

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	1 iš 7

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „VILNIAUS VANDENYS“ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKIMO POLITIKA	
Tikslas	Nustatyti ir aprašyti principus, įsipareigojimus ir pagrindinius darbo principus, kuriais Bendrovė vadovaujasi, bendraudama su suinteresuotosiomis šalimis, užtikrinant skaidrų, proaktyvų ir įtraukų dialogą su jomis.
Taikymo sritis	Ši politika taikoma visiems Bendrovės darbuotojams, vadovams ir valdybai.
Susiję teisės aktai	UAB „Vilniaus vandenys“ strateginio planavimo ir stebėsenos politika. UAB „Vilniaus vandenys“ tvarumo politika. UAB „Vilniaus vandenys“ komunikacijos taisyklės. UAB „Vilniaus vandenys“ krizių komunikacijos valdymo tvarkos aprašas. UAB „Vilniaus vandenys“ rizikų valdymo politika. UAB „Vilniaus vandenys“ rizikų valdymo tvarkos aprašas. UAB „Vilniaus vandenys“ veiklos tęstinumo politika. UAB „Vilniaus vandenys“ interesų konflikto derinimo politika. UAB „Vilniaus vandenys“ interesų konflikto valdymo taisyklės. UAB „Vilniaus vandenys“ klientų aptarnavimo standartas. UAB „Vilniaus vandenys“ korupcijai atsparios aplinkos kūrimo politika UAB „Vilniaus vandenys“ etikos kodeksas. UAB „Vilniaus vandenys“ tiekėjų elgesio kodeksas.

Turinys

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI
2. BENDROVĖS IR POLITIKOS TIKSLAI
3. SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ SANTYKIŲ ĮTRAUKIMO PRINCIPAI
4. SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ SANTYKIŲ ĮTRAUKIMO PROCESAS
5. ATSAKOMYBIŲ MODELIS
6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI	
Politika	UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotųjų šalių įtraukimo politika
Bendrovė	UAB „Vilniaus vandenys“
UAB „Vilniaus vandenys“ valdyba arba Valdyba	Kolegialus Bendrovės valdymo organas

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	2 iš 7

Suinteresuota šalis (-ys)	Suinteresuota šalis – fizinis, juridinis asmuo ar jų grupė, institucija ar organizacija, kuri daro įtaką organizacijos veiklai arba patiria jos poveikį, ir kurios interesai gali būti įtraukti į Bendrovės sprendimus.
---------------------------	---

2. BENDROVĖS IR POLITIKOS TIKSLAI

2.1. *Bendrovės tikslai, valdant santykius su suinteresuotomis šalimis, yra:*

- 2.1.1. kurti ir stiprinti pasitikėjimu grįstus santykius;
- 2.1.2. stiprinti Bendrovės veiklos skaidrumą;
- 2.1.3. dalytis žiniomis ir svarbia informacija;
- 2.1.4. suprasti suinteresuotųjų šalių interesus ir į juos atsižvelgti, pripažįstant, kad ne visi interesai gali būti vienodai atliepiami;
- 2.1.5. numatyti iššūkius, potencialias rizikas, siekti jas valdyti;
- 2.1.6. nustatyti naujas bendradarbiavimo su suinteresuotomis šalimis galimybes, siekiant ilgalaikių tvarių Bendrovei keliamų tikslų įgyvendinimo;
- 2.1.7. palaikyti su suinteresuotomis šalimis nuolatinį dialogą.

2.2. *Šia Politika siekiama:*

- 2.2.1. skatinti suinteresuotas šalis įsitraukti į Bendrovės veiklą, prisidedant prie bendros tvarios vertės kūrimo Bendrovei, jos suinteresuotoms šalims ir visuomenei;
- 2.2.2. stiprinti suinteresuotų šalių pasitikėjimą, kurti su jomis ilgalaikius ir tvirtus santykius;
- 2.2.3. tinkamai reaguoti į teisėtus Bendrovės suinteresuotų šalių interesus.

3. SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ SANTYKIŲ ĮTRAUKIMO PRINCIPAI

3.1. *Bendrovė suinteresuotų šalių santykių įtraukimo procese laikosi šių pagrindinių principų:*

- 3.1.1. **Skaidrumas** – atviras dalijimasis tikslia ir savalaikė informacija.
- 3.1.2. **Dialogo kūrimas** – nuolatinio klausymosi ir konstruktyvaus ryšio palaikymas, suteikiant suinteresuotosioms šalims prieinamus kanalus grįžtamajam ryšiui, pasiūlymams ar skundams teikti.
- 3.1.3. **Proaktyvumas** – suinteresuotųjų šalių lūkesčių numatymas ir konsultavimasis su jomis dėl svarbių sprendimų, investicinių projektų, paslaugų pakeitimų ar kitais klausimais.
- 3.1.4. **Įtrauktis** – užtikrinimas, kad visos suinteresuotų šalių grupės galėtų dalyvauti ir teikti grįžtamąjį ryšį.
- 3.1.5. **Atitiktis** – atitikimas viešosios informacijos ir skaidrumo įsipareigojimams pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.
- 3.1.6. **Nuoseklumas** – nuolatinio bendravimo su suinteresuotosiomis šalimis formaliais ir neformaliais būdais palaikymas.
- 3.1.7. **Atskaitomybė** – kasmetinių ataskaitų apie suinteresuotųjų šalių įtraukimo veiklą ir rezultatus teikimas.
- 3.1.8. **Nuolatinis tobulėjimas** – reguliari suinteresuotųjų šalių grupių, jų įtraukimo ir dialogo kūrimo būdų peržiūra ir atnaujinimas, siekiant užtikrinti, kad suinteresuotųjų šalių poreikiai yra žinomi ir įvertinti kuriant ir atnaujinant Bendrovės strategiją, ilgalaikius tikslus, rizikų valdymo dokumentus bei veiklos planus.

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	3 iš 7

3.1.9 **Socialinis leidimas veikti** – Bendrovė pripažįsta, kad ilgalaikė jos veiklos sėkmė priklauso nuo suinteresuotųjų šalių pasitikėjimo ir socialinio leidimo veikti (angl. *social license to operate*). Todėl Bendrovė siekia nuoseklaus, skaidraus ir pagarbą visoms suinteresuotosioms šalims demonstruojančio dialogo.

4. SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ SANTYKIŲ ĮTRAUKIMO PROCESAS

4.1. *Bendrovė pripažįsta suinteresuotųjų šalių įtraukimo svarbą atsakingam valdymui ir ilgalaikės vertės kūrimui. Įtrauktis įgyvendinama, vadovaujantis šios Politikos 3 skyriuje nustatytais principais ir apima nuoseklų visų padalinių bendradarbiavimu grįstą procesą.*

4.2. *Nustatydama suinteresuotųjų šalių įtraukimo lygį, Bendrovė atsižvelgia į nagrinėjamo klausimo jautrumą, suinteresuotosios šalies įtaką Bendrovės veiklai, galimo poveikio mastą bei su tuo susijusios rizikos lygį.*

4.1.1.	Suinteresuotųjų šalių identifikavimas	a) Kiekvienas Bendrovės padalinys, atsižvelgdamas į savo veiklos sritį, nustato jam aktualias suinteresuotąsias šalis, remdamasis Bendrovės poveikiu joms ir jų įtaka Bendrovės veiklai. b) Komunikacijos skyrius koordinuoja identifikavimo metodiką, užtikrina vienodą jos taikymą visoje organizacijoje ir konsoliduoja Bendrovės suinteresuotųjų šalių sąrašą. c) Suinteresuotųjų šalių sąrašas peržiūrimas ir atnaujinamas ne rečiau kaip kartą per metus arba esant reikšmingiems pokyčiams Bendrovės veikloje ar jos aplinkoje. Peržiūrint ir atnaujinant suinteresuotųjų šalių sąrašą, atsižvelgiama į pasikeitusį Bendrovės veiklos mastą, naujus ar pasibaigusius projektus, teisės aktų ir reguliacinės aplinkos pokyčius bei suinteresuotųjų šalių išreikštus naujus lūkesčius. Sprendimai dėl naujų suinteresuotųjų šalių grupių įtraukimo ar esamų grupių išbraukimo priimami bendradarbiaujant atsakingiems padaliniams ir Komunikacijos skyriui.
4.1.2.	Suinteresuotųjų šalių lūkesčių ir poreikių supratimas	a) Padaliniai renka ir teikia informaciją apie savo suinteresuotųjų šalių interesus, aktualias temas, galimas rizikas bei lūkesčius, susijusius su Bendrovės veikla. b) Komunikacijos skyrius užtikrina vienodą duomenų rinkimo struktūrą ir sujungia padalinių pateiktą informaciją į Bendrovės suinteresuotųjų šalių žemėlapi, kuris peržiūrimas kasmet (1 pav.).

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	4 iš 7

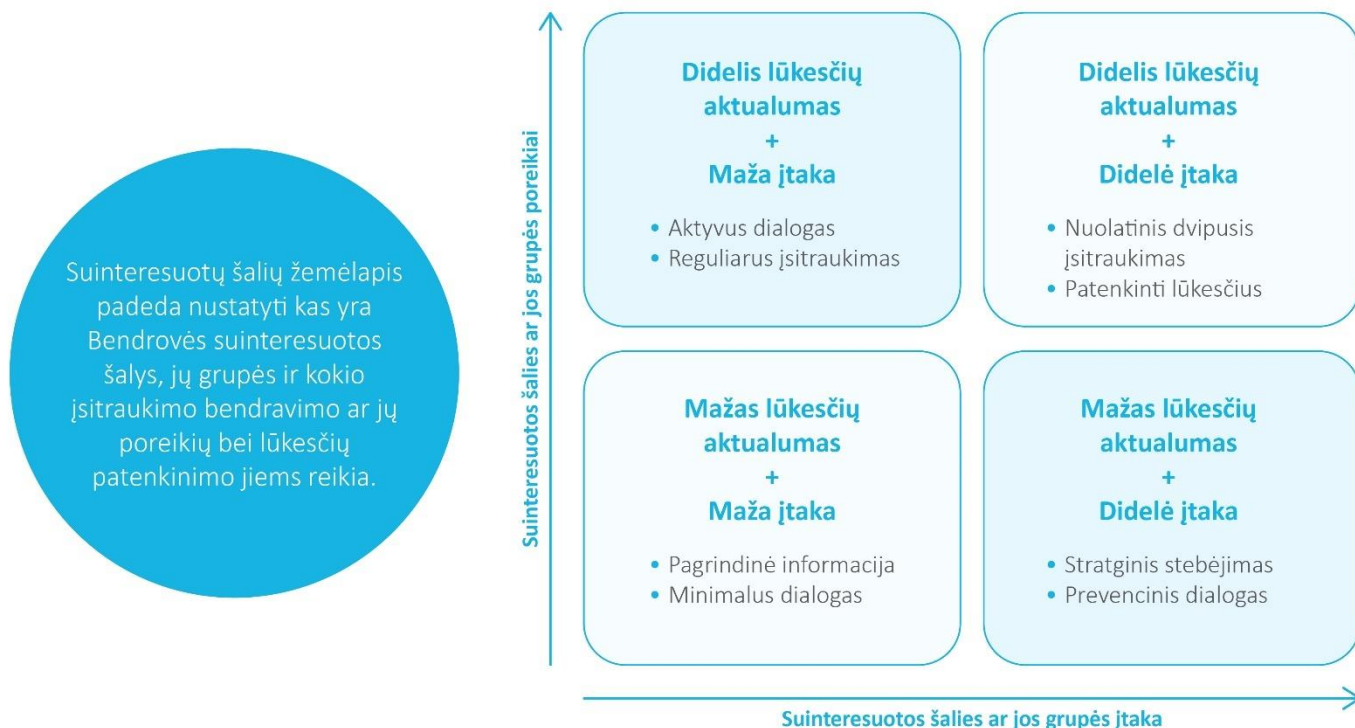
4.1.3.	Dvipusis dialogas ir bendravimas su suinteresuotosiomis šalimis	a) Kiekvienas padalinys palaiko nuolatinį, atvirą ir abipusiu pasitikėjimu grįstą dialogą su jam aktualiomis suinteresuotosiomis šalimis, siekdamas tinkamai atliepti jų poreikius ir teikti skaidrią informaciją. b) Komunikacijos skyrius teikia metodinę pagalbą, nustato bendruosius komunikacijos standartus ir rekomenduojamus kanalus padalinių ir suinteresuotųjų šalių darbui. c) Bendravimo su suinteresuotomis šalimis formos ir dažnumas parenkami atsižvelgiant į suinteresuotosios šalies pobūdį, aktualumą ir poveikio mastą. Jei dialogo su suinteresuotąja šalimi metu kyla konfliktų, esminių nesutarimų ar reputacinių rizikų, atsakingas padalinys privalo informuoti Komunikacijos skyrių, kuris, įvertinęs situacijos sudėtingumą ir rizikos mastą, inicijuoja papildomas konsultacijas ir, jei reikia, eskaluoja klausimą Bendrovės vadovybei ar valdybai. Bendrovės reputacinės rizikos, incidentai ir krizės valdomi vadovaujantis UAB „Vilniaus vandenys“ reputacijos grėsmių ir krizių valdymo tvarkos aprašu, kuris nustato detalią informavimo, atsakomybės ir veiksmų koordinavimo tvarką. Jautrių temų, tokių kaip tarifų klausimai, incidentai, geriamojo vandens tiekimo sutrikimai, poveikis aplinkai ar teisiniai ginčai, komunikacija ir įtraukimo formos visada derinamos su Komunikacijos skyriumi.
4.1.4.	Rizikų, galinčių turėti įtakos suinteresuotųjų šalių interesams, vertinimas	a) Rizikų valdymo vadovas kartu su padaliniais identifikuoja rizikas, galinčias turėti poveikį suinteresuotųjų šalių interesams, ir kasmet atnaujina jų sąrašą. b) Rizikos valdomos vadovaujantis Bendrovėje galiojančia rizikų valdymo tvarka ir priemonėmis.
4.1.5.	Vadovybės ir valdybos įsitraukimas	a) Generalinis direktorius reguliariai peržiūri suinteresuotųjų šalių aktualijas, reputacines rizikas ir esmines įžvalgas bei teikia kryptį vadovybei, kai įtraukimo veiklos susijusios su aukštos reputacinės ar strateginės svarbos klausimais. b) Suinteresuotųjų šalių įtraukimo rezultatai, pagrindinės išvados ir metinė pažanga ne rečiau kaip kartą per metus pristatomi Bendrovės valdybai.

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	5 iš 7

		c) Valdyba užtikrina, kad suinteresuotųjų šalių įtraukimas būtų integruotas į Bendrovės strateginę kryptį ir derėtų su pagrindiniais veiklos prioritetais. d) Valdyba įvertina suinteresuotųjų šalių įtraukimo veiklų rezultatus ir priimdama sprendimus užtikrina, kad suinteresuotųjų šalių interesai, lūkesčiai ir rizikos būtų deramai apsvarstyti ir integruoti į Bendrovės strategijos ir veiklos sprendimų priėmimą. e) Valdyba dalyvauja dialogo iniciatyvose su strateginėmis suinteresuotųjų šalių grupėmis.
4.1.6.	Įtraukimo rezultatų integravimas į Bendrovės veiklą	a) Reikšmingos suinteresuotųjų šalių įtraukimo veiklos (susitikimai, konsultacijos, viešosios konsultacijos, dialogo sesijos) dokumentuojamos taip, kad būtų galima užtikrinti jų atsekamumą, priimtų sprendimų pagrindimą ir vėlesnę analizę. Dokumentavimą atlieka atsakingi padaliniai. b) Suinteresuotųjų šalių įžvalgos ir aktualijos integruojamos į Bendrovės strateginius dokumentus, metinius veiklos planus ir rizikų valdymo sistemas. c) Metiniame pranešime pateikiama suinteresuotųjų šalių įtraukimo apžvalga, apimanti pagrindines suinteresuotąsias šalis, nagrinėtas temas ir jų atliepimo priemonės. d) Vertindama suinteresuotųjų šalių įtraukimo veiklos efektyvumą, Bendrovė remiasi tiek kiekybiniais, tiek kokybiniais rodikliais, tokiais kaip įtraukimo aprėptis, gautų pastabų ir pasiūlymų pobūdis, konfliktų prevencijos ir sprendimo greitis, suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas dialogu bei identifikuotų rizikų sumažinimas.

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	6 iš 7

1. Pav. Suinteresuotų šalių žemėlapis (angl. *stakeholder mapping*)



2. ATSAKOMYBIŲ MODELIS

Bendrovė apibrėžia suinteresuotųjų šalių įtraukimo procese dalyvaujančių padalinių, funkcijų ir valdymo organų vaidmenis ir atsakomybes, kad suinteresuotųjų šalių įtraukimas būtų vykdomas nuosekliai, koordinuotai ir pagal šioje Politikoje nustatytus principus.

5.1. Valdyba

5.5.1. Atlieka priežiūros funkciją — peržiūri suinteresuotųjų šalių įtraukimo metines įžvalgas, rizikas ir pažangą.

5.5.2. Teikia rekomendacijas dėl strateginių suinteresuotųjų šalių klausimų.

5.5.3. Ne rečiau nei kartą per metus susitinka su svarbiausiomis suinteresuotosiomis šalimis, inicijuoja ir palaiko dialogą su jomis.

5.5.4. Tvirtina Bendrovės strategiją, priima sprendimus, kuriuose atliepti svarbiausi suinteresuotųjų šalių lūkesčiai, rizikos ir prioritetai.

5.2. Generalinis direktorius

5.2.1. Užtikrina, kad Bendrovėje veiktų nuosekli suinteresuotųjų šalių įtraukimo valdymo sistema ir būtų sudarytos sąlygos padaliniams įgyvendinti suinteresuotųjų šalių įtraukimo veiklas.

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Galiojanti redakcija Politikos patvirtinimo data ir Nr.	Politikos sukūrimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ suinteresuotų šalių įtraukimo politika	Komunikacijos skyriaus vadovas	2025-12-16 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V25-16	2022-07-05 Valdybos posėdžio protokolas Nr. PR-V22-9	Patvirtinta	7 iš 7

5.2.2. Nustato metinius suinteresuotųjų šalių įtraukimo prioritetus ir priima sprendimus dėl klausimų, kurie daro reikšmingą poveikį Bendrovės veiklai ar santykiams su pagrindinėmis suinteresuotosiomis šalimis.

5.2.3. Atsiskaito Valdybai už suinteresuotųjų šalių įtraukimo strateginės krypties įgyvendinimą, identifikuotas esmines temas ir jų integravimą į Bendrovės strateginius sprendimus.

5.3. Rizikų valdymo vadovas

5.3.1. Vertina suinteresuotųjų šalių įtraukimo metu identifikuotas rizikas ir atnaujiną rizikų registrą.

5.3.2. Užtikrina, kad rizikos būtų tinkamai integruotos į bendrą rizikų valdymo sistemą.

5.4. Komunikacijos skyrius

5.4.1. Koordinuoja suinteresuotųjų šalių įtraukimo procesą visoje organizacijoje.

5.4.2. Nustato metodiką, standartus ir reputacinio vertinimo tvarką.

5.4.3. Teikia rekomendacijas padaliniais dėl komunikacijos tono, žinučių ir kanalų.

5.4.4. Konsoliduoja informaciją, rengia suinteresuotųjų šalių žemėlapius ir metines įžvalgas.

5.4.5. Atsiskaito generaliniam direktoriui ir valdybai už suinteresuotųjų šalių įtraukimo kryptį ir metinę pažangą.

5.5. Bendrovės padaliniai

5.5.1. Įgyvendina suinteresuotųjų šalių įtraukimo veiklas savo srityje.

5.5.2. Palaiko dialogą su suinteresuotomis šalimis, renka pastabas, identifikuoja aktualijas ir rizikas.

5.5.3. Reguliariai informuoja Komunikacijos skyrių apie įtraukimo veiklų eigą, gautas pastabas ir bet kokias iškilusias situacijas (konfliktus, rizikas, jautrias temas), kurioms reikalingos komunikacijos gairės ar komunikacijos suderinimas dėl jautrių situacijų.

5.5.4. Atsiskaito savo tiesioginiam vadovui už įtraukimo veiklų įgyvendinimą.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

6.1. Politika tvirtinama ir keičiama valdybos sprendimu.

6.2. Politika peržiūrima ir esant poreikiui atnaujinama ne rečiau kaip vieną kartą per 3 (trejus) metus.

6.3. Bendrovės Komunikacijos skyriaus vadovas yra atsakingas už Politikos įgyvendinimą ir jos atnaujinimo inicijavimą.

6.4. Patvirtinta Politika skelbiama Bendrovės interneto svetainėje www.vv.lt.