame aprašoma Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistema.

Kokybės vadovas parengtas vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“, LST EN ISO 9000:2005 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir aiškinamasis žodynas“.

Kokybės vadybos sistema, jos nuostatai, reikalavimai ir įpareigojimai yra privalomi visiems Trakų rajono savivaldybės administracijos darbuotojams: valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis. Už kokybės vadybos sistemos valdymo funkcionavimą, peržiūrą ir saugojimą atsakingi kokybės vadybos sistemos darbo grupės nariai ir vadovybės atstovas kokybei.

## III. SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

Trakų rajono savivaldybės kokybės vadove vartojamos santrumpos, paaiškinimai ir sąvokos:

**Administracija (Savivaldybės administracija)** – Trakų rajono savivaldybės viešojo administravimo įstaiga, kurią sudaro struktūriniai, struktūriniai teritoriniai padaliniai (seniūnijos) ir struktūriniais padaliniais nepriklausantys viešojo administravimo valstybės tarnautojai.

**Administracinė paslauga** – Savivaldybės kaip viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant asmenims leidimus (licencijas) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, teikiant įstatymų nustatytą informaciją, vykdant administracinę procedūrą.

**Administracinis sprendimas** – administracinis aktas ar nustatyta tvarka priimtas kitas nustatytos formos dokumentas, kuriame išreikšta viešojo administravimo subjekto valia.

**Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

**Aukščiausioji administracijos vadovybė** – TRSA direktorius.

**DVS** – Dokumentų valdymo sistema.

**Interesantas (asmuo)** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), pateikęs prašymą ar skundą Savivaldybei.

**Interesanto atstovas** – asmuo, turintis teisę civilinių įstatymų nustatyta tvarka atstovauti interesantui.

**Interesantų aptarnavimas** – veikla, apimanti interesantų aptarnavimą jiems atvykus į Savivaldybę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš interesantų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (kurjerių paštu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis) nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą interesantams.

**ISO standartas** – (šiąme dokumente) kokybės vadybos sistemos standartas LST EN ISO 9001:2008 (ISO 9000 – 2005) „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.

**Kokybės politika (viešojo administravimo kokybės politika)** – Savivaldybės vadovybės oficialiai pareikšti (deklaruoti) visa apimantys su kokybe susieti bendrieji siekiai ir veiklos kryptys.

**Kokybės tikslas** – su kokybe susijęs siekis arba ketinimas, kuris yra paprastai susijęs su kokybės politika.

**Kokybės vadyba** – koordinuoti veiksmai, skirti kryptingai valdyti su kokybe susijusią organizacijos veiklą.

**Kokybės vadybos sistema (KVS)** – kokybės politikos ir tikslų nustatymo bei tų tikslų pasiekimo sistema (t.y. priemonių visuma), skirta kryptingai valdyti su kokybe susijusią organizacijos veiklą.

**Kokybės vadybos sistemos auditas** – sistemingas, nepriklausomas, dokumentais įformintas procesas, reikalingas audito įrodymams surinkti ir juos įvertinti, kad būtų nustatytas audito kriterijų atitikties laipsnis.

**Kokybės vadovas** – Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos kokybės vadovas (šis dokumentas).

**Koregavimo veiksmas (koregavimas)** – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti nustatytą neatitiktį.

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

**Neatitiktis** – nustatytų reikalavimų, tai yra teisės aktais nustatytos tvarkos, procedūrų nevykdymas arba netinkamas vykdymas.

**Paslauga (administracinė paslauga)** – šiame dokumente vartojama kaip Savivaldybės teikiama administracinė paslauga.

**Paslaugos specifikacija** – konkrečios (unikalios) administracinės paslaugos teikimą, atlikimą, valdymą, intereso informavimą aprašančių bei reglamentuojančių dokumentų visuma.

**Paslaugos vadovas** – Savivaldybės padalinio vadovas, kuriam nustatyta tvarka yra priskirta atsakomybė už konkrečios administracinės paslaugos valdymą bei priežiūrą, taip pat už iškeltų kokybės tikslų, susijusių su valdoma paslauga, pasiekimą.

**Savivaldybė** – Trakų rajono savivaldybė.

**Savivaldybės teisės aktas** – Trakų rajono savivaldybės institucijų, turinčių atitinkamus įgaliojimus, išleistas nustatytos formos teisės aktas. Savivaldybės teisės aktai yra: Savivaldybės tarybos sprendimas, Savivaldybės mero potvarkis, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas, Savivaldybės struktūrinio ar struktūrinio teritorinio padalinio (seniūnijos) vadovo (seniūno) įsakymas.

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

**Vertinamoji vadovybės analizė** – TRSA kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė.

**Vidaus auditas** – Kokybės vadybos sistemos vidaus auditas.

**Vidaus audito vadovas** - Savivaldybės administracijos darbuotojas, Savivaldybės teisės aktų nustatyta tvarka turintis įgaliojimus atlikti kokybės vadybos sistemos vidaus auditą Savivaldybės administracijos padaliniuose.



**Vidaus audito grupė** – TRSA kokybės auditoriai ir kviestieji Savivaldybės darbuotojai ar auditoriai-konsultantai, kuriems TRSA teisės aktų nustatyta tvarka suteikiami įgaliojimai atlikti kokybės vadybos sistemos vidaus auditą Savivaldybės administracijos padaliniuose.

**TRSA** – Trakų rajono savivaldybės administracija.

**Programų vykdytojai** – TRSA struktūrinis padalinys, struktūrinis – teritorinis padalinys, vyriausiasis specialistas, neįeinantis į skyrių sudėtį, Trakų rajono savivaldybei pavaldžios biudžetinės įstaigos, viešosios įstaigos, kurių vienas iš steigėjų yra Trakų rajono savivaldybė, atsakingos už tam tikros programos konkrečių priemonių planavimą ir įgyvendinimą.

**Programų koordinatoriai** – TRSA direktoriaus įsakymu paskirtas TRSA darbuotojai, atsakingi už tam tikros strateginio veiklos plano rengimo ir įgyvendinimo koordinavimą.

Jei Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos nesutampa su standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimais (arba net jiems prieštarauja), Savivaldybė turi vadovautis aukštesnę juridinę galią turinčiais teisės aktais. Pasikeitus šiems teisės aktams, atitinkamai turi būti keičiama ir Savivaldybės veikla. Kai standarto reikalavimai nesutampa su Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatomis, ypatingais atvejais gali būti daromos tik nedidelės, neesminės išimties, neturinčios įtakos Savivaldybės veiklai (pvz., dokumento lapų numeravimas).

## **IV. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA**

### **4.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

Siekiant tinkamai užtikrinti Trakų rajono savivaldybės administracijos vykdomas funkcijas, organizacijoje yra sukurta, dokumentais įforminta, įgyvendinta ir prižiūrima kokybės vadybos sistema (KVS), jos rezultatyvumas nuolat gerinamas. Tam yra identifikuoti Trakų rajono savivaldybės administracijoje vykstantys procesai. Šių procesų sekos ir sąveikos grafinė išraiška pateikta šio Kokybės vadovo 1 priede.

Kokybės vadybos sistema Trakų rajono savivaldybės administracijoje taikoma:

- Vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.
- Valdant pagrindinį Savivaldybės veiklos produktą – administracinę paslaugą (KV\_05). Savivaldybė materialios produkcijos negamina, dažniausiai administracinės paslaugos suteikimo rezultatas yra interesantui išduotas dokumentas.

- Teikiant administracines paslaugas (KV\_05). Jų skaičius iš anksto neplanuojamas. Savivaldybė teikia administracines paslaugas interesantams, kurių poreikiai iš anksto nežinomi, todėl nėra ir negali būti iš anksto planuojami. Savivaldybė administracinę paslaugą teikia nepriklausomai nuo to, ar dažnai ši paslauga interesantui buvo suteikta, išskyrus kartotinių skundų nagrinėjimą, todėl Savivaldybės darbuotojams administracinių paslaugų teikimo užduotys nėra planuojamos (neplanuojamas administracinių paslaugų skaičius).

Pagrindinis Savivaldybės uždavinys teikiant administracines paslaugas yra jų kokybė ir teikimo tobulinimas (gerinimas). Kitų reikalavimų produktui, tai yra, administracinėms paslaugoms, nekeliama.

Naujų administracinių paslaugų, neatitinkančių Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, Savivaldybė neplanuoja ir neteikia. Naujos administracinės paslaugos kuriamos tik tobulinant esamas paslaugas. Naujos administracinės paslaugos paprastai kuriamos dviem atvejais: kai tai atlikti įpareigoja teisės aktai ir kai gerinant veiklą pertvarkomas esamos administracinės paslaugos.

Prekių ir paslaugų pirkimas Savivaldybėje vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo pakeitimo įstatymu. Todėl perkamo produkto patikra gali būti taikoma tik taip, kaip yra reglamentuota šiuo įstatymu ir poįstatyminiais aktais.

Kokybės vadybos sistema pagal standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimus taikoma Savivaldybės institucijai ir jos struktūriniais bei struktūriniais teritoriniais padaliniais (seniūnijoms) pagal Savivaldybės tarybos sprendimu patvirtintą Savivaldybės struktūrą. Kokybės vadybos sistema yra taikoma visoms TRSA teikiamoms paslaugoms, kurių sąrašas pateikiamas KV priede Nr. 5 (KV\_05).

Savivaldybės institucijai ir padaliniais, kurie neįeina į Savivaldybės administracijos struktūrą (Tarybai, mero institucijai ir kontrolės ir audito tarnybai) kokybės vadybos sistema pagal standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimus taikoma iš dalies, t.y., tik tai jų veiklos daliai, kuri yra susijusi su Savivaldybės administracijos veiklos kokybe.

## **4.2. DOKUMENTŲ REIKALAVIMAI**

Trakų rajono savivaldybės administracijos dokumentai yra rengiami vadovybės nurodymu arba atskiro darbuotojo iniciatyva. Siekiant sistemingai valdyti dokumentus vadovautis ISO 9001:2008 standarto reikalavimais dokumentų ir duomenų įrašų valdymui, yra parengtas ir įgyvendinamas Trakų rajono savivaldybės “Dokumentų ir duomenų įrašų valdymo” procedūra, patvirtinta Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 m. gegužės 14 d. įsakymu Nr. P2-553. Vadovaujantis

šiuo tvarkos aprašu, dokumentai yra rengiami, tikrinami, derinami, tvirtinami, koreguojami, keičiami, identifikuojami, paskirstomi ir saugomi. Organizacijoje dokumentai valdomi naudojantis DVS „Doclogix“. Darbui su elektronine dokumentų valdymo sistema yra parengtos vartotojo instrukcijos.

Tam, kad būtų įrodyta organizacijos veiklai taikomų reikalavimų atitiktis ir užtikrintas KVS rezultatyvus veikimas, Trakų rajono savivaldybės administracijoje rengiamas TRSA dokumentų registrų sąrašas, atliekamas įrašų identifikavimas, kaupimas, radimas, saugojimas ir naikinimas.

Organizacijos dokumentų sisteminimo tvarka, procedūrų formos, registrai, archyvavimo tvarka, saugojimo laikas, vieta, atsakingas asmuo, nurodomi KVS procedūrų registre (PR\_03\_FR04). Už dokumentų sisteminimo organizavimą atsakingas KVS darbo grupės narys.

KVS dokumentų egzemplioriai saugojami skaitmeninėje ir popierinėje laikmenoje, nurodytoje KVS procedūrų registre. Popierinėje laikmenoje saugomi tik pasirašyti KVS dokumentų lapai ir kai kurios popierinės formos.

Visiems darbuotojams prieinami jiems reikalingi KVS dokumentai. Kiekvienas darbuotojas atsako už tai, kad savo veikloje naudoja tik galiojančius dokumentus.

Darbuotojai informuojami apie naujus dokumentus ir/ar senųjų pakeitimus.

Be rašytinio direktoriaus nurodymo ar leidimo nė viena KVS dokumentų kopija ar egzempliorius negali būti platinami už Trakų rajono savivaldybės ribų.

Padalinių vadovai arba atskiri padalinio darbuotojai yra atsakingi už teisinių ir kitų reikalavimų vykdymą, jų pasikeitimų sekimą. Informacija apie esamus teisinių ir kitų norminių aktų pasikeitimus yra stebima interneto puslapiuose [www.lrs.lt](http://www.lrs.lt), [www.am.lt](http://www.am.lt), [www.vdi.lt](http://www.vdi.lt) ir kt., informacija apie galimus standarto leidinių pasikeitimus stebima [www.lsd.lt](http://www.lsd.lt). Paslaugų teikimą reglamentuojantys reikalavimai skelbiami interneto svetainėje. Darbuotojai yra informuojami žodžiu apie klientų, teisinių reikalavimų pasikeitimus.

Trakų rajono savivaldybės administracijoje yra išskiriami trys sutarčių tipai: sutartys, pasirašomos vykdant viešuosius pirkimus, nematerialinės sutartys ir bendradarbiavimo sutartys. Už sutarčių rengimą atsakingas skyrius, kuris inicijuoja. Visada sutartys yra derinamos su Juridinio ir personalo administravimo skyriumi, kuris atsakingas taip pat už sutarčių registravimą atitinkamame sutarčių registre. Sutartis pasirašo Administracijos direktorius. Už sutarčių vykdymą atsakinga Trakų rajono savivaldybės administracija.

Pagrindiniai pasenusių dokumentų egzemplioriai saugomi atskirose bylose kaip informacinė medžiaga, suteikianti galimybę matyti dokumentų vystymąsi. Duomenys apie dokumentų pakeitimus saugomi įstatymų ir kitų teisės norminių aktų nustatytais reikalavimais.

## KVS dokumentai

KVS dokumentai skirstomi į keturis lygius:

Lygiai	Aprašymas	Atsakomybė
I lygis	Kokybės politika, kokybės tikslai ir kokybės vadovas. Kokybės vadovas aprašo kokybės politiką, kokybės vadybos sistemą bei pateikia nuorodas į galiojančias procedūras.	VAK
II lygis	Procedūros aprašo: ką daryti, kada daryti, kas daro, kaip daro. Pateikiamos nuorodos į formas.	
III lygis	Formos – dokumentai, reikalingi procedūrų įvykdymui užtikrinti	
IV lygis	Įrašai (duomenų įrašai) – užpildytos formos, kiti dokumentai, reikalingi organizacijai užtikrinant efektyvų procesų planavimą, vykdymą ir kontrolę (standartai, sutartys, metodikos, klientų ir tiekėjų pateikiama dokumentacija, korespondencija ir organizacijos veiklos ataskaitos).	

Pirmųjų trijų lygių dokumentai aprašo KVS, IV lygio dokumentai (įrašai) sukuriama įgyvendinant, prižiūrint ir analizuojant kokybės vadybos sistemą.

### KVS dokumentų žymėjimas (identifikacija)

Kokybės vadybos sistemos dokumentų žymenys (kokybės vadovas, procedūros, formos, formų priedai ir darbo instrukcijos) žymimi pagal žemiau išdėstytą sistemą. Dokumentų (išskyrus kokybės vadovo) žymėjimas pagrįstas dokumentų priskyrimu dokumentų lygiui ir aprašomų procesų daliai.

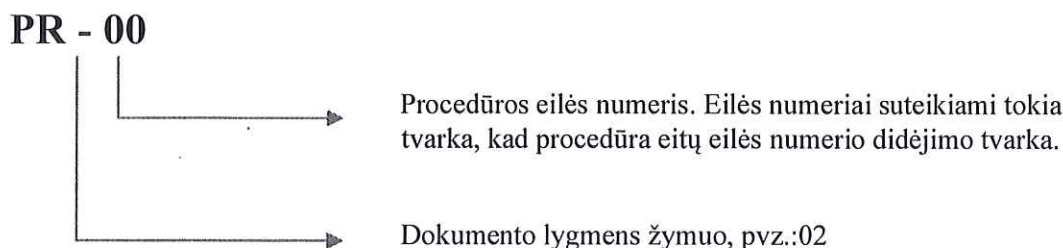
Dokumento lygio žymuo:

- **KV - kokybės vadovas** – aprašo vadybos sistemą pagal paskelbtą kokybės vadybos politiką, tikslus ir naudojamus standartus;
- **PR - procedūros** – aprašo veiksmus, atliekamus realizuojant procesus, reikalingus įgyvendinant vadybos sistemos elementus;
- **XX - formos** – dokumentai, reikalingi procedūroms įgyvendinti. Naudojamas formos pavadinimo pirmųjų raidžių trumpinys.
- **LX – leidimų žymėjimas** – parodo KVS atnaujinimo versiją.

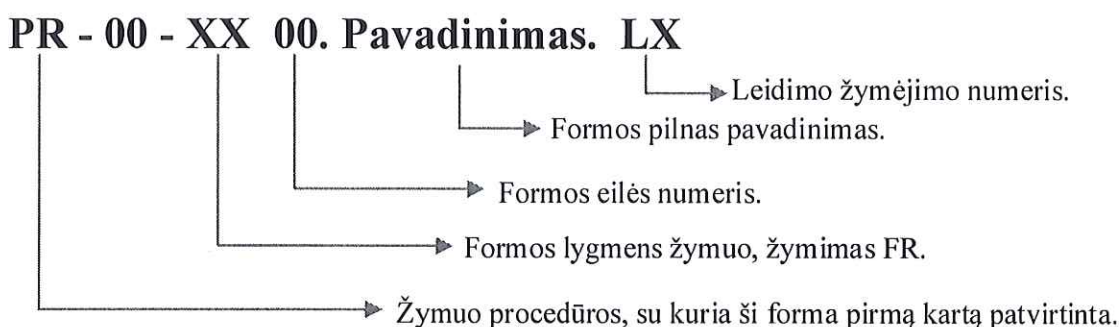
Dokumentų žymėjimas:

KVS dokumentai, skirtingai nuo kitų vadybos sistemos dokumentų, nepriskiriami kokiam nors proceso daliai. KVS yra bendras VS aprašymas. KVS dokumentų žymenį sudaro dokumento trumpinys KV.

Procedūrų žymėjimas (identifikavimas):

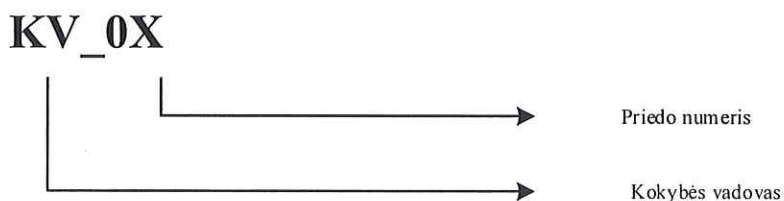


Formų numeravimas (identifikavimas):



Esant esminiams pakeitimams (pvz.: pakeitus KV skyrių, procedūrą ir pan.) yra leidžiamas naujas KVS leidimas, kitais atvejais (pvz.: įterpiamas naujas sakiny, papildoma forma ir pan.) – pakeitimai žymimi keitimų ir peržiūros registravimo lape (PR\_03\_FR03). TRSA direktorius pakeitimus tvirtina įsakymu tik išleidus naują KVS dokumentacijos leidimą.

Kokybės vadovo priedų žymėjimas (identifikavimas):



Dokumento pagrindinio egzemplioriaus paskutiniame lape pateikiami duomenys apie dokumento patvirtinimą.

### **KVS duomenų įrašų valdymas**

Nurodymai dėl duomenų įrašų sukūrimo, pildant formas, saugumo bei disponavimo pateikiami procedūrose, aprašančiose procesus, su kuriais šie duomenų įrašai yra susiję.

Duomenų įrašai – organizacijos KVS dokumentai, kuriuose nurodyta, kokius duomenų įrašus reikia atlikti, kad jais būtų galima įrodyti nustatytų reikalavimų atitiktį, atliktus darbus, pasiektus rezultatus ir patikrinti KVS veikimo rezultatyvumą.

Įrašų saugojimo laikas nustatomas vadovaujantis galiojančiais teisės aktais. Mažiausias saugojimo laikas 3 metai, didžiausias 10 metų. Duomenų plano atnaujinamas vyksta kasmet, seni įrašai saugomos vienerius metus, o po to sunaikinami.

KVS dokumentų registre (PR\_03\_FR04) nurodyta informacija, kuriose laikmenose yra saugoma informacija bei dokumentacija.

Dokumentų įrašai derinami su Administracijos direktoriumi. Už KVS duomenų įrašų valdymą atsakingas Administracijos direktorius.

## **V. VADOVYBĖS ATSAKOMYBĖ**

### **5.1. VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI**

Trakų rajono savivaldybės administracijos aukščiausiąją vadovybę sudaro:

- Administracijos direktorius.

TRSA vadovybė yra atsakinga už savivaldos teisės aktų reikalavimų įgyvendinimą, turi viešojo administravimo teises bei pareigas ir yra įsipareigojusi užtikrinti organizacijoje veikiančios kokybės vadybos sistemos vientisumą bei nuolatinį jos rezultatyvumo gerinimą:

- Užtikrindama, kad organizacijos darbuotojai būtų laiku informuoti apie fizinių ir juridinių asmenų, teisės aktų, norminius ir kitus reikalavimus bei jų pasikeitimus.
- Nustatydama kokybės politiką bei kokybės tikslus.
- Atlikdama vadovybinę vertinamąją analizę.
- Užtikrindama organizacijos darbuotojų aprūpinimą ištekliais.

### **5.2. ORIENTAVIMASIS Į KLIENTUS IR SUINTERESUOTĄSIAIS ŠALIS**

Trakų rajono savivaldybės administracijos vadovybė nuolat rūpinasi savo savivaldybės piliečių poreikiais, analizuoja interesantų bei kitų ūkio subjektų, esančių Trakų rajono savivaldybės teritorijoje, lūkesčius. Periodiškai organizuoja gyventojų apklausas, seka atsiliepimus interneto svetainėje, nuolat priima bei nagrinėja interesantų prašymus ir skundus, vykdo projektus, skatinančius abipusę komunikaciją.

Siekdama gerinti ryšius su visuomene, užtikrinti teisingos informacijos apie veiklos vykdymą pateikimą laiku, stiprinti miesto gyventojų pasitikėjimą Trakų rajono savivaldybės administracija, skatinti visuomenę dalyvauti priimant rajonui svarbius sprendimus (forumai, diskusijos, apklausos).

Ineresantų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir aptarnavimas yra vykdomas vadovaujantis 2010 m. gegužės 14 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-341 „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklės“, 2013 m. rugpjūčio 21 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-897 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių dalinio papildymo“ bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatomis.

### **5.3. KOKYBĖS POLITIKA**

Trakų rajono savivaldybės administracijos vadovybė savo siekius ir lūkesčius, susijusius su viešųjų administracinių paslaugų teikimu, pateikė Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės politikoje, patvirtintoje Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. lapkričio 19 d. Kokybės politika yra skelbiama Trakų rajono savivaldybės administracijos interneto svetainėje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt). Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės politikos peržiūra atliekama 1 kartą per metus, vadovybinės vertinamosios analizės metu.

### **5.4. PLANAVIMAS**

Įgyvendinant TRSA kokybės politikoje pateiktus siekius, TRSA yra nustatomi kokybės tikslai ir uždaviniai (PR\_01\_FR01). Dalis / visi tikslai ir uždaviniai gali būti perkeltami į Trakų rajono savivaldybės strateginius veiklos planus.

Strateginis veiklos planas (trimetis) yra parengtas vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės tarybos 2012 m. lapkričio 29 d. Nr. S1-282 priimtu sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės dėl planavimo tvarkos aprašo naujos redakcijos patvirtinimo“. Trakų rajono savivaldybės 2015–2017 metų strateginis veiklos planas patvirtintas 2015-02-12 tarybos sprendimu Nr. S1-2. Strateginio veiklos plano veiklos kryptys, tolimesni veiksmai nustatomi pagal praėjusio laikotarpio strateginio plėtros plano veiklos rezultatus bei strateginio plėtros plano numatomus veiksmus ateinančiam laikotarpiui (strateginiame plėtros plane formuojamos Trakų rajono savivaldybės veiklos vizija, prioritetai, tikslai ateinančiam periodui).

Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015-03-13 įsakymu Nr. P2-275 patvirtino Trakų rajono savivaldybės administracijos 2015 m. veiklos planą, kuriame kiekvienam administracijos skyriui yra nustatyti tikslai, neapsiribojant bendraisiais tikslais. Dalis šio plano tikslų atsispindi TRSA 2015 m. kokybės tiksluose ir uždaviniuose (PR\_01\_FR01).

Nustatydama ilgalaikius ir trumpalaikius Trakų rajono savivaldybės tikslus, vadovybė atsižvelgia į interesantų poreikius, vadovybinės vertinamosios analizės rezultatus, interesantų poreikių patenkinimo lygį, bendradarbiavimo su kitomis savivaldybėmis analizės rezultatus, siūlomas gerinimo galimybes, reikiamus išteklius tikslams pasiekti.

Už strateginio veiklos plano rengimą ir įgyvendinimą atsakingas TRSA direktorius. Strateginio veiklos plano rengimo procese dalyvauja programų vykdytojai bei programų koordinatoriai. Programų vykdytojai dalyvauja strateginio planavimo procese pagal kompetenciją, teikiant informaciją ir atliekant pavestas užduotis. Programų vykdytojai visą informaciją apie veiklą ir programas teikia programų koordinatoriams.

Programų koordinatoriai atsakingi už atitinkamos strateginio veiklos plano programos rengimą ir įgyvendinimo koordinavimą. Rengiami programų projektai turi būti suderinti su Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto bei Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriais. Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius kartu Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriumi parengia maksimalių asignavimų sritims / funkcijoms / programoms prognozuojamo plano rengimo bendrųjų principų projektą, kuris pirmiausiai svarstomas strateginio planavimo grupėje, aprobuojamas strateginio planavimo komisijoje ir teikiamas svarstyti Trakų rajono savivaldybės tarybai. Esant finansinių rodiklių pasikeitimams, programų koordinatoriai arba Strateginio planavimo ir investicijų skyrius tikslina programoms skirtas finansines lėšas.

Pagrindinis strateginio veiklos plano rengimo ir priežiūros koordinatorius yra Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyrius. Strateginio veiklos plano tvirtinimas vyksta keliais etapais:

- Strateginio veiklos plano programų projektai, kuriuos parengia programų koordinatoriai, pirmiausiai svarstomi strateginio planavimo grupėje.
- Strateginio planavimo grupei, patvirtinus programų projektus, parengiamas strateginio veiklos plano projektas, kuris pateikiamas svarstyti strateginio planavimo komisijai.
- Strateginio planavimo komisijai pritarus strateginio veiklos plano projektui, jis teikiamas svarstyti Trakų rajono savivaldybės tarybai.

Esminiai strateginio veiklos plano pakeitimai svarstomi strateginio planavimo grupėje, aprobuojami strateginio planavimo komisijoje ir tvirtinami Trakų rajono savivaldybės taryboje.



Strateginio veiklos plano įgyvendinimas yra analizuojamas ne rečiau nei vieną kartą per metus pagal numatytus vertinimo kriterijus. Programų vykdytojai, biudžetinių metų pabaigoje, strateginio veiklos plano koordinatoriams pateikia vykdomų priemonių įgyvendinimo ataskaitas, suderintas su Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyriumi ir/ar Apskaitos skyriumi. Pagal pateiktas ataskaitas, programų koordinatoriai parengia strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaitas, kurias apibendrina Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyrius. Parengta bendra strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaita svarstoma strateginio planavimo komisijoje. Strateginio planavimo komisija pateikia išvadas ir pasiūlymus dėl tolimesnio strateginio veiklos plano programų vykdymo. Strateginio planavimo komisijos išvados ir pasiūlymai pateikiami TRSA direktoriui ir programų koordinatoriams, kurie ateinančių laikotarpiu privalo atsižvelgti į jas.

Kas ketvirtį yra analizuojami programų vykdytojų biudžeto lėšų panaudojimas pagal jiems priskirtas programas.

Strateginis veiklos planas ir jo įgyvendinimo ataskaitos yra skelbiamos viešai Trakų rajono savivaldybės internetinėje svetainėje.

## **5.5. ATSAKOMYBĖ, ĮGALIOJIMAI IR RYŠIAI**

Trakų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų, atliekančių vadovavimo, vykdymo, kontrolės ir kitas galinčias turėti įtakos paslaugų kokybei veiklas, atsakomybės, uždaviniai ir funkcijos yra apibrėžtos šio Kokybės vadovo skyriuose, KVS dokumentuose (sąrašas 1 priede).

Trumpalaikiai įgaliojimai ir kiti pavedimai darbuotojams gali būti suteikiami ir Trakų rajono savivaldybės tarybos, mero, administracijos direktoriaus patvirtintais dokumentais (sprendimais, potvarkiais, įsakymais ir kt.).

Darbuotojų pavaldumą ir funkcijų pasiskirstymą reglamentuoja Trakų rajono savivaldybės administracijos organizacinė struktūra. Trakų rajono savivaldybės administracijos struktūra tvirtinama Savivaldybės tarybos sprendimais.

Siekdamas tinkamai įgyvendinti ir prižiūrėti kokybės vadybos sistemą bei užtikrinti, kad organizacijos darbuotojai suprastų ir vadovautųsi jos reikalavimais, Trakų rajono savivaldybės administracijos direktorius įsakymu paskyrė vadovybės atstovą kokybei (VAK).

VAK pagal savo funkcijas pavaldus TRSA direktoriui ir yra nepriklausomas nuo kitų vadovų.

TRSA aukščiausioji vadovybė užtikrina, kad Trakų rajono savivaldybės administracijoje vyktų pasikeitimas informacija tarp padalinių apie KVS bei jos rezultatyvumą.

Trakų rajono savivaldybės administracijoje taikomi šie informavimo būdai:

- Mėnesiniai administracijos direktoriaus ir struktūrinių padalinių vadovų pasitarimai.

- Padalinių darbuotojų pasitarimai (informacija ir užduotys perduodamos žodžiu).
- Komisijų, darbo grupių posėdžiai.
- VAK inicijuojami posėdžiai (posėdžiai protokoluojami).
- Informavimas elektroniniu paštu.

Informacijos perdavimas padeda gerinti organizacijos veiklos procesų kokybę, padeda įtraukti darbuotojus į kokybės vadybos sistemos numatytų tikslų siekimo procesą.

## 5.6. VADOVYBĖS VERTINAMOJI ANALIZĖ

Aukščiausioji administracijos vadovybė reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus (rugsėjo mėnesį) atlieka kokybės vadybos sistemos vadovybinę vertinamąją analizę, kad būtų užtikrintas KVS veiksmingumas ir rezultatyvumas. Vadovybinės vertinamosios analizės metu nustatomos gerinimo galimybės, poreikis keisti kokybės vadybos sistemą, peržiūrima Trakų rajono savivaldybės kokybės politika.

Vadovybinę vertinamąją analizę sudaro:

- Gauta grįžtamoji informacija (nusiskundimai) iš interesantų.
- Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų rezultatai.
- Korekcinių ir prevencinių veiksmų būklė.
- Išorės auditų aptarimas.
- Informacija apie atliktus veiksmus, kurie buvo numatyti ankstesnės vadovybinės vertinamosios analizės metu.
- Įvairūs pokyčiai, kurie gali turėti įtakos KVS.
- TRSA KVS procesų ir administracinių paslaugų atitikties duomenys.
- Siūlymai dėl KVS rezultatyvumo gerinimo.
- Išteklių paskirstymas ir biudžeto sudarymas.
- KVS ir jos procesų rezultatyvumo gerinimas.

VAK yra atsakingas už vadovybinei vertinamajai analizei reikalingų duomenų surinkimą iš struktūrinių padalinių atstovų, susirinkimo dienotvarkės sudarymą, dalyvių informavimą.

VAK, sudarydamas dienotvarkę, numato, kokia turi būti pateikiama medžiaga, suderina ją su atsakingais darbuotojais, nurodo, ką, kada ir kokia forma jie turi pateikti, bei numato, kokie administracijos darbuotojai kviečiami dalyvauti.

Vadovybinės vertinamosios analizės posėdžiai yra protokoluojami. Apie priimtus sprendimus informuojami su protokolo sprendimų įgyvendinimu susiję darbuotojai. Vadovybinės vertinamosios

analizės protokolai saugomi pas VAK. Su Vadovybinės vertinamosios analizės protokolu darbuotojai susipažįsta elektroniniu būdu.

## **VI. IŠTEKLIŲ VADYBA**

### **6.1. APRŪPINIMAS IŠTEKLIAIS**

TRSA savo veikloje naudoja tokius išteklius:

- Žmogiškuosius. TRSA darbuotojai priimami į darbą užtimti valstybės tarnautojo pareigas arba dirbti pagal darbo sutartį. Darbuotojai į pareigas priimami konkurso būdu.
- Finansinius. Trakų rajono savivaldybės biudžetas sudaromas ir vykdomas vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės tarybos 2011 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-284 priimtu sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės biudžeto sudarymo ir vykdymo taisyklių“, Trakų rajono savivaldybės tarybos reglamentu, patvirtintu 2009 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-374 (su vėlesniais pakeitimais) bei Lietuvos Respublikos patvirtintais teisės aktais. Kiekvienais metais TRSA planuojasi tiek pajamas, tiek asignavimus. Pagrindines TRSA pajamas sudaro į Trakų rajono savivaldybės biudžeto sąskaitą pervedami mokesčiai, kitos įmokos bei rinkliavos. Asignavimai yra skiriami finansuoti asignavimų valdytojų veiklai.
- Infrastruktūrinius. TRSA kiekvienais metais planuojasi, kokius pirkimus vykdys (PR\_06\_FR03), norėdama užtikrinti veiklos tęstinumą, darbuotojų aprūpinimą darbo priemonėmis ir panašiai. Visi pirkimai yra vykdomi viešųjų pirkimų pagalba pagal Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu 2015 m. vasario 20 d. Nr. P2-163 patvirtintas Trakų rajono savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimo taisykles bei Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu 2015 m. vasario 20 d. Nr. P2-164 patvirtintas Trakų rajono savivaldybės administracijos supaprastintų viešųjų pirkimų taisykles. Taip pat, Lietuvos Respublikos seimo 2005 m. gruodžio 22 d. patvirtintu Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu. Vykdamas pirkimus pirkimų iniciatoriai pildo pirkimo pažymą (PR\_06\_FR02).

Sprendimus dėl visų rūšių išteklių valdymo priima TRSA aukščiausioji vadovybė, atsižvelgdama į darbuotojų pasiūlymus bei teisės aktų reikalavimus.

### **6.2. PERSONALO VALDYMAS IR MOKYMAI**

Valdant žmogiškuosius išteklius yra užtikrinama, kad darbus, kurie daro ar gali daryti poveikį teikiamų paslaugų ir kitos veiklos kokybei, atliktų darbuotojai, turintys tam tikrą tinkamą kompetenciją

ir kvalifikaciją. Reikalavimai darbuotojų kompetencijai yra nurodyti Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintuose pareigybių aprašymuose. Asmenys į valstybės tarnautojo pareigas priimami konkurso būdu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos seimo 2002 m. balandžio 23 d. Nr. IX-855 patvirtintu Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo pakeitimo įstatymu bei Lietuvos Respublikos vyriausybės 2013 m. rugsėjo 17 d. Nr. 854 patvirtintu nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012 m. lapkričio 7 d. nutarimo Nr. 1344 „Dėl pakaitinio valstybės tarnautojo atrankos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“. Darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, į darbą priimami Lietuvos Respublikos seimo 2002 m. birželio 4 d. Nr. IX-926 patvirtinto Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka

Kiekvienais metais vyksta valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas pagal Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymą bei Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012 m. gruodžio 12 d. Nr. 1514 nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. Birželio 17 d. nutarimo Nr. 909 „Dėl valstybės tarnautojų kvalifikacinių klasių suteikimo ir valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo taisyklių bei valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo kriterijų“ pakeitimo“. Pagal poreikį valstybės tarnautojams gali būti atliktas ir neeilinis kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas. Darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, nėra numatytas kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinimas.

Informacija apie darbuotojų išsilavinimą bei kvalifikacijos tobulinimą yra saugoma asmens bylose bei pateikiama Valstybės tarnautojų registre „Vataras“. Už asmens bylų tvarkymą yra atsakingas Juridinio ir personalo administravimo skyriaus vyr. specialistas, atsakingas už personalą.

Valstybės tarnautojus mokyti gali Vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka patvirtintos valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo įstaigos arba Vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka patvirtinti fiziniai asmenys. Valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, mokymus organizuoja Juridinio ir personalo administravimo skyrius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo 1999 m. liepos 8 d. Nr. VIII-1316 patvirtintu Valstybės tarnybos įstatymu, Lietuvos Respublikos vyriausybės 2012 m. gruodžio 28 d. Nr. 1575 patvirtintu nutarimu „Dėl valstybės tarnautojų mokymo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. rugpjūčio 4 d. Nr. 780 patvirtintu nutarimu „Dėl valstybės tarnautojų siuntimo tobulinti kvalifikaciją kitose valstybės ar savivaldybių institucijose ar įstaigose, tarptautinėse institucijose ar užsienio valstybių institucijose bei jų mokymosi išlaidų apmokėjimo taisyklių

patvirtinimo“, su TRSA direktoriumi suderintu einamųjų metų valstybės tarnautojų mokymų planu, kurį rengia Juridinio ir personalo administravimo skyrius. Valstybės tarnautojų mokymų planas yra sudaromas atsižvelgiant ir į valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas ir įgyvendinti organizacijos strateginius tikslus vertinime išreikštus pageidavimus dėl mokymų. Metų eigoje valstybės tarnautojų mokymų planas gali būti koreguojamas, tačiau mokymams skiriama išlaidų suma negali viršyti suderintos su TRSA direktoriumi. TRSA darbuotojas metų eigoje gali išreikšti pageidavimus dėl tam tikrų mokymų. Tokiu atveju darbuotojas mokymus suderina su skyriaus vedėju, o pastarasis su TRSA direktoriumi.

TRSA darbuotojas, pabaigęs mokymus, privalo užpildyti Valstybės tarnautojų registre „Vataras“ informaciją apie mokymus per 3 dienas.

Po mokymų per mėnesį TRSA darbuotojas privalo užpildyti ir pateikti mokymų vertinimo anketą Juridinio ir personalo administravimo skyriaus specialistui, atsakingam už valstybės tarnautojų mokymų plano parengimą.

Pasibaigus metams, Juridinio ir personalo administravimo skyriaus specialistas, atsakingas už valstybės tarnautojų mokymų plano rengimą, parengia valstybės tarnautojų mokymų plano įgyvendinimo ataskaitą ir suderina ją su TRSA direktoriumi.

### **6.3. INFRASTRUKTŪRA**

Pagrindiniai TRSA struktūriniai padaliniai, išskyrus kai kuriuos padalinius ir struktūrinius teritorinius padalinius (seniūnijas) yra įsikūrę Trakų rajono savivaldybės administraciniame pastate Vytauto g. 33, Trakuose.

Padalinių, kurių buveinės vieta yra ne Trakų rajono savivaldybės administracijos administraciniame pastate, vidaus ir išorės susirašinėjimo dokumentuose nurodoma tikroji buveinės vieta.

Elektros energiją TRSA perka pagal sudarytą elektros energijos tiekimo sutartį su elektros tiekėju. Patalpos šildomos centralizuotu šildymu. Vandens poreikiui naudojamas miesto vandentiekis. Veiklos metu susidariusios atliekos yra išvežamos pagal sudarytas sutartis. TRSA yra sudariusi ilgalaikes sutartis su ryšių tiekėjais. Už patalpų valymą yra atsakingi Ūkio tarnybos darbuotojos – valytojos. Atsakomybės už pastatų ir darbo vietos priežiūrą yra nurodytos Trakų rajono savivaldybės administracijos Vidaus darbo tvarkos taisyklėse, patvirtintose Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. P2-116.

TRSA naudojami energetiniai ištekliai – degalai lengviesiems automobiliams. TRSA autotransportą sudaro lengvieji automobiliai, skirti darbuotojų tarnybinėms reikmėms. Už tarnybinių

automobilių priežiūrą atsakinga Ūkio tarnyba. Trakų rajono savivaldybės darbuotojai, kurie naudojami tarnybiniu automobiliu be vairuotojo, privalo pildyti Išvykų registravimo žurnalą, kuris randasi Ūkio tarnybos vedėjo kabinete. Naudojantis tarnybiniu automobiliu Naudojimasis tarnybiniu automobiliu reglamentuotas TRSA direktoriaus 2013 m. spalio 18 d. Nr.P2-1115 įsakymu „Dėl tarnybinių lengvųjų automobilių įsigijimo, nuomos ir naudojimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašu“.

TRSA darbuotojai paslaugas teikia naudodamiesi informacinėmis technologijomis. Darbuotojai aprūpinti reikiama kompiuterine technika, operacinėmis sistemomis ir programomis, turi naudotis pagal atskiras veiklos sritis specializuotais Lietuvos Respublikos registrais.

1. Už naudojimą informacinių technologijų, informacinių sistemų, komunikacinių sistemų bei interneto svetainės priežiūrą atsakingas Dokumentų valdymo skyrius. Internetinės svetainės tvarkoma remiantis TRSA direktoriaus patvirtintu 2013 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. P2-1078 „Dėl Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. gegužės 8 d. įsakymo Nr. P2-450 „Dėl Trakų rajono savivaldybės interneto svetainės [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) administravimo tvarkos aprašo“ dalinio pakeitimo“ ir 2014 m. lapkričio 11 d. įsakymu Nr. P2-1403 patvirtinta Trakų rajono savivaldybės interneto svetainės [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) administravimo tvarkos aprašo priedo nauja redakcija.

Infrastruktūros (pastatai, darbo vieta, programinė ir techninė įranga, transportas, ryšiai ar informacijos sistemos) pirkimai/atnaujinimai/remontai yra planuojami ir įtraukiami į atitinkamų metų biudžetą. Infrastruktūros pirkimai/atnaujinimai /remontai yra vykdomi viešųjų pirkimų pagalba.

#### **6.4. DARBO APLINKA**

Darbo aplinka – aplink darbuotoją esanti erdvės dalis, kurioje gali veikti kenksmingai ir pavojingi veiksniai. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktorius nustato ir valdo turimą darbo aplinką, reikalingą atitikčiai produkto/paslaugos reikalavimams pasiekti. Už darbo aplinkos priežiūrą atsakinga Ūkio tarnyba.

Darbo aplinka valdoma pagal Lietuvos Respublikos seimo 2003 m. liepos 1d. Nr. IX-1672 patvirtintą Lietuvos Respublikos saugos ir sveikatos įstatymu (su vėlesniais pakeitimais).

- Darbuotojai aprūpinti darbo vietomis ir tinkama aplinka, kuri yra saugi, patogi, nekenksminga sveikatai. TRSA, esančios darbo vietos yra patogios, sudarytos taip, kad darbuotojai mažiau pavargtų, būtų saugoma darbuotojų sveikata.
- Darbo vietos įrengtos, kad dirbantys darbuotojai būtų apsaugoti nuo galimų traumų, jų darbo aplinkoje nebūtų sveikatai kenksmingų ar pavojingų rizikos veiksnių.

- Organizacijoje naudojamos techniškai tvarkingos darbo priemonės.
- Darbo priemonių valdymo įtaisai atitinka ergonominius reikalavimus. Darbo priemonių keliamas triukšmas, vibracija ar kita darbo aplinkos tarša neviršija higienos normose nustatytų ribinių dydžių.
- TRSA turi pasirengusi evakavimo planus. Su evakavimo planais darbuotojai supažindinami.
- Darbuotojams užtikrinamas pirmosios medicinos pagalbos suteikimas darbo vietose.
- Darbo vietoje esančių įrenginių skleidžiama šiluma nesukelia darbuotojui nemalonių pojūčių.
- Naudojamų kompiuterio ekranai yra ryškūs ir aiškios formos, reikiamų dydžių. Vaizdas ekrane yra stabilus, nemirga, jo veikimas be trukdžių. Darbuotojas ekraną gali lengvai pasukti ir pakreipti. Naudojant klaviatūrą, darbuotojas ją pastato į tokią padėtį, kad nevargintų rankų ar plaštakų.
- Darbo stalo paviršius yra pakankamai didelis, mažai atspindintis, leidžiantis patogiai išdėstyti kompiuterį, klaviatūrą, dokumentus ir kitas reikalingas darbo priemones.
- Darbuotojai, dirbantys prie kompiuterio, gali periodiškai daryti pertraukas. Dirbant 8 valandas per darbo dieną, reglamentuotos iki 5 minučių trukmės pertraukos, nustatomos po vienos valandos nuo darbo su video terminalu pradžios.
- Darbo kėdės yra stabilios, nevaržančios judesių.
- Patalpų apšvietimas sudarytas, atsižvelgus į darbo pobūdį, darbuotojų regėjimo ypatumus.
- Darbo vietos įrengtos, atsižvelgiant į darbo vietos įrenginių keliamą triukšmą, stengiamasi, kad jis neblaškėtų dėmesio ir netrukdytų susikalbėti darbuotojams.
- Patalpose natūralus ir dirbtinis apšvietimas atitinkantis higienos normos reikalavimus.
- Darbuotoją veikianti vibracija atitinka nustatytus reikalavimus.
- Darbo aplinkos šiluminė aplinka atitinka galiojančių normų reikalavimus.
- Patalpos šildymas, vėdinimas ir oro kondicionavimas įrengtas pagal galiojančių normų reikalavimus.
- Patalpų oro kokybė atitinka higienos reikalavimus.
- TRSA vadovybė užtikrina, kad darbo aplinka atitinka gaisrinės saugos ženklų naudojimo įmonėse, įstaigose ir organizacijose nuostatus, objekto atitikties priešgaisrine sauga reglamentuojančius teisės aktus, darboviečių įrengimo bendrąsias nuostatas, saugos ir sveikatos

apsaugos ženklų naudojimo darbovietėse nuostatas, papildomų ir specialiųjų pertraukų, įskaitomų į darbo laiką, nustatymo tvarką, apšviestos ribinės vertės ir bendrųjų matavimo reikalavimus, šiluminio komforto ir pakankamos šiluminės aplinkos darbo patalpose, parametrų norminių verčių ir matavimų reikalavimus, triukšmo ribinius dydžius gyvenamuosiuose ir visuomeninės paskirties pastatuose bei jų aplinkoje, darbą su video terminalais, saugos ir sveikatos reikalavimus, parametrų normuojamų verčių ir matavimo reikalavimus, darbuotojų aprūpinimą asmeninėmis apsaugos priemonėmis nuostatus, darbo įrenginių naudojimo bendrąsias nuostatas, elektros įrenginių bandymų normas.

## **VII. VEIKLOS VALDYMAS**

### **7.1. VEIKLOS PLANAVIMAS**

#### **Kokybės tikslai ir produktui keliami reikalavimai**

Trakų rajono savivaldybės administracijos kiekvienas struktūrinis padalinys, teikiantis administracines paslaugas, yra atsakingas už tam tikro produkto kokybišką suteikimą. Kiekvienam skyriui kokybiniai tikslai atsispindi strateginiame veiklos plane bei kokybės tiksluose ir uždaviniuose (PR\_01\_FR01). Abejuose dokumentuose kokybiniam tikslams yra nustatomi vertinimo kriterijai (siektinos reikšmės), kurie padeda įvertinti, ar iškelti kokybiniai tikslai pasiekti.

#### **Procesai, dokumentai, specifiniai ištekliai reikalingi produkto realizavimui**

Kokybiško produkto realizavimo užtikrinimui TRSA:

- Parengė ir patvirtino administracinių paslaugų teikimo aprašymus, kuriuose pateikiama visa informacija apie paslaugų teikimo tvarką, reikalingus dokumentus, terminus ir kitą aktualią informaciją.
- Parengė atitinkamų paslaugų rekomenduojamų būtinų veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, sekos schemas.
- Paskirstė darbuotojams funkcijas už tam tikrų produktų realizavimą. Parengti ir patvirtinti pareigybių aprašymai.
- Darbuotojams suteiktos galimybės naudotis informacinėmis sistemomis, kurių nuosavybės teisė priklauso valstybei.
- Įdiegta dokumentų valdymo sistema „Doclogix“.
- Suteiktos visos būtinos darbo priemonės, kokybiškam produkto realizavimui.



## **Produkto patikra**

TRSA taiko įvairius produkto patikros kriterijus:

- Produktas teikiamas, vadovaujantis administracinių paslaugų teikimo aprašymais, kuriuose yra nurodyti teisės aktai, susiję su paslauga, reikalingi dokumentai, kuriuos privalo pateikti interesantas.
- Dokumentus, susijusius su produkto teikimu, peržiūri ir vizuoja keli TRSA darbuotojai, taip sumažindami klaidingos informacijos atsiradimo galimybę.
- Teikiant specifinius produktus, interesanto pateikta informacija derina su kitomis institucijomis.

## **Produkto atitikimas reikalavimams**

Produkto atitikimas keliamiems reikalavimams vertinamas pagal Kliento pasitenkinimo apklausų anketų (PR\_04\_FR02) rezultatus. Kliento pasitenkinimo apklausų anketas galima rasti prie darbuotojų darbo vietose, kurie aptarnauja interesantus, bei Trakų rajono savivaldybės internetiniame puslapyje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt).

## **Biudžeto valdymas**

Trakų rajono savivaldybės biudžetas sudaromas ir vykdomas vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės tarybos 2011 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-284 priimtu sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės biudžeto sudarymo ir vykdymo taisyklėmis“, Trakų rajono savivaldybės tarybos reglamentu, patvirtintu 2009 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-374 (su vėlesniais pakeitimais) bei Lietuvos Respublikos patvirtintais teisės aktais.

Biudžeto projekto rengimą organizuoja TRSA direktorius, kuris nustato terminus ir formas dėl asignavimų valdytojų programų sąmatų sudarymo. Asignavimų valdytojai yra atsakingi už teisingą programų sąmatų projektų sudarymą. Biudžeto projekto rengimo koordinatorius yra Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius.

Trakų rajono savivaldybės biudžetas turi būti patvirtintas per du mėnesius, įsigaliojus Lietuvos Respublikos atitinkamų metų valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių patvirtinimo įstatymui. Tarybai patvirtinus Trakų rajono savivaldybės biudžetą, Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius per 30 darbo dienų Finansų ministerijai pateikia Lietuvos Respublikos finansų ministro patvirtintas formas.

Trakų rajono savivaldybės biudžeto vykdymą organizuoja TRSA direktorius. Trakų rajono savivaldybės biudžete patvirtintų programų finansavimą vykdo Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius.

Trakų rajono savivaldybės biudžeto kasos operacijų vykdymas organizuojamas per Lietuvos Respublikos kredito įstaigas. Kiekvieną dieną Teritorinė valstybinė mokesčių inspekcija Trakų rajono savivaldybei perveda paskirtus mokesčius, kitas įmokas bei rinkliavas į Trakų rajono savivaldybės biudžeto sąskaitą. Asignavimų valdytojų išlaidos finansuojamos pateikus paraiškas Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyriui, naudojantis informacine sistema Biudžetas VS. Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius patikrina paraiškos pagrįstumą ir teisingumą pagal ketvirčiais paskirstytą Trakų rajono savivaldybės biudžeto pajamų ir programų finansavimo planą bei patvirtintas programų sąmatas. Kiekvieną dieną Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius informuoja TRSA direktorių apie gaunamas lėšas ir nusprendžiama, kurios paraiškos bus finansuojamos tą dieną. Mokėjimo pavedimus iš Trakų rajono savivaldybės biudžeto sąskaitos pasirašo TRSA direktorius ir Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyriaus vedėjas.

Jeigu Trakų rajono savivaldybės biudžetas laiku nepatvirtinamas, kiekvieno asignavimų valdytojo asignavimai iki biudžeto patvirtinimo kiekvieną mėnesį negali viršyti 1/12 praėjusių metų šiam asignavimų valdytojui skirtų asignavimų ir skiriami tik tęstinei veiklai bei įstatymuose nustatytiems įsipareigojimas finansuoti bei išskolinimams dengti.

Jei nevykdomas Trakų rajono savivaldybės biudžeto pajamų planas ir nepakanka biudžeto apyvartos lėšų laikinam pajamų trūkumui padengti, Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius asignavimų sumas asignavimų valdytojams mažina faktiškai negautomis pajamomis ir finansuoja asignavimų valdytojus pagal šiuos prioritetus: darbo užmokestį, mokesčiai, socialinės išmokos ir kitos išlaidos.

Biudžeto kontrolė vykdoma asignavimų valdytojams pateikus biudžeto įvykdymo ataskaitas, patvirtintas Lietuvos Respublikos finansų ministro įsakymu. Biudžeto vykdymas analizuojamas už mėnesį, ketvirtį ir metus. Už biudžeto vykdymo kontrolę yra atsakingas Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius, kuris parengia bendras Trakų rajono savivaldybės biudžeto finansinių ataskaitų rinkinius bei biudžeto vykdymo ataskaitas, kurios yra viešai skelbiamos Trakų rajono savivaldybės internetinėje svetainėje. Biudžeto vykdymo ataskaitų rinkinį tvirtina Trakų rajono savivaldybės taryba, tik gavus kontrolės ir audito tarnybos išvadą.

Taip pat, Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius kiekvieną mėnesį teikia informaciją Trakų rajono savivaldybės merui, TRSA direktoriui apie biudžeto pajamų vykdymą pagal pajamų rūšis, mokėtinų ir gautinų sumų ataskaitą.

Ekonominės analizės, finansų ir biudžeto skyrius už Trakų rajono savivaldybės biudžeto vykdymą atsiskaito Finansų ministerijai pagal Lietuvos Respublikos finansų ministro patvirtintas formas.

## 7.2. ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

Trakų rajono savivaldybės administracijoje interesantų prašymų ir skundų dokumentai priimami ir paskirstomi, nagrinėjami ir interesantai aptarnaujami vadovaujantis 2010 m. gegužės 14 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-341 „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklės“, 2013 m. rugpjūčio 21 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-897 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių dalinio papildymo“ bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatomis.

Gyventojams aktualūs paslaugos gavimą reglamentuojantys teisės aktai bei paslaugai gauti reikalingi dokumentai yra pateikti Trakų rajono savivaldybės interneto svetainėje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt).

Konkrečios administracinės paslaugos teikimo tvarką nustato specialiosios teisės normos – šiuos teisinius santykius reglamentuojantys įstatymai, poįstatyminiai aktai ir konkrečios administracinės paslaugos aprašai-specifikacijos. Kiekviena Savivaldybėje teikiama administracinė paslauga yra aprašyta paslaugos specifikacijoje, kurią sudaro: paslaugos metrika (pavadinimas, paslaugos vadovas bei administratorius, terminai); informacija interesantui (bendras paslaugos aprašymas, pateiktinų dokumentų sąrašas, nuorodos į teisės aktus, blankų šablonai ir/ar pavyzdžiai, kita informacija interesantui); administracinės paslaugos teikimo eiga (procedūrų eilės tvarka).

TRSA siekdama teikti kokybiškas paslaugas savo interesantams 2014 m. gegužės 14 d. yra patvirtinusi Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553 „Administracinių paslaugų teikimo“ procedūrą.

Esant poreikiui administracinės paslaugos yra teikiamos ir telefonu.

Pasikeitus paslaugai ar atsiradus naujai paslaugai, paslaugų aprašai yra keičiami. Naujos administracinės paslaugos kuriamos teisės aktų pagrindu, nustatyta tvarka įtraukus šią paslaugą į Savivaldybės teikiamų administracinių paslaugų sąrašą. Administracinių paslaugų perspektyvinis planavimas reikalingas tik dėl paslaugų kokybės gerinimo, tai yra, aptarnavimo zonų išplėtimas, interesantui patogesnio aptarnavimo laiko parinkimas ir t.t. Už keitimą yra atsakingas specialistas, kuris tiesiogiai paslaugą teikia. Nauji paslaugų aprašai yra derinami su atsakingo skyriaus vedėju.

## **Civilinės metrikacijos skyriaus administracinių paslaugų teikimas ne per vieną langelį**

Civilinės metrikacijos skyriaus administracinių paslaugų teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2006 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. 1R-160 patvirtintos Civilinės metrikacijos taisyklės (su vėlesniais pakeitimais).

Administracinės paslaugos gali būti teikiamos: pasitelkiant informacinę sistemą „Mepis“ arba interesantui fiziškai atvykus į Civilinės metrikacijos skyrių. Išimčiai priskiriama Mirties registravimo paslauga, kuriai suteikti priimamas žodinis intereso prašymas.

Civilinės metrikacijos skyrius, kad suteiktų kai kurias paslaugas, pvz.: Dėl vardo, pavardės, tautybės keitimas, gali kreiptis į kitas Lietuvos Respublikos ar užsienio institucijas dėl duomenų patvirtinimo / pakeitimo.

Išimtiniais atvejais, kai dokumentui yra nustatytas galiojimo laikas, Civilinės metrikacijos skyrius interesantą informuoja registruotu paštu apie parengtą ir patvirtintą dokumentą.

## **Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus administracinių paslaugų teikimas ne per vieną langelį**

Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus administracinių paslaugos yra skirstomos į dvi stambias grupes: socialinės paramos skyrimas, socialinių paslaugų teikimas ir paslaugų, susijusių su sveikatos apsauga teikimas. Socialinės paramos skyrimo prašymai papildomai registruojami informacinėje sistemoje Parama.

Vykdamt administracines paslaugas socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyrius vadovaujasi Trakų rajono savivaldybės tarybos sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės tarybos 2006 m. rugpjūčio 24 d. sprendimo Nr. S1-321 „Dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo Trakų rajono savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ Nr. S1-125, 2013-05-02. Taip pat Trakų rajono savivaldybės tarybos sprendimu „Dėl Trakų rajono savivaldybės tarybos 2013 M. birželio 27 d. sprendimu Nr. S1-189 patvirtintos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems Trakų rajono gyventojams teikimo tvarkos aprašo pakeitimo“ Nr. S1-332, 2013-12-19.

Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyriaus paslaugų aprašai yra skelbiami [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) internetiniame puslapyje.

Šio skyriaus paslaugų teikimas yra vizualizuotas 2014 m. gegužės 14 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553 patvirtintoje procedūroje „Administracinių paslaugų teikimas“.

### **Vaiko teisių apsaugos skyriaus administracinių paslaugų teikimas ne per vieną langelį**

Vaiko teisių apsaugos skyriaus administracinių paslaugų teikimas yra vizualizuotas 2014 m. gegužės 14 d. Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553 patvirtintoje procedūroje „Administracinių paslaugų teikimas“.

Šio skyriaus paslaugų teikimą reglamentuoja TRSA teisės aktai ir LR ministerijų, Vyriausybės patvirtinti teisės aktai.

Vaiko teisių apsaugos skyriaus administracinių paslaugų teikimas dažniausiai vykdomas interesantui atvykus į skyrių.

### **Seniūnijų administracinių paslaugų teikimas ne per vieną langelį**

Trakų rajono savivaldybės seniūnijos teikia paslaugas vadovaudamosi bendriniais TRSA teisės aktais ir LR įstatymais. Seniūnijų teikiamų paslaugų sąrašai skelbiami [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) internetiniame puslapyje. Šių paslaugų teikimas yra pateikiamas ir „Administracinių paslaugų teikimo procedūroje“, 2014 m. gegužės 14 d. patvirtintoje Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553.

## **7.3. PROJEKTŲ VALDYMAS**

Trakų rajono savivaldybės administracijoje, siekiant užtikrinti tinkamą naujų valdymo projektų kūrimą TRSA ir savivaldybės teritorijoje, tobulinant esamą infrastruktūrą, pasinaudojant ES ar kitokia parama yra vykdomi projektai. Kiekvienų metų pradžioje, koreguojant strateginį veiklos planą, yra atnaujinami vykdomi ir numatomi vykdyti projektai.

Už projektų įgyvendinimą Administracijos direktoriaus įsakymu yra paskiriami atsakingi darbuotojai, kurie dažniausiai būna projektų, o vėliau ir vykdomų pirkimų iniciatoriais. Atsakingo skyriaus specialistas tampa projekto vadovu, kuris paskiriamas Administracijos direktoriaus įsakymu.

## **7.4. PIRKIMŲ VALDYMAS**

Trakų rajono savivaldybės administracija, siekdama užtikrinti tinkamą biudžeto lėšų panaudojimą vykdant pirkimus bei nustatyti viešųjų pirkimų planavimo, organizavimo, atlikimo ir kontrolės tvarką, yra parengusi ir 2015 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. P2-163 Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinusi Trakų rajono savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimo taisykles bei 2015 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. P2-164

Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinusi Trakų rajono savivaldybės administracijos supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklės, kurios nustato supaprastintų pirkimų organizavimo ir planavimo tvarką, supaprastintus pirkimus atliekančius asmenis, supaprastintų pirkimų būdus, jų atlikimo ir ginčų nagrinėjimo procedūras, pirkimo dokumentų rengimo ir teikimo tiekėjams reikalavimus.

Pirkimai atliekami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu (Žin., 1996, Nr. 84-2000), anksčiau išvardintomis taisyklėmis.

Informacija apie Trakų rajono savivaldybės administracijos atliekamus ir skelbiamus viešuosius pirkimus yra skelbiama savivaldybės interneto svetainėje adresu [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) pagal patvirtintą pirkimų planą.

Iš galimų pardavėjų (tiekėjų) nustatyta tvarka reikalaujama, kad būtų garantuota iš jų perkamų prekių ir/ar paslaugų kokybė.

Perkamo produkto patikra yra reglamentuota Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo pakeitimo įstatymu (Žin., 2006, Nr. 4-102 ) ir šiuos teisinius santykius reglamentuojančiais poįstatyminiais aktais.

## **7.5. KLIENTO TURTO IŠSAUGOJIMAS**

Teikiamų paslaugų kokybės ir interesantų turto išsaugojimas yra vykdomas pagal Lietuvos Respublikos seimo 1994 m. liepos 7d. Nr. I-533 patvirtintą Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą. TRSA pagrindinį interesantų turtą sudaro:

- Interesantų (gyventojų) asmeniniai duomenys. Interesantų (gyventojų) asmeniniai duomenys, patenkantys į TRSA darbuotojų rankas, yra valdomi pagal Lietuvos Respublikos 1996 m. birželio 11 d. Nr. I-1374 patvirtintą Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą. TRSA darbuotojai neturi teisės reikalauti papildomų dokumentų iš interesanto, nei yra nustatyta administracinių paslaugų teikimo aprašyme.

- Fizinių ir juridinių asmenų dokumentai, pateikti saugoti Trakų rajono savivaldybės archyve. Dokumentų, pateiktų Trakų rajono savivaldybės archyvą, nuolatinis saugojimas vykdomas pagal Lietuvos Respublikos seimo 1995 m. gruodžio 5 d. Nr. I-1115 patvirtintą Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą. Kiekvienas TRSA skyrius yra atsakingas už savo skyriaus kliento bylų formavimą ir saugojimą pagal dokumentacijos planą. Bylų saugojimo terminai numatyti dokumentacijos plane. Bylos naikinamos pagal naikinimo aktus ir numatytus terminus.

- Mokesčių mokėtojų piniginės lėšos, patenkančios į Trakų rajono savivaldybės biudžetą. Taupus ir racionalus mokesčių mokėtojų pinigų naudojimas užtikrinamas, vadovaujantis Trakų rajono

savivaldybės tarybos 2011 m. gruodžio 29 d. Nr. S1-284 sprendimu patvirtintomis Trakų rajono savivaldybės biudžeto sudarymo ir vykdymo taisyklėmis. Finansinės ataskaitos visuomenei yra teikiamos periodiškai ir skelbiamos Trakų rajono savivaldybės administracijos internetinėje svetainėje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt).

## **7.6. MONITORINGO IR MATAVIMO ĮRANGOS VALDYMAS**

Trakų rajono savivaldybės administracijoje, siekiant užtikrinti tinkamą veiklos vykdymą ir administracinių paslaugų teikimą, yra naudojama ši monitoringo ir matavimo įranga:

- matuokliai atstumams matuoti – visoje Trakų rajono savivaldybės administracijoje,

Už šios matavimo ir monitoringo įrangos nuolatinę priežiūrą ir laiku atliekamą patikrą atsakingi darbuotojai yra skiriami Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu.

## **VIII. MATAVIMAS, ANALIZĖ IR GERINIMAS**

### **8.1. KLIENTO PASITENKINIMAS**

Trakų rajono savivaldybės administracijos vadovybė analizuoja savo savivaldybės gyventojų bei suinteresuotų šalių lūkesčius ir poreikius, organizuoja jų apklausas, seka atsiliepimus interneto svetainėje, teikia informaciją žiniasklaidos priemonėse, tiesiogiai bendrauja su interesantais, kviečia juos pareikšti savo nuomonę bei pateikti pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo.

Už interesantų ir suinteresuotų šalių apklausų poreikio svarstymą, iniciavimą bei organizavimą atsakingas VAK. Už intereso pateiktą apklausų paslaugų teikimo vietoje surinkimą ir pateikimą VAK yra atsakingi administracinių paslaugų teikimo proceso šeimininkai.

### **8.2. VIDAUS AUDITAI**

Siekiant nustatyti, ar Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistema atitinka ISO 9001:2008 standarto reikalavimus, planuotas priemonės ir įdiegtos kokybės vadybos sistemos reikalavimus, nustatytus Trakų rajono savivaldybės administracijai, bei ar ji yra rezultatyviai įgyvendinama ir prižiūrima - atliekami vidaus auditai.

Vidaus auditai yra atliekami vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės administracijos „Kokybės vadybos sistemos vidaus audito procedūra“, 2014 m. gegužės 14 d. patvirtinta Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553.

Vidaus auditus atlieka TRSA darbuotojai, turintys jo kvalifikaciją patvirtinantį dokumentą – pažymėjimą, kad yra išklause kokybės vadybos sistemos vidaus auditorių kursą, sertifikatą ar kitą jo kvalifikaciją įrodantį dokumentą, kuris TRSA teisės aktais (Administracijos direktoriaus įsakymu, struktūrinio padalinio nuostatais, pareigybės aprašymu ar kt.) yra įpareigoti atlikti kokybės vadybos sistemos vidaus auditą.

Vidaus auditas yra atliekamas pagal Vidaus audito vadovo patvirtintą vidaus audito planą, kuriame nurodomos audituoti procesai, audito kriterijai ir apimtis.

Su vidaus audito dokumentais (KVS vidaus audito ataskaita, metiniu vidaus audito grafiku, vidaus audito planu) darbuotojai gali susipažinti bendra tvarka dokumentų valdymo sistemoje „Doclogix“.

Gauti vidaus audito rezultatai yra aptariami per vadovybinę vertinamąją analizę.

Aukščiausioji administracijos vadovybė atsakinga už audituojamas, užtikrina, kad visi būtini koregavimo ir korekciniai veiksmai nedelsiant būtų atlikti, siekiant pašalinti nustatytas neatitiktis ir jų priežastis.

### **8.3. PROCESŲ IR PRODUKTO MONITORINGAS**

Siekiant užtikrinti tinkamą teikiamų paslaugų ir veiklos valdymą, TRSA yra numatomi veiksmingumo kriterijai (monitoringo rodikliai). Veiksmingumo kriterijai yra numatomi strateginiame veiklos plane bei kokybės tiksluose ir uždaviniuose (PR\_01\_FR01).

Kiekvienam skyriui ar TRSA struktūriniam padaliniiui strateginiame veiklos plane yra numatyti tikslai, už kurių įgyvendinimą jie yra atsakingi. Už tikslų pasiekimą jie atsiskaito TRSA aukščiausiai vadovybei strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaitų pavidalu, kuriame pateikiama informacija apie pasiektus rodiklius ir panaudotus finansinius išteklius. Kadangi dalis strateginio veiklos plano tikslų yra perkelti į kokybės tikslus ir uždavinius (PR\_01\_FR01), jų pasiekimas yra aptariamas ir vadovybinės vertinamosios analizės metu.

Kokybės vadybos sistemos procesų šeimininkai yra atsakingi už jiems priskirtų veiksmingumo kriterijų pasiekimą. Veiksmingumo kriterijai ir jų apsiekimas, sprendžiant apie proceso efektyvumą, analizuojami ir pateikiami kasmet aukščiausiai organizacijos vadovybei. Pasiekti rezultatai aptariami vadovybinės vertinamosios analizės metu.

### **8.4. NEATITIKČIŲ VALDYMAS**



Neatitiktys tvarkomos ir analizuojamos vadovaujantis Trakų rajono savivaldybės „Neatitikčių, koregavimo, korekcinių ir prevencinių veiksmų valdymas” procedūra, 2014 m. gegužės 14 d. patvirtinta Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553.

Visos nustatytos neatitiktys atitinkamai pažymimos ir registruojamos Neatitikties ir tobulinimo veiksmų registre. Neatitiktys ir jų priežastys išanalizuojamos, priimamas sprendimas dėl korekcinių, koregavimo ar prevencinių veiksmų. Neatitikčių analizės duomenys ir rezultatai įforminami dokumentuose.

Išorės audito metu nustatyti radiniai žymimi Neatitikties ir tobulinimo veiksmų registre.

## 8.5. GERINIMAS

### Nuolatinis gerinimas

Administracijos aukščiausioji vadovybė nuolat ieško galimybių ir siekia pagerinti KVS procesų ir KVS rezultatyvumą, efektyvumą. Nuolatiniam gerinimui TRSA taikomos šios priemonės:

- Kokybės vadybos sistemos politika ir tikslai.
- Vadovybinė vertinamoji analizė.
- Vidaus auditas.
- Duomenų analizė.
- Korekciniai, koregavimo ir prevenciniai veiksmai.

Visos priemonės analizuojamos organizacijos vadovybinės vertinamosios analizės metu. Numatyti gerinimo veiksmai aptariami ir protokoluojami.

### Korekciniai, koregavimo veiksmai

Korekcinių, koregavimo veiksmų įgyvendinimą aprašo „Koregavimo ir prevencinių veiksmų valdymo” procedūra. Ši procedūra yra vykdoma, kai neatitiktis kartojasi kelis kartus.

*Korekciniai veiksmai* atliekami siekiant pašalinti nustatytos neatitikties priežastį, *koregavimo veiksmai* - naudojami siekiant pašalinti nustatytas neatitiktis. Koregavimo ir korekcinių veiksmų rezultatyvumas yra tikrinamas.

Siekdama, kad neatitikčių atvejai nesikartotų, TRSA imasi atitinkamų veiksmų, apibrėžia reikalavimus, skirtus:

- Identifikuoti neatitiktis.
- Nustatyti jų priežastis, ištirti.
- Įvertinti veiksmų, skirtų neatitikčių nepasikartojimo užtikrinimui, poreikį.

- Nustatyti ir įgyvendinti korekcinius, koregavimo veiksmus.
- Registruoti veiksmų, kurių buvo imtasi, rezultatus.
- Peržiūrėti taikytus korekcinius, koregavimo veiksmus.

### **Prevenciniai veiksmai**

Prevencinių veiksmų įgyvendinimas aprašytas „Koregavimo ir prevencinių veiksmų valdymo” procedūroje. Galimos neatitikčių priežastys analizuojamos ir pašalinamos. Tikrinamas prevencinių veiksmų rezultatyvumas.

Siekiant išvengti potencialių neatitikčių VS reikalavimams, organizacija imasi atitinkamų veiksmų.

Organizacija:

- Identifikuoja potencialias neatitiktis ir jų priežastis.
  - Įvertina veiksmus, skirtus potencialių neatitikčių išvengimui.
  - Nustato ir įgyvendina reikiamus prevencinius veiksmus.
  - Peržiūri ir registruoja įgyvendintų veiksmų rezultatus.
  - Atlieka atliktų prevencinių veiksmų rezultatyvumo vertinamąją analizę.
-