



UAB „Kauno vandenys“ 2016-2020 m. strateginis planas

PATVIRTINTA

Uždarnosios akcinės bendrovės
„Kauno vandenys“ valdybos posėdžio
2016 m. balandžio 8 d.
protokolu Nr. V-03
(Uždarnosios akcinės bendrovės
„Kauno vandenys“ valdybos posėdžio
2017 m. rugsėjo 26 d. protokolo
Nr. V-09 redakcija su pakeitimais)



Turinys

Misija, vizija, vertybės

SSGG analizė

Stiprybės ir silpnybės

Galimybės ir grėsmės

Strategija - apibendrinimas

UAB „Kauno vandenys“ 2016-2020 m. strateginiai tikslai ir uždaviniai

I-asis strateginis tikslas: Kokybiškas klientų aptarnavimas

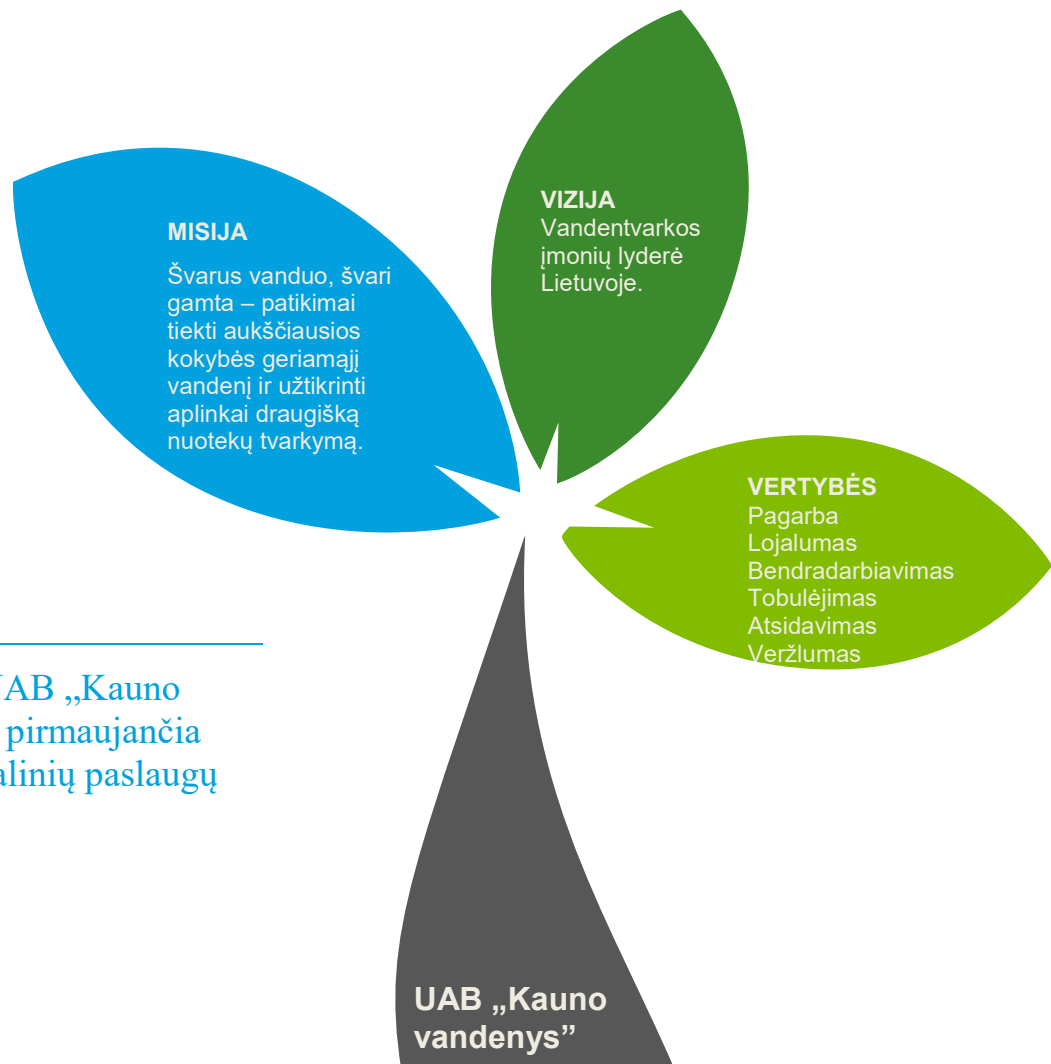
II-asis strateginis tikslas: Klientų lūkesčius ir reikalavimus atitinkantis geriamojo vandens tiekimas

III-asis strateginis tikslas: Klientų lūkesčius ir reikalavimus atitinkantis nuotekų surinkimas ir valymas

IV-asis strateginis tikslas: Efektyvus Bendrovės valdymas

V-asis strateginis tikslas: Tvarus Bendrovės augimas (darbuotojai)

Misiija, vizija, vertybės



Siekiama, kad UAB „Kauno vandenys“ taptų pirmaujančia vandens komunalinių paslaugų įmone.

Vertybės

- PAGARBA** – gerbiame savo klientus, kolegas ir partnerius, atsižvelgiame į jų nuomonę, pasiūlymus ir pastabas.
- LOJALUMAS** – didžiuojamės savo Bendrove, gerbiame jos tradicijas ir tikslus.
- BENDRADARBIAVIMAS** – geranoriškai bendradarbiaujame ir padedame vienas kitam pasiekti Bendrovės ir asmeninius tikslus.
- TOBULĖJIMAS** – mes turime drąsos ir energijos ieškoti naujų, efektyvesnių sprendimų ir juos taikyti savo darbe.
- ATSIDAVIMAS** – mes dirbame su užsidegimu, įdėdami visas galimas pastangas, kad pasiektume numatytus tikslus.
- VERŽLUMAS** – stengiamės šiandien dėl geresnio rytojaus.

Siekama, kad UAB „Kauno vandenys“ taptų pirmaujančia vandens komunalinių paslaugų įmone šiose srityse:

- **Kainos atžvilgiu** – užtikrindama mažiausią paslaugų kainą;
- **Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų surinkimo/tvarkymo kokybės atžvilgiu** – užtikrindama švariausią vandenį ir centralizuotą nuotekų surinkimą ir pilną jų išvalymą;
- **Klientų aptarnavimo atžvilgiu** – užtikrindama aukščiausią klientų pasitenkinimą UAB „Kauno vandenys“ teikiamomis paslaugomis;
- **Įmonės valdymo efektyvumo srityse** – užtikrindama santykinai mažiausius administracinius kaštus.

SSGG analizė

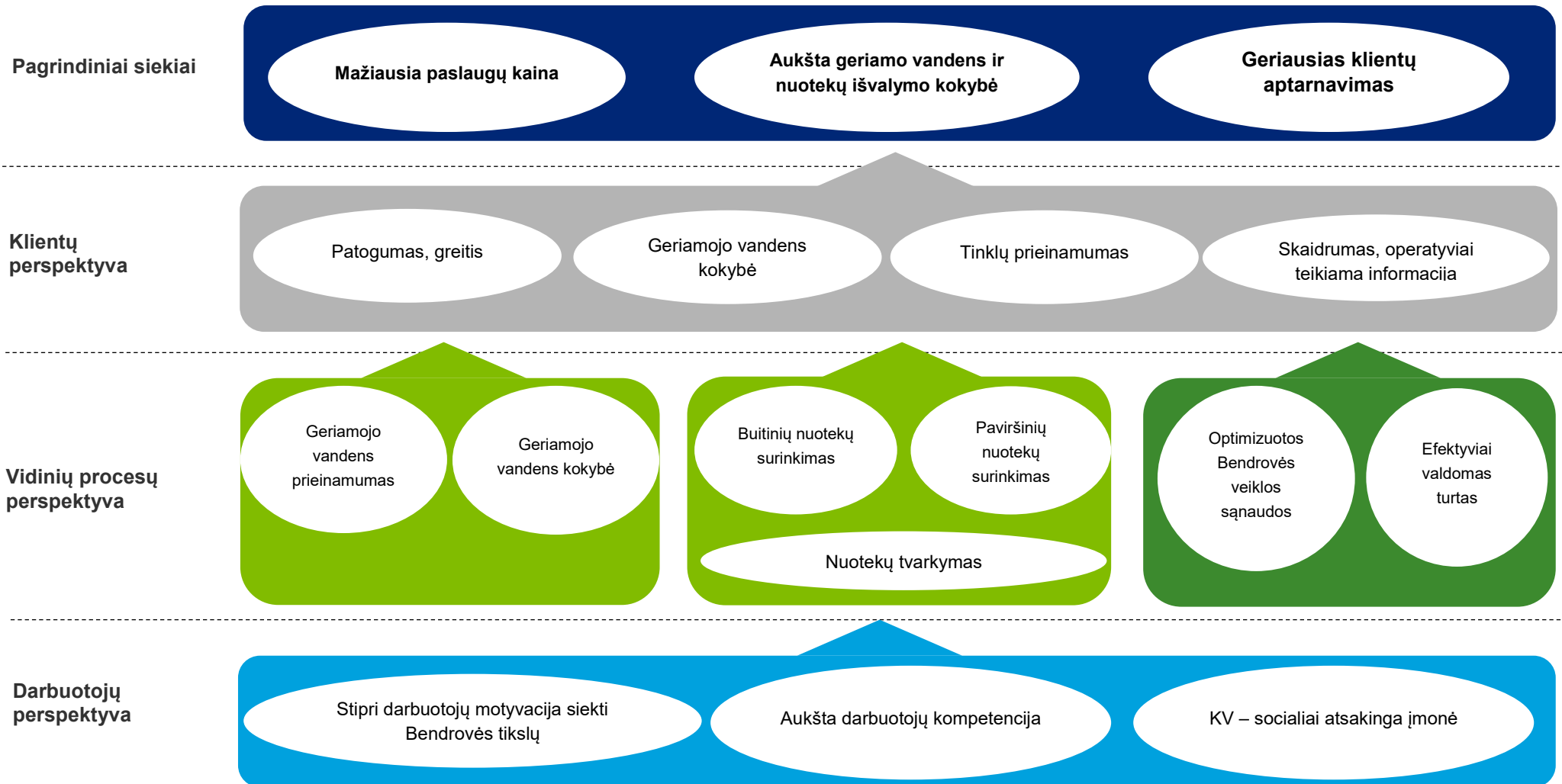
Stiprybės ir silpnybės

	Patirtis – stipriosios pusės	Patirtis – silpnosios pusės
Klientas	- Atnaujinta klientų aptarnavimo sistema (sukurta ir pradėta naudoti savitarnos svetainė) - Turima IT įranga ir kitos inovatyvios technologinės įrangos naudojimas	Žemas procesų automatizavimo lygis
Geriamojo vandens tiekimas	- Įgyvendinus viešosios vandens tiekimo infrastruktūros plėtros projektus, padidintas centralizuotai tiekiamo vandens prieinamumas - Mažėjančios vandens netektys ir didėjanti vandens realizacija - Aukšta tiekiamo geriamojo vandens kokybė	- Vandens netektys, susijusios su netinkamai vykdomu šalto vandens, skirto karštam vandeniui ruošti, pardavimu - Bloga viešosios vandens tiekimo infrastruktūros tinklų būklė - Žemas, norinčių prisijungti prie centralizuotos viešosios vandens tiekimo infrastruktūros, gyventojų skaičius
Nuotekų surinkimas ir tvarkymas	- Įgyvendinus viešosios nuotekų surinkimo infrastruktūros plėtros projektus, padidintas centralizuoto nuotekų tinklo prieinamumas - Įgyvendintas nuotekų dumblo džiovyklos statinio projektas	- Ribotos galimybės utilizuoti išdžiovintą dumblą - Bloga nuotekų tinklų būklė
Bendrovės valdymas	- Išaugęs darbo našumas - Gerėjantys įmonės finansiniai rodikliai - Sukurta investicijų išdėstymo pagal svarbą sistema - Įdiegta vandens netekčių stebėsenos sistema	- Didelės nusidėvėjimo sąnaudos bendroje paslaugų savikainoje - Didelės energijos sąnaudos bendroje paslaugų savikainoje
Darbuotojai	- Kvalifikuotas personalas - Žema darbuotojų kaita - Stiprios projektų valdymo kompetencijos	Tobulintina darbuotojų finansinė ir nefinansinė motyvavimo sistema
	Susijusios stiprybės (ateityje)	Susijusios silpnybės (ateityje)
	- Vieno langelio principu grįstas klientų aptarnavimas - Gebėjimas valdyti prioritetinius projektus - Gebėjimas užtikrinti mažiausią paslaugų kainą - Aukšta vandens kokybė - Kvalifikuotas personalas	- Klientų aptarnavimo procesų automatizavimas - Dumblo utilizavimo galimybės - Turto (ypač nekilnojamo turto) valdymas - Didelės vandens netektys

Galimybės ir grėsmės

	Galimybės	Grėsmės
Klientas	- Tobulinti klientų aptarnavimo sistemą diegiant vieną langelį ir skambučių centrą - Grįžtamojo ryšio užtikrinimas santykiuose su klientais - Kuo palankesnių sąlygų naudotis Bendrovės paslaugomis sudarymas klientams - Automatizuoti klientų aptarnavimo procesus	- Vartotojų nenoras prisijungti prie esamos vandentiekio ir nuotekų tinklų, infrastruktūros - Prastėjanti demografinė situacija - Naujų aptarnaujamų teritorijų prijungimas
Geriamojo vandens tiekimas	Renovuoti viešąjį vandens tiekimo infrastruktūrą, pasinaudojant ES struktūrinių fondų lėšomis	- Blogėjanti viešosios vandens tiekimo infrastruktūros būklė - ES struktūrinių fondų investicijų korekcijos, susijusios su nepakankamu stebėsenos rodiklių pasiekimu (nepakankamu prisijungusių vartotojų skaičiumi)
Nuotekų surinkimas ir tvarkymas	- Renovuoti nuotekų tinklus pasinaudojant ES struktūrinių fondų lėšomis - Išdžiovinto dumblo utilizavimas pramonėje (priskyrus dumblą „kuro“ kategorijai)	- Blogėjanti nuotekų tinklų būklė - Išdžiovinto dumblo granuliuojo utilizavimas - Europos Komisijos reglamento reikalavimas iki 2018 m. valyti 100 proc. paviršinių nuotekų - ES struktūrinių fondų investicijų korekcijos, susijusios su nepakankamu stebėsenos rodiklių pasiekimu (nepakankamu prisijungusių vartotojų skaičiumi)
Bendrovės valdymas	- ES struktūrinių fondų investicijų, skirtų vandentvarkos įmonių valdymo tobulinimui panaudojimas - Konstruktivus bendradarbiavimas su savivaldybe ir LR aplinkos ministerija - Aktyvesnė lobistinė veikla, bendradarbiavimas su Lietuvos vandens tiekėjų asociacija	- Nepakankamai efektyvus vidaus procesų ir procedūrų organizavimas - Nepakankama komunikacija tarp darbuotojų ir vadovybės
Darbuotojai	- Darbuotojų kompetencijų stiprinimas, motyvavimas - Grįžtamojo ryšio tarp darbuotojų ir vadovų stiprinimas	- Sunkumai išlaikant aukštos kvalifikacijos, jaunos darbuotojus - Personalo amžiaus vidurkio augimas - Neadekvati/ neaktuali pareigybių pakopų sistema

Strategija – apibendrinimas



UAB „Kauno vandenys“ 2016-2020 m. strateginiai tikslai ir uždaviniai

I–asis strateginis tikslas	II–asis strateginis tikslas	III–asis strateginis tikslas	IV–asis strateginis tikslas	V–asis strateginis tikslas
Kokybiškas klientų aptarnavimas	Klientų lūkesčius ir reikalavimus atitinkantis geriamojo vandens tiekimas	Klientų lūkesčius ir reikalavimus atitinkantis nuotekų surinkimas ir valymas	Efektyvus Bendrovės valdymas	Tvarus Bendrovės augimas (darbuotojai)
Uždavinys Nr. 1	Uždavinys Nr. 1	Uždavinys Nr. 1	Uždavinys Nr. 1	Uždavinys Nr. 1
Užtikrinti klientams priimtinausią paslaugų kainą	Užtikrinti ir palaikyti tiekiamo vandens kokybę	Užtikrinti buitinių nuotekų surinkimą	Užtikrinti Bendrovės veiklos efektyvumą	Tobulinti darbuotojų kompetencijas
Uždavinys Nr. 2	Uždavinys Nr. 2	Uždavinys Nr. 2	Uždavinys Nr. 2	Uždavinys Nr. 2
Užtikrinti patogų ir greitą klientų aptarnavimą	Užtikrinti centralizuotai tiekiamo geriamojo vandens prieinamumą aptarnaujamos teritorijos gyventojams	Užtikrinti paviršinių nuotekų surinkimą	Efektyvus turto valdymas	Užtikrinti motyvacinės sistemos veikimą
Uždavinys Nr. 3	Uždavinys Nr. 3	Uždavinys Nr. 3	Uždavinys Nr. 3	
Užtikrinti operatyvų ir savalaikį informacijos pateikimą klientams	Užtikrinti nenutrūkstamą vandens tiekimą	Siekti maksimalaus nuotekų išvalymo	Efektyvus skolų valdymas	
	Uždavinys Nr. 4	Uždavinys Nr. 4	Uždavinys Nr. 4	
	Mažinti vandens nuostolius vandentiekio infrastruktūroje	Efektyviai panaudoti ir utilizuoti šalutinius nuotekų tvarkymo produktus	Energetinis efektyvumas	

I-asis strateginis tikslas: Kokybiškas klientų aptarnavimas

Siekiant apibrėžto tikslo – kokybiškai aptarnauti klientus – yra numatoma užtikrinti klientams priimtinausią paslaugų kainą, patogų ir greitą aptarnavimą bei operatyvų informacijos pateikimą.

1 Uždavinys: Užtikrinti klientams priimtinausią paslaugų kainą

2 Uždavinys: Užtikrinti patogų ir greitą klientų aptarnavimą

3 Uždavinys: Užtikrinti operatyvų ir savalaikį informacijos pateikimą klientams

1 uždavinys: Užtikrinti klientams priimtinausią paslaugų kainą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Viešosios vandens tiekimo infrastruktūros pajėgumų išnaudojimas
- Nuotekų infrastruktūros pajėgumų išnaudojimas
- Bendrovės valdymo efektyvumo didinimas (IV-as tikslas)

2 uždavinys: Užtikrinti patogų ir greitą klientų aptarnavimą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Įmonės teikiamų paslaugų portfelio tobulinimas
- Savitarnos portalų plėtra
- Paslaugų perkėlimas į el. erdvę
- Operatyvus ir išsamus atsakymų klientams pateikimas apie prisijungimo galimybes
- Klientų bylų archyvo skaitmeninimas
- Paslaugų teikimo procesų automatizavimas – sąskaitų valdymas, sutarčių sudarymas, kt.
- Klientų aptarnavimo procesų tobulinimas, veiklų konsolidavimas
- Apmokėjimo už paslaugas tobulinimas
- Naujų klientų įtraukimo į abonentų sąrašus proceso peržiūra ir optimizavimas
- Nuosekliai vykdyti klientų apklausas, analizuoti jų rezultatus ir priimti reikalingus sprendimus

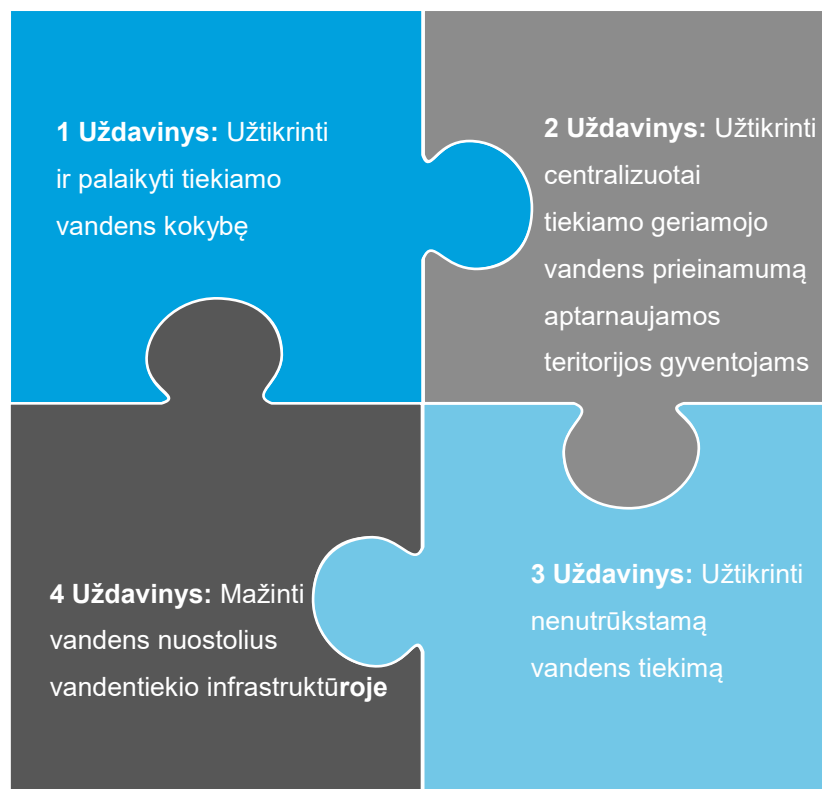
3 uždavinys: Užtikrinti operatyvų ir savalaikį informacijos pateikimą klientams

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Savalaikis ir operatyvus atsakymas į Klientų klausimus/prašymus/skundus
- Savalaikis ir operatyvus Klientų informavimas apie vandens tiekimo trikdžius/vandens atjungimą/vandens tinklų darbus/kt. įvykius
- Informacijos apie įmonės veiklą ir rezultatus viešinimas
- Darnios plėtros ir įmonių socialinės atsakomybės principų diegimas
- Kontrolierių darbo priemonių atnaujinimas, inovatyvių metodų taikymas
- Mobilųjų aplikacijų, skirtų rodmenų apskaitai, diegimas ir naudojimas
- Inovatyvių tiekiamo vandens apskaitos priemonių diegimas (pvz., nuotolinio duomenų nuskaitymo prietaisų diegimas)
- Abonentų apskaitos duomenų bazės atnaujinimas

II-asis strateginis tikslas: Klientų lūkesčius ir reikalavimus atitinkantis geriamojo vandens tiekimas

Igyvendindami šį tikslą, UAB „Kauno vandenys“ numato užtikrinti tinkamą geriamo vandens kokybę, prieinamumą, nenutrūkstamą tiekimą bei mažinti geriamojo vandens nuostolius.



1 uždavinys: Užtikrinti ir palaikyti tiekiamo vandens kokybę

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Geriamojo vandens kokybės gerinimo priemonių diegimas

2 uždavinys: Užtikrinti centralizuotai tiekiamo geriamojo vandens prieinamumą aptarnaujamose teritorijose gyventojams

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Viešosios vandens tiekimo infrastruktūros modernizavimas/renovacija
- Viešosios vandens tiekimo infrastruktūros plėtra
- Avarijų lokalizavimas ir likvidavimas

3 uždavinys: Užtikrinti nenutrūkstamą vandens tiekimą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Vandentiekio avarijų prevencija
- Vandentiekio avarijų lokalizavimas ir šalinimas
- Įrangos atnaujinimas

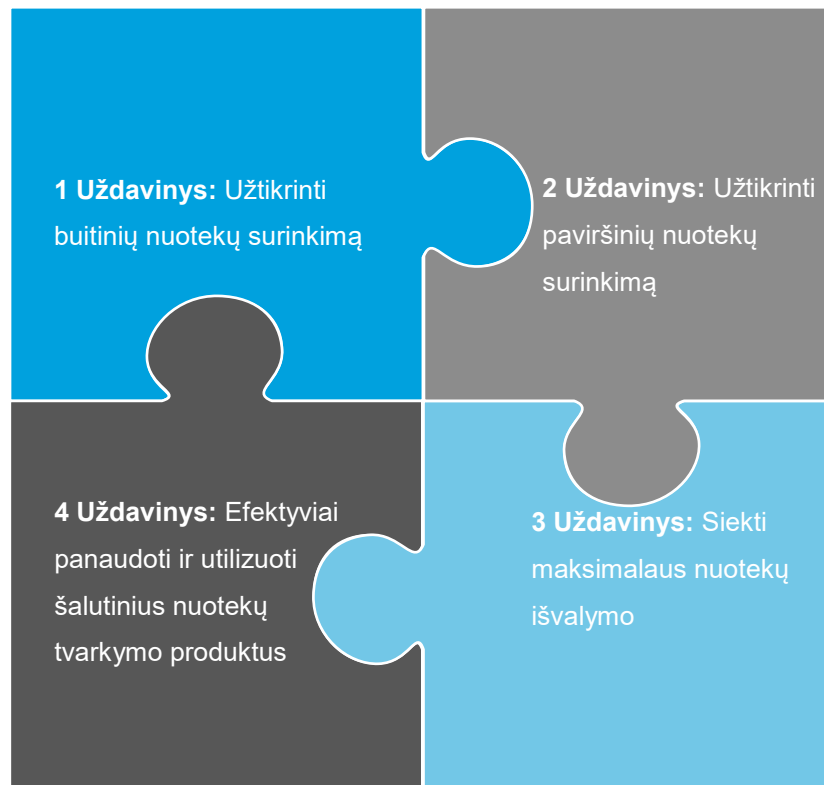
4 uždavinys: Mažinti vandens nuostolius vandentiekio infrastruktūroje

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Viešosios vandens tiekimo infrastruktūros priežiūra, atnaujinimas
- Stebėsenos sistemos palaikymas ir plėtra
- Slėgio reguliavimas
- Optimalių zonavimo sistemų sukūrimas

III-asis strateginis tikslas: Klientų lūkesčius ir reikalavimus atitinkantis nuotekų surinkimas ir valymas

Igyvendindami šį strateginį tikslą, UAB „Kauno vandenys“ sieks užtikrinti reikalavimus atitinkantį buitinių ir pramoninių nuotekų surinkimą, paviršinių nuotekų surinkimą, maksimalų nuotekų išvalymą bei efektyvų šalutinių nuotekų tvarkymo produktų panaudojimą.



1 uždavinys: Užtikrinti buitinių nuotekų surinkimą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Nuotekų infrastruktūros modernizavimas/ renovavimas
- Avarijų lokalizavimas ir likvidavimas
- Nuotekų tinklų plėtra

2 uždavinys: Užtikrinti paviršinių nuotekų surinkimą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Paviršinių nuotekų infrastruktūros plėtra

3 uždavinys: Siekti maksimalaus nuotekų išvalymo

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Paviršinių nuotekų valymo įrenginių statyba
- Nuotekų valymo kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimas
- Mišrių paviršinių nuotekų atskyrimo projekto įgyvendinimas
- Nuotekų išlyginamųjų talpų įrengimas
-

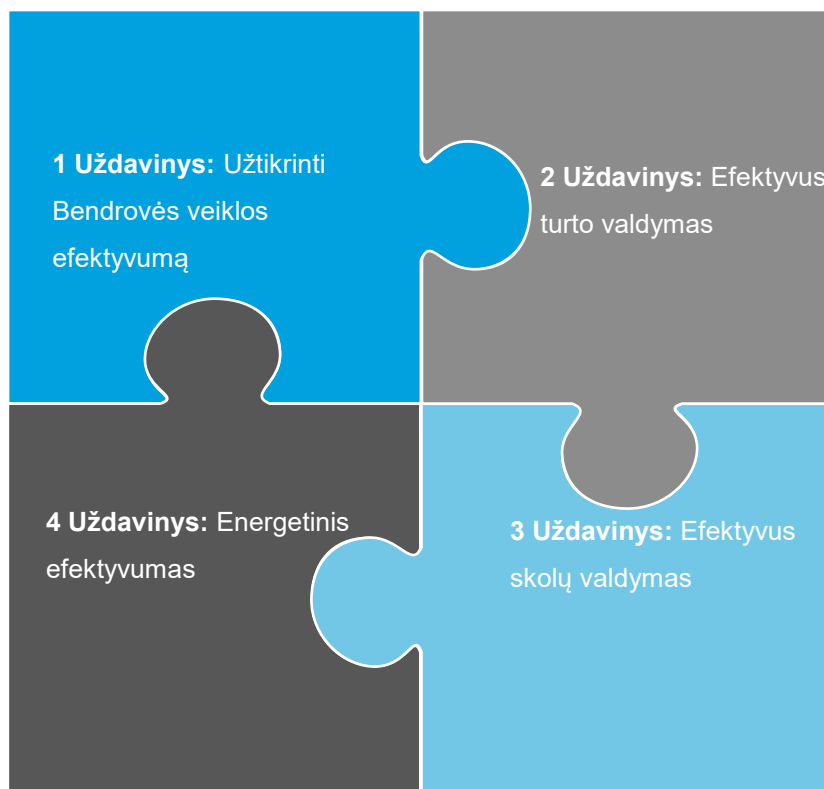
4 uždavinys: Efektyviai panaudoti ir utilizuoti šalutinius nuotekų tvarkymo produktus

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Dumblo kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimas
- Išdžiovinto dumblo utilizavimas

IV-asis strateginis tikslas: Efektyvus Bendrovės valdymas

Siekdami efektyvaus Bendrovės valdymo, UAB „Kauno vandenys“ įgyvendins veiksmus užtikrinančius Bendrovės veiklos, turto valdymo, skolų valdymo ir energetinį efektyvumą.



1 uždavinys: Užtikrinti Bendrovės veiklos efektyvumą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Didinti procesų efektyvumą
- Diegti naują įrangą apskaitai
- Užtikrinti procesų automatizavimą
- Santykių su tiekėjais optimizavimas
- Optimalus paslaugų tiekėjų įtraukimas į vertės kūrimo procesą

2 uždavinys: Efektyvus turto valdymas

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Inventorizuoti Bendrovės valdomą turtą
- Įvertinti turto nuomos galimybes
- Įvertinti nenaudojamo nekilnojamojo turto pardavimo galimybes
- **Išnaudoti turimo turto pajėgumus**

3 uždavinys: Efektyvus skolų valdymas

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Gerinti skolų išieškojimą
- Vykdyti skolų prevenciją
-

4 uždavinys: Energetinis efektyvumas

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Mažinti santykinę elektros sąnaudas
- Diegti su atsinaujinančių energetikos išteklių panaudojimu susijusias iniciatyvas

V-asis strateginis tikslas: Bendrovės augimas

Igyvendindama šį tikslą UAB „Kauno vandenys“ numato tobulinti darbuotojų kompetencijas, užtikrinti optimalų motyvacinės sistemos veikimą bei didinti Kauno vandenų, kaip socialiai atsakingos Bendrovės, veiklą ir žinomumą.

1 Uždavinys: Tobulinti darbuotojų kompetencijas

2 Uždavinys: Užtikrinti motyvacinės sistemos veikimą

1 uždavinys: Tobulinti darbuotojų kompetencijas

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Personalo valdymo strategijos tobulinimas
- Kompetencijos valdymo sistemos tobulinimas
- Pareigybės pakopų sistemos peržiūra
- Žmogiškųjų išteklių paklausos prognozės atlikimas

2 uždavinys: Užtikrinti motyvacinės sistemos veikimą

Siekiant įgyvendinti šį uždavinį ir pasiekti jam nustatytus rodiklius iki 2020 m., Bendrovė numato vykdyti šias veiklas:

- Tobulinti personalo motyvavimo sistemą
 - Diegti ir tobulinti į rezultatus orientuotą personalo ir kompetencijų valdymą
 - Stiprinti komunikaciją tarp skyrių
 - Stiprinti komunikaciją tarp Bendrovės vadovybės ir skyrių
 - Gerinti darbo sąlygas
 - Stiprinti organizacijos kultūrą.
-