

The logo for MAXIMA, featuring the word "MAXIMA" in blue capital letters with a red 'X' in the middle, enclosed within a white circle.

MAXIMA

Efektīva ārkārtas situāciju un risku pārvaldība Latvijas lielākajā privātajā uzņēmumā

01.11.2019



GUNTIS BALODIS

Maxima Latvija risku un ārkārtas situāciju pārvaldnieks

Izaicinājums

Risinājums

Rezultāts

MAXIMA



MAXIMA

MAXIMA LATVIJA ir daļa no lielākā Baltijas
uzņēmuma MAXIMA GRUPE, kas



Darbojas
piecās
valstīs



Apkalpo vairāk nekā
1,5 miljonus
klientu ikdienas



Tā gada apgrozījums pārsniedz
3.4 miljardus eiro



Nodarbina
ap **40 000**
darbinieku



MAXIMA –
vairāk nekā
tikai veikals

Darbības jomas:



Mazumtirdzniecība



Loģistika



Pārtikas ražošana



E-tirdzniecība



Administrācija



IZAICINĀJUMI



Procesu daudzveidība
un sarežģītība



Plašs
darbinieku loks



Efektīva un skaidra
komunikācija



Sistēma kā
paradums

**Ar ko mēs
sākām?**



Lēmums



Vadošie eksperti
un pasaules
pieredze



Jomas vadītājs



KENYON[®]
INTERNATIONAL EMERGENCY SERVICES

Ārkārtas situāciju vadības sistēmas pamatelementi

5

**būtiskākie
pamatelementi**

1

Ārkārtas situācijas organizācija

2

Ārkārtas situāciju
rokasgrāmata un kontrolkartes

3

Informācijas plūsmas
nodrošināšana un vadība

4

Vadības centrs un izbraukuma
komandas

5

Apmācības



**Ārkārtas situācijas
organizācija**

ĀSO

Skaidra kārtība

Sadalīta atbildība

Aizvietojamība



Ārkārtas situācijas organizācija





Lai palīdzētu Risku un krīzes pārvaldniekam, kurš palīdz Ārkārtas situācijas direktoram, šī kontrolkarte sniedz pārskatu par uzdevumiem, kas jāizpilda Ārkārtas reaģēšanas komandas locekļiem/to komandām.

Ref/ Atsauce	Immediate Tasks/ Neatliekamie uzdevumi	Resp/ Atbild	Completion/ Izpilde	Action required Nepieciešamā darbība
A	Advise the Emergency Director of the incident and together decide whether to open the ERC (if in doubt, open up).			
	Informēt Ārkārtas situācijas direktoru par incidentu un kopīgi pieņemt lēmumu par ĀSVC atvēršanu (šaubu gadījumā – atvērt)			
B	Call out/notify members of the Emergency Response team in order of priority (depending on nature of incident) by providing a clear brief as to what to say/provide specific instructions			
	Izsaukt/apziņot Ārkārtas reaģēšanas komandas dalībniekus prioritātes kārtībā (atkarībā no incidenta rakstura), sniedzot īsu un konkrētu informāciju par to, kas jāsaka/sniedzot konkrētus norādījumus.			
C	Designate a log keeper.			
	Nozīmēt protokolistu			
D	Obtain a provisional list of those injured / fatalities as a matter of priority.			
	Kā prioritāte- saņemt provizorisku traumu/nāves gadījumu sarakstu.			
E	Ensure all Team Members have been alerted.			
	Pārliecināties, vai ir brīdināti visi			



**Informācijas plūsmas
nodrošināšana un vadība**

ĀSR

Procesi

Atbildības

Vienkāršība

**Informācijas
plūsma**

Lietošanas ērtums

Definēts informācijas aprites process

Pieejamība



RĪCĪBA NESTANDARTA VAI ĀRKĀRTAS SITUĀCIJĀS

1

NOVĒRTĒ, RĪKOJIES:

 UGUNSGRĒKS, DRAUDI DZĪVĪBAI	 DRAUDI CILVĒKU VESELĪBAI	 JA TIEŠU DRAUDU NAV
 ZVANI 112	 ZVANI 113	IZPILDI SOĻUS 2 un 3 (ziņo un apkopo)
EVAKUE CILVĒKUS	SNIEDZ PIRMO PALĪDZĪBU	

2

ZIŅO ATBALSTA DIENESTAM **67 061 444** UN PAPILDUS:

 AVĀRIJAS	 DROŠĪBAS DRAUDI	 NELAIMES GADĪJUMI	 KLIENTU SŪDZĪBAS	 KOMUNIKĀCIJA AR MEDIJIEM	 CITA VEIDA PROBLĒMAS
Informē Vecāko ekspluatācijas inženieri	Informē Drošības departamenta direktoru	Informē Darba aizsardzības un darbinieku veselības daļas vadītāju	Informē Procesi un kvalitātes vadības departamenta direktoru	NEKOMENTĒ! Informē Korporatīvo attiecību departamenta direktoru	Informē Tirdzniecības reģiona direktoru
 27028631	 28668892	 26633616	 29807453	 29666603	

3

APKOPO INFORMĀCIJU UN NOSŪTI:  **situacija@maxima.lv**

Izziņošana, lēmuma pieņemšana, aktivizācija

Jānis Beseris
Sākums 12:24

Incidents [delfi.lv](http://www.delfi.lv/aculiecinieki/news/witness/foto-avarija-pie-senites-ieklust-policijas-specialo-uzdevumu-bataljona-likumsargi.d?id=50328850) aculiecinieki ziņo, ka uz Siguldas šosejas avarējis Maxima kravas auto, saduroties ar busiņu. Pieminēts mūsu zīmols.
Ietekme žurnālisti interesējas par situāciju un gaida mūsu komentāru 12:26

<http://www.delfi.lv/aculiecinieki/news/witness/foto-avarija-pie-senites-ieklust-policijas-specialo-uzdevumu-bataljona-likumsargi.d?id=50328850> 12:26



SSC*

**Emergency Director /
Ārkārtas situācijas
direktors**

**CEO/ Valdes
priekšsēdētājs**

SSC**

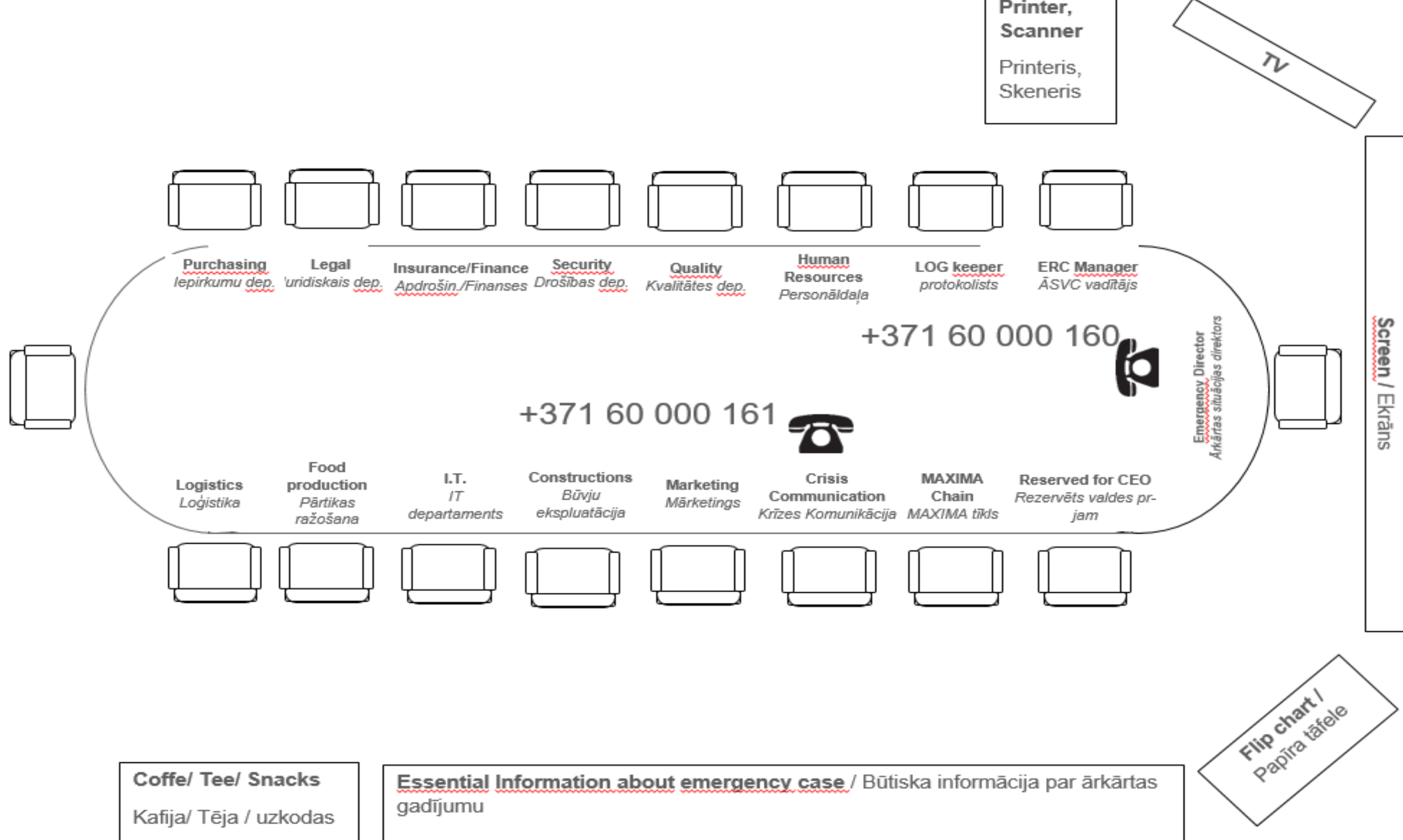
Biznesa Pakalpojumu Centrs

MAXIMA MĀCĪBAS! Ārkārtas situāciju organizācija ir AKTIVIZĒTA!!! Visiem apstiprināt ierašanās laiku birojā. Vienam ĀSO dalībniekam no katras komandas doties uz 20.telpu! **MAXIMA MĀCĪBAS** 09:20



**ERT Core/
Pamata ĀRK**

**ERT Extended/
Paplašinātā ĀRK
(if required/ja nepiec.)**





• ĀSVC

- MAXIMA birojā

• Izbraukumkomanda

- Sadarbība ar valsts operatīvajiem dienestiem
- Operatīva informācijas apmaiņa ar ĀSVC

• Īpašās palīdzības komanda

- Atbalsta centrs notikuma vietā
- Speciāla telefona līnija radniekiem





Apmācības

Centralizēts vadības centrs

Vairāku pakāpju sistēma (vadības centrs, izbraukuma komanda un īpašās palīdzības komanda)

Operatīvā darbība nodalīta no lēmumu pieņemšanas

Lokācija un tehniskais nodrošinājums

Sistēmas ieviešana dzīvē

Apmācības visiem iesaistes līmeņiem (integrācija esošajā apmācību sistēmā)

Regulāri treniņi un simulācijas

Kompleksās mācības 2019.gada 8.oktobrī

Vai mēs esam gatavi ārkārtas situācijai?



Pastāvīga sistēmas
pilnveidošana



Atbildības
deleģēšana
jomu
vadītājiem



Apmācības, apmācības,
apmācības



PALDIES PAR UZMANĪBU
