

| | | | |
|--|-------------------------|-----------------|-----------------|
|  | AUDITO ATASKAITA | Žymuo | VS14_F04 |
| | | Data (Leidimas) | 2015-10-20 (21) |
| | | Puslapiai | 1(10) |

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

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

| | |
|---|--|
| Audito data (pvz. 2015-10-20) | 2016-05-19 |
| Audito vadovas (vardas, pavardė) | Ingrida Kusienė |
| Auditorius (-ai) | Lina Gedminienė |
| Techninis (-ai) ekspertas (-ai) | - |
| Auditorius (-ai) kandidatas (-ai) | - |
| Stebėtojas (-ai) | - |
| Kuratorius (-ai) | - |
| Kliento pavadinimas, teisinė forma | Kauno miesto savivaldybės administracija, biudžetinė įstaiga |
| Registracijos adresas | Laisvės al. 96, LT-44251 Kaunas |
| Korespondencijos adresas | Laisvės al. 96, LT-44251 Kaunas |
| Bendras teritorinių padalinių skaičius | 25 skirtingi adresai, 11 iš jų - seniūnijos |
| Teritorinių padalinių adresas (-ai) | <p>Administracijos direktoriaus pavaduotojas S.Šliažas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Civilinės metrikacijos skyrius Adresas: M. Daukšos g. 13 2. Kultūros skyrius Adresas: Laisvės al. 96 3. Socialinės paramos skyrius Adresas: Nemuno g. 29 4. Socialinių paslaugų sk. Adresas: Nemuno g. 29 5. Sporto sk. Adresas: Aušros g. 42A 6. Sveikatos apsaugos sk. Adresas: Laisvės al. 96 7. Švietimo sk. Adresas: M. Dobužinskio g. 6 8. Vaiko teisių apsaugos sk. Adresas: K. Donelaičio g.6 <p>Administracijos direktoriaus pavaduotojas V.Šiliauskas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplinkos apsaugos sk. Adresas: Laisvės al. 96 2. Energetikos sk. Adresas: Laisvės al. 96 3. Kultūros paveldo sk. Adresas: Rotušės a. 29 4. Miesto civilinės saugos sk. Adresas: I. Kanto g. 13 5. Miesto planavimo ir architektūros skyrius Adresas: Laisvės al. 96 6. Miesto tvarkymo skyrius Adresas: Laisvės al. 96 7. Statybos valdymo skyrius Adresas: Laisvės al. 94A 8. Transporto ir eismo organizavimo skyrius Adresas: Šv. Gertrūdės g. 7 9. Viešosios tvarkos skyrius Adresas: Gedimino g. 13 <p>Administracijos direktoriaus pavaduotojas R.Rabačius</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprūpinimo skyrius Adresas: Laisvės al. 96 2. Archyvų skyrius Adresas: Laisvės al. 94A 3. Būsto valdymo skyrius Adresas: J. Gruodžio g. 9 4. Centrinis viešųjų pirkimų ir koncesijų skyrius Adresas: Laisvės al. 92 5. Dokumentų skyrius Adresas: Laisvės al. 96 6. E. paslaugų ir informacinių technologijų skyrius Adresas: L. Sapiegos g. 4 7. Klientų aptarnavimo skyrius Adresas: Laisvės al. 96 8. Aleksoto seniūnija (Veiverių g. 132) 9. Centro seniūnija (Šv. Gertrūdės g. 7) |

| | |
|--|---|
| | <p>10. Dainavos seniūnija (V. Krėvės pr. 41A)</p> <p>11. Eigulių seniūnija (P. Plechavičiaus g. 9A)</p> <p>12. Gričiupio seniūnija (Chemijos g. 11)</p> <p>13. Panemunės seniūnija (Perlojos g. 29)</p> <p>14. Petrašiūnų seniūnija (R. Kalantos g. 57)</p> <p>15. Šančių seniūnija (A. Juozapavičiaus pr. 84)</p> <p>16. Šilainių seniūnija (Baltų pr. 53)</p> <p>17. Vilijampolės seniūnija (Lampėdžių g. 10)</p> <p>18. Žaliakalnio seniūnija (Partizanų g. 5)</p> <p>Skyriai pavaldūs Administracijos direktoriui</p> <p>1. Centralizuotas vidaus audito skyrius Adresas: Vilniaus g. 72A</p> <p>2. Centrinis apskaitos skyrius Adresas: Laisvės al. 96</p> <p>3. Finansų ir ekonomikos skyrius Adresas: Laisvės al. 94a</p> <p>4. Personalo valdymo skyrius Adresas: Laisvės al. 94 a</p> <p>5. Plėtros programų ir investicijų skyrius Adresas: L. Sapiegos g. 4</p> <p>6. Teisės ir konsultavimo skyrius Adresas: Laisvės al. 94A</p> <p>7. Turto valdymo skyrius Adresas: J. Gruodžio g. 9</p> <p>8. Užsienio ryšių skyrius Adresas: Laisvės al. 94</p> |
| Atliekamo audito vietos adresas (-ai) | <p>1. Centrinis viešųjų pirkimų ir koncesijų skyrius Adresas: Laisvės al. 92</p> <p>2. Švietimo skyrius adresas: M. Dobužinskio g. 6</p> <p>3. E. paslaugų ir informacinių technologijų skyrius Adresas: L. Sapiegos g. 4</p> <p>4. Petrašiūnų seniūnija (R. Kalantos g. 57)</p> <p>5. Panemunės seniūnija (Perlojos g. 29)</p> <p>6. Užsienio ryšių skyrius Adresas: Laisvės al. 94</p> <p>7. Aleksoto seniūnija (Veiverių g. 132) – dokumentų analizė</p> <p>8. Aplinkos apsaugos sk. Adresas: Laisvės al. 96</p> |
| Laikino objekto (-ų) adresas (-ai) | - |
| Vadovybės atstovas (-ai) | <p>Rūta Dubosaitė</p> <p>Kauno miesto savivaldybės administracijos Klientų aptarnavimo skyriaus Asmenų aptarnavimo poskyrio vyriausioji specialistė</p> <p>Tel. 20 83 81, 8 616 49450</p> |
| Audito kriterijai: | |
| LST EN ISO 9001:2008 (X) | X |
| LST EN ISO 13485:2012 (X) | - |
| Standarto (-ų) išimtys | - |
| LST EN ISO 14001:2005 (X) | - |
| LST 1977:2008 (X) | - |
| LST EN ISO 22000:2005+AC:2006 (X) | - |
| LST ISO/IEC 27001:2013 (X) | - |
| Kitas standartas | - |
| Kliento nustatyti reikalavimai | |
| Sertifikavimo sritis | Konstitucijos nustatytos, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos ir kitų įstatymų savivaldybėms priskirtos vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimas. |
| EA šaka (EVRK kodas) | 36 (84.11.20) Lietuvos Respublikos savivaldybių veikla |

| | | | |
|--|-------------------------|-----------------|-----------------|
|  | AUDITO ATASKAITA | Žymuo | VS14_F04 |
| | | Data (Leidimas) | 2015-10-20 (21) |
| | | Puslapiai | 3(10) |

Audito tikslai:

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

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

| | |
|---|---------------------------------------|
| Audito plano pokyčiai (jei tokie aptarti įžanginio susirinkimo metu). | Audito metu plano pokyčių nenustatyta |
|---|---------------------------------------|

| | |
|--|--|
| Patvirtinimas, ar paraiškoje pateikta informacija apie klientą yra teisinga. | Pasikeitusi struktūra, sumažėjo darbuotojų skaičius (šiuo metu darbuotojų yra 715) |
|--|--|

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

| | |
|---|-----------|
| Sertifikavimo ženklų naudojimas (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.7.12) | Tinkamas. |
|---|-----------|

| | |
|---|---------|
| Nepalankios sąlygos audito vietoje (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.6.2) | Nebuvo. |
|---|---------|

| | |
|---|---------|
| Suinteresuotų šalių poreikiai (ISO/IEC TS 17022, p. 4.2.7.8b) | Nebuvo. |
|---|---------|

| | |
|---------------------|---|
| Neatitiktį skaičius | - |
| Pastabų skaičius | 3 |

| | |
|------------------------------------|--|
| Apibendrinantis įvertinimas | <p>Pakartotinio sertifikavimo pirmos priežiūros auditas apėmė Kauno miesto savivaldybės administracijos, 2 seniūnijų veiklą ir 1-os seniūnijos dokumentų analizę.</p> <p>Auditas vyko pagal iš anksto su įstaiga suderintą audito planą. Įstaigoje sėkmingai funkcionuoja kokybės vadybos sistema. Kokybės politika aktuali.</p> <p>Vykdomi dideli struktūros pokyčiai. Atnaujinti skyrių nuostatai ir funkcijos bei el. svetainė, dedamos pastangos padidinti DVS</p> |
|------------------------------------|--|

| | | | |
|--|-------------------------|------------------------|-----------------|
|  | AUDITO ATASKAITA | Žymuo | VS14_F04 |
| | | Data (Leidimas) | 2015-10-20 (21) |
| | | Puslapiai | 4(10) |

| | |
|--|--|
| | <p>funkcionalumą.</p> <p>Kokybės tikslai ir siektini rodikliai nustatyti.</p> <p>Įstaigoje vidaus audito ir vadovybinė vertinamoji analizė atlikti. Įrašai įforminti tinkamai.</p> <p>Praeitų metų pateiktos pastabų šalinimui numatyti korekciniai veiksmai atlikti tinkamai.</p> <p>Pirmos priežiūros audito metu nustatytos trys pastabos. Įstaigos nustatyti korekciniai veiksmai yra tinkami.</p> |
|--|--|

Audito vadovo rekomendacija*:

| | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| Po priežiūros audito: | Palikti galioti išduotą sertifikatą. |
|------------------------------|--------------------------------------|

***Pastaba:** Audito vadovo rekomendacija nėra galutinis sprendimas dėl sertifikato išdavimo ar atnaujinimo. Sertifikato išdavimo procesas vykdomas pagal VS08_P01 Vadybos sistemų sertifikavimo nuostatus.

| | |
|----------------------------------|------------|
| Ataskaitos pateikimo data | 2016-05-23 |
|----------------------------------|------------|

Audito vadovas

(Parašas)

Ingrida Kusienė

(Vardas, pavardė)

**AUDITO ATASKAITA**

| | |
|------------------------|-----------------|
| Žymuo | VS14_F04 |
| Data (Leidimas) | 2015-10-20 (21) |
| Puslapiai | 5(10) |

| |
|--|
| Standarto LST EN ISO 9001 reikalavimai, audito rezultatų aprašymas |
| Įvadas 0.1 Bendrosios nuostatos 0.2 Procesinis požiūris 0.3 Ryšys su ISO 9004 0.4 Suderinamumas su kitomis vadybos sistemomis |
| Pastaba Nr. 1. Pakeitus administracijos struktūrą nėra įvertintas procesų žemėlapis. Reikalingas sisteminis pokyčio valdymas. Geroji praktika. Pagirtina Švietimo skyriaus atliekama kas metinė prižiūrimų įstaigų duomenų analizė ir vertinimas. Vertinimas atliekamas ISO 9004 standarte aprašytu principu. Įstaigoje yra potencialas strateginio plano prioritetinių veiklos krypčių vertinimo kriterijus apjungti su BVM ir tai integruoti į bendrą kokybės vadybos sistemą. Rekomendacija gerinimui. Administracijai padėtų glaudesni ryšiai su Kauno apskrities archyvu (darbuotojai pastebėjo, kad trūksta bendradarbiavimo su šia įstaiga - nėra suarchyvuota tai, ką jau būtų galima archyvuoti pagal įstatymus. Skyriuje paprašius dokumento – pateikiamas ir negaliojantis (pvz.: sena gaisrinė saugos instrukcija). Tai apsaugotų nuo negaliojančių dokumentų naudojimo darbo vietoje. |
| 1. Taikymo sritis 1.1 Bendrosios nuostatos 1.2 Taikymas |
| Atitinka. Taikymo sritis tinkamai apibrėžta ir dokumentuota. Įstaigos kokybės vadybos sistemoje taikomi visi standarto reikalavimai. |
| 2. Norminės nuorodos Atitinka. Rekomendacija gerinimui. Kai kuriuose dokumentuose pateikiamos nuorodos į neaktualius standartus: IWA 4:2009 yra pakeistas ISO 18091:2014. Rekomendacija gerinimui. Atnaujinti Kokybės vadybos sistemos dokumentus pagal naujausios standarto ISO 9001 (LST EN ISO 9001:2015) redakcijos reikalavimus. |
| 3 Terminai ir apibrėžtys Atitinka. Įstaigos kokybės vadybos sistemos dokumentacijoje vartojami terminai ir apibrėžtys pagal aktualių standartų (LST EN ISO 9000:2007) reikalavimus. |
| Bendrieji reikalavimai 4.1 Bendrieji reikalavimai 4.2 Dokumentų reikalavimai (bendrosios nuostatos, kokybės vadovas, dokumentų valdymas, įrašų valdymas) |

Atitinka. Dokumentacijos apimtis pakankama. Kokybės vadovas, kokybės politika ir tikslai parengti. Privalomos procedūros įformintos dokumentais. Dokumentų valdymui naudojama bendra sistema „Kontora“. Dokumentai bei įrašai valdomi pagal parengtą ir patvirtintą procedūrą. DVS – KVS dokumentai valdomi elektroninėje erdvėje. Visiems darbuotojams prieinami. Teisiniai aktai valdomi, prieinami. Seniūnijose visi gaunami bei siunčiami raštai registruojami, perkeliama į elektroninę sistemą.

Rekomendacija gerinimui. Panemunės seniūnijos darbuotojų saugos ir sveikatos instruktavimo žurnale užpildyti visus privalomus laukus.

Geroji praktika. Pakeitus administracijos struktūrą, peržiūrėtos funkcijos, nuostatai. Iš esmės sukurta nauja informacijos pateikimo sistema el. erdvėje, pereinama prie el. dokumentų valdymo.

Vadovybės įsipareigojimai

5.1 Vadovybės įsipareigojimai

5.2 Orientavimasis į klientą

5.3 Kokybės politika

5.4 Planavimas (kokybės tikslai, kokybės vadybos sistemos planavimas)

5.5 Atsakomybė, įgaliojimai ir ryšiai (atsakomybė ir įgaliojimai, vadovybės atstovas, vidiniai ryšiai)

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

Pastaba Nr. 2. Kokybės vadove aprašyta, kad Kokybės politika viešinama. Nepavyko to nustatyti.

Vadovybė nuolat gerina kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą. Darbuotojai informuojami apie kliento ir teisės aktų reikalavimų pasikeitimus. Procesams nustatyti tikslai ir veiksmingumo rodikliai. Skiriami reikiami išteklių.

Klientų reikalavimai nustatomi ir vykdomi. Analizuojami klientų skundai ir pretenzijos. Šiomet gauti 42 skundai (pernai per tą patį laikotarpį gautas 141 skundas).

Kokybės politika patvirtinta. Politika atitinka įstaigos ketinimus ir tikslus. Politika žinoma darbuotojams.

Įstaigoje 2015 m. balandžio 02 d. yra sudarytas ir tarybos sprendimu Nr. T-127 patvirtintas Kauno miesto savivaldybės strateginis plėtros planas iki 2022 metų, kuriuo vadovaujantis nustatomi įstaigos tikslai.

Įstaigoje nustatytu periodiškumu organizuojama vadovybinė vertinamoji analizė.

Geroji praktika. Įvykdyta prieš metus planuota administracijos struktūros peržiūra. Skyriai atnaujino skyrių nuostatus ir pareiginius aprašus pagal aktualiai vykdomas funkcijas. Visi skyrių nuostatai ir tarnautojų bei darbuotojų funkcijos ir kvalifikaciniai reikalavimai skelbiami el. svetainėje.

Geroji praktika. Iki metų pabaigos planuojama išplėsti dokumentų valdymo sistemos funkcionalumą: atsisakyti popierinės laikmenos ir vidinius ryšius palaikyti el. būdu. Taip pat įvesti el. parašą.

Geroji praktika. Vadovybinė vertinamoji analizė sudaroma apjungus kelis informacijos šaltinius: kassavaitinius susirinkimus, veiklos planus ir

ataskaitas, gyventojų apklausas, direktoriaus veiklos ataskaitą, vidaus audito ataskaitą. Pagirtinas ne formalus požiūris.

Geroji praktika. Skyriai turi įsivardinę pagrindinius teisės aktus (išorinius ir vidinius), pagal kuriuos vykdoma veikla. Už teisinių reikalavimų valdymą paskirti atsakingi skyrių vedėjai.

Geroji praktika. Administracija atliko struktūros pokyčius. Taip pat įsivardino, kad reikalingas veiklos vertinimo kriterijų ir prioritetų išgryninimas, peržiūrėjo skyrių funkcijas.

Geroji praktika. Pagirtinas Kauno miesto savivaldybės 2016–2018 metų strateginis veiklos planas: išskaidytas pagal prioritetus, lengviau prieinamas ir suprantamas visuomenei.

Rekomendacija gerinimui. Kadangi skyrių tarnautojų bei darbuotojų funkcijos ir kvalifikaciniai reikalavimai skelbiami el. svetainėje, siūloma laikytis tos pačios sistemos ir skelbti administracijos direktoriaus ir pavaduotojų funkcijas ir kvalifikacinius reikalavimus.

Rekomendacija gerinimui. Audito metu pastebėta, kad ne visai užtikrinamas svetainės atnaujinimas: skyriai atsakingi už savo dalies informacijos pateikimą, tačiau nėra „vienų akių“, kurios stebėtų pokyčius ir vertintų visų viešinimo el. erdvėje informacijos atnaujinimą.

Rekomendacija gerinimui. Aktualios informacijos lauke ir archyve <http://www.kaunas.lt/investicijos/strateginiai-dokumentai/strateginiai-pletros-planai/> viešinama informacija apie strateginius plėtros planus iki 2016 m. Tikslinga laikyti vienoje vietoje vieną periodą apimančią planą ar jo korekcijas.

Rekomendacija gerinimui. Vadybos srityje po struktūros pokyčių dar reikalinga peržiūrėti pagrindinių procesų: vadybos, pagrindinio ir pagalbinių – palaikomųjų logiką. Įvykdžius struktūrinius pokyčius, jie liko neįvertinti.

Ištekliai

6.1. Aprūpinimas ištekliais

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

6.3 Infrastruktūra

6.4 Darbo aplinka

Atitinka. Skyrių veikla finansuojama iš savivaldybės biudžeto. Skyriai aprūpinti reikiamais ištekliais. Pirkimų planus kiekvienas skyrius derina su administracijos biudžeto galimybėmis.

Reikalavimai darbuotojų kompetencijai yra nurodyti Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintuose pareigybių aprašymuose. Kiekvienais metais vyksta valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir gebėjimų atlikti nustatytas funkcijas vertinimas. Periodiškai vykdomi mokymai. Sumažinus darbuotojų skaičių darbus siekiama optimizuoti investavus į DVS ir procesų valdymą. Pokyčio įvertinimui reikalinga daugiau laiko.

Infrastruktūra teikiamoms paslaugoms atlikti yra pakankama. Įstaigos infrastruktūros (pastatai, darbo vietos, programinė ir techninė įranga, transportas, ryšiai) pirkimas, priežiūra ir/ar remontas yra planuojami. Vykdomas veiklos telkimas arčiau vadovybės (pvz.: planuojamas Švietimo skyriaus perkėlimas į Gruodžio g.) Vadovybė žino, kad likusi veikla – apima 14 adresų, ir tai nėra dėkinga situacija darbo planavimo, organizavimo, kontrolės ir gerinimo prasme.

**AUDITO ATASKAITA**

| | |
|------------------------|-----------------|
| Žymuo | VS14_F04 |
| Data (Leidimas) | 2015-10-20 (21) |
| Puslapiai | 8(10) |

Visų audito metu tikrintų padalinių darbuotojai periodiškai pasirašytinai instruktuojami darbo vietose. Darbuotojai, atliekantys visuomenei naudingą veiklą, taip pat pasirašytinai instruktuojami. Vyriausiasis specialistas A. Karalkevičius pateikė asmens sveikatos knygelę, kurioje yra visi reikiami įrašai (rizikos faktoriai, žyma apie sveikatos tikrinimą 2015-12-10 d., atsakingo asmens parašas). Audito metu Petrašiūnų seniūnijoje nebuvo galimybės įvertinti, ar visi darbuotojai periodiškai tikrinasi sveikata.

Geroji praktika. Nuolat teikiami pasiūlymai vadovybei dėl darbo aplinkos pagerinimo. Pvz.: Panemunės seniūnija pateikė vadovybei siūlymą dėl darbo aplinkos bei prieinamumo (privažiavimo) gyventojams pagerinimo, saugumo užtikrinimui – persikelti į mokyklos patalpas, į kurias numatyta perkelti policijos padalinį bei biblioteką.

Petrašiūnų seniūnija įsikūrusi antrame pastato aukšte, Panemunės seniūnijoje nėra galimybės patekti į pastatą neįgaliesiems, bet paslaugų prieinamumas užtikrintas kiekvienam klientui – seniūnijos darbuotojai vyksta į namus arba nusileidžia į pirmąjį aukštą suteikti reikalingą paslaugą.

Rekomendacija gerinimui. Atnaujinti gaisrinės saugos instruktavimo darbo vietoje žurnalą.

Rekomendacija gerinimui. Asmens sveikatos knygeles (arba jų kopijas) laikyti darbo vietose.

Produkto / veiklos valdymas**7.1 Produkto realizavimo planavimas**

Atitinka. Paslaugų realizavimui parengti Kokybės vadybos sistemos dokumentai, nustatyti procesai, kokybės tikslai bei teikiamoms paslaugoms keliami reikalavimai. Teikiamos paslaugos įformintos aprašuose.

**7.2 Su klientu susiję procesai (su produktu susijusių reikalavimų nustatymas, su produktu susijusių reikalavimų vertinamoji analizė, ryšiai su klientu)
7.2.1c) produktui taikomi įstatymai bei reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai**

Atitinka. Reikalavimai paslaugų teikimui reglamentuojami Lietuvos Respublikos teisės aktais. Informacija apie teikiamas paslaugas yra prieinama internetiniame savivaldybės puslapyje, vidaus tvarkos taisyklėse.

Geroji praktika. Klientų aptarnavimo skyrius asmenų klausimus suskirstė pagal reikalaujamų paslaugų pobūdį. Septyni darbuotojai aptarnauja asmenis pagal atitinkamas paslaugų grupes. Visos paslaugos teikiamos gyventojams ir verslui skelbiamos viešai <http://ep.kaunas.lt/> (skelbiamos paslaugų kategorijos, paslaugų teikimo aprašymai, reikalingi pristatyti dokumentai ir kaip paslauga užsakoma). Svetainėje prieinami „Verslo vartai“ ir „SPIS“. Atskirai įvertinti „Gyvenimo atvejai“ – originalus priėjimas prie miestiečio arčiau, taip pat pateikiama info, kokios paslaugos užsakomos internetu. Sveikintina, kad su miestiečiais ir miesto svečiais mezgamas ryšys visomis šiandienos media priemonėmis.

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

Audituotuose skyriuose ir seniūnijose projektavimas nevykdomas.

7.4 Pirkimas (pirkimo procesas, pirkimo informacija, perkamo produkto patikra)**7.5 Gamyba ir paslaugų teikimas (gamybos ir paslaugų teikimo valdymas, gamybos ir paslaugų teikimo procesų patvirtinimas, identifikavimas ir**



AUDITO ATASKAITA

| | |
|-----------------|-----------------|
| Žymuo | VS14_F04 |
| Data (Leidimas) | 2015-10-20 (21) |
| Puslapiai | 9(10) |

atsekamumas, kliento turtas, produkto išsaugojimas)

7.6 Monitoringo ir matavimo įrangos valdymas

Atitinka. Pirkimo procesas aprašytas ir valdomas. Prekių ir paslaugų pirkimo planavimo, organizavimo ir vykdymo tvarka nustatyta. Pirkimai atliekami vadovaujantis Viešųjų pirkimų teisės aktų reikalavimais. Pirkimo informacija tiekėjams pateikiama techninėje specifikacijoje, sutartyse ir užsakymuose. Vykdoma įsigyjamų prekių kiekio ir kokybės kontrolė.

Paslaugos teikiamos laikantis teisės aktų reikalavimų. Organizacijos teikiamų paslaugų identifikavimas ir atsekamumas užtikrinamas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės procedūrų aprašu, patvirtintu direktoriaus 2013-10-09 įsakyму Nr. A-2755.

Teikiamų paslaugų kokybės ir klientų turto išsaugojimas yra vykdomas pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą, LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą. Dėl duomenų nenuasmeninimo 2015 m. yra fiksuotas administracinio teisės pažeidimo protokolas. Audito metu vertintas e. paslaugų ir informacinių technologijų skyrius. Įsitikinta, kad skyriuje vykdomi ne tik veiklos plane nusistatyti darbai (svetainės priežiūra, sauga ir kt.), bet ir priimami iššūkiai.

Audito metu pastebėta bendra tendencija: skyriai pasiruošę ir turi galimybes teikti ataskaitas pagal įvairius kriterijus ir rodiklius, kad rodiklių gausa ir gana dažnas jų kaitaliojimas apsunkina darbą.

Geroji praktika. Atnaujinta informacija dėl viešųjų pirkimų. Skelbiami ir pirkimų vykdymui taikomi teisės aktai, pirkimų planai, įvykdyti pirkimai, techninės specifikacijos.

Geroji praktika. Pagirtina, kad viešuosius pirkimus atlieka vienas skyrius, o kiti skyriai dalyvauja pateikdami technines specifikacijas. Optimizuotas laikas pirkimo vykdymui. Vertikalaus audito metu įsitikinta, kad darbuotojai operatyviai ir pagrįstai atremia pretenzijas, laikosi numatytų terminų.

Geroji praktika. Pagirtina Švietimo skyriaus praktika: darželių trūkumą spręsti naudojant mokyklų perteklinius plotus.

Rekomendacija gerinimui. Technologijoms pažengus į priekį nėra suprantama, kokią funkciją atlieka pirkimo viešinimas „Valstybės žiniuose“. Vieno pirkimo informacija viešinama 3 kartus. Taip neracionaliai naudojamas laikas ir pinigai. Apsvarstyti galimybę keisti nustatytą tvarką.

Rekomendacija gerinimui. Apsvarstyti galimybę savo veikloje įdiegti standarto ISO/IEC 27001 „Informacijos technologija. Saugumo metodai. Informacijos saugumo valdymo sistemos. Reikalavimai“ reikalavimus.

Matavimas ir gerinimas

8.1 Bendrosios nuostatos

8.2 Monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.2.1 Kliento pasitenkinimas

8.2.2 Vidaus auditas, procesų ir produktų monitoringas ir matavimas

8.2.3 Procesų monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.2.4 Produkto monitoringas (stebėseną) ir matavimas

8.3 Neatitiktinio produkto valdymas

8.4 Duomenų analizė

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

Pastaba Nr. 3. Veikloje neatitiktinių valdymas vykdomas. Palaikomieji procesai: „Help – desk“ naudojam e. paslaugų ir informacinių technologijų ir Aprūpinimo skyriuose, Pagrindiniame ir vadybiniame procese: skundų valdymas, tarnybiniai pranešimai ir neatitiktinių registras – galimybė darbuotojams ir valstybės tarnautojams fiksuoti problemą. Aprašymas neatitinka vykdymo.

Įstaigoje identifikuoti ir valdomi klientų pasitenkinimo monitoringo, veiklos matavimo, veiklos gerinimo, vidaus audito procesai. Įstaiga periodiškai atlieka vidaus auditus, renka ir analizuoja kliento atsiliepimus.

Įstaiga periodiškai atlieka vidaus auditus pagal nustatytą tvarką. Audito radiniai dokumentuoti. Audito metu tikrinti visi įstaigos procesai. Auditorių nešališkumas užtikrintas, kompetencija pakankama.

Geroji praktika. Auditoriai fiksavo 4 neatitiktis. Ankstesniuose audituose to nebuvo. Galime daryti prielaidą, kad išaugo auditorių kompetencija ir tinkamas administracijos reagavimas – ne represinis, o orientacija į veiklos gerinimą.

Vykdomas procesų ir paslaugų rodiklių monitoringas. Įstaigos skyriai rengia ir teikia tvirtinti veiklos ataskaitas, kuriose pateikti procesų bei produkto (paslaugos) monitoringo ir matavimo rodikliai. Monitoringo duomenų aptarimas įtraukiamas į VVA darbotvarkę.

Neatitiktinio produkto (viešojo administravimo paslaugų) valdymas vykdomas. Neatitiktys fiksuojamos „Neatitikties ir tobulinimo veiksmų registre“.

Rekomendacija gerinimui. Administracija tikrai žino spręstinus klausimus, tik dėl gausos, reikalingas jų išskirstymas pagal svarbą: būtiniausi, kiti – atidedami iki būtinųjų įvykdymo ir vizijos.