

PATVIRTINTA
Socialinių paslaugų priežiūros
departamento prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2022 m. spalio 17 d.
įsakymu Nr. V1-518

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA 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 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 2022 m. spalio 14 d. įsakymu Nr. 517 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2020 m. gruodžio 9 d. įsakymo Nr. V1-733 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“ pakeitimo“ (toliau – Piliečių chartija), 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 valdymo srityje. 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. socialines paslaugas teikiančių įstaigų akreditavimas;

7.4. socialinių programų priemonėms įgyvendinti skirtų projektų atranka ir administravimas;

7.5. socialinių paslaugų įstaigų socialinės apsaugos srities investicijų projektų atranka ir administravimas;

7.6. socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos.

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://spdp.lrv.lt/lt/administracine-informacija/nuostatai>).

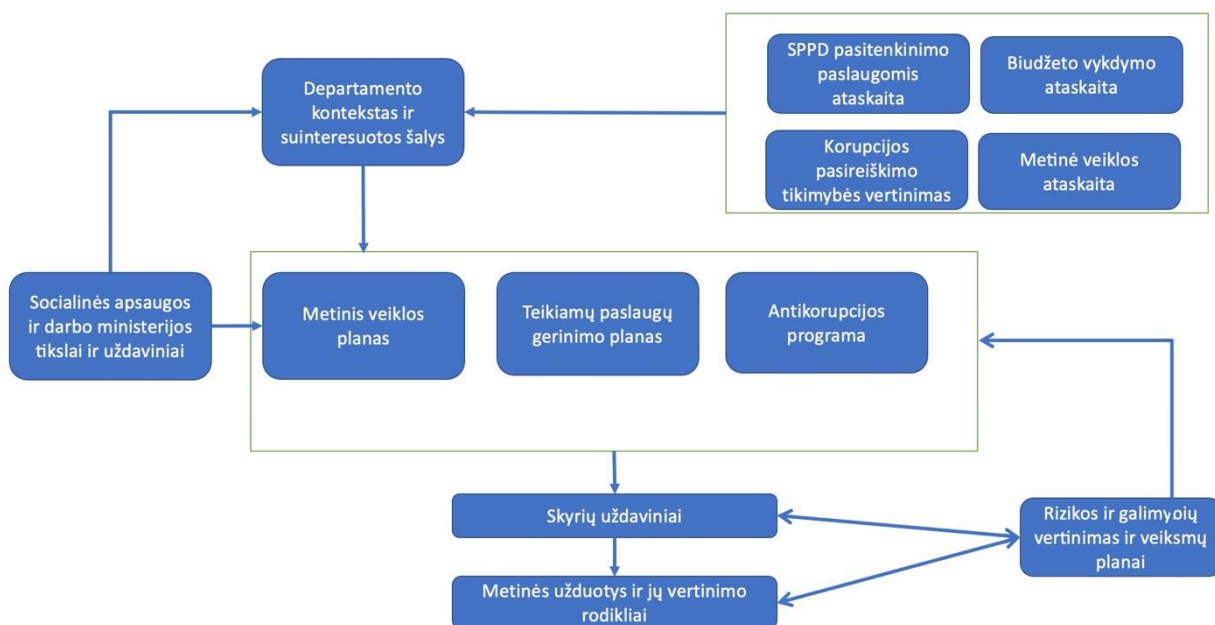
9. Departamento KVS taikymo sritis – **socialinių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė, dalyvavimas įgyvendinant valstybės socialinių paslaugų politiką, valstybės socialinių programų, priemonių ir projektų įgyvendinimas, socialines paslaugas teikiančių įstaigų akreditavimas, socialinių paslaugų įstaigų socialinės apsaugos srities investicijų projektų atranka ir administravimas, socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos.**

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 projektu, 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 sietis“.

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 veiksniai 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 keliami 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, kurį tvirtina Departamento direktorius.

17. Atsižvelgiant į metiniame veiklos plane numatytus metinius tikslus ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo plano tikslus, iškeliamos einamųjų metų užduotys ir pasiektų rezultatų, vykdančios 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 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 struktūriniais padaliniais nustatymą. Direktorius užtikrina Departamento metinio veiklos plano projekto rengimą ir teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministrui jį tvirtinti. Direktorius užtikrina, kad Departamento tikslai atitinka 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 2020 m. gruodžio 9 d. įsakymu Nr. V1-733 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“ (toliau – Klientų aptarnavimo standartas) ir Piliečių chartijos nuostatas.

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

25. Departamento administracijos struktūrą tvirtina Socialinės apsaugos ir darbo ministras. Ji skelbiama viešai <https://sppd.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/struktura>.

26. Departamente vadovaujamosi Darbo reglamentu, patvirtintu Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2021 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. V1-280 „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. Reglamentas skelbiamas viešai <https://sppd.lrv.lt/uploads/sppd/documents/files/all/darbo-reglamentas-2021-03-25.docx>.

27. Atsakomybė ir įgaliojimai paskirti atsižvelgiant į skyriui pavestus uždavinius, numatant skyriaus vykdomas funkcijas ir konkrečių pareigybių vykdomas funkcijas, kurios aprašytos pareigų 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 (1 priedas). Procesų valdymui taikomas Planuok – Įvertink – Keisk – 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 išėtiniai 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. Proceso priskyrimas 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 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, Departamento 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 korekcinų 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 pasitelkdamas internetinėje svetainėje sppd.lrv.lt, kurioje viešina 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 Departamento klientų aptarnavimo standarte.

34. Palaikomieji procesai:

34.1. 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;

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

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

34.4. Personalo paieška, atranka, priėmimas, įdarbinimas ir atleidimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo nuostatomis, personalo valdymas vykdomas remiantis Vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Socialinių paslaugų

priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2020 m. lapkričio 3 d. įsakymu Nr. V1-654. Kvalifikaciniai reikalavimai nustatyti pareigų aprašymuose. Personalo administravimo procesą vykdo Administravimo skyrius kartu su Nacionaliniu bendrųjų funkcijų centru;

34.5. 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“, Departamento Darbo Reglamentu, Dokumentų tvarkymo, apskaitos ir saugojimo departamento skyriuose tvarkos aprašu, patvirtintu Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų tvarkymo, apskaitos ir saugojimo departamento skyriuose tvarkos aprašo, patvirtinto Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2019 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. V1-378 „Dėl Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų tvarkymo, apskaitos ir saugojimo departamento skyriuose tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais. Administravimo skyrius organizuoja ir koordinuoja dokumentų valdymą Departamente įdiegta Dokumentų valdymo sistema (toliau – DVS);

34.6. 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;

34.7. Departamente vykdant pirkimus vadovaujamosi Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos viešųjų pirkimų organizavimo taisyklėmis.

34.8. 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

35. Departamente vykdomi kelių tipų nepriklausomi vertinimai:

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

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

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

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

36. Vadybos vertinamoji analizė atliekama mažiausia 1 kartą per metus. Procesų šeimininkai 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.

37. Direktoriaus sprendimu gali būti atliekama neeilinė vadybos vertinamoji analizė.

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

39. 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

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

40.1. reaguojama į neatitiktį imantis veiksnių ją suvaldyti ir ištaisyti, pagal poreikį sutvarkyti pasekmes;

40.2. įvertinant neatitikties priežastis ir veiksnių, kurie ją pašalintų poreikį. Atliekama neatitikties analizė, nustatant priežastis ir nustatant ar gali atsirasti panašių neatitiktį, įvertinant ar nereikia papildyti Rizikų sąrašo;

40.3. įgyvendinami neatitiktį ir jos priežastis pašalinti numatyti korekciniai veiksmai;

40.4. įvertinamas atliktų korekcinį veiksnių rezultatyvumas.

40.5. visi veiksmai registruojami Neatitiktį ir korekcinį veiksnių registre (3 priedas).

41. 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 neatitiktį statistiką;

42. gerinimo pasiūlymų pateikimo ir jų valdymo procesas aprašytas Departamento Vidaus darbo tvarkos taisyklių X skyriuje;

43. vidinė neatitiktis registruojama Neatitiktį ir korekcinį veiksnių registre. Registro forma pateikiama 3 priede.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

44. Su šiuo kokybės vadovu Departamento valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis supažindinami DVS priemonėmis.

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

46. Kokybės vadovas taikomas, kai Departamentui reikia:

46.1. rezultatyviai vykdyti kokybės vadybos sistemą;

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

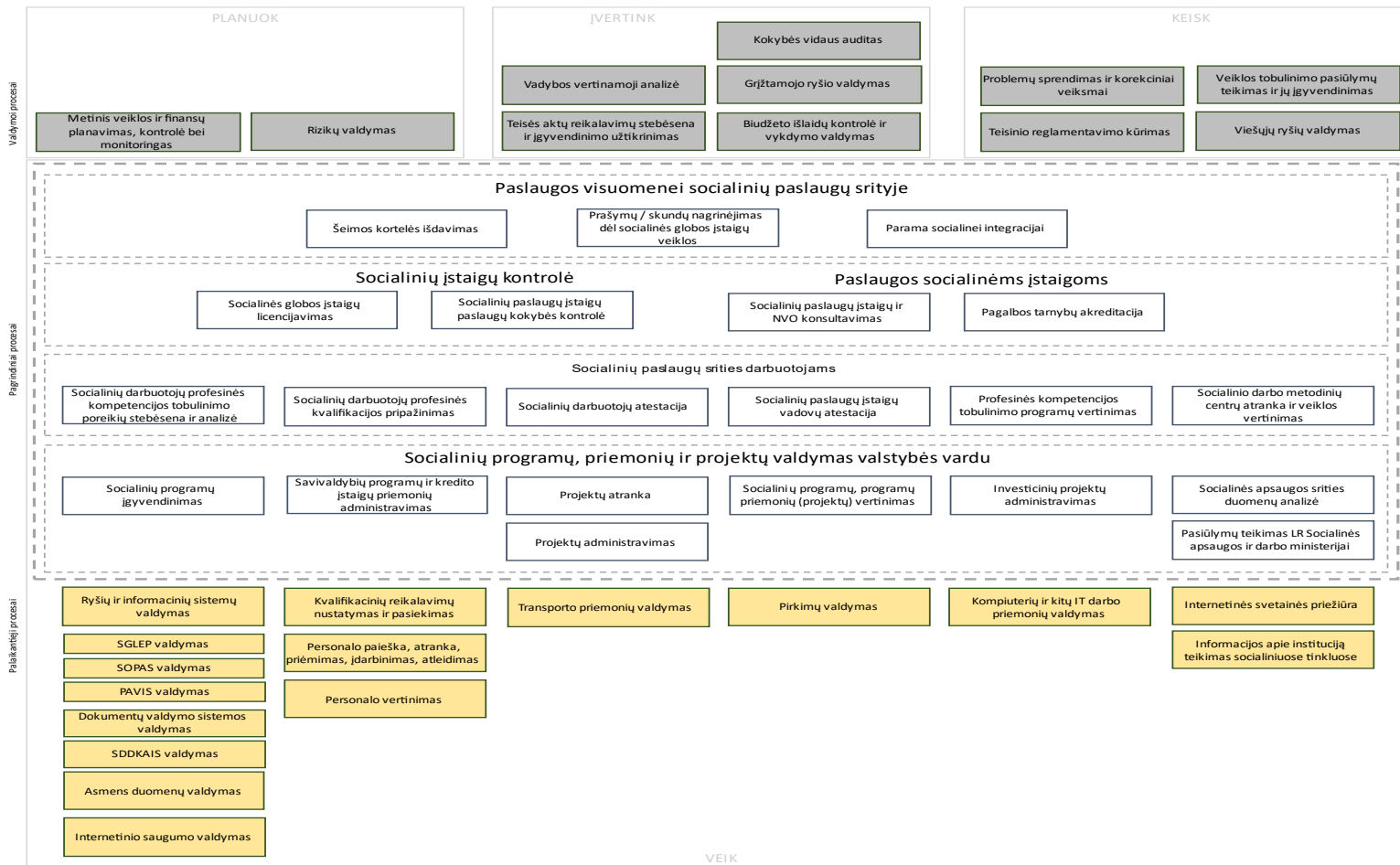
46.3. užtikrinti suinteresuotų šalių lūkesčių patenkinimą nuolatinio gerinimo procesus ir neatitikčių prevenciją;

46.4. supažindinti suinteresuotąsias šalis su KVS.

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kokybės vadovo
1 priedas

PROCESŲ IR JŲ SAVEIKOS SCHEMA

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
PROCESŲ IR JŲ SAVEIKOS SCHEMA



Socialinių paslaugų priežiūros
departamento prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
kokybės vadovo
2 priedas

PROCESŲ SĄRAŠAS

Procesų grupė/ proceso pavadinimas	Proceso šeimininkas
VALDYMO PROCESAI:	
Metinis veiklos ir finansų planavimas, kontrolė bei monitoringas	Vadovybė
Rizikų valdymas	Vyriausiasis patarėjas
Vadybos vertinamoji analizė	Direktorius
Teisės aktų reikalavimų stebėseną ir įgyvendinimo užtikrinimas	Skyrių vedėjai
Kokybės vidaus auditas	Vyriausiasis patarėjas
Grižtamojo ryšio valdymas	Skyrių vedėjai
Problemų sprendimas ir korekciniai veiksmai	Administravimo skyriaus vedėjas/ atsakingas už kokybės vadybos sistemą
Teisinio reglamentavimo kūrimas	Administravimo skyriaus vedėjas
Veiklos tobulinimo pasiūlymų teikimas ir jų įgyvendinimas	Direktorius
Viešųjų ryšių valdymas	Vadovybė
PAGRINDINIAI PROCESAI:	
Šeimos kortelės išdavimas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vyr. specialistas
Prašymų/skundų nagrinėjimas dėl socialinių paslaugų įstaigų veiklos	Įstaigų priežiūros skyriaus vedėjas (paslaugų kokybė) Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas (licencijavimas)
Parama socialinei integracijai	Socialinių programų administravimo skyriaus vedėjas
Socialinės globos įstaigų licencijavimas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas

Procesų grupė/ proceso pavadinimas	Proceso šeimininkas
Socialinių paslaugų įstaigų paslaugų kokybės kontrolė	Įstaigų priežiūros skyriaus vedėjas
Socialinių paslaugų įstaigų ir Nevyriausybinių organizacijų konsultavimas	Įstaigų priežiūros skyriaus vedėjas Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas Socialinių programų administravimo skyriaus vedėjas
Pagalbos tarnybų akreditacija	Projektų atrankos skyriaus vedėjas (akreditacijos suteikimas) Socialinių programų administravimo skyriaus vedėjas (finansavimo proceso organizavimas ir administravimas)
Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių stebėseną ir analizę	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
Socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos pripažinimas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vyr. specialistas
Socialinių darbuotojų atestacija	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
Socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacija	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
Profesinės kompetencijos tobulinimo programų vertinimas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
Socialinio darbo metodinių centrų atranka ir veiklos vertinimas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
Savivaldybių programų ir kredito įstaigų priemonių administravimas	Savivaldybių programų valdymo skyriaus vyriausiasis specialistas, patarėjas, vedėjas
Projektų atranka	Projektų atrankos skyriaus vedėjas
Projektų administravimas	Socialinių programų administravimo skyriaus vedėjas
Socialinių programų, programų priemonių (projektų) vertinimas	Programų vertinimo ir analizės skyriaus vedėjas
Investicinių projektų administravimas	Socialinių programų administravimo skyriaus vedėjas (investicijų projektų atranka, administravimas)

Procesų grupė/ proceso pavadinimas	Proceso šeimininkas
	Programų vertinimo ir analizės skyriaus vedėjas (investicijų projektų patikra, vertinimas)
Socialinės apsaugos srities duomenų analizė	Programų vertinimo ir analizės skyriaus patarėjas
Pasiūlymų teikimas LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai	Skyrių vedėjai
PAGALBINIAI PROCESAI:	
Ryšių ir informacinių sistemų valdymas	Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas
SGLEP valdymas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
SOPAS valdymas	Vyr. patarėjas
PAVIS valdymas	Savivaldybių programų valdymo skyriaus vedėjas
Dokumentų valdymo sistemos valdymas	Administravimo skyriaus vedėjas
SDDKAIS valdymas	Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyriaus vedėjas
Asmens duomenų valdymas	Duomenų apsaugos pareigūnas
Internetinio saugumo valdymas	Vyr. patarėjas
Kvalifikacinių reikalavimų nustatymas ir pasiekimas	Administravimo skyriaus vedėjas
Personalo paieška, atranka, priėmimas, įdarbinimas, atleidimas	Administravimo skyriaus vedėjas
Personalo vertinimas	Tiesioginiai vadovai
Transporto priemonių valdymas	Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas
Viešųjų pirkimų valdymas	Administravimo skyriaus patarėjas, Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas
Kompiuterių ir kitų IT darbo priemonių valdymas	Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas
Informacijos internetinėje svetainėje turinio	Skyriaus vedėjai

Procesų grupė/ proceso pavadinimas	Proceso šeimininkas
valdymas	Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas
Informacijos apie institucijos veiklą teikimas socialiniuose tinkluose	Skyrių vedėjai Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas

Socialinių paslaugų priežiūros
departamento prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
kokybės vadovo
3 priedas

NEATITIKČIŲ IR KOREKCINIŲ VEIKSMŲ REGISTRO FORMA

Data	Nustatyta problema (neatitiktis) / gerinimo sritis	Priežastis	Koregavimo veiksmai /Korekciniai veiksmai problemai pašalinti	Atsakingas	Veiksmų atlikimo data (planas/faktas)	Atliktų veiksmų tinkamumo analizė

Socialinių paslaugų priežiūros
departamento prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
kokybės vadovo
4 priedas

SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ SĄRAŠAS

Suinteresuota šalis	Poreikiai, lūkesčiai	Igyvendinimas KVS	Komunikacija	Atsakingas
Steigėjas (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija)	Dalyvavimas socialinės apsaugos politikos įgyvendinime; Teisingas ir laiku veiklos planų sudarymas ir vykdymas; Abipusis bendradarbiavimas.	Darbo reglamentas; Kokybės vadovas; Ataskaitų apie tikslų vykdymą pateikimas laiku.	El. paštu, dalyvaujant posėdžiuose, teikiant pasiūlymus rengiamiems teisės aktams	Direktorius; Direktoriaus pavaduotojas; Vyriausias patarėjas Skyrių vedėjai
Darbuotojai	Atlygis ir motyvacija; Pozityvi darbinė aplinka ir organizacijos klimatas; Karjeros galimybės	Darbo reglamentas; Pareigybių aprašymai; Vidaus darbo tvarkos taisyklės	El. paštu, DVS, Susirinkimai, individualiuose pokalbiuose	Direktorius; Tiesioginiai vadovai; Administravimo skyrius
Paslaugų/ produktų tiekėjai	Aiškūs viešųjų pirkimų reikalavimai; Skaidri viešųjų pirkimų tvarka; Sklandi komunikacija	Viešųjų pirkimų taisyklės; Viešųjų pirkimų komisijos darbo reglamentas; Viešųjų pirkimų planas; Viešųjų pirkimų suvestinė	cvvp.lt portalas; el. paštu	Pirkimo iniciatoriai; Administravimo skyrius
Piliečiai ir kiti asmenys	Skaidri veikla; Kokybiškos paslaugos užtikrinančios kontroliuojamų įstaigų veiklos kokybę; Grižtamasis ryšys skundų, pretenzijų,	Klientų aptarnavimo standartas; Piliečių chartija; LR vyriausybės nutarimas 2021 m. rugpjūčio	El. paštu; Paštu; Telefonu; Departamento internetinės svetainės skiltis DUK; Apsilankant Departamento	Atsakingi nurodyti: https://sppd.lrv.lt/lt/asmenu-aptarnavimas

Suinteresuota šalis	Poreikiai, lūkesčiai	Įgyvendinimas KVS	Komunikacija	Atsakingas
	užklausų atveju	22 d. Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“	patalpose	
Savivaldybės	Aiškūs socialinių programų vykdymo procesas	Savivaldybių programų valdymo procesas ir jam taikomi teisiniai reikalavimai	El. paštu; telefonu; Internetinė svetainė; Viešos konsultacijos	Savivaldybių programų valdymo skyrius Išteklių skyrius
Įstaigos	Skaidrus licencijų išdavimo procesas; teisingas vertinimo procesas	Įstaigų priežiūros procesas, Įstaigų licencijavimo procesas ir jiems taikomi teisiniai reikalavimai	El. paštu; telefonu; Internetinė svetainė; Viešos konsultacijos; Apsilankymas įstaigoje	Įstaigų priežiūros skyrius; Įstaigų licencijavimo ir programų įgyvendinimo skyrius