



Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat

ISO 9001:2015
ISO 14001:2015

Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat

ISO 9001:2015
ISO 14001:2015

Sisukord

1. Sissejuhatus	2
Käsitlusala.....	2
2. RP lühitutvustus ja tegevuse kirjeldus.....	3
Lühitutvustus.....	3
Tegevus	3
Põhiväärtused	4
Ettevõtte struktuur	4
3. Organisatsiooni kontekst	5
Väliskeskkond	5
Sisekeskkond	6
Huviatud osapooled	8
Riskid ja võimalused.....	9
Keskkonnaaspektid.....	9
Õiguslikud ja muud nõuded.....	1
4. Eestvedamine	1
Poliitika.....	1
Eesmärgid	2
Juhtkonna ja töötajate kohustused	2
Ressursside juhtimine	4
5. Juhtimissüsteemi ülesehitus.....	7
Juhtimissüsteemi struktuur	7
Toimimine (tööoperatsioonid).....	9

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020



1. Sissejuhatus

Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteem (edaspidi juhtimissüsteem, lühidalt KKKJS) on osa Reaalprojekt OÜ (edaspidi RP) üldisest juhtimissüsteemist organisatsiooni kvaliteedi ja keskkonnaga seonduva suunamiseks ja juhtimiseks (EVS-EN ISO 9001:2015, EVS-EN ISO 14001:2015), s.o süsteem kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika, nende eesmärkide kindlaks määramiseks ning saavutamiseks. Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteem võimaldab anda huvipooltele kindlustunnet meie töö suhtes ning veendumust, et oleme suutelised seda hoidma ja pidevalt arendama. RP tegevuse tulemuslikkuse suurendamiseks on vajalik kõigi osakondade sihipärane ja süsteemne tegutsemine.

Juhtimissüsteem ei ole eraldiseisev asi iseenesest, vaid loomulikul viisil ettevõtte tegevusse põimunud juhtimise ja tegutsemise tugisüsteem. Juhtimissüsteem toetab RP töökorralduse tõhustamist vastavalt RP üldpoliitikale ja põhiväärtustele. Süsteem aitab kaasa RP arenemisele eelistatult koostööpartneriks infrastruktuuri arendamisega tegelevatele isikutele.

Käsitlusala

Käesolev juhtimissüsteemi käsiraamat (edaspidi käsiraamat) on RP poolt vastavalt rahvusvahelise standardite ISO 9001:2015 ja 14001:2015 nõuetele väljatöötatud kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi kirjeldav põhidokument, mida täiendavad juhtimissüsteemi alumiste tasandite dokumendid (protseduurid, juhendid, vormid, teatmestud jms).

Antud kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteem puudutab ainult Reaalprojekt OÜ tegevusi ega laiene tütarettevõtetele.

Käsiraamatusse on koondatud ettevõtte kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika, juhtkonna ja konkreetsete isikute vastutusalade ja ettevõtte juhtimissüsteemi kajastav info ning protseduuride ja protsesside kirjeldused.

Käsiraamatus on kehtestatud kvaliteedi ja keskkonnakaitsetelised ühised põhiväärtused, ootused ja hea tava, mis on kasutusel kogu ettevõttes.

Käsiraamat on RP integreeritud juhtimissüsteemist ja ettevõtte üldteavet andev dokument. Käsiraamat on mõeldud eelkõige oma töötajatele, aga ka ettevõtteväliste huvipooltele nagu sertifitseerimisorganid, koostööpartnerid ja kliendid. Põhjalikuma ja konkreetsema ülevaate saab protseduuride ja koostatud toimikute süsteemi vahendusel (vt ptk 4).

Integreeritud juhtimissüsteemi käsiraamatut hooldab kvaliteedijuht ja see vaadatakse üle regulaarselt sagedusega vähemalt üks kord aastas, üldjuhul juhtkonnapoolse ülevaatus käigus enne sertifitseerimisorgani perioodilist järelauditit.

Käsiraamat koosneb peatükkidest, mis moodustavad ühtse terviku. Kogu käsiraamat versioonitakse ühtselt ning kinnitatakse korraga. Muudatusettepanekute tegemise õigus on igal RP töötajal. Muudatusettepanekud vaatab läbi ja viib sisse kvaliteedijuht ning kinnitab/taaskinnitab juhatuse liige.

Kvaliteedi- ja keskkonnakäsiraamatu originaaleksemplar on digitaalsel kujul ettevõtte arvutivõrgus ning seda haldab kvaliteedijuht. Digitaalne originaaleksemplar on paber kandjal väljatrükkide aluseks. Kvaliteedikäsiraamatust on üks hallatav väljatrükk paber kandjal, mille ajakohasuse ning digitaalsele originaalile vastavuse eest vastutab kvaliteedijuht. Klientide, koostööpartnerite, ettevõtte töötajate vm huvipoolte soovil tehakse digitaalsest originaalst väljatrükke, mis on mittehallatavad.

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020



2. RP lühitutvustus ja tegevuse kirjeldus

Lühitutvustus

Reaalprojekt on taristute projekteerimise täisteenust pakkuv ettevõte. Pakume kõiki teenuseid alates uuringutest kuni valmis projektini. Lisaks teostame ekspertiise, ehitusjärelevalvet ja projektijuhtimist. Reaalprojekt kuulub oma valdkonna nelja suurima tegija hulka Eestis.

Meie eesmärgiks on aidata kaasa teede kvaliteedi parandamisele ja liiklusohutuse tõstmisele. Oma pühendunud tööga anname oma panuse Eesti arengusse ning elukeskkonna parandamisse.

Reaalprojekti kontserni kuulub viis tütarettevõtet – OÜ G.E.O Grupp ja Datacap OÜ Eestis, SIA Lätvijasmernieks.lv (sellel on tütarettevõtte Realprojekts SIA) Lätis, UAB Realprojektas Leedus ja Reaalprojekt AB Rootsis. Kontsern annab tööd ca 140-le spetsialistile.

Meie peakontor asub Tallinnas ja harukontorid Tartus ning Viljandis, Lätis on meil kokku 12 kontorit ning Leedus ja Rootsis 1 kontor.

Pakume kõiki oma teenuseid nii Eestis, Lätis kui Leedus. Lisaks ekspordime oma teenust läbi oma koostööpartnerite Rootsi ja Soome.

Suur osa tellimuste kogumahust moodustavad riigisektori tellimused. Lisaks teeme edukalt koostööd paljude Eesti kohalike omavalitsustega. Erasektorist teeme koostööd pea kõigi suuremate infraehituse ja -konsultatsiooniettevõtetega.

Reaalprojekt on Eesti Taristuehituse Liidu (end. Asfaldiliit), Eesti Maaparandajate Seltsi, Teedeklastri ja Digitaalehituse klasteri liige.

Meie töö kvaliteeti on Transpordiamet (end. Maanteeamet) tunnustanud 2004, 2008. ja 2009. aastal **”Parima projekteerija”** auhinnaga. Eesti Kaubandus-Tööstuskoja ja Eesti Tööandjate Keskliidu eestvedamisel peetava konkursi Konkurentsivõime Edetabel põhjal on Reaalprojekt OÜ tunnustatud kõige **konkurentsivõimelisemaks ettevõtteks arhitektuuri- ja projekteerimisvaldkonnas** aastal 2014.

Tegevus

Meie tegevuse põhisuunaks on pakkuda **infrastruktuuri projekteerimise täisteenust**, alates uuringutest kuni valmis projektini.

Meie teenused:

1. Projekteerimine
2. Järelevalve ja ekspertiisid
3. Geodeetilised alusplaanid ja ehitusgeodeesia
4. Geoloogilised ja geotehnilised uuringud
5. Maakorraldustööd
6. Laserskaneeerimine ja veealused mõõdistused

Lisaks saab tellija professionaalset nõu ka projekti valmimise järel kogu ehitusperioodi jooksul.

Põhiväärtused

Meie poliitika toetub RP põhiväärtustele, mis innustavad meeskonnatööd organisatsioonis ning aitavad klientide ja partneritega suheldes jõuda parimate tulemusteni.

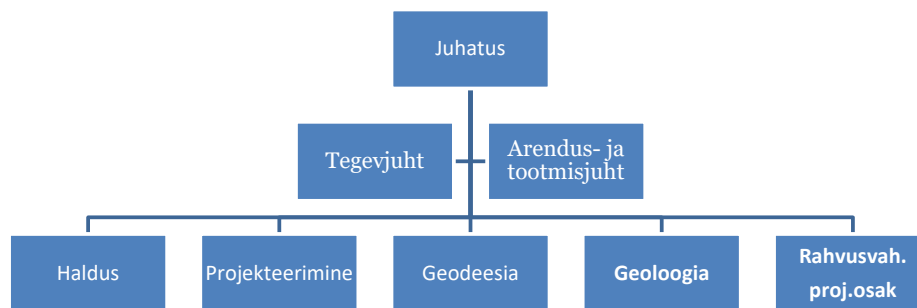
Meie missiooniks on kvaliteetse infrastruktuuralase konsultatsiooni arendamine ning seeläbi kvaliteedi ja ohutuse taseme tõstmisele kaasa aitamine.

Visioon on olla eelistatuim partner infrastruktuuri arendamisega tegelevatele isikutele (riigisektor, omavalitsused, eraettevõtted ja eraisikud) konsultatsiooni valdkonnas.

Ärifilosoofia on kvaliteetsete, uuenduslike ja keskkonda säästvate lahendustega projektide kaudu pakkuda kliendi vajadustele vastavaid projekte ja lahendusi ning arendada tarbija teadlikkust. Eesmärkide saavutamise edu põhineb eelkõige koostööl ja usaldusel.

Põhiväärtusteks on motiveeritud meeskond, aidata klienti ja suheldes partneritega jõuda parimate tulemusteni.

Ettevõtte struktuur



Joonis 1. Ettevõtte juhtimispuu (vt täpset struktuuri [Üld kaustast](#))

Ettevõtte kui organisatsiooni ratsionaalseks funktsioneerimiseks on olulisel kohal ettevõtte efektiivne juhtimine. See tähendab eelkõige, et ettevõtte koosseisu kuuluvad töötajad peavad teadma oma ülesandeid ning nende tegevus (tegevusetus) ei tohi saada takistuseks teistele töötajatele nende konkreetsete ülesannete tähtajaliseks ja kvaliteetseks täitmiseks. Esmatähtsateks loetakse järgmisi põhipunkte:

- organisatsiooni struktuur ja juhtimine;
- efektiivne infovahetus nii ettevõttesiseselt kui ettevõtteväliselt;
- töötajate ametiülesannete, volituste ja vastutuste fikseerimine ja kontroll täitmise üle;
- töötajate pidev koolitus ning oskuste ja vilumuste täiendamine;
- organisatsiooni paindlikkus ning pidev areng ja parendamine.

Ettevõtte juhtimise ning töötajate kohustuste, volituste ja vastutuste määramise eest vastutab juhataja. Personali valik toimub lähtudes vastava ametikoha nõuetest. Personali kohustused, volitused ja vastutused ning vajalik kvalifikatsioon on toodud ametijuhendites ning kvaliteedijuhtimissüsteemi protseduurides ja juhendites. Iga ametikoha kohustused, volitused ja vastutused ning tegutsemisõigused peavad olema piisavad määratud eesmärkide täitmiseks. Juhtkonna kvaliteedi- ja keskkonnanjuhtimissüsteemi alased kohustused on toodud peatükis 3.

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

Personali arendusvajadused selgitatakse välja arenguveestluste käigus. Töötajate arendamine toimub vastavalt koolitusplaanile, mida koostab juhiabi ning mis asub ettevõtte serveris Halduse kaustas.

Põhitegevus toimub projektitöö põhimõttel, mis tähendab, et iga konkreetse töö teostamiseks määratakse eraldi projektijuht ja meeskond, kes vastava töö kvaliteedi jm nõuetele vastavuse eest vastutavad.

3. Organisatsiooni kontekst

Väliskeskond

Käesolevalt on vaadatud väliskeskonda ja selle olulisemat mõju Reaalprojektile poliitilises, majanduslikus, sotsiaalses ja tehnoloogilises lõikes (lähtuvalt PEST metoodikast).

Poliitiline mõju

Poliitilistest suundadest mõjutavad Reaalprojekti tööd Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (MKM) ning tema valitsemisalas tegutsev Transpordiamet.

Üle 70% tellimuste kogumahust moodustavad riigisektori tellimused ning seetõttu mõjutab Reaalprojekti riigi ja kohalike teede rahastamine riiklikul tasandil. Riigimaanteede hooldu rahastatakse vastavalt liiklusseaduse §1¹ alusel riigi maksutulust ja välisvahenditest. Teehoidu minevad rahasummad pannakse paika riigi eelarvestrateegias ning raha määratakse igaks eelarveaastaks riigieelarves. Rahastamise aluseks on MKM-i poolt vähemalt neljaks aastaks koostatav teehoiukava. Kohalike teede hooldu on omavalitsuste ülesanne ja selle rahastamine sõltub otseselt kohaliku omavalitsuse prioriteetide seadmisest eelarve koostamisel (omavalitsuse eelarve tulubaasist e. maksutuludest, tuludest kaupade ja teenuste müügist, muudest tegevustuludest ning riigi poolt teedele sihtotstarbeliselt eraldatud vahenditest sh välisvahendid).

Negatiivsena võib välja tuua valitsuse pideva vahetumise ning sellega kaasnevad maksusüsteemi sagedased ja vähest reageerimisega jätvad muudatused. See ebakindlust investeerimisotsuste osas, mida kinnitavad ka ettevõtete järjest halvenevad hinnangud maksukeskkonnale.

Majanduslik mõju

Majanduskasv annab Reaalprojektile võimaluse parandada ehitusprojekteerimise ning ehitusuuringute hinnataset. Samas aga geodeetiliste tööde puhul tuleb arvestada tööde hooajalisust, kus suvel on tipphooaeg ning talvel töömahud vähenevad. Talvised ilmastikuolud mõjutavad ka geotehnilisi uuringuid, kuid seda vähemal määral ning neid riske on võimalik tööde efektiivse planeerimisega maandada.

Riigihanked valdavalt viiakse läbi e-riigihangete keskkonnas (eRHR), mis muudab need paindlikuks ja läbipaistvaks.

Ootamatud muutused seadusandluses ja muudes kohustuslikes nõuetes (sh keskkonnakaitse, töötervishoid, tööohutus) tekitab ettevõtetel lisakoormust bürokraatias. Erinevaid kaasnevaid riske saame maandada muutuste jälgimisega ja vajalike ressursside eraldamisega muudatuste elluviimiseks.

Kuigi on märgata erasektori tellimuste kasvu, sõltub Reaalprojekti töömaht peamiselt siiski riigisektori tellimustest. Sellegi poolest jääb Eesti turg siiski väikseks ning väga palju sõltub suurte projekteerimislepingute saamisest. Sellest tulenevalt on vajalik järjest enam otsida koostöö võimalusi välisturgudelt.

Eksporditurgude osas mõjutab kõige enam Rootsi ja Soome turg, kuhu Reaalprojekt müüb oma teenuseid koostööpartnerite kaudu. Rootsi turul on hinnad küll kõrgemad, kuid samas löövad hinnad alla odavamale tööjõuga riigid nagu Läti, Leedu või ka Serbia. Reaalprojekti eeliseks on siin Lätis ja Leedus asuvad

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

tütarfirmad. Potentsiaalse turuna võib välja tuua Norra, kuid sinna sisenemine on keeruline ja aeganõudev protsess.

Reaalprojekti jaoks on oluline pidev koostöö kohalike omavalitsuste ja Transpordiametiga ning valdkondlike ettevõtetega. Samuti näeme suurt kasu Taristuehituse Liidu, Teedeklastri, Maaparandajate Seltsi ning Digitaalehituse klasteri liikmeks olemisest.

Konkurents Eesti projekteerimisturul on tavapärane. Tekkinud on küll suhteliselt palju nn ühemehebüroosid, kuid nende tootlikkus mõjutab konkurentsi vähesel määral – hangetel osalemine on ebaregulaarne ning suurematel riigihangetel ei kvalifitseeru. Küll aga hoiavad väikeste eratellimuste hinda madalal. Geotehnika alal on konkurents tegijate suhtelise vähesuse tõttu mitte väga terav, seega on võimalus hinnataseme parandamiseks. Kõige konkurentsitihedam on Reaalprojekti tegevustest geodeetiliste tööde ala. Siin on väga suur hinna surve 2/3 aasta jooksul ning samas suvel - ehituse tippajal - on hetkeks töötegijate puudus.

Investeeringute teostamise vajadus projekteerimise valdkonnas on seotud põhiliselt töötajate koolitamisega ja tarkvara tänapäevastamisega. Geotehnika valdkonnas on lisavõimaluste loomiseks investeerimisvõimalusi palju, kuid nende tasuvus vajab enne sisulist läbi kalkuleerimist. Geodeesia osas on meil tänapäevane aparatuur, mistõttu lähemal ajal oluline investeeringuvajadus puudub.

Sotsiaalne

Sotsiaalse poole pealt mõjutavad kõige enam tudengite karjäärivalikud, kus inseneri eriala populaarsus on madal. Selle tulemusena on uusi töötajaid järjest raskem leida ning uute töötajate leidmisega jäävad hätta ka personaliotsingufirmad, mis näitab probleemi tõsidust. Ka töötajate liikumine firmade vahel on vähene, sest töö iseloom on sama ning projektid nii või teisiti vahetuvad. Liikumine toimub juhul kui olemasoleva tööandjaga rahul ei olda või ostetakse üle/tekib väsimus. See aga mõjutab oluliselt ka tööjõu hinda, kus värskest koolist tulnud ja kogemusetu töötaja saab küsida kõrgemat palka.

Otse ülikoolist tulevad uued töötajad tähendab suuremat ressursivajadust nende välja õpetamisele. Seetõttu on väga oluline koostöö kõrgkoolidega ja endast atraktiivsest tööandja kuvandi loomine.

Oma mõju avaldab ka riigi suund kasvatada inimeste tervise- ja keskkonnateadlikkust ning tagada suuremad sportimisvõimalused. Samuti ka MKMi transpordi arengukavas välja toodud suund vähendada autokasutust ning suurendada jalg- ja jalgrattaliikluse osakaalu. See tähendab ka kergliiklusteede võrgustiku arendamist ja väljaehitamist.

Tehnoloogiline

Digitaliseerumine ja Eesti kui e-riik tähendab ka Reaalprojektile ajaga ja muutustega kaasas käimist. Näiteks hankeid korraldatakse suures osas e-riigihangetena ning avalikule sektorile esitatakse e-arveid. MKMi määrus 2010. aastast “Nõuded ehitus-projektile” pakub võimaluse ehitus-projekti esitamist digikujul, kuid ei nõua seda. Samas tuleb arvestada ka selle nõude sisseseadmise võimalusega.

Konkurentsis teiste ettevõtetega on vajalik pidev kursis olek uute tehnoloogiliste suundumustega.

Sisekeskkond

Sisekeskkonna puhul on aluseks võetud SWOT-analüüs, mis võimaldab lisaks tugevustele ja nõrkustele välja tuua ka võimalused ja ohud.

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

Tugevused	Nõrkused
Lihtne organisatsioonistruktuur ja vähe bürokraatiat (võimaldab olla paindlikum).	Puudub selgelt defineeritud ja sõnastatud strateegia ning eesmärgid
Kvalifitseeritud töötajad. Eesmärgid ja vastutus on selged ning toimub hea koostöö erinevate osakondade vahel.	Raskused töötajate arenguvõimaluste, koolituste ja karjäärivõimaluste pakkumisel.
Osakonnajuhtidel otsustusvabadus oma osakonna lõikes.	Puudus kvalifitseeritud spetsialistidest. Töötajate töökoormus suur, mis tekitab pinget.
Esmaspäeviti laiendatud juhtkonna koosolekud. Tagab infoga varustatuse ja võimaldab jooksvad teemad juhtide tasandil omavahel läbi arutada.	Projektisisesest meeskonnakoosolekute vähesus.
Töökeskonda ja töötajatesse investeerimine. Töötajate koolitamine.	Ajapuudusel ei jõuta läbi viia piisavalt arenguestlusi.
Kaasaegne mõõdistamis- ja uurimistehnika ning tarkvara.	Ebapiisav tööde planeerimine ja kvalifitseeritud tööjõu nappus.
Täisteenus pakkumine (alates uuringutest kuni valmis projektini) – kiirus ja kvaliteet.	Geodeesia osakonna müügitöö ja tööde teostamise kvaliteet/tähtaegsus probleemne; kommunikatsioon klientidega ebapiisav
Litsentside, kutsetunnistuste ja tegevuslubade olemasolu.	Tööde kvaliteedikontrolli ebapiisavus.
Põhiväärtused paigas ja kõigi poolt aktsepteeritud.	Lähteülesannete korrektne jõudmine töö teostajani.
Ühtse projektdokumentatsiooni kasutusele võtmine.	Normdokumentide ajakohastamise eest vastutav isik olemas, kuid puudub süsteemne tegevus.
Võimalused	Ohud
Parem koostöö erialaliitudega / klastritega (suurem kasutamine ja kontakt).	Juhtide suur töökoormus ning seetõttu vähem aega keskenduda ettevõtte juhtimisele.
Süsteemsem koostöö ülikoolidega (eesmärgiga tagada spetsialistide olemasolu ja tulevase tööandjana paremini meelde jääda).	Haigestumise korral jääb töö seisma (pole asendajat võtta).
Turundustegevusse panustamine.	Arenguestluste läbiviimise venimine tekitab rahuolematust töötajates. Koolitusvajadusi ei ole võimalik kaardistada. Puudub teadmine töötaja rahulolust/rahulolematusest. Jääb saamata tagasiside ja ettepanekud töökeskkonnale.
Strateegia ja arenguplaani koostamise kaudu saavutada ühtlane ja sidusam tegevus.	Ressursi puuduse tõttu esineb ebakvaliteetset tööd.
Enamus töötajatele kutsetunnistuse taotlemine (kvalifitseeritud tööjõud annab suurema eelise).	Geodeesia osakonna tööde teostamise halb kuvand tulenevalt juhtimisest.
Sisekoolitused – töötajad vahetavad ise oma kogemusi.	Info antakse liiga hilja, mis jätab reageerimiseks /teostamiseks liiga vähe aega – tehakse kiirustades.
Võtta kasutusele (majandus)tarkvara, mille kaudu saab jälgida projekti ajagraafikut, seis, väljastatud arveid, akte jne.	

Huvitatud osapooled

Huvitatud osapool	Ootus	Mõjutav tegur
Tellijaja	Kvaliteet ja tähtaegsus	Alltöövõtjad, kooskõlastuste hankimine, ettenägematud tööd, olemasolevate tööde maht ja tähtaegsus
Koostööpartner	Kvaliteet, tähtaegsus, professionaalsus suhtlemisel, usaldusväärsus	Tööde maht ja tähtaegsus, kooskõlastused, omavaheline kommunikatsioon, ettenägematud tööd
Alltöövõtja	Õigeaegselt tasutud arved, lähteülesande korrektne esitamine	Selgelt esitatud tellimistingimused ja tähtajad
Kooskõlastajad (side, kommunikatsioonid, OV-d)	Nõuete täitmine vastavalt kooskõlastaja tingimustele, parendusettepanekute sisseviimine	Volituste olemasolu, Korrekselt esitatud andmed, parandusettepanekud ja sisu
Töötajad	Hea töökeskkond ja -tasu, koolitusvõimalused	Korrekselt esitatud lähteülesanded, informatsiooni olemasolu, omavaheline (k.a osakondade) kommunikatsioon, palga vastavus teostatud tööle, eneseteostus, ühisüritused jm lisavõimalused
Omanikud/ juhatuse liikmed	Kasumlikkus, investeeringute ära tasumine, ettevõtte kasv ja efektiivsuse tõstmine	Ettevõtte juhtimine, tegevused strateegiliste eesmärkide täitmiseks, investeerimisotsused ja riskihindamine
Tütartfirmad	Majanduslik ja tehniline tugi (kvalifikatsioon, teadmised-oskused jne)	Võimaluste ja vahendite olemasolu ja piisavus, tähtaegsus, omavaheline kommunikatsioon
Välispartnerid (WSP, VRT)	Kvaliteet ja tähtaegsus, hind, kokkulepetest kinnipidamine	Tööde maht ja tähtaegsus, kooskõlastused, omavaheline kommunikatsioon, ettenägematud tööd
Eriala liidud	Osalemine liidu tegevuses.	-
Kõrgkoolid	Hariduse kvaliteeti investeerimine, tudengitele kvaliteetsete praktika- ja töökohtade tagamine, karjäärivõimaluste olemasolu	-
Valitsusasutused	Seaduskuulekus, maksude tasumine, sobivate teenuste pakkumine	-
Avalikkus	Hea maine saavutamine ja hoidmine	Seaduskuulekus, avaliku arvamuse ja trendidega arvestamine (sh keskkonna säästlik tarbimine)
Pangad jm finantsasutused	Maksude ja arvete õigeaegne tasumine	Maksu- ja laenuitingimused
RP tegutsemise jaoks vajalik tugitaristu (ruumid, remondifirmad, kontorikaup jne)	Arvete õigeaegne tasumine	Teenuse ja hinna omavaheline sobivus

Riskid ja võimalused

Võttes arvesse käesolevas peatükis käsitletud sise- ja välisteemasid ning huvipoolte ootusi ja neid mõjutavaid tegureid, on kindlaks määratud Reaalprojekti põhitegevust mõjutada võivad riskid ja võimalused ([Y-03 Riskid ja võimalused](#)).

Riskide ja võimaluste hindamine ja meetmete kasutusele võtmise eesmärgiks on:

- saavutada soovitud eesmärgid ja tulemused;
- hoida ära või vähendada mittesoovitud (keskkonna)mõjusid;
- saavutada pidev täiustamine.

Lisaks toimub riskide ja võimaluste hindamine ning asjakohaste meetmete planeerimine ja kasutusele võtmine jooksvalt juhtkonna laiendatud koosolekutel, mis kajastub ka vastavates protokollides.

Keskkonnaaspektid

Reaalprojekti põhitegevust mõjutada võivad keskkonnaaspektid koos vastavate nõuetega on esitatud lisas [Y-04 Keskkonnaaspektide register](#).

Keskkonnaaspektide olulisuse hindamiseks kasutatakse kriteeriume:

- juriidilised nõuded;
- tuleneva keskkonnamõju olulisus;
- mõju huvipoolte arvamusele.

Keskkonnaaspektide määramisel järgitakse protseduuri:

- iga konkreetse objekti kohta oluliste aspektide hindamine toimub keskkonnamõjude hinnangu alusel;
- õiguslike ja muude nõuete ajakohasust ja nende võimalikke uuendusi jälgitakse pidevalt igapäevase töö käigus ja võimalikud uuendused viiakse sisse ka keskkonnaaspektide registrisse;
- keskkonnaaspekte avalikustatakse tellijatele ja partneritele vastava sisulise sooviavalduse esitamisel;
- keskkonnaaspekte vaadatakse üle tulenevalt õigusaktide muutumisest või RP tegevusala muutumisel juhkonnapoolse ülevaatus käigus;
- vastavalt keskkonnaaspektidele püstitatakse RP keskkonnaeesmärgid uueks perioodiks.

Keskkonnaaspektide määramisel järgitakse meetodikat (Keskkonnamõju + Mõjutatud huvipooled):

Keskkonnamõju	Olulisuse hinne	Mõjutatud huvipooled	Olulisuse hinne
Pole nähtav või lühiajaline mõõdukas	0	pole teada	0
pikaajaline või korra esinenud	1	Reaalprojekt, meie huvipooled	1
püsiv või korduvalt esinev	2	Reaalprojekt, meie huvipooled, meedia kajastused	2
	3		3

Olulisuse tasemed (Keskkonnamõju + Mõjutatud osapool):

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 0 – ei ole oluline; | 4...5 – oluline; |
| 1 – ei ole oluline; | 6 – väga oluline; |
| 2...3 – väheoluline; | |

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonjauhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

Keskkonnaaspekt on oluline, kui:

- seaduslikke nõudeid ei rakendata või rakendatakse täielikult;
- olulisuse hinde summa on suurem kui 4.

Õiguslikud ja muud nõuded

Reaalprojekti töötajad järgivad oma töös tellija nõudeid ja järgnevaid dokumente:

Osakond	Õiguslik nõue
Geodeesia	Topo-geodeetilistele uuringutele ja teostusmöödistamisele esitatavad nõuded https://www.riigiteataja.ee/akt/119042016003?leiaKehtiv
Geoloogia	Ehitusgeoloogilisele uuringule esitatavad nõuded https://www.riigiteataja.ee/akt/128042015012?leiaKehtiv
	Kemikaaliseadus (Ohtlike kemikaalide arvestuse kord) www.riigiteataja.ee/akt/106042021004?leiaKehtiv
Projekteerimine	Ehitusseadustik https://www.riigiteataja.ee/akt/105032015001?leiaKehtiv
	Nõuded ehitusprojektile https://www.riigiteataja.ee/akt/118072015007?leiaKehtiv
	Nõuded ehitusprojekti ekspertiisile https://www.riigiteataja.ee/akt/109062015025?leiaKehtiv
	Tee projekteerimise normid https://www.riigiteataja.ee/akt/107082015014?leiaKehtiv
	Maaparandusseadus https://www.riigiteataja.ee/akt/131052018003?leiaKehtiv
	Veeseadus https://www.riigiteataja.ee/akt/106052020044?leiaKehtiv
	Jäätmeseadus https://www.riigiteataja.ee/akt/104072017043?leiaKehtiv
	Sadamaseadus https://www.riigiteataja.ee/akt/115032019013?leiaKehtiv
	Täielik nimekiri KN-01_Kehtivad_normdokumendid.docx

Keskkonnaaspektide registris on määratletud, millised õiguslikud ja muud nõuded on seatud oluliste aspektidega.

4. Eestvedamine

Poliitika

Meie peamised klientide rahulolu tagamise juhtpõhimõtted on järgmised:

- teeme kõrge kvaliteediga ja tähtaegselt teostatud teenust;
- meil on kogemustega spetsialistid ning tegeleme vastava valdkonna teadmiste pideva arendamisega;
- väärtustame rohelist ja keskkonnateadlikku mõtteviisi;
- kasutame loodusressursse säästlikult ja mõistlikult;
- pakume klientidele keskkonnasõbralikke ja uudseid lahendusi;
- tegutseme vastavuskohustustest tulenevate nõuete järgi (sh õigusaktid, RP ja kliendi nõuded).

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnanjuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020



Eelneva saavutamiseks oleme juurutanud ja järgime ISO 9001:2015 ja 14001:2015 nõuetele vastavat juhtimissüsteemi, mis tähendab, et meie olulised protsessid on määratletud ja kirjeldatud ning pidevalt otsime ettevõttesiseselt võimalusi oma protsesside ja juhtimissüsteemi parendamiseks. Ettevõttes juurutatud süsteemi loomisel on arvestatud ka seniste kogemusega, klientide huvidega ning muude heade tavade ja praktikatega. Kvaliteedi- ja keskkonnanjuhtimissüsteemi rakendamine aitab tagada klientide jm huvipoolte nõuete ja vajadustega arvestamist, nende täitmist ning tõhusust sisemises töökorralduses.

RP arendab pidevalt oma juhtimissüsteemi, protsesse, infrastruktuuri ja töötajaid. Töötajad on motiveeritud õppimisele ning nende oskusi ja teadlikkust arendatakse süstemaatiliselt läbi koolitusprotsessi.

Käesolev kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika on edastatud ja selgitatud kõikidele ettevõtte töötajatele. Poliitika ellu rakendamiseks on püstitatud eesmärgid, mis on dokumenteeritud ja kinnitatud juhatuse liikme poolt (vt [Teatmestu](#)).

Eesmärgid

Kvaliteedi- ja keskkonnaeesmärgid on võimalusel mõõdetavad, vastavuses kvaliteedi- ja keskkonnapoliitikaga ning võtavad arvesse nii ettevõtte ja klientide hetke- ja tulevikuvajadusi kui ka ettevõtte protsesse ja üldisi strateegilisi eesmärke. Eesmärgid püstitatakse kindlaks ajaperioodiks ning esitatakse võimaluse korral kvantitatiivsel kujul. Eesmärgid sisaldavad kohustust pidevaks parendamiseks, on reaalsed, dokumenteeritud ja töötajatele teatavaks tehtud. Kvaliteedi- ja keskkonnaeesmärkide täitmist jälgitakse kvaliteedijuhtimissüsteemi juhtkonnapoolsetel ülevaastustel (vt [Protokollide](#) all olevaid faile „Juhtkonnapoolne ülevaatus“). Vastavalt tulemustele muudetakse eesmärke või rakendatakse korrigeerivaid tegevusi.

Kliendirahulolu tagamiseks juhindume alljärgnevatest kriteeriumitest:

- lepingulistest lubadustest ning kokkulepitud tähtaegadest peetakse kinni (vähemalt 80% töödest teostatakse tähtaegselt);
- projekti dokumentatsioon läbib enne tellijale esitamist põhjaliku kvaliteedikontrolli (vähemalt 95% töödest);
- vastuvõtueelse kontrolli läbinud allhanketööd vastavad RP ootustele ning Tellija nõuetele
- ohtlike jäätmete (nt akud, patareid, õli) nõuetekohane utiliseerimine;
- töötajate ja klientide keskkonnateadlikkuse edendamine.

Süsteemi tulemuslikkust mõõdetakse jooksvalt iganädalastel laiendatud juhtkonna koosolekutel. Nii kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika kui ka vastavad eesmärgid vaadatakse aja- ja asjakohasuse seisukohalt üle vähemalt üks kord aastas juhtkonnapoolse ülevaastuse raames, misjärel toimub vajaduse korral neisse muudatuste tegemine ja taaskinnitamine.

Juhtkonna ja töötajate kohustused

Ettevõtte juhtkond on oma kohuseks võtnud luua ja järgida juhtimissüsteemi ja selle põhimõtteid, norme ja eesmärke ning hoida need ajakohasena. Juhtkond peab tagama, et juhtimissüsteemi ja poliitikat mõistetakse ja rakendatakse kõikide töötajate poolt.

Eeskätt juhataja vastutusel on ergutada meeskonda tegutsema integreeritud juhtimissüsteemi poolt sätestatud viisil ja luua vajalikud ressursid süsteemi elluviimiseks. Juhtkonna ja töötajate kohustused, volitused ja vastutused on järgmised.

Juhatus kohustuseks on:

1. kehtestada kvaliteedipoliitika ning –eesmärgid, mis on kooskõlas ettevõtte strateegiliste eesmärkidega;

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

2. kehtestada keskkonnapoliitika ning –eesmärgid, mis on kooskõlas ettevõtte strateegiliste eesmärkidega;
3. tagada vajalike ressursside olemasolu;
4. määrata isik ja eraldada vajalikud ressursid juhtimissüsteemi loomiseks, rakendamiseks ja arendamiseks;
5. määrata töötajate kvaliteedi- ja keskkonnavalased kohustused koos vastutuste piiritlemisega;
6. nõuda/teostada regulaarseid siseauditeid ja teostada juhtimissüsteemi ülevaatust;
7. edastada kogu töötajaskonnale kliendi jt huvipoolte, samuti õiguslike ja muude nõuete rahuldamise tähtsus.

Juhatus on võtnud kohustuseks eraldada vajalikud inim-, tehnilised ja finantsilised ressursid kvaliteedi- ja keskkonnavalase tegevuse planeerimiseks, teostamiseks, dokumenteerimiseks, kontrollimiseks, tõestamiseks ja pidevaks parendamiseks. Selleks otstarbeks juhatus:

- töötab välja ja rakendab sobiliku ettevõtte struktuuri;
- kavandab ja rakendab tööle efektiivse juhtimisskeemi;
- loob efektiivse sisekommunikatsiooni;
- eraldab vahendid ja loob tingimused personali koolitamiseks;
- varustab töötajad ametikohustuste täitmiseks sobilike tööruumide, seadmete, vahendite ja vajaliku informatsiooniga;
- haldab ettevõtte finantsstruktuuri.

Kvaliteedijuhi kohuseks on:

1. luua, rakendada, hoida töökorras ja arendada juhtimissüsteemi ning esitada lahendusi ja algatada tegevusi mistahes kvaliteediga seotud probleemide lahendamiseks;
2. planeerida ja korraldada sisemisi juhtimissüsteemi auditeid;
3. organiseerida ja ette valmistada regulaarselt juhtimissüsteemi juhtkonnapoolseid ülevaatuseid;
4. teavitada töötajaid juhtimissüsteemi põhimõtetest, õiguslikest ja muudest nõuetest, huvipoolte nõuetest ning ettevõtte eesmärkidest;
5. teavitada juhatus juhtimissüsteemi toimivusest ja parendusvajadustest;
6. anda välistele huvipooltele infot ettevõtte juhtimissüsteemi kohta huvipoolte vastava päringu korral.

Kvaliteedijuhi on volitused teha ettekirjutusi töötajatele ja koostada ettepanekuid juhatus juhtimissüsteemi rakendamise ja arendamisega seotud küsimustes.

Kvaliteedijuht on juhtkonnapoolne esindaja ettevõtte juhtimissüsteemi alal.

Osakonnajuhtide kohustuseks on:

1. tagada, et nende alluvuses olevad töötajad saavad aru ja rakendavad dokumenteeritud juhtimissüsteemi;
2. haarata ettevõttes igaüks kaasa eesmärkide saavutamise plaanide teostamisse.

Igal osakonnajuhi on volitused ja ka vastutus korrigeerida või peatada tema vastutusvaldkonda kuuluv protsess või tegevus, kui selle teostamisel esineb kõrvalekaldeid dokumenteeritust.

Töötajate kohustuseks on järgida oma töödes ja tegemistes kehtestatud juhtimissüsteemist tulenevad nõudeid, heakskiidetud tegevusmeetodeid ja –juhiseid ning toimida vastavalt õiguslikele ja muudele nõuetele. Igal töötajal on õigus algatada parendustegevusi süsteemi või teostuste parendamiseks. Detailsem volituste ja vastutuste kirjeldus on toodud ametijuhendites, sisekorraeeskirjas ning antud valdkonda reguleerivates protseduurides ja juhendites.

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020



Spetsiifilise kvaliteedi- ja keskkonnaalase tegevuse (protsesside ja projektide juhtimine, teostuse planeerimine ja korraldamine jms) eest oma pädevusalas vastutavad vastavate tegevusalade töötajad.

Juhtkonnapoolne eestvedamine ja kohustused on olulised mõjusa ja tõhusa juhtimissüsteemi väljatöötamisel ja töökorras hoidmisel kõigi huvipoolte kasu saavutamiseks. Selleks on oluline ka kliendi rahulolu säilitamine ja suurendamine.

Ressursside juhtimine

Ettevõtte ressursid loovad aluse suutlikkuseks ja toimivuseks valitud tegevusvaldkonnas ning kindlustunde klientidele võetud kohustuste täitmisel. Olulisemateks ressursideks on inimressursid, seadmed, tehnoloogia ning omandatud kogemused. Ressursside arendus kuulub ettevõtte strateegiliste ülesannete hulka, ressurside ratsionaalne kasutamine aga võimaldab teostada efektiivset majandamist. Nendest saab aluse ka pideva parendamise protsess.

Inimressursid

Ettevõtte eesmärkide ja strateegia elluviimiseks ning juhtimissüsteemi juurutamiseks ja töökorras hoidmiseks on vajalik kvalifitseeritud töötajaskond. Ettevõtte poliitika on kõigile, kes kvalifitseeruvad, taotleda kutsetunnistus. Järgepidevalt kvalifitseeritud meeskonna saavutamiseks on juurutatud koolituste- ja kutsetunnistuste registrid, mis asuvad Halduse kaustas.

Ettevõtte meeskonda kuuluvad spetsialistid, kes on ruumilise mõistmisega, kõrge emotsionaalse intelligentsusega, hea klienditeenindus kultuuriga ning meeskonna tööle suunatud iseseisva mõtlemisega isikud. RP tööjõu erialane struktuur ja kvalifikatsioon vastavad tema tegevusvaldkondade vajadustele ning töömahtude struktuurile.

Töötajate juhtkonnapoolne kaasahaaramine ja eestvedamine, töötajate tegevus põhitegevus- ja juhtimisprotsessides ning nende kohustused, volitused ja vastutused on toodud käesolevas käsiraamatus, ametijuhendites ning konkreetsetes vastavaid tegevusi kajastavates protseduurides ja dokumentides.

Töötajate valikul ja töökohtade kujundamisel lähtutakse personali hariduslikust tasemest, isiklikust võimekusest ja sobivusest vastavale ametikohale. Kriteeriumid igale ametikohale on toodud ametijuhendites. Vajaliku kompetentsuse ja töötajate koolitusvajaduse identifitseerimine ja juhtimine, samuti koolituste planeerimine toimub vastavalt koolitusplaanile, mis selgitatakse välja arenguevestluste käigus. Arenguevestlusi viivad läbi osakonna juhatajad vähemalt üks kord aastas.

Töövahendid

Kvaliteetsed töövahendid panevad aluse ettevõtte toimimisele. Lähtuvalt RP tegevusalast on ettevõtte töövahenditeks kontori- ja laoruumid, riist- ja tarkvara, seadmed, sõidukid jm väikevahendid.

RP-s kasutusel olevad peamised seadmed on järgmised:

- elektrontahhümeetrid;
- nivelliirid;
- laserskanner;
- GPS-seadmed;
- arvutid, printerid, skannerid;
- puurmasinad, geotehnika instrumendid;
- sõiduvahendid.

Kasutusel on andmetöötlusprogrammid AutoCAD Civil 3D, Microstation, Bentley PowerSurvey, ZWCad jt tarkvarapaketid.

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

Töökeskkond

Toote/teenuse nõuetele vastavuse saavutamiseks sobivate töövahendite ja -keskkonna olemasolu eest vastutab juhatus.

Töökeskkond on inim- ja füüsiliste tegurite kooslus, mis mõjutab inimeste motivatsiooni ja rahulolu. Need tegurid omavad suurt mõju organisatsiooni edukale toimimisele. Nõuded selles osas on toodud Sisekorraeeskirjas. Töötervishoid ja -ohutus tagatakse ettevõttes vastavate protseduuride, seaduste jm seadusandlike korralduste ja määruste järgimisega (Töötervishoiu ja tööohutuse seadus, Töötervishoiu ja tööohutuse nõuded (VV 21.12.1999 määrus nr 402). Tööohutuse tagamiseks on välja töötatud Töötervishoiu ja tööohutuse sissejuhatav juhend.

Esmaselt tööle asujale korraldatakse vastav juhendamise. Uute seadmete ja tehnoloogiate kasutuselevõtmisele eelnevalt korraldatakse täiendav töötajate väljaõpe ja juhendamise. Tervisele ohtlike protsessidega seotud töötajad on varustatud individuaalsete kaitsevahenditega ja neile on selgitatud nende kasutamise vajadust. Ohutusnõuete ja seadusandlike nõuete järgimine on kõigile RP töötajatele kohustuslik.

Vähemalt üks kord aastas (hiljemalt märtsi 4. nädalal) toimub ettevõttes suurem koosolek, kus informeeritakse töötajaid RP lähiaja suurematest ettevõtmistest ja lahatakse kõiki töötajaid puudutavaid üldisi probleeme. Kõigil töötajatel on ka võimalus teha jooksvalt parendusettepanekuid vastavate protsesside parendamiseks.

Informatsioon

Hästi toimiv informatsiooni liikumine on vajalik töötajate motiveerimiseks, aitab paremini mõista ettevõtte eesmärke ja protsesse ning näha nende osa sellele kaasa aitamisel. Kõigil töötajatel on õigus saada õigeaegselt oma igapäevatööks vajalikku informatsiooni ning RP eesmärke, tegevust ja käekäiku puudutavat teavet ning kohustus jagada õigeaegselt enda valduses olevat olulist infot ja vastutada jagatava info õigsuse eest. Juhatus tagab töötajate ligipääsu vajalikele infokanalitele.

Info liikumine ettevõttes erinevate tasandite vahel toimub vastavalt vajadusele ja informatsiooni tüübile e-posti, telefoni, vahetu suhtluse, koosolekute, raamatupidamisprogrammi, projektiregistri, tööderegistri ja dokumendihalduse kaudu. Dokumentide loomise ja säilitamise kord on kindlaks määratud riiklike normdokumentidega ning protseduuridega „Asjaajamiskord”, „Dokumendiohje“ ja „Tõendusdokumentide ohje”. Informatsiooni salastatus ja käsitlemine on tagatud konfidentsiaalsusnõuetega töölepingutes ja dokumentide haldamise süsteemi kaudu.

Arvestust peetakse kliendi rahulolu või mitterahulolu (reklamatsioonide), mittevastavuste osas, et suuta määrata ebatõhusad ja ebamõjusad tegevused ning algatada parendustegevusi. Tagasiside hankimine käib kliendi kaebuste kaudu või siis kliendiga kohtumistel suusõnaliselt. Saadud tagasisidet arutatakse projekti meeskonnas ja iganädalastel juhtkonna laiendatud koosolekutel. Rahalist kahju tekitanud kaebused (esitatud trahvid) fikseeritakse [Reklamatsioonide registris](#). Kliendi rahuolu kinnitused salvestatakse eraldi kaustas ning ülevaatenähtena [Kinnituse registris](#).

Kliendi nõuete väljaselgitamine toimub vastavalt protseduurides „Müügijuhend“ ja „Ostujuhend“ käsitletud korrale.

Finantsid

Juhatus plaanib, teeb kättesaadavaks ja juhib finantsressursse, mis on vajalikud juhtimissüsteemi rakendamiseks ja töökorras hoidmiseks ning organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks (vt ka Juhtkonna kohustused). Finantsressursside juhtimine hõlmab ka tegeliku kasutamise võrdlust plaanilise, millest lähtuvalt võetakse edasiselt kasutusele vajalikud meetmed.

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020



Juhtimissüsteemi toimivusega seonduvate tegevuste finantsaruandlust (juhtimissüsteemi tagamise jaoks vajalikud kulud) kasutatakse ka sisendina juhtkonnapoolsel ülevaatusel (vt protseduur „Juhtkonnapoolne ülevaatus”).

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnanjuhtimissüsteemi käsiraamat	
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020

5. Juhtimissüsteemi ülesehitus

Juhtimissüsteemi struktuur

Kvaliteedi- ja keskkonnanjuhtimissüsteem hõlmab enda all organisatsioonilist struktuuri, kavandamistoiminguid, kohustusi, tavasid, protseduure ja ressursse, mis on vajalikud juhtimise teostamiseks ning poliitika väljatöötamiseks, elluviimiseks, tulemuslikkuse saavutamiseks, taas läbivaatamiseks ja järgimiseks.

Juhtimissüsteemi arendus on pidev protsess. RP kvaliteedijuhtimissüsteemi arendus ja rakendamine lähtuvad ettevõtte struktuurist ja ettevõttes teostatavate protsesside spetsiifikast ning soovist võimalikult hästi täita kliendi ootusi ja optimaalselt kasutada ettevõtte ressursse.

Kvaliteedijuhtimissüsteem on organiseeriv raamistik, mis on pidevalt jälgitav ja perioodiliselt üle vaadatav ning pidevas muutumises vastavalt muutuvatele sise- ja välisoludele.

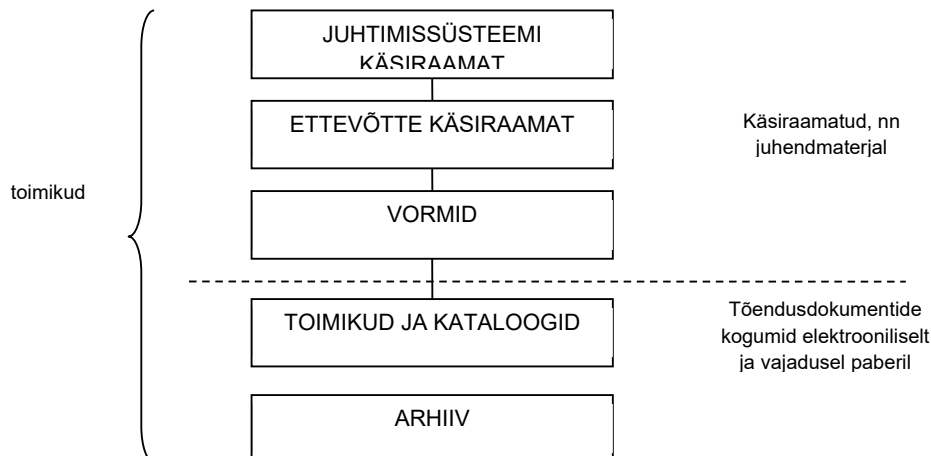
RP integreeritud juhtimissüsteem hõlmab standardite ISO 9001:2015 ja ISO 14001:2015 kõiki nõudmisi ja koosneb järgmistest põhiosadest, mille sidusus on esitatud joonisel 2:

- **Juhtimissüsteemi käsiraamat** – kirjeldab juhtimissüsteemi üldist ülesehitust ning toob kokkuvõtlikult ära poliitika, juhtkonna kohustused, süsteemi kirjelduse ja selle elementide olulisemad põhimõtted. Juhtimissüsteemi käsiraamat on avalik dokument, millega on võimalik tutvuda kõigil soovijail.
- **Ettevõtte käsiraamat** – sisaldab ettevõtte tegevuse seisukohalt olulisemaid dokumente ning erinevaid valdkondi reglementeerivaid tegevusjuhiseid (protseduure ja juhendeid):
 - **Protseduurid** – määratlevad põhjalikult eri valdkondade olulisi sisulisi tegevusi, esitades sealjuures tegevuse toimumise käigu, tegevuse sisu, teostuse olemuse ja vastutuse (sh osakonnajuhendid ning müügi- ja ostujuhendid);
 - **Juhendid** – annavad reeglistiku tegevuse toimumise kohta. Juhendeid kasutatakse tüüpiliselt konkreetsetes ainevaldkondades.

NB! Protseduurid ja juhendid on koondatud ettevõtte käsiraamatusse ning mõeldud ainult ettevõttesiseseks kasutamiseks.

- **Vormid** – sisaldab ettevõttes heakskiidetud, kinnitatud ja kasutatavaid tühje dokumendiblankette ehk vorme ja näidiseid.
- **Teatmestud** – erinevate valdkondade töödokumentatsioon (täidetud vormid, kliendi dokumendid, teatmekirjandus) on koondatud teatmestutesse, milles neid fikseeritud aja jooksul säilitatakse kindlaks määratud töökohtadel, misjärel likvideeritakse või kantakse arhiivi.

Joonis 2. Juhtimissüsteemi struktuur



Ettevõtte põhi- ja tugiprotsessid on kirjeldatud integreeritud juhtimissüsteemi dokumentides, mis koostatakse ettevõtte valdkondade juhtide ja spetsialistide poolt, juhindudes järgmistest põhimõtetest:

- ettevõtte põhi- ja tugiprotsessid peavad olema identifitseeritud ja sobivalt planeeritud;
- määratud peavad olema planeeritud tegevuste täitmise ja jälgimise eest vastutajad;
- protsessid peavad olema kirjeldatud lähtuvalt vajadustest teostada kõiki tegevusi optimaalselt – s.o täita vajalikud nõuded ja vastata kliendi ootustele, kulutades selleks võimalikult vähe ressursse;
- kõik kvaliteeti mõjutavad tegevused tuleb dokumenteerida, et tagada nende jälgitavus.

Integreeritud juhtimissüsteemi protsessid on oma põhiolemuses enamasti üles ehitatud neljafaasilistena:

I	faas	–	ettevalmistamine
II	faas	–	planeerimine
III	faas	–	ülesandeks tegemine (teostamine)
IV	faas	–	ülevaatus

RP integreeritud juhtimissüsteem on kõikide käesolevas käsiraamatus kirjeldatud protsesside ja protseduuride summa. Kvaliteedijuhtimissüsteem realiseerub tema toimikute süsteemi kaudu, mis peegeldab ka süsteemi enda ülesehitust ja olemust (vt joonis 3). Toimikute süsteem on nii juhtimissüsteemi vormiliseks (vormid, juhised, spetsifikaadid jne) kui ka sisuliseks (tegevuslikkust väljendavad materjalid erinevates teatmestutes) väljenduseks. Olemuslikult võib toimikuid jagada kolme põhigruppi:

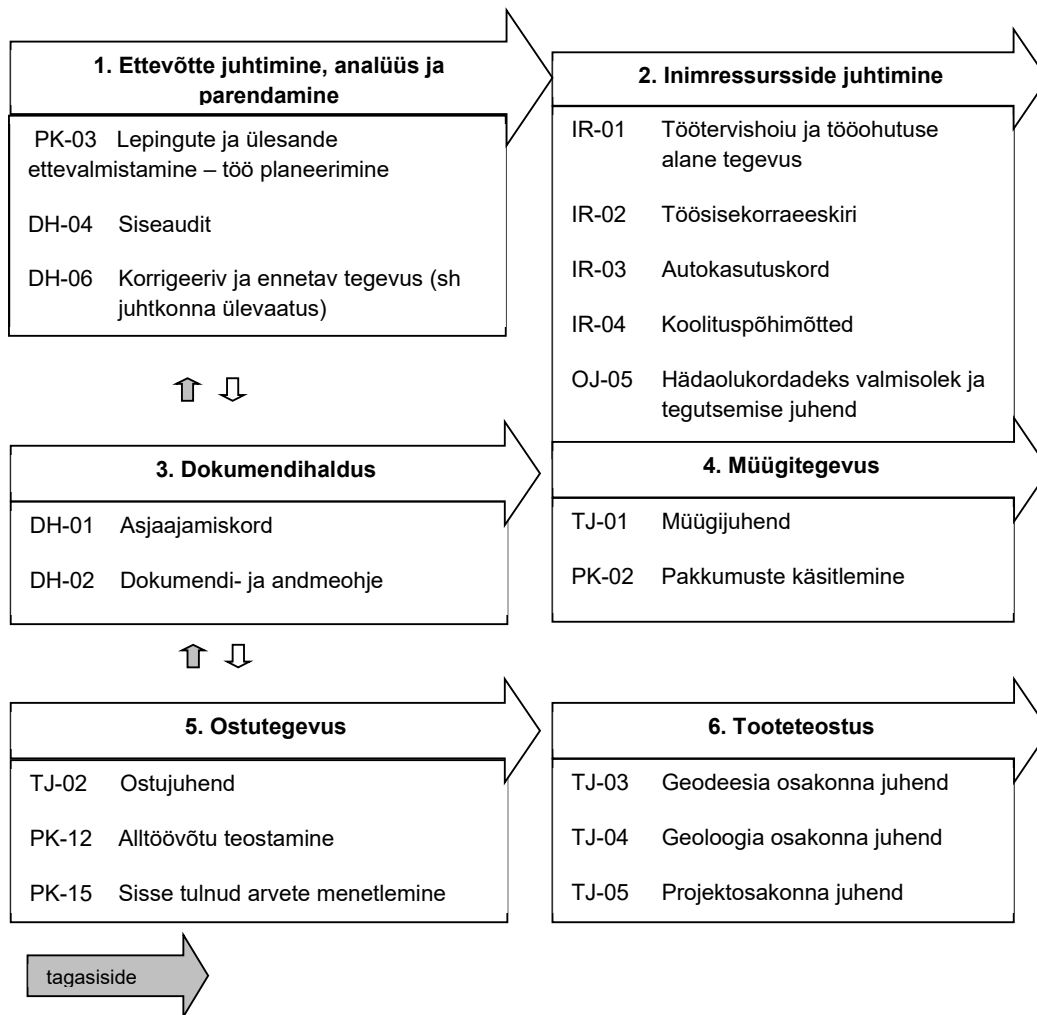
- kirjeldavad, seletavad, funktsionaalsed toimikud (käsiraamatud);
- tegevuslikkust toetavad toimikud (vormid);
- tegevuslikkust väljendavad toimikud (teatmestud).

Toimikute sisulise jaotuse aluseks on ettevõtte struktuur ja juhtimissüsteem. Toimikutes esitatu on koondatud vastavatesse registritesse. Toimikutest, nende kättesaadavusest, ajakohastamisest jms annavad täpsema ülevaate protseduurid „[Dokumendiohje](#)” ning „[Tõendusdokumentide ohje](#)”.

Toimimine (tööoperatsioonid)

Kogu toimimine baseerub protsesside juhtimisel. Kõikide RP põhitegevuste kvaliteet tagatakse vastavalt järgnevale ettevõtte põhiprotsessi diagrammile (vt joonis 3).

Joonis 3. RP põhi- ja tugiprotsessid



Kõik joonisel 3 toodud protsessid on kaetud oma kindlate protseduuridega, mis on jaotatud vastavalt oma olemusele Ettevõtte käsiraamatu erinevatesse peatükkidesse. Alljärgnevas tabelis (tabel 1) on toodud kõik RP-s koostatud protseduurid ja nende eest põhivastutajad. Protseduuride eesmärgid ja kasutusala, volitused ja vastutused ning täpsed protsessikirjeldused võib leida protseduuridest endist (vt [Ettevõtte käsiraamat](#)).

Y-01/V5	Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi käsiraamat		
Koostas: Leivi Arumäe	Kinnitas: Mikk Reier	Kuupäev: 06.08.2020	

Tabel 1. Vastutusmaatriks

Protseduuri tähis	Tegevusalad	Juhatuse liige	Juhataja	Kvaliteedijuht	Osakonna juhataja või grupijuh	Osakonna töötaja
DH-06	Juhtimine, analüüs ja parendamine	T	T	K	K	
DH-01	Lepingute ettevalmistamine ja sõlmimine		T		T	
Y-01	Juhtkonna kohustused	T	K			
DH-06	Korrigeeriv ja ennetav tegevus	K	K	T	K	K
DH-04	Siseaudit	K		T		
DH-06	Juhtkonnapoolne ülevaatus	T		K		
IR-01	Töötervishoiu ja tööohutuse alane tegevus	T		K	K	
DH-02	Dokumendi- ja andmeohje	K	K	T	K	K
DH-05	Seire ja mõõtmine	T	K	K	T	K
DH-03	Tõendusdokumentide ohje	K	K	T	K	K
PK-02	Pakkumine ja tellimuste käsitletus		T		T	K
PK-13, PK-15	Ostutegevus		T		T	
PK-04 – PK-14	Tööde teostamine				T	K
PK-04 – PK-14	Sisemine ülevaatus				T	K

T – täisvastutus; K – kaasvastutus (sama valdkonna eest täiendav vastutaja)