

APSTIPRINU
 Sociālo brīvprātīgo biedrības
 „ODIN/VITA” vadītāja
Natalja Demjaņenko
 Daugavpilī, 2011. gada

KVALITĀTES UN RISKU VADĪBAS METODIKA

Kvalitātes un risku vadība nosaka Sociālo brīvprātīgo biedrības “ODIN/VITA” (turpmāk - biedrība) rīcību kvalitātes novērtēšanā, preventīvās (risku vadība) un korektīvās darbības ieviešanā.

KVALITĀTES MĒRĶU NOTEIKŠANA

Ņemot vērā biedrības darbību un izstrādāto kvalitātes politiku, biedrības kvalitātes mērķis ir kvalitātes uzlabošana iedzīvotāju interesēs, nepārtraukti paaugstinot iedzīvotāju – klientu un brīvprātīgo - apmierinātības līmeni ar biedrības darbību, organizējot ikdienas darbu, sistemātiski uzlabojot iekšējos un īpaši uz āru vērstos procesus, izglītotu un motivētu darbiniekus/brīvprātīgos, celtu to atbildību.

Galvenie kvalitātes politikas plānotie rezultāti ir sekojoši:

„ODIN/VITA” darbības joma	Darbības apraksts	Klienti	Darbības rezultāts
brīvprātīgo darba popularizēšana	celt sabiedrības izpratni par brīvprātīgo darbu un tā nozīmi kopienas attīstībā	pilsētas iedzīvotāji	kvalitatīvi organizētie pasākumi. Cilvēki zina par brīvprātīgo darbu un iesaistās tajā.
brīvprātīgo darba koordinēšana	ātri sniegt brīvprātīgajiem informāciju par līdzdalības iespējām	brīvprātīgie, klienti – labuma saņēmēji	brīvprātīgie ātri saņem informāciju par aktivitātēm, kurās var piedalīties. brīvprātīgo koordinatori savlaicīgi zina par aktivitātē iesaistītiem brīvprātīgajiem.
	reģistrētie pašvaldības iestāžu darbinieki, NVO darbinieki vai parastie pilsētas iedzīvotāji var tiešsaistē pieteikt pakalpojumu un būt lietas kursā, kādā stadijā atrodas iesniegums	brīvprātīgie, klienti – labuma saņēmēji	tiešsaistes režīmā, iedzīvotāji var pieteikt pakalpojumu vai arī noskaidrot, kādā attīstības/izskatīšanas stadijā ir iesniegums. Pastāv iespēja aplūkot savus iepriekšējos iesniegumus.

Produkta vai pakalpojuma kvalitāti nosaka: laicīgi un pilnā apjomā izpildītājs pakalpojums, t.sk. termiņu ievērošana, kas apmierina abas puses: gan biedrību, gan labuma saņēmēju.

IZPILDĪJUMA ATBILSTĪBAS MĒRĶIEM IZVĒRTĒŠANA

Lai izvērtētu, vai biedrības darbinieki un brīvprātīgie izpilda savus pienākumus saskaņā ar biedrības kvalitātes politiku, tiek izmantoti sekojoši principi attiecīgi uzņemtiem darba pienākumiem:

1. Katrs gadījums tiek vērtēts atsevišķi, jo katram cilvēkam ir dažādas personīgas prasmes, iemaņas un pieredze.
2. Cik laicīgi un pilnā apjomā brīvprātīgais vai darbinieks saņēma informāciju par veicamajiem darbiem
3. Sagatavošanas laika apjoms
4. Laika apjoms, kurš tika atvēlēts uzdevuma vai pienākuma izpildei.
5. Apstākļi (telpā, laiks, apgaismojums, nepieciešamais inventārs darba izpildei, tehnikas vai transporta pieejamība, stress vai rupjības no klientu puses), kuros brīvprātīgais vai darbinieks veica darbu.
6. Brīvprātīgā vai darbinieka personīgais viedoklis par darba izpildes kvalitāti.
7. Iepriekšējā brīvprātīgā vai darbinieka darba pieredze biedrībā.
8. Klienta viedoklis par saņemto pakalpojumu
9. Iepriekšējā sadarbības pieredze ar klientu (veiksmīgā vai nē, kāpēc)

PREVENTĪVĀS DARBĪBAS

Preventīvās darbības jeb risku vadība ir pasākumi, kuri palīdz novērst iespējamo kļūdu rašanos. Uz doto brīdī biedrībā tika identificēti sekojošie riski, aktivitātes to mazināšanai un kontrolei.

№	Riska identifikācijas	Riska pakāpe	Aktivitātes risku mazināšanai	Riska kontroles mehānismi
1.	Administratīvā personāla pārslodze, kāda darbinieka slimības dēļ	Ļoti augsta	Laika menedžments Brīvprātīgo iesaistīšana biedrības darbībā	Darba slodzes ievērošana
2.	Sabiedrības neizpratne par brīvprātīgo darbu	Ļoti augsta	Brīvprātīgo darba popularizēšana, uzsverot pieredzes un jaunu kontaktu iegūšanu.	Mērķa auditorijas aptaujas veikšana Atsauksmes preses līdzekļos Aptaujas uz ielām
3.	Finanšu līdzekļu trūkums biedrības aktivitātēm	Ļoti augsta	Rakstīt projektus, iesaistot vairāk cilvēku projektu sagatavošanā Uzrunāt atbalstītājus un ziedotājus	Sekot līdzi informācijai par projektu rakstīšanu, projektu konkursiem
4.	Brīvprātīgo atnākšana uz pasākumiem ar kavējumiem (ilgāk par 15-20 minūtēm)	Vidējā	Organizēt seminārus par laika plānošanu, atbildības uzņemšanos	Pieraksti Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
5.	Darbinieku vai brīvprātīgo pienākumu neizpilde vai nekvalitatīva izpilde	Zema	Amata apraksti Darba līgumi ar darbiniekiem Sadarbības līgumi ar brīvprātīgajiem Sarakste ar darbiniekiem/brīvprātīgajiem (e-pasti, facebook.com, skype, sms)	Pieraksti Atskaites Darba laika uzskaites lapa Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes

6.	Brīvprātīgo kodeksa pārkāpšana	Zema	Brīvprātīgo apmācības par brīvprātīgo kodeksa saturu	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
7.	Klientu/sadarbības partneru nevīžīga attieksme pret brīvprātīgajiem	Vidējā	Brīvprātīgo darba popularizēšana, uzsverot brīvprātīgo darba vērtību pilsoniskās sabiedrības veidošana un ieguldījumu IKP veidošanā, kā arī par brīvprātīgo ziedota laika vērtību	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
8.	Nelietderīga resursu (darba materiāla izmantošana) pasākumu laikā	Vidējā	Brīvprātīgo un darbinieku apmācības par ekonomisko resursu izmantošanu	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes Resursu apjoma izmantošana konkrēta laika posmā
9.	Nelietderīgā naudas līdzekļu izmantošana	Ļoti zema	Brīvprātīgo un darbinieku apmācības par biedrības statūtiem, darbības mērķiem, projektu mērķiem un atskaites prasībām.	Grāmatvedības dokumenti Pārskati par pasākumu norisi (publikācijas, reģistrācijas lapas, pasākuma dienas kārtība) Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
10.	Neakurāta lietvedības un grāmatvedības kārtošana	Ļoti zema	Brīvprātīgo un darbinieku apmācības par dokumentu vadību (lietvedības un grāmatvedības kārtošanas noteikumiem) Profesionālās grāmatvedes piesaiste	Iekšējais kvalitātes audits Gada pārskats Revidentu ziņojums Vadības ziņojums
11.	Pasākuma norises laikā tiek nozagts kāds inventārs	Ļoti augsta	Amata apraksti Pienākumu sadale, lai zinātu, kurš atbild par konkrēto inventāru Pieņemšanas – nodošanas akti, ja brīvprātīgo vai darbinieka lietošanā uz ilgu laiku tiek nodots biedrības inventārs	Inventāra esamība Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
12.	Fakss tika nosūtīts, bet adresāts to nav saņēmis	Vidējā	Pēc faksa nosūtīšanas uzzvanīt adresātam un apvaicāties par faksa saņemšanu. Ja netika saņemts, tad jāmēģina to izdarīt vēlreiz.	Adresāta pozitīva atbilde par faksa saņemšanu.
13.	Datorklases apmeklētāji ienesa ar flesh atmiņu kartēm vīrusu	Ļoti augsta	Aizliegt izmantot datorklasē flesh atmiņu kartes.	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes Datoru pārbaude uz vīrusiem
14.	Brīvprātīgais kavē uz biedrības pasākumu (apmācības, sporta stafetes vai labdarības pasākums)	Ļoti augsta	Rast iespēja telefoniski vai caur kādu cilvēku informēt biedrības brīvprātīgo koordinātoru par kavēšanu.	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
15.	Brīvprātīgais pierakstījies piedalīties konkrētā pasākumā, bet apstākļi ir mainījušies	Ļoti augsta	Brīvprātīgais pats apzvina savus kolēģus – brīvprātīgos, meklējot sev aizvietotāju. Pēc tam informē brīvprātīgo	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes

	un viņš jau nevar piedalīties		koordinatoru, ka pats nevar piedalīties, bet viņu aizvieto konkrēts brīvprātīgais, nosaucot tā vārdu, uzvārdu un visādam gadījumam mobila telefona numuru.	
16.	Brīvprātīgais līdz konkrētam datumam ir uzņēmies saistības (piem., sagatavot rakstu vai projekta atskaiti vai pasākuma programmu), bet redz, ka nevar termiņā izpildīt darbu.	Ļoti augsta	Informē brīvprātīgo koordinātoru uzreiz, negaidot pēdējo darba nodošanas dienu, ka nevar izpildīt darbu konkrēto apstākļu dēļ, nosaucot iemeslus, un nodod brīvprātīgo koordinātoram jau uzsāktos dokumentus vai materiālus.	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
17.	Brīvprātīgais brauc prom no pilsētas uz ilgu laiku, bet nav nodevis ar biedrības darbības saistīto inventāru, dokumentus vai pasākuma laikā izveidoto materiālu	Ļoti augsta	Brīvprātīgais iepriekš (pirms pasākuma norises) informē brīvprātīgo koordinātoru par savu prombraukšanu.	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes
18.	No biedrības telpām tiek nozagts kāds inventārs	Ļoti augsta	Brīvprātīgo, darbinieku, klientu informēšana par iekšējās kārtības noteikumiem.	Pierakstu žurnāls par atslēgu (no telpām) izdošanu.
19.	Datorklasē uz datora tika uzstādīta nelicenzēta programma	Ļoti augsta	Brīvprātīgo, darbinieku, klientu informēšana par iekšējās kārtības noteikumiem.	Pastāvīga datoru pārbaude un tīrīšana
20.	Biedrības aktivitāte tika ieplānota svaiga gaisā, bet laika apstākļi var mainīties	Ļoti augsta	Plānojot pasākumu, paturēt prātā mainīgos laika apstākļus, lai būtu iespēja novadīt pasākumu zems jūmtas.	Brīvprātīgo, darbinieku un klientu atsauksmes

KOREKTĪVĀS DARBĪBAS

Korektīvas darbības tiek ieviestas, kad tika pieļauta kļūda vai pārpratums, kas neapmierina gan biedrību, gan labuma saņēmēju – klientu vai brīvprātīgo.

№	Iespējama kļūda	Varbūtības pakāpe	Korektīvās darbības situācijas labošanai
1.	Gatavojot pateicības, diplomus vai goda rakstus, dokumenta tika pieļauta kāda gramatiskā kļūda, bet dokuments ir jau izsniegts cilvēkam	Vidējā	Pirmām kārtām atvainoties. Veikt labojumus dokumentā un vēlreiz pasniegt adresātam, jau pareizo variantu.
2.	Pasākuma norises datums tika mainīts, bet ielūgumi ir jau izsūtīti	Vidējā	Informēt uzaicinātus cilvēkus par izmaiņām datumos. Var informēt pa telefonu, uzrakstīt e-vēstuli vai rakstisko vēstuli. Galvenais pārliecināties, ka cilvēki ir lietas kursā.
3.	Pasākuma laika kāds dalībnieks nepiereģistrējās	Ļoti augsta	Ja dalībnieks ir jau aizgājis, tad ierakstīt viņa vārdu, uzvārdu sarakstā un nākošreiz, kad viņš būs biedrības birojā, dot uz parakstu.
4.	Pulciņa vadītājs saslima	Ļoti augsta	Pulciņa vadītājs informē par savu saslimšanu brīvprātīgo

			koordinatoru laikā no plkst. 9:00 līdz plkst.21:00, lai brīvprātīgo koordinatoram būtu laiks informēt pulciņa apmeklētājus. Gadījumā, ja pulciņa vadītājs uzzvanīja tajā pašā dienā, kad jānotiek nodarbībām un nav laika informēt cilvēkus, tad pirmām kārtām jāatvainojas visiem dalībniekiem un iespējams pulciņa dalībniekiem var iedot kādu materiālu pastāvīgajam darba, ko iepriekš sagatavoja darba pulciņa vadītājs, vai arī apsūtīt, ka viņi telefoniski tiks informēti par nākošās nodarbības datumu un laiku.
5.	Pulciņa vadītājs (brīvprātīgais) slimības dēļ nevarēja nedēļas laikā vadīt nodarbības.	Ļoti augsta	Pēc sarunāšanas ar pulciņa apmeklētājiem, izlaistas nodarbības var atstrādāt kādā noteiktā dienā vai pagarināt nodarbības laiku nākošajās reizēs uz 20-30 minūtēm, lai kopsummā būtu izlaisto stundu apjoms.
6.	Pulciņa vadītājs (brīvprātīgais) nav atnācis uz nodarbību, bet pulciņa apmeklētāji gaida	Ļoti augsta	Atbildīgais par atslēgu izdošanu brīvprātīgais vai darbinieks, mēģina sazvanīt pulciņa vadītāju un noprecizēt prombūtnes iemeslu. Gadījumā, ja pulciņa vadītājs tika kavē, piem., jo kavējās sabiedriskais transports, tad atvainoties pulciņa apmeklētājiem, izskaidrot situāciju un pulciņa vadītāja ierašanās laiku. Ja pulciņa vadītāju nevar nekādi sazvanīt, tad atvainoties pulciņa apmeklētājiem par radušos situāciju un apsūtīt uzzvanīt viņiem vēlāk, lai informētu par nākošās nodarbības laiku.
7.	Ieviešot projektu radās apstākļi, kas kavē projekta aktivitāšu ieviešanu	Ļoti augsta	Laicīgi informēt attiecīgā finansētāja projektu uzraugu par radušos situāciju un konsultēties tālākā rīcībā.
8.	Biedrības portālos www.odinvita.lv vai www.dip4life.lv tiek pamanītas kļūdas teksta pasniegšanā vai gramatiskās kļūdas	Ļoti augsta	Uzreiz labot materiālu.

Kvalitātes un risku vadības metodika tiek papildināta, tiklīdz rodas kādi jauni riski vai tiek pieļautas kādas kļūdas.

Materiāls tapa ESF projekta „Sociālo brīvprātīgo biedrības „ODIN/VITA” kapacitātes stiprināšana” (nr.1DP/1.5.2.2.2/10/APIA/SIF/057/34) ietvaros.

93 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 7 % Sociālo brīvprātīgo biedrība “ODIN/VITA”.

Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Par materiāla saturu atbild „Sociālo brīvprātīgo biedrība „ODIN/VITA””.



I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē