



## AUDITO ATASKAITA

Žymuo	VS14_F04
Data (Leidimas)	2015-07-14 (20)
Puslapiai	1(8)

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

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

Audito data (pvz. 2009-10-01)	2015-09-09
Audito vadovas (vardas, pavardė)	I. Kusienė
Auditorius (-ai)	J.Rasimavičienė
Techninis (-ai) ekspertas (-ai)	-
Auditorius (-ai) kandidatas (-ai)	Ona Milkintaitė
Stebėtojas (-ai)	-
Kuratorius (-ai)	-
Kliento pavadinimas, teisinė forma	Trakų rajono savivaldybės administracija Biudžetinė įstaiga
Registracijos adresas	Vytauto g. 33, LT- 21106, Trakai
Korespondencijos adresas	Vytauto g. 33, LT- 21106, Trakai
Bendras teritorinių padalinių skaičius	Administracija ir 8 seniūnijos
Teritorinių padalinių adresas (-ai)	Administracija: Vytauto g. 33, Trakai Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos skyrius, Birutės g. 28, Trakai. Seniūnijos: 1.1 Aukštadvario seniūnija, Skrebės g. 1B, Aukštadvaris; 1.2 Grendavės seniūnija, Ežero 1, Grendavė; 1.3 Lentvario seniūnija, Klevų al. 47a, Lentvaris; 1.4 Onuškių seniūnija, Daugų g. 2, Onuškis; 1.5 Paluknio seniūnija, Paluknis; 1.6 Rūdiškių seniūnija, Trakų g. 67, Rūdiškės; 1.7 Senųjų Trakų seniūnija, Trakų g. 50, Senieji Trakai; 1.8 Trakų seniūnija, Vytauto g. 33, Trakai.
Atliekamo audito vietos adresas (-ai)	Vytauto g. 33, Trakai. Lentvario seniūnija, Klevų al. 47a, Lentvaris. Senųjų Trakų seniūnija, Trakų g. 50, Senieji Trakai. Trakų seniūnija, Vytauto g. 33, Trakai.
Laikino objekto (-ų) adresas (-ai)	--
Vadovybės atstovas (-ai)	VAK kontaktai: Dokumentų valdymo skyriaus vedėja Irena Karpičienė, el. p. irena.karpiciene@trakai.lt, tel. (8 528) 55 524
<b>Audito kriterijai:</b>	
LST EN ISO 9001:2008 (X)	X
LST EN ISO 13485:2012 (X)	-
Standarto (-ų) išimtys	-
LST EN ISO 14001:2005 (X)	-
LST 1977:2008 (X)	-
LST EN ISO 22000:2005+AC:2006 (X)	-

<b>LST ISO/IEC 27001:2013 (X)</b>	-
<b>Kitas standartas</b>	-
<b>Kliento nustatyti reikalavimai</b>	
<b>Sertifikavimo sritis</b>	Lietuvos Respublikos savivaldybių ir seniūnijų veikla
<b>EA šaka (EVRK kodas)</b>	84.11.20 Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla ir 84.11.30 Lietuvos Respublikos seniūnijų veikla

**Audito tikslai:**

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

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

Audito plano pokyčiai (jei tokie aptarti įžanginio susirinkimo metu).	Seniūnai iškviesti 11 val. į pasitarimą dėl kiaulių maro klausimo, todėl ne visi seniūnai dalyvaus audite. Bus audituojami seniūnijų darbuotojai.
---	---

Patvirtinimas, ar paraiškoje pateikta informacija apie klientą yra teisinga.	Teisinga.
--	-----------

Neišspręsti klausimai (nesutarimai su auditorių nuomone): 1) Dėl neįmanomos prieigos prie procesų, dokumentų ir įrašų, darbuotojų, darbo vietų. 2) Dėl koregavimo/ korekcinių veiksmų.	Nebuvo.  Nebuvo.
--	------------------------

<b>Neatitikčių skaičius</b>	3
<b>Pastabų skaičius</b>	3

<b>Apibendrinantis įvertinimas</b>	<p>Trakų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – organizacija) veikia ir tobulinama kokybės vadybos sistema pagal standarto ISO 9001 reikalavimus.</p> <p>Vadovybės įsipareigojimai gyventojų poreikių tenkinimui įrodomi paskelbta Kokybės politika ir veiklos ataskaitomis.</p> <p>Kokybės tikslai ir siekiami rodikliai nustatyti.</p> <p>Kokybės vadybos sistemos priežiūra vykdoma, tačiau ne nuosekliai. Tam įtakos turėjo vadovybės atstovo kokybei pasikeitimas, rinkimų sukelta kaita. Todėl radiniai kasdieninėje veikloje fiksuojami vangiai, vidaus audito apimtis nėra pakankama, iki metų pabaigos privaloma atlikti naują vadovybinę vertinamąją analizę.</p> <p>Darbuotojai visuose audituotuose skyriuose dirba pagal kokybės</p>
------------------------------------	---

**AUDITO ATASKAITA**

<b>Žymuo</b>	VS14_F04
<b>Data (Leidimas)</b>	2015-07-14 (20)
<b>Puslapiai</b>	3(8)

	<p>vadybos sistemos, atitinkančios standarto ISO 9001, reikalavimus, tačiau nėra užtikrinta prieiga prie šios sistemos dokumentų.</p> <p>Pirmos priežiūros audito metu pateiktos 3 neatitiktys, 3 pastabos ir rekomendacijos gerinimui.</p> <p>Pagirtinas skirtas dėmesys darbuotojų saugos ir sveikatos teisės reikalavimams.</p> <p>Dalis sertifikavimo audito metu pateiktų rekomendacijų gerinimui yra įgyvendinta.</p>
--	---

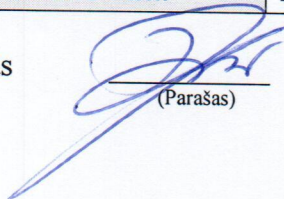
**Audito vadovo rekomendacija\*:**

<b>Po priežiūros audito:</b>	<p>Per 3 mėn., t.y. iki 2015.12.09, uždaryti 3 neatitiktis ir 3 pastabos iki kito priežiūros audito.</p> <p>Sėkmingai uždarius neatitiktis – palikti sertifikatą galioti.</p>
------------------------------	---

\*Pastaba: Audito vadovo rekomendacija nėra galutinis sprendimas dėl sertifikato išdavimo ar atnaujinimo. Sertifikato išdavimo procesas vykdomas pagal VS08\_P01 Vadybos sistemų sertifikavimo nuostatus.

<b>Ataskaitos pateikimo data</b>	2015-09-15
----------------------------------	------------

Audito vadovas

  
(Parašas)

Ingrida Kusienė

(Vardas, pavardė)

<b>Standarto LST EN ISO 9001 reikalavimai, audito rezultatų aprašymas</b>
<b>Įvadas</b>
<b>0.1 Bendrosios nuostatos</b>
Neįtraukta į planą.
<b>0.2 Procesinis požiūris</b>
<b>Pastaba Nr. 4. KV_01 „Procesų seka ir sąveika“ dokumente pagrindinės paslaugos įvardintos ne pagal teisės aktų nuostatas, EVRK – priskirtas teisingai.</b>
<b>0.3 Ryšys su ISO 9004</b>
Neįtraukta į planą.
<b>0.4 Suderinamumas su kitomis vadybos sistemomis</b>
Neįtraukta į planą.
<b>1. Taikymo sritis</b>
1.1 Bendrosios nuostatos 1.2 Taikymas
1.1 Atitinka. Organizacija kokybės vadybos sistema siekia įrodyti savo sugebėjimą nuolat teikti klientų poreikius tenkinančias ir teisės aktų reikalavimus atitinkančias paslaugas. 1.2 Atitinka. Taikomi visi standarto LST EN ISO 9001:2008 reikalavimai.
<b>2. Norminės nuorodos</b>
Atitinka. KVS dokumentuose pateikiami aktualių norminių nuorodų leidimai.
<b>3 Terminai ir apibrėžtys</b>
Atitinka. Organizacijos KVS dokumentuose vartojami terminai ir apibrėžtys pagal aktualių standartų rekomendacijas.
<b>4. Kokybės vadybos sistema</b>
4.1 Bendrieji reikalavimai 4.2 Dokumentų reikalavimai (bendrosios nuostatos, kokybės vadovas, dokumentų valdymas, įrašų valdymas)
4.1 Neįtraukta į planą. 4.2 <b>Neatitiktis Nr.1. Seniūnijose nėra užtikrinta Kokybės vadybos sistemos dokumentacijos sklaida: nėra prieigos prie KVS dokumentų, nėra popierinės versijos darbo vietoje.</b> <b>Pastaba Nr. 5. Nėra integruota KVS dokumentacija į „Dokumentacijos planą“ ir nėra užtikrintas dokumentacijos keitinių valdymas. Kokybės vadovas keistas keletą kartų, tačiau leidimas išliko tas pats.</b> <b>Rekomendacija gerinimui.</b> Kai kurių procedūrų (pvz. Biudžeto sudarymo, Personalo valdymo) nuostatus (operogramas) integruoti su anksčiau sukurtais nuostatais. <b>Rekomendacija gerinimui.</b> Integruoti administracijos veiklą ir KVS reikalavimų įgyvendinimą į bendrą visumą, siekiant kokybės vadybos sistemos efektyvumo (t.y. eliminuoti besidubliuojančias veiklas ir jų valdymo įrašus). <b>Rekomendacija gerinimui.</b> KVS dokumentams taikyti „Dokumentacijos plano“ reikalavimus.
<b>5. Vadovybės atsakomybė</b>
5.1 Vadovybės įsipareigojimai 5.2 Orientavimasis į klientą 5.3 Kokybės politika 5.4 Planavimas (kokybės tikslai, kokybės vadybos sistemos planavimas) 5.5 Atsakomybė, įgaliojimai ir ryšiai (atsakomybė ir įgaliojimai, vadovybės atstovas, vidiniai ryšiai,

sertifikavimo ženklų naudojimas (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.7.12)).

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

5.1 Neįtraukta į planą.

5.2 Neįtraukta į planą.

5.3 Atitinka. Organizacijos Kokybės politika yra aktuali ir viešinama internetiniame svetainės www.trakai.lt puslapyje.

**Rekomendacija gerinimui.** Užtikrinti kokybės politikos peržiūros periodiškumą pagal organizacijoje nustatytą tvarką. Kokybės politiką patalpinti seniūnijose esančiose skelbimų lentose.

**Rekomendacija gerinimui.** Organizacijos politiką integruoti į strateginį planą šalia vizijos, misijos ir prioritetų.

5.4 Atitinka. Tikslai nustatyti 2015 m. veiklos plane. Kokybės tikslai dera su organizacijos politika. Tikslams suplanuoti veiksmingumo rodikliai, tikslai paskirstyti skyriams ir seniūnijoms.

**Rekomendacija gerinimui.** Peržiūrėti dokumentą PR\_01\_FR01.L1 „Kokybės tikslai ir uždaviniai 20XX m.“ ir integruoti informaciją su strateginio plano prioritetinėmis sritimis.

5.5 Atitinka. 2015 m. rugpjūčio 28 d. direktoriaus įsakymu P2-967 įpareigota iki 2015 m. rugsėjo 18 d. peržiūrėti administracijos struktūrą ir vykdomas funkcijas.

**Rekomendacija gerinimui.** Atkreipti dėmesį, ar dabartinė struktūra yra efektyvi dėl vadovybės atsakomybių: Direktorius pavaldume yra tik direktoriaus pavaduotoja, direktoriaus pavaduotoja atsakinga už visus skyrius ir seniūnijas.

**Rekomendacija gerinimui.** Užtikrinti, kad direktoriaus pavaduotojos funkcijose minimi skyriai būtų struktūroje: Bendrųjų reikalų, Švietimo, Kultūros, Sporto ir jaunimo reikalų.

**Rekomendacija gerinimui.** Užtikrinti, kad 2015 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu P2-944 paskirtas naujas Vadovybės atstovas kokybei būtų įgaliotas visoms reikalingoms funkcijoms atlikti.

**Rekomendacija gerinimui.** Įvertinkite galimybę KVS vidaus audito funkciją perduoti centralizuoto audito skyriui.

**Rekomendacija gerinimui.** Sertifikavimo ženklai organizacijoje nėra naudojami. Galima ISO 9001 sertifikavimo ženklus naudoti svetainėje, firminiuose blankuose, kitoje atributikoje pagal UAB sertifikavimo centras „Sertika“ sertifikavimo nuostatus.

5.6 Atitinka. Vadovybinės vertinamosios analizės dalis klausimų svarstyta 2015 m. balandžio 30 d. Nr. S1-93 Trakų rajono savivaldybės administracijos ir administracijos direktoriaus 2014 metų veiklos ataskaitoje. Kiti privalomieji punktai aptariami kituose dokumentuose. Veikla vykdoma, tačiau Vadovybinės vertinamosios analizės procedūra nėra atnaujinta.

**Rekomendacija gerinimui.** Veiklos ataskaitoje įtraukti turinį.

**Rekomendacija gerinimui.** Peržiūrėti Vadovybinės vertinamosios analizės procedūrą, nes dalis informacijos yra svarstoma veiklos ataskaitoje, o to nėra nurodyta procedūroje.

**Rekomendacija gerinimui.** Iki šių metų pabaigos aptarti likusius neaptartus Vadovybinės vertinamosios analizės klausimus

## 6. Išteklių vadyba

6.1. Aprūpinimas ištekliais

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

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

6.4 Darbo aplinka

6.1 Neįtraukta į planą.

6.2 Atitinka. Darbuotojams kompetencijai reikalavimai nustatyti pareigybių aprašymuose. Organizacijos darbuotojai turi reikiamą kompetenciją ir kvalifikaciją užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą bei KVS

gerinimą.

**6.3 Neatitiktis Nr. 2. Nėra įsakymu paskirtas atsakingas už pastato, esančio Vytauto g. 33, priežiūrą. Nepildomas Statinio priežiūros žurnalas.**

6.4 Atitinka. Organizacijoje sukurta tinkama darbo aplinka. Užtikrintos saugios darbo sąlygos. Organizacijoje 2013-06-06 įsakymu Nr. P2-622 patvirtinta darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijų rengimo ir instruktavimo tvarka. Patalpose yra pakankamas kiekis saugos ženklų, gesintuvų, išėjimai identifikuoti.

**Rekomendacija gerinimui.** Lentvario seniūnijos patalpose atnaujinti žmonių evakavimo planą pagal teisės aktų reikalavimus. Trakų seniūnijoje įrengti evakavimo krypties rodykles.

**Rekomendacija gerinimui.** Atnaujinti „Administracinių patalpų gaisrinės saugos instrukciją Nr. 7“. Parengti bei perduoti seniūnams darbuotojų saugos ir sveikatos bei gaisrinės saugos instruktavimų atlikimo atmintinę. Akcentuoti skirtumą tarp darbuotojų bei viešuosius darbus atliekančių asmenų instruktavimo.

## 7. Produkto realizavimas

7.1 Produkto realizavimo planavimas

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

7.2.1c) produktui taikomi įstatymai bei reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai

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

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

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

7.6 Monitoringo ir matavimo įrangos valdymas

7.1 Atitinka. Planuodama paslaugos realizavimą, organizacija parengė paslaugos realizavimo procesus, nustato kokybės tikslus ir paslaugai keliamus reikalavimus, parengia reikiamus dokumentus, aprūpina ištekliais, vykdo paslaugos monitoringą, atlieka reikalingus įrašus.

7.2 Atitinka. Audito metu tikrintas administracinių paslaugų teikimas „ne per vieną langelį“ Lentvario, Senujų Trakų bei Trakų seniūnijose. Seniūnijų darbuotojai paslaugas teikia vadovaujantis Trakų RSA teisės aktais ir LR įstatymais. Seniūnijų teikiamų administracinių paslaugų aprašai skelbiami el. puslapyje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) bei 2014-05-14 Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. P2-553 patvirtintoje „Administracinių paslaugų teikimo procedūroje“. Ryšiai su klientais nustatyti ir vykdomi: tiesioginis bendravimas, bendravimas el. paštu, gaunami raštai, atsiliepimų ir skundų rinkimas, registravimas.

**Rekomendacija gerinimui.** Peržiūrėti bei aktualizuoti el. puslapyje [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) bei seniūnijų puslapiuose pateikiamą informaciją. Pvz. [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt) skiltis „Svarbūs dokumentai“ – „Naudinga informacija“ bei „Taisyklės ir tvarkos“ pateiktos tos pačios taisyklės tik skirtingos tvirtinimo datos.

**7.2.1c) Pastaba Nr. 6. Nėra užtikrintas paslaugų aprašymų savalaikis atnaujinimas interneto svetainėje (neatnaujintas strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriaus pavadinimas ir skyriaus paslaugų aprašymai).**

Už seniūnijų veiklą reglamentuojančių teisės aktų peržiūrą bei darbuotojų supažindinimą su įvykusiais pasikeitimais atsakingi seniūnai.

7.3 Neįtraukta į planą.

7.4 Neįtraukta į planą.

7.5 Atitinka. Audito metu aplankytos Lentvario, Senujų Trakų bei Trakų seniūnijos, Dokumentų valdymo skyrius, Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyrius, Juridinis ir personalo skyrius. Audito

metu pateikti: skyrių ir seniūnijų nuostatai, darbuotojų pareigybių aprašymai, teikiamų administracinių paslaugų sąrašas (pvz.: 23 pozicijos - seniūnijose) bei paslaugų teikimo aprašai, 2015 m. Veiklos planai, 2014 m. Veiklos ataskaitos.

Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriuje atlikti vertikalūs auditai dėl leidimo kasinėti (2015 m. rugpjūčio 18 d prašymas ir 2015 m. rugpjūčio 19 d. leidimas Nr. P15-12), taip pat smulkaus verslo konsultavimas paramai gauti bei strateginio planavimo naujų rekomendacijų įgyvendinimas įsakymu 2014m. gruodžio 15 Nr. 1435.

**Geroji praktika.** Strateginio planavimo, investicijų ir ūkio plėtros skyriuje per metus atlikta visų vietinės reikšmės kelių registracija.

**Rekomendacija gerinimui.** Visos savivaldybės susiduria su esamo turto, kuris nėra registruotas Registru centre, įteisinimo mechanizmo problema. Inicijuoti šio klausimo sprendimą Teisingumo ministerijoje.

**Rekomendacija gerinimui.** Atnaujinti pirminės teisinės pagalbos paslaugų teikimo aprašą (dėl euro įvedimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintų minimalių mėnesinių algų dydžių pasikeitimo).

**Rekomendacija gerinimui.** Numatyti pamatuojamas kriterijų reikšmes (pvz. konkretus sutvarkyto kelio kilometrų kiekis, sutvarkytų kapinių kiekis vnt. ir t.t.).

Senųjų Trakų seniūnijoje buvo atliktas vertikalus paslaugos „Fizinių ir juridinių asmenų pasiūlymų, skundų ir prašymų pateikimas ir nagrinėjimas“ auditas. Vertintas:

1. 2015-01-15 patalpų savininkės G. Garčinskienės prašymas dėl D. Stankaus gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų panaikinimo;
2. 2015-01-28 Trakų RSA Senųjų Trakų seniūno sprendimas Nr. (2015-466-SPR)-1 dėl D. Stankaus gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų naikinimo.

Taip pat audito metu vertinta 2015-06-09 Vilniaus apskrities archyvo Teisės aktuose nustatytų dokumentų valdymo reikalavimų įgyvendinimo Trakų RSA Senųjų Trakų seniūnijoje patikrinimo pažyma. Trakų seniūnijoje vertintas paslaugos „Šeimos sudėties pažymų išdavimas“ teikimas.

**Rekomendacija gerinimui.** Įvertinti galimybę, išduodant pažymą apie šeimos sudėtį, seniūnijų darbuotojams gauti informaciją tiesiogiai iš Gyventojų registro sistemos.

Audito metų seniūnijose pateikti 2015 m. Dokumentacijos planai. Seniūnijų gyventojų nusiskundimai ir prašymai registruojami nustatyta tvarka. Atsakingi darbuotojai parengia ir pateikia atsakymus gyventojams. Dokumentai saugomi bei archyvuojami teisės aktų nustatyta tvarka. Gyventojams skirta informacija talpinama stenduose, parengtos prašymų formos. Pokalbio su seniūnijų darbuotojais metu konstatuota, kad yra nepakankama informacijos apie organizacijoje įdiegtą KVS sklaidą. Klientų skundų dėl seniūnijų veiklos per 2014-2015 m. negauta, neatitiktųjų neužfiksuota.

**Rekomendacija gerinimui.** Seniūnijų patalpose įrengti gyventojų atsiliepiamų dėžutes, rinkti užpildytas „Klientų pasitenkinimo apklausos anketas“.

7.6 Atitinka. Administracija veikloje naudoja patikrintas matavimo priemones. Matavimo priemonės yra prižiūrimos,

## 8. Matavimas, analizė ir gerinimas

8.1 Bendrosios nuostatos

8.2 Monitoringas (stebėseną) ir matavimas

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

8.2.2 Vidaus auditas, procesų ir produktų monitoringas ir matavimas

8.2.3 Procesų monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.2.4 Produkto monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.3 Neatitiktinio produkto valdymas

8.4 Duomenų analizė

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

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

8.2 Atitinka. Organizacijoje atliekami matavimo ir monitoringo procesai.

8.2.1 Atitinka. Organizacija nustatė informacijos apie klientų pasitenkinimą gavimo tvarką ir priemones. Vykdomas periodinis klientų anketavimas.

**Rekomendacija gerinimui.** Vertinti teisinių reikalavimų įgyvendinimą.

**Rekomendacija gerinimui.** Inicijuoti savivaldybių svetainių turinio valdymo taisyklių tobulinimą: pvz. gyventojams pateikiama informacija dubliuojasi keliuose vietose.

8.2.2 Neatitiktis Nr. 3. Nėra įrodymo, kad vidaus auditas atliktas seniūnijose. Vidaus audito apimtis ir metodai nėra pilnai apibrėžti. 2015 m. vidaus audito ataskaitoje nėra užtikrintas pilnas atitikties įvertinimas. Auditorius – vienas asmuo. Atliktas dokumentų vertinimas - nėra įrodymų, kas ką atitinka. Centralizuotas vidaus audito skyrius per 2014 – 2015 metus atliko viešųjų paslaugų auditą keliose įstaigose ir pirkimų proceso auditą administracijoje.

**Rekomendacija gerinimui.** Formoje PR-07\_FR01 „Metinis vidaus audito planas“ nurodyti audituojamuosius.

**Rekomendacija gerinimui.** Užtikrinti, kad visų neatitiktųjų atsiradimo priežastys būtų išanalizuotos ir dokumentuotos „Neatitikties ir tobulinimo veiksmų registre“.

**Rekomendacija gerinimui.** Reikalingas koregavimo ir korekcinių veiksmų terminų išaiškinimas darbuotojams.

8.2.3 Atitinka. Procesų monitoringas ir matavimas vykdomas. 2014 m. veiklos ataskaitoje aptariami skyrių pasiekti veiklos rezultatai, vertinami rodikliai, kurie nustatomi Trakų rajono savivaldybės 2016-2025 metų strateginiame plėtros plane. Trakų rajono savivaldybės plėtros priemonių plane išskiriamos 3 kryptys: Turistinio potencialo didinimas ir ekonominės plėtros skatinimas, sumanios ir socialiai aprūpintos visuomenės kūrimas, darnus teritorijų ir infrastruktūros vystymas. Nustatytos priemonės, pasiekimo indikatoriai, atsakinga institucija, įgyvendinimo laikotarpis ir finansavimo sumos.

8.2.4 Atitinka. Suteiktą paslaugą vertina skyriaus ar padalinio vadovas, jei reikia - kuruojantis skyrių Administracijos direktoriaus pavaduotojas bei klientas. Už paslaugos suteikimo patvirtinimą atsakomybę priskirta skyrių vedėjams arba Administracijos vadovams. Daromi paslaugų suteikimą patvirtinantys įrašai, pasirašant klientui.

8.3 Atitinka. Neatitiktinio produkto valdymas apsiriboja vidaus ir išorės audito radiniais ir tarnybinių pranešimų surašymu. Darbuotojai dar nėra įgudę kasdieninėje veikloje fiksuoti problemas nustatyta tvarka. Pati neatitiktinė paslauga sprendžiama iš karto ją šalinant, įrašai prižiūrimi.

**Rekomendacija gerinimui.** Žr. 8.2.2 p. pateiktas rekomendacijas gerinimui.

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

8.5 Atitinka. Tobulinami KVS dokumentai. Nustačius neatitiktis atliekami korekciniai veiksmai, numatomi prevenciniai veiksmai. Periodiškai vertinama rizika. Atliekama PEST analizė, SSGG analizė, vykdomas nuolatinis gerinimas. Vykdoma visų pasikeitimų vertinamoji analizė.

**Rekomendacija gerinimui.** KVS vidaus audito rezultatams, tarnybiniams nusižengimams ar valstybės tarnautojo vertinimo išvadoms valdyti galėtų būti taikomi gerinimo veiksmų įgyvendinimo reikalavimai.