

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. INTEGRÁLT MINŐSÉG-, KÖRNYEZETI ÉS IVÓVÍZ-BIZTONSÁGI POLITIKÁJA



A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. tevékenységének alapvető célja a fogyasztók jó minőségű ivóvízzel történő ellátása és a területen keletkező szennyvíz teljes körű összegyűjtése, elvezetése és tisztítása, a rendelkezésre álló erőforrások hatékony kihasználásával.

A Társaság hosszú távú céljait a küldetésre és a jövőképre alapozva valósítja meg, melyeket stratégiájában fogalmazott meg és az értékrendre, továbbá az általános viselkedésre, illetve a munkavállalókra vonatkoztatott magatartásformák betartásával biztosítja.

A társaság jövőképe

A Társaság munkáját hivatásnak tekintő munkatársai, tevékenységük folyamatos fejlesztésével dolgoznak a fogyasztói és a belső elégedettség, a működési hatékonyság javításán.

A társaság küldetése

A Társaság versenyképességének, piaci pozíciójának, jó hírnevének folyamatos erősítésével, a környezet terhelésének csökkentésével, a fogyasztói elégedettség, a szolgáltatásokkal szembeni bizalom erősítésével a nemzetközi versenyképességi szint elérése.

A társaság értékei

- o fogyasztó és minőségközpontú működés,
- o magas műszaki biztonság,
- o sokirányú bizalmi tőke,
- o nagyobb területek ellátására alkalmas szellemi és technológiai kapacitás, növekedési képesség,
- o kreatív jövőközpontú problémamegoldás,
- o piacképes menedzsmentrendszer megléte.

A társaság magatartásformái

- o megbízhatóság,
- o következetesség,
- o konstruktivitás,
- o kitartás,
- o jövőtudatosság,
- o szolidaritás,
- o kreativitás.

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. stratégiájának végrehajtása biztosítja folyamataink fenntarthatóságát. A **fenntarthatóság** és a **társadalmi felelősségvállalás** szoros kapcsolata együttesen garantálja a szervezet és a társadalom harmonikus együttélését, valamint a környezeti viszonyok folyamatos javítását.

A stratégia megvalósítása érdekében a Társaság olyan Integrált Irányítási Rendszert (IIR) alakított ki és működtet, amelyben a termék/szolgáltatás minősége a jogszabályokban megfogalmazott és az európai uniós elvárásoknak megfelelően igyekszik kielégíteni a fogyasztók igényeit.

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. meghonosította a Teljes körű Minőségmenedzsment (TQM) vezetési filozófiát, amely összefogja a szervezet erőit a folyamatos fejlesztés irányába.

A TQM filozófia alapján meghatározott elveink

Vevő- és fogyasztóközpontúság: A Társaság a külső és belső vevők ismert és látens igényeire összpontosít. A vevőkkel való kommunikáció során ismerjük meg az elvárásokat és a vevői elégedettségi szintet.

Folyamatközpontúság, folyamatos fejlesztés és magas minőség: A szervezet meghatározta folyamatait, melyek közül kiemelten kezeli a kulcsfolyamatokat. A folyamatos fejlesztés eredménye a fogyasztói elégedettség javulása, a teljesítményszint növekedése.

Az emberi erőforrás fejlesztés és belső elégedettség: A szervezet célja magasan kvalifikált, megfelelően képzett, jól motivált, fejlődni tudó és akaró alkotóképes munkatársak alkalmazása, melyet a HRMK következetes működtetésével ér el.

Hatáskör átruházás, delegálás, bevonás: A vezetés bevonja a dolgozókat a döntési, valamint és az irányítási folyamatba, a motiválás hatékony eszközeként pedig a célebontást alkalmazza. A hatáskör átruházáshoz ismerteti a szervezet céljait, segíti a célok eléréséhez szükséges képességek, készségek elsajátítását, és kölcsönös bizalmat alakít ki a dolgozókkal.

Vezetői elkötelezettség és példamutatás: A menedzsment a minőség iránti elkötelezettségével példát mutat a munkavállalóknak, és olyan környezetet teremt, melyben a minőségszemlélet a munkavégzés elválaszthatatlan részévé válik.

A Társaság működését az integrált keretrendszer fogja össze, melynek részei:

- Humánerőforrás-menedzsment keretrendszer (HRMK),
- Adat és információs menedzsment keretrendszer (AIMK),
- Minőség- és teljesítménymenedzsment keretrendszer (MTMK).

A fogyasztók és a társadalom igényei – a minőségkultúra megvalósulásán túl – szükségessé teszik a környezettudatos gondolkodást és tevékenységet. Ennek érdekében a társaság az alábbi tevékenységeket folytatja:

- a törvényeket, rendeleteket, a hatósági előírásokat, illetve a vonatkozó nemzeti szabványokat betartja,
- a hazai és a nemzetközi gyakorlatban alkalmazott haladó módszereket, gyakorlatokat, eljárásokat alkalmazza,
- fentieket saját szellemi kapacitásai, innovatív célú igénybevitelével illeszti be harmonikusan meglévő rendszereibe.

A változó környezetvédelmi és ivóvíz-biztonsági **előírásoknak megfelelően** a Társaság folyamatait az ismétlődő felülvizsgálatok során aktualizálja. Kinyilvánítja, hogy:

- Tudatában van az ivóvíz élelmiszerláncban betöltött szerepének, ezért a termelés és szolgáltatás teljes folyamatát kontrol alatt tartja, melyet az érdekeltek felé megfelelően kommunikál.
- A Társaság **környezettudatos gondolkodását** fejleszti, tevékenységének részévé teszi, melyet a munkatársak **folyamatos oktatásával**, képzésével kíván megvalósítani.
- Környezetvédelem és ivóvízbiztonság szempontjából példát mutat más vízi közmű szolgáltatók, az üzleti partnerek és a lakosság számára.
- A hulladékok keletkezését és a velük való gazdálkodást folyamatosan átvizsgálja és optimalizálja, különös tekintettel a vízbázis védelmére, a szelektív hulladékgyűjtésre, a veszélyes hulladék kezelésére és a hulladék újrahasznosíthatóságára.
- A **jogszabályi előírásokat folyamatosan figyeli, a megfeleléseket értékeli.**
- Mindezzel egy **biztonságosabb, egészségesebb, tisztább munkakörnyezetet** valósít meg és szinten tartását folyamatosan felügyelet alatt tartja.

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. STRATÉGIAI MINŐSÉGÉLJAI:

- a Társaság versenyképességének, piaci pozíciójának, jó hírnevének folyamatos erősítése,
- a fogyasztói elégedettség, a szolgáltatásokkal szembeni bizalom növelése, vízminőségi állapotviszonyok fenntarthatósága,
- a környezet terhelésének csökkentése.

A tanúsított Integrált Irányítási Rendszer (IIR) garancia a **fogyasztók** számára a szolgáltatás megbízható minőségéről. Magát a minőséget azonban a **NYÍRSÉGVÍZ Zrt.** biztosítja azáltal, hogy az **MSZ EN ISO 9001:2009**, az **MSZ EN ISO 14001:2005** és az **MSZ EN ISO 22000:2005** szabványoknak megfelelően folyamatait szabályozott körülmények között végzi, ezeket ellenőrzi, dokumentálja, és pontosan rögzíti a minőséggel kapcsolatos felelősségeket és hatásköröket.

A fogyasztói igények egyre jobb színvonalú kielégítése érdekében az Integrált Irányítási Kézikönyvben, a kapcsolódó Eljárásokban és háttér-dokumentációban foglaltak betartását minden munkatársam számára kötelezővé teszem, elvárva azt, hogy mindenkor a teljességre való törekvés jegyében, alkotóképességének kihasználásával járuljon hozzá céljaink megvalósításához.

Nyíregyháza, 2009. december 1.

MÓRICZ ISTVÁN
vezérigazgató – MT elnöke

