

## 2017. gada finanšu mērķi un galvenie sasniegtie rādītāji

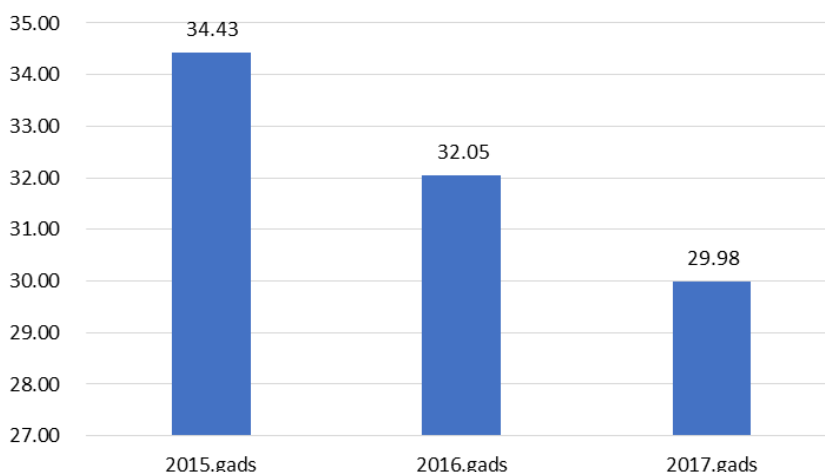
<b>Saglabāt stabilu kopējo ieņēmumu apjomu, līdzsvarot izdevumus ar ieņēmumiem.</b>	
<p>Jaunu, konkurētspējīgu un efektīvu principu ieviešana dzīvojamo māju pārvaldīšanas pakalpojumu nodrošināšanā un apsaimniekošanas maksas samazināšana, saglabājot pašreizējo klientu skaitu, kā arī sniedzot iespēju nākotnē piesaistīt jaunus klientus un palielinot kopējo ieņēmumu apjomu</p>	<p>2017. gada 31. decembrī SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" (turpmāk – Sabiedrība) pārvaldīšanā bija 4 366 dzīvojamās mājas ar kopējo platību 8,2 milj. m<sup>2</sup>. Sabiedrība sniedz dzīvojamo māju pārvaldīšanas pakalpojumu 164,6 tūkstošiem klientu. Neskatoties uz valstī pastāvošo inflāciju, minimālās darba algas pieaugumu, nodokļu izmaiņām un citiem faktoriem, nepasliktinot pakalpojuma kvalitāti, Sabiedrība 2017. gadā ir spējusi nodrošināt pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksas saglabāšanu iepriekšējo gadu līmenī.</p> <p>Vidējās pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksas (bez uzkrājuma veidošanas remonta darbiem) dinamika pa gadiem:                  2014. gadā – 0.4665 EUR/m<sup>2</sup>,                  2015. gadā – 0.4645 EUR/m<sup>2</sup>,                  2016. gadā – 0.4641 EUR/m<sup>2</sup>;                  2017. gada – 0.4515 EUR/m<sup>2</sup>.</p> <p>2017. gada laikā 6 dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības pieņēma lēmumu par pārvaldīšanas līguma noslēgšanu ar Sabiedrību.</p>
<p>Jaunu komercdarbības pakalpojumu veidu ieviešana un attīstība, nepiesaistot pašvaldības dotācijas vai citu pašvaldības finansējumu.</p>	<p>2017. gadā attīstīti un uzsākti piedāvāt klientiem šādi jauni pakalpojumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viena piekļuves nodrošināšana vienai dzīvojamai mājai SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" iecirkņa darba laikā elektronisko sakaru operatoriem, kuriem nav noslēgts spēkā esošs līgums ar SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" - Valdes sēdes protokols Nr.56/2017 45.§ 2017. gada 21. decembris.</li> <li>• Viena piekļuves nodrošināšana vienai dzīvojamai mājai līdz vienai stundai ārpus SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" normālā darba laika, brīvdienā vai svētku dienā elektronisko sakaru operatoriem avārijas darbu veikšanai - Valdes sēdes protokols Nr.56/2017 45.§ 2017. gada 21. decembri.</li> <li>• Vienas dzīvojamās mājas kopīpašumā esošo daļu lietošana elektronisko sakaru tīklu iekārtu ierīkošanai un telemetrijas pakalpojuma darbības nodrošināšanai - Valdes sēdes protokols Nr.10/2017 37.§ 2017. gada 9. marts.</li> <li>• Piekļuves nodrošināšana mēnesī vienai dzīvojamajai mājai SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" iecirkņa darba laikā, ja elektronisko sakaru operatoram noslēgts līgums ar SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" par dzīvojamās mājas kopīpašumā esošajām daļām elektroniskā sakaru tīkla būvniecībai, ierīkošanai un nodrošināšanai - Valdes sēdes protokols Nr.47/2017 17.§ 2017. gada 26. oktobris.</li> </ul>
<b>Nodrošināt debitoru parāda apjoma samazinājumu</b>	
<p>Debitoru parāda apjoms kā ļoti svarīgs naudas plūsmu ietekmējošs faktors.</p>	<p>Sabiedrība turpina veikt debitoru parādu monitoringu, lai mazinātu neatgūstamo parādu rašanās iespēju un saistīto uzņēmuma likviditātes risku, kontrolējot un analizējot neatmaksāto parādu summas. 2017. gadā tika papildināta un padziļināta esošā debitoru parādu atgūstamības novērtēšanas metodika, pārskata gadā detalizējot debitoru atgūstamības novērtējumu klientu līmenī un attiecīgi ļaujot debitora parāda atgūstamību novērtēt pēc dažādiem parametriem (juridiskais statuss, parāda veidošanās vecums, u.tml.), izveidojot detalizētāku riska novērtējumu.</p> <p>Pārskata periodā Sabiedrība 57 582 parādniekiem nosūtīja atgādinājumus par parāda saistībām par komunālajiem un zemes nomas pakalpojumiem. Līdz 2017. gada 1. jūnijam atgādinājumu atlases un sagatavošanas process ir bijis ļoti darbietilpīgs, jo klienti tika atlasīti manuāli pēc iepriekš noteiktiem dažādiem kritērijiem. Sākot ar 2017. gada jūniju atgādinājumu nosūtīšana tika sistematizēta:</p>

atgādinājumi tiek sagatavoti automatizēti klientu vortāla vadības sistēmā "SMART", iepriekš nosakot kritērijus to formēšanai.

Papildus parāda monitoringam, Sabiedrības īstenotā debitoru parādu piedziņas politika, aicinot parādniekus rast kopēju risinājumu un izsludinot vairākas parādu dzēšanas akcijas 2017. gadā devusi pozitīvu rezultātu: klientu parādsaistības samazinājušās no 32.05 milj. *euro* līdz 29.98 milj. *euro*. Pozitīvas naudas plūsmas efekts nodrošinājis dzīvojamām mājām uzkrāt papildus apsaimniekošanas maksas līdzekļus, ko turpmākajos periodos varēs izmantot dzīvojamo māju atjaunošanai un uzturēšanai.

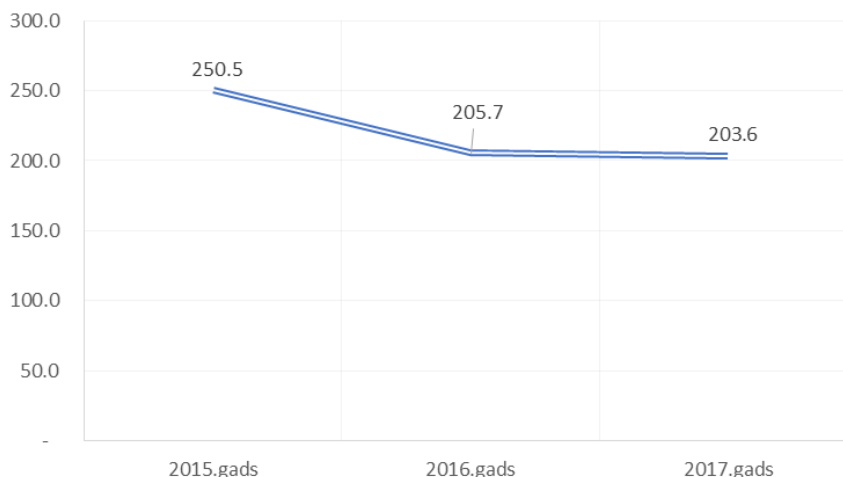
Debitoru parādu dinamika pa gadiem (informācijas avots: Sabiedrības auditēti gada pārskati periodā no 2015. līdz 2017. g.):

Debitoru parāds, milj.EUR



Būtiski uzlabot debitoru parādu piedziņas pasākumu efektivitāti, vidējā termiņā samazinot debitoru parādu līmeni.

DEBITORU PARĀDA APMAKSAS PERIODS, DIENĀS



*debitoru parāda apmaksas periods = vidēji debitori \* dienu skaits periodā / apgrozījums*

Samērot kreditoriem veicamos maksājumus ar klientu maksājumiem, ņemot vērā debitoru parādu atgūstamību, tādejādi uzlabojot apgrozāmo līdzekļu un īstermiņa kreditoru attiecību

Likviditātes novērtējums:

Rādītāji	2017.gads	2016.gads*	2015.gads*
kopējā likviditāte	2.93	2.60	2.56
absolūtā likviditāte	1.88	1.53	1.34
brīvie apgrozāmie līdzekļi, milj. <i>euro</i>	34.21	30.42	25.88

*kopējā likviditāte = apgrozāmie līdzekļi / īstermiņa kreditori - nākamo periodu ieņēmumi*

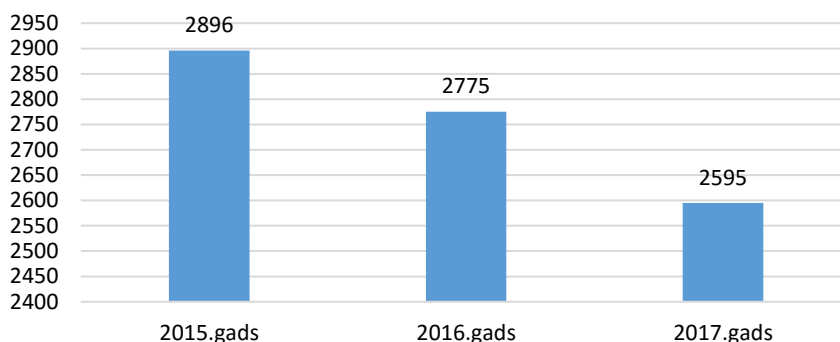
*\* Kopējās un absolūtās likviditātes koeficienti tiek pārrēķināti pēc formulām:*

*absolūtā likviditāte = nauda / īstermiņa kreditori - nākamo periodu ieņēmumi*

*brīvie apgrozāmie līdzekļi = apgrozāmie līdzekļi mīnus īstermiņa saistības*

<b>Piesaistīt līdzekļus pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju siltumnoturības un tehniskā stāvokļa uzlabošanai</b>	
<p>Investīciju projektu īstenošana RNP pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju atjaunošanā, atbilstoši dzīvokļu īpašnieku pieņemtajiem lēmumiem un atbalstam, piesaistot ERAF finansējumu investīciju projektu realizēšanai, rezultātā uzlabojot pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju tehnisko stāvokli.</p>	<p>Saskaņā ar Ministru kabineta 2016. gada 15. marta noteikumiem Nr.160 "Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 4.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Veicināt energoefektivitātes paaugstināšanu valsts un dzīvojamās ēkās", 4.2.1.1. specifiskā atbalsta mērķa pasākuma "Veicināt energoefektivitātes paaugstināšanu dzīvojamās ēkās" īstenošanas noteikumi", kas nosaka dzīvojamo māju jaunās atjaunošanas programmas nosacījumus, 36 (t.sk. 2016.gadā – 14; 2017.gadā - 22) daudzdzīvokļu dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības ir pieņēmušas lēmumus par dalību māju atjaunošanas programmā un devušas pilnvarojumu Sabiedrībai iesniegt tehnisko dokumentāciju AS "Attīstības finanšu institūcija Altum" (turpmāk – Altum), saņemt atzinumu un veikt citas darbības projektu īstenošanai. Šo projektu provizoriskās kopējās izmaksas ir aptuveni 12 miljoni <i>euro</i>, t.sk. 3,5 miljoni <i>euro</i> plānotais ERAF finansējums un 8,5 miljoni <i>euro</i> plānotie aizņēmumi komercbankās.</p> <p>Līdz 2017.gada beigām Altum kopā iesniegti 11 pieteikumi (t.sk. 2016.gadā - 2, 2017.gadā - 9) tehniskās dokumentācijas saskaņošanai un saņemti 10 pozitīvi atzinumi par tehniskās dokumentācijas atbilstību Altum prasībām.</p> <p>2017.gada 8.decembrī noslēgts granta līgums ar Altum par dzīvojamās mājas Blaumaņa ielā 21, Rīgā atjaunošanu. Plānotās projekta izmaksas ir 861 529 <i>euro</i>, no tām attiecināmās izmaksas 506 402 <i>euro</i>. Projekta finansētājs – Swedbank AS. Projekts tiks īstenots 2018.gadā.</p> <p>Rīgas domes atbalsta programmas vēsturisko ēku saglabāšanai ietvaros 2017.gadā īstenots projekts "Dzīvojamās mājas Skolas iela 36a, Rīga fasādes atjaunošana". Kopējās fasādes atjaunošanas izmaksas sastādīja 47 588 <i>euro</i> ar PVN, 2017.gadā saņemts pašvaldības atbalsts 14 000 <i>euro</i>.</p> <p>Lai veicinātu energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumu īstenošanu dzīvojamās mājās, 2017. gadā Rīgas pašvaldības aģentūrā "Rīgas enerģētikas aģentūra" (turpmāk – REA) sagatavoti un iesniegti 144 pieteikumi energoauditu izstrādei ar 80% pašvaldības līdzfinansējumu. Sadarbībā ar REA sagatavoti 111 energoauditu pārskati, piesaistot pašvaldības līdzfinansējumu.</p>
<b>Nodrošināt konkurētspējīgu personālu.</b>	
<p>Efektīvas pārvaldības struktūras formēšana un darbinieku skaita optimizācija, samazinot funkciju izpildei nepieciešamo resursu izmaksas</p>	<p>2017. gadā darbinieku skaits samazināts par 114 darbiniekiem (2017. gada 1. janvārī darbinieku skaits bija 2623, 2017. gada 31. decembrī 2509). Būtiskākie saimnieciskie un organizatoriskie pasākumi veikti iecirkņos:</p> <p>turpinot jaunā uzkopšanas modeļa ieviešanu Sabiedrības pārvaldīšanā esošajās daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās, kā rezultātā tika veikta sētnieku-apkopēju nepilno/vakanto amata vietu optimizēšana (411 amatu vietas no 2016. gada līdz 2018. gadam) aizstājot tās ar jaunām telpu un teritorijas uzkopšanas vienībām, kas nodrošina augstāka līmeņa dzīvojamo māju pārvaldīšanas servisu, izvērtējot teritoriju sadalījumu un veicot teritoriālo pārdali.</p>

### Vidējais nodarbināto personu skaits pa gadiem



Darbinieku skaita optimizācija un funkciju izpildei nepieciešamo resursu izmaksu samazināšana tika veikta, saglabājot Sabiedrības pakalpojumu kvalitāti.

Motivējoša un konkurētspējīga atalgojuma nodrošināšana darbiniekiem, ņemot vērā veicamā darba sarežģītību un vidējo darba samaksas apmēru valstī

2017. gadā tika apstiprināti vairāki jauni iekšējie normatīvie akti ar mērķi veicināt Sabiedrības darbinieku lojalitāti un darba izpildi atbilstoši Sabiedrības mērķiem un izvirzītajiem uzdevumiem, tādējādi nodrošinot vienotus darba algas aprēķināšanas pamatprincipus vairākās amata kategorijās:

- 1) Sabiedrības valdes 2017. gada 23. marta un 2017. gada 31. augusta sēdē apstiprināts aktualizētais INA "**Darba samaksas kārtība**", kas nosaka kārtību, kādā darbiniekiem tiek noteikta un izmaksāta darba samaksa, iekļaujot kritērijus piemaksu sistēmai;
- 2) Ar SIA „Rīgas namu pārvaldnieks” valdes 2017. gada 14. septembra lēmumu (protokols Nr.39/2017, 12.§) apstiprināta **Kārtība, kādā pieprasa un izmaksā materiālās sociālās garantijas**, nosaka kārtību, kādā SIA „Rīgas namu pārvaldnieks” (turpmāk – Sabiedrība) tiek pieprasītas un izmaksātas materiālās sociālās garantijas - pabalsts, apbalvojums un kompensācija. Kārtība attiecas uz visiem Sabiedrības darbiniekiem, kuriem atbilstoši noslēgtajam darba līgumam ir beidzies pārbaudes termiņš, un darbiniekiem, ar kuriem ir noslēgts darba līgums uz noteiktu laiku ar termiņu, kas nav mazāks par 6 (sešiem) mēnešiem.
- 3) Iekšējie normatīvie akti, kas nosaka darba algas aprēķināšanas kārtību Sabiedrībā:

✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 9. marta sēdē apstiprināts aktualizētais INA "**SIA „Rīgas namu pārvaldnieks” vecākā telpu uzkopšanas strādnieka un telpu uzkopšanas strādnieka darba algas aprēķināšanas kārtība**", kas nosaka kārtību darba algas aprēķināšanai par Sabiedrības pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju koplietošanas telpu uzkopšanu, atbilstoši uzkopšanas darbu veikšanas biežumam un telpu platībai;

✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 29. maija, 2017. gada 12. oktobra un 2017. gada 21. decembra sēdē apstiprināts aktualizētais INA "**Darba samaksas aprēķināšanas metodika iecirkņu sanitārtehniķiem, sanitārtehniķem-metinātājiem, elektriķiem**", kas nosaka sanitārtehniķa, sanitārtehniķa-metinātāja un elektriķa darba samaksas aprēķināšanas pamatprincipus, pilnveidojot darba samaksas sistēmu, atbilstoši darbinieka individuālajiem darba rezultātiem un kvalitātei, tādējādi uzlabojot dzīvojamo māju kārtējo apkopes darbu veikšanu un kvalitāti;

- ✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 10. augusta sēdē apstiprināts, un 2017. gada 21. decembra sēdē aktualizēts INA **“Akorda darba algas aprēķināšanas metodika iecirkņu jumiķiem un būvstrādniekiem”**, kas nosaka jumiķa un būvstrādnieka akorda darba algas aprēķināšanas pamatprincipus, atbilstoši darbinieka individuālajiem darba rezultātiem un kvalitātei, tādējādi uzlabojot dzīvojamo māju kārtējo remonta darbu veikšanu un kvalitāti;
- ✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 24. februāra un 2017. gada 29. maija sēdē apstiprināts aktualizētais INA **“SIA “Rīgas namu pārvaldnieks” akorda darba algas un piemaksas noteikšanas metodika”**, kas nosaka Tehniskās pārvaldes Konstruktīvo elementu nodaļas Remontdarbu daļas un iecirkņu darbinieku darba algas aprēķināšanas pamatprincipus efektīvākai plānoto remontdarbu organizēšanai un kontroles veikšanai;
- ✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 6. jūlija sēdē apstiprināts INA **“Darba algas aprēķināšanas metodika Tehniskās pārvaldes Tehnisko pakalpojumu nodaļas Autotransporta daļas asenizācijas automobiļa vadītājam”**, kas nosaka asenizācijas automobiļa vadītāja darba algas aprēķināšanas pamatprincipus, sekmējot un uzlabojot Sabiedrības dzīvojamo māju pārvaldīšanas darba organizāciju un efektivitāti;
- ✓ Sabiedrības 2017. gada 21. decembra valdes sēdē apstiprināts INA **“Darba samaksas aprēķināšanas metodika iecirkņa Apsaimniekošanas daļas namu apsaimniekotājam”**, kas nosaka darba samaksas aprēķināšanas pamatprincipus, pakārtojot darbinieku materiālajai motivācijai, balstoties uz iecirkņa darbības rādītājiem, un uzlabojot iecirkņa pārvaldībā esošās dzīvojamās mājās dzīvojošo klientu apmierinātību.
- ✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 5. janvāra sēdē apstiprināts un 2017. gada 12. oktobra valdes sēdē aktualizēts INA **“Darba samaksas kārtība iecirkņa Apsaimniekošanas daļas namu pārvaldniekam un uzkopšanas darbu meistaram”**, kas nosaka darba samaksas aprēķināšanas pamatprincipus, tādējādi uzlabojot dzīvojamo māju pārvaldīšanas darba organizāciju.
- ✓ Sabiedrības valdes 2017. gada 21. decembra sēdē apstiprināts INA **“SIA “Rīgas namu pārvaldnieks” māju atjaunošanas projektu vadītāja darba algas aprēķināšanas kārtība”**, kas nosaka Uzņēmējdarbības veicināšanas nodaļas māju atjaunošanas projektu vadītāju darba algas aprēķināšanas pamatprincipus, to pakārtojot materiālajai motivācijai, tādējādi veicinot ielānoto daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas projektu skaita realizēšanu, apgūstot finansējumu, un īstenojot ēku atjaunošanas projektus.

**Saglabāt esošo peļņas apjomu, nodrošināt stabila un maksātspējīga uzņēmuma finansiālo pamatu**

Vidējā termiņā stabilizēt ieņēmumu apjomu, gūstot peļņu no saimnieciskās darbības līdz 1% no neto apgrozījuma.

Rādītāji	2017. gads	2016. gads	2015. gads
EBITDA*, milj. euro	1.81	1.81	1.67
peļņa, milj. euro	0.69	0.51	0.62

*\*peļņa pirms nolietojuma, procentu izmaksām un nodokļiem*

Rentabilitātes novērtējums:

Rādītāji	2017. gads	2016. gads	2015. gads
neto peļņas rentabilitāte	1.24	0.86	1.11
EBITDA rentabilitāte	3.26	3.07	2.99

*neto peļņas rentabilitāte = neto peļņa/neto apgrozījums\*100%*

*EBITDA rentabilitāte = EBITDA/neto apgrozījums\*100%*

## 2017. gada nefinanšu mērķi un galvenie sasniegtie rādītāji

<b>Nodrošināt nepārtrauktu un kvalitatīvu daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldīšanu</b>
<b>Daudzdzīvokļu māju iekārtu un komunikāciju pārvaldīšana</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ieviesti risinājumi elektroenerģijas uzskaites automatizēšanai un elektroapgādes tīkla modernizācijai 250 objektos.</li><li>- Nodrošināta aukstā ūdens ievada mezglu atbilstība LBN 221-98 un SIA „Rīgas ūdens” prasībām 32 objektos.</li><li>- 13 dzīvojamās mājās ieviesta ūdens patēriņa skaitītāju rādījumu attālinātas nolasīšanas sistēma, tādējādi mazinot gan ūdens patēriņa rādījumu starpību starp mājas ievada skaitītāju un ūdens patēriņa skaitītāju rādījumiem dzīvokļa īpašumos, gan mazinot kļūdu rašanās risku, kas saistīts ar cilvēcisko faktoru.</li><li>- Veikta iekšējā ugunsdzēsības ūdensvada atjaunošana/tehniskā apkope un aprīkojuma iegāde pārvaldīšanā esošajām ēkām virs 12 stāviem (ieskaitot) 21 objektā.</li><li>- Uzsākts pilotprojekts 35 dzīvojamo māju siltummezglu aprīkošanai ar attālināto vadības sistēmu, nodrošinot mājām papildus siltumenerģijas izmaksu ekonomiju apkures sezonā 10 – 25% apjomā.</li></ul>
<b>Pārvaldāmo daudzdzīvokļu māju un tām piesaistīto teritoriju pārvaldīšana un sanitārā uzkopšana</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Izveidotas 7 sētnieku/apkopēju <i>Aizvietošanas vienības</i>, kas nodrošina uzkopšanas darbu veikšanu uzkopšanas darbinieku prombūtnes laikā. Iepriekšējos gados ieviestā <i>Uzkopšanas vienība</i> iekštelu uzkopšanu nodrošina jau 276 daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās.</li><li>- Popularizējot atkritumu šķirošanu, RNP sadarbībā ar SIA “Clean R” turpina piedalīties atkritumu šķirošanas projektā, kurā iedzīvotāji tiek aicināti pareizi šķirot sadzīves atkritumus, šādā veidā būtiski palielinot šķirotu atkritumu apjoma īpatsvaru.</li></ul>
<b>Ēku vizuālā apsekošana un pārējo daudzdzīvokļu māju pārvaldīšanas pakalpojumu nodrošināšana</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- RNP pārvaldīšanā esošajām dzīvojamajām mājām uzstādīta 1081 jauna ēku numerācijas zīme atbilstoši izmaiņām pašvaldības normatīvajos aktos.</li><li>- Nodrošināta liftu iekārtu tehniskās apkalpošanas kvalitātes uzlabošana 408 objektos.</li></ul>
<b>Nodrošināt pārvaldāmo māju tehnisko uzlabošanu un energoefektivitātes pasākumu īstenošanu</b>
<b>Pārvaldāmo māju tehniskā uzlabošana</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Palielināts remontdarbu apjoms RNP resursiem (bēniņu siltināšana, kāpņu telpu kosmētiskie remontu, jumtu segumu nomaiņa, aizsargapmaļu un lieveņu remontu u.c.).</li><li>- Veicot lieveņu remontu, izbūvēti vai atjaunoti pandusi bērnu ratiņu un ratiņkrēslu uzbraukšanai – ierīkoti 17 pandusi 5 daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās</li></ul>
<b>Pārvaldāmo māju energoefektivitātes pasākumu īstenošana</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Īstenoti lokāli energoefektivitātes pasākumi (ēku norobežojošo konstrukciju energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumi, logu un durvju nomaiņa, karstā ūdens/apkures sistēmas renovācijas darbi un cauruļvadu izolācijas nomaiņa, elektroenerģijas taupības risinājumu ieviešana u.c.).</li><li>- Realizējot dzīvojamo māju energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumus, 2017. gadā ar Rīgas pilsētas pašvaldības līdzfinansējumu 80% apmērā sagatavoti 111 energoaudita pārskati. Rīgas pašvaldības aģentūrā “Rīgas enerģētikas aģentūra” 2017. gadā iesniegti 148 pieteikumi pašvaldības līdzfinansēto energoauditu izstrādei.</li><li>- Sagatavota tehniskā dokumentācija dzīvojamo māju vienkāršotai fasāžu atjaunošanai 12 ēkām.</li><li>- Noris aktīvs darbs saistībā ar daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas darbu projektu iesniegumu sagatavošanu un to iesniegšanu ALTUM ERAF līdzfinansējuma saņemšanai.</li><li>- RNP ir veicis analīzi par tām mājām, kas ir atjaunotas Rīgas pilsētas teritorijā un par tām, kuru atjaunošanu dzīvokļu īpašnieki ir pieteikuši daļēbai ALTUM atbalsta programmā, izveidojot aptuveni 20 daudzdzīvokļu dzīvojamo māju kvartālus: Patversmes; Anniņmuižas; Baltāsbaznīcas; Bauskas / Garozes; Bauskas (Rāmava); Bauskas / Ziepju; Dombrovska;</li></ul>

Dzērbenes; S.Eizenšteina; Ezermalas; Finiera; Lielvārdes; Marsa; Mastu; Palmu; Pārslas; Rigondas; Rusova; Tomsona; Biķernieku. Turpmāk RNP informēs šajos kvartālos esošo daudzdzīvokļu dzīvojamo māju dzīvokļu īpašniekus, iepazīstinot tos individuāli par šo ēku atjaunošanas iespējām, izmantojot gan ES atbalstu, gan pašvaldības līdzfinansējumu.

#### **Pārvaldāmo māju piesaistīto teritoriju tehniskā uzlabošana**

- Īstenoti vairāki teritoriju tehniskās uzlabošanas pasākumi (atjaunoti ietves segumi, uzstādīti soliņi, rotaļu laukumi.). Jauni rotaļu laukumi uzstādīti saskaņā ar dzīvokļu īpašnieku kopību lēmumiem atbilstoši izrādītajai iedzīvotāju aktivitātei.

#### **Uzlabot klientu apkalpošanas kvalitāti, veicināt uzņēmuma komunikāciju ar sabiedrību**

##### **Klientu tiešā apkalpošana**

- Iespēja nodot ūdens patēriņa skaitītāja rādījumus RNP vortālā [www.e-parvaldnieks.lv](http://www.e-parvaldnieks.lv) un *e-kioskos* klientu apkalpošanas centros.
- Aktuālā informācija par e-pakalpojumiem, ko RNP piedāvā saviem klientiem, tiek publicēta mājaslapā [www.rnparvaldnieks.lv](http://www.rnparvaldnieks.lv) un vortālā [www.e-parvaldnieks.lv](http://www.e-parvaldnieks.lv).
- RNP mājas lapā publicēta operatīvā informācija par avārijām un klientiem sniegto pakalpojumu piegādes pārtraukumiem (piemēram, AS "RĪGAS SILTUMS" hidrauliskās pārbaudes, plānveida remontdarbi ūdensapgādes vai elektroapgādes sistēmās u.c.).
- izstrādāta vienota tiešsaistes pierakstu sistēma pie RNP speciālistiem teritoriālajos iecirkņos (<https://apmekle.rnparvaldnieks.lv/>), kā arī nodrošināta iespēja attālināti pieteikties apkalpošanai 5 Klientu apkalpošanas centros, izmantojot bezmaksas mobilo aplikāciju "Qticket", negaidot rindā klātienē.
- Aktualitātes tiek publicētas RNP sociālajos tīklos [www.facebook.com](http://www.facebook.com), [www.twitter.com](http://www.twitter.com), kā arī [www.draugiem.lv](http://www.draugiem.lv).
- Sniegtas 293 konsultācijas dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopsapulču organizēšanā un lēmumu pieņemšanā.
- Pastāvīgi sniegta informācija par dzīvokļu īpašnieku kopības lēmumu pieņemšanas kārtību, sagatavoti dokumentu paraugi (sapulču protokolu, pilnvaru, aptaujas anketas, balsošanas protokolu u.c.), nodrošinot kopsapulču un aptauju efektīvu un operatīvu norisi.
- Pārbaudīts 2200 saņemto kopsapulču protokolu tiesiskums un 963 kolektīvie iesniegumi.
- Informēti 280 dzīvokļu īpašnieki (elektroniski, telefoniski un klātienē) par pašvaldības līdzfinansējuma iespējām tehniskās dokumentācijas izstrādei un dzīvojamo māju renovācijai.

##### **Klientu izglītojošo un informatīvo pasākumu rīkošana**

- Sadarbībā ar Rīgas domi 12 mēnešu laikā atbilstoši mācību programmai apmācīti 200 māju pilnvarotie pārstāvji un biedrību valdes locekļi.
- Organizēti „Labo piemēru” pieredzes apmaiņas pasākumi māju pilnvarotajām personām un dzīvokļu īpašniekiem.
- Sadarbībā ar ALTUM, REA un Rīgas domi dalībā dažādos semināros par daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas iespējām.
- Informēti dzīvokļu īpašnieki par dzīvojamo māju tehniskā stāvokļa uzlabošanas un energoefektivitātes jautājumiem.
- Organizētas informatīvās sapulces dzīvokļu īpašniekiem 52 nekustamā īpašuma apsaimniekošanas jautājumos.

##### **Klientu apkalpošanas dokumentācijas pilnveidošana**

- 2017. gada laikā Klientu apkalpošanas elektroniskā rokasgrāmata (CRM sistēmā) aktualizēta un papildināta atbilstoši izmaiņām normatīvajos aktos un aktualitātēm, nodrošinot operatīvu informācijas pieejamību klientu apkalpošanas speciālistiem un zvanu centra operatoriem.
- Izveidota darbu izpildes kontroles sistēma, lai operatīvi risinātu jautājumus un novērstu klientu atkārtotu vēršanos RNP.

##### **Informācijas tehnoloģiju risinājumu izstrāde klientu apkalpošanas uzlabošanai**

- Izstrādāta vienota elektronisko maksājumu sistēma klientiem - ieviesta automatizēta datu apmaiņa ar šādām bankām – AS Swedbank, Luminor Bank AS, SEB banka, AS Citadele banka un Meridian Trade Bank.
- Ieviesta klientu autorizācija RNP vortālā [www.e-parvaldnieks.lv](http://www.e-parvaldnieks.lv), izmantojot internetbankas un e-parakstu.

**Komunikācija ar sabiedrību**

- RNP mājaslapā [www.rnparvaldnieks.lv](http://www.rnparvaldnieks.lv) izveidota iespēja jauniem klientiem pieteikt maksas pakalpojumu "Teritorijas kopšana".
- Sniegtas konsultācijas un atbildes par dzīvojamo māju atjaunošanas iespējām e-pastā [siltinasana@rnparvaldnieks.lv](mailto:siltinasana@rnparvaldnieks.lv).

**Nodrošināt uzņēmuma konkurētspēju, piemērojot mūsdienīgus pārvaldības principus un paaugstinot personāla profesionalitāti un pieredzi****Uzņēmuma darba organizēšanas pilnveidošana**

- Nodrošināta 2714 līgumu noslēgšana starp RNP pārvaldīšanā esošajām dzīvojamām mājām un AS "Rīgas siltums" par pakalpojumu "Par siltumenerģijas piegādi un lietošanu"
- Ņemot vērā strukturālās izmaiņas un nepieciešamos uzlabojumus dokumentu aprites procesā, gada laikā aktualizētas 107 dokumentu virzības un aprites procesu shēmas.
- Nodrošinātas prakses vietas 73 studentiem, tai skaitā, 14 praktikantiem nodrošināta arī apmaksāta prakse.

**Personāla profesionālo zināšanu un prasmju pilnveidošana**

- Izstrādātas 7 jaunas apmācību programmas dažādām amatu grupām un nodrošinātas apmācības atbilstoši apstiprinātajām mācību programmām kopumā 2735 darbiniekiem.