

PATVIRTINTA
Socialinių paslaugų priežiūros
departamento prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2025 m. spalio 29 d.
įsakymu Nr. V1-583

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS KOKYBĖS VADOVAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis kokybės vadovas yra Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) kokybės vadybos sistemos (toliau – KVS) dokumentas, kuriame aprašyta KVS, taikymo sritis ir išdėstyta kokybės politika. Kokybės vadove pateikiamos nuorodos į kokybės vadybos dokumentus, vidinius teisės aktus, procesų schemas, kurie įgyvendina kokybės vadybos sistemą ir standarto „LST EN ISO 9001:2015 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001:2015)“ (toliau – ISO 9001:2015) reikalavimus.

2. Kokybės vadovas skirtas Departamento kokybiškos veiklos užtikrinimui kasdieniame Departamento veiklos valdyme. Jame nuosekliai aprašyti ne tik pagrindiniai Departamento veiklų procesai, bet ir palaikomųjų procesų, būtinų pagrindinės veiklos kokybei užtikrinti, taip pat veiklos ir jos kokybės tobulinimo procesų procedūros, paskirstytos atsakomybės. Tai pagrįsta Departamento veiklą reglamentuojančiais teisės aktais ir Departamente susiklosčiusia gerąja patirtimi.

3. Departamento vizija, misija, vertybės, įstaigos veiklos planai, kokybės politikos nuostatos integruotos į Piliečių chartiją, patvirtintą Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2025 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. V1-552 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos piliečių chartijos ir Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“ (toliau – Piliečių chartija, Klientų aptarnavimo standartas), kokybės tikslai, KVS apima visą Departamento veiklą, visus procesus, vykdomus projektus ir teikiamas paslaugas.

II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

4. Departamentas yra biudžetinė įstaiga, vykdanči bendrą Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos politiką. Departamentas prisideda prie savo steigėjo, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija), misijos ir siekia įgyvendinti išskeltus tikslus bei uždavinius.

5. Departamento adresas: A. Vivulskio g. 13, 03162 Vilnius.

6. Departamentas veikia Socialinės apsaugos ir darbo ministrui pavestose socialinių paslaugų, piniginių socialinės paramos ir vaiko teisių apsaugos valdymo srityse. Departamento paskirtis – vertinti, prižiūrėti ir kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę, dalyvauti įgyvendinant valstybės socialinių paslaugų politiką, įgyvendinti valstybės socialines programas, priemones ir projektus.

7. Departamento pagrindinės veiklos sritys:

7.1. socialinių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė;

7.2. socialinių programų priemonių vykdymas ir stebėseną;

7.3. Socialinės globos įstaigų licencijavimas;

7.4. socialines paslaugas teikiančių įstaigų akreditavimas;

7.5. socialinių programų priemonėms įgyvendinti skirtų projektų atranka, administravimas ir vertinimas;

7.6. socialinių paslaugų įstaigų socialinės apsaugos srities investicinių projektų atranka administravimas ir patikrinimas;

7.7. socialinių paslaugų srities darbuotojų atestacija;

7.8. socialinių paslaugų įstaigų teikiamų psichologinės ir socialinės reabilitacijos programų tvirtinimas;

7.9. socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kvalifikacijos pripažinimas.

8. Departamento funkcijos nustatytos Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. A1-182 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo“, (toliau – Nuostatai) (<https://sppd.lrv.lt/lt/administracine-informacija/nuostatai>).

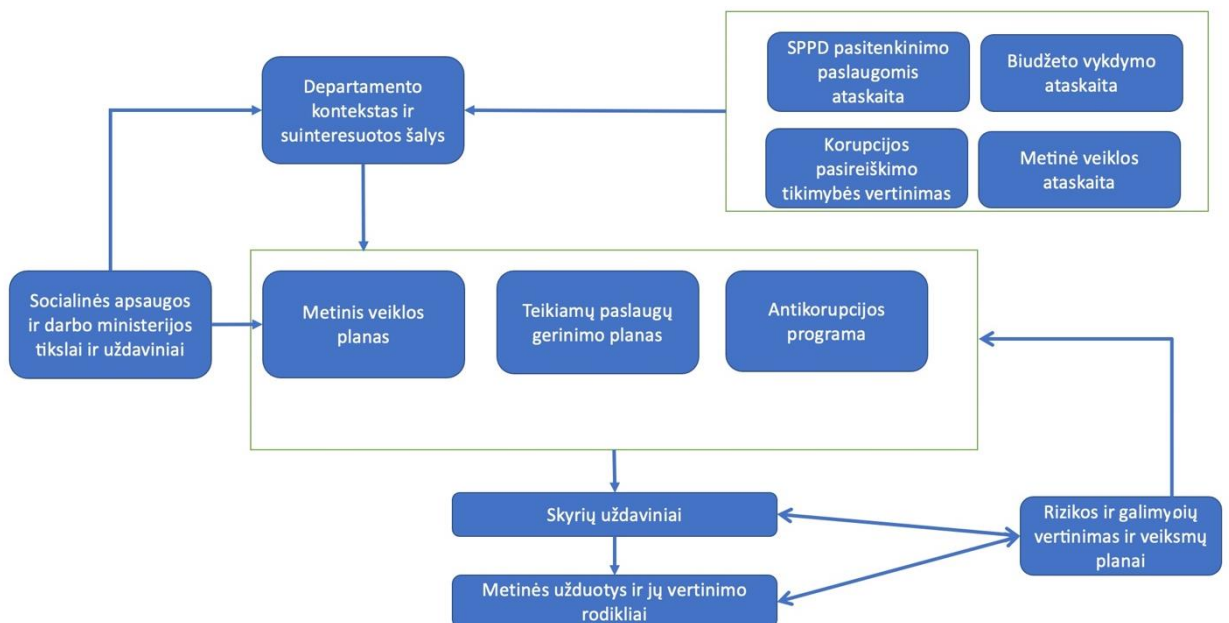
9. Departamento KVS taikymo sritis – **socialinių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė, socialinės globos įstaigų licencijavimas, dalyvavimas įgyvendinant valstybės socialinių paslaugų politiką, valstybės socialinių programų, priemonių ir projektų**

įgyvendinimas, socialines paslaugas teikiančių įstaigų akreditavimas, socialinių paslaugų įstaigų socialinės apsaugos srities investicinių projektų atranka, administravimas ir patikrinimas, socialinių paslaugų srities darbuotojų atestacija, socialinių paslaugų įstaigų teikiamų psichologinės ir socialinės reabilitacijos programų tvirtinimas, socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kvalifikacijos pripažinimas.

10. Taikoma išimtis iš ISO 9001:2015 standarto: netaikomas 8.3 papunktis „Produktų ir paslaugų projektavimas bei tobulinimas“, nes Departamentas neformuoja valstybės politikos, nerengia su tuo susijusių teisės aktų projektų, t. y., neprojektuota naujų paslaugų (šias funkcijas atlieka Socialinės apsaugos ir darbo ministerija), taip pat nėra poreikio veikloje naudoti matavimo įrangos, todėl netaikomi 7.1.5.2 papunkčio reikalavimai „Matavimo sistis“.

III SKYRIUS PLANAVIMAS

11. Departamento planavimo sistema pateikiama 1 paveiksle:



12. Departamentas siekdamas KVS rezultatų mažiausiai kartą per metus nustato vidinius ir išorinius veiksniai, kurie gali turėti įtakos Departamento galimybėms pasiekti numatytus KVS rezultatus. Vidinė aplinka Departamente suvokiama kaip veiksniai, galintys turėti teigiamos arba neigiamos (rizikos) įtakos įstaigos veiklai. Vidinius veiksniai sudaro įstaigos organizacinė struktūra, finansiniai, žmogiškieji ištekliai, įstaigos veiklos funkcijos bei procesai. Pagalbinės priemonės –

įstaigos infrastruktūros, žmogiškųjų išteklių, finansinių išteklių valdymas, viešųjų pirkimų procesai. Pagalbinės veiklos aptarnauja ir palaiko pagrindines Departamento veiklas. Išorinę aplinką apibūdina teisiniai, socialiniai, politiniai, konkurenciniai, finansiniai bei kiti veiksniai. Šiuos veiksnius Departamentas išanalizuoja surinkdamas informaciją (duomenis) ir apibendrina SSGG metodo pagalba vadybos vertinamosios analizės metu.

13. Vadybos vertinamosios analizės metu Departamento vadovybė kartu su proceso šeimininkais vertina Departamento konteksto pasikeitimus ir jų įtaką.

14. Departamentas nustato KVS atžvilgiu svarbias suinteresuotas šalis, kurias surašo į Suinteresuotų šalių sąrašą (4 priedas). Suinteresuotos šalys surašomos jas sugrupuojant į atitinkamas grupes (klientai, tiekėjai ir pan.), nustatomi kiekvienos grupės poreikiai, lūkesčiai ir Departamento veikla jiems įgyvendinti. Taip pat numatomi komunikacijos su suinteresuotomis šalimis būdai, atsakingi Departamento valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis. Kasmet prieš vadybos vertinamosios analizės susirinkimą atnaujinama informacija (pagal poreikį). Detalesni suinteresuotų šalių lūkesčiai ir keliama reikalavimai apibrėžiami Departamento vidiniuose teisės dokumentuose, sutartyse (bendradarbiavimo, prekių ar paslaugų pirkimo, darbo ir kt.) bei teisės aktuose (įstatymuose ir įstatymų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose).

15. Departamentas atsižvelgdamas į 4 punkte nurodyto jo steigėjo planavimo dokumentus kiekvienais metais parengia metinį veiklos planą, kurį įsakymu tvirtina Socialinės apsaugos ir darbo ministras. Metinis veiklos planas skelbiamas viešai <https://sppd.lrv.lt/lt/administracine-informacija/planavimo-dokumentai>.

16. Departamentas periodiškai vykdo apklausas siekdamas įvertinti klientų pasitenkinimą jo teikiamomis paslaugomis. Šių rezultatų pagrindu rengiamas teikiamų paslaugų kokybės gerinimo planas.

17. Atsižvelgiant į metiniame veiklos plane numatytus metinius tikslus ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo plano tikslus, iškeliamos einamųjų metų užduotys ir pasiektų rezultatų, vykdamas nustatytas užduotis, vertinimo rodikliai. Šie rodikliai numatomi Departamento skyriams ir kiekvienai konkrečiai pareigybei.

18. Departamentas, vadovaujantis Vidaus kontrolės politikos, patvirtintos Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu (toliau – Vidaus kontrolės politika), 2 priede pateikta Rizikos vertinimo metodika, įvertina rizikas ir galimybes. Nustačius rizikas ar galimybes dėl kurių reikia imtis veiksmų, parengiami veiksmų planai. Veiksmų planuose, atsižvelgiant į galimą poveikį paslaugų atitikčiai, gali būti numatoma kaip šiuos veiksmus įdiegti į procesus ir kaip įvertinti veiksmų rezultatyvumą.

19. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymu atliekamas Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymas, Atsparumo korupcijai lygio nustatymas bei diegiami Antikorupcinio elgesio standartai.

20. Departamento ir Departamento skyrių veiklos planų ir veiklos ataskaitų rengimo bei pateikimo terminai nustatomi ir patvirtinami Departamento direktoriaus įsakymu.

IV SKYRIUS LYDERYSTĖ

21. Departamento vadovybė (toliau - Vadovybė) atsako už KVS sukūrimą, įdiegimą, taikymą ir nuolatinį jos gerinimą. Visų lygių vadovai dalyvauja kuriant, įgyvendinant ir vertinant bei nuolat gerinant kokybės vadybos sistemą. Vadovybė užtikrina, kad būtų skiriama pakankamai išteklių tikslų įgyvendinimui ir KVS tobulinimui.

22. Vadovybė užtikrina pamatuojamų veiklos tikslų visiems procesams ir juose dalyvaujantiems struktūriniams padaliniais nustatymą. Departamento direktorius užtikrina Departamento metinio veiklos plano projekto rengimą ir teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministrui jį tvirtinti. Departamento direktorius užtikrina, kad Departamento tikslai atitiktų Departamento kokybės politiką, kuri integruota į Piliečių chartiją, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos strateginius tikslus bei planus.

23. Departamento vadovybė demonstruoja lyderystę ir įsipareigojimą dėl orientacijos į klientą, užtikrindama, kad taikytinų įstatymų ir teisės aktų reikalavimai būtų nustatyti, suprasti ir vykdomi. Taikomi teisiniai reikalavimai skelbiami viešai <https://sppd.lrv.lt/lt/teisine-informacija/teises-aktai>, orientacija į klientą ir jo pasitenkinimo didinimą išpildoma taikant Klientų aptarnavimo standarto, patvirtinto Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2025 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. V1 - 552 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos piliečių chartijos ir Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“, ir Piliečių chartijos nuostatas.

24. Vadovybė savo įsipareigojimus KVS atžvilgiu patvirtina nustatydamą, įgyvendindama ir prižiūrėdama kokybės politiką, kurios nuostatos integruotos į Piliečių chartiją. Piliečių chartija skelbiama viešai www.sppd.lrv.lt puslapyje.

25. Departamento administracijos struktūrą tvirtina Departamento direktorius. Ji skelbiama viešai <https://sppd.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktine-informacija/valdymo-strukturos-schema/>.

26. Departamente vadovaujamosi Darbo reglamentu, patvirtintu Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2023 m. gruodžio

22 d. įsakymu Nr. V1-735 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, (toliau – Darbo reglamentas) kuris nustato Departamento veiklos principus, skyrių veiklą ir darbo tvarką. Darbo reglamentas skelbiamas viešai <https://sppd.lrv.lt/lt/administracine-informacija/darbo-reglamentas/>.

27. Atsakomybė ir įgaliojimai paskirti atsižvelgiant į skyriui pavestus uždavinius, numatant skyriaus vykdomas funkcijas ir konkrečių pareigybių vykdomas funkcijas, kurios aprašytos pareigybių aprašymuose.

28. Svarbiems uždaviniams spręsti sudaromos komisijos, darbo grupės.

V SKYRIUS

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA IR PROCESAI

29. Departamente nustatyti vykstantys procesai ir jų sąveika apibrėžti Procesų ir jų sąveikos schemoje (1priedas). Procesų valdymui taikomas Planuok – Daryk – Tikrink – Veik ciklas, kuris nurodomas Procesų ir jų sąveikos schemoje.

30. Nustatyta Departamento KVS procesų struktūrą sudaro:

30.1. valdymo procesai, kuriuos vadovybė taiko priimdama sprendimus, planuodama, kontroliuodama bei gerindama Departamento veiklą. Šie procesai užtikrina visos KVS veikimą;

30.2. pagrindiniai procesai, kurių išeitiniai duomenys (rezultatai) svarbūs siekiant Departamento tikslų;

30.3. palaikantieji procesai, kurie užtikrina infrastruktūrą ir išteklius, būtinus siekiant efektyviai vykdyti visus pagrindinius ir valdymo procesus.

31. Procesų veikimui būtinos apimties dokumentuota informacija pateikiama grafiniu proceso aprašymu ir nuorodomis į kitus tekstinius dokumentus. Kiekvienam procesui paskirtas proceso šeimininkas. Procesas priskirtas konkrečiai kategorijai, proceso šeimininkas nurodomas Procesų sąrašė (2 priedas).

32. Proceso rodikliai nurodyti veiklos uždavinių sudėtyje (Einamųjų metų užduotys ir pasiektų rezultatų, vykdant nustatytas užduotis, vertinimo rodikliai). Departamento ir Departamento skyrių veiklos planų ir veiklos ataskaitų rengimo ir pateikimo terminai nustatyti ir patvirtinti Departamento direktoriaus įsakymu.

33. Valdymo procesai:

33.1. strateginio veiklos ir finansų planavimo, kontrolės bei monitoringo bei metinio veiklos ir finansų planavimo, kontrolės bei monitoringo procesai aprašyti III skyriuje „Planavimas“;

33.2. rizikų valdymo procesas ir kokybės vidaus auditas aprašytas Vidaus kontrolės politikoje;

33.3. vadybos vertinamoji analizė aprašyta VI skyriuje „Veiksmingumo vertinimas“;

33.4. Departamentas siekdamas nustatytų veiklos tikslų ir įgyvendindamas jo kompetencijai priskirtas funkcijas teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai siūlymus dėl teisės aktų projektų, susijusių su Departamento veiklos tikslais, rengimo ir tobulinimo. Atitinkamai skyriai savo nustatytų funkcijų apimtyje vykdo teisės aktų reikalavimų ir jų įgyvendinimo užtikrinimo stebėsenos procesą, pagal kompetenciją teikia pasiūlymus, išvadas ir rekomendacijas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai;

33.5. Departamentas siekdamas suprasti klientų suvokimą apie jų poreikių ir lūkesčių išpildymą vykdo grįžtamojo ryšio procesą, kuris apima periodinių klientų apklausų vykdymą, Klientų aptarnavimo standarto nuostatų laikymąsi, nuolatinį skyrių, savo kompetencijos ribose vykdomą, metodinį konsultavimą;

33.6. biudžeto išlaidų kontrolės ir vykdymo valdymo procesas vykdomas pagal Nuostatus, Vidaus kontrolės politiką;

33.7. problemų sprendimų ir korekcinių veiksmų bei veiklos tobulinimo pasiūlymų teikimo ir jų įgyvendinimo procesai įgyvendinami pasitelkiant VI skyriuje „Veiksmingumo vertinimas“ nustatytą tvarką;

33.8. viešųjų ryšių valdymo procesą vykdo Administravimo skyrius viešindamas internetinėje svetainėje sppd.lrv.lt skyrių pateiktą teisinę ir administracinę informaciją. Taip pat koordinuoja Departamento bendravimą su žiniasklaida ir visuomenės atstovais. Detalesnė informacija apie Departamento įvaizdžio formavimą ir bendravimą su žiniasklaida nustatyta Klientų aptarnavimo standarte ir Darbo reglamente.

34. Pagrindiniai veiklos procesai – jų vyksmą apibrėžiantys reikalavimai nurodomi tvarkos aprašuose, procesų schemose. Detaliau pateikiama Kokybės vadovo 2 priede „Procesų sąrašas“. Procesų visumą ir sąveiką nustato Procesų ir jų sąveikos schema (1 priedas).“

35. Palaikomieji procesai:

35.1. Departamentas kaupia, analizuoja ir naudoja vidinę informaciją, padedančią veiksmingai valdyti su teikiamomis paslaugomis susijusią veiklą ir administracinius procesus. Departamente infrastruktūros ir darbo aplinkos valdymas numatytas Darbo reglamente, šias funkcijas vykdo Administravimo skyrius. Informacinių sistemų priežiūrą vykdo išorės tiekėjai, kurių paslaugos įsigyjamos vadovaujantis viešųjų pirkimų procesus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka. Darbo aplinkos valdymą apibrėžia Darbuotojų saugos ir sveikatos sričiai taikomi reikalavimai, už jų įgyvendinimą atsakingas Administravimo skyrius;

35.2. infrastruktūros gerinimas ir plėtra vyksta pagal sudaromus materialųjų išteklių ir infrastruktūrinių paslaugų viešųjų pirkimų metinius planus. Investicijos bei išlaidos infrastruktūrai atnaujinti ir palaikyti numatomos Departamento metiniame biudžete;

35.3. Departamentas Darbo reglamente, skyrių nuostatų aprašymuose nustatęs vidinės ir išorinės komunikacijos vykdymą. Už šių procesų organizavimą atsakingas Administravimo skyrius;

35.4. Personalo paieška, atranka, priėmimas, įdarbinimas ir atleidimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo, Lietuvos Respublikos darbo kodekso nuostatomis, personalo valdymas vykdomas remiantis Vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2024 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. V1-275 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“. Kvalifikaciniai reikalavimai nustatyti pareigybių aprašymuose. Personalo valdymo ir administravimo procesą vykdo Administravimo skyrius kartu su Nacionaliniu bendrųjų funkcijų centru;

35.5. Departamento dokumentai rengiami, tvarkomi, apskaitomi ir saugomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“, Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“, Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“, Darbo reglamentu, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašu, patvirtintu Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2024 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. V1-373 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, ir kitais teisės aktais. Administravimo skyrius organizuoja ir koordinuoja dokumentų valdymą Departamente įdiegta Dokumentų valdymo bendroji informacinė sistema (DBSIS) (valstybės informacinė sistema, skirta valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų ir įmonių dokumentams ir informacijai valdyti) (toliau – DBSIS);

35.6. viešųjų pirkimų procesas turi užtikrinti, kad išorės teikiami procesai, produktai ir paslaugos atitiktų reikalavimus, kad išorės teikiami procesai, produktai ir teikiamos paslaugos neturėtų neigiamo poveikio organizacijos gebėjimui nuolat teikti atitiktines paslaugas savo klientams. Pirkimų iniciatoriai inicijuodami viešąjį pirkimą turi užtikrinti, kad būtų apibrėžti aukščiau minėti

reikalavimai. Už sutarties vykdymo priežiūrą atsakingas asmuo turi užtikrinti, kad išorės teikėjų teikiamos paslaugos būtų valdomos pagal Departamento kokybės vadybos sistemą;

35.7. Departamente vykdančioms pirkimus vadovaujamosi Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos viešųjų pirkimų organizavimo taisyklėmis, patvirtintomis Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2024 m. gegužės 30 d. įsakymu Nr. V1-449 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos viešųjų pirkimų organizavimo taisyklių patvirtinimo“;

35.8. Departamentas valdo ir tvarko asmens duomenis, priklausančius klientams ir išorės tiekėjams, valdo Departamento valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, asmens duomenis. Departamente paskirtas duomenų apsaugos pareigūnas, kuris padeda užtikrinti atitiktį Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimams, dalyvauja visų klausimų, susijusių su duomenų apsauga, sprendime, konsultuoja duomenų apsaugos klausimais. Departamente yra patvirtinta: „Asmens duomenų tvarkymo taisyklės“, Asmens duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas“, „Svetainės sppd.lrv.lt privatumo politika“, „Įsipareigojimas saugoti asmens duomenų paslaptį“, Departamento valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, skirta Duomenų apsaugos pareigūno parengta atmintinė „Asmens duomenų tvarkymo atmintinė SPPD darbuotojams ir valstybės tarnautojams“.

VI SKYRIUS VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

36. Departamente vykdomi kelių tipų nepriklausomi vertinimai:

36.1. valdymo, veiklos, finansiniai auditai (atlieka kitos įstaigos);

36.2. vidaus kontrolės (vykdo Departamento direktoriaus įsakymu sudaryta darbo grupė);

36.3. kokybės vidaus auditas (procesų atitikties nustatytiesiems, ISO 9001:2015 reikalavimams vertinimas), kuris integruotas į Vidaus kontrolės procesą;

36.4. vadovaujantis Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymu atliekamas Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymas bei diegiami Antikorupcinio elgesio standartai.

37. Vadybos vertinamoji analizė atliekama ne rečiau kaip 1 kartą per metus. Procesų šeiminkai pateikia vadovybei ataskaitinio laikotarpio rezultatus vadovaudamiesi „Vadybos vertinamosios analizės protokolo formoje“ pateiktomis temomis. Jei ankstesnės vadybos vertinamosios analizės metu buvo nustatytos užduotys, atsakingi vykdytojai pateikia informaciją apie įvykdymą/neįvykdymą.

38. Departamento direktoriaus sprendimu gali būti atliekama neeilinė vadybos vertinamoji analizė.

39. Vadybos vertinamosios analizės susirinkimai protokoluojami. Prie protokolo pridedami priedai, jei tokie buvo.

40. Pagal vadybos vertinamosios analizės rezultatus sudaromas kitų metų Departamento teikiamų paslaugų kokybės gerinimo planas ir pagal poreikį kiti dokumentai, numatantys vadybos vertinamosios analizės protokolo sprendimus.

VII SKYRIUS GERINIMAS

41. Departamento teikiamos paslaugos ir vykdomi procesai, neatitinkantys jiems keliamų reikalavimų, identifikuojami ir atsižvelgiant į jų poveikį kokybei, klientų pasitenkinimui yra valdomi sekančiais:

41.1. reaguojama į neatitiktį imantis veiksmų ją suvaldyti ir ištaisyti, pagal poreikį sutvarkyti pasekmes;

41.2. įvertinant neatitikties priežastis ir veiksmų, kurie ją pašalintų, poreikį. Atliekama neatitikties analizė nustatant priežastis ir nustatant, ar gali atsirasti panašių neatitikčių, įvertinant ar nereikia papildyti Rizikų sąrašo;

41.3. įgyvendinami neatitiktčiai ir jos priežastčiai pašalinti numatyti korekciniai veiksmai;

41.4. įvertinamas atliktų korekcinų veiksmų rezultatyvumas;

41.5. visi veiksmai registruojami Neatitikčių ir korekcinų veiksmų registre (3 priedas).

42. Gautas skundas, prašymas yra nagrinėjamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka, Darbo reglamentu bei Klientų aptarnavimo standartu. Jei gautas skundas yra susijęs su Departamento veikla (o ne su prižiūrima įstaiga), jis įtraukiamas į bendrą neatitikčių statistiką.

43. gerinimo pasiūlymų patenkimo ir jų valdymo procesas aprašytas Departamento Vidaus darbo tvarkos taisyklių X skyriuje.

44. vidinė neatitiktis registruojama Neatitikių ir korekcinų veiksmų registre. Registro forma pateikiama 3 priede.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

45. Su šiuo kokybės vadovu Departamento valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, supažindinami DBSIS.

46. Kokybės vadovas peržiūrimas pasikeitus teisės aktams, taip pat pagal poreikį, bet ne rečiau nei kartą per dvejus metus.

47. Kokybės vadovas taikomas, kai Departamentui reikia:

47.1. rezultatyviai vykdyti kokybės vadybos sistemą;

47.2. parodyti jos sugebėjimą nuolatos teikti paslaugas, tenkinančias suinteresuotų šalių poreikius ir teisės aktų reikalavimus;

47.3. užtikrinti suinteresuotų šalių lūkesčių patenkinimą, nuolatinio gerinimo procesus ir neatitikių prevenciją;

47.4. supažindinti suinteresuotąsias šalis su KVS.
