

PATVIRTINTA

Akcinės bendrovės Lietuvos pašto
valdybos 2025 m. birželio 26 d.
nutarimu Nr. 7-23

KOKYBĖS POLITIKA

Versija 2

Įsigalioja nuo 2025-06-26

QUALITY POLICY

Politikos savininkas: Verslo ir technologijų plėtros padalinys

Tikslas:	Išreikšti Bendrovės įsipareigojimą nuolat gerinti paslaugų kokybę, siekiant užtikrinti klientų pasitenkinimą ir veiklos efektyvumą, pagal standarto ISO 9001:2015 principus.
Taikymo apimtis:	Politika ir ją įgyvendinantys Bendrovės vidaus dokumentai yra taikomi visoje Bendrovės veikloje bei visiems Bendrovės darbuotojams.

TURINYS

I.	BENDROSIOS NUOSTATOS	3
II.	REGULIAVIMO SRITIS	3
III.	SĄVOKOS IR SANTRUMPOS	3
IV.	KOKYBĖS VADYBOS PRINCIPAI	4
V.	KOKYBĖS POLITIKOS ĮGYVENDINIMAS	4
VI.	POLITIKOS ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA IR KONTROLĖ	13

DOKUMENTO ISTORIJA

Pasirašymo data	Versija	Esminis dokumento keitimo aprašymas	Dokumento savininkas	Dokumento rengėjas
2022-06-22	1	Pirmoji versija	Verslo ir technologijų plėtros padalinys	Procesų kokybės vadovas

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Akcinė bendrovė Lietuvos paštas (toliau – Bendrovė) yra didžiausia pašto paslaugų teikėja Lietuvoje. Turėdama plačią paslaugų teikimo infrastruktūrą ir siekdama atliepti nuolat kintančius rinkos poreikius, Bendrovė gyventojams, verslui, įstaigoms ir organizacijoms teikia laiškų ir siuntinių siuntimo, prenumeratos pristatymo, išmokų mokėjimo, finansines bei kitas paslaugas.

1.2. Bendrovės veikla yra itin svarbi visuomenei – ji užtikrina universaliosios pašto paslaugos teikimą visoje Lietuvoje bei periodinių leidinių pristatymą kaimo gyvenamųjų vietovių ir retai bei vidutiniškai apgyvendintų miestų prenumeratoriams. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Pašto įstatymu, Bendrovė siekia užtikrinti aukščiausią paslaugų kokybę, atitinkančią vartotojų lūkesčius ir teisės aktų reikalavimus. Siekiama, kad paslaugos būtų teikiamos kokybiškai, pasiekiamos tiek miesto, tiek kaimo gyvenamosiose vietovėse ir pritaikytos įvairių poreikių turintiems vartotojams. Kokybės nuostatos grindžiamos skaidrumu, patikimumu ir nuolatiniu tobulinimu.

1.3. Bendrovė taip pat siekia auginti pajamas iš komercinių siuntinių siuntimo paslaugų, nuolat atsinaujindama ir tobulindama paslaugas klientų patogumui. Vienas pagrindinių veiklos prioritetų – esamų klientų lojalumo stiprinimas ir naujų klientų pritraukimas, taikant aukščiausius aptarnavimo standartus bei vystant e.komercijos sprendimus.

1.4. Bendrovė įsipareigoja nuolat gerinti savo veiklą, užtikrinti aukščiausią paslaugų kokybę, atitikti taikomus reikalavimus ir tenkinti klientų lūkesčius. Remdamasi pažangiomis valdymo praktikomis, siekia tvaraus augimo, efektyvių procesų ir inovacijų, prisidedant prie darnaus vystymosi bei nuolatinio kokybės vadybos sistemos tobulinimo.

II. REGULIAVIMO SRITIS

2.1. Ši Politika parengta vadovaujantis standarto ISO 9001:2015 reikalavimais ir yra sudedamoji integruotos vadybos sistemos dalis.

III. SĄVOKOS IR SANTRUMPOS

3.1. Šioje Politikoje naudojamos sąvokos ir santrumpos (pagal standartą ISO 9000:2015 Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas):

Aukščiausioji vadovybė	Asmuo arba asmenų grupė, aukščiausiu lygmeniu vadovaujantys organizacijai ir ją valdantys.
Bendrovė	Akcinė bendrovė Lietuvos paštas.
Integruota vadybos sistema	Tarpusavyje susijusių ir sąveikaujančių organizacijos elementų visuma, skirta nustatyti politikas, tikslus ir procesus, kurie padėtų pasiekti organizacijos tikslus.
Į(si)traukimas	Dalyvavimas veikloje ir prisidėjimas prie jos, siekiant bendrų tikslų.
Kokybė	Laipsnis, kuriuo objekto turimų savybių visuma atitinka reikalavimus.
Nuolatinis gerinimas	Kartojama veikla veiksmingumui gerinti.
Suinteresuotoji šalis	Asmuo arba organizacija, galintys paveikti sprendimą ar veiklą, būti arba jaustis jų paveikti.
Universalioji pašto paslauga	Viešąją paslaugą laikoma teisės aktų nustatytos kokybės pašto paslauga, kuri už prieinamą kainą turi būti teikiama visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje visiems tokią paslaugą pageidaujantiems gauti pašto paslaugos naudotojams.

IV. KOKYBĖS VADYBOS PRINCIPAI

4.1. Bendrovė įsipareigoja vykdyti savo veiklą laikydamasi žemiau pateiktų kokybės vadybos principų, kurie yra kertiniai siekiant užtikrinti aukščiausios kokybės paslaugas Bendrovės klientams:

4.1.1. **Orientavimasis į klientą.** Bendrovė nuolat siekia suprasti, atliepti ir viršyti klientų lūkesčius, esamus ir būsimus poreikius, teikdama patikimas, kokybiškas ir patogias paslaugas., Bendrovė siekia užtikrinti greitą ir aiškią aptarnavimo sistemą, didinti paslaugų prieinamumą, vystyti paslaugas.

4.1.2. **Vadovybės lyderystė.** Aukščiausioji vadovybė formuoja kokybės viziją, užtikrina jos suderinimą su Bendrovės strategija ir skatina darbuotojų įsitraukimą, prisiimdama atsakomybę už integruotos vadybos sistemos tikslų pasiekimą ir veiklos efektyvumą.

4.1.3. **Darbuotojų įtraukimas.** Bendrovė vertina darbuotojų indėlį, investuoja į jų mokymus bei kvalifikacijos kėlimą, skatindama darbuotojų įsitraukimą į veiklos gerinimą, atsakingą ir profesionalų požiūrį į darbą.

4.1.4. **Procesinis požiūris.** Bendrovė valdo savo veiklą kaip tarpusavyje susijusių procesų visumą, siekdama efektyviai naudoti išteklius, stiprinti bendradarbiavimą ir optimizuoti paslaugų teikimą, užtikrindama aukštą efektyvumą, kokybę ir patikimumą.

4.1.5. **Gerinimas.** Bendrovė remiasi objektyviais duomenimis ir suinteresuotųjų šalių grįžtamojo ryšiu, nuolat stebi ir gerina veiklos procesus. Tobulina kokybės kultūrą ir vadybos sistemą, atsižvelgdama į veiklos rezultatus, rinkos pokyčius, darbuotojų pasiūlymus bei klientų ir partnerių lūkesčius.

4.1.6. **Faktais pagrįstų sprendimų priėmimas.** Bendrovė priima sprendimus remdamasi informacijos ir duomenų analize, siekdama gerinti veiklos efektyvumą ir valdymą.

4.1.7. **Santykiai su suinteresuotosiomis šalimis.** Bendrovė kuria ir palaiko pasitikėjimu grįstus, abipusiai naudingus santykius su klientais, tiekėjais, partneriais, darbuotojais ir kitomis suinteresuotosiomis šalimis, siekdama tvarios sėkmės.

V. KOKYBĖS POLITIKOS ĮGYVENDINIMAS

5.1. Politika įgyvendinama per visus Bendrovės veiklos procesus, vadovaujantis integruotos vadybos sistemos principais, orientuojantis į klientų lūkesčius bei ilgalaikį pasitenkinimą. Praktinis Politikos įgyvendinimas apima šias nuostatas:

5.1.1. **Strateginių tikslų integravimas į kokybės valdymą.** Bendrovėje taikoma struktūruota strateginio planavimo sistema, apimanti strateginius tikslus, uždavinius ir jų rodiklius. Rinkos dalies, konkurencinės aplinkos ir klientų elgsenos analizė padeda priimti duomenimis grįstus sprendimus kokybės ir paslaugų gerinimui. Strateginiai tikslai siejami su klientų poreikiais ir suinteresuotųjų šalių lūkesčiais, o jų įgyvendinimas vertinamas pagal nustatytus rodiklius.

5.1.2. **Kokybės tikslų nustatymas, integravimas ir peržiūra.** Bendrovė, vadovaudamasi teisės aktų reikalavimais bei strateginiais prioritetais, nustato pagrindinius kokybės tikslus.. Atsižvelgiant į šiuos tikslus, padaliniams pagal jų atsakomybės sritis kasmet suformuluojami aiškūs ir pamatuojami veiklos kokybės tikslai ir jų rodikliai. Šių tikslų įgyvendinimas vertinamas pagal nustatytus rodiklius, rezultatai peržiūrimi ir naudojami veiklos gerinimui.

5.1.3. **Paslaugų teikimo procesų valdymas.** Pagrindiniai paslaugų teikimo procesai yra sistemingai stebimi, analizuojami ir tobulinami, siekiant užtikrinti jų greitumą ir patikimumą. Nustatoma procesų tarpusavio priklausomybė, vertinama atskirų pokyčių įtaka visai veiklai. Atliekama neatitiktųjų priežasčių analizė, remiantis jos rezultatais įgyvendinami prevenciniai ir korekciniai veiksmai.

5.1.4. **Klientų grįžtamojo ryšio analizė.** Bendrovė sistemingai renka ir analizuoja klientų atsiliepimus, skundus ir pretenzijas, taip pat vykdo klientų pasitenkinimo apklausas. Vertinami ir analizuojami gauti duomenys bei identifikuotos problemos ar rizikos, kurios tampa pagrindu veiklos

tobulinimui ir paslaugų pritaikymui besikeičiantiems poreikiams. Tuo pačiu analizuojami klientų reikalavimai produktams ir paslaugoms.

5.1.5. **Darbuotojų įgalinimas ir atsakomybė.** Visi darbuotojai supažindinami su kokybės reikalavimais ir yra aktyviai įtraukiami į kokybės gerinimo iniciatyvas. Skatinamas atsakingas požiūris į klientą kiekviename paslaugos teikimo etape.

5.1.6. **Rizikų ir galimybių valdymas.** Bendrovėje vykdomas nuoseklus rizikų valdymo procesas, siekiant išvengti neigiamų padarinių ir pasinaudoti tobulinimo galimybėmis, užtikrinant kokybės ir veiklos efektyvumą.

5.1.7. **Vidiniai auditai.** Reguliariai atliekami vidaus auditai, taikomi prevenciniai ir korekciniai veiksmai, taip užtikrinant vadybos sistemos nuoseklumą, atitiktį ir rezultatyvumą.

5.1.8. **Partnerystė ir bendradarbiavimas.** Nustatomos svarbios suinteresuotosios šalys ir jų santykis su organizacija. Bendrovė aktyviai dirba su savo partneriais, tiekėjais ir kitomis suinteresuotosiomis šalimis, siekdama, kad paslaugų grandinė būtų vientisa, patikima ir orientuota į galutinio kliento poreikius.

5.1.9. **Inovacijos ir e. komercijos sprendimų vystymas.** Atsižvelgdama į rinkos pokyčius ir klientų lūkesčius, Bendrovė diegia skaitmeninius ir e. komercijos sprendimus – nuo siuntų savitarnos ir integracijos su prekybos platformomis iki patogių siuntų siuntimo ir grąžinimo modelių. Šie sprendimai užtikrina paslaugų modernizavimą ir aukštesnį aptarnavimą.

VI. POLITIKOS ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA IR KONTROLĖ

6.1. Politikos nuostatų įgyvendinimas detalizuojamas Bendrovės vidaus dokumentuose, kuriuos rengia Bendrovės padaliniai savo kompetencijų ribose.

6.2. Už Politikos rengimą ir atnaujinimą laiku atsakingas Verslo ir technologijų plėtros padalinys.

6.3. Politiką tvirtina Bendrovės valdyba.

6.4. Politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, bet ne rečiau nei kas dvejus metus.

6.5. Politika taikoma visiems Bendrovės padaliniams.

6.6. Ši Politika yra vieša ir skelbiama Bendrovės interneto tinklapyje.

6.7. Padalinių vadovai atsakingi už pavaldžių darbuotojų supažindinimą su šia Politika.

6.8. Visi darbuotojai yra atsakingi už Politikos laikymąsi savo veiklos srityje.