

# A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI POLITIKÁJA



A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. tevékenységének alapvető célja a felhasználók 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 a 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 felhasználói 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 felhasználói elégedettség, a szolgáltatásokkal szembeni bizalom erősítésével a nemzetközi versenyképességi szint elérése.

## A társaság értékei

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

## A társaság magatartásformái

- megbízhatóság,
- következetesség,
- konstruktivitás,
- kitartás,
- jövőtudatosság,
- szolidaritás,
- 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 felhasználók igényeit.

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. menedzsmentje kialakította vezetési filozófiáját, az alábbi elvekre alapozva, amely **összefogja a szervezet erőit a minőségi szolgáltatás fenntartása és folyamatos fejlesztés érdekében**. Ezen meghatározott elvek:

**Vevőközpontúság:** 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 felhasználói elégedettség javulása, a műszaki biztonság, folyamatos szolgáltatás fenntartása.

**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 céllebontást 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),

- Tudás és Alkotásmentés keretrendszer (TAMK).

A felhasználók és a társadalom igényei – a minőség- és munkakultúra megvalósulásán túl – szükségessé teszik a környezettudatos gondolkodást és tevékenységet. Ennek érdekében a társaság az alábbi tevékenységeket folytatja:

- a jogszabályokat, illetve a vonatkozó nemzeti szabványokat betartja,
- a hazai és a nemzetközi gyakorlatban alkalmazott haladó módszereket, gyakorlatokat, eljárásokat alkalmazza,
- fentieket saját szellemi kapacitásainak innovatív célú igénybevitelével, a partnerektől és a piaci környezetből történő tanulás kiegészítésével illeszti be meglévő rendszereibe, működési folyamataiba.

A változó környezetvédelmi, energiahatékonysági 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 kontroll alatt tartja**, melyet az érdekeltek felé megfelelően kommunikál.
- A Társaság **környezet- és energiatudatos gondolkodását** fejleszti, tevékenységének részévé teszi, melyet a munkatársak folyamatos oktatásával kíván megvalósítani.
- **Környezetvédelem, ivóvíz-biztonság és energiagazdálkodás** szempontjából példát mutat más vízi közmű szolgáltatók, az üzleti partnerek és a lakosság számára.
- Az energiahatékonysági mutatók javítására törekszik, energiagazdálkodási előirányzatokat dolgoz ki, melyek teljesülését nyomon követi és értékeli. A megvalósításukhoz szükséges erőforrásokat biztosítja.
- 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 Társaság egyik kiemelt célkitűzése, hogy fejlessze az **energiahatékonyságot**, csökkentse az energiafelhasználást és támogassa a tevékenységének hosszú távú **környezeti és gazdasági fenntarthatóságát**.
- A **jogszabályi előírásokat folyamatosan figyeli, a megfeleléseket értékeli** és működésünk során betartja.

Mindezzel egy **biztonságosabb, egészségesebb, tisztább munkakörnyezetet** valósít meg, melyet folyamatosan fejleszt a környezeti teljesítmény növelése érdekében.

## A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. STRATÉGIAI CÉLJAI:

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

A tanúsított Integrált Irányítási Rendszer (IIR) garancia a **felhasználók** számára a szolgáltatás megbízható minőségéről. Magát a minőséget azonban a **NYÍRSÉGVÍZ Zrt.** biztosítja azáltal, hogy az **MSZ EN ISO 9001:2015**, az **MSZ EN ISO 14001:2015**, az **MSZ EN ISO 22000:2005** és az **MSZ EN ISO 50001:2019** szabványoknak megfelelően folyamatait szabályozott körülmények között végzi, ezeket ellenőrzi, dokumentálja és pontosan rögzíti a minőséggel kapcsolatos felelőségeket és hatásköröket.

A felhasználói igények egyre jobb színvonalú kielégítése érdekében az Integrált Irányítási Kézikönyvben, a kapcsolódó Integrált Eljárásokban és háttér-dokumentációban foglalt betartását minden munkatárs számára kötelezővé tesszük, elvárva azt, hogy mindenkor a teljességre való törekvés jegyében, alkotókétségének kihasználásával járuljon hozzá céljaink megvalósításához.

Nyíregyháza, 2019. június 26.



**SZABÓ ISTVÁNNÉ**  
vezérigazgató – MT elnöke