



**JAUNIMO REIKALŲ DEPARTAMENTO  
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS DOKUMENTŲ TVIRTINIMO**

2021 m. rugpjūčio d. Nr. 2V- (1.4)

Siekdamas užtikrinti efektyvią Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) veiklą, nuolat gerinti veiklos rezultatus bei įdiegti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią standarto LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės valdymo sistemos. Reikalavimai“ reikalavimus:

1. T v i r t i n u pridedamus Departamento kokybės vadybos sistemos dokumentus:

1.1. Vadybos sistemos vadovas;

1.2. Procesų schemas ir kitus susijusius dokumentus (visiems prieinamoje elektroninėje laikmenoje adresu [https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

2. P a v e d u Bendrųjų reikalų skyriaus l.e.p.skyriaus vedėjai Tatjanai Gurovai – vadovybės atstovui kokybei – užtikrinti kokybės vadybos sistemos įgyvendinimą ir priežiūrą bei nuolat gerinti jos rezultatyvumą.

3. Įsakymo vykdymo kontrolę p a s i l i e k u sau.

4. L a i k a u netekusiu galios 2021 m. rugpjūčio 3 d. Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymą „Dėl kokybės vadybos sistemos dokumentų tvirtinimo“ Nr. 2V-150 (1.4).

Direktorius

Jonas Laniauskas

Parengė  
L.e.p. bendrųjų reikalų skyriaus vedėja

Tatjana Gurova  
2021-08-16

PATVIRTINTA  
Jaunimo reikalų departamento prie  
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos  
Direktorius  
2021 m. rugpjūčio d.  
Įsakymu Nr. 2V- (1.4)

**Jaunimo reikalų departamento prie SADM  
KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA**

# **Vadybos sistemos vadovas**

**Vilnius**

## TURINYS

<b>1. ĮVADAS</b> .....	<b>4</b>
1.1. ĮŽANGA .....	4
1.2. ORGANIZACIJOS PRISTATYMAS .....	4
<b>2. NORMATYVINĖ NUORODA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI</b> .....	<b>4</b>
<b>4. ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS</b> .....	<b>5</b>
4.1. ORGANIZACIJA IR JOS KONTEKSTAS .....	5
4.3. VADYBOS SISTEMOS TAIKYMO SRITIS .....	5
4.4. VADYBOS SISTEMA IR JOS PROCESAI .....	5
<b>5. LYDERYSTĖ</b> .....	<b>6</b>
5.1. LYDERYSTĖ IR ĮSIPAREIGOJIMAS .....	6
5.2. POLITIKA .....	7
5.3. PAREIGOS IR ĮGALIOJIMAI .....	7
<b>6. PLANAVIMAS</b> .....	<b>8</b>
6.1. VEIKLA, SUSIJUSI SU RIZIKOMIS IR GALIMYBĖMIS .....	8
6.2. TIKSLAI IR JŲ PASIEKIMO PLANAVIMAS .....	8
6.3. POKYČIŲ PLANAVIMAS .....	9
<b>7. PALAIKYMAS</b> .....	<b>9</b>
7.1. IŠTEKLIAI .....	9
7.2. KOMPETENCIJA .....	9
7.3. SUPRATIMAS .....	9
7.4. KOMUNIKAVIMAS .....	10
7.5. DOKUMENTUOTOS INFORMACIJOS VALDYMAS .....	10
<b>8. VEIKLA</b> .....	<b>10</b>
8.1. VEIKLOS PLANAVIMAS IR VALDYMAS .....	11
8.2. PRODUKTŲ IR PASLAUGŲ REIKALAVIMAI .....	11
8.3. PRODUKTŲ IR PASLAUGŲ PROJEKTAVIMAS .....	11
8.4. IŠORINIŲ TEIKIAMŲ PROCESŲ, PRODUKTŲ IR PASLAUGŲ VALDYMAS .....	11
8.5. GAMYBA IR PASLAUGŲ TEIKIMAS .....	12
8.6. PRODUKTŲ IR PASLAUGŲ PERDAVIMAS .....	12
8.7. NEATIKTINIŲ REZULTATŲ VALDYMAS .....	12
<b>9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS</b> .....	<b>12</b>
9.1. MONITORINGAS (STEBĖSENA), MATAVIMAS, ANALIZĖ IR VERTINIMAS .....	12
9.2. VIDAUS AUDITAS .....	12
9.3. VADOVYBINĖ VERTINAMOJI ANALIZĖ .....	13
<b>10. GERINIMAS</b> .....	<b>13</b>

**KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

**Vadybos sistemos vadovo originalo ir egzempliorių paskirstymas**

Šio dokumento originalas saugomas pas VA vadovą

Galiojanti versija saugoma el.laikmenoje adresu:

[https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)

**Savavališkas vadybos sistemos vadovo egzempliorių dauginimas draudžiamas.**

**KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

---

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

## 1. Įvadas

### 1.1. Įžanga

Vadybos sistemos vadovo paskirtis yra apibūdinti vadybos sistemą ir užtikrinti, kad Jaunimo reikalų departamento prie SADM atitiktų tarptautinio ISO 9001 standarto reikalavimų vykdymą.

Atsižvelgiant į tarptautinių standartų rekomendacijas, vadybos sistema siekiama gerinti Jaunimo reikalų departamento prie SADM veiklą kokybės srityje.

Naudos:

- Tiksliau identifikuoti klientai bei suinteresuotos šalys, jų reikalavimai, lūkesčiai;
- Aiškesni ryšiai tarp veiklų (procesų), padalinių, organizacijų;
- Geresnis savo ir kitų vaidmenų (funkcijų) supratimas organizacijoje;
- Aiškesnė kokybės valdymo tvarka, struktūra ir atsakomybė;
- Geresni veiklos rezultatai, kryptingesnis kokybės planavimas;
- Tiksliau išaiškinamos ir valdomos kokybės problemos;
- Mažesnis neatitikimų skaičius;
- Greitesnis reikalingos informacijos radimas;
- Užtikrintas aktualių teisės aktų valdymas;
- Greitesnis ir objektyvesnis sprendimų dėl kokybės priėmimas;
- Didesnis darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimas;
- Didesnis konkurencinis pranašumas, turint tarptautiniu mastu pripažintą sertifikatą.

### 1.2. Organizacijos pristatymas

Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau - JRD) buvo įkurtas 2006 m. rugpjūčio 15 d. pertvarkius Valstybinę jaunimo reikalų tarybą (VJRT), veikusią nuo 1996 m. (2006 m. balandžio 5 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 329).

2021 m. liepos 1 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu (2021 m. birželio 21 d. Nr. A1-462) prie JRD buvo prijungta biudžetinė įstaiga "Jaunimo tarptautinė bendradarbiavimo agentūra".

JRD įgyvendina nacionalinės ir tarptautinės jaunimo politikos (dvišaliai susitarimai su Lietuva jaunimo srityje, programos Erasmus + ir Europos solidarumo korpusas) tikslus ir priemones, stiprinančias jaunimo motyvaciją, kompetencijas ir galimybes įgyti išsilavinimą, gauti darbą ir įsitraukti į aktyvų visuomeninį, pilietinį gyvenimą. JRD tikslai:

- užtikrinti visumą jaunimo poreikius atitinkančių priemonių ir paslaugų, teikiamų nacionaliniu, tarptautiniu ir regioniniu lygiu, siekiant sudaryti palankias sąlygas formuoti jauno žmogaus asmenybei ir jo integravimuisi į visuomenės gyvenimą;
- užtikrinti kitų institucijų įgyvendinamų priemonių ir paslaugų, skirtų jaunimui, stebėseną bei siūlymų tobulinti bendras programas, susijusias su priemonių, paslaugų kokybės gerinimu, teikimą jaunimui, taip pat jų kūrimą;
- užtikrinti žiniomis ir faktais grįstą jaunimo politikos įgyvendinimą, jaunimo poreikių nustatymą ir naujų priemonių, paslaugų kūrimą.

Vadovybės atstovas kokybei – Tatjana Gurova

## 2. Normatyvinė nuoroda

LST EN ISO 9001:2015 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai.

### **KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SADM nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

### 3. Terminai ir apibrėžimai

Sutrumpinimai:

Organizacija – Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos;

Vadovybė – direktorius.

Padalinių/ skyrių vadovai – padalinių ar skyrių vadovai procesų schemose pažymėti kaip atsakingi už kuriojamą veiklos sritį ar procesus.

VS – Kokybės vadybos sistema;

VA – Vadovybės atstovai kokybei;

VSV – Vadybos sistemos vadovas;

PS – Procesų schema;

F – Forma, žurnalas.

### 4. Organizacijos kontekstas

#### 4.1. Organizacija ir jos kontekstas

Organizacija nustatė išorinius ir vidinius veiksmus, kurie yra susiję su jos tikslais, strategine kryptimi, ir tai turi įtaką, siekiant vadybos sistemos norimų rezultatų.

Konteksto veiksniai detalizuoti el. laikmenoje adresu: [https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)

#### 4.2. Suinteresuotų šalių poreikiai ir lūkesčiai

Organizacija nustatė su vadybos sistema susijusias suinteresuotas šalis ir jų reikalavimus bei nuolat stebi ir analizuoja informaciją apie suinteresuotas šalis ir jų susijusius reikalavimus.

Suinteresuotų šalių poreikiai ir lūkesčiai detalizuoti el. laikmenoje adresu: [https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)

#### 4.3. Vadybos sistemos taikymo sritis

Vadybos sistema, apimanti kokybės vadybos sistemos Jaunimo reikalų departamento prie SADM elementus, parengta vadovaujantis standartu: LST EN ISO 9001. Išimtyt netaikomos

Jaunimo reikalų departamento prie SADM vadybos sistemos taikymo sritis: Jaunimo politikos įgyvendinimas.

Jaunimo reikalų departamento prie SADM taikymo sritis ir paslaugos detalizuotos el. laikmenoje adresu: [https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)

#### 4.4. Vadybos sistema ir jos procesai

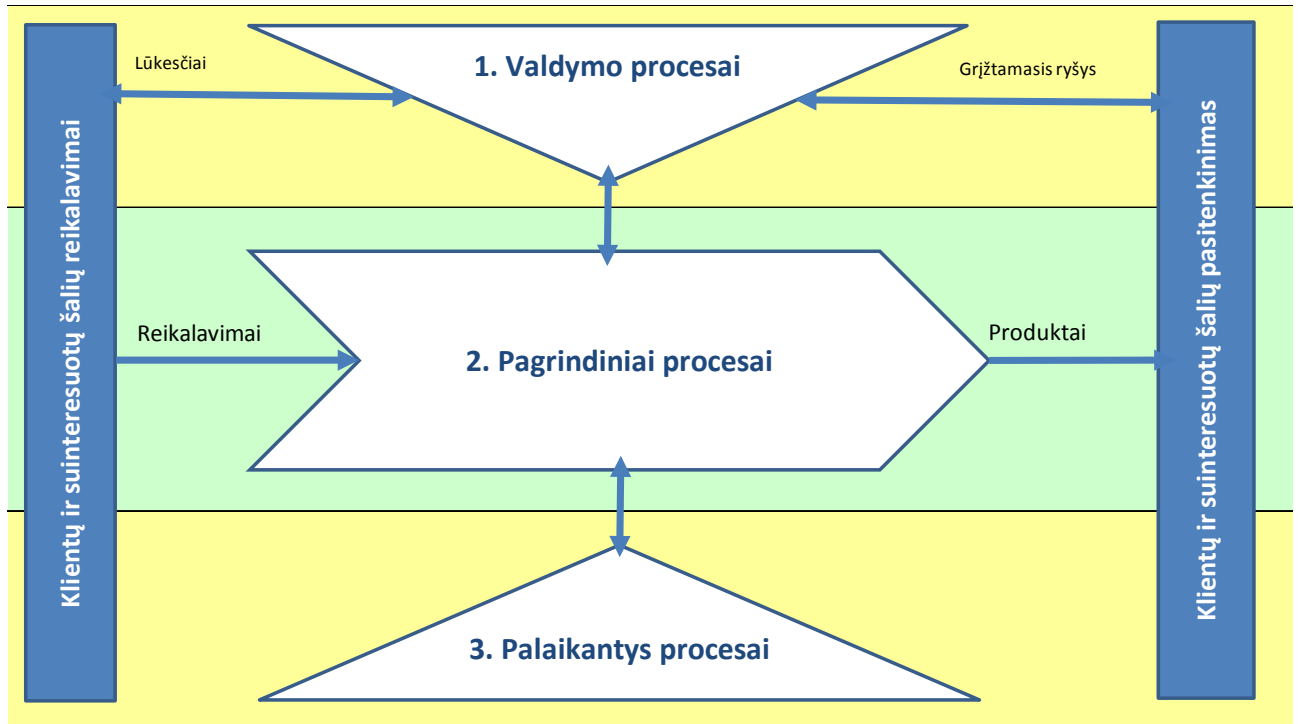
Organizacija sukūrė, įformino dokumentais, įgyvendina, prižiūri ir nuolat gerina vadybos sistemą, kad pademonstruotų sugebėjimą pastoviai atlikti paslaugas, kurios atitiktų suinteresuotų šalių ir taikomus norminius reikalavimus bei padidintų suinteresuotų šalių pasitenkinimą.

Šiuo tikslu Organizacija:

#### **KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SADM nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

- nustato vadybos sistemos procesus, apibrėžia procesų gavinius ir norimus procesų rezultatus;
- apibrėžia vadybos sistemos procesų seką ir sąveiką;
- vadybos sistemos vadove, procesų aprašuose apibrėžia kriterijus ir metodus, kurių reikia užtikrinti rezultatyvų procesų vykdymą ir valdymą;
- apibrėžia šiems procesams reikalingus išteklius ir užtikrina jų prieinamumą;
- priskiria atsakomybes ir įgaliojimus už šiuos procesus;
- kontroliuoja, matuoja, analizuoja bei gerina procesus;
- vertina rizikas ir galimybes bei imasi veiksmų, kad suplanuoti rezultatai būtų pasiekti.



Jaunimo reikalų departamento prie SAMD vadybos sistemos modelis

Organizacijoje yra apibrėžtos nurodytos vadybos sistemos procesų sritys, o jų valdymas detalizuotas ir aprašytas procesų schemose, vadybos sistemos vadove ir kituose susijusiuose dokumentuose.

Procesų schemas saugomos el. laikmenoje adresu: [https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA\\_WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmA_WNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)

## 5. Lyderystė

### 5.1. Lyderystė ir įsipareigojimas

Organizacijos vadovybė įgyvendina, plėtoja vadybos sistemą, nuolat gerina jos rezultatyvumą:

- prisiimdama atsakomybę už efektyvų vadybos sistemos veikimą;
- užtikrindama, kad politika ir tikslai nustatyti valdymo sistemai ir yra suderinami su Organizacijos kontekstu ir strategine kryptimi;
- užtikrindama vadybos sistemos reikalavimų integravimą į Organizacijos procesus;
- skatindama procesinio ir rizikos valdymu paremtu požiūrių naudojimą;
- užtikrindama reikiamus išteklius, reikalingus vadybos sistemai;
- informuodama apie vadybos efektyvumą ir valdymo sistemos reikalavimų atitikimą;
- užtikrindama, kad būtų pasiekti nustatyti valdymo sistemos rezultatai;

## KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMD nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

- įtraukdama, vadovaudama ir remdama asmenis, prisidedančius prie valdymo sistemos efektyvumo didinimo;
- skatindama gerinimą;
- remdama kitą atitinkamą valdymo personalą, suteikiant galimybę įrodyti savo lyderystę, jų atsakomybės srityse.

Vadovybė taip pat rodo lyderystę ir įsipareigojimus suinteresuotoms šalims bei užtikrina, kad:

- suinteresuotų šalių ir taikytini įstatymų bei poįstatyminių teisės aktų reikalavimai yra nustatyti, suprasti ir nuosekliai jų laikomasi;
- rizikos ir galimybės, kurios gali turėti įtakos paslaugų atitikčiai, yra nustatomos ir valdomos;
- išlaikomas dėmesys suinteresuotų šalių pasitenkinimo didinimui.

## 5.2. Politika

VS politika – tai viena iš priemonių, padedanti gerinti Organizacijos veiklą. Vadovybė ne rečiau kaip kartą metuose reguliariai peržiūri Organizacijos politiką, kad ji nuolat atitiktų Organizacijos kontekstą, tikslus, suinteresuotų šalių lūkesčius, strateginę kryptį.

Politikos arba jos pakeitimo projekto parengimą organizuoja VA. Rengdamas politikos projektą, VA įvertina informaciją apie:

- suinteresuotųjų šalių lūkesčius;
- Organizacijos strateginius tikslus;
- esamas ir naujas technologijas, kurios gali būti panaudotos paslaugos teikimui;
- Organizacijos vykdomų veiklų pobūdį;
- vadybos sistemos rezultatyvumą;
- atitinkamus įstatymus, reglamentus ir kitus reikalavimus, taikomus Organizacijos atliekamai veiklai;
- esamų tikslų įgyvendinimo rezultatus.

Informaciją politikos pakeitimui (atnaujinimui ir/arba tobulinimui) pateikia padalinių ar skyrių vadovai, VA pareikalavus.

Politiką tvirtina Vadovybė.

Su patvirtinta politika yra supažindinami Organizacijos darbuotojai bei ji patalpinama suinteresuotoms šalims prieinamose vietose (interneto svetainėje, vidiniame serveryje ir kt.).

VA atsakingas už politikos dokumento priežiūrą.

Politikos valdymas aprašytas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- R 1.1 Kokybės politikos, tikslų formavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9))

## 5.3. Pareigos ir įgaliojimai

Organizacijoje yra apibrėžta organizacinė struktūra ir pareigos, įgaliojimai bei bendradarbiavimas tarp darbuotojų, kurie atlieka darbą, turintį įtakos kokybei.

Vadovybės paskirto VA pareigos ir įgaliojimai:

- užtikrinti, kad valdymo sistema atitinka tarptautinio standarto ISO 9001 reikalavimus;
- pranešti vadovybei apie vadybos sistemos veiksmingumą ir gerinimo galimybes;
- užtikrinti orientavimosi į klientą skatinimą visoje Organizacijoje;
- užtikrinti, kad planuojant ir įgyvendinant vadybos sistemos pakeitimus, būtų išlaikytas sistemos vientisumas.

Vadovybės paskirtų procesų vadovų pareigos ir įgaliojimai - užtikrinti, kad procesai pasiektų savo rezultatus.

Darbuotojų pareigos, įgaliojimai ir bendradarbiavimas yra apibrėžti struktūroje bei pareigybių aprašymuose.

## **KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMD nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.



**Pavaldumo nustatymas**

Padalinių ir darbuotojų pavaldumas atspindi organizacinėje struktūroje. Struktūrą ruošia ir tvirtina vadovybė.

**Atsakomybės už priskirtus procesus nustatymas**

Remiantis procesų schemomis, Organizacijoje sudaromas atsakomybės už procesus paskirstymas. Kiekvienas nustatytas procesas turi proceso vadovą, kuris pilnai atsako už tam tikro proceso rezultatą. Tai reiškia, jog proceso vadovas pats organizuoja procesą taip, kad būtų pasiekiamas numatytas rezultatas, optimaliai panaudojant turimus išteklius.

**Darbuotojų pareigybės aprašymai**

Kiekvienas darbuotojas savo darbe vadovaujasi pareigybių aprašymais.

Darbuotojų pareigybių aprašymus tvirtina Departamento direktorius Skyrių vadovų teikimu (jei pareigybės yra skyriuose).

Darbuotojų pareigų ir įgaliojimų valdymas aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- PS 3.1 Personalo valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9))

**6. Planavimas****6.1. Veikla, susijusi su rizikomis ir galimybėmis**

Planuodama vadybos sistemą, Organizacija atsižvelgia į kontekstą, suinteresuotų šalių lūkesčius bei nustato rizikas ir galimybes, kuriomis siekiama:

- suteikti užtikrinimą, kad vadybos sistema gali pasiekti norimus rezultatus;
- sustiprinti pageidaujamus veiksnius;
- išvengti arba sumažinti nepageidaujamus veiksnius;
- pasiekti gerinimą.

Organizacija planuoja veiksmus, susijusius su rizikomis ir galimybėmis, integruoja ir įgyvendina veiksmus į savo vadybos sistemos procesus bei vertina šių veiksmų efektyvumą.

Procesų vadovai yra atsakingi už atitinkamų veiksmų dėl rizikos ir galimybių atlikimo organizavimą galimam paslaugų atitikties poveikiui.

Rizikos valdymas yra aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- R 1.1 Kokybės politikos, tikslų formavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9))

**6.2. Tikslai ir jų pasiekimo planavimas**

Kaip priemonę politikos įgyvendinimui, Organizacija nustato kiekybiškai įvertinamus tikslus. Organizacijos tikslai, nustatomi vieneriems metams ir paskirstomi procesams bei asmenims, atsakingiems už procesų rezultatyvų veikimą.

Pasikeitus politikai, yra peržiūrimi esantys ir, jei reikia, sudaromi nauji tikslai.

Tikslus formuoja padalinių ir skyrių vadovai bei derina su vadovybe.

Rengdami tikslus, padalinių ir skyrių vadovai įvertina informaciją apie:

- Organizacijos politiką;
- VS rezultatyvumą;
- rizikos ir galimybių vertinimo rezultatus;

**KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

- paslaugoms keliamus reikalavimus;
- atitinkamus įstatymus, reglamentus ir kitus reikalavimus, taikomus Organizacijos teikiamai paslaugai;
- esamas ir naujas technologijas, kurios gali būti panaudotos geresniam suinteresuotų šalių poreikių tenkinimui;
- konsultavimosi su darbuotojais rezultatus;
- esamų tikslų įgyvendinimo rezultatus;
- finansines galimybes.

Sudarant tikslus, jei reikia, nurodoma:

- kas bus daroma;
- kokie ištekliai bus reikalingi;
- kas bus atsakingas;
- kada tai bus baigta;
- kaip bus vertinami rezultatai.

Numatytų tikslų įgyvendinimo lygis ir galutinis rezultatas vertinamas vadovybinės vertinamosios analizės susirinkimo metu.

Veikla, susijusi su tikslų nustatymu ir paskirstymu procesams, aprašyta ir vykdoma pagal procesų schemeje nustatytą tvarką:

- R 1.1 Kokybės politikos, tikslų formavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9))

### 6.3. Pokyčių planavimas

Kai Organizacija nustato vadybos sistemos pokyčių poreikį, pakeitimai atliekami planingai įvertinant:

- pokyčių tikslus ir jų galimą poveikį;
- vadybos sistemos vientisumą;
- išteklių prieinamumą;
- atsakomybių ir įgaliojimų paskirstymą bei perskirstymą.

Už vadybos sistemos pokyčių įgyvendinimą atsakingas VA.

Už procesų pakeitimų įgyvendinimą atsakingi procesų vadovai.

## 7. Palaikymas

### 7.1. Ištekliai

Vadovybė nustato ir aprūpina ištekliais, kurių reikia rengiant, įgyvendinant, prižiūrint ir nuolat gerinant vadybos sistemą.

Išskiriamos šios išteklių sritys:

- Darbuotojai;
- Infrastruktūra;
- Procesų aplinka;
- Monitoringo (stebėsenos) ir matavimų ištekliai;
- Organizacinės žinios.

Apsirūpinimo ištekliais veiklos planavimas aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemeje nustatytą tvarką:

- R 1.1 Kokybės politikos, tikslų formavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9));

## KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

- PS 3.1 Personalo valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9));
- R7 Darbo priemonių valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9));
- PS 3.5 Viešieji pirkimai (vidaus poreikiams) ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## 7.2. Kompetencija

Organizacijoje įdiegtas, palaikomas ir tobulinamas kompetencijos valdymo procesas. Jis apima poreikio darbuotojų mokymui, laiduojančiam tinkamą darbų kokybę, nustatymą bei įgyvendinimą.

Kompetencijos valdymas yra aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- PS 3.1 Personalo valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9));
- R7 Darbo priemonių valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9));

## 7.3. Supratimas

Vadovybė, padalinių ar skyrių vadovai, VA užtikrina, kad asmenys, dirbantys darbą organizacijos naudai, žino:

- politiką;
- aktuales tikslus;
- savo indėlį į vadybos sistemos efektyvumą, įskaitant veiklos gerinimo naudą;
- vadybos sistemos reikalavimų neatitikimo pasekmes.

## 7.4. Komunikavimas

Vadovybė, padalinių ar skyrių vadovai, VA nustato ir užtikrina tinkamą vidinį bei išorinį komunikavimą, susijusį su vadybos sistema, įskaitant:

- apie ką bus komunikuojama;
- kada komunikuojama;
- su kuo komunikuojama;
- kaip komunikuojama;
- kas komunikuos.

## 7.5. Dokumentuotos informacijos valdymas

VS dokumentacija apima:

- Politiką, tikslus;
- Vadybos sistemos vadovą;
- Procesų schemas;
- Kitą, rezultatyvų procesų planavimą, vyksmą ir valdymą užtikrinančią, dokumentuotą informaciją (procedūras, darbo instrukcijas, žurnalus, el. duomenų bazines ir kt.).

## KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

Vadybos sistemos vadovo paskirtis yra apibūdinti Organizacijos VS ir užtikrinti, kad sistema atitiktų tarptautinio ISO 9001 standarto reikalavimų vykdymą.

Vadybos sistemos vadovą parengia, prižiūri, išduoda atsakingiems darbuotojams ir, esant reikalui, keičia VA.

Visa, VS sudaranti dokumentuota informacija, įtraukta į procesų schemas, yra valdoma, užtikrinant jos kūrimą, atnaujinimą ir valdymą:

- tinkamai identifikuojant ir aprašant (pvz.: pavadinimas, data, versija);
- parenkant tinkamą formatą (pvz.: kalbos, grafika) ir formą (pvz.: popierinė, elektroninė);
- peržiūrint bei patvirtinant;
- tinkamai naudojant ir sudarant sąlygas prieinamumui ten, kur reikia, ir tada, kada reikia;
- tinkamai apsaugant (pvz.: konfidencialumas, netinkamai naudojama, įskaitomumas, atstatymo praradus);
- išsaugojant įrodymų dokumentuotą informaciją atitinkamą saugojimo terminą pagal nustatytus išorės bei vidinius teisės aktus;
- apsaugant įrodymų dokumentuotą informaciją nuo nenumatytų pakeitimų.

Išorinės kilmės reikalinga dokumentuota informacija, nekeičiant identifikavimo, yra įtraukiama į vadybos sistemos planavimą ir veikimą.

Dokumentuotos informacijos valdymas yra aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- PS 3.6 Asmens duomenų valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9))
- PS 3.8 Teisės aktų kūrimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).
- R 3.7.: Dokumentų valdymas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## 8. Veikla

### 8.1. Veiklos planavimas ir valdymas

Organizacija planuoja, įgyvendina ir valdo procesus, reikalingus, siekiant tenkinti paslaugų teikimo reikalavimus:

- a) nustatydamą atitinkamų produktų ir paslaugų reikalavimus;
- b) nustatydamą kriterijus procesams bei paslaugų priėmimui;
- c) nustatydamą reikalingus išteklius paslaugų reikalavimų atitikčiai pasiekti;
- d) įgyvendindama nustatytų procesų kriterijų kontrolę;
- e) nustatydamą, išlaikydama ir išsaugodama atitinkamą procesų atlikimo bei paslaugų atitikimo dokumentuotą informaciją.

Organizacijos paslaugų planavimas bei pakeitimai vykdomi pagal procesinio požiūrio principus, naudojant procesų schemas.

### 8.2. Produktų ir paslaugų reikalavimai

Ryšių su klientais valdymas apima:

- informacijos teikimą apie susijusias paslaugas;
- paklausimus, sutartis ar užsakymus, įskaitant pakeitimus;
- gautus klientų atsiliepimus, susijusius su paslaugomis, įskaitant klientų skundus;
- informacijos teikimą apie kliento turto tvarkymą ir valdymą;
- kitą, sutartyse numatytų veiksmų, specifinę informaciją.

## **KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

Nustatant klientams teikiamų produktų/ paslaugų reikalavimus, Organizacija užtikrina, kad atitinkamų produktų/ paslaugų reikalavimai yra identifikuoti ir Organizacija gali teikti nurodytus produktus/paslaugas. Prieš priimant klientų užsakymus ir ruošiant sutartis su klientais, surenkama visa reikalinga informacija (produktų/ paslaugos specifikacija, kokybiniai parametrai, pristatymo laikas ir kt.). Analizuojant pasiūlymą, vertinama:

- kliento nustatyti reikalavimai;
- kliento numanomi reikalavimai, kurių klientas nenustato, bet jie privalomi;
- paslaugai keliami įstatymų ir reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai;
- kiti nustatyti reikalavimai.

Procesų schemose nurodytos pareigybės įvertina Organizacijos galimybes ir priima visus sprendimus, susijusius su kliento pasiūlyme pateiktų reikalavimų įvykdymu.

Ryšiai su klientais, reikalavimų paslaugoms nustatymas, analizė bei keitimų valdymas yra aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemose nustatytas tvarkas:

- PS 2 Pagrindiniai procesai ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).
- 2.8 / R1: Darbas su projektais. ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

### 8.3. Produktų ir paslaugų projektavimas

Organizacija sukūrė, įgyvendina ir prižiūri naujų produktų/ paslaugų projektavimo procesus, užtikrindama tolesnį tinkamą produktų/ paslaugų teikimą. Naujų produktų/ paslaugų projektavimo valdymas aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- PS 2 Pagrindiniai procesai ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

### 8.4. Išorinių teikiamų procesų, produktų ir paslaugų valdymas

Prieš ruošiant sutartis/ susitarimus su tiekėjais, atliekamas tiekėjų įvertinimas ir surenkama visa reikalinga informacija.

Sutartyse su tiekėjais numatomos visos reikiamos sąlygos, kurios užtikrintų ir apibrėžtų tiekėjo teikiamų paslaugų, produktų kokybę, kiekybę ir pateikimo terminus bei kitus reikalavimus.

Tiekėjai, teikiantys paslaugas ir produktus, periodiškai vertinami.

Siekdama užtikrinti, kad perkamos paslaugos ir produktai atitinka keliamus reikalavimus, Organizacija įdiegė, palaiko ir tobulina pirkimo procesą. Ši veikla aprašoma ir vykdoma pagal procesų schemoje nustatytas tvarkas:

- PS 2 Pagrindiniai procesai ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).
- PS 3.5 Viešieji pirkimai (vidaus poreikiams) ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

### 8.5. Gamyba ir paslaugų teikimas

## KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

Produktų/ paslaugų teikimas, užtikrinant valdomas sąlygas, identifikavimą bei atsekamumą, kliento bei išorės tiekėjų turto valdymą, veiksmai po paslaugos suteikimo bei paslaugos suteikimo pokyčių užtikrinimas yra aprašyti ir vykdomi pagal procesų schemose nustatytas tvarkas:

- PS 2 Pagrindiniai procesai ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).
- 2.8 / R1 Darbas su projektais ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).
- 2.8 / R2 Informacijos sklaida ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).
- 2.8 / R9 Renginių organizavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## 8.6. Produktų ir paslaugų perdavimas

Paslaugų teikimo valdymas, iki kol pilnai užbaigiamos planuotos priemonės, dokumentuotos informacijos valdymas yra aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemose nustatytas tvarkas:

- PS 2 Pagrindiniai procesai ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## 8.7. Neatitiktinių rezultatų valdymas

Produktai/ paslaugos bei procesų rezultatai, kurie neatitinka reikalavimų, yra identifikuojami ir valdomi, kad būtų užkirstas kelias nenumatytam produkto /paslaugos panaudojimui ir pateikimui klientui.

Neatitiktinių produktų, paslaugų ir kitų neatitiktinių rezultatų valdymas yra aprašytas bei vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- 2.8 / R4: Veiklos koregavimas ir prevencija ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## 9. Veiksmingumo vertinimas

### 9.1. Monitoringas (stebėseną), matavimas, analizė ir vertinimas

Organizacija stebi, matuoja, analizuoja bei vertina veiklą apie:

- produktų/ paslaugų atitiktį;
- kliento, suinteresuotų šalių pasitenkinimo laipsnį;
- vadybos sistemos veikimą ir efektyvumą;
- planavimo įgyvendinimo efektyvumą;
- atliktų veiksmų, susijusių su rizikomis ir galimybėmis, efektyvumą;
- išorinių tiekėjų veiklą;
- vadybos sistemos gerinimo poreikį.

Stebėsenos, matavimų, analizės ir vertinimo veiklos valdymas yra aprašytas bei vykdomas pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- R 1.1 Kokybės politikos, tikslų formavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMD nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.

## 9.2. Vidaus auditas

Organizacija planuotais laiko tarpais atlieka vidaus auditus, siekdama surinkti informaciją, ar vadybos sistema atitinka Organizacijos nustatytus vadybos sistemos reikalavimus ir efektyviai įgyvendinama bei prižiūrima.

Organizacija planuoja ir kasmet parengia vadybos sistemos audito planą. Planuojant auditą, atsižvelgiama į procesų svarbą, vadybos sistemos pakeitimus, turinčius įtakos bendrovei, bei ankstesnių auditų rezultatus. Plane nustatomas audito kriterijus, tikslas ir apimtis. Auditoriai, atliekantys auditus, apmokomi. Auditorių grupė, pagal galimybes, suformuojama iš skirtingų veiklos padalinių. Parenkant auditorius tam tikroms audituojamoms sritims, laikomasi objektyvumo ir nešališkumo principų (auditoriai negali audituoti pavaldžių darbuotojų bei savo vykdomos veiklos). Audito įrodymų dokumentuota informacija saugoma pas VA.

Audito veiklos valdymas aprašytas bei vykdomas pagal procesų schemeje nustatytą tvarką:

- R 1.3 : Vidaus auditas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9))

## 9.3. Vadovybinė vertinamoji analizė

Vadovybinė vertinamoji analizė vykdoma mažiausiai 1 kartą per metus. Esant poreikiui, neplaninę vadovybinę analizę gali inicijuoti vadovybė.

VA atsakingas už informacijos pateikimą vadovybinės vertinamosios analizės susirinkimui.

Vadovybinės vertinamosios analizės susirinkime analizuojama informacija apie:

- veiksmų statusą, kurie buvo priimti per praeitą vadovybinę vertinamąją analizę;
- išorinius ir vidinius pakeitimus, kurie susiję su vadybos sistema;
- valdymo sistemos veikimą ir efektyvumą, kaip:
  - klientų pasitenkinimas ir grįžtamasis ryšys iš suinteresuotų šalių bei atitikimo įsipareigojimus;
  - nustatytų tikslų vykdymo laipsnis;
  - procesų veikla ir paslaugų atitikties;
  - neatitikimai ir koregavimo veiksmai, t.p. avarinės situacijos ir incidentai;
  - monitoringo (stebėsenos) ir matavimų rezultatai;
  - auditų rezultatai;
  - išorinių tiekėjų veikla;
- teisės aktų bei kitų sutartinių įsipareigojimų atitikimą;
- išteklių pakankumą;
- atliktų veiksmų, susijusių su rizikomis ir galimybėmis, efektyvumą;
- gerinimo galimybes.

Vadovybinės vertinamosios analizės išvestiniai duomenys aprėpia sprendimus, susijusius su:

- gerinimo galimybėmis;
- vadybos sistemos pakeitimo poreikiais;
- išteklių poreikiais.

Vadovybinės vertinamosios analizės valdymas aprašytas ir vykdomas pagal procesų schemeje nustatytą tvarką:

- R 1.1 Kokybės politikos, tikslų formavimas ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

## 10. Gerinimas

Organizacija nuolat tobulina sistemos rezultatyvumą pagal klientų reikalavimus ir kitų suinteresuotų šalių lūkesčius, įgyvendindama politiką ir tikslus, atlikdama auditus, vertindama duomenų analizės rezultatus,

### **KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.



atlikdama koregavimo veiksmus, įgyvendindama vadovybinės vertinamosios analizės sprendimus, diegdama inovacijas ir kt.

Kai atsiranda neatitikimas, įskaitant skundus, įvykusias avarines situacijas bei incidentus, Organizacija:

- Registruoja neatitikimą ir reaguoja į jį, imdamasi veiksmų, siekiant suvaldyti ir ištaisyti neatitikimą bei pašalinant padarinius;
- Įvertina veiksmų poreikį, siekiant pašalinti neatitikimo priežastį, kad ji nepasikartotų ar atsirastų kitur (vertindama ir analizuodama neatitikimus, nustatydamą neatitikimų priežastį bei panašius neatitikimus ar atsiradimo galimybes);
- Įgyvendina reikalingus veiksmus;
- Įvertina atliktų korekcinųjų veiksmų efektyvumą;
- Jei reikia, planuojant atnaujina ir nustato rizikas bei galimybes;
- Jei reikia, atlieka vadybos sistemos pakeitimus.

Korekciniai veiksmai bei nuolatinis gerinimas detaliau aprašyti ir vykdomi pagal procesų schemoje nustatytą tvarką:

- 2.8 / R4: Veiklos koregavimas ir prevencija ([https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas\\_laniauskas\\_jrd\\_lt/EugAEghO\\_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9](https://jrdlt-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jonas_laniauskas_jrd_lt/EugAEghO_VRCjagbC5H05SYBc5a8LQZ3p6VmAWNz2b4R5A?e=5%3aaAY7BK&at=9)).

---

## **KONFIDENCIALI INFORMACIJA. TIK TARNYBINIAM NAUDOJIMUI.**

Informacija šiame dokumente yra Jaunimo reikalų departamento prie SAMN nuosavybė. Šis dokumentas yra konfidencialus, todėl jį kopijuoti ir perduoti tretiesiems asmenims be vadovybės sutikimo draudžiama.



## DETALŪS METADUOMENYS

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Vytenio g. 6, Vilnius, LT-03113
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	ĮSAKYMAS DĖL KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS DOKUMENTŲ TVIRTINIMO
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2021-08-16 Nr. 2V-161(1.4)
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0, GEDOC
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	JONAS,LANIAUSKAS, Direktorius
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2021-08-16 16:29:31
<b>Parašo formatas</b>	Parašas, pažymėtas laiko žyma
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2021-08-16 16:30:05
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2018-06-05 - 2023-06-04
<b>Parašo paskirtis</b>	Registravimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Simona Komarova, Vyriausioji specialistė
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2021-08-16 16:45:43
<b>Parašo formatas</b>	Trumpalaikis skaitmeninis parašas, kuriame taip pat saugoma sertifikato informacija
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	Dokumentų valdymo sistema eDVS
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2018-10-09 - 2028-10-09
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	1
<b>Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius</b>	0
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	EgoEDocs, versija v. 3.04.02
<b>El. dokumento įvykius aprašantys metaduomenys</b>	
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	El. dokumentas atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Vienas ar daugiau elektroninių parašų negalioja. Tikrinimo data: 2021-10-19 13:20:29
<b>Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas</b>	2021-10-19 atspausdino Jonas Laniauskas
<b>Paieškos nuoroda</b>	