

Telia Eesti juhtimissüsteemi käsiraamat

Avalik
Uuendatud 14.03.2025



Sissejuhatus

Integreeritud juhtimissüsteemi käsiraamat kirjeldab Telia Eesti AS-i juhtimissüsteemi, mis hõlmab kõiki ettevõtte tegevusi.

- Telia Eesti AS kui Telia Company AB kontserni kuuluv äriühing
- Jätkusuutliku äri raamistik
- JAA I meie mõtteviis
- Integreeritud juhtimissüsteem
- Kvaliteedijuhtimissüsteem ja kvaliteedipoliitika
- Protsessikeskne töökorraldus ja protsessikaart
- Keskkonna- ja energiajuhtimissüsteem ning keskkonnapoliitika
- Töötervishoiu ja -ohutusepoliitika
- Infoturbepoliitika
- Juhtimissüsteemi dokumentatsioon ja juhtimissüsteemi õiguslik alus



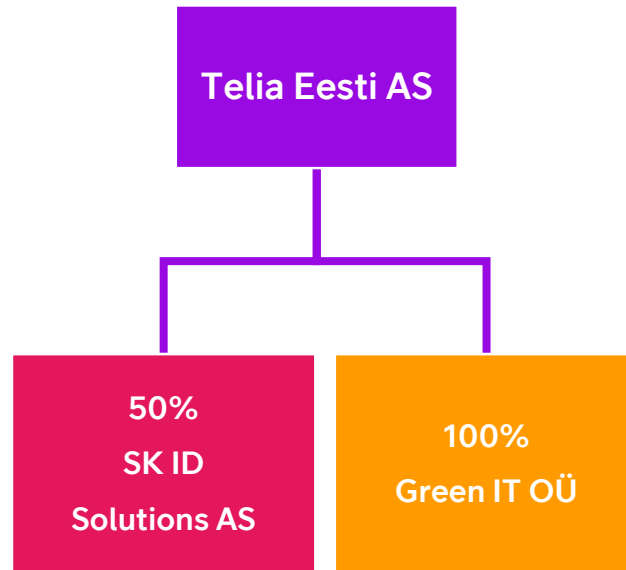
Telia Eesti AS kui Telia Company AB kontserni osa

Telia Eesti AS (edaspidi Telia) ainuaktsionär on Telia Company AB, seega on Telia osaks rahvusvahelisest Telia Company kontsernist. Telia Company on üks Euroopa suuremaid telekommunikatsiooni-ettevõtteid, loe [Telia Company tutvustust](#).

Telia Company AB-l on terviklik strateegia kogu grupi ulatuses, kuid erinevates riikides tegutsevad grupi ettevõtted lähtudes kohalikust ärikeskkonnast ja kohalikul tasemel loodud äristrateegiast. Telia juhib kohalikku turgu ja klientide vajadusi tunde peadirektor (juhatuse esimees) ja juhatuse.

Telia on uue põlvkonna IT- ja telekommunikatsiooni-ettevõtte, kelle soov on pakkuda klientidele suurimat väärtust ning edendada infoühiskonda. Ettevõtte pakub erinevate kaubamärkide (peamised kaubamärgid on Telia ja Diil) alt nii eraisikutele kui ka ettevõtetele terviklikke mobiili-, interneti-, TV ja IT-lahendusi ning väärtuslikku sisu.

Telia tegutseb peamiselt Eesti turul ja osalused äriühingutes on järgmised



Telia igapäevast tegevust juhib peadirektor (juhatuse esimees) koos ettevõtte juhatuse ja juhtkonnaga, mis koosneb erinevate üksuste juhtidest.

Ettevõtte juhtorganid on äriseadustiku järgi juhatuse ja nõukogu. Info ettevõtte peadirektori, juhatuse ja nõukogu liikmete ning ka juhtkonna liikmete kohta on kättesaadav [välisveebis](#).



Telia Eesti äritegevus

Telia lähtub oma tegevuses järgnevast.

Meie missioon on panustada ühiskonna arengusse, et Eesti oleks parem paik nii elamiseks kui töötamiseks. Meid innustab võimalus muuta tehnoloogia abil inimeste elu lihtsamaks ja mugavamaks.

Telia on uue põlvkonna IT- ja telekommunikatsiooniettevõtte – looja ja võimaldaja. Meie inimeste teadmised ja oskused on loonud Eesti telekomituru kvaliteedistandardi nii taristu, tehnoloogia kui ka teeninduse mõistes.

Ettevõttes on väga olulisel kohal kliendikesksus ja peame oluliseks klientide rahulolu. Telia koduleheküljel asub aadressil <https://www.telia.ee/>.

Meie kliendilubadus

**Arendame
digitaalset
ühiskonda, et Eesti
oleks parem paik,
kus elada ja töötada**



**VASTUTUSTUNDLIKU
ETTEVÕTLUSE INDEKS
KULDASE 2023**

Ettevõtte juhtimissüsteem on üles ehitatud Telia Company ning Telia juhtkonna ja kvaliteedi-juhtimise standardi **ISO 9001** nõudeid arvestades. Ettevõtte juhtimiskultuur on väärtuspõhine ning tulemuslikkusele suunatud.

Ettevõtte oluline eesmärk on käituda äritegevuses vastutustundlikult ja jätkusuutlikult.

Vastutustundliku Ettevõtluse Foorum (VEF) väljastas Teliale kõrgeima ehk kuldtaseme kvaliteedimärgise, mis on tunnustus silmapaistva, tegevuse eest nii keskkonnahoiu, sotsiaalse mõõtmekui ka juhtimistavade (ESG) valdkonnas.

Kvaliteedimärgis omistatakse Eesti Vastutus-tundliku Ettevõtluse Indeks osalenud ettevõtetele, kelle jaoks on oluline jätkusuutlik areng ja kes panustavad praktikas strateegiliselt sotsiaalse- ja looduskeskkonna arengusse ja vastavatesse juhtimistavadesse. Põhjalikum info vastutustundliku äri korraldamisest: [Meie lugu – Telia](#). Seal on avaldatud ka olulisemad juhised, mille on heaks kiitnud ainuaktsionär Telia Company AB ja mida ka Telia ettevõtte järgib. Samuti on seal nähtav info kõikide ettevõtte ISO sertifikaatide kohta.



Jätkusuutliku äri raamistik

Jätkusuutlikkus on Telia jaoks oluline. Arvestame oma äritegevuses keskkonna, sotsiaalsete ja majanduslike mõjudega ning peame oluliseks tasakaalu nende kolme aspekti vahel.

- ✓ Telia panustab aktiivselt turvalise, kaasava ja keskkonnahoidliku digiühiskonna loomisse Eestis.
- ✓ Keskendume oma tegevuses peamistele jätkusuutliku äri mõjuvaldkondadele.
- ✓ Lähtume jätkusuutlikkuse (ESG) põhimõtetest äriotsuste tegemisel ja kaasame aktiivselt töötajaid, juhte ja ka teisi huvigruppe.
- ✓ Täpsemat infot on võimalik lisaks lugeda [Telia ühiskondliku mõju raportist](#), mis annab ülevaate Telia peamistest eesmärkidest, tegevustest ja saavutustest jätkusuutlikkuse vallas.

Panustame ühiskonna arengusse, et Eesti oleks parem paik nii elamiseks kui töötamiseks

Telia jätkusuutlikkuse strateegia ja peamised mõjuvaldkonnad lähtuvad muu hulgas **ÜRO säästva arengu eesmärkidest** (vt all).

Panustame järgmistesse olulistesse mõjuvaldkondadesse:

- 1) Kliima ja ringmajandus.
- 2) Digitaalne kaasatus.
- 3) Privaatsus ja turvalisus on osa Telia äristrateegiast.



Integreeritud juhtimissüsteem

Jätkusuutlikkuse edendamiseks tegeleb Telia keskkonna hoidmise ning puhta ja turvalise töökeskkonna tagamisega. Äri edendamisel lähtutakse kokkulepitud eesmärkidest ning rahvusvahelise keskkonnajuhtimise standardi **ISO 14001** nõuetest, täiendades pidevalt oma teenuseid ja töökorraldust ning leides jätkusuutlike lahendusi. Energia tõhusa ja teadliku kasutamise osas on juurutamisel energiajuhtimissüsteem **ISO 50001**, mis keskendub energia kasutuse ja juhtimise süsteemile.

Väga oluline on ettevõttes töötavate töötajate rahulolu ja motiveeritus. Tööohutuse ja tervishoiu juhtimisel lähtutakse Eesti Vabariigi seadustest ning tervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteemist **ISO 45001**.

Oma teenuste osutamisel peame väga oluliseks turvalisust, mistõttu lähtume oma igapäevastes tegevustest rahvusvaheliselt tunnustatud **ISO 27001** standardist ja teistest meie tegevusvaldkonda puudutavatest turvalisuse parimatest praktikatest.



JAA | Meie mõtteviis

2022. aasta jaanuaris käivitati Telia teenindus- ja kogemuslubadus **JAA**. See mõtteviis on suunatud lahendustele ja võimaluste leidmisele.

Teenindus- ja kogemuslubadus **JAA** on mõeldud nii klientidele kui ka Telia töötajatele. **JAA**-mõtteviis toetab ja aitab sisemiselt kokku siduda töötajaid ja üksteist toetada ning selle kaudu ka kliendikogemust kasvatada.

Õnnelik klient on meie kinnisidee. Õnnelik klient tunneb, et tema elu on nüüd parem peale meiega suhtlemist. Klient tunneb, et teda on kuulatud, tema vastu on huvi tuntud ning tema pöördumine on saanud lahenduse. Klient tunneb, et tema mure läheb meile korda. Klient tunneb, et ta on ise parem inimene.

Meie teenindus- ja kogemuslubadus

**JAA, leiame
lahenduse –
meie mõtteviis**



Telia **JAA**-saadikud on ettevõttes olev kogukond, kes ühendab **JAA**-mõtteviisiga inimesi, kes on pühendunud **JAA**-mõtteviisi toomisele Teliasse ja ka väljaspoole Teliat.

Me ei ole oma muredega üksi. Me toetame üksteist ja oleme lahendustele orienteeritud. Töötajatel tekib kindluse tunne – me ei ütle kergekäeliselt „ei“, vaid proovime leida lahenduse.

JAA-mõtteviis edendab koostööd. Jaa ütlemisega võtame vaikimisi vastutuse ja kohustuse tegeleda ettevõttele oluliste teemadega.



Kvaliteedijuhtimissüsteem ja -poliitika

Telia kvaliteedipoliitika eesmärk on kokkulepitud tasemel pakutava klienditeeninduse ning äriprotsesside toimimise tagamine organisatsiooni läbivalt.

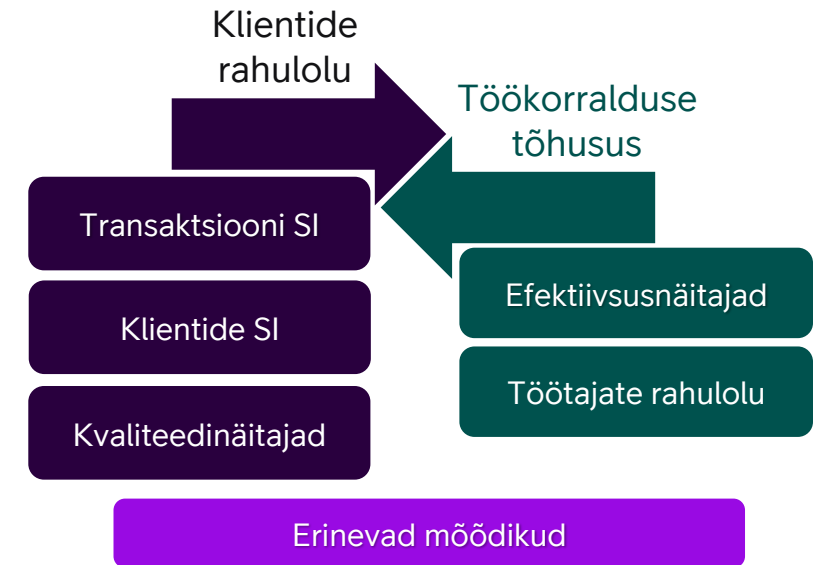
Kvaliteedialast juhtimissüsteemi toimimist jälgitakse pidevalt – analüüsitakse klientidelt saadavat tagasisidet ja rahulolu, hinnatakse äriprotsesside toimimist, jälgitakse toodete kvaliteeditaset, korraldatakse ennetavaid ja korrigeerivaid tegevusi ning juhtkonnapoolne kvaliteedipoliitika elluviimise pidev ülevaatusi, jälgitakse süsteemi toimimise muid võimalikke mõjutajaid. Regulaarselt korraldatakse juhtimissüsteemi siseauditeid. Nende tulemuste alusel kavandatakse ja tehakse süsteemi parendusi.

Lähtume Telia Company [kvaliteedipoliitikast](#), mis on meie ametlik kohustus klientide ja teiste väliste sidusrühmade ees.

Kvaliteedijuhendis on kirjeldatud üksik-asjalikult, mida peame tegema nende kohustuste täitmise tagamiseks.

Kvaliteedijuhtimise põhisõnumid

- Rakendame kliendi vaatenurka kõige suhtes, mida teeme, et tagada teadlikku kliendi huvidest ja kliendikogemusele keskendumine.
- Arendame klientide ja töötajate teadmistel põhinevat kaasavat, koostöötavat ja uuenduslikku töökeskkonda.
- Tagame oma toodete, teenuste ja pakkumiste toimivuse protsessi kogu elutsükli jooksul, mis vastab klientide ootustele ja nõuetele või ületab neid.
- Tagame tõhusad tööviisid, sealhulgas meie äriprotsesside pideva täiustamise, lähtudes kliendikogemusest.
- Rakendame strateegia täitmiseks ühtset ja struktureeritud juhtimismeetodit, mis põhineb koostööl ja pideval täiustamisel.
- Tagame vastavuse asjakohastele standarditele, seadustele ja määrustele



Kvaliteedijuhtimissüsteem ja -poliitika

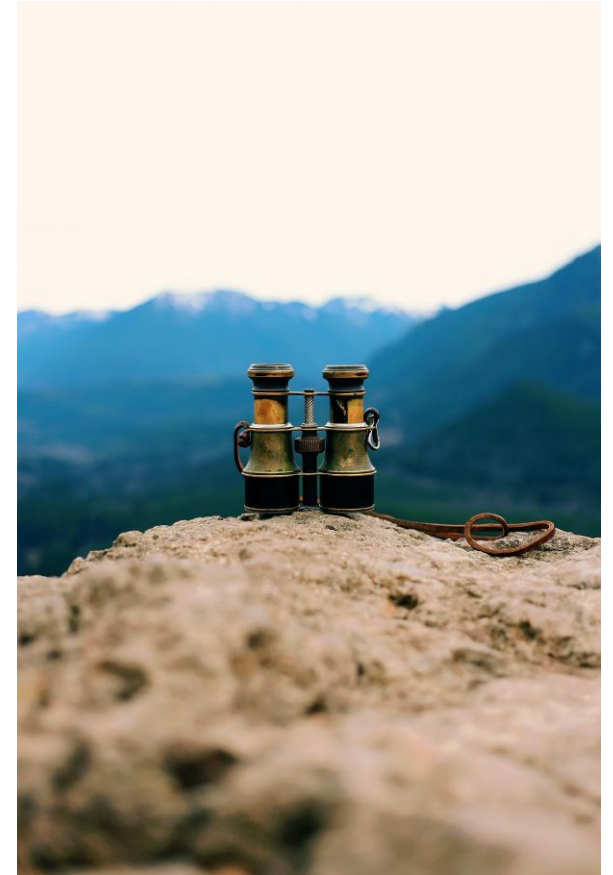
Juhtkond toetab kvaliteedi juhtimist ning püstitab pikaajalised eesmärgid, mis lähtuvad ettevõtte strateegiast. Ettevõtte pika- ja lühi-ajalised eesmärgid seab juhatus ning neid käsitletakse ettevõtte äriplaneerimise osana.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi elluviimisel ja arendamisel toetume protsessijuhtimisele. Protsessivaate eesmärk on suunatud ettevõtte kui terviku juhtimistaseme ning selle raames toimivate tegevusahelate parendamisele lähtudes klientide, töötajate ja omanike vajadustest.

Töökorralduse põhimõtted ning eesmärgid viiakse ettevõtte töötajateni igapäevase juhtimise ning töötajate regulaarse teavitamise kaudu. Teliale on omistatud sertifikaat, mis tõendab ettevõtte vastavust juhtimisstandardile [ISO 9001](#).

Protsessijuhtimise olemus on lahti mõtestatud järgmiselt:

**Protsessijuhtimine
on meie kõigi
koostöö lihtsa,
kvaliteetse ja tõhusa
töökorralduse
loomisel ja
tagamisel**



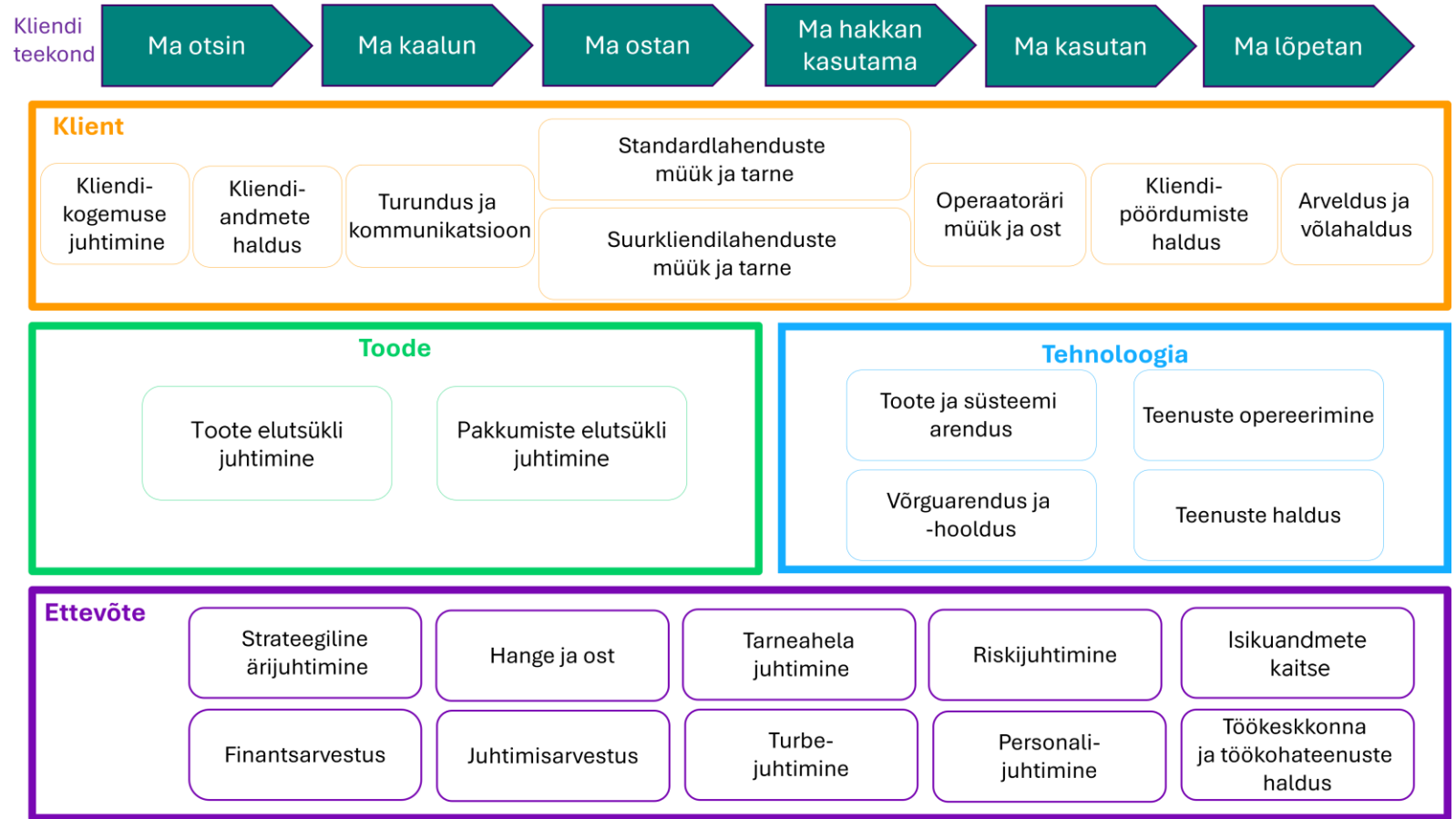
Protsessikeskne töökorraldus ja protsessikaart

Telia funktsionaalset juhtimist toetab protsessi-keskne töökorraldus, mis tegeleb struktuuriüksusi läbivate töövoogude väljatöötamise ja juurutamisega koostöös ning kokkuleppel vastavate struktuuriüksuste juhtidega. Protsessikeskse töökorralduse toimimise eest vastutab ettevõtte juhtkond.

Protsessijuhtimise kaudu: loome väärtust MEIE klientidele ja töötajatele, kes vajavad lihtsat, kvaliteetset ning tõhusat töökorraldust, mida aitame luua pakudes süsteemseid töökorraldus-likke lahendusi.

Protsessijuhtimise korraldamisel lähtume Telia Company protsessikeskse töökorralduse põhimõtetest.

Protsesside klassifikatsioon toetub telekommunikatsiooni ettevõtete opereerimisskeemi *Telecom Operations Map* versioonile eTOM (*Enhanced Telecom Operations Map*).



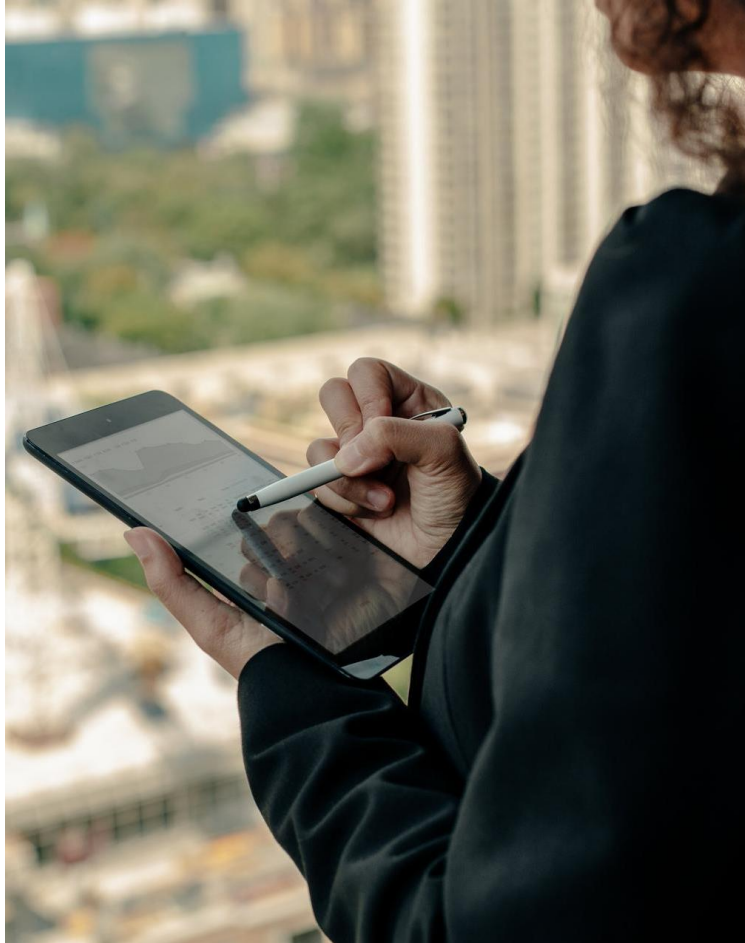
Protsessikeskne töökorraldus

Alates 2005. aastast on ettevõttes infotehnoloogia-teenuste haldamisel juurutatud maailma parima praktikana tunnistatud ITILi (*IT Infrastructure Library*) metoodikaga kooskõlas olevad teenuste haldamise põhimõtted.

Nende rakendamise eesmärk on tagada erinevate lairiba-, mobiili- ja IT-teenuste osas terviklik ja kliendi äriprotsesse toetav teenuste haldus.

Ettevõtte funktsionaalne struktuur toetab ettevõtte protsessipõhist kvaliteedijuhtimissüsteemi.

Funktsionaalsete juhtide pädevusega viiakse ettevõtte töötajateni arusaam ettevõtte kvaliteedi-juhtimissüsteemi olulisusest ning klientide ja omanike soovidest ning ootustest. Toetus realiseerub ettevõtte funktsionaalsete juhtide ja protsessijuhtide vahel protsesside sujuvaks toimimiseks sõlmitud kokkulepete ning nende täitmise kaudu.



Pidev protsessijuhtimise ülevaatus toimub juhtkonnas. Informatsiooni kokkulepetest ja otsustest jagatakse kõigile Telia juhtkonna liikmetele. Lisaks toimuvad regulaarsed protsessijuhtimise infotunnid, kohtumised protsessiomanike ning protsessijuhtide vahel, esinemised juhtrühmades, infopäevad ning infotunnid üksustes.

Peamised rollid protsessijuhtimises:

Protsessi omanik

- ✓ Püstitab selged ootused, prioriteedid ja eesmärgid.
- ✓ Vastutab tulemuste saavutamise eest.

Protsessijuht

- ✓ Korraldab eesmärkidest lähtuvate planide elluviimise ja tulemuste saavutamise.
- ✓ Vastutab protsessi nõuetekohase korraldamise eest.



Keskkonna- ja energiajuhtimissüsteem ning keskkonnapoliitika

Ettevõtte keskkonna- ja energiajuhtimissüsteem lähtub [Telia Company keskkonnapoliitikast](#), mille peamised põhimõtted on:

- Tegutsedes IKT sektoris, aitab Telia Company kaasa jätkusuutlikule ühiskonna arengule, pakkudes tooteid ja teenuseid, mis võimaldavad klientidel vähendada negatiivset ökoloogilist jalajälge, suurendada säästlikkust ja vähendada kulusid. Lähtume pidevast parendamisest.
- Peame oluliseks pakkuda klientidele keskkonnasäästlikke tooteid, mis aitavad neil vähendada keskkonna jalajälge ning pakuvad võimalusi keskkonnasäästlikeks lahendusteks: [Mobiili-, interneti-, TV- ja IT-lahendused - Telia](#).

Keskkonna- ja energiajuhtimissüsteemi juhtpõhimõtetest lähtuvalt on püstitatud eesmärgid, analüüsitud erinevaid aspekte ja riske. Toimuvad perioodilised ülevaatused ettevõtte juhtkonnas. Teliale on väljastatud sertifikaat, mis tõendab ettevõtte vastavust juhtimis-standardile [ISO 14001](#).

Peamised keskkonnaaspektid

Energiatarbimine

Jäätmed

**Bioloogilise
mitmekesisuse
mõjutamine**

**Loodusvarade
kasutamine**

Telia keskkonna- ja energiajuhtimissüsteemi juhtpõhimõtted on sõnastatud järgmiselt.

- Väärtustame keskkonnateadlikkust ja kaasame töötajaid.
- Vähendame negatiivseid keskkonnamõjusid oma äriprotsessides.
- Vähendame meie tegevustega seotud kahjulikke keskkonnamõjusid. Kasutame ainult rohelist energiat.
- Hindame oma partnerite valikul nende keskkonnateadlikkust ning jälgime keskkonnanõuetest kinnipidamist.
- Optimeerime energia kasutust ja tarbimist.
- Hindame, mõõdame ja jälgime pidevalt oma keskkonna- ja energiaalast tegevust ja anname selle kohta läbipaistvat, usaldusväärset ja õigeaegset infot.
- Oleme avatud: parendame pidevalt oma juhtimissüsteeme, jagame infot ja ootame tagasisidet.
- Järgime asjakohaseid õigusakte ja tegutseme vastavuses üldtunnustatud nõuete ning normidega.
- Parendame järjepidevalt oma keskkonna- ja energia juhtimissüsteemi.



Keskkonnajuhtimissüsteem

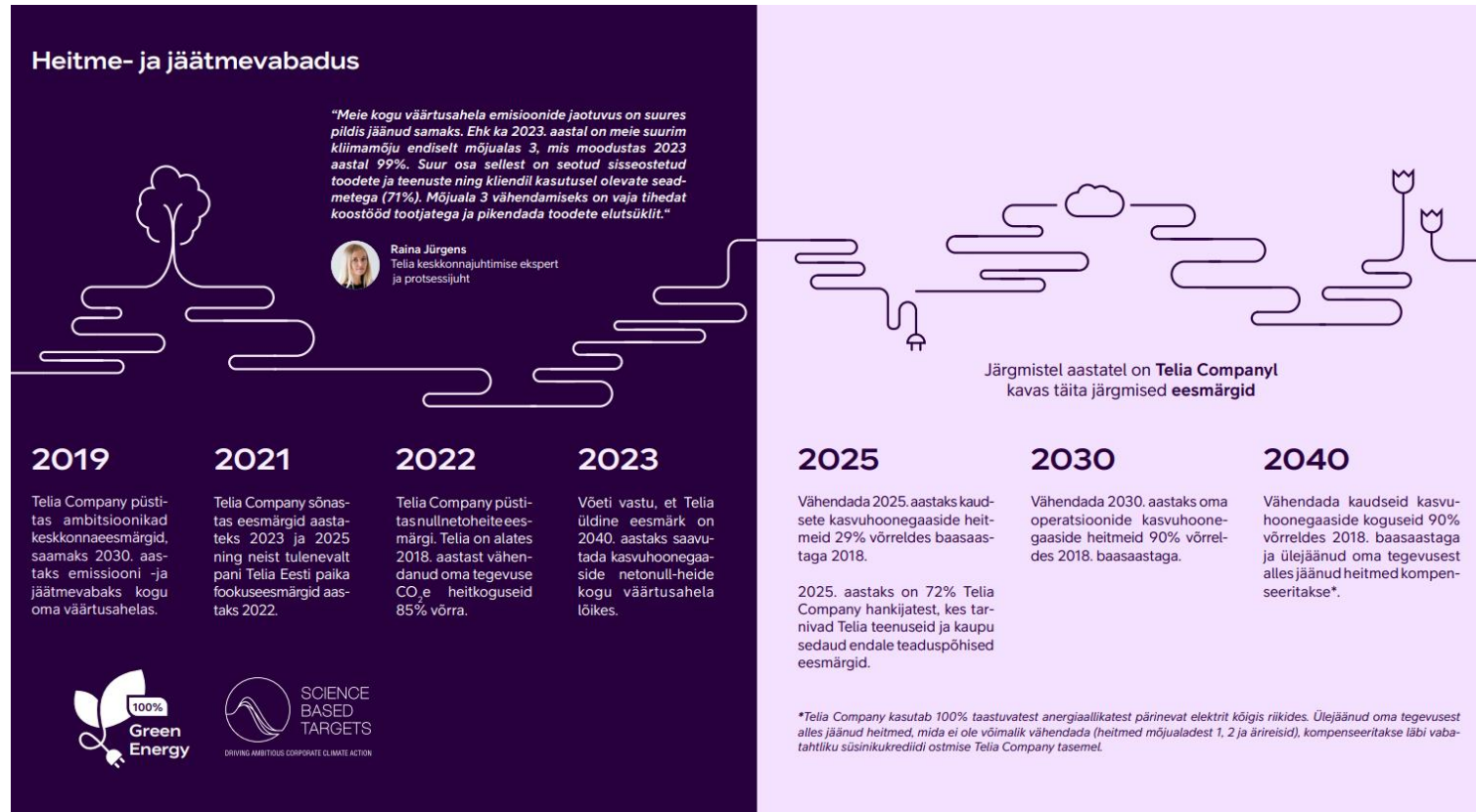
Keskkonda hoidev mõtteviis on Telia tegevuse lahutamatu osa. Peamised põhimõtted.

- ✓ Väärtustame keskkonnateadlikku lähenemist.
- ✓ Vältime keskkonna saastamist ja vähendame meie tegevusega seotud negatiivseid mõjusid.
- ✓ Juhime energia tarbimist ning kasutame ja juurutame energiatõhusaid lahendusi.

Nii Telia Company kui Telia Eesti strateegia oluline osa on keskkonna ja ringmajanduse eesmärgid. Need on osa Telia väärtustest ning lähtume neist äriotsuste tegemisel.

Meie eesmärgiks on oma igapäeva tegevuse keskkonnamõjude vähendamine. Täpsem info [Telia panus ühiskonnas](#).

Telia Eesti AS ja Green IT-s. on ettevõtte kõiki tegevusi hõlmav keskkonnajuhtimissüsteem.



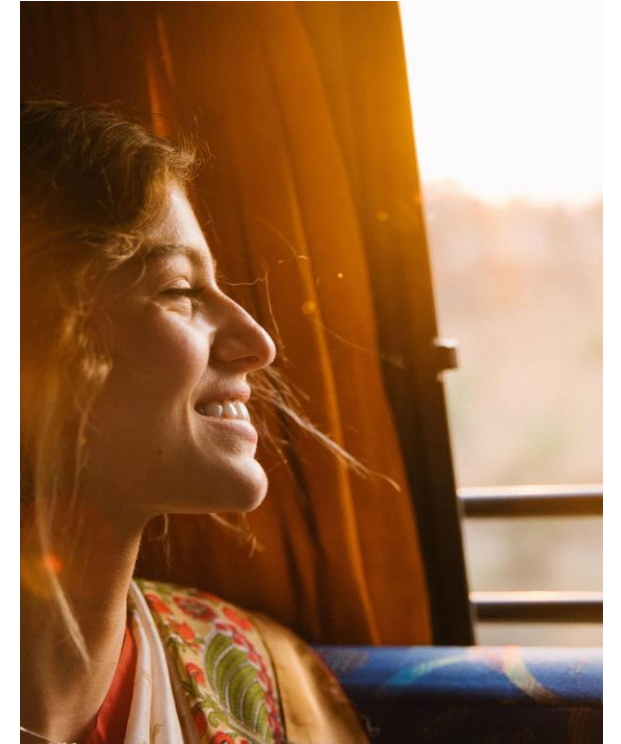
Energiajuhtimissüsteem

Energiajuhtimissüsteem on tihedalt seotud ettevõtte keskkonnujuhtimissüsteemi ning selle eesmärkidega ja keskendub eelkõige:

- energia kasutamise efektiivsusele
- energia alalhoiule
- energiajuhtimisele
- energia kasutamise tulemuslikkusele.

Energiaplaneerimise korraldamisel lähtume Telia Eesti keskkonnapoliitikast, Telia Company nõuetest ja eesmärkidest. Eesmärk on luua terviklik ja avatud juhtimissüsteem, mis pidevalt parendab energiatulemuslikkust ja sellega seoses toetab ettevõtte keskkonna eesmärke.

Telial on energiajuhtimise süsteemi ehk [ISO 50001](#) sertifikaat.



Töötervishoiu ja -ohutuse juhtimissüsteem ja poliitika

Telia üks strateegilisi suundi on olla eriline töökoht Eesti IKT sektoris. Sellest tulenevalt lähtutakse ka töötervishoiu ja -ohutuse poliitika kujundamisel järgmistest suundadest:

- kliendikeskne, dünaamiline ja uuendusmeelne organisatsioonikultuur;
- väärtuspõhine ja elluviimisele orienteeritud juhtimine;
- pühendunud inimesed ja vastutustundlik ettevõtlus.

Töötervishoiu ja -ohutuse elluviimisel lähtutakse [Telia Company personali poliitikast](#).

Ohutu töökeskkond on Telia põhitegevuse lahutamatu osa ja ettevõtte panustab vastutustundlikult ning järjepidevalt töökeskkonna kujundamisse. Samuti on kõik töötajad kohustatud järgima seadusi, juhendeid ja töökorralduse regulatsiooni ning panustama koos tööandjaga töökeskkonna edendamisse. Tagame kõikidele töötajatele ja partneritele turvalise ning ohutu töökeskkonna analüüsides ettevõtte tegevusvaldkonnast tulenevaid riske ja rakendades meetmeid õnnetuste ennetamiseks ja ärahoidmiseks.

Telia töötervishoiu ja -ohutuse juhtpõhimõtted.

- Järgime asjakohaseid õigusakte ja tegutseme vastavuses üldtunnustatud nõuete ning normidega.
- Tagame töötajatele füüsiliselt ja psühhosotsiaalselt ohutu ja tervisliku töökeskkonna.
- Arendame töötajate pädevusi ja rakendame kaasaegseid ning paindlikke töötamise viise, tagamaks töötajate heaolu.
- Identifitseerime, hindame ja haldame süstemaatiliselt töötervishoiu, -ohutuse ja töötajate heaolu riske ning võtame tarvitusele vajalikke meetmeid riskide maandamiseks.
- Jagame töötajatele regulaarselt infot tööohutuse ja heaolu valdkonna arengutest.
- Töötajad saavad kaasa rääkida töökeskkonna parendamisel ning turvalisemaks muutmisel.
- Ennetame ohtlikke olukordi. Nende tekkimisel tagame töötajatele vajalikud juhised, teadmised ja oskused.
- Vältime ja ennetame vigastusi ning tööga seotud haigestumisi.

- Pakume oma töötajatele erinevaid tervise edendamise soodustusi, innustame ja võimaldame neil järgida tervislikke eluviise.
- Tagame ettevõtte töökeskkonnas meie tegevusest tuleneva ohu puudumise teistele isikutele ja nõuame seda ka partneritelt.
- Parendame järjepidevalt oma töötervishoiu ja -ohutuse ning heaolu juhtimissüsteemi.

Tervisliku ja turvalise töökeskkonna eest vastutavad kõik töötajad. Töötaja vastutab ise oma tervise eest ja panustab turvalise töökeskkonna loomisesse ja säilitamisse.

Telia töötervishoiu- ja tööohutussüsteem vastab [ISO 45001](#) nõuetele.

Infoturbe juhtimissüsteem ja poliitika

Telia teenuste kvaliteedi tagamise lahutamatu osa on turvalisuse tagamine kõikides äriprotsessides – meie võrgus, IT süsteemides, hoonetes ja seadmeruumides.

Infoturbe halduse süsteem on raamistik, mis aitab ettevõtetel hallata ja kaitsta enda valduses olevat tundlikku teavet, tagades selle konfidentsiaalsuse, tervikluse ning käideldavuse protsesside, juhendite ja poliitikate abil.

Peame turvalisuse tagamist oluliseks ning tegeleme oma infoturbe halduse süsteemi (ISMS) pideva parendamisega, et tagada asjakohane turva- ja riskiteadlikkus. Selle olemasolu aitab meil ennetada ja olla valmis muutusteks nii välises kui ka sisemises keskkonnas ning tagab suutlikkuse insidentidele reageerida, neist taastuda ja õppida.

Kõik töötajad on kohustatud järgima Telias kehtivat [Telia Company grupi infoturbepoliitikat](#), mida arendatakse ja parendatakse pidevalt rahvusvaheliselt tunnustatud standardite ja parimate praktikate põhjal nagu ISO/IEC 27001, NIST Cybersecurity Framework (CSF), CIS Critical Security Controls (CSC), jt.



Telialle on omistatud [ISO 27001](#) infoturbe sertifikaat. Meie andmekeskused on sertifitseeritud alates 2016. aastast. 2021. aastal laiendasime sertifikaati pakutavatele IT äriteenustele. Teliale kohalduvad kõik ISO/IEC 27001 kontrollid. Meie infoturbe halduse süsteemi auditeerib sõltumatu kolmas osapool igal aastal.

ISMS vastavus ISO 27001 standardile annab kindlustunde, et teenuste, toodete, süsteemide ja taristu (k.a. füüsiline turvalisus) arendamisel, juurutamisel ning haldusel rakendatakse asjakohaseid turbenõudeid algusest peale, et leevendada ning hallata võimalikke haavatavusi ning hoida küllaldast küberhügieeni üle terve ettevõtte.

Usume, et ISO/IEC 27001 sertifikaadi olemasolu annab suurema kindlustunde ka meie klientidele.



Juhtimissüsteemi dokumentatsioon ja õiguslik alus

Juhtimissüsteemi dokumenteerimise peamine alus on „Dokumendihalduse kord“, mis sätestab ettevõtte funktsioonipõhist juhtimist reguleerivate dokumentide ja protsessijuhtimise dokumentide koostamise, vormistamise ja haldamise korra ja ühtsed põhimõtted.

Telia äritegevuse juhtimiseks, sealhulgas juhtimissüsteemi toimimiseks vajalikud õiguslikud alused on sätestatud ettevõtte põhikirjas, otsustusõiguse korras ja selle lisades, protsessikeskse töökorralduse põhimõtetes ja muudes Telias kehtivates juhendites ja põhimõtetes.

Muu hulgas on juhatuse ja juhtkonna siht ning ülesanne juhtida ettevõtet kooskõlas kvaliteedi-standardites sätestatud nõudmistega.

Ettevõtte juhtimise eest tervikuna vastutab juhatuse esimees koostöös juhatusega.



Struktuuriüksuste juhtimise eest vastutavad nende juhid (üksuste direktorid) vastavalt otsustusõiguse korraga kehtestatud vastutusvaldkondadele ja juhindudes seejuures Telia juhatuse kehtestatud äristrateegiast.

Telia protsessikaardil olevate protsesside eesmärgistamise ja halduse ning arenduse eest vastutavad protsesside omanikud. Protsessikeskse töökorralduse elluviimise eest vastutavad protsessijuhid vastavalt juhatuse kinnitatud eesmärkidele ja ettevõtte strateegiatele.



Juhtimissüsteemide juurutamine

Tähendab tervikliku juhtimissüsteemi loomist ja edasiarendamist, mida toetab **PLANEERI-TEOSTA-KONTROLLI-TEGUTSE** mõtteviis:

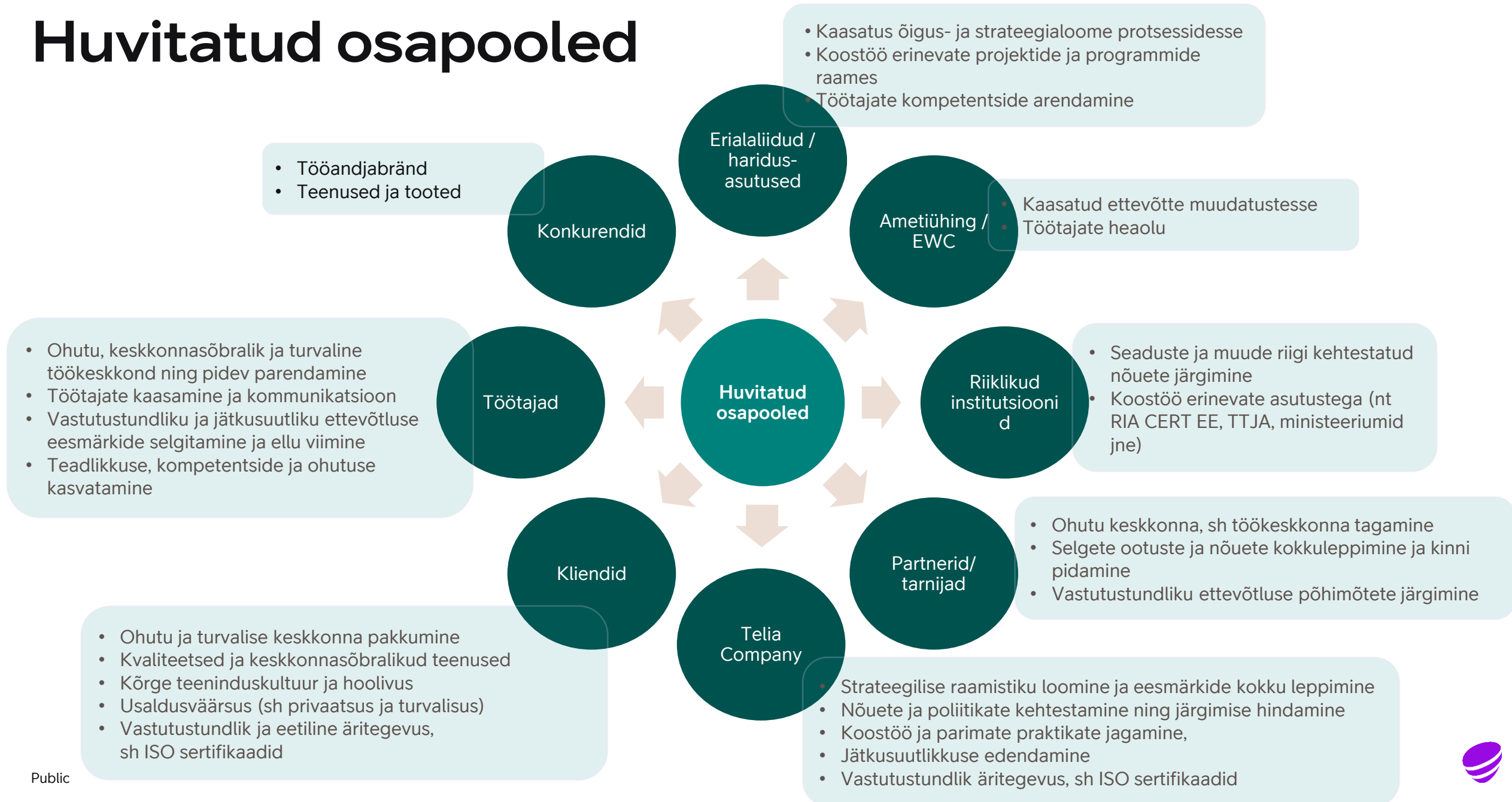
- **PLANEERI** – kokku on lepitud eesmärgid ja tegevused, mis on vajalikud tulemuste saavutamiseks (pika- ja lühiajaline perspektiiv).
- **TEOSTA** – viime ellu tegevusplaani tulemuste saavutamiseks.
- **KONTROLLI** – jälgime arenguid ja mõõdame tulemusi. Kommunikeerime saavutusi.
- **TEGUTSE** – vajadusel reageerime ja teeme muudatusi.

Mõtteviis

**PLANEERI
TEOSTA
KONTROLLI
TEGUTSE**



Huvitatud osapooled

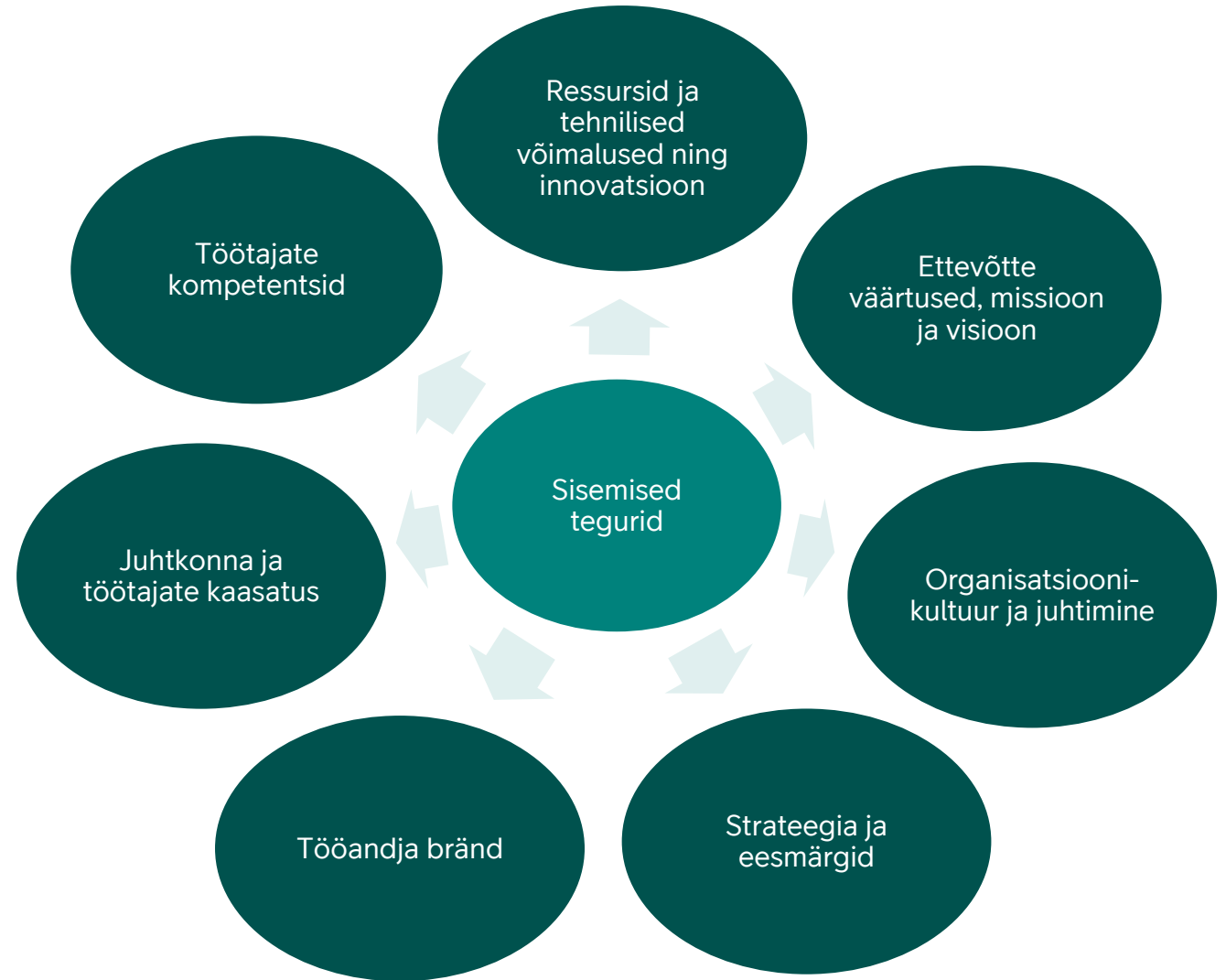


Telia Eesti tegevust mõjutavad sisemised tegurid

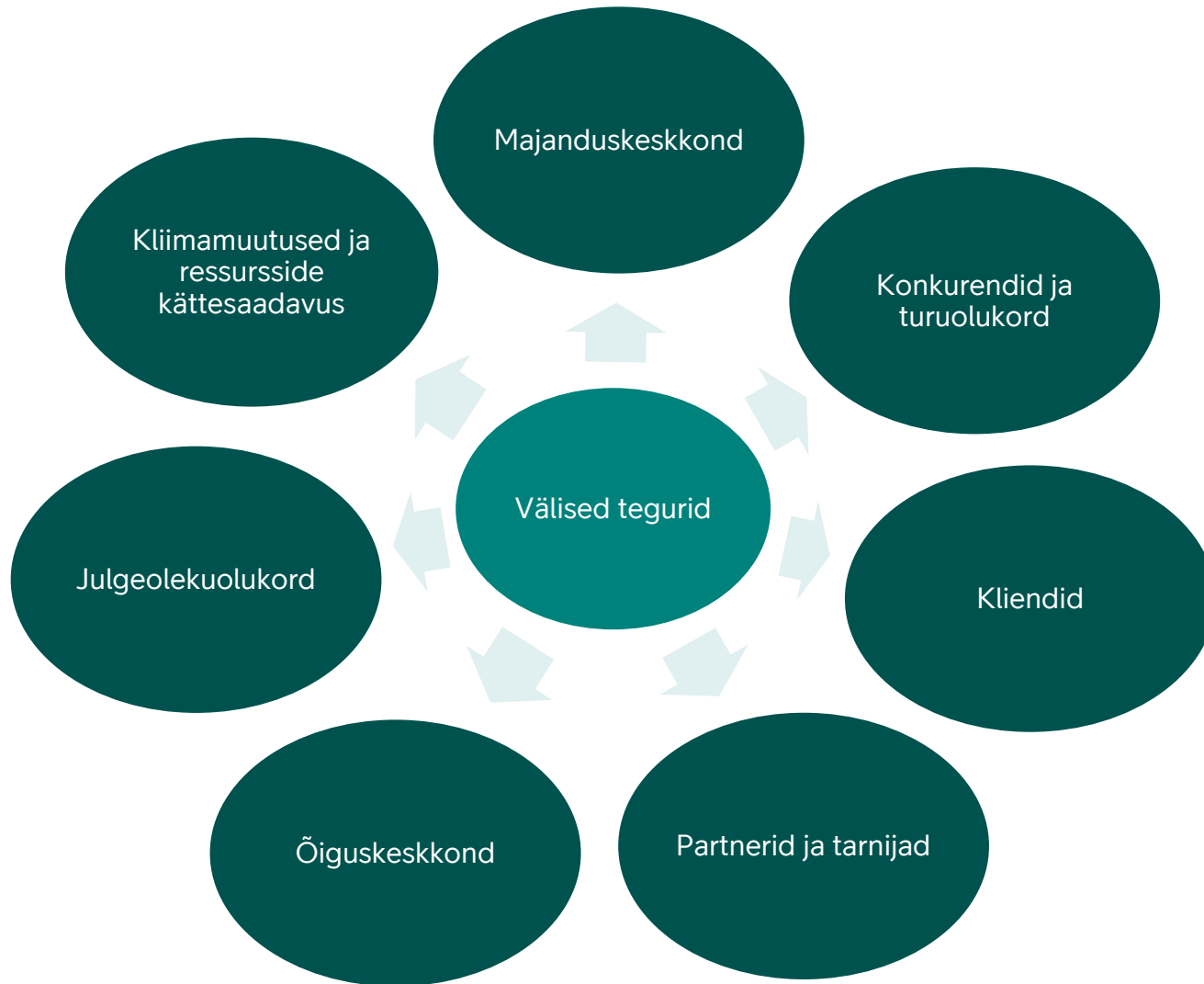
Telia tegevust mõjutab kõige enam see, milline on organisatsiooni kultuur, milliseid ressursse on võimalik kasutada ja millised on meie töötajate oskused ja motivatsioon.

Meile on tähtsad meie inimesed ja see, et nad tunneksid end osana millestki suurest ja olulisest, et nende tööol oleks väärtus.

Telia kui äriühing ei saa toimida ilma kaasatud töötajateta, aga kindlasti ka ilma tippjuhtkonnata. Meile on oluline tehnilised võimalused ja innovatsioon, samuti strateegia ja ettevõtte visioon ja missioon, mis aitavad meid julgelt parema poole.



Telia Eesti tegevust mõjutavad välised tegurid



Telia tegevust mõjutavad peale sisemiste tegurite ka erinevad välised tegurid, mis võivad mõjutada erineval ajahetkel suuremal või vähemal määral meie tegevusi ja valikuid. Samas annavad need meile ka erinevaid võimalusi.

Makrokeskkonda kuuluvad kõik välised tegurid, mis ei ole küll otseselt meiega seotud, aga mõjutavad äritegevust ja eesmärkide saavutamist. Sellesse kategooriasse kuuluvad näiteks majanduskeskkond ja õiguskeskkond, samuti julgeoleku olukord nii Eestis kui ka rahvusvaheliselt. Nimetatut mõjutavad omakorda poliitilised otsused nii siseriiklikult Eestis kui ka rahvusvahelisel tasandil.

Mikrokeskkond on aga otseselt seotud meie tegevustega. Kõige olulisemat rolli mängivad siinkohal meie kliendid ja nende ootused ning vajadused. Tähtsal kohal on ka meie koostööpartneid ja tarnijad, kes aitavad meil luua keskkonna, milles tulemuslikult tegutseda.



Kvaliteedi ja protsessijuhtimise juht Hele Tammenurm

hele.tammenurm@telia.ee

2025

