

GENERALINIS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL VALDYBOJE PATVIRTINTOS UAB „VILNIAUS VANDENYS“ KOKYBĖS VADYBOS POLITIKOS SUPAŽINDINIMO

Siekdamas užtikrinti gerąsias praktikas atitinkančią Bendrovės valdyseną ir atsižvelgdamas į Bendrovės valdybos 2024 m. balandžio 11 d. posėdžio protokolu Nr. PR-V24-6 patvirtintą UAB „Vilniaus vandenys“ kokybės vadybos politiką (toliau – Politika):

1. Į p a r e i g o j u Bendrovės padalinių vadovus susipažinti ir laikytis Politikoje (pridedama) įtvirtintų nuostatų ir principų.
2. P a v e d u Komunikacijos skyriui paskelbti Politiką Bendrovės interneto svetainėje.
3. N u s t a t a u, kad už šio įsakymo vykdymą yra atsakingas Strategijos ir inovacijų skyriaus vadovas, o už įsakymo vykdymo kontrolę atsakinga Kokybės ir inovacijų tarnybos direktorė.
4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios generalinio direktoriaus 2023 m. rugpjūčio 28 d. įsakymą Nr. VTA-123-201 „Dėl Valdyboje patvirtintos kokybės vadybos politikos taikymo ir supažindinimo“.

Finansų tarnybos direktorius,
pavaduojantis generalinį direktorių

Simonas Klimavičius

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ Kokybės vadybos politika	Kokybės ir inovacijų tarnyba	2024-04-11 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V24-6	2023-02-09 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V23-2	Patvirtintas	1 iš 2

UAB „VILNIAUS VANDENYS“ KOKYBĖS VADYBOS POLITIKA

Tikslas	Apibrėžti UAB „Vilniaus vandenys“ kokybės vadybos 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. LST ISO 45001:2018. Darbuotojų sveikatos ir saugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir taikymo nurodymai. UAB „Vilniaus vandenys“ ilgalaikės veiklos strategija 2024-2033 m. UAB „Vilniaus vandenys“ Socialinės atsakomybės politika. UAB „Vilniaus vandenys“ Atitikties užtikrinimo politika. UAB „Vilniaus vandenys“ Neatitiktinių 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 naudingumu rezultatu, pateikiamu išorės klientui arba Bendrovės struktūriniam padalinii (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 sukuriama rezultato, turintis įgaliojimus ir kompetenciją kasdienėje veikloje stebėti ir valdyti Proceso vykdymą.

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

2.1. Bendrovės Valdyba nustato ir prižiūri, o Bendrovės generalinis direktorius įgyvendina Kokybės vadybos politiką, kurios principai susiję su Bendrovės **strateginių veiklos kryptių** (efektyvus klientų patirties valdymas; tvari aplinką tausojanti veikla; inovatyvumas, efektyvumas ir finansinio tvarumo augimas; rūpestinga organizacija ir įsitraukę darbuotojai) įgyvendinimu.

3. KOKYBĖS VADYBOS PRINCIPAI

3.1. Bendrovė prisiima atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę ir įsipareigoja:

3.1.1. tiekti kokybišką vandenį ir teikti kokybiškas paslaugas klientams;

3.1.2. mažinti Bendrovės veiklos poveikį aplinkai: išvalyti nuotekas geriau negu numato teisės aktų reikalavimai ir grąžinti vandenį į gamtinį ciklą; taikyti žiedinės ekonomikos principus, naudoti energiją iš atsinaujinančių šaltinių; mažinti Bendrovės išmetamą CO2 kiekį.

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ Kokybės vadybos politika	Kokybės ir inovacijų tarnyba	2024-04-11 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V24-6	2023-02-09 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V23-2	Patvirtintas	2 iš 2

- 3.1.3. veikti skaidriai ir atskaitingai;
- 3.1.4. bendradarbiaujant su klientais ir atsižvelgiant į jų lūkesčius, tobulinti klientų aptarnavimą, plėsti paslaugų krepšelį;
- 3.1.5. vystyti inovatyvius sprendimus, išmaniai skaitmenizuoti veiklą;
- 3.1.6. užtikrinti efektyvų rizikų valdymą;
- 3.1.7. užtikrinti efektyvų ir tolygų biudžeto valdymą;
- 3.1.8. užtikrinti atitikimą visų suinteresuotųjų šalių reikalavimams (teisės aktų, sutartinių įsipareigojimų, kitų Bendrovės priimtų įsipareigojimų);
- 3.1.9. tobulinti veiklos procesų valdymą, taip sudarant sąlygas veikti kuo rezultatyviau ir efektyviau;
- 3.1.10. ugdyti, pritraukti ir išlaikyti kompetentingus darbuotojus;
- 3.1.11. nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją, skatinti jų įsitraukimą į veiklos gerinimą, gabumų realizavimą ir saviraišką, ugdyti jų supratingumą ir atsakomybę už kokybę;
- 3.1.12. kurti vertybėmis grįstą organizacinę kultūrą;
- 3.1.13. taikyti gerosios valdysenos praktikas;
- 3.1.14. nuolat palaikyti ir tobulinti kokybės vadybos sistemą.
- 3.2. Remiantis šios Politikos principais periodiškai nustatomi kokybės tikslai ir formuojami uždaviniai, kurie savo ruožtu integruojami į Bendrovės metinius veiklos planus.
- 3.3. Kokybės politikos siekių įgyvendinimui Bendrovėje įdiegta ir nuolat tobulinama integruota kokybės, aplinkos apsaugos ir darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema, atitinkanti standartų LST EN ISO 9001:2015, LST EN ISO 14001:2015 ir LST ISO 45001:2018 reikalavimus.
- 3.4. Politikoje apibrėžtų principų tęstinumas užtikrinamas juos perkeliant į Bendrovės veiklos procesų įgyvendinančius dokumentus.

4. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS ĮGYVENDINIMO PROCESAS

- 4.1. Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimas paremtas procesiniu požiūriu, apimančiu PDTV (*Planuok – Daryk – Tikrink – Veik*) ciklą.
- 4.2. **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.
- 4.3. **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.
- 4.4. **Veiklos procesų vykdymas.** Bendrovės darbuotojai pagal priskirtas funkcijas ir atsakomybes įgyvendina procesus, siekiant nustatytų tikslų.
- 4.5. **Matavimas, analizė, vertinimas.** Procesų savininkai ir vadovai vykdo monitoringą, matuoja procesus ir gautus produktus/paslaugas pagal iškeltus tikslus, reikalavimus ir pateikia rezultatus.
- 4.6. **Gerinimas.** Bendrovės vadovybė imasi veiksmų siekiant pagerinti kokybės vadybos sistemos ir veiklos procesų veiksmingumą.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Politiką tvirtina, keičia ir panaikina Bendrovės Valdyba.
- 5.2. Už Politikos parengimą ir atnaujinimą atsakingas Kokybės ir inovacijų tarnybos vadovas.
- 5.3. Už Politikoje numatytų kokybės vadybos principų laikymąsi yra atsakingas kiekvienas Bendrovės darbuotojas.
- 5.4. Už Politikoje numatytų kokybės principų laikymosi kontrolę atsakingas Bendrovės generalinis direktorius ir tarnybų vadovai.
- 5.5. Politika peržiūrima ne rečiau kaip kas trejus metus, taip pat keičiantis Bendrovės strateginiams tikslams ir kryptims.
- 5.6. Bendrovės Kokybės vadybos politika viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje <https://www.vv.lt>.