

Laatukäsikirja



# LAATUKÄSIKIRJA

OULUN VESI LIIKELAITOS

# Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
1.1 Toiminta-ajatus, visio, arvot ja päämäärät	3
2. Toiminnan yleiskuvaus	3
2.1 Asiakaspalvelu	3
2.2 Talousvesi	4
2.3 Jätevesi	4
2.4 Verkosto	4
3. Johtaminen	4
3.1 Organisaatio	4
4. Laadunhallintajärjestelmä ja TTT-järjestelmä	5
4.1 Laatu politiikka	5
4.2 Työterveys ja turvallisuus (TTT) -politiikka	5
4.3 Laatu – ja TTT-tavoitteet	5
4.4 Katselmukset	5
4.5 Sisäinen auditointi	5
4.6 Laadunhallintajärjestelmään ja TTT-järjestelmään liittyvät vastuut	6
4.6.1 Laatuspäällikkö	6
4.7 Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän vastuuhenkilöt	6
4.7.1 Työsuojelupäällikkö	6
4.7.2 Työsuojelutoimikunta	6
4.7.3 Työsuojeluvalluutettu	6
4.7.4 Työpaikkavalluutetut	6
4.7.5 Turvallisuuskoordinaattori	7
5. Tuotteen toteuttaminen	7
5.1 Suunnittelu ja kehittäminen	7
5.1.1 Vesihuollon kehittämissuunnitelma	7
5.1.2 Henkilöstön kehittäminen	7
5.1.3 Työturvallisuuden kehittäminen	8
5.1.4 Aloitejärjestelmä	8
5.2 Tuotevaatimukset	8
5.3 Toimitusehdot	8
5.4 Tuotteen toteuttaminen	9
5.5 Ostotoiminta	9
6. Mittaus, analysointi ja parantaminen	9
6.1 Prosessien seuranta ja mittaus	9
6.2 Asiakastyytyväisyyden mittaus	9
6.3 Tuotteen seuranta ja mittaus	9
6.4 Poikkeamien käsittely	10
6.5 Riskien hallinta	10
7. Työsuojelu	11
7.1 Työsuojeluun liittyvät pätevyysvaatimukset	11
7.2 Työsuojelun tason arviointi	11
7.3 Vaaratilanteiden ja turvallisuushavaintojen raportointi	12
8. Toiminnan ohjaus	12
8.1 Dokumentointi, laatukäsikirja, prosessikuvaukset ja toimintaohjeet	12
8.2 Ohjeiden ajantasaisuuden varmistaminen	12
8.2.1 Sähköisten versioiden hallinta	12
8.2.2 Paperiversioiden hallinta	12
8.2.3 Dokumenttien arkistointi	12
8.3 Viestintä	13
8.3.1 Sisäinen tiedottaminen	13
8.3.2 Viestintä asiakkaan kanssa	13
9. Resurssien hallinta	13
9.1 Henkilöresurssit	13
9.2 Infrastrukturi	14
9.3 Työympäristö	14
9.4 Taloudelliset resurssit	14
9.5 Yhteistyökumppanit	14

## 1. Johdanto

Tässä laatukäsikirjassa kuvataan Oulun Vesi liikelaitoksen (tekstissä Oulun Vesi) laadunhallintajärjestelmä, joka sisältää myös työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän (TTT-järjestelmä). Laatujärjestelmä on osa Oulun Veden johtamisjärjestelmää ja sitä sovelletaan Oulun Vedellä johtamiseen, suunnitteluun ja rakennuttamiseen, verkoston ylläpitoon, veden ja jäteveden puhdistuksen, veden tuotantoon sekä laboratoriot toimintaan.

Tässä laatukäsikirjassa on kuvattu Oulun Veden toimintaan liittyvät periaatteet ja tavoitteet. Laatujärjestelmään liittyy myös prosessikuvaukset, sekä toimintaohjeet, joissa on kuvattu keskeiset toimintamallit. Toimintaohjeiden lisäksi Oulun Vedellä on käytössä työohjeita, jotka voivat olla yksittäisiä tehtäviä tarkemmin kuvaavia ohjeita tai esimerkiksi laitteiden ja ohjelmien käyttöohjeita.

### 1.1 Toiminta-ajatus, visio, arvot ja päämäärät

#### Toiminta-ajatus

Oulun Vesi toimii vesihuoltolain mukaisena kunnallisena vesihuoltolaitoksena. Oulun Vesi toimittaa asiakkailleen kohtuulliseen hintaan hyvälaatuista talousvettä ja huolehtii jätevesien viemäroinnistä ja puhdistamisesta sekä asuin ympäristön kuivatusvesien johtamisesta toiminta-alueillaan siten, että vesistöt ja muu ympäristö säilyvät puhtaina.

#### Visio

Oulun Vesi on vuonna 2020 edistyksellinen ja taloudellisesti kannattava vesilaitos, jonka palvelut ovat maan parhaat.

#### Arvot

Oulun Veden arvot ovat samat kuin Oulun kaupungin arvot:

**Rohkeus:** Teemme rohkeasti valintoja paremman tulevaisuuden puolesta. Uskallamme kokeilla uutta ja luopua vanhasta.

**Reiluus:** Temme avoimesti porukalla ja otamme toiset huomioon. Suhtaudumme toisiimme ennakkoluulottomasti ja arvostaen

**Vastuullisuus:** Edistämme kestävä elämäntapaa ja toimimme siten, että myös tulevilla sukupolvilla on mahdollisuus tehdä valintoja. Vastuullinen tapa toimia tuo turvallisuutta.

#### Oulun kaupungin strategiset painopisteet

1. Elinvoimainen Oulu kasvaa ja kansainvälistyy
2. Vetovoimainen Oulu on Pohjoisen luonnon ja kulttuurin kaupunki
3. Pitovoimainen Oulu on hyväntuulinen korkean osaamisen kaupunki

Oulun Veden strategiset tavoitteet kytkeytyvät kaupungin strategiaan päämääriin.

## 2. Toiminnan yleiskuvaus

Oulun Vesi on vesihuoltolain mukainen vesihuoltolaitos, joka toimii kunnan liikelaitoksena Oulun kaupungin liikelaitosten johtokunnan alaisuudessa. Oulun Vesi vastaa vesihuoltopalvelujen järjestämisestä toiminta-alueellaan, eli talousveden puhdistuksesta ja toimittamisesta, jätevesien poisjohtamisesta ja käsittelystä sekä verkoston ylläpidosta ja näiden toimintojen kehittämisestä.

Vesihuoltolaitokseen kuuluu kaksi pintavesilaitosta, noin kaksikymmentä pohjavedenottamoita, kaksi jätevedenpuhdistamoita, käyttölaboratorio, viisi vesitornia, sekä verkosto, johon kuuluu talousvesi-, viemäri- ja sadevesiviemäriverkosto.

### 2.1 Asiakaspalvelu

Oulun Vesi vastaa omasta asiakaspalvelustaan ja vesilaskutuksesta, sekä ylläpitää toimintaansa liittyviä sopimuksia ja tietojärjestelmiä. Oulun Veden kanssa tapahtuvaa asiointi varten on käytettävissä useita kanavia: Asiakaspalvelupiste ([Kasarmintie 29](#)), sähköiset palvelut sekä puhelinpalvelu.

## 2.2 Talousvesi

Vedenhankinta perustuu Oulun kantakaupungin alueella pintaveden käyttöön ja ympäröivillä alueilla pohjaveden ottoon. Oulun Veden kaksi pintavesilaitosta Hintassa ja Kurkelanrannassa ottavat raakavetensä Oulujoesta. Haukiputaan, Kiimingin, Oulunsalon, Ylikiimingin ja Yli-lin erillisillä jakelualueilla käytetään paikallisista pohjavedenottoista pumpattua pohjavettä. Noin 20 % kaupungin talousvedestä on pohjavettä.

## 2.3 Jätevesi

Oulun Vedellä on kaksi jätevedenpuhdistamoa. Valtaosa jätevesistä puhdistetaan Taskilan jätevedenpuhdistamolla, jonne lisäksi johdetaan käsiteltäväksi Muhoksen ja Utajärven, sekä Haukiputaan ja lin jätevedet siirtoviemäreitä pitkin. Lietteen jatkokäsittely hankitaan kokonaispalveluna ulkopuoliselta toimittajalta.

## 2.4 Verkosto

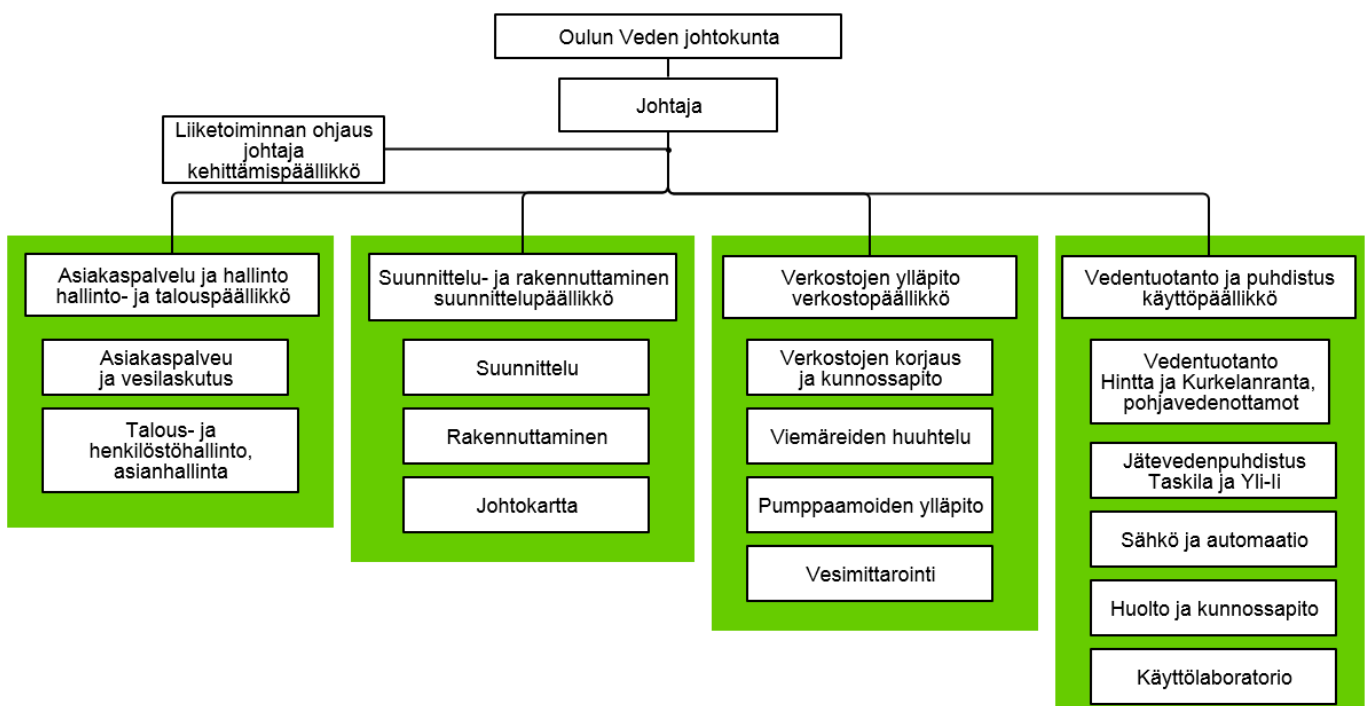
Oulun Vesi vastaa toiminta-alueellaan yleisen vesijohto- jätevesivesiverkoston suunnittelusta ja rakennuttamisesta ja verkoston hallinnasta. Lisäksi Oulun Vesi hoitaa sopimuksella kaupungin hulevesipumppaamoja. Verkoston pituus on yli 3 600 km, josta vesijohtoverkoston osuus on yli 1800, km viemäriverkoston osuus on noin 1200 km ja sadevesiviemäriverkoston osuus on noin 560 km.

# 3. Johtaminen

Oulun Vesi on kaupungin ulkoinen liikelaitos ja siten osa kaupungin organisaatiota. Oulun Veden johtamiseen ja toimivaltaan liittyvät vastuut ja valtuudet on määritelty Oulun Veden johtosäännössä. Oulun Veden johtoryhmän muodostavat johtaja, kehittämispäällikkö ja tulosyksiköiden päälliköt. Johtoryhmä kokoontuu säännöllisin väliajoin pääasiassa maanantaisin.

## 3.1 Organisaatio

Oulun Veden organisaatio ja yksiköiden vastuuhenkilöt on esitetty kuvassa 1.



## 4. Laadunhallintajärjestelmä ja TTT-järjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä on osa vesihuoltolaitoksen johtamisjärjestelmää. Oulun Veden laadunhallintajärjestelmä on laadittu standardin SFS-EN ISO 9001:2008 mukaisesti ja laadunhallintajärjestelmän on sertifioinut 8.6.2005 Det Norske Veritas ( DNV). Sertifiointi on voimassa kolme vuotta kerrallaan. Laadunhallintajärjestelmä on päivitetty siirtymäajan puitteissa SFS-EN ISO 9001:2015 mukaiseksi.

Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmällä (TTT-järjestelmä) on laadittu OHSAS 18001:2007 standardin mukaisesti. Toiminnassa noudatetaan myös työturvallisuuslain perusteella laadittua työsuojelun toimintaohjelmaa. TTT-järjestelmä ja työsuojelun toimintaohjelma täydentävät toisiaan. TTT-järjestelmä on alunperin sertifioitu 3.9.2009.

### 4.1 Laatupolitiikka

- Oulun Vesi tuottaa asiakkailleen korkealaatuisia vesihuoltopalveluita taloudellisesti, turvallisesti ja ympäristönäkökulmat huomioiden. Toimintamme on asiakaskekeistä, tehokasta ja kannattavaa.
- Tavoitteenamme on hyvä laatu ja toimintavarmuus. Tiedotamme avoimesti toimintamme tasosta ja sen ympäristövaikutuksista.
- Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen on toiminnan kulmakivi. Henkilöstön kehittämiseksi luodaan suotuisat olosuhteet ja toimintaan varataan tarvittavat resurssit.
- Vesihuoltolaitoksen toimintaa ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja tavoitteena on toiminnan jatkuva parantaminen.

### 4.2 Työterveys ja turvallisuus (TTT) -politiikka

- Oulun Veden tavoitteena on työterveyden ja työturvallisuuden jatkuva parantaminen, jotta toiminnasta työntekijöille tai muille sidosryhmille mahdollisesti aiheutuvat TTT-riskit saadaan poistettua tai minimoitua. Lopullisena tavoitteena on nolla tapaturmaa.
- Jokainen Oulun Veden työntekijä vastaa omalla toiminnallaan työterveys- ja työturvallisuustoiminnan tason parantamisesta.
- TTT-järjestelmän mukaisten ohjeiden noudattamista edellytetään myös kaikilta Oulun Veden työpaikoilla tai työmailla työskenteleviltä yhteistyökumppaneilta ja toimittajilta.

### 4.3 Laatu – ja TTT-tavoitteet

#### Laatutavoitteet

1. Asiakastytyväisyys parhaiden tasolle
2. Vesijohtoveden laatu ja toimitusvarmuus jatkuvasti hyvätasoista
3. Moitteeton jäteveden puhdistus ja kestävä kehityksen mukainen lietteenkäsittely
4. Talouden tulostavoitteiden saavuttaminen
5. Taksataso kohtuullinen
6. Jatkuva toimintojen ja toimintavarmuuden parantaminen
7. Organisaatiota johdetaan strategialähtöisesti ja henkilöresurssit mitoitetaan oikein.

#### Oulun Veden työterveys- ja työturvallisuustavoitteet

1. Nolla tapaturmaa
2. Työturvallisuusriskien vähentäminen
3. Henkilöstön työhyvinvoinnin edistäminen

### 4.4 Katselmukset

Laadunhallintajärjestelmän katselmukset toteutetaan johdon katselmuksina säännöllisin väliajoin kuukausittain. Niihin osallistuvat johtaja, yksiköiden päälliköt, kehittämisspäällikkö ja työsuojelupäällikkö. Kehittämisspäällikkö voi suorittaa tarvittaessa katselmuksia myös yksiköiden muiden vastuuhenkilöiden kanssa. Katselmuksissa käsiteltävät aiheet on määritetty vuosiohjelmassa.

Katselmuksessa asetettuja laatutavoitteita verrataan toteutuneeseen, arvioidaan toiminnan tasoa sekä seurataan toiminnan parantamiseen liittyvien muutosten toteutusta. Laatutavoitteita ja laatupolitiikkaa tarkistetaan viranomaisten tai kaupungin asettamia tavoitteita ja asiakkaiden vaatimuksia vasten ja niitä päivitetään tarvittaessa. Katselmuksista laaditaan muistio, jossa todetaan seurattavien asioiden tilanne sekä kirjataan katselmuksen päätökset ja toimenpiteet vastuuhenkilöineen.

Työterveyttä ja työturvallisuutta koskevia asioita käsitellään lisäksi säännöllisesti henkilöstötoimikunnassa, joka toimii Oulun Veden työsuojelutoimikuntana.

### 4.5 Sisäinen auditointi

Oulun Vesi tekee sisäisiä auditointeja vuosittaisen auditointiohjelman mukaisesti. Suunnitelma hyväksytään jotoryhmässä ja valitaan samalla auditointien painopisteet. Auditoinneissa toimivat johtaja, kehittämisspäällikkö ja työsuojelupäällikkö. Auditoinneiksi voidaan lisäksi kutsua myös muita henkilöitä. Johdon oman toiminnan ja johtamisen katselmoinnin auditoinneiksi voidaan kutsua päällikkötason henkilö muusta kaupungin omasta organisaatiosta.

Auditointi voidaan suorittaa eri keinoja käyttämällä, mm. haastattelemalla, asiakirjoihin perehtymällä, kohteisiin suuntautuvilla tarkastuskierroksilla tai seuraamalla työsuorituksia. Auditoinnit voivat valita auditoinnissa kuultavat henkilöt.

Auditointien aikana tehdyt havainnot sekä mahdolliset puutteet ja parannusehdotukset kirjataan muistioon. Muistio käsitellään johdon katselmuksessa, jossa päätetään toimenpiteistä ja niiden aikataulut sekä nimetään toimenpiteille vastuuhenkilö. Johdon katselmuksissa seurataan toimenpiteiden etenemistä.

## 4.6 Laadunhallintajärjestelmään ja TTT-järjestelmään liittyvät vastuut

Laadunhallintajärjestelmä on osa vesihuoltolaitoksen johtamisjärjestelmää ja siitä vastaa laitoksen johtaja. Laitoksen johtoryhmä muodostuu johtajasta, kehittämisspäällikköstä ja tulosyksiköiden päällikköistä. Esimiehet vastaavat siitä, että heidän vastuualueillaan noudatetaan toimitaan laatujärjestelmän periaatteiden mukaisesti. Työntekijät ovat vastuussa siitä, että noudattavat annettuja ohjeita toiminnassaan tulosten laadun varmistamiseksi ja asiakkaiden tyytyväisyyden takaamiseksi.

### 4.6.1 Laatupäällikkö

Järjestelmän ylläpitämisestä ja kehittämisestä vastaa kehittämisspäällikkö, joka toimii ISO 9001 –standardin tarkoittamana laatupäällikkönä ja johdon edustaja laatua koskevissa asioissa, sekä työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän OHSAS 18001 –standardin tarkoittamana järjestelmän vastaavana.

Kehittämisspäällikkö vastaa siitä, että laadunhallintajärjestelmässä tarvittavat prosessit luodaan, toteutetaan ja niitä ylläpidetään ja varmistaa, että tietoisuutta asiakasvaatimuksista edistetään kaikkialla organisaatiossa. Kehittämisspäällikkö raportoi johtoryhmälle järjestelmän toimivuudesta ja parannustarpeista ja osallistuu johdon katselmuksiin.

## 4.7 Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän vastuuhenkilöt

Oulun Veden johtaja vastaa työturvallisuusjärjestelmään liittyvästä yhteistoiminnasta. Työturvallisuuden toteuttamisen liittyvästä ohjeistuksesta ja tarvittavista resursseista vastaavat työnantajan puolesta johto, esimiehet ja työsuojelupäällikkö.

Jokainen työntekijä vastaa oman työn osalta työturvallisuusohjeiden ja -määräysten noudattamisesta.

Jokaisella Oulun Veden henkilöstöön kuuluvalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai riskeistä, jotka saattavat vaarantaa työturvallisuutta. Esimiesten vastuulla on ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin havaittujen puutteiden korjaamiseen ja riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi.

### 4.7.1 Työsuojelupäällikkö

Oulun Vedellä on nimetty työsuojelupäällikkö, joka johdon edustajana vastaa työterveys ja työturvallisuusasioiden toteutuksesta Oulun Vedellä. Työsuojelupäällikkö raportoi työsuojeluun liittyvistä asioista johtoryhmälle johdon katselmuksissa.

### 4.7.2 Työsuojelutoimikunta

Oulun Veden Henkilöstötoimikunta toimii myös työsuojelutoimikuntana. Toimikunta koostuu työnantajan edustajista, henkilöstön edustajista ja työsuojeluvaltuutetusta. Lisäksi työterveyshuollon edustaja kutsutaan asiantuntijaksi niihin kokouksiin, joissa käsitellään sairausloma- ja tapaturmatilastoja. Työnantajan edustajat valitsee Oulun Veden johtokunta ja työntekijöiden edustajat valitsee ammattiliitot.

### 4.7.3 Työsuojeluvaltuutettu

Työsuojeluvaltuutettu edustaa henkilöstöä työsuojelua koskevassa yhteistoiminnassa ja suhteessa työsuojeluviranomaisiin. Työsuojeluvaltuutettuina toimivat Oulun kaupungin liikelaitosten yhteiset työsuojeluvaltuutetut. Henkilöstö valitsee työsuojeluvaltuutetut kahdeksi kalenterivuodeksi kerrallaan.

### 4.7.4 Työpaikkavaltuutetut

Oulun Veden henkilöstön edustajat valitseva keskuudestaan lisäksi työpaikan työyhteisövaltuutetut, jotka toimivat työpaikoillaan henkilöstön edustajina työsuojeluasioissa.

#### 4.7.5 Turvallisuuskoordinaattori

Rakennuttajana Oulun Vesi määrittelee jokaiselle hankkeelle pätevän turvallisuuskoordinaattorin, joka huolehtii rakennuttajalle määrätystä turvallisuutta ja terveyttä koskevista velvoitteista hankkeen suunnittelusta alkaen sen valmistumiseen. Turvallisuuskoordinaattori voi olla henkilöstön jäsen tai hoitaa tehtäviään palvelusopimuksen perusteella.

## 5. Tuotteen toteuttaminen

Oulun Veden tuotteiden kehittämisestä vastaa laitoksen johto. Vesihuoltolaitos toimii osana kaupungin organisaatiota, joten koko kaupungin toiminnan kehittämistä koskevat päätökset koskevat myös Oulun Vettä.

### 5.1 Suunnittelu ja kehittäminen

Lakisääteisiin vaatimuksiin kuuluvat, laitoksen toimintaa koskevat suunnitelmat kuten [vesihuollon kehittämissuunnitelma](#), valmiussuunnitelma ja [varautumissuunnitelma](#). Lakisääteiset suunnitelmat ja niiden tarpeelliset muutokset käsitellään johtokunnassa, kaupunginhallituksessa tai -valtuustossa.

Laitoksen johto vastaa suunnittelusta ja kehittämisestä asettamalla tavoitteet ja mittarit, sekä osoittamalla siihen tarvittavat resurssit. Toiminnan jatkuva parantaminen pohjautuu asiakaspalautteen huomioon ottamiseen. Suunnittelussa ja kehittämisessä käytetään apuna myös sisäisiä prosessien toimivuuden arviointoja. Suunnittelu toteutetaan joko omana työnä tai hankitaan ulkopuoliselta taholta. Kaikissa toiminnoissa otetaan huomioon laatu- ja TTT-järjestelmän mukaiset tavoitteet ja vaatimukset, sekä pyritään arvioimaan suunnitellun toteutustavan vaikutusta työn ja tuotteen turvallisuuteen.

#### 5.1.1 Vesihuollon kehittämissuunnitelma.

Vesihuoltolaki edellyttää, että kunna tulee kehittää vesihuoltoa alueellaan yhdyskuntakehitystä vastaavasti. Vesihuollon kehittäminen tulee toteuttaa yhteistyössä vesihuoltolaitosten, laitoksille vettä toimittavien ja niiden jätevesiä käsittelevien, sekä muiden kuntien kanssa. Oulun Vesi laatii yhteistyössä kunnan edustajien kanssa määräajoin vesihuollon kehittämisen tavoitteita määrittelevän Vesihuollon kehittämissuunnitelman. Suunnitelmassa esitetään suuntaviivat kaupunkialueen vesihuollon kehittämiselle, kunnan yleinen vesihuollon strategia, tavoitteet ja painopisteet, sekä nykytila, haasteet ja kehittämistarpeet Oulun Veden ja osuuskuntien toiminta-alueiden, sekä haja-asutusalueiden osalta. Lopullisesti suunnitelman hyväksyy kaupunginvaltuusto.

#### 5.1.2 Henkilöstön kehittäminen

##### Henkilöstö ja koulutussuunnitelma

Yhteistoimintalain mukaan yrityksessä, jonka työsuhteessa olevien työntekijöiden määrä säännöllisesti on vähintään 20, on laadittava kirjallinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Oulun Vedellä on laadittu yhteistoimintalain mukainen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma, sekä siihen liittyvä yksityiskohtaisempi koulutusohjelma. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja se käsitellään ja hyväksytään henkilöstötoimikunnassa.

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa on käsitelty seuraavat lain vaatimat kohdat:

- henkilöstön määrä ja rakenne sekä arvioidaan näiden kehittymisestä tulevaisuudessa
- periaatteet ja käytännöt, jotka ohjaavat erilaisten työsuhdemuotojen käyttöä Oulun Vedellä,
- yleiset periaatteet, joilla pyritään ylläpitämään työkyvyttömyysuhan alaisten ja ikääntyneiden työntekijöiden työkykyä sekä työttömyysuhan alaisten työntekijöiden työmarkkinakelpoisuutta
- arvio koko henkilöstön ammatillisesta osaamisesta sekä ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista ja näiden syistä, sekä tähän arvioon perustuva vuosittainen suunnitelma henkilöstöryhmittäin tai muutoin tarkoituksenmukaisella tavalla ryhmiteltynä

Koulutuksen vaikuttavuutta arvioidaan seuraamalla suunniteltujen koulutusten toteutumista henkilöstötoimikunnassa. Koulutuksessa saatu materiaali laitetaan yleisesti saataville tai kierrätetään työpaikoilla. Koulutuksissa käsitellyistä asioista raportoidaan yksiköiden sisäisissä palavereissa ja tarvittaessa laajemmin henkilöstön keskuudessa.

##### Kehityskeskustelut

Yksikkötasolla / tiimitasolla pidetään säännölliset työpaikkakokoukset, joissa käsitellään yksikön/tiimin toimintaan ja kehittämiseen liittyvät asiat. Yksilötasolla koko henkilöstön kanssa käydään vuosittain luottamukselliset esimies-alaiskeskustelut eli kehittämiskeskustelut, joiden perusteella arvioidaan yhdessä työtehtävien hoitamiseen liittyvä taitotaso ja koulutukseen liittyvät tarpeet. Myös ryhmäkehityskeskusteluja voidaan käydä.

### 5.1.3 Työturvallisuuden kehittäminen

Oulun Vedellä on laadittu työsuojelun toimintaohjelma ja ohjelmaa päivitetään säännöllisin väliajoin. Suunnitelmaan sisältyy työ-ohjelma, työterveyden toimintasuunnitelma, sekä tasa-arvosuunnitelma. työterveyden toimintasuunnitelma laaditaan yhteistyössä työterveyspalvelujen edustajien kanssa. Suunnitelman vastuhenkilö on työsuojelupäällikkö ja suunnitelma hyväksytään Oulun Veden henkilöstötoimikunnassa.

### 5.1.4 Aloitejärjestelmä

Oulun vedellä on käytössä aloitejärjestelmä. Aloitteiden käsittelyä varten on määritelty menettely ja vastuuhenkilöt sekä Oulun Veden sisäisille että ulkoisille aloitteille.

## 5.2 Tuotevaatimukset

Vesihuoltolaitoksen toiminnan vaatimukset on määritelty [vesihuoltolaissa](#). Oulun Veden tuotevaatimukset on määritelty seuraavasti:

### Talousveden tuotanto

Oulun Vesi toimittaa asiakkailleen [STM:n talousvesiasetuksen](#) mukaan hyvälle talousvedelle asetetut laatuvaatimukset ja suositukset täyttävää talousvettä. Talousvettä toimitetaan normaaliaikana asiakaan saataville vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden. Jaettavan talousveden laatu tarkkaillaan säännöllisesti. Talousveden laadun vaatimukset on määritelty STM:n talousvesiasetuksessa 461/2000.

### Jäteveden käsittely

Oulun Vesi vastaanottaa asiakkailtaan jätevettä ja sakokaivolietettä ja käsittelee ne ympäristöluvan asettamien vaatimusten mukaisesti. Käsitellyn jäteveden laatua tarkkaillaan säännöllisesti. Jäteveden laadun vaatimukset on määritelty VN:n asetuksessa yhdyskuntajätevesistä ([888/2006](#)) sekä ympäristöluvassa.

### Jätevesilietteen käsittely

Puhdistusprosessissa syntyvä liete käsitellään jatkokäyttöön soveltuvaksi ja kierrätetään hyötykäyttöön. Lietteen laatu tarkkaillaan säännöllisesti. Lietteen laatuvaatimukset on määritelty VN:n päätöksessä ([282/1994](#)) puhdistamolietteen käytöstä maanviljelyksessä.

### Verkoston suunnittelu ja rakennuttaminen

Verkoston suunnitteluun ja rakennuttamiseen liittyvät laatuvaatimukset on määritelty lainsäädännössä, infrarakentamisen yleisissä laatuvaatimuksissa (INFRA-RYL) ja ohjeissa sekä Oulun Veden omissa suunnitteluohjeissa.

### Ylläpito

Oulun Vesi vastaa hallinnassaan olevien vesihuoltoverkoston ja vesimittareiden huollosta ja ylläpitää vikapäivystystä. Vaatimukset on määritelty Oulun Veden takuuehdoissa ja yleisissä toimitusehdoissa.

### Asiakaspalvelu

Oulun Vesi palvelee asiakkaita aukioloaikojen puitteissa asiakaspalvelupisteessä ja puhelinpalvelussa, sekä ympäri vuorokauden käytössä olevien verkkopalveluiden kautta. Asiakkaalle annetaan [vesihuoltolain 119/2001](#) mukaisesti vesihuoltolaitoksen verkostoon liittämisen sekä vesihuollon hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot. Oulun Vesi tiedottaa [vesihuoltolain 119/2001](#) mukaisesti laitoksen toimittaman talousveden laadusta ja jäteveden puhdistuksen tasosta sekä siitä, miten vesihuollosta perittävät maksut muodostuvat.

## 5.3 Toimitusehdot

Oulun Vedellä on määritelty vesihuoltolaitoksen verkostoon liittamisestä sekä laitoksen palvelujen toimittamisesta ja käyttämisestä tehtäviin sopimukseen liitettävät yleiset sopimusehdot.

Yleisiä toimitusehtoja noudatetaan laitoksen ja asiakkaan välisissä sopimussuhteissa liitettäessä kiinteistö laitokseen ja käytettäessä laitoksen palveluja. Yleisiä sopimusehtoja noudatetaan myös silloin, kun kysymyksessä on vain kiinteistön vedenhankinnasta tai viemäriin liittamisestä. Teollisuuslaitoksen tai muun elinkeinoharjoittajan kanssa tehdään tarvittaessa erillinen



teollisuusjätevesisopimus, jolla voidaan poiketa yleisten toimitusehtojen sisällöstä, mm. määräämällä jäteveden tarkkailuvelvoitteita ja periä lisämaksu jäteveden poikkeavan määrän tai laadun perusteella.

## 5.4 Tuotteen toteuttaminen

Tuotteiden ja palveluiden toteuttamiseksi on määritelty pääprosessit ja tukiprosessit sekä toteutustapa. Prosesseihin voi liittyä toimintaohjeita ja lisäksi osalle toiminnoille on laadittu tehtäviä tarkemmin kuvaavat työohjeet. Osa toiminnoista toteutetaan ostopalveluna. Prosessien toimivuuden seuraamiseksi niille on määritetty mittarit.

## 5.5 Ostotoiminta

Oulun Vesi liikelaitos on erityisalojen piiriin kuuluva julkinen hankintayksikkö, joka kilpailuttaa omaan toimialaansa kuuluvat hankinnat lukuun ottamatta Oulun kaupungin keskitettyjä hankintoja, jotka hoitaa Oulun Konttori liikelaitos. Oulun Vedellä on määritetty hankintaprosessi ja siihen liittyvä menettely on kuvattu toimintaohjeissa.

Oulun Vesi noudattaa hankintatoiminnassa lainsäädäntöä<sup>1,2</sup> sekä Oulun kaupungin ohjeita<sup>3</sup>. Vesihuoltoon liittyvien hankintojen osalta Oulun Vesi vastaa hankinnan toteuttamisesta tai osallistuu hankintansa mukaan kaupungin keskitettyyn kilpailutukseen. Tavaroita ja palveluita hankitaan vuosittain johdon laatiman ja johtokunnan vahvistaman talousarvion mukaisesti, jossa otetaan kantaa strategisesti merkittävien tuotteiden ja palvelujen toteuttamistapaan. Henkilöstön osto- ja tilausvaltuudet on vahvistetaan vuosittain erillisellä päätöksellä.

Tuotannon ja palvelun laatuun vaikuttaville tuotteille on määritetty käyttötarkoituksesta riippuvat tuotevaatimukset, jotka esitetään tarjouspyynnössä. Kustannuksia arvioitaessa pyritään huomioimaan hankinnan elinkaarikustannukset. Toimittajien kelpoisuutta arvioidaan mm. tarjousvaiheessa sekä tarvittaessa auditoimalla. Oulun Vesi pitää säännöllisesti yhteyttä tuotteiden ja palvelujen kannalta merkittävien toimittajien kanssa ja seuraa toimitusten sopimuksen mukaisuutta.

1. [Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.](#)

2. [Laki vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista](#)

3. [Oulun kaupungin hankintakäsikirjan](#)

## 6. Mittaus, analysointi ja parantaminen

### 6.1 Prosessien seuranta ja mittaus

Prosessien vaikuttavuutta ja tuotteiden vaatimustenmukaisuutta seurataan sisäisissä auditoinneissa ja johdon katselmuksissa.

### 6.2 Asiakastytyväisyyden mittaus

Asiakastytyväisyyttä seurataan asiakaspalautteiden ja asiakastytyväisyyksmittauksien avulla sekä sidosryhmien antaman palautteen perusteella.

Oulun Vedellä on palautejärjestelmä, johon tulleet palautteen mukaan lukien valitukset käsitellään sitä mukaa kun niitä annetaan. Myös muiden kanavien kautta annetut palautteet kirjataan järjestelmään. Annetut palautteet käydään johdon katselmuksissa säännöllisesti läpi ja arvioidaan annetun vastineen ja tehtyjen toimenpiteiden riittävyys. Sidosryhmien kautta saatu palaute käsitellään samoin kuin suoraan asiakkailta tullut palaute.

Asiakaskysely toteutetaan vuosittain. Kyselyn tulokset analysoidaan johdon kokouksissa ja käydään läpi työpaikkakokouksissa. Tulosten perusteella ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Oulun Vesi osallistuu lisäksi asiakastytyväisyyttä mittaaviin valtakunnallisiin tutkimuksiin ja Oulun kaupungin omiin tutkimuksiin. Asiakastytyväisyyttä seurataan vertaamalla tuloksia aikaisempien tutkimusten tuloksiin. Niiden perusteella ryhdytään tarpeellisiin korjaaviin toimiin.

### 6.3 Tuotteen seuranta ja mittaus

Talousveden laatua seurataan terveydensuojeluviranomaisten hyväksymän talousveden valvontatutkimussuunnitelman mukaisesti, jotta voidaan todeta veden täyttävän viranomaisvaatimukset. Näytteitä analysoidaan ohjelman mukaisesti sekä Oulun Veden omassa käyttölaboratoriossa että ulkopuolisessa puolueettomassa laboratoriossa. Mittausmenetelminä käytetään standardoituja menetelmiä. Veden toimitusvarmuutta seurataan.

Jätevedenpuhdistamon puhdistustulosta seurataan puhdistusprosesseihin liittyvien mittausten avulla omassa käyttölaboratoriossa ja ulkopuolisessa puolueettomassa laboratoriossa. Tuloksia verrataan jätevedenpuhdistamon ympäristöluvassa määritettyihin luparajoihin.

Talousveden ja puhdistetun jäteveden laatuun liittyvät tulokset ja vaatimustenmukaisuus raportoidaan valvoville viranomaisille. Mittaustulosten ja analyysien perusteella päätetään mahdollisista korjaavista toimenpiteistä poikkeamien ja virheiden estämiseksi. Asiakkailta tulleiden laatuvalitusten perusteella selvitetään mahdolliset puutteellisuudet ja käynnistetään korjaavat toimet.

## 6.4 Poikkeamien käsittely

Poikkeama on tilanne, jossa tuotteen laatuvaatimus ei täyty tai tietty palvelu tai toimintatapa ei toteudu ohjeen mukaisesti. Näistä tilanteista laaditaan poikkeamaraportti. Havaitut poikkeamat tutkitaan poikkeamamenettelystä laaditun [toimintaohjeen](#) mukaisesti ja niistä laaditaan kirjallinen raportti johdolle. Johto nimeää poikkeamatutkimukselle vastuuhenkilön, joka vastaa siitä, että tutkimus suoritetaan ja dokumentoidaan menettelyn ohjeiden mukaisesti.

Tutkimuksen tavoitteena on löytää poikkeaman perimmäinen syy miksi poikkeama tapahtuu sekä arvioidaan poikkeaman liittyvä riski. Tutkimuksen perusteella johto päättää korjaavat ja/tai ehkäisevät toimenpiteen ja aikataulun, sekä nimeää toimenpiteiden toteutuksesta vastaavan henkilön. Johto myös osoittaa tarvittavat resurssit toimenpiteiden suorittamiseksi.

Toimenpiteistä vastaava henkilö vastaa toimenpiteiden toteutuksesta ja raportoi johdolle asian edistymisestä. Tehdyt toimenpiteet ja arvio niiden vaikuttavuudesta kirjataan poikkeamaraporttiin. Toimenpiteiden toteutumista ja niiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti johdon katselmuksissa ja seuranta kirjataan katselmuksen muistioon.

Kun kaikki vaadittavat toimenpiteet katsotaan tehdyiksi, johto määrittää poikkeaman käsiteltyksi ja poikkeamaraportti talletetaan IMS-järjestelmään. Poikkeamasta ja sen aiheuttamista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä Oulun Veden intrassa, yksiköiden palavereissa ja työpaikkakokouksissa.

## 6.5 Riskien hallinta

Määritettäessä riskien hallintatoimenpiteitä tai harkittaessa muutoksia olemassa oleviin hallintatoimenpiteisiin tarkastellaan riskien vähentämistä seuraavan hierarkian mukaisesti:

1. poistaminen
2. korvaaminen
3. tekniset hallintatoimenpiteet
4. kyltit, varoitukset tai hallinnolliset hallintatoimenpiteet
5. henkilönsuojaimet.

### Riskien arviointi ja hallinta

Vesihuoltolaitoksen toimintaan liittyviä riskien arvioimiseksi on olemassa valtakunnalliset ohjeet, joiden pohjalta Oulun Vedellä on laadittu suunnitelmia erilaisten toimintaan liittyvien riskien hallitsemiseksi. Lisäksi työyksiköissä tehdään vuosittain sisäinen työhön liittyvä riskien arviointi. Oulun Vedellä on käytössä seuraavat riskianhallintatyökalut:

- Water safety plan (WSP) on riskienhallintatyökalu vesihuoltolaitoksesi tuottaman ja jakeleman talousveden laadun turvaamiseen kaikissa olosuhteissa
- Sanitation safety plan (SSP) on riskienhallintatyökalu jäteveden viemäröinnin ja käsittelyn aiheuttamien ympäristö- ja terveyshaittojen hallintaan.
- Riski-Arvi on työturvallisuus- ja työterveysriskejärviointiin ja hallintaan tarkoitettu työkalu.

### Toimintaympäristön riskien arviointi

Toimintaympäristöön liittyvät riskit arvioidaan ja hallintatoimenpiteet määritetään vuosittain talousarvioprosessin yhteydessä.

### Valmiussuunnitelma

Valmiuslainsäädännön perusteella laaditussa Oulun Veden valmiussuunnitelmassa esitetään raaka-aineiden ja toiminnan turvaaminen kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelma on julkisuuslain perusteella salainen asiakirja.

### Varautumissuunnitelma

Varautumissuunnitelmassa esitetään riskit ja toiminta sellaisen yllättävän tai äkillisen uhan tai tapahtuman tapahtuessa, joka vaarantaa vedenjakelun tai -laadun ja jonka hallinta voi edellyttää normaalista poikkeavaa johtamismallia ja viestintää. Varautumissuunnitelma on laadittu Oulun kaupungin varautumissuunnitelmaa koskevien ohjeiden mukaisesti yhteistyössä viranomaisten kanssa.

### Pelastussuunnitelma

Pelastussuunnitelmat on laadittu toimipaikkakohtaisesti ja niissä on kuvattu onnettomuuksiin liittyvät riskitekijät ja toiminta onnettomuustilanteessa.

## 7. Työsuojelu

Oulun Vedelle on laadittu seuraavat työsuojeluun liittyvät suunnitelmat:

### Työsuojelun toimintaohjelma

Työsuojelun toimintaohjelman tavoitteena on parantaa työpaikan turvallisuutta, työympäristöä ja työolosuhteita ja edistää terveellisyttä työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja työturvallisuuslain (Nro 738/2002) mukaisesti. Suunnitelma käsitellään Oulun Veden henkilöstötoimikunnassa.

### Työterveyshuollon toimintasuunnitelman

Suunnitelma on hallintokunta-kohtainen sopimus Oulun kaupunkikonsernin työterveystoiminnan puitesuunnitelmaa. Oulun Työterveys laati suunnitelman yhdessä Oulun Veden kanssa ja sitä päivitetään säännöllisin määräajoin. Suunnitelma käsitellään Oulun Veden henkilöstötoimikunnassa.

### Tyky-ohjelma

Työkykyä ylläpitävän toiminnan ohjelma, eli TYKY -ohjelma, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja parantaa työntekijöiden työkykyä ja terveellisyttä työterveyshuoltolain tarkoittamalla tavalla yhdessä työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa esitettyjen toimenpiteiden kanssa. TYKY -ohjelma käsitellään ja hyväksytään Oulun Veden henkilöstötoimikunnassa.

### Urakoitsijoiden ja ulkopuolisten työntekijäiden turvallisuusasiakirjat

Tarjouspyyntöasiakirjoissa sekä hankinta- ja urakkasopimuksissa sovitaan työturvallisuusmääräysten noudattamisesta. Vaatimukset käydään läpi ennen hankintaa tai töiden aloittamista. Tilaaajan turvallisuuskoordinaattori huolehtii, että VNa 205/2009 määrätty hankkeen turvallisuutta ja terveyttä koskevat velvoitteet toteutetaan.

## 7.1 Työsuojeluun liittyvät pätevyysvaatimukset

### Työturvallisuuskortti ja EA-kurssi

Oulun Vesi edellyttää omilta työntekijöiltä ja ulkopuolisilta urakoitsijoilta työturvallisuuskeskuksen myöntämää voimassa oleva työturvallisuuskorttia. Ulkopuolisilta urakoitsijoilta edellytetään lisäksi, että vähintään yhdellä urakoitsijan työntekijällä on voimassa oleva EA-kortti.

### Tieturvakortti

Yleisellä tiellä, kadulla tai muulla liikennealueella työskenteleviltä Oulun Veden työntekijöiltä edellytetään voimassa olevaa tieturvakorttia.

## 7.2 Työsuojelun tason arviointi

### Työsuojelutarkastus

Työyksiköissä pidetään säännöllisesti työturvallisuuteen liittyviä ELMERI -tarkastuksia STM:n lomakkeiden pohjalta. Tulokset julkaistaan Oulun Veden verkkosivulla. Lisäksi tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa asianomaisen yksikön palaverissa.

### Työsuojelukatselmus ja riskinarviointi

Työpaikoilla pidetään säännöllisesti työpaikkakohtaiset työsuojelukatselmuksia, jossa selvitetään ja tunnistetaan työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Vaarojen tunnistaminen tehdään yksiköittäin siten, että työntekijät tunnistavat omiin työympäristöihinsä ja tehtäviinsä liittyvät vaaralliset kohteet ja työt.

Tunnistettujen haitta- tai vaaratekijöiden riskien suuruuden arvioinnin tekee Oulun Veden nimetty riskienarviointiryhmä arvioinnista annettujen ohjeiden mukaisesti. Ryhmän toimintaa johtaa työsuojelupäällikkö. Riskiarvioinnin tulokset raportoidaan johdolle sekä esitetään mahdolliset ehdotukset toimenpiteistä.

Tulokset käsitellään johdon katselmuksessa ja johto määrää tarvittavat toimenpiteet, joilla työpaikkojen turvallisuutta ja terveellisyttä pyritään parantamaan, toteutusaikataulun, sekä nimeää toteutuksesta vastaavan vastuuhenkilön ja osoittaa tarvittavat resurssit.

Toimenpiteistä vastaava henkilö vastaa toimenpiteiden toteutuksesta ja raportoi johdolle asian edistymisestä. Toimenpiteiden toteutumista ja niiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti johdon katselmuksissa ja seuranta kirjataan katselmuksen muistioon.

Katselmuksot ja arviointien tulokset, sekä toimenpiteiden aiheuttamista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä Oulun Veden intrassa, yksiköiden palavereissa ja työpaikkakokouksissa.

### **Työpaikkojen perusselvitykset**

Oulun Työterveys tekee työpaikoilla perusselvityksiä ja työoloihin kohdistuvan toiminnan perusselvityksiä. Työpaikkaselvityksestä laaditaan muistio.

### **Henkilöstökysely**

Työsuojelun tasoa arvioidaan kaupungin Kunta-10 kyselyn. Arvioinnin tuloksia verrataan sekä kaupungin tuloksiin että Oulun Veden aiempien vuosien tuloksiin. Tulokset käsitellään johtoryhmän kokouksissa, henkilöstötoimikunnassa ja työpaikkakokouksissa.

## **7.3 Vaaratilanteiden ja turvallisuushavaintojen raportointi.**

Oulun Vedellä on käytössä Oulun kaupungin VAARAIN -ohjelma, joka on sähköinen turvallisuushavaintojen raportointijärjestelmä. Myös tapaturmien ja läheltä piti – tilanteiden ilmoittamisessa käytetään Vaarain-ohjelmaa. Vastuut tapausten tutkinnasta on määritelty kaupungin ohjeiden mukaisesti. Turvallisuushavainnot voi ilmoittaa myös turvallisuushavaintokortilla, joka toimitetaan esimiehelle. Myös näin toimitetut havainnot kirjataan sähköiseen järjestelmään.

Kaikilla Oulun Veden palveluksessa olevilla on velvollisuus ilmoittaa heti havaitsemistaan puutteista, jotka saattaisivat johtaa vaaratilanteeseen tai tapaturmaan, sekä ryhtyä mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin välittömän riskin poistamiseksi tai siitä varoittamisesta. Samoin Oulun Veden alueella toimivilta ulkopuolisilta työntekijöiltä edellytetään ilmoittamaan havainnoistaan Oulun Veden edustajalle.

## **8. Toiminnan ohjaus**

### **8.1 Dokumentointi, laatukäsikirja, prosessikuvaukset ja toimintaohjeet**

Laatujärjestelmän mukainen toiminta on kuvattu IMS (Integrated Management System) ohjelmistossa, laatukäsikirjassa, toimintaohjeissa ja työohjeissa. Laatujärjestelmään ja toimintaohjeisiin perehtyminen ja niiden mukaisen toiminnan painottaminen on osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä.

Toimintaohjeet ovat osa laatukäsikirjaa ja niiden laatiminen tai muuttaminen tehdään hallitusti ohjeiden mukaisesti. Ohjeiden muutoksista tiedotetaan asianosaasia mm. sähköpostin välityksellä.

### **8.2 Ohjeiden ajantasaisuuden varmistaminen**

Toimintaohjeita päivitetään sitä mukaan kuin muutostarvetta ilmenee. Mikäli muutostarvetta ei ilmene, ohje katselmoidaan kuitenkin kolmen vuoden välein. Ohjeen tai muutoksen voimaantulo vaatii tarkastus- ja hyväksymiskierroksen ja ohjeet versioidaan. Vanhentuneet toiminta- ja työohjeet arkistoidaan.

#### **8.2.1 Sähköisten versioiden hallinta**

Laatukäsikirjaa ja toimintaohjeita säilytetään ja pidetään ajan tasalla sähköisessä muodossa IMS-järjestelmässä. Ohjeille on järjestelmässä nimetty vastuuhenkilöt, joka vastaa ohjeiden päivittämisestä ja katselmoinnista. Vain viimeisin hyväksytty versio näkyy käyttäjille.

#### **8.2.2 Paperiversioiden hallinta**

Toimintaohjeita voidaan säilyttää toimipisteissä paperiversioina sitä varten varatussa erillisessä kansiossa. Kansioilla tulee olla nimetty ylläpitäjä, joka huolehtii ohjeiden ajantasaisuudesta. Voimassa olevat ohjeet tulostetaan niiden voimaan tullessa ja ne korvataan määräajan umpeuduttua uudella ohjeella ja hävitetään. Vanhentuneita ohjeita ei säilytetä ohjekansiossa.

Työtehtävää varten toimintaohje voidaan tulostaa tai kopioida ja siihen kirjataan päiväys. Tällöin toimintaohje on voimassa vain tulostuspäivän ajan.

#### **8.2.3 Dokumenttien arkistointi**

Oulun Veden arkisto muodostuu varsinaisesta asiakirja-arkistosta ja piirustusarkistosta. Oulun Vesi on yksi kaupungin osa-arkistonmuodostajista ja laitokselle on laadittu omat tiedonohjaussuunnitelmat, joista muodostuu arkistonmuodostussuunnitelma. Oulun Vedellä on nimetty vastuunalainen arkistonhoitaja sekä asiakirja-arkistolle että piirustusarkistolle on omat arkistovastaavat.

Toimintaan liittyvät asiakirjat arkistoidaan arkistolain, arkistolaitoksen määräysten ja ohjeiden sekä kaupunginarkiston ohjeiden mukaisesti. Vesihuoltolaitoksen omia pysyvästi tai määräajan säilytettäviä asiakirjoja varten laitoksella on hyväksytty valtionarkiston määräysten mukainen päätearkistotila. Piirustusarkistossa säilytetään omien suunnitelmien lisäksi kiinteistöjen liittyviä tonttijohtotietoja.

Oulun Veden arkisto muodostuu varsinaisesta asiakirja-arkistosta ja piirustusarkistosta. Oulun Vesi on yksi kaupungin osa-arkistonmuodostajista ja laitokselle on laadittu omat tiedonohjaussuunnitelmat, joista muodostuu arkistonmuodostussuunnitelma. Oulun Vedellä on nimetty vastuunalainen arkistonhoitaja sekä asiakirja-arkistolle että piirustusarkistolle on omat arkistovastaavat.

Toimintaan liittyvät asiakirjat arkistoidaan arkistolain, arkistolaitoksen määräysten ja ohjeiden sekä kaupunginarkiston ohjeiden mukaisesti. Vesihuoltolaitoksen omia pysyvästi tai määräajan säilytettäviä asiakirjoja varten laitoksella on hyväksytty valtionarkiston määräysten mukainen päätearkistotila. Piirustusarkistossa säilytetään omien suunnitelmien lisäksi kiinteistöjen liittyviä tonttijohtotietoja.

### 8.3 Viestintä

Oulun Vedellä on laadittu viestintäsuunnitelma, jota ylläpidetään sähköisesti Oulun Veden työtilassa. Viestinnästä ja siihen liittyvistä vastuista on laadittu toimintaohje.

#### 8.3.1 Sisäinen tiedottaminen

Sisäinen tiedottaminen tapahtuu pääasiassa Oulun Veden intranetin (Intra/Akkuna) ja sähköpostin välityksellä. Laatujärjestelmään liittyviä asioita käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Auditointien ja johdon katselmuksien muistiot ovat henkilöstön luettavissa verkkolevyllä.

#### 8.3.2 Viestintä asiakkaan kanssa

Sisäinen tiedottaminen on tärkeää asiakaspalvelun ajantasaisen tiedon takaamiseksi. Oulun Vesi antaa asiakkailleen neuvontaa ja opastusta tuotteisiinsa ja palveluihinsa liittyvissä asioissa. Asiakkaiden palvelemiseksi Oulun Vedellä on asiakaspalvelupiste (Kasarmintie 29), puhelinpalvelu sekä sähköiset palvelukanavat.

Oulun Vesi tiedottaa avoimesti toiminnastaan ja tarjoamistaan tuotteista ja palveluista. Oulun Vesi ylläpitää kotisivuja, joilla on tietoa vesihuoltolaitoksen toiminnasta, tuotteista sekä asiakkaille tarjottavista palveluista. Kotisivuilla on mahdollisuus myös sähköiseen asiointiin ja palautteen antamiseen.

Asiakkaille jaetaan määräajoin julkaistava asiakastiedote, joka sisältää myös kuvauksia laitoksen toiminnasta ja tärkeimmistä hankkeista ja investoinneista. Oulun Vesi viestii asiakkailleen tarpeen mukaan myös asiakaskirjeellä tai muita tilanteeseen sopivia keinoja käyttäen.

## 9. Resurssien hallinta

Resursseilla tarkoitetaan henkilöitä, infrastruktuuria, työympäristöä, yhteistyökumppaneita, luonnonvaroja sekä taloudellisia resursseja. Toimintaan tarvittavia resursseja arvioidaan käyttäen toiminnan seurannasta ja toiminnan arvioimiseksi laadittujen mittareiden antamaa tietoa. Johto varmistaa tuotteiden toteuttamisen edellyttämien resurssien saatavuuden strategisilla valinnoilla, ottamalla budjettia laadittaessa prosessit huomioon, laitimalla talousarvion yhteyteen henkilöstösuunnitelman ja huolehtimalla vesihuoltolaitoksen oikeasta infrastruktuurista.

### 9.1 Henkilöresurssit

Tehtävien hoitamiseen on määritelty tarvittavat resurssit, joiden riittävyyttä seurataan. Työtehtäville on määritelty osaamisen tavoitetaso, johon pyritään ottamalla huomioon koulutustaso ja kokemus uutta henkilöstöä palkattaessa ja lisäämällä tarvittaessa nykyisen henkilöstön pätevyyttä täydennyskoulutuksella.

Oulun Vedellä on laadittu perehdyttämisohjelma, jonka mukaisesti työntekijät perehdytetään tehtäviinsä ja heidän osaamisensa varmistetaan. Perehdyttämisohjelman tavoitteena on varmistaa, että perehdytettävät sisäistävät työn merkityksen ja että työt tehdään Oulun Veden ohjeistuksen ja tavoitteiden mukaisesti turvallisilla työtapoilla noudattaen.

Erityisosaamista pyritään lisäämään mahdollistamalla tehtäväkierto ja työpaikan sisäisiä työkokeiluja. Henkilökunnan työssä jaksamista ja motivaatiota pyritään edistämään tarvittaessa mm. työtehtävien uudelleen järjestämisellä sekä antamalla mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen mm. aloitetoiminnan kautta tai tuomalla asioita esille säännöllisissä työpaikkapalaverissa.

## 9.2 Infrastrukturi

Tuotteiden vaatimuksenmukaisuuden saavuttamiseksi Oulun Veden rakennuksia, laitoksia ja verkostoja muuta infrastruktuuria hankitaan ja ylläpidetään strategian ja talousarvion mukaisesti.

## 9.3 Työympäristö

Oulun Veden työympäristöt ovat päätyypeiltään seuraavat:

1. Toimistoympäristö: hallintorakennus
2. Prosessiympäristö: laitokset, pohjavedenottamot
3. Ulkoalueet:
  - maastoalueet: kaivot, pumppaamot, verkostokohteet
  - yleiset/julkiset alueet: rakennus- ja saneerauskohteet, verkostokohteet

Talousveden tuotantoon liittyvissä prosessilaitoksissa ja verkostokohteissa on kaikessa toiminnassa otettava huomioon tuotteen hygieniavaatimukset. Jäteveden poisjohtamiseen ja käsittelyyn liittyvissä laitoksissa on otettava huomioon jäteveden aiheuttama terveys- ja saastumisriski. Oulun Vedellä on laadittu ohjeita, miten eri työympäristöissä tulee toimia ja miten työympäristöön liittyviin riskeihin tulee varautua toiminnassa. (mm. työmaiden turvallisuussuunnitelmat, eri tiloihin liittyvät suojavälinevaatimukset.)

## 9.4 Taloudelliset resurssit

Vesihuollon kustannuksien ja maksujen määräytymisestä on säädetty vesihuoltolain 4. luvussa. Vesihuollon investoinnit ja kustannukset katetaan vesihuollon käyttömaksuilla, jota peritään kiinteistön käyttämän veden ja poisjohdettavan jäteveden määrän ja laadun perusteella. Lisäksi laitos perii liittymismaksua ja perusmaksua sekä muita maksuja laitoksen toimittamista palveluista. Oulun Veden johtaja päättää maksuista ja palveluiden hinnoittelusta. Kaupungin valtuusto vahvistaa taksat.

Oulun Veden johto määrittelee laitoksen taloudellisten resurssi- ja rahoitustarpeen toiminnan vaatimien resurssien sekä kaupungin asettamien tavoitteiden pohjalta ja laatii talousarvion, jonka hyväksyy liikelaitosten johtokunta.

Taloudellisia seurantaraportteja käsitellään johtoryhmän palaverissa ja raportoidaan liikelaitosten johtokunnassa.

## 9.5 Yhteistyökumppanit

Oulun Vesi on määrittänyt toiminnalleen tärkeät yhteistyökumppanit. Heidän kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä ja heidän toimintansa vaikutuksia Oulun Veden toimintaan ja tuotteiden laatuun arvioidaan säännöllisesti. Toimintaa pyritään kehittämään yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa.