

PATVIRTINTA  
Akcinės bendrovės Lietuvos pašto  
Valdybos  
2022 m. birželio 22 d. nutarimu  
Nr. 9-21

## AKCINĖS BENDROVĖS LIETUVOS PAŠTAS KOKYBĖS POLITIKA

### Dokumento istorija

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

## TURINYS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS.....	3
II. PAGRINDINIAI KOKYBĖS PRINCIPAI .....	3
III. KOKYBĖS POLITIKOS ĮGYVENDINIMAS .....	3
IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS.....	4

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Akcinė bendrovė Lietuvos paštas (toliau – Bendrovė) yra didžiausia pašto paslaugas teikianti bendrovė Lietuvoje. Lietuvos paštas, turėdamas platų paslaugų teikimo kanalą bei siekdamas užtikrinti naujų paslaugų, atitinkančių nuolat besikeičiančius rinkos poreikius, teikimo galimybes, gyventojams, verslo įmonėms, įstaigoms ir organizacijoms teikia pašto, kurjerių, finansinio tarpininkavimo ir kitas patrauklias, kokybiškas ir prieinamas paslaugas. Bendrovės veikla ypač svarbi visuomenei, nes užtikrina universaliosios pašto paslaugos teikimą Lietuvos Respublikoje ir periodinių leidinių pristatymą kaimo gyvenamųjų vietovių prenumeratoriams.

2. Bendrovė siekia susitelkti į daiktų siuntimo pajamų augimą, atsinaujinti ir kurti daugiau patogumo klientams nuolat tobulindama savo paslaugas. Todėl esamų klientų išlaikymas ir naujų klientų pritraukimas, taikant aukščiausius klientų aptarnavimo standartus bei vystant e-komercijos sprendimus – yra veiklos prioritetas.

3. Bendrovė savo veiklą vykdo vadovaudamasi aukščiausiais skaidrumo, valdysenos, etikos ir socialinės atsakomybės standartais bei, remdamasi pažangiomis valdymo praktikomis ir tarptautinių organizacijų patirtimi, nuolat tobulina savo veiklą.

4. Akcinės bendrovės Lietuvos pašto kokybės politikos (toliau – Politika) tikslas yra nustatyti kokybės principus, kuriais vadovaujantis būtų nuolat gerinama teikiamų paslaugų kokybė.

5. Politika taikoma visoms Bendrovės veikloms bei visiems Bendrovės darbuotojams.

## II. PAGRINDINIAI KOKYBĖS PRINCIPAI

6. Bendrovė, vertindama ir gerbdama visų suinteresuotųjų šalių poreikius, iškelia šiuos bendruosius įsipareigojimus, pagrįstus teikiamų paslaugų kokybės, aplinkosaugos bei etiško verslo principais:

6.1. Siekti klientų poreikių ir lūkesčių tenkinimo, jų pasitikėjimo ir lojalumo, užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę;

6.2. Inicijuoti ir diegti naujausius technologinius ir pažangius veiklos valdymo sprendimus, orientuotus į procesų kokybės ir efektyvumo didinimą;

6.3. Įtraukti tiekėjus, partnerius ir rangovus į Bendrovės Kokybės ir Aplinkos apsaugos politikų vykdymą, siekiant, kad jų teikiami produktai ar paslaugos atitiktų Bendrovės įsipareigojimus, keliamus tikslus ir teisinius reikalavimus;

6.4. Gerinti darbo aplinką, kurti saugias darbo sąlygas ir siekti nuolatinio aplinkos apsaugos veiksmingumo gerinimo taupiai ir racionaliai naudojant išteklius;

6.5. Nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją, skatinti jų įsitraukimą į veiklos gerinimą, ugdyti jų atsakomybę ir supratimą apie kokybę bei aplinkosaugą;

6.6. Užtikrinti prisiimtų įsipareigojimų, taikomų teisės aktų, tarptautinių standartų ISO 9001:2015 ir ISO 14001:2015 reikalavimų įgyvendinimą;

6.7. Nuolat tobulinti kokybės kultūrą bei vadybos sistemą, gerinti jos veiksmingumą, atsižvelgiant į veiklos rezultatus, rinkos pokyčius, darbuotojų pasiūlymus, klientų ir partnerių lūkesčius, bei siekti jos rezultatyvumo.

## III. KOKYBĖS POLITIKOS ĮGYVENDINIMAS

7. Bendrovės vadovybė įsipareigoja vykdyti šią Politiką, skirti reikiamus išteklius, būtinus Kokybės politikos ir jų pagrindu nustatytiems tikslams įgyvendinti.

8. Už šios Politikos rengimą ir įgyvendinimą įtraukiant kitus Bendrovės padalinius pagal kompetenciją yra atsakingas Bendrovės Verslo ir technologijų plėtros padalinys.

9. Bendrovės struktūrinių padalinių vadovai atsakingi už jiems pavaldžių darbuotojų supažindinimą su šia Politika bei su šia Politika susijusių uždavinių ir tikslų išskėlimą.

#### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

10. Politika tvirtinama ir keičiama Bendrovės valdybos nutarimu.
  11. Politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, bet ne rečiau nei kas dvejus metus.
  12. Politikos nuostatų įgyvendinimas detalizuojamas kituose Bendrovės dokumentuose, kuriuos rengia ir tvirtina Bendrovės struktūriniai padaliniai savo kompetencijų ribose.
  13. Ši Politika yra vieša ir skelbiama Bendrovės interneto tinklalapyje.
-