

KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

TVIRTINU
Kauno miesto savivaldybės
administracijos direktorius

.....
Gintaras Petrauskas
2017 m. *balandžio 21* d.

KOKYBĖS VADOVAS

2017-04-21 Nr. *KV-1-1*
Kaunas

I SKYRIUS

DUOMENYS APIE KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJĄ

Kauno miesto savivaldybės administracija yra biudžetinė įstaiga, kurios veikla skirta įstatymams ir kitiems norminiams teisės aktams įgyvendinti, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti priimant administracinius sprendimus, teikiant įstatymų numatytas administracines paslaugas, administruojant viešųjų paslaugų teikimą Kauno miesto savivaldybėje ir atliekant Kauno miesto savivaldybės administracijos vidaus administravimą. Įstaigos darbuotojai savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos 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 Prezidento dekretais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimais, Savivaldybės mero potvarkiais, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais bei kitais teisės aktais.

Pagrindinė veiklos rūšis – Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla, kodas – 84.11.29, juridinio asmens kodas – 188764867. Savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija – Kauno miesto savivaldybės taryba. Kauno miesto savivaldybės administracija yra paramos gavėja.

Kauno miesto savivaldybės administracija yra biudžetinė įstaiga, kurią sudaro struktūriniai padaliniai, į struktūrinius padalinius neįeinantys valstybės tarnautojai ir struktūriniai

teritoriniai padaliniai – seniūnijos (savivaldybės administracijos filialai). Kauno miesto savivaldybės administracijoje dirbančių darbuotojų skaičius nustatomas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės tarybos 2015 m. birželio 9 d. sprendimu Nr. T-290 „Dėl didžiausio leistino Kauno miesto savivaldybės administracijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių užmokestį iš savivaldybės biudžeto, pareigybių skaičiaus ir Kauno miesto savivaldybės administracijos struktūros patvirtinimo“ su pakeitimais ir papildymais.

Įstaigos savininkas – Kauno miesto savivaldybė. Įstaigos adresas – Laisvės al. 96, 44251 Kaunas. Be centrinio administracijos adreso, organizacijos struktūriniai padaliniai yra įkurti skirtingose miesto vietose, kurių adresų sąrašas pateiktas Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje <http://www.kaunas.lt/administracija/struktura-ir-kontaktai/kontaktu-paieska-ir-struktura>.

II SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

Kokybės vadove aprašyta Kauno miesto savivaldybės administracijoje įdiegta kokybės vadybos sistema, atitinkanti tarptautinio standarto ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“, reikalavimus. Ši sistema, jos nuostatos, reikalavimai ir įpareigojimai yra privalomi visiems Kauno miesto savivaldybės administracijos darbuotojams: valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis.

Įdiegta kokybės vadybos sistema apima visus tarptautinio standarto ISO 9001:2008 punktų reikalavimus.

Kokybės valdymo sistema taikoma viešojo administravimo srityje, apimančioje viešųjų paslaugų teikimą ir šių darbų vykdymą: aplinkos apsaugos, archyvo paslaugų, civilinės metrikacijos, civilinės saugos, energetikos, gyvenamojo fondo administravimo, jaunimo reikalų, kultūros paveldo, kultūros puoselėjimo, kūno kultūros ir sporto puoselėjimo, licencijų ir paslaugų, miesto įvaizdžio ir turizmo, miesto ir komunalinio ūkio tvarkymo, mobilizacijos, seniūnijų teikiamų paslaugų, socialinės paramos, socialinių paslaugų, statybos leidimų, statybų valdymo, sveikatos priežiūros, švietimo ir kultūros įstaigų ūkio priežiūros, švietimo ir ugdymo puoselėjimo, teisinių paslaugų teikimo, transporto ir eismo organizavimo, vaiko teisių apsaugos, valstybinės kalbos kontrolės, viešosios tvarkos valdymo srityse.

III SKYRIUS

SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

Kauno miesto savivaldybės kokybės vadove vartojamos santrumpos, paaiškinimai ir sąvokos:

Dokumentas – asmens veiklos procese užfiksuota informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos.

Duomenų įrašai – dokumentai, kuriuose pateikiami rezultatai arba atliktų darbų įrodymai.

DVS – elektroninė dokumentų valdymo sistema.

Organizacija – Kauno miesto savivaldybės administracija.

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

KVS – kokybės vadybos sistema, atitinkanti ISO 9001:2008 standarto reikalavimus.

KVS programa (toliau – vadybos programa) – dokumentas, kuriame nurodyti tikslai ir užduotys, vykdytojai, taip pat priemonių įgyvendinimo terminai bei reikalingi ištekliai – Strateginis veiklos planas.

Neatitiktis – reikalavimo nevykdymas, problema.

Nuolatinis gerinimas – pasikartojanti veikla, siekiant didinti sugebėjimą įvykdyti reikalavimus.

Prevencinis veiksmas – veiksmas, skirtas galimos neatitikties ar kitos nepageidaujamos potencialios situacijos priežasčiai pašalinti.

Procesas – veikla, ar susijusių arba sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius (kito proceso rezultatus) paverčia produktu (rezultatu).

Proceso šeimininkas – Kauno miesto savivaldybės administracijos padalinio vadovas arba specialistas, tiesiogiai atsakingas už tam tikros veiklos vykdymą.

Rezultatyvumas – planuotų priemonių įgyvendinimo ir planuotų rezultatų pasiekimo laipsnis.

Vadovybė – asmuo ar grupė žmonių, kurie nukreipia ir valdo biudžetinę įstaigą aukščiausiu lygiu.

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

Vartotojas – fizinis ar juridinis asmuo, gaunantis paslaugą.

VA – vadovybės atstovas kokybei, kuris, nesvarbu, kokios jo kitos atsakomybės ir įgaliojimai, užtikrina, kad KVS procesai būtų nustatyti, įgyvendinami ir prižiūrimi, praneša

aukščiausiai vadovybei apie KVS veiklą ir bet koki poreikį ją gerinti, užtikrina kliento reikalavimų supratimo skatinimą visoje organizacijoje.

IV SKYRIUS

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

4.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

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

Siekdama sukurti, įgyvendinti ir prižiūrėti kokybės vadybos sistemą, Kauno miesto savivaldybės administracijos vadovybė nustatė, kokie kokybės vadybos sistemos dokumentai yra reikalingi šiai sistemai palaikyti. KVS dokumentų sąrašas pateiktas **1 lentelėje**.

Nustatytų procesų ir kokybės vadybos sistemos standarto ISO 9001:2008 reikalavimų, atsakomybių ir įgaliojimų ryšys pavaizduotas matricoje, kuri pateikta šio Kokybės vadovo **2 priede**.

Kauno miesto savivaldybės administracijos darbuotojai savo veikloje vadovaujasi 1 lentelėje pateiktais dokumentais, taip pat Kauno miesto savivaldybės administracijos nuostatais, patvirtintais Kauno miesto savivaldybės tarybos 2012 m. rugsėjo 13 d. sprendimu Nr. T-428 ir Kauno miesto savivaldybės administracijos darbo tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. birželio 9 d. įsakymu Nr. A-2077, struktūrinių padalinių nuostatais, darbuotojų pareigybių aprašymais bei kitomis vidinėmis administracijos direktoriaus patvirtintomis tvarkomis, taisyklėmis ir aprašais.

1 lentelė

Dokumento pavadinimas	Dokumento šeimininkas	Tenkinami ar įgyvendinami ISO 9001:2008 punktai
Kauno miesto savivaldybės administracijos viešojo administravimo kokybės politikos aprašas	Administracijos direktorius	5.3
Kauno miesto savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės procedūrų aprašas	Dokumentų skyriaus vedėjas	4.2.1, 4.2.3, 4.2.4
Savivaldybės teisės aktų rengimo, skelbimo ir vykdymo kontrolės tvarkos aprašas	Dokumentų skyriaus vedėjas	4.2.3

Kauno miesto savivaldybės strateginio veiklos plano rengimo ir įgyvendinimo priežiūros tvarkos aprašas	Plėtros programų ir investicijų skyriaus vedėjas	4.1, 5.4
Įsakymas dėl Kauno miesto savivaldybės administracijos padalinių veiklos planavimo ir atsiskaitymo	Plėtros programų ir investicijų skyriaus vedėjas	7.1
Įsakymas dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kauno miesto savivaldybėje. Kauno miesto savivaldybės administracijos Klientų aptarnavimo skyriaus Asmenų aptarnavimo poskyrio darbo vietų aprašai. Leidimų patekti į Kauno miesto savivaldybę išdavimo, naudojimo ir galiojimo tvarkos aprašas	Klientų aptarnavimo skyriaus vedėjas	7.2
Kauno miesto savivaldybės administracijos projektų, kuriems skirta Europos sąjungos ar kita tarptautinė finansinė parama, įgyvendinimo tvarkos aprašas	Plėtros programų ir investicijų skyriaus vedėjas	7.3
Kauno miesto savivaldybės administracijos supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklės	Centrinis viešųjų pirkimų ir koncesijų skyriaus vedėjas	7.4
Kauno miesto savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimo tvarkos aprašas	Centrinis viešųjų pirkimų ir koncesijų skyriaus vedėjas	7.4
Paslaugų teikimo aprašymai (interneto svetainėje)	Procesų šeimininkai pagal atskiras veiklos sritis	7.5
Veiklos aprašymai	Procesų šeimininkai	7.5
Kauno miesto savivaldybės administracijos veiklos tobulinimo veiksmų valdymo tvarkos aprašas	Personalo valdymo skyrius	8.3, 8.5.2, 8.5.3
Kauno miesto savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos vidaus auditų atlikimo tvarkos aprašas	Personalo valdymo skyrius	8.2.2
Kauno miesto savivaldybės administracijos kokybės vadovas	Personalo valdymo skyrius	4.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.1

4.2. DOKUMENTŲ REIKALAVIMAI

Kauno miesto savivaldybės administracijos dokumentai yra rengiami vadovybės nurodymu arba atskiro darbuotojo iniciatyva. Siekiant sistemingai valdyti dokumentus ir vadovaujantis 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“, Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ bei ISO 9001:2008 standarto reikalavimais dokumentų ir duomenų įrašų valdymui, yra parengtas ir įgyvendinamas Kauno miesto savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės procedūrų aprašas, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. spalio 9 d. įsakymu A-2755. Vadovaujantis šiuo tvarkos aprašu, dokumentai yra rengiami, tikrinami, derinami, tvirtinami, koreguojami, keičiami, identifikuojami, paskirstomi ir saugomi. Organizacijoje dokumentai valdomi naudojantis DVS „Kontora“. Darbui su dokumentų valdymo sistema yra parengtos vartotojo instrukcijos.

Tam, kad būtų įrodyta organizacijos veiklai taikomų reikalavimų atitiktis ir užtikrintas kokybės vadybos sistemos rezultatyvus veikimas, Kauno miesto savivaldybės administracijoje rengiamas Savivaldybės dokumentų registrų sąrašas, atliekamas įrašų identifikavimas, kaupimas, apsauga, radimas, saugojimas ir naikinimas.

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, www.am.lt, www.vdi.lt ir kt., informacija apie galimus standarto leidinių pasikeitimus stebima www.lsd.lt. Organizacijoje yra sudaromi teisės aktų sąrašai, paslaugų teikimą reglamentuojantys reikalavimai skelbiami interneto svetainėje. Darbuotojai periodiškai vertina teisinių ir kitų reikalavimų atitiktį.

Svarbiausius Kauno miesto savivaldybės teisės aktų rengimo reikalavimus, klaidų taisymo, teisės aktų skelbimo ir vykdymo kontrolės tvarką reglamentuoja Savivaldybės teisės aktų rengimo, skelbimo ir vykdymo kontrolės tvarkos aprašas, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. A-905.

Kauno miesto savivaldybės administracijos vardu sudaromų sutarčių pasirašymą, registravimą, laikymą ir atsakomybę už sutarčių vykdymą reglamentuoja Kauno miesto savivaldybės vardu sudaromų sutarčių pasirašymo tvarkos aprašas, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės tarybos 2017 m. kovo 28 d. sprendimu Nr. T-128 „Dėl Kauno miesto savivaldybės vardu sudaromų sutarčių pasirašymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir Kauno miesto savivaldybės sutarčių valdymo tvarkos aprašas, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A-1213.

Dokumentai ir duomenų įrašai saugomi, vadovaujantis Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“.

Naujai atsiradusių bei pasikeitusių reikalavimų paskleidimas organizacijoje yra vykdomas, atsižvelgiant į Kauno miesto savivaldybės administracijos organizacinę valdymo struktūrą, pareigybių aprašymuose bei tvarkų aprašuose, paslaugų ir veiklų aprašymuose nurodytas atsakomybes.

V SKYRIUS VADOVYBĖS ATSAKOMYBĖ

5.1. VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI

Kauno miesto savivaldybės administracijos aukščiausiąją vadovybę sudaro:

- ✓ Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius;
- ✓ Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojai.

Kauno miesto savivaldybės administracijos 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 organizacijos kokybės politiką bei tikslus;
- atlikdama vadovybinę vertinamąją analizę;
- aprūpindama reikalingais ištekliais;
- paskirstydama atsakomybes ir įgaliojimus;
- vykdydama skaidrumo ir antikorupcijos prevenciją;
- atlikdama klientų poreikių ir lūkesčių analizę;
- bendradarbiaudama ir tarpininkaudama su kitų šalių ir LR savivaldybėmis;
- vykdydama detalų planavimą.

5.2. KLIENTŲ BEI SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ POREIKIŲ IR LŪKESČIŲ ANALIZĖ

Kauno miesto administracijos vadovybė nuolat rūpinasi savo savivaldybės piliečių poreikiais, analizuoja gyventojų bei kitų ūkio subjektų, esančių Kauno miesto savivaldybės

teritorijoje, lūkesčius. Periodiškai organizuoja gyventojų apklausas, seka atsiliepimus interneto svetainėje, nuolat priima bei nagrinėja gyventojų prašymus ir skundus, vykdo projektus, skatinančius abipusę komunikaciją.

Siekiant gerinti ryšius su visuomene, užtikrinti teisingos informacijos apie veiklos vykdymą pateikimą laiku, stiprinti miesto gyventojų pasitikėjimą Kauno miesto savivaldybės administracija, skatinti visuomenę dalyvauti priimant miestui svarbius sprendimus (forumai, diskusijos, apklausos), yra parengtas Kauno miesto savivaldybės administracijos informacijos pateikimo visuomenei tvarkos aprašas, kuris patvirtintas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. vasario 18 d. įsakymu Nr. A-440 „Dėl Kauno miesto savivaldybės administracijos informacijos pateikimo visuomenei tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir aptarnavimas yra vykdomas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. rugsėjo 27 d. įsakymu Nr. A-3252 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kauno miesto savivaldybėje“ bei Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 .

5.3. TARPTAUTINIS BENDRADARBIAVIMAS IR TARPININKAVIMAS SU KITOMIS SAVIVALDYBĖMIS

Kauno miesto savivaldybės administracija bendradarbiauja su kitomis Lietuvos Respublikos savivaldybėmis, ji yra Lietuvos Respublikos savivaldybių asociacijos narė. Organizacijos darbuotojai dalyvauja asociacijos organizuojamuose susitikimuose bei mokymuose, palaiko ryšius su kitų miestų savivaldybėmis. Kauno miesto savivaldybės administracija įsipareigoja plėtoti glaudžius ryšius ir mainus administravimo, prekybos ir pramonės, turizmo, ekonomikos, kultūros, švietimo, sporto, sveikatos apsaugos, socialinėje, humanitarinėje, verslo, politinėje, teisėtvarkos, aplinkosaugos ir laisvalaikio organizavimo srityse. Bendradarbiavimą vykdo Užsienio ryšių skyriaus darbuotojai, už bendradarbiavimą atsakingas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius.

Kauno miesto savivaldybė glaudžiai bendradarbiauja ir su kitų šalių savivaldybėmis, organizacijos darbuotojai dalyvauja svarbiuose įvykiuose ir skatina draugiškus santykius.

5.4. SKAIDRUMO IR ANTIKORUPCIJOS VALDYMAS

Kauno miesto savivaldybės administracija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymu, vykdo korupcijos prevencijos politiką, plėtoja prevencijos

priemonių sistemą, skatina bendradarbiavimą su miesto visuomene, žiniasklaida, nevyriausybėmis organizacijomis ir kitais asmenimis korupcijos prevencijos srityse. Tam Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu yra sudaryta Antikorupcijos komisija, kuri savo veikloje vadovaujasi Kauno miesto savivaldybės Antikorupcijos komisijos nuostatais, patvirtintais Kauno miesto savivaldybės tarybos 2015 m. balandžio 30 d. sprendimu Nr. T-194.

Siekiant užtikrinti Kauno miesto savivaldybės palankių korupcijai plisti veiklos sričių priežiūrą, trejų metų laikotarpiui yra sudaroma korupcijos prevencijos programa bei tarybos sprendimu patvirtinamas korupcijos prevencijos programos įgyvendinimo priemonių planas. Organizuojami sociologiniai korupcijos lygio nustatymo tyrimai savivaldybėje, rengiamos visuomenės antikorupcinio švietimo akcijos, tiriama informacija apie korupcinio pobūdžio veiksmų atlikimą. Kartą per metus Kauno miesto savivaldybės tarybai teikiama korupcijos prevencijos komisijos veiklos ataskaita.

Sociologinio tyrimo rezultatai, korupcijos prevencijos programa, Antikorupcijos komisijos tyrimų išvados, Antikorupcijos komisijos darbotvarkės bei Antikorupcijos komisijos veiklos ataskaita yra skelbiama Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje. Už duomenų paskelbimą atsakingas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius.

Siekiant sumažinti korupcinės veiklos tikimybę galimai su korupcine veikla susijusiuose procesuose, yra numatyti šių procesų monitoringo rodikliai, atspindintys veiklos skaidrumą.

5.5. KOKYBĖS POLITIKA

Kauno miesto savivaldybės administracijos vadovybė savo siekius ir lūkesčius, susijusius su viešojo administravimo paslaugų teikimu, pateikė Kauno miesto savivaldybės administracijos viešojo administravimo kokybės politikos apraše, patvirtintame Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. A-215. Kokybės politika yra skelbiama Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje. Kauno miesto savivaldybės administracijos viešojo administravimo kokybės politikos aprašo peržiūra atliekama 1 kartą per metus, vadovybinės vertinamosios analizės metu.

5.6. STRATEGINIS VALDYMAS

Įgyvendinant Kauno miesto savivaldybės administracijos viešojo administravimo kokybės politikos apraše pateiktus siekius, organizacijoje yra nustatomi kokybės tikslai (KVS programa), kurie yra įforminami ir pateikiami organizacijos strateginiame veiklos plane. Strateginis veiklos planas yra rengiamas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės tarybos 2016 m. kovo 17 d. sprendimu Nr. T-134 patvirtintu Kauno miesto savivaldybės strateginio

veiklos plano rengimo ir įgyvendinimo priežiūros tvarkos aprašu. Strateginį veiklos planą tvirtina Kauno miesto savivaldybės taryba.

Nustatydamą ilgalaikius ir trumpalaikius organizacijos tikslus, vadovybė atsižvelgia į gyventojų poreikius, vadovybinės vertinamosios analizės rezultatus, vartotojų poreikių patenkinimo lygį, bendradarbiavimo su kitomis savivaldybėmis analizės rezultatus, siūlomas gerinimo galimybes, reikiamus išteklius tikslams pasiekti.

Už strateginio veiklos plano rengimą ir įgyvendinimą atsakingas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius. Strateginio veiklos plano įgyvendinimas yra analizuojamas ne rečiau nei vieną kartą per metus, vadovaujantis jame numatytose programose pateiktais vertinimo kriterijais, ir aptariamas vadovybinės vertinamosios analizės metu. Ataskaita apie strateginio veiklos plano vykdymą viešai skelbiama Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje.

5.7. TERITORIJŲ PLANAVIMAS

Siekdama užtikrinti savarankiškų savivaldybės funkcijų vykdymą, Kauno miesto savivaldybė įgyvendina valstybės teritorijų planavimo politiką, koordinuoja ir organizuoja savivaldybės lygmens teritorijų planavimo dokumentų rengimą bei atlieka savivaldybės lygmens teritorijų planavimo dokumentų įgyvendinimo stebėseną (monitoringą). Kauno miesto savivaldybės teritorijoje yra rengiami ir teikiami tvirtinti šie teritorijų planavimo ir žemėtvarkos planavimo dokumentai (toliau – planavimo dokumentai):

- 1) kompleksinio teritorijų planavimo dokumentai (apima bendruosius ir detaliuosius planus);
- 2) specialiojo teritorijų planavimo dokumentai;
- 3) žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektai.

Teritorijų planavimo valdymas atliekamas pagal Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo įstatyme numatytas nuostatas ir kitus teritorijų ir žemėtvarkos planavimą reglamentuojančius teisės aktus.

Kauno miesto savivaldybės teritorijos arba jos dalių kompleksiniai bei specialieji planai, atsižvelgiant į strateginės plėtros planą, rengiami Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu. Jų rengimą organizuoja Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius, įsakymu patvirtindamas planavimo darbų programas. Sąlygas šiems planams rengti teikia Miesto planavimo ir architektūros skyriaus specialistai. Plano rengimą atlieka planų rengėjas. Planų rengėjas yra išrenkamas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos Supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklėmis, patvirtintomis Kauno miesto savivaldybės administracijos

direktoriaus 2015 m. gruodžio 17 d. įsakymu Nr. A-3663 ar kitu teisės aktuose numatytu būdu. Šių planavimo dokumentų rengimo, viešinimo, derinimo procedūros atliekamos naudojantis Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų rengimo informacine sistema (TPDRIS). Parengtas ir suderintas planavimo dokumentas teikiamas tvirtinti Kauno miesto savivaldybės tarybai ar Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriui. Miesto planavimo ir architektūros specialistai patvirtintus planavimo dokumentus registruoja Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų registre.

Žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų rengimas organizuojamas Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu, Savivaldybės ar kitų suinteresuotų asmenų iniciatyva. Miesto planavimo ir architektūros skyriaus specialistai rengia reikalavimus projektui rengti. Žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų rengimo, derinimo ir viešinimo procedūros atliekamos vadovaujantis Žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų rengimo ir įgyvendinimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2004 m. spalio 4 d. įsakymu Nr. 3D-452/D1-513 (Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2014 m. sausio 2 d. įsakymo Nr. 3D-1/D1-1 redakcija) ir vykdomos naudojantis Lietuvos Respublikos Žemėtvarkos planavimo dokumentų rengimo informacine sistema (ŽPDRIS). Suderinti žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektus tvirtina Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas administracijos direktoriaus pavaduotojas.

Už informacijos apie rengiamus, parengtus ir patvirtintus planavimo dokumentus skelbimą Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje ir Lietuvos Respublikos informacinėse sistemose yra atsakingi Miesto planavimo ir architektūros skyriaus specialistai.

5.8. ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

Kauno miesto 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 lentelėje**), atitinkamo struktūrinio padalinio, kuriame dirba darbuotojas, nuostatuose ir pareigybių aprašymuose. Šie dokumentai yra rengiami vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių veiklos nuostatų, valstybės tarnautojų pareigybių aprašymų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, pareiginių nuostatų rengimo tvarkos aprašu, patvirtintu 2015 m. kovo 31 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-1038, Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų pareigybių aprašymo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017 m. balandžio 12 d.

įsakymu Nr. A1-177 „Dėl valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų pareigybių aprašymo metodikos patvirtinimo“, Valstybės tarnautojų pareigybių aprašymo ir vertinimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gegužės 20 d. nutarimu Nr. 685.

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

Darbuotojų pavaldumą ir funkcijų pasiskirstymą reglamentuoja Kauno miesto savivaldybės administracijos organizacinė struktūra. Kauno miesto savivaldybės administracijos struktūra tvirtinama Savivaldybės tarybos sprendimais. Struktūra pateikta Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje.

Siekiant įgyvendinti ir prižiūrėti kokybės vadybos sistemą bei užtikrinti, kad organizacijos darbuotojai suprastų ir vadovautųsi jos reikalavimais, Personalo valdymo skyriui nuostatais, patvirtintais Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. A-3852, pavesta užtikrinti Savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos valdymą ir tobulinimą.

Personalo valdymo skyrius atsako už kokybės vadybos sistemos įgyvendinimą ir priežiūrą.

Organizacijos vadovybė užtikrina, kad Kauno miesto savivaldybės administracijoje vyktų pasikeitimas informacija tarp padalinių apie KVS bei jos rezultatyvumą.

Kauno miesto savivaldybės administracijoje taikomi šie informavimo būdai:

- kasdieniniai vadovybės pasitarimai (pagal poreikį pasitarimai protokoluojami);
- pasitarimai tarp atskirų padalinių vadovų ir darbuotojų, skirti bendriems tarpusavio klausimams spręsti (pagal poreikį pasitarimai protokoluojami);
- padalinių darbuotojų pasitarimai (informacija ir užduotys perduodamos žodžiu, pagal poreikį pasitarimai protokoluojami);
- komisijų, darbo grupių posėdžiai (posėdžiai protokoluojami);
- elektroninės informavimo priemonės: elektroninis paštas, interneto svetainė, „facebook“ paskyra;
- užduočių skyrimas DVS „Kontora“;
- darbuotojų apklausos bei pasiūlymų rinkimas.

Informacijos perdavimas padeda gerinti organizacijos veiklos kokybę, padeda įtraukti darbuotojus į strateginiame veiklos plane numatytų tikslų (kokybės programos) siekimo procesą.

5.9. VADOVYBINĖ VERTINAMOJI ANALIZĖ

Aukščiausioji vadovybė planuotais laiko tarpais, ne rečiau kaip 1 kartą per metus, atlieka kokybės vadybos sistemos vadovybinę vertinamąją analizę, kad užtikrintų KVS veiksmingumą. Vadovybinės vertinamosios analizės metu nustatomos gerinimo galimybės, poreikis keisti kokybės vadybos sistemą, peržiūrimas Kauno miesto savivaldybės administracijos viešojo administravimo kokybės politikos aprašas bei įvertinamas strateginio veiklos plano vykdymas.

Vadovybinės vertinamosios analizės įkeitinius duomenis sudaro:

- gauta grįžtamoji informacija (nusiskundimai) iš vartotojų;
- išteklių paskirstymas ir biudžeto sudarymas;
- kokybės vadybos sistemos vidaus auditų rezultatai;
- pasikeitimai vietos valdžios politikoje;
- teisės aktų pasikeitimai;
- strateginiame veiklos plane numatytų tikslų (KVS programos) įgyvendinimas ir vykdymas;
- naujausia informacija apie nuolatinius organizacijos procesus bei jų monitoringo rodiklių reikšmės;
- korekcinų bei prevencinių veiksmų būklė;
- informacija apie atliktus veiksmus, kurie buvo numatyti ankstesnės vadovybinės vertinamosios analizės metu;
- tiekėjų ir partnerių veikla;
- demografinė situacija ir kiti pokyčiai (pagal poreikį);
- statistinės ir tendencijų analizės rezultatai;
- įvairūs pokyčiai, kurie gali turėti įtakos KVS;
- rekomendacijos dėl gerinimo;
- viešojo administravimo kokybės politikos aprašo tinkamumas.

Personalo valdymo skyrius atsakingas už įvestinių duomenų vadovybinei vertinamajai analizei pateikimą, susitikimo dienotvarkės sudarymą, dalyvių informavimą. Personalo valdymo skyrius, 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 posėdžiuose priimti sprendimai yra protokoluojami. Apie priimtus sprendimus informuojami su protokolo sprendimų įgyvendinimu susiję darbuotojai. Vadovybinės vertinamosios analizės protokolai saugomi Personalo valdymo skyriuje.

VI SKYRIUS

APRŪPINIMAS IŠTEKLIAIS

Kauno miesto savivaldybės administracija savo veikloje naudoja tokius išteklius:

- ✓ žmogiškuosius,
- ✓ finansinius,
- ✓ infrastruktūrinius.

Sprendimus dėl visų rūšių išteklių valdymo priima Kauno miesto savivaldybės administracijos aukščiausia vadovybė, atsižvelgdama į darbuotojų pasiūlymus bei teisės aktų reikalavimus.

6.1. PERSONALO VALDYMAS IR MOKYMAI

Valdant žmogiškuosius išteklius yra užtikrinama, kad darbus, kurie daro arba gali daryti poveikį teikiamų paslaugų ir kitos veiklos kokybei, atliktų tik darbuotojai, turintys tam tinkamą kompetenciją ir kvalifikaciją. Reikalavimai darbuotojų kompetencijai yra nurodyti Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintuose pareigybės aprašymuose. Asmenys į valstybės tarnautojo pareigas priimami konkurso, atrankų (pakaitiniai valstybės tarnautojai) arba pokalbio su buvusiu valstybės tarnautoju, siekiančiu atkurti valstybės tarnautojo statusą ir eiti valstybės tarnautojo pareigas, būdu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Valstybės tarnybos įstatymu, darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, į darbą priimami Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka, Darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, priėmimo į pareigas atrankos būdu tvarkos aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. lapkričio 17 d. įsakymu Nr. A-3277 bei Kauno miesto savivaldybės administracijos darbo tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. birželio 9 d. įsakymu Nr. A-2077.

Darbuotojų poreikio nustatymas, atranka, priėmimas į darbą, mokymų ir kvalifikacijos kėlimas yra atliekami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir vykdant Kauno miesto savivaldybės tarybos 2015 m. birželio mėn. 9 d. sprendimą Nr. T-290 „Dėl didžiausio leistino Kauno miesto savivaldybės administracijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių užmokestį iš savivaldybės biudžeto, pareigybių skaičiaus ir Kauno miesto savivaldybės administracijos struktūros patvirtinimo“.

Valstybės tarnautojus mokyti gali Vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka patvirtintos valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo įstaigos, Vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka patvirtinti fiziniai asmenys. Valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis,

mokymus organizuoja Personalo valdymo skyrius, atsižvelgdamas į įstaigos valstybės tarnautojų mokymo poreikius ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu (X skyriaus nuostatos); Valstybės tarnautojų mokymo organizavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. gruodžio 28 d. nutarimu Nr. 1575 ir Valstybės tarnautojų siuntimo kelti kvalifikaciją kitose valstybės ar savivaldybių institucijose ar įstaigose, tarptautinėse institucijose ar užsienio valstybių institucijose bei jų mokymosi išlaidų apmokėjimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. rugpjūčio 4 d. nutarimu Nr. 780.

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo 47 straipsnio 2 dalimi, Valstybės tarnautojų mokymo organizavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. gruodžio 28 d. nutarimu Nr. 1575, 22 ir 23 punktais, Savivaldybės administracijos direktorius tvirtina einamųjų metų mokymo planą, kurį parengia Personalo valdymo skyrius.

Valstybės tarnautojų mokymą finansuoja Savivaldybė. Valstybės tarnautojams mokytis gali būti naudojamos ir ES struktūrinės paramos lėšos; mokymui skirtos lėšos turi sudaryti ne mažiau kaip 1 procentą ir ne daugiau kaip 5 procentus valstybės tarnautojų darbo užmokesčiui nustatytų asignavimų. Savivaldybės veiklos programoje kiekvienais metais numatomos lėšos kvalifikacijai kelti. Už tikslingą lėšų paskirstymą ir panaudojimą atsakingi Centrinis apskaitos skyrius ir Personalo valdymo skyrius.

6.2. BIUDŽETO VALDYMAS

Kauno miesto savivaldybės administracijos finansiniai ištekliai, biudžeto sudarymas ir vykdymas yra valdomi pagal Kauno miesto savivaldybės biudžeto sudarymo ir vykdymo taisykles, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės tarybos 2016 m. liepos 12 d. sprendimu Nr. T-356, Kauno miesto savivaldybės biudžeto vykdymo ataskaitų ir jų rinkinių sudarymo, pateikimo ir skelbimo tvarkos aprašą, patvirtintą Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. A-1241.

Lėšos, gaunamos iš valstybinės žemės nuomos mokesčio, yra valdomos pagal Valstybinės žemės nuomos mokesčio administravimo taisykles, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės tarybos 2009 m. rugsėjo 24 d. sprendimu Nr. T-491.

Lėšos, gaunamos už savivaldybės turto naudojimą, yra valdomos vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo įstatymu bei turto valdymo tvarkų aprašais.

Finansinių lėšų apskaitos valdymo užtikrinimui vadovaujamosi Kauno miesto savivaldybės apskaitos vadovu ir Kauno miesto savivaldybės išdo apskaitos vadovu.

Tinkamą Kauno miesto savivaldybės biudžeto lėšų naudojimą reprezentacinėms išlaidoms apibrėžia Kauno miesto savivaldybės biudžeto lėšų naudojimo reprezentacinėms išlaidoms tvarkos aprašas, patvirtintas 2016 m. rugsėjo 15 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-2666.

6.3. INFRASTRUKTŪROS IR DARBO APLINKOS VALDYMAS

6.3.1. ORGANIZACIJOJE

Kauno miesto savivaldybės administracijos paslaugos teikiamos organizacijos administracinėse patalpose, kurių sąrašas pateiktas Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje. Dalis padalinių yra įsikūrę organizacijai priklausančiose patalpose, kita dalis – nuomojamose patalpose. Už organizacijai priklausančių patalpų nuolatinę priežiūrą yra atsakingi Aprūpinimo skyriaus specialistai. Už nuomojamų patalpų nuolatinę priežiūrą atsakingi patalpų nuomotojai.

Elektros energiją organizacija 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. Atsakomybės už pastatų ir darbo vietos priežiūrą yra nurodytos Kauno miesto savivaldybės administracijos darbo tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. birželio 9 d. įsakymu Nr. A-2077.

Organizacijoje naudojami energetiniai ištekliai – degalai lengviesiems automobiliams. Kauno miesto savivaldybės administracijos autotransportą sudaro lengvieji automobiliai, skirti darbuotojų tarnybinėms reikmėms. Už tarnybinio automobilio kasdienę ir techninę priežiūrą atsako vairuotojai ir tarnybinių automobilių naudotojai, kuriems paskirti tarnybiniai automobiliai. Tarnybinių automobilių įsigijimo, skyrimo, naudojimo, saugojimo, priežiūros, nuomos ir kompensacijų už netarnybinių automobilių naudojimą tarnybos reikmėms mokėjimo tvarka ir darbuotojų atsakomybės numatytos Kauno miesto savivaldybės tarnybinių automobilių naudojimo taisyklėse, patvirtintose Kauno miesto savivaldybės tarybos 2016 m. liepos 12 d. sprendimu Nr. T-399.

Kauno miesto savivaldybės administracijos darbuotojai paslaugas teikia naudodamiesi informacinėmis technologijomis. Darbuotojai aprūpinti reikiama kompiuterine technika, operacinėmis sistemomis ir programomis, turi galimybę naudotis pagal atskiras veiklos sritis

specializuotais Lietuvos Respublikos registrais. Organizacijoje yra nustatyta kompiuterių tinklo, kompiuterinės ir programinės įrangos naudojimo tvarka, ji vykdoma pagal Kauno miesto savivaldybės kompiuterizuotos informacinės sistemos vartotojo instrukciją, patvirtintą Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2006 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. A-1795 ir Kompiuterinių programų įsigijimo, naudojimo ir tikrinimo Kauno miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. vasario 10 d. įsakymu Nr. A-539.

Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2011 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. A-1440 patvirtinta Pranešimo apie naudojamąs informacines sistemas, valstybės ar žinybinius registrus ir tvarkomus duomenis forma.

Organizacijoje yra numatyti principai ir taisyklės, užtikrinančios saugų elektroninės informacijos tvarkymą ir informacinių sistemų darbą pagal Kauno miesto savivaldybės informacinės sistemos duomenų saugumo nuostatus, Kauno miesto savivaldybės informacinės sistemos veiklos testinumo valdymo planą, Saugaus elektroninės informacijos tvarkymo Kauno miesto savivaldybės informacinėje sistemoje taisyklės ir Kauno miesto savivaldybės informacinės sistemos naudotojų administravimo taisyklės, patvirtintus 2012 m. spalio 11 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-3778, bei Kauno miesto savivaldybės gautų elektroninių dokumentų tvarkymo taisyklės, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. A-4770. Dokumentai yra saugomi organizacijos serveryje. Savivaldybės administracijos vidaus administravimą reglamentuojantys dokumentai yra skelbiami Kauno miesto savivaldybės internetinėje svetainėje www.kaunas.lt. Informacija svetainėje skelbiama vadovaujantis Informacijos pateikimo visuomenei tarkos aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. vasario 18 d. įsakymu Nr. A-440.

Darbų sauga ir darbo aplinka valdoma pagal Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymą.

6.3.2 SAVIVALDYBĖS TERITORIJOJE

Už infrastruktūros valdymą Kauno miesto savivaldybės teritorijoje yra atsakingi atskiri padaliniai pagal atskiras veiklos sritis:

- civilinės saugos valdymas – Miesto civilinės saugos skyrius;
- švietimo ir kultūros įstaigų ūkio priežiūra – Aprūpinimo skyrius;
- statybų valdymas – Statybos valdymo skyrius;
- kultūros paveldo valdymas – Kultūros paveldo skyrius;

energetikos valdymas – Energetikos skyrius;
transporto ir eismo organizavimas – Transporto ir eismo organizavimo skyrius;
miesto ir komunalinio ūkio tvarkymas – Miesto tvarkymo skyrius;
viešosios tvarkos valdymas – Viešosios tvarkos skyrius;
gyvenamojo fondo administravimas – Būsto valdymo skyrius (nuo 2017 m. gegužės 15 d. – Nekilnojamojo turto skyrius).

Šių veiklos sričių valdymui interneto svetainėje yra paskelbti parengti ir patvirtinti paslaugų aprašymai <http://ep.kaunas.lt/>, veiklos aprašymai bei organizacijos vadovybės – Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais ir Kauno miesto tarybos sprendimais patvirtinti tvarkų aprašai, taisyklės ir kiti reikiami dokumentai.

VII SKYRIUS

VEIKLOS VALDYMAS

7.1. VEIKLOS PLANAVIMAS

Siekiant užtikrinti tinkamą veiklos planavimą ir strateginiame veiklos plane numatytų tikslų ir uždavinių įgyvendinimą, Kauno miesto savivaldybės administracijos padalinių vadovai ar atsakingi skyrių darbuotojai organizacijos vadovybei rengia ir pateikia padalinių metų veiklos planus bei šių planų įgyvendinimo metų veiklos ataskaitas. Veiklos planų bei ataskaitų rengimas vykdomas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. kovo 17 d. įsakymu Nr. A-759 „Dėl Kauno miesto savivaldybės administracijos padalinių veiklos planavimo ir atsiskaitymo“. Veiklos planų ir ataskaitų rezultatų pasiekimai yra fiksuojami Kauno miesto savivaldybės veiklos planavimo ir valdymo modulio informacinėje sistemoje <http://veikla.kaunas.lt/>.

7.2. ASMENŲ APTARNAVIMAS VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE

Kauno miesto savivaldybės administracijoje gyventojų prašymų ir skundų dokumentai priimami ir paskirstomi, nagrinėjami ir gyventojai aptarnaujami vadovaujantis 2007 m. rugsėjo 27 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-3252 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kauno miesto savivaldybėje“, 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, nuostatomis.

Gyventojams aktualūs paslaugos gavimą reglamentuojantys teisės aktai bei paslaugai gauti reikalingi dokumentai yra pateikti Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje www.kaunas.lt.

Atsakymai į gyventojų paklausimus rengiami, vizuojami, pasirašomi, registruojami ir siunčiami pagal Kauno miesto savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės procedūrų aprašą, patvirtintą Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. A-2755.

7.3. PROJEKTŲ VALDYMAS

Kauno miesto savivaldybės administracija, siekdama tinkamai ir laiku įgyvendinti projektą (-us), vadovaujasi pagrindiniais projektų valdymo principais: sistemiškai valdyti projekto apimtį, laiką, kokybę, biudžetą, žmogiškuosius išteklius, pokyčius ir rizikas. Projektai įgyvendinami vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos projektų, kuriems skirta Europos Sąjungos ar kita tarptautinė finansinė parama, įgyvendinimo ir kontrolės tvarkos aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2011 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. A-2933. ir Kauno miesto savivaldybės administracijos projektų planavimo, rengimo ir projektinių pasiūlymų, valstybės projektų aprašymų ir paraiškų teikimo Europos Sąjungos ar kitai tarptautinei finansinei paramai gauti tvarkos aprašu (patvirtintas administracijos direktoriaus 2009 m. spalio 30 d. įsakymu Nr. A-4128).

7.4. PIRKIMŲ VALDYMAS

Kauno miesto 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. gruodžio 17 d. patvirtinusi Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-3661 Kauno miesto savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimo tvarkos aprašą, bei 2015 m. gruodžio 17 d. įsakymu Nr. A-3663 patvirtintas Kauno miesto 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, anksčiau išvardintomis taisyklėmis, tvarkos aprašu bei Viešojo pirkimo komisijos darbo reglamentu, patvirtintu 2006 m. rugpjūčio 4 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-3032 (2015 m. gruodžio 17 d. įsakymo Nr. A-3659).

Informacija apie Kauno miesto savivaldybės administracijos atliekamus ir skelbiamus viešuosius pirkimus yra skelbiama interneto svetainėje adresu <http://pirkimai.eviesieji.pirkimai.lt>.

7.5. VEIKLOS

Kauno miesto savivaldybės administracija, vykdydama savo veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945) bei LR Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis. Organizacija siekia teikti kokybiškas viešąsias paslaugas Kauno miesto savivaldybės gyventojams.

Kauno miesto savivaldybės administracijos paslaugos yra teikiamos pagal Kauno miesto savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų sąrašą, patvirtintą 2012 m. gegužės 23 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. A-1958 (aktuali 2016 m. kovo 31 d. įsakymo Nr. A-883 redakcija). Teikiamų paslaugų sąrašas ir paslaugų teikimo aprašymai yra pateikti interneto svetainėje <http://ep.kaunas.lt/>.

Paslaugos teikiamos vadovaujantis paslaugų aprašymais bei Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančiais konkrečios veiklos vykdymą.

Viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimas vykdomas šiose veiklos srityse:

- ✓ aplinkos apsaugos valdyme;
- ✓ archyvo paslaugų teikime;
- ✓ civilinės metrikacijos paslaugų teikime;
- ✓ jaunimo reikalų valdyme;
- ✓ kultūros puoselėjime;
- ✓ kūno kultūros ir sporto puoselėjime;
- ✓ licencijų ir paslaugų valdyme;
- ✓ miesto įvaizdžio ir turizmo valdyme;
- ✓ mobilizacijos valdyme;
- ✓ seniūnijų teikiamų paslaugų valdyme;
- ✓ socialinės paramos valdyme;
- ✓ socialinių paslaugų valdyme;
- ✓ statybos leidimų valdyme;
- ✓ sveikatos priežiūros valdyme;
- ✓ švietimo ir ugdymo puoselėjime;
- ✓ teisinių paslaugų teikime;
- ✓ vaiko teisių apsaugos valdyme;

- ✓ valstybinės kalbos kontrolėje;
- ✓ žemės nuomos mokesčio administravime.

Siekiant užtikrinti tinkamą infrastruktūros valdymą Kauno miesto savivaldybės teritorijoje, veiklos valdymo aprašymas yra pateiktas šio Kokybės vadovo 6.3 skyriuje.

Savivaldybėms valstybės paskirtų funkcijų vykdymo užtikrinimas yra pateiktas veiklos aprašymuose, paslaugų aprašymuose interneto svetainėje, bei organizacijos vadovybės – Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais patvirtintuose tvarkų aprašuose bei Tarybos sprendimais patvirtintos tvarkose.

7.6. IDENTIFIKAVIMAS IR ATSEKAMUMAS

Teikiamų paslaugų identifikavimas ir atsekamumas Kauno miesto savivaldybės administracijoje yra užtikrinamas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės procedūrų aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. spalio 9 d. įsakymu A-2755 bei naudojantis DVS „Kontora“.

7.7. KLIENTO TURTO IŠSAUGOJIMAS

Teikiamų paslaugų kokybės ir vartotojų turto išsaugojimas yra vykdomas pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą. Kauno miesto savivaldybės administracijoje pagrindinį vartotojų turtą sudaro:

- ✓ gyventojų asmeniniai duomenys,
- ✓ fizinių ir juridinių asmenų dokumentai, pateikti saugoti Kauno miesto savivaldybės archyve,
- ✓ mokesčių mokėtojų piniginės lėšos, patenkančios į Kauno miesto savivaldybės biudžetą.

Gyventojų asmeniniai duomenys, patenkantys į Kauno miesto savivaldybės administracijos darbuotojų rankas, yra valdomi pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą bei organizacijoje parengtas ir Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 17 d. įsakymu Nr. A-4303 patvirtintas Asmens duomenų tvarkymo taisyklės.

Dokumentų, pateiktų į Kauno miesto savivaldybės archyvą, nuolatinis saugojimas vykdomas pagal Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą.

Taupus ir racionalus mokesčių mokėtojų pinigų naudojimas užtikrinamas, vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės biudžeto sudarymo ir vykdymo taisyklėmis, patvirtintomis Kauno miesto savivaldybės tarybos 2016 m. liepos 12 d. sprendimu Nr. T-356 ir Kauno miesto savivaldybės biudžeto projekto rengimo tvarkos aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. liepos 20 d. įsakymu Nr. A-2747.

Finansinės ataskaitos visuomenei yra teikiamos periodiškai ir skelbiamos Kauno miesto savivaldybės interneto svetainėje.

7.8. MONITORINGO IR MATAVIMO ĮRANGOS VALDYMAS

Kauno miesto savivaldybės administracijoje, siekiant užtikrinti tinkamą veiklos vykdymą ir viešųjų paslaugų teikimą, yra naudojama ši monitoringo ir matavimo įranga:

- alkotesteriai – visoje Kauno miesto savivaldybės administracijoje,
- termometrai ir drėgmės matuokliai – Kauno miesto savivaldybės archyve.

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

VIII SKYRIUS

MATAVIMAS, ANALIZĖ IR GERINIMAS

8.1. GRĮŽTAMASIS RYŠYS

Kauno miesto 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 gyventojais, kviečia juos pareikšti savo nuomonę bei pateikti pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo.

Už gyventojų ir suinteresuotų šalių apklausų poreikio svarstymą, iniciavimą bei organizavimą atsakingas VA.

8.2. VIDAUS AUDITAI

Siekiant nustatyti, ar Kauno miesto savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistema atitinka planuotas priemones, ISO 9001:2008 standarto reikalavimus ir įdiegtos kokybės

vadybos sistemos reikalavimus, nustatytus Kauno miesto savivaldybės administracijai, bei ar ji yra rezultatyviai įgyvendinama ir prižiūrima, yra atliekami kokybės vidaus auditai.

Kokybės vidaus auditai yra atliekami vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos vidaus auditų atlikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. A-2062.

8.3. TOBULINIMO VEIKSMŲ VALDYMAS

Siekiant nuolat gerinti Kauno miesto savivaldybės administracijos teikiamų viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo veiklą, yra atliekami tobulinimo veiksmai. Tobulinimo veiksams priskiriami:

- ✓ taisymo veiksmai, atliekami siekiant pašalinti nustatytą neatitiktį;
- ✓ korekciniai veiksmai, atliekami siekiant pašalinti nustatytos neatitikties priežastį;
- ✓ prevenciniai veiksmai, skirti galimos neatitikties ar kitos nepageidaujamos potencialios situacijos priežasčiai pašalinti.

Tobulinimo veiksmai valdomi pagal Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. vasario 24 d. įsakymu A-696 patvirtintą, Kauno miesto savivaldybės administracijos veiklos tobulinimo veiksmų valdymo tvarkos aprašą.

8.4. PROCESŲ IR PRODUKTO MONITORINGAS

Siekiant užtikrinti tinkamą teikiamų paslaugų ir veiklų valdymą, Kauno miesto savivaldybės administracijoje yra numatomi veiksmingumo kriterijai (monitoringo rodikliai). Veiksmingumo kriterijai yra numatomi skyrių metų veiklos planuose, metų veiklos ataskaitose. Veiklos planų ir ataskaitų rengimas vykdomas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. kovo 17 d. įsakymu Nr. A-759 „Dėl Kauno miesto savivaldybės administracijos padalinių veiklos planavimo ir atsiskaitymo“. Planų ir ataskaitų rodikliai yra pateikiami Kauno miesto savivaldybės veiklos planavimo ir valdymo modulio informacinėje sistemoje. Už veiksmingumo kriterijų pasiekimą yra atsakingi procesų šeimininkai. Veiksmingumo kriterijai ir jų pasiekimas, sprendžiant apie proceso efektyvumą, analizuojami ir pateikiami kasmet aukščiausiai organizacijos vadovybei. Pasiekti rezultatai aptariami Vadovybinės vertinamosios analizės metu.

PRIEDAI

1. Kauno miesto savivaldybės administracijos procesų žemėlapis – **1 priedas.**
 2. Kauno miesto savivaldybės administracijos procesų ir kokybės vadybos sistemos standarto ISO 9001:2008 reikalavimų, atsakomybių ir įgaliojimų matrica – **2 priedas.**
-

