

PATVIRTINTA

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo
tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos direktoriaus

2024 m. spalio 31 d. įsakymu Nr. BV-217

VALSTYBĖS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS IR ĮVAIKINIMO TARNYBOS PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS VEIKLOS VALDYMO IR KLIENTŲ PATIRČIŲ VYSTYMO SKYRIAUS NUOSTATAI

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba) Veiklos valdymo ir klientų patirčių vystymo skyriaus nuostatai (toliau – Nuostatai) nustato Tarnybos Veiklos valdymo ir klientų patirčių vystymo skyriaus (toliau – Skyrius) veiklos teisinius pagrindus, uždavinius, funkcijas, teises ir veiklos organizavimą.

2. Skyrius yra Tarnybos padalinys, pavaldus ir atskaitingas Tarnybos kancleriui. Skyriaus pareigybių sąrašą tvirtina Tarnybos direktorius.

3. Skyriaus valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu, Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais valstybės tarnybą, darbo santykius, viešąjį administravimą, vidaus kontrolę, vidaus auditą, strateginį planavimą, kokybės vadybą, klientų aptarnavimą Tarnybos direktoriaus įsakymais ir šiais Nuostatais.

II SKYRIUS SKYRIAUS UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

4. Skyriaus uždaviniai yra:

4.1. užtikrinti vidaus kontrolės įgyvendinimą, procesinio valdymo palaikymą;

4.2. kurti ir diegti klientų patirčių vertinimo sistemą Tarnyboje, užtikrinant Tarnybos klientų patirčių ir klientų aptarnavimo kokybę;

4.3. užtikrinti Tarnybos metinių ir kitų veiklos planų, metinės veiklos ir kitų ataskaitų projektų parengimą bei vykdymo stebėseną,

4.4. užtikrinti Tarnybos teritorinių vaiko teisių apsaugos skyrių (toliau – teritorinis skyrius) vedamų duomenų apie taikytas vaiko teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo priemones, kurias nurodo informacinės sistemos nuostatai registravimą ir kaupimą Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (toliau – SPIS).

5. Skyrius, įgyvendindamas jam pavestus uždavinius, atlieka šias funkcijas:

5.1. įgyvendindamas 4.1.papunktyje nurodytą uždavinį:

5.1.1 užtikrina procesinio valdymo palaikymą;

5.1.2 sudaro metinį vidaus auditų planą procesinei atitikčiai užtikrinti;

5.1.3. rengia su kokybės valdymu susijusius planavimo dokumentus ir kontroliuoja su kokybės valdymu susijusių sprendimų įgyvendinimą;

5.1.4. organizuoja ir koordinuoja ISO šeimos standartų ir (ar) kitų vadybos modelių (sistemų) sertifikavimo ir priežiūros procedūras Tarnyboje;

5.1.5. organizuoja ir koordinuoja vidaus kontrolės politikos įgyvendinimą Tarnyboje;

5.1.6. rengia su veikla susijusių duomenų analizes, teikia išvalgas, ataskaitas, reikalingas priimant sprendimus;

5.2. įgyvendindamas 4.2 papunktyje nurodytą uždavinį:

5.2.1. kuria ir diegia Tarnybos klientų patirčių vertinimo sistemą, identifikuoja galimas klientų aptarnavimo gerinimo sritis;

5.2.2. organizuoja ir (ar) atlieka klientų patirties bei klientų aptarnavimo kokybės tyrimus (arba tyrimus, apklausas, susijusias su Tarnybos skyrių veikla bei klientų aptarnavimu) stebi ir analizuoja rezultatus;

5.2.3. teikia siūlymus Tarnybos vadovybei dėl klientų aptarnavimo procesų optimizavimo ir kokybės gerinimo, siekiant geresnės klientų patirties bei efektyvios veiklos;

5.2.4. komunikuoja Tarnybos darbuotojams apie Tarnybos Klientų aptarnavimo standartą, vykdo vieningos ir aktualios informacijos apie klientų patirtis sklaidą, konsultuojant ir ugdant Tarnybos darbuotojus klientų aptarnavimo srityje;

5.3 įgyvendindamas 4.3 papunktyje nurodytą uždavinį:

5.3.1. kuria ir plėtoja strateginio planavimo sistemą, organizuoja strateginio planavimo procesą;

5.3.2. rengia Tarnybos metinį, detalųjį ir kitus veiklos planų projektus ir pagal poreikį užtikrina jų pateikimą Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai;

5.3.3. vykdo patvirtintų Tarnybos veiklos planų įgyvendinimo analizę ir rengia Tarnybos veiklos plano programų ir priemonių vykdymo bei asignavimų ketvirčių, metines ataskaitų projektus;

5.3.4. rengia Tarnybos metinės veiklos ataskaitos projektą;

5.3.5. teikia ir rengia vaiko teisių apsaugos priemonių taikymo ir veiklos vykdymo įgyvendinant vaiko teisių ir teisėtų interesų apsaugos priemones statistines ataskaitas ir kokybinių duomenų apibendrinimus;

5.3.6. vykdo statistinių duomenų vaiko teisių apsaugos srityje analizę, rodiklių stebėseną ir rengia jų apibendrinimus;

5.3.7. vykdo Tarnybos darbuotojų kreipimūsi į Registrų centrą, Informatikos ir ryšių departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos, Valstybės duomenų agentūrą dėl asmeninių prieigų prie registrų suteikimo, panaikinimo kontrolę;

5.4. įgyvendindamas 4.4 papunktyje nurodytą uždavinį:

5.4.1. prižiūri Tarnybos teritorinių skyrių vedamų duomenų apie taikytas vaiko teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo priemones, kurias nurodo SPIS nuostatai registravimą ir kaupimą;

5.4.2 užtikrina SPIS naudotojų teisių suteikimą, panaikinimą, pakeitimą Tarnybos darbuotojams;

5.4.3 planuoja, inicijuoja, ruošia ir teikia siūlymus dėl SPIS funkcionalumų plėtros, tobulinimo.

6. Skyrius taip pat atlieka šias funkcijas:

6.1. vykdo su Skyriaus funkcijų atlikimu susijusių Tarnybos veiklą reglamentuojančių teisės aktų stebėseną, inicijuoja šių teisės aktų projektų rengimą ir keitimą, rengia ar dalyvauja rengiant šiuos projektus;

6.2. pagal kompetenciją teikia konsultacijas Tarnybos darbuotojams;

6.3. nagrinėja asmenų prašymus, skundus, pareiškimus, susijusius su Skyriaus veikla ir rengia atsakymų į juos projektus;

6.4. pagal kompetenciją dalyvauja Tarnybos direktoriaus sudaromų darbo grupių bei komisijų veikloje;

6.5. teisės aktų nustatyta tvarka tvarko ir saugo Skyriaus dokumentus, tvarko Skyriui priskirtus registrus, užtikrina Skyriaus bylų sudarymą, jų rengimą archyviniam saugojimui ar naikinimui;

6.6. atlieka kitas teisės aktuose numatytas funkcijas ir Tarnybos direktoriaus, kanclerio pavedimus.

III SKYRIUS SKYRIAUS TEISĖS

7. Skyrius turi teisę:

7.1. reikalauti iš Tarnybos padalinių reikiamos informacijos ir duomenų pavestiems uždaviniams ir funkcijoms vykdyti ir gauti šią informaciją ir duomenis;

7.2. lankytis Tarnybos padaliniuose, teikti paklausimus darbuotojams;

7.3. lankytis valstybės ar savivaldybės institucijoje, įstaigoje arba nevyriausybinėje organizacijoje, sprendžiant klausimus, susijusius su Skyriaus veikla;

7.4. pasitelkti valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, taip pat nevyriausybinių organizacijų atstovus, suderinusi su jų vadovais, sprendžiamoms problemoms nagrinėti;

7.5. gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, nevyriausybinių organizacijų ir priimančiųjų užsienio valstybių centrinės valdžios arba jų akredituotų institucijų informaciją jo kompetencijai priskirtais klausimais;

7.6. susipažinti pagal kompetenciją su teismuose išnagrinėtų su Skyriaus veikla susijusių bylų medžiaga;

7.7. inicijuoti pagal kompetenciją konferencijas, seminarus ir kitus renginius, pasitarimus, darbo grupių sudarymą;

7.8. pasitelkti kitų Tarnybos padalinių darbuotojus sprendžiamoms klausimams nagrinėti.

8. Skyrius gali turėti ir kitų teisės aktais jam suteiktų teisių.

IV SKYRIUS SKYRIAUS DARBO ORGANIZAVIMAS

9. Skyriui vadovauja Skyriaus vedėjas, kurį teisės aktų nustatyta tvarka priima į pareigas ir atleidžia iš pareigų Tarnybos direktorius.

10. Skyriaus vedėjas:

10.1. planuoja, organizuoja ir kontroliuoja Skyriaus veiklą;

10.2. atsako už Skyriui pavestų uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų atlikimą;

10.3. užtikrina tiesiogiai pavaldžių darbuotojų tolygų užduočių paskirstymą ir kontroliuoja jų įvykdymą;

10.4. rengia Nuostatų, pavaldžių darbuotojų pareigybių aprašymų projektus ar teikia siūlymus dėl parengtų pareigybių aprašymų projektų;

13. Skyriaus darbuotojų funkcijos, tiesioginis pavaldumas nustatyti Tarnybos direktoriaus tvirtinamuose pareigybių aprašymuose, Tarnybos pareigybių sąrašė..

14. Skyriaus vedėjo komandiruotės, laikinojo nedarbingumo, atostogų metu ar kai dėl kitų priežasčių jis laikinai negali eiti pareigų, Skyriaus vedėją pavaduoja, o kai Skyriaus vedėjo pareigos yra laisvos, laikinai, iki įstatymų nustatyta tvarka bus paskirtas Skyriaus vedėjas, Skyriaus vedėjo

pareigas eina Skyriaus patarėjas, o jam nesant kitas Tarnybos direktoriaus ar kanclerio paskirtas darbuotojas.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Skyriaus veiklos organizavimas, pareigybių sąrašas, uždaviniai ir funkcijos, darbuotojų pareigybių aprašymai keičiami teisės aktų nustatyta tvarka Tarnybos direktoriaus sprendimu.
