|  |  |
| --- | --- |
| **UAB „VILNIAUS VANDENYS“ KOKYBĖS VADYBOS POLITIKA** | |
| **Tikslas** | Apibrėžti UAB „Vilniaus vandenys“ kokybės vadybos tikslą, principus ir atsakomybes, siekiant užtikrinti tinkamą kokybės vadybos sistemos veikimą. |
| **Taikymo sritis** | Šios politikos nuostatos taikomos visiems Bendrovės darbuotojams. |
| **Susiję teisės aktai** | LST EN ISO 9001:2015. Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai.  LST EN ISO 14001:2015. Aplinkos apsaugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir naudojimo gairės.  UAB „Vilniaus vandenys“ Veiklos strategija 2020-2030.  UAB „Vilniaus vandenys” Socialinės atsakomybės politika.  UAB „Vilniaus vandenys“ Atitikties užtikrinimo politika.  UAB „Vilniaus vandenys“ Neatitikčių valdymo tvarkos aprašas. |

# Turinys

* + - 1. SPECIALIOSIOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI
      2. BENDROSIOS NUOSTATOS
      3. KOKYBĖS VADYBOS PRINCIPAI
      4. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS ĮGYVENDINIMO PROCESAS
      5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **SPECIALIOSIOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI** | |
| **Bendrovė** | UAB „Vilniaus vandenys“. |
| **Politika** | UAB „Vilniaus vandenys“ Kokybės vadybos politika. |
| **Valdyba** | Kolegialus Bendrovės valdymo organas, kurio teisės ir pareigos apibrėžtos Bendrovės įstatuose bei valdybos darbo reglamente. |
| **Veiklos procesas** | Tarpusavyje susijusių veiksmų ar veiksmų etapų visuma, prasidedanti konkrečiu įvykiu, atliekama logiška seka ir pasibaigianti sukurtu naudingu rezultatu, pateikiamu išorės klientui arba Bendrovės struktūriniam padaliniui (vidaus klientui). |
| **Veiklos proceso savininkas** | Tarnybos, tiesiogiai generaliniam direktoriui pavaldaus skyriaus vadovas ar kitas jų paskirtas asmuo, kuris pagal Bendrovėje nustatytą pareigų ir veiklos sričių paskirstymą atsakingas už konkrečios veiklos srities procesų viziją, produktyvumą ir efektyvumą, turintis įgaliojimus ir resursus priimti galutinius sprendimus, koks turi būti procesas. |
| **Veiklos proceso vadovas** | Asmuo, Proceso savininko paskirtas valdyti Procesą nuo pradžių iki jo sukuriamo rezultato, turintis įgaliojimus ir kompetenciją kasdienėje veikloje stebėti ir valdyti Proceso vykdymą. |

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS** 
   1. UAB „Vilniaus vandenys“ (toliau – Bendrovė) yra didžiausia Lietuvoje vandentvarkos bendrovė, tiekianti požeminį geriamąjį vandenį ir tvarkanti nuotekas apie 267 tūkst. klientų. Bendrovė vykdo veiklą Vilniaus miesto savivaldybės, taip pat Šalčininkų, Švenčionių ir Vilniaus rajonų savivaldybių teritorijose.
   2. Bendrovės **misija** yra užtikrinti tyro vandens tiekimą bei švarią aplinką bendruomenei vietovėse, kuriose ji vykdo veiklą. Įvertinus suinteresuotųjų šalių lūkesčius, istorinę patirtį, Bendrovės **vizija** tapo siekis būti tvarių ir inovatyvių vandentvarkos paslaugų lydere Baltijos šalyse, įsipareigojusia gamtai ir bendruomenei. Vizijoje užkoduotas nuolatinis Bendrovės tikslas siekti modernumo, kokybės ir švaresnės aplinkos – kiekvienu žingsniu, kiekvienu įgyvendinamu projektu. Misijos įgyvendinimas ir vizijos siekimas yra grindžiamas bendražmogiškomis ir profesinėmis **vertybėmis**: atsakomybe, bendradarbiavimu ir profesionalumu. Savo verslo atsakomybę Bendrovė grindžia Jungtinių Tautų „Pasaulinio susitarimo“ principais (angl. *Global Compact, CoP*), o Bendrovės strateginiai tikslai dera su Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi tikslais.
   3. Bendrovės Valdyba nustato ir prižiūri, o Bendrovės generalinis direktorius įgyvendina Kokybės vadybos politiką, kurios principai susiję su Bendrovės **strateginių veiklos krypčių** (efektyvus klientų patirties valdymas; tvari aplinką tausojanti veikla; darni plėtra ir inovacijų diegimas; rūpestinga organizacija ir įsitraukę darbuotojai) įgyvendinimu.
2. **KOKYBĖS VADYBOS PRINCIPAI**
   1. Bendrovė prisiima atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę ir įsipareigoja:
      1. bendradarbiaujant su klientais ir atsižvelgiant į jų lūkesčius, tobulinti klientų aptarnavimą, plėsti paslaugų krepšelį;
      2. vystyti inovatyvius sprendimus, išmaniai skaitmenizuoti veiklą;
      3. užtikrinti efektyvų rizikų valdymą;
      4. užtikrinti efektyvų ir tolygų biudžeto valdymą;
      5. užtikrinti atitikimą visų suinteresuotųjų šalių reikalavimams (teisės aktų, sutartinių įsipareigojimų, kitų Bendrovės prisiimtų įsipareigojimų);
      6. tobulinti veiklos procesų valdymą, taip sudarant sąlygas veikti kuo rezultatyviau ir efektyviau;
      7. ugdyti, pritraukti ir išlaikyti kompetentingus darbuotojus;
      8. nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją, skatinti jų įsitraukimą į veiklos gerinimą, gabumų realizavimą ir saviraišką, ugdyti jų supratingumą ir atsakomybę už kokybę;
      9. kurti vertybėmis grįstą organizacinę kultūrą;
      10. nuolat palaikyti ir tobulinti kokybės vadybos sistemą.
   2. Remiantis šios Politikos principais periodiškai nustatomi kokybės tikslai ir formuojami uždaviniai, kurie savo ruožtu integruojami į bendruosius Bendrovės veiklos planus.
   3. Kokybės politikos siekių įgyvendinimui Bendrovėje įdiegta ir nuolat tobulinama integruota kokybės ir aplinkos apsaugos vadybos sistema, atitinkanti standartų LST EN ISO 9001:2015 ir LST EN ISO 14001:2015 reikalavimus.
   4. Politikoje apibrėžtų principų tęstinumas užtikrinamas juos perkeliant į Bendrovės veiklos procesų įgyvendinančius dokumentus.
3. **KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS ĮGYVENDINIMO PROCESAS**
   1. Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimas paremtas procesiniu požiūriu, apimančiu PDTV (*Planuok – Daryk – Tikrink – Veik*) ciklą.
   2. **Reikalavimai**. Siekdama užtikrinti tinkamą kokybės vadybos sistemos veikimą, Bendrovė nuolat identifikuoja ir analizuoja ją supančią vidinę bei išorinę aplinką (organizacijos kontekstą), savo klientų reikalavimus, suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius.
   3. **Planavimas, tikslų ir procesų nustatymas**. Bendrovės vadovybė nustato kokybės vadybos sistemos tikslus ir procesus. Veiklos procesų savininkai nustato procesų tikslus bei išteklius, reikalingus, kad būtų pasiekti rezultatai pagal klientų reikalavimus ir organizacijos politiką.
   4. **Veiklos procesų vykdymas.** Bendrovės darbuotojai pagal priskirtas funkcijas ir atsakomybes įgyvendina procesus, siekiant nustatytų tikslų.
   5. **Matavimas, analizė, vertinimas.** Procesų savininkai ir vadovai vykdo monitoringą, matuoja procesus ir gautus produktus/paslaugas pagal iškeltus tikslus, reikalavimus ir pateikia rezultatus.
   6. **Gerinimas**. Bendrovės vadovybė imasi veiksmų siekiant pagerinti kokybės vadybos sistemos ir veiklos procesų veiksmingumą.
4. **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**
   1. Politiką tvirtina, keičia ir panaikina Bendrovės Valdyba.
   2. Už Politikos parengimą ir atnaujinimą atsakingas Veiklos planavimo ir finansų tarnybos vadovas.
   3. Už Politikoje numatytų kokybės vadybos principų laikymąsi yra atsakingas kiekvienas Bendrovės darbuotojas.
   4. Už Politikoje numatytų kokybės principų laikymosi kontrolę atsakingas Bendrovės generalinis direktorius ir tarnybų vadovai.
   5. Politika peržiūrima ne rečiau kaip kas trejus metus, taip pat keičiantis Bendrovės strateginiams tikslams ir kryptims.
   6. Bendrovės Kokybės vadybos politika viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje https://www.vv.lt.