

# **JUHTIMISSÜSTEEMI KÄSIRAAMAT Kv14**

**Tegevusvaldkonnad:**

**Elektrienergia edastamise- ja jaotusteenuse müük.**

**Elektrienergia müük ja klienditeenindus.**

**Elektrisüsteemi operatiivjuhtimise teenuse müük.**

**Elektrivõrkude ja elektriseadmestike projekteerimine,  
ehitamine, remontimine, kontrollimine ja hooldamine.**

**Integreeritud juhtimissüsteem on üles ehitatud vastavalt  
standardite ISO 9001:2008 ja OHSAS 18001:2007 nõuetele**

## SISUKORD

Ettevõtte kirjeldus .....	3
Eelkäijad .....	3
Ülevaade .....	4
Teeninduspiirkonna kaart .....	4
Struktuur .....	5
Kliendid .....	6
Kvaliteedinäitajad .....	7
Võtmetegevused ettevõtte arendamisel .....	7
Vajalikud dokuemdid .....	7
Klientide rahulolu .....	7
Väärtused ja traditsioonid .....	8
Kvaliteedi- ja tööohutuse poliitika .....	11
Põhitegevused .....	11
Kvaliteedi põhimõtted .....	11
Töötervishoiu ja tööohutuse põhimõtted .....	12
Juhtimissüsteemi parendamine .....	12
Eesmärgid .....	13
Kvaliteedi- ja tööohutuse alased kohustused .....	14
Juhtkond .....	14
Kvaliteedijuht .....	14
Töötajad .....	14
Juhtimissüsteemi ülevaade .....	15
Dokumentatsioon .....	15
Kommunikatsioon .....	15
Töökeskkond .....	15
Riskide juhtimine .....	16
Personal .....	16
Tooteteostus .....	18
Mõõtmine, analüüs, parendamine .....	18
Juhtimissüsteemi arendus .....	19
Tähtsamad kontaktandmed .....	20

Käesoleva käsiraamatu eesmärgiks on anda ülevaade OÜ-s VKG Elektrivõrgud toimivast juhtimissüsteemist. Käsiraamatus on toodud ettevõtte ülevaade ja juhtimissüsteemi põhiosad, mis kirjeldavad põhiprotsessi juhtimist ja jälgimist. Juhtimissüsteem on ülesehitatud lähtudes rahvusvaheliste standardite ISO 9001:2008 ja OHSAS 18001:2007 nõuetest. Juhtimissüsteemi on rakendatud kogu ettevõttes, sertifitseerimisega on haaratud ettevõtte kõik tegevused.

## ETTEVÕTTE KIRJELDUS

OÜ VKG Elektrivõrgud on üks kaheksast Viru Keemia Grupp (VKG) kontserni kuuluvast tütarettevõttest. 2002.a. asutatud VKG Engineering OÜst sai 2006.a VKG Elektrivõrgud OÜ. Samal aastal omandas VKG Elektrivõrgud ettevõtte Narva Elektrivõrk – pikaajaliste traditsioonide, töökogemuste ja oma ala heade asjatundjate poolst tuntud ettevõtte – asjad, õigused ja kohustused, tegevusloa alusel tegutsemiseks vajalikud varad ja vahendid.



VKG Elektrivõrgud OÜ võrk on suuruselt Eestis teisel kohal elektrienergia tootmisel Eesti Energia Jaotusvõrgu järel. OÜ VKG Elektrivõrgud jätkab AS-i Narva Elektrivõrk asemel jaotusteenuste osutamist ja elektrienergia müüki. VKG Elektrivõrgud võttis üle eriteadmistega spetsialistid, mis tagab ettevõttele teenuste kõrge kvaliteedi.

## Eelkäijad

Linna elektrivõrgud hakkasid arenema tööstuslike elektrijaamade baasil peale 1920. aastat ning allusid linnavalitsusele. 1944.aastal hävisid elektriliinid ja alajaamad sõjatules. Uued elektriliinid said voolu rongijõujaamast, hiljem Kreenholmist. 1952. aastast toideti linna Narva Hüdroelektrijaamast. Samal aastal moodustati trusti “Eesti Kommunaalenergia” alluvuses Narva Elektrivõrkude osakond, mis 1960. aastal läks Narva jaoskonnana üle Põlevkivibasseini Kõrgepingevõrkude koosseisu. Jaanuaris 1993.a. moodustati Riigiettevõtte Eesti Energia koosseisus iseseisev ettevõtte Narva Elektrivõrk.



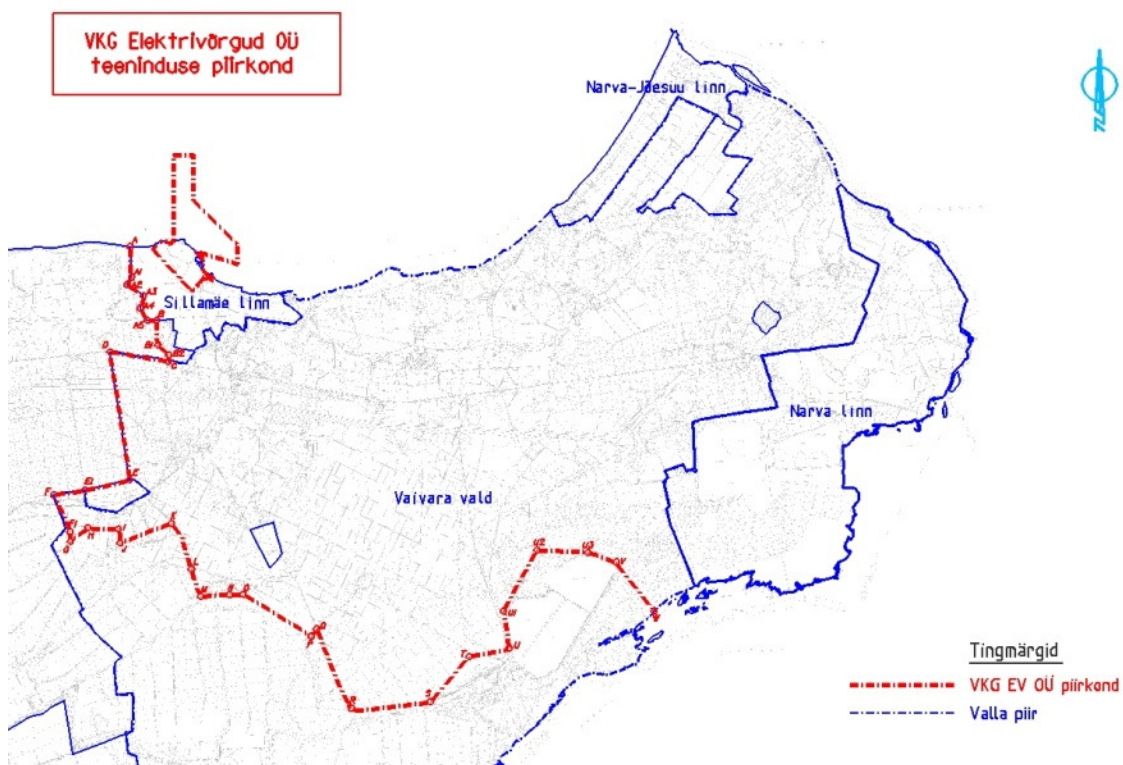
1995. aasta erastamiskava alusel asutati 1997. aastal iseseisev ettevõtte AS Narva Elektrivõrk Riigiettevõtte Eesti Energia ettevõtte Narva Elektrivõrk varade baasil. 1999. aastal sai sellest eraettevõtte. 2004. aastal asutati AS Narva Elektrivõrk baasil teine iseseisev ettevõtte – AS Narva Elektrienergia, nüüdseks on ümbernimetatud AS-ks VKG Elektrienergia. Tööde ümberkorraldusega kaasnes osade töötajate üleminek ning AS Narva Elektrivõrk töötajate arv kahanes ligi kaks korda. Käesoleval ajal töötab ettevõttes OÜ VKG Elektrivõrgud keskel läbi 62 inimest.

VKG Elektrivõrgud OÜ põhitegevusaladeks on elektrienergia müük, võrgu kaudu edastamise ning jaotamise teenuste müük, ettevõtte elektrisüsteemi operatiivjuhtimise teenuste müük, elektriseadmestike projekteerimine, ehitamine, remontimine, kasutamine, kontrollimine ja hooldamine.

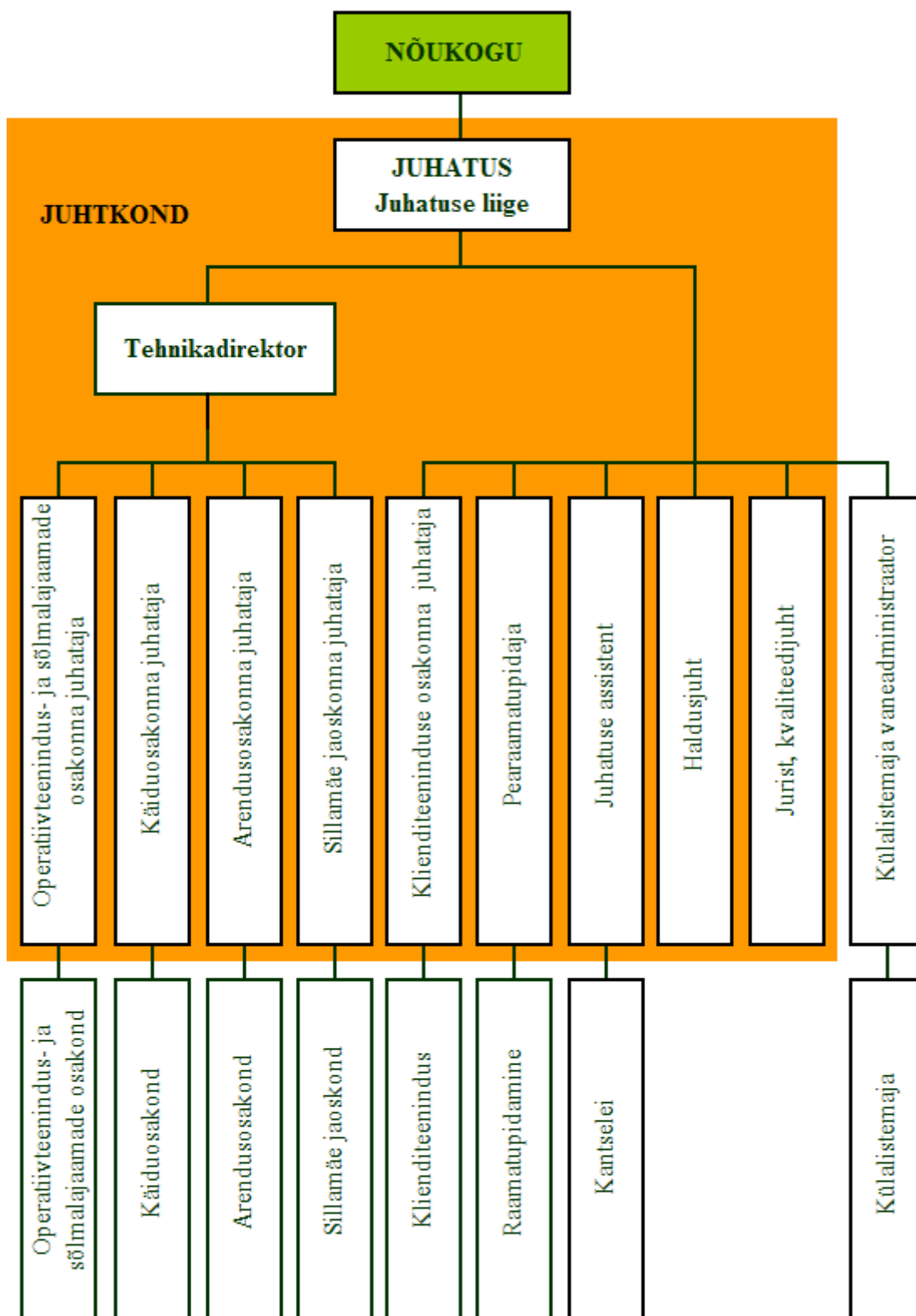
### Ülevaade:

- **Teeninduspiirkond: pindala maismaa territooriumil – 387 km<sup>2</sup> Ida-Virumaa: Narva linn, Narva-Jõesuu linn, Sillamäe linn, Vaivara vald, Kohtla-Järve linna Viivikonna linnaosa.**
- **Teeninduspiirkonna elanikkond 2010.a seisuga on ca 86 tuhat inimest**
- **Klientide arv (2010.a) – 34 755, neist 33 347 eraklienti, 763 äriklienti ja 645 ühistut**
- **Elektrienergia müük (2010.a): 196,86 GWh, omatarve – 0,31 GWh, võrgukaod – 14,71 GWh, kokku – 211,88 GWh**
- **Võimsustarbimise maksimum (MW) – 44**
- **Pingetasemed: 110 kV, 35 kV, 10 kV, 6 kV, 0,4 kV**
- **Elektrivõrk: 4 kõrgepinge 110 kV alajaama, 8 keskpinge 35 kV alajaama, 333 madalpinge 6-10 kV alajaama, 387 km õhuliine ja 435 km kaabelliine.**

VKG Elektrivõrgud OÜ on ainuke jaotusvõrk, mis omab 110 kV alajaamu ja õhuliine. See on välja ehitatud suurte elektrivõimsuste läbilaskmiseks, millest praegu realselt kasutatakse alla 1/4.



## Struktuur



\*Külastemaja on sertifitseerimisest välja jäetud.

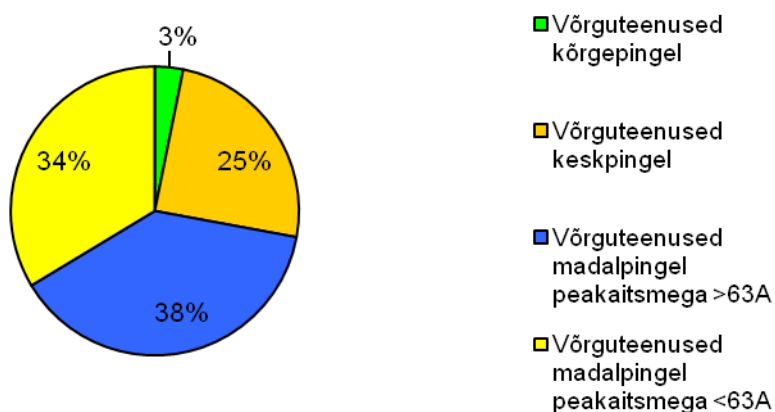
## Kliendid

VKG Elektrivõrgud OÜ teenindab Narva, Narva-Jõesuu, Sillamäe linna, Vaivara valda ja Kohtla-Järve linna Viivikonna linnaosa.

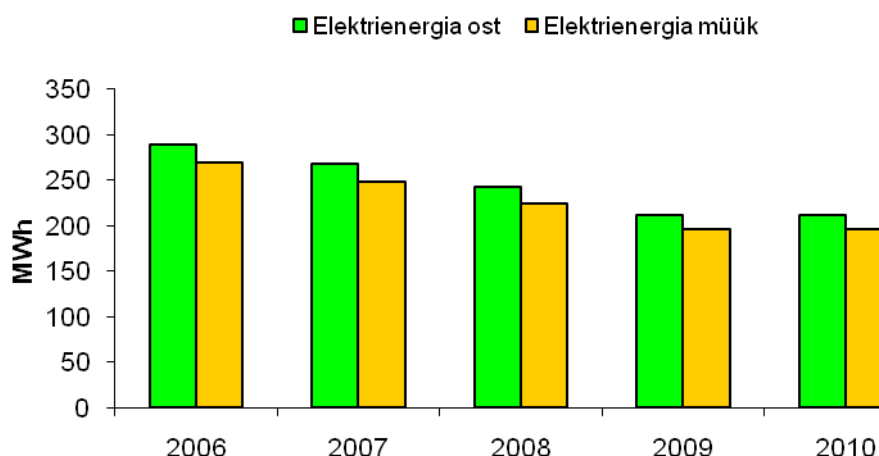
2010. aastal oli firmal 34 755, neist 33 347 eraklienti, 763 äriklienti ja 645 ühistut.

Suurimad ärikliendid, kes annavad üle poole ettevõtte käibest on Orica Eesti OÜ, Eesti Raudtee AS, EVR Infra AS, Narva Gate OÜ, Kreenholmi Valduse AS (pankrotis), Sillamäe SEJ AS, Cargotec Estonia AS, Narva Vesi AS, Nakro AS, Kenkma OÜ, Artekno Eesti OÜ, Astri-Narva AS, Fama Invest OÜ, Metalliset Eesti AS, Egeria Kinnisvara OÜ.

Tarbimise jaotus tarbijagruppide lõikes 2010.aastal



Elektrienergia ost ja müük 2006-2010.a.



## Kvaliteedinäitajad

● SAIFI 2009	0,116
● SAIFI 2010	0,608
● SAIFI 2011 eesmärk	0,55
● SAIDI 2009	4,413 min.
● SAIDI 2010	7,315 min.
● CAIDI 2009	38,058 min.
● CAIDI 2010	12,038 min.

## Võtmetegevused ettevõtte arendamisel

- Ettevõtte tegevusvälja laiendamine
- Energiakaubanduse arendamine
- Ettevalmistumine elektrituru täielikuks avanemiseks
- Struktuuri kaasajastamine, personali arendamine
- Jaotusvõrgu töökindluse tõstmine
- Personali ja keskkonna ohutus
- Juhtimisaruandluse ja infojuhtimissüsteemi täiustamine
- Aktiivne osalus piirkonna arendamisel

## Tarbijate kvaliteetse teenindamise tagamiseks ettevõtte omab

- tegevusluba jaotusvõrgu kaudu võrguteenuse osutamiseks (ETI OTSUS Nr 208-TL/EITS, 12.12.2006)
- tegevusluba elektrienergia müügiks (ETI OTSUS Nr 209-TL/EITS, 12.12.2006)
- kvalifitseeritud personali ja registreeringut Riiklikus erinõuetega tegevusalade tegutsevate ettevõtjate registris elektritöö ettevõtjana (21 A- ja B-pädevusega töötajad)
- sertifikaati kvaliteedijuhtimissüsteemi standardile ISO 9001:2008 vastavuse kohta. (DNV Certification OY/AB, sertifikaat nr. 70528-2010-AQ-EST-FINAS, 26.01.2010, pikendatud kuni 31.12.2012.a.)



## Klientide rahulolu

Ettevõtte eesmärgiks on klientide kõrge teeninduse taseme hoidmine. Pidevalt on käimas töö ja teeninduse kvaliteedi parendamisele suunatud protsessid. 2009. a sügisest võeti kasutusele uus kliendihaldusprogramm, mis muuhulgas võimaldas pakkuda klientidele interneti põhised iseteenindust. 2011.a alguses rakendus uus telefonisüsteem.

2011.a. oktoobris toimunud kliendiuuringu eesmärgiks oli välja selgitada klientide rahulolu neile pakutud teenustega. Uuring näitas, et VKG Elektrivõrgud OÜ erinevatest gruppidest kliendid on võrdselt rahul. Kliendid on rahul pakutud teenustega ja teenindusega, on rahul elektrivarustusega (katkestused harva ja ei häiri), rikete kõrvaldamise operatiivsusega, teeninduse viisakuse ja korrektsusega jne. Uuringu tulemus näitab, et asjaamine on ladus ja süsteemid toimivad hästi.

## Väärtused ja traditsioonid

### Töötajad

Professionaalsus, kliendikeskne lähenemine, pädevus – need on ettevõtte peamised tunnusjooned. Töötajate uuringute alusel on ettevõttele iseloomulik tulemustele orienteeritud tüüp. Ettevõttele iseloomulikud väärtused on: laitmatu maine, kasumi teenimine, areng ja kasv, turvalisus, konkurentide edestamine.

OÜ VKG Elektrivõrgud jätkab AS-s Narva Elektrivõrk väljakujunenud personalipoliitikat, ettevõtte juhatus hoolitseb oma töötajate eest, seda kinnitavad töötajate arvamused ja andmed tööjõu voolavuse kohta. Juhatus peab oluliseks töötajate koolitust ja väljaõpet.

2008.a. läbiviidud töötajate rahulolu-uuringu tulemused näitasid, et töötajad on rahul töötamisega ettevõttes, mitte ükski vastanutest ei andunud hinnangut, mis viitaks rahulolematusele ja vastajad olid oma hinnangutes üksmeelsed. Hinnati töötajate rahulolu ettevõttega, oma tööga, otsese juhtimise, üldjuhtimise ja juhtkonnaga, tasustamisega, tunnustamisega, töö- ja olmetingimustega, koostöö ja infoliikumisega. Osales 83% töötajatest.

Töötajatele meeldib töötada ettevõttes, sest on hea, sõbralik ja professionaalne kollektiiv, hea ja piisav töötasu, huvitav töö, head töötingimused, hea maine ning mõistlikud ja targad juhid.

Ettevõttes on väljakujunenud erilistel puhkudel töötajate tunnustamise süsteem. Töötajaid tunnustatakse, võimalusel premeeritakse, erinevate tööde teostamise eest vastavalt tulemustele. Töötajad saavad erinevaid toetusi: emadepäevaks, juubeli ja lapse sünni puhul, kooliaasta alguses, töötaja lähedase surma puhul jm. Arvestades tööde ohtlikkust on ettevõtte elektriala töötajatele ette nähtud õnnetusjuhtumivõi töövõimetuskindlustus.

Lisaks on kõigil töötajatel võimalus ettevõtte sauna kasutamiseks, Narva ja Sillamäe linna ujula tasuta külastamiseks ettenähtud ulatuses.



### VKG Elektrivõrgud OÜ tunnustused

- 2004 – „Parimad tööandjad – parimad tulemused” (korraldaja Hewitt Associates), Euroopa 10. parem tööandja, tiitel „Suurepärase tööandja Eestis”.
- 2004 – Vabariigi peaministri tänuavaldus vabariiklikul talgupäeval “Eesti metsadesse miljoni puu istutamine” osalemise eest.
- 2005 – „Eesti kõige töötajasõbralikum ettevõtte“, 3. koht kategoorias “Peresõbralikkus”
- 2011 – „Pere- ja töötajasõbralike ettevõtete TOP 2011“ 11.koht 55 ettevõtte seas, kes lõppvooru jõudsid (ainsana Ida-Virumaalt). Seejuures peresõbralikkuses saime 7.–8. koha. (korraldajaks Äripäev ning Pere ja Kodu)

## Meie traditsioonid on meie väärtus!



Ettevõttes tähistatakse igal aastal ühiselt aastavahetust ja jõule, korraldatakse jõulupidusid ettevõtte lastele, suvepäevi erinevates kohtades üle Eesti, teisi ühiseid väljasõite ning kogupereüritusi, mis kokkuvõttes aitavad kaasa hea õhkkonna loomisele ettevõttes. Töötajaid korraldavad üritusi oma algatusel ja omal jõul, võimaluse korral ametiühingu ja/ või ettevõtte rahalisel toetusel.

VKG Elektrivõrgud OÜ-l oli pika ajalooa eelkäija. See aitab ettevõttel säilitada oma traditsioone rasketel aegadel, kui ettevõtte ei saa võimaldada töötajatele üritusteks finantstoetust. Keerulistel aegadel on hea oma väärtuseid hoida, sest siis hakatakse asju, millest on oht ilma jääda, rohkem hindama. Ettevõtte väärtuseks on ka töötajad ise, sest ettevõtte traditsioone hoiavad elus just töötajad. Mida rohkem ise tehakse, seda rohkem seda ka hinnatakse.

Vastlapäeva, Iseseisvuspäeva ja nn. meestepäeva tähistamine, Volbriöö, keskkonnakaitse alaste ürituste jm. korraldamine ei nõua mingeid suuri väljaminekuid, küll aga liidavad inimesi.

## Ühiskondlik aktiivsus

OÜ VKG Elektrivõrgud ja VKG Elektrihitis AS töötajatest koosnev meeskond osaleb pidevalt Eesti Jõujaamade ja Kaugkütte Ühingu poolt korraldatud bowlingu sügisturniiridel.

Meie võistkonna poolt saadud kohad:

- 2006 .a. – 2. koht,
- 2007. a. – 1. koht, mis andis meile au korraldada järgmise aasta turniiri
- 2008.a. – 2. koht
- 2010. a. – 2. koht
- 2011.a. – 1. koht ja 5.koht



Ettevõtte aastapäevade tähistamisel pööratakse erilist tähelepanu ettevõtte staažikamatele ja tublimatele töötajatele ja nende tunnustamisele.

Ettevõtte töötajad teadvustavad keskkonna kaitse vajalikkust. Ettevõtte tegevuses rakendatakse uusi loodussäästlikke võimalusi, materjale, mis jätavad kasvama rohkem puid ning reostavad keskkonda vähem. Töötajad on osalenud puude istutamise kampaaniates, osalenud ja algatanud ise prügi koristamise kampaaniaid, osalenud Roheliste Rattamatkal.



Ettevõtte pooldab ka igati kolmanda sektori organisatsioonide ja üksikisikute tegevuse toetamist, osutab võimaluste piires sponsorabi, väärtustades eelkõige lastele ja noortele suunatud tegevusi ja nende saavutusi.

Eeltoodud väärtused ja traditsioonid on loonud ettevõttele pikaajalise, stabiilse ja hea maine, mis läbi aegade ja mitmesuguste muudatuste töötajate poolt edasi kantakse.

## KVALITEEDI – JA TÖÖHUTUSE POLIITIKA

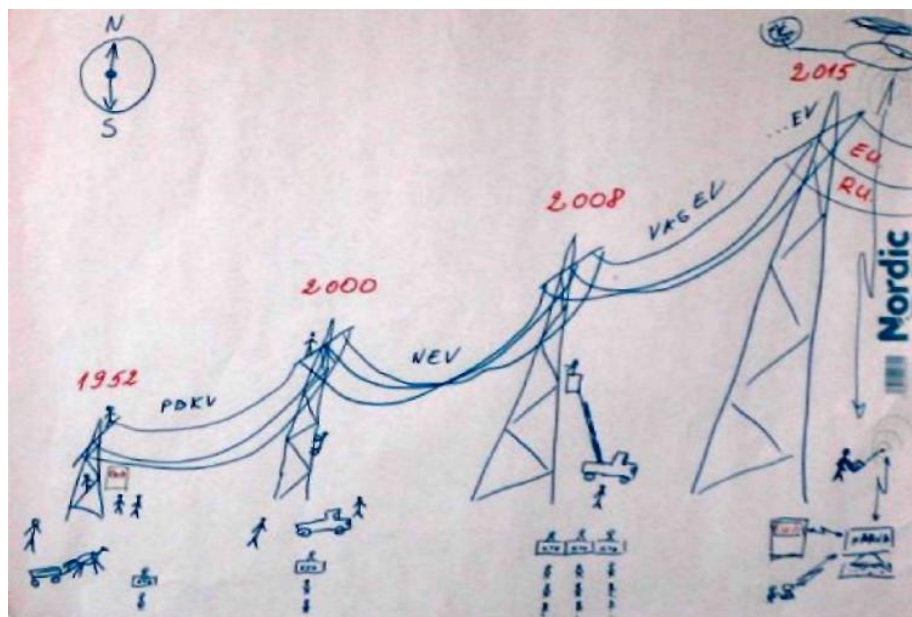
VKG Elektrivõrgud OÜ on ainus elektri jaotusettevõtte oma teeninduspiirkonnas, mistõttu on ta elanikkonna jaoks tähtis infrastruktuuri ettevõtte, mille töö peab olema katkematu.

Tagamaks kliendikeskset kiiret ja kvaliteetset teenindust ning klientide rahulolu pidevat kasvu toimib ettevõttes ISO 9001:2008 standardile vastav kvaliteedijuhtimissüsteem ja kvaliteedipoliitika. Juhtimissüsteemi pidevalt täiustatakse ja vajadusel korrigeeritakse.

### Põhitegevused

OÜ VKG Elektrivõrgud põhitegevusteks on elektrienergia jaotus, elektrienergia müük ja elektrialaste teenuste osutamine. Vastavalt nimetatud põhitegevustele käsitleme mitut valdkonda:

- **Elektrienergia jaotusteenused**  
**Missioon** – Olla kõige efektiivsem elektri jaotusettevõtte Eestis, koos tugeva rõhuga klienditeenindusel, kvaliteedil ja keskkonnasõbralikkusel.
- **Elektrienergia müügiteenused**  
**Missioon** – Efektiivselt kaubeldes pakkuda soodsa hinnaga elektrit rahuldades klientide vajadusi.



### Kvaliteedi põhimõtted

- Me oleme usaldusväärsed oma tarbijatele, partneritele ja ühiskonnale
- Me tagame elektrivõrgu arengu ja tulemusliku toimimise
- Me töötame pühendunult saavutamaks seatud eesmärgid
- Me käime kaasas uuendustega, oma teadmiste ja oskuste täiendamine ning isiklik initsiatiiv tagavad pideva arengu

VKG Elektrivõrgud OÜ peab ohutut töökeskkonda põhitegevuse lahutamatuks osaks. Oleme alati järginud tööohutusega seotud seadusandlust ja pakkunud töötajatele tingimusi piisava heaolu säilitamiseks. Seoses kontserni üldise poliitikaga töötajate töötingimuste arendamise osas ja ettevõtte eesmärgiga pöörata täiendavalt töötajate tähelepanu tööohutusreeglitele, võtsime 2011.a. suuna töötervishoiu ja tööohutuse valdkonna parendamisele meie ettevõttes, täiendades olemasolevat juhtimissüsteemi OHSAS 18001:2007 standardi põhjal.

See võimaldab VKG Elektrivõrgud OÜ-l teadvustada ja hinnata haigestumiste, õnnetuste ja vahejuhtumite riske, võtta tarvitusele kõik vajalikud meetmed, et likvideerida tööohud ja ennetada juhtumeid, mis võivad põhjustada tööõnnetusi ja kutsehaiguseid.

## **Töötervishoiu ja tööohutuse põhimõtted (TTO)**

- Me loome kõikidele ettevõtte töötajatele ohutu ja turvalise töökeskkonna
- Me hindame järjepidevalt töökohtadega seotud riske,
- Me koolitame töötajaid ohutute töövõtete kasutamise osas, seadmete ja tootmisprotsesside ohutuse tagamiseks ja tööalase hooletuse vältimiseks
- Me pakume ohutut ja turvalist teenust meie klientidele
- Me informeerime kliente meie seadmetest tulenevatest riskidest ja tõstame ühiskonna teadlikkust elektriohutuse alal,
- Me teadvustame oma töötajatele ja koostööpartneritele TTO alal kehtivaid õiguslikke nõudeid, kohustume neid täitma ja nõuame nende täitmist koostööpartneritelt.

Põhimõtete sobivus (ettevõtete tegevuse alusena) vaadatakse läbi juhtkonnapoolsete ülevaatuste käigus ning selle põhjal püstitatakse TTO eesmärgid. Eesmärkide realiseerimise tagamiseks koostatakse juhtimiskava, kus arvestatakse riskianalüüsi tulemusi.

Juhtimiskavasid koostades määrab juhtkond kindlaks ja plaanib erinevad tegevused ning juhatus tagab ressursid, mis on vajalikud ettevõtete TTO eesmärkide saavutamiseks ja juhtimissüsteemi pidevaks parendamiseks.

## **Juhtimissüsteemi parendamine**

Kvaliteedi- ja TTO poliitika mõjususe ja integreeritud juhtimissüsteemi pideva parendamise eesmärgil vaadatakse need juhtkonna poolt vähemalt üks kord aastas üle ja viiakse sisse vastavad muudatused. Juhtimissüsteemi ja poliitika ajakohastamise eest vastutab ettevõtte juhtkond ja elluviimise eest kõik ettevõtte töötajad.

## EESMÄRGID

Eesmärkide püstitamist ja tegevuste planeerimist tulevaseks perioodiks alustatakse möödunud perioodi ülevaatusena ja analüüsimisega. Ühise arutelu käigus arutatakse läbi ettevõttes toimunud muutused ning tulevikuplaanid.

### Ettevõtte põhiprioriteedid

- süstemaatiline töö elektrikadude vähendamiseks,
- uute võimaluste otsimine elektrienergia soodsamaks sisseostmiseks,
- kommertskadude vähendamine,
- võrgu arendamine kõigile uutele liitujatele vajalike võimsuste tagamiseks jm.
- töökohtadega seotud riskide järjepidev hindamine ja pidev järelevalve

### Ettevõtte peamised eesmärgid

- **Kasum**  
Eelarvelise näitajate saavutamine (ärikasum enne fin.tulusid ja -kulusid)
- **Kutsealane ohutus**  
Personali, keskkonna ja seadmete ohutuse tagamine, OHSAS 18001:2007 standardi rakendamine protsesside parendamiseks
- **Võrgu töökindlus**  
Riketest põhjustatud kliendikatkestuste arvu hoidmine lubatud tasemel
- **Võrguteenuse kvaliteet**  
Kliendikatkestuste arvu hoidmine lubatud tasemel
- **Kaad**  
Tehniliste- ja kommertskadude hoidmine Konkurentsiameti kinnitatud tasemel
- **Kauglugemise arendamine**  
Kauglugemise mõõtesüsteemi parendamine, kauglugemisprogrammi täiustamine.
- **Võlgnevuse kontroll**  
Kuludesse kantava kliendivõlgnevuse vähendamine ja võla vanuse kontroll
- **Juhtimissüsteemi parendamine**  
Juhtimissüsteemi nõuete täitmine vastavuses kinnitatud protseduuridega.
- **Liitumisprotsess**  
Uute liitumistega seotud dokumentide õigeaegne vormistamine
- **Klientide rahulolu** tagamine (pretensioonide ja kaebuste puudumine)
- **Töötajate sertifitseerimine**  
Pikaajalise pädevuskoolitusplaani täitmine, tagamaks elektrialase pädevusega töötajate olemasolu.
- **GIS areng**  
Graafilise web-kasutajaliidese rakendamine. Mõõdistatavate rajatiste sisestus/sidumine süsteemis
- **Hankepoliitika järgimine**  
Hangete teostamine vastavuses ettevõtte ja VKG hankepoliitikaga

Ettevõtte eesmärgid kinnitab nõukogu. Juhatuse ja juhtkonna eesmärgid kehtestatakse boonusskeemides. Juhatuse boonusskeemid kinnitab nõukogu ja juhtkonna omad kinnitavad juhatuse liikmed.

## **KVALITEEDI- JA TÖÖHUTUSE ALASED KOHUSTUSED**

### **Juhtkond**

Juhtkond koosneb ettevõtte juhatuses, osakonnajuhatajatest jm juhtivast personalist. Juhatus kohustuseks on määrata isikud ning eraldada vajalikud ressursid juhtimissüsteemi rakendamiseks, arendamiseks ja tõhusamaks toimimiseks. Juhatus peab korraldama süsteemi regulaarseid ülevaatusi ning võib nõuda aruandlust kõigilt töötajatelt süsteemi arendamisega ja rakendamisega seotud küsimustes.

Osakonnajuhatajate kohustuseks on tagada, et kõigis osakondades saadakse aru ja rakendatakse dokumenteeritud juhtimissüsteemi. Igal juhatajal on õigus ja kohustus korrigeerida või peatada tema vastutusvaldkonda kuuluv protsess, kui selle käigus esineb kõrvalekaldeid dokumenteeritust.

Ettevõtte juhtkond peab tervishoiu ja –ohutuse nõuete tagamist oma igapäevaseks ülesandeks ja vastutusalaks, ennetades sellega võimalikke vigastusi ja kutsehaigusi. Kogu juhtiva personali (v.a. juhatuse) tervishoiu ja –ohutusealast tegevust jälgitakse regulaarselt ning kontrollitakse ka arenguveestlustel. Juhtkonna liikmete kohustused on kirjeldatud allpoololevas tabelis ja vastavates protseduurides.

### **Kvaliteedijuht**

Kvaliteedijuht on juhatuse poolt määratud isik, kes omab kohustusi ja volitusi juhtimissüsteemi jaoks vajalike protsesside loomise, elluviimise ja toimivana hoidmise tagamiseks. Kvaliteedijuhi ülesandeks on aidata ettevõttel saavutada kvaliteedi-, tervishoiu- ja tööohutuse alaseid eesmärke. Kvaliteedijuht vastutab süsteemi täiustamise ja töökorras hoidmise eest, süsteemi auditeerimise ja korrigeerivate tegevuste rakendamise kontrollimise eest. Kvaliteedijuht korraldab juhtimissüsteemi ülevaatusi.

Kvaliteedijuhi kohustuseks on juhtkonna teavitamine juhtimissüsteemi toimivusest ja parendusvajadustest. Ta on volitatud tegema ettekirjutusi osakonnajuhatajatele ja koostama juhatusele ettepanekuid, algatama tegevusi mistahes kvaliteediga ja tööohutusega seonduvate probleemide lahendamiseks ning kogu organisatsioonis kliendi (s.h. ka töötaja) nõuete parema mõistmise tagamiseks.

Tervishoiu ja –ohutusega seotud protsesside loomisel, rakendamisel ja toimivana hoidmisel on kvaliteedijuhi abiks ettevõtte töökeskkonnaspetsialist.

### **Töötajad**

Iga töötaja on vastutav kvaliteedi ning tervishoiu ja tööohutuse tagamise eest oma tegevusvaldkonnas ja kohustatud juhinduma oma tegevuses heakskiidetud tegevusmeetoditest. Töötaja ülesandeks on kontrollida oma tegevuste kvaliteeti. Iga töötaja peab lähtuma põhimõttest, et kõiki tema tegevusi ei ole võimalik ega vajalik juhtimissüsteemis kirjeldada. Dokumenteeritud juhendid on abivahendid ja need ei asenda oma peaga mõtlemist. Igal töötajal on õigus algatada parandustegevusi süsteemi või toote kvaliteedi parendamiseks.

# JUHTIMISSÜSTEEM

## Dokumentatsioon

Juhtimissüsteemi dokumentatsiooni ülesehitus on määratletud ja reguleeritud dokumendi- ja tõendusdokumendi ohjega (P01). Dokumentatsioon koosneb Käsiraamatust, protseduuridest, juhenditest, plankidest ja tõendusdokumentidest, lisaks muudest organisatsioonisisestest dokumentidest, mille hulka kuuluvad VKG kontserni poolt kehtestatud üldised juhendid, ning organisatsioonivälisest dokumentidest.

Kõigi ajakohaste kinnitatud süsteemi dokumentide kättesaadavuse eest vastutab kvaliteedijuht. Seejuures IT-süsteemidest ja programmidest sõltuvate dokumentide kättesaadavuse eest vastutavad vastavate tarkvarade administraatorid.

Juhtimissüsteemi tõendusdokumente säilitatakse vastavalt kehtestatud dokumendi- ja tõendusdokumendi ohje protseduuride (P01), WebDesktopi kasutusjuhendile (J14\_P01) ning teistele juhenditele.

## Kommunikatsioon

Ettevõttesiseseks tööks vajaliku informatsiooni efektiivne liikumine tagatakse Infovahetuse protseduuri (P04) rakendamiseks. Koosolekutel käsitletakse ka juhtimissüsteemi küsimuste ülevaatus ja probleemide ning lahenduste ülevaatus.

## Töökeskkond

Töötervishoiu ja tööohutuse ning enesekontrolli alase tegevuse reguleerimiseks viiakse läbi vastav sissejuhatav instrueerimine tööohutuse eest vastutava isiku poolt vastavalt töötervishoiu ja tööohutuse (P05) protseduurile. Lisaks jaotatakse isikukaitsevahendid ning töö ohutul tegemisel lähtutakse töösisekorraeeskirjast ning hügieeninõuetest. VKG Elektrivõrgud on moodustatud töökeskkonnaõukogu, kelle kohustused on kirjeldatud töötervishoiu ja -ohutuse protseduuris.

Kõiki vigastuse, terviserikke ja varalise kahjuga lõppevaid juhtumeid ning vahejuhtumeid uuritakse ja raporteeritakse töökeskkonnaspetsialisti poolt. Tööõnnetuse korral tuleb järgida VKG Elektrivõrgud tööõnnetusest teatamise korda, sealhulgas teavitada kõikidest rasketest töötervishoiu ja -ohutuse puudustest ettevõtte juhti. Kõik asjasse puutuvad dokumendid edastatakse töökeskkonna spetsialistile.

Liiklusõnnetuste korral tuleb asjasse puutuvad dokumendid edastada kindlustusfirmale. Kohaliku Tööinspeksiooni teavitamise reeglite täitmise eest vastutab juhataja.

## Riskide juhtimine

Ettevõtte korraldab teatud regulaarsusega töökeskkonna riskianalüüsi, mille alusel koostatakse tegevuskava, mis teeb kindlaks meetmed, mis tagavad töötajate ja teiste meie tegevusest mõjutatud isikute tervishoiu ja ohutuse. Meetmed sisaldavad tehnilisi, protseduurilisi ja käitumisreegleid, mis peegeldavad VKG Elektrivõrgud TTO juhtimissüsteemi ja toetusprotsessi. Me viime läbi perioodilisi kontrole ja auditeid, et hinnata oma riskide kontrolli meetmete efektiivsust.

Ettevõtte teavitab töötajaid võimalikest hädaolukordadest, hädaolukordade ennetamise võimalustest, käitumisest hädaolukorras ning selle tagajärgede likvideerimise teedest vastavates protseduurides ja juhendites. Hädaolukordi käsitleb Töetervishoiu- ja tööohutuse protseduur (P05), Mittevastava toote ohje, korrigeeriva ja ennetava tegevuse protseduur (P08), Tuleohutusjuhend (J21v1\_P05), Toimepidevusepilaan (J39\_P02) jt. juhendid.

## Personal

Töötajate ja tööandja käitumisreeglid, vastutuse piirid, töökorraldus ja nõudmised töökultuurile on ettevõttes määratletud protseduuriga Töösisekorraeeskirjad (P03).

Töötajate kvalifitseeritud ja professionaalne tase ning töetervishoiu ja –ohutuse alane teadlikkus tagatakse koolitussüsteemi (J04\_P03) ja töetervishoiu ja tööohutuse protseduuri (P05) rakendamise:

- töötajate koolitamisega, s.h. uue töötaja koolitusega sissejuhatava juhendamise ja hiljem regulaarselt täiendava juhendamise.
- töötajate arengu hindamisega, töötajate potentsiaalsete võimete väljaselgitamisega läbi arenguveestluste, nende suunamisega lähtuvalt ettevõtte vajadusest
- ameti- ja tööjuhendite kehtestamisega

Juhtkonna esindajaks seoses juhtimissüsteemi arendamise ja toimivuse tagamisega on määratud kvaliteedijuht.

Ettevõtte sooviks on kõigi töötajate koostöö juhtkonnaga, et tagada vastavus mitte ainult seadusandlusega, vaid ka VKG Elektrivõrgud enda töetervishoiu ja –ohutuse alaste protseduuride ja juhenditega. Kõik töötajad peavad informeerima ohuolukordadest oma ülemust. Kõik töötajad peavad vältima riske, mis võivad kahjustada nende enda või teiste töötajate tervist ja ohutust.

Ettevõtte töetervishoiu ja –ohutuse alaste reeglite rikkumised võivad viia distsiplinaarkaristusteni. Isiklikud töetervishoiu ja –ohutuse alased ülesanded seatakse kõigile ja need vaadatakse üle arenguveestlustel.

Töötajate kohustused ja vastutused juhtimissüsteemi osas on väljatoodud eraldi vastus- ja asendusmaatriksis, kus V tähendab vastutamist, A – asendamist ja O – osalemist. (vt. Tabelit allpool). TTO alased kohustused ja vastutus on täpsemalt väljatoodud töökeskkonna sisekontrolli korralduses (J07\_P05)

<b>Ametikoht</b>												
<b>Funktsioon</b>	Juhatuselise	Tehnikadirektor	Peaaramatupidaja	Operatiivteeninduse ja sõlmalaajamade osakonna juhataja	Arendusosakonna juhataja	Käituosakonna juhataja	Silamäe jaoskonna juhataja	Klienditeeninduse osakonna juhataja	Haldusjuht: Töökeskkonna spetsialist	Juhatise assistent	Jurist, kvaliteedijuht	IT eest vastutav isik
Üldjuhtimine	V	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Personali kohustuste, vastutuse määramine	V	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Juhtimissüsteemi täiustamine ja töökorras hoidmine, toimivuse jälgimine ja juhtkonna informeerimine	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	V	O
Juhtimissüsteemi auditeerimise planeerimine ja korraldamine	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	V	O
Juhtkonnapoolse juhtimissüsteemi ülevaatuse läbiviimine	V	V	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O
Korrigeerivate tegevuste planeerimine, rakendamise kontrollimine	V	V	O	O	O	O	O	O	O	O	A	O
Juhtimissüsteemi dokumentatsiooni säilitamine	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	V	V
WDs dokumentatsiooni säilitamine, WD täiustamine, töökorras hoidmine	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	V
Sisemine ja väline infovahetus	V	V	O	O	O	O	O	O	O	A	A	O
Ressursside tagamine juhtimissüsteemi toimimiseks	V	V	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Koolitus, teadlikkus, pädevus	V	O	O	O	O	O	O	O	O	V	O	O
Töötervishoiu ja tööohutuse eesmärkide ja ülesannete püstamine ja seire	V	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	
Töökeskkonna parendamine	V	V	O	O	O	O	O	O	A	A	A	O
Elektrienergia ja võrguteenuste ost	V	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Elektrienergia ja võrguteenuse müük tarbijatele	O	O	O	O	O	O	V	V	O	O	O	O
Elektrisüsteemi operatiivjuhtimise teenuse müük	A	V	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O
Elektriseadmestike projekteerimine, ehitamine, remontimine, kontrollimine, hooldamine	A	V		A	V	V	A		O		O	O
Võrgu hooldus töökindluse ja kvaliteedi tagamiseks	A	V		V	V	V	V		O		O	O
Võrgu arendamine töökindluse ja kvaliteedi parendamiseks	A	V		O	V	O	O		O		O	O
Hanketegevuse juhtimine	V	V	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O
Hankimine, hankekonkursside korraldamine	A	V	O	V	V	V	V	O	V	V	O	V
IT-alase tegevuse ohjamine	V	V	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O

## Tooteteostus

Ettevõtte tegevusi ohjatakse põhiprotsessiga (P02), kus on ära näidatud põhitegevused ning nende eest vastutajad ja põhiprotsessi toetavad tegevused (P09, P10, P13, P14). Toimimisohjet käsitlevad ohutusjuhendid.

## Mõõtmine, analüüs, parendamine

Kvaliteedi- ja TTO juhtimissüsteemi, protsesside ja toote vastavus nõuetele tagatakse protseduuriga seire ja mõõtmine (P11) rakendamisega.

Kliendi tagasiside (P06) eesmärk on kaebuste, ettepanekute, tänu/kiituse ja muu fikseerimine vajalike parenduste rakendamiseks ja tootearendusideede saamiseks. Protseduuri täitmise eest vastutavad kõik töötajad.

Ettevõtte pideva arendusega tegeleb juhatus. Arendustegevust käsitletakse koosolekutel vastavalt ettevõtte sisemistele vajadusele. Juhatuse koosolekute raames tehtud otsused protokollitakse ning edastatakse info vastavuses Infovahetuse protseduuriga (P04). IT-alaseid arendusideid, koolitusideid jmt. fikseeritakse vastavates registrites dokumendihaldusprogrammis WebDesktop. Ettevõtte tootearendusena käsitletakse ka projektitööde teostamist, millega tegeleb arendusosakond. Tegevust on kirjeldatud põhiprotsessi juurde kuulavas Projektitööde korraldamise juhendis.

Kvaliteedi- ja TTO süsteemi vaadatakse regulaarselt üle, võttes arvesse muudatusi seadusandluses ning ettevõtte muutuvaid vajadusi. Kvaliteedipoliitika, TTO poliitika ja kogu juhtimissüsteemi ajakohasus ja vastavus ettevõtte eesmärkidega tagatakse üks kord aastas läbiviidava juhtkonnapoolse ülevaatusena (P07). Toimivuse kontroll tagatakse kogu juhtimissüsteemi ulatuses läbiviidavate sisemiste audititega (P12).

Kõik süsteemis avastatud mittevastavused kogutakse, süstematiseeritakse, analüüsitakse ja korrigeeritakse vastavalt protseduuri Mittevastava toote ohje, korrigeeriv ja ennetav tegevus (P08) tegevuskirjelduses ettenähtud korrale. Mittevastavuste ilmnemist püütakse takistada ennetavate tegevuste rakendamisega.

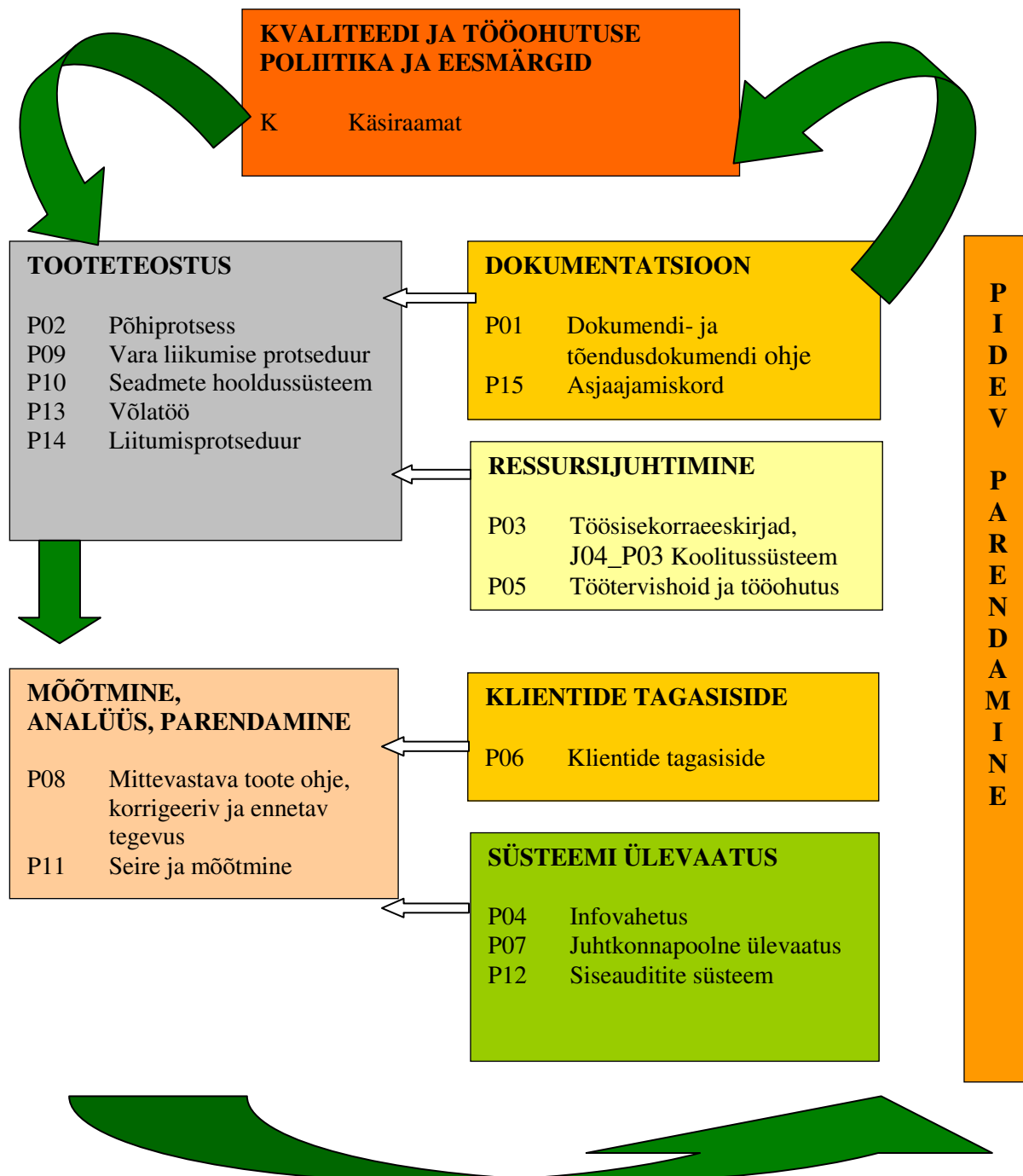
Kõiki osapooli teavitatakse muudatustest ning need kinnitatakse ettevõtte juhatuse poolt. Parendustegevuste rakendumist jälgib kvaliteedijuht.



*Vana ja uus*

## Juhtimissüsteemi arendus

Juhtimissüsteemi pidev areng on kujutatud allpool toodud juhtimissüsteemi arendusprotsessis, kus on toodud välja seosed süsteemi ohjamiseks ning pidevaks arendamiseks loodud protseduurireeglitega.



## TÄHTSAMAD KONTAKTANDMED

<b>Üldtelefon ja e-mail</b>		716 6601		<a href="mailto:vkgev@ev.vkg.ee">vkgev@ev.vkg.ee</a>
<b>Kantselei</b>		716 6601		<a href="mailto:anne.oberg@ev.vkg.ee">anne.oberg@ev.vkg.ee</a>
<b>Klienditeeninduse osakond</b>		716 6633, 716 6632		<a href="mailto:klient@ev.vkg.ee">klient@ev.vkg.ee</a> <a href="mailto:arveldus@ev.vkg.ee">arveldus@ev.vkg.ee</a>
<b>Dispetšer</b>		716 6666	5626 6666	<a href="mailto:disp@ev.vkg.ee">disp@ev.vkg.ee</a>
<b>Operatiivteeninduse ja sõlmalajaamade osakonna Operatiivbrigaad</b>		716 6677		
<b>Sillamäe jaoskonna operatiivbrigaad</b>		392 6083		
Marek Tull	Juhatuse liige	716 6660	5626 6612	<a href="mailto:marek.tull@ev.vkg.ee">marek.tull@ev.vkg.ee</a>
Hillar Sumberg	Tehnikadirektor	716 6603	5626 6603	<a href="mailto:hillar.sumberg@ev.vkg.ee">hillar.sumberg@ev.vkg.ee</a>
Tatjana Tšudajeva	Juhatuse assistent	716 6623	5626 6623	<a href="mailto:tatjana.tsudajeva@ev.vkg.ee">tatjana.tsudajeva@ev.vkg.ee</a>
Sergei Grigorjev	Pearaamatupidaja	716 6627	5349 0418	<a href="mailto:sergei.grigorjev@ev.vkg.ee">sergei.grigorjev@ev.vkg.ee</a>
Sergei Sadov	Operatiivteeninduse ja sõlmalajaamade osakonna juhataja	716 6604	5626 6604	<a href="mailto:sergei.sadov@ev.vkg.ee">sergei.sadov@ev.vkg.ee</a>
Sergei Šutov	Arendusosakonna juhataja	716 6609	5626 6609	<a href="mailto:sergei.shutov@ev.vkg.ee">sergei.shutov@ev.vkg.ee</a>
Aleksander Knjazetski	Käiduosakonna juhataja	716 6625	5626 6625	<a href="mailto:aleksander.knjazetski@ev.vkg.ee">aleksander.knjazetski@ev.vkg.ee</a>
Nelli Kaidalova	Klienditeeninduse osakonna juhataja	716 6612	5698 4411	<a href="mailto:nelly.kaidalova@ev.vkg.ee">nelly.kaidalova@ev.vkg.ee</a>
Stanislav Bakumenko	Sillamäe jaoskonna juhataja	716 6620	5626 6620	<a href="mailto:stanislav.bakumenko@ev.vkg.ee">stanislav.bakumenko@ev.vkg.ee</a>
Aare Aas	Haldusjuht, töökeskonna spetsialist	716 6615	5591 4383	<a href="mailto:aare.aas@ev.vkg.ee">aare.aas@ev.vkg.ee</a>
Teele Parts	Jurist, kvaliteedijuht	716 6618	504 6147	<a href="mailto:teele.parts@ev.vkg.ee">teele.parts@ev.vkg.ee</a>
Külastemaja Elektra		716 6651		<a href="mailto:elektra@ev.vkg.ee">elektra@ev.vkg.ee</a>