



## **Saku valla hea valitsemise, kaasamise, vallaelanike rahulolu ja avalike teenuste kvaliteedi uurimise põhimõtted**

Käesolevad põhimõtted valmis Euroopa Sotsiaalfondi meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine“ prioriteetse suuna „Suurem haldusvõimekus“ projekti „Saku valla süsteemne ja kvaliteetne juhtimine“ tulemusena.

Põhimõtted kiitis heaks Saku Vallavalitsus 4. juuni 2013. a istungil ning Saku Vallavolikogu 20. juuni 2013. a istungil.

Saku Vallavolikogu ja vallavalitsuse eesmärgiks on senisest enam kaasata isikud ja huvirühmad vallaellu. Soovime viia ellu head haldust lähtudes vallaelanike õigustatud vajadustest ja huvidest ning arvestades valla arengu iseärasusi.

1. Valitsemisel järgime hea valitsemise põhimõtteid:

1.1. avatus ja läbipaistvus – selgitame aktiivselt oma tegevust ja otsuseid;

1.2. osalus – informeerime ja kaasame otsustusprotsessi olulised huvipooled/partnerid, et luua usaldust ja paremini otsuseid rakendada;

1.3. selgus ja vastutavus – valla veebilehel avalikustame vajaliku ja asjakohase teabe volikogu, vallavalitsuse ja asutuste kohta ning tagame, et igaüks vastutab oma töö eest;

1.4. tõhusus ja mõjususe – valitsedes peame meele, kelle ja milliseid vajadusi rahuldame ja kuidas me seda teeme; kuivõrd meie tegevuse tulemina olukord muutub (mõjususe) ning kas saavutame mõju mõistlike ressursidega (tõhusus); tugineme oma tegevuses parimale olemasolevale teadmisele, et saavutada selgelt määratletud eesmärgid ja hinnata tulevikumõjusid;

1.5. sidusus - valdkondlikke otsuseid teeme nende koosmõju vaadeldes, et saavutada soovitud eesmärk.

2. Hea valitsemise ja partnerluse jätkusuutlikuks elluviimiseks:

2.1. kaasame vallaelanikud ja huvirühmad kohaliku elu juhtimisse, lähtudes oma tegevuses Vabariigi Valitsuse kinnitatud „Kaasamise heast tavast“

(<https://www.siseministeerium.ee/30329/>);

2.2. kaasamise vajalikkuse, eesmärgi ja ulatuse otsustame mõjude hindamise käigus - kaasame vallaelanikud ja huvirühmad olulise mõjuga või olulist huvi äratava eelnõu ettevalmistamisse, sealjuures tagame erinevate huvide tasakaalustatud esindamise;

2.3. kaasamise põhimõtete rakendamise ja hindamise küsimustes on järjepidevuse hoidjateks vallavalitsuses selleks koolitatud teenistujad, kes on kontaktisiksiks kaasamisega seotud tegevuste kavandamisel;

2.4. kaasamisvõimekuse laiendamiseks loome ja hoiame töös valla veebilehel partnerluse ja kaasamise alamlehe, mille kaudu saavad kaasamisest/osalemisest huvitatud isikud anda teada oma otsustusprotsessis osalemise soovist ning saada informatsiooni kaasamistegevuse kohta;

2.5. Saku valla partnerluspõhimõtete ja kaasamise hea tava elluviimist, hindamist ja rakendamist analüüsib vallavalitsuse arendusrühm ning volikogu arendus- ja ettevõtluskomisjon vähemalt üks kord aastas;

2.6. vallavanem annab vähemalt üks kord aastas volikogule aru Saku valla partnerluspõhimõtete ja kaasamise hea tava rakendamisest (sh kaasamise ning avalike teenuste kvaliteediga seotud küsitluste tulemuste ja laekunud kaebuste lühike analüüs), aruande avalikustame valla veebilehel.

3. Viime vähemalt kord volikogu valimisperioodi jooksul läbi vallaelanike rahulolu uuringu ning igal aastal vähemalt ühe valdkondliku avalike teenustega rahulolu uuringu. Tulemuste analüüsi avalikustame valla veebilehel.

4. Uurime vallaelanike õigustatud vajadusi ja ootusi avalike teenuste kvaliteedi ja mahu ning uute teenuste juurutamise osas. Rakendame avalike teenuste kvaliteedi juhtimise süsteemi, kasutades järgmisi etappe:

4.1. planeeri - määratleme eesmärgid ja protsessid, mis on vajalikud kliendi ootuste (teenuste kvaliteedi) rahuldamiseks ehk vajaliku tulemuse saavutamiseks;

2. teosta – viime ellu planeeritud tegevused;

3. kontrolli/uuri – jälgime ja mõõdame tegevusi ning nende vastavust eesmärkidele;

4. korrigeeri – analüüsime põhjal võtame ette tegevused teenuse parendamiseks.

5. Võimaldame valla veebilehe kaudu anda avalike teenuste kohta tagasisidet (sh kliendikaebuste lahendamise) ja esitada ettepanekuid. Analüüsime perioodiliselt tagasisidet ja ettepanekuid ning tulemustest teavitame valla veebilehe kaudu.

6. Viime kõiki eelpoolnimetatud põhimõtteid ellu süsteemselt ja järjepidevalt.

Saku, 20. juuni 2013.

  
Marianne Rande  
Vallavolikogu esimees

  
Kuno Rooba  
Vallavanem