

2019. gada finanšu mērķi un galvenie sasniegtie rādītāji

Nodrošināt konkurētspējīgu dzīvojamās mājas pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksu

2019. gada 31. decembrī SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" (turpmāk – Sabiedrība) pārvaldīšanā bija 4 184 dzīvojamās mājas ar kopējo platību 8,08 milj. m². Sabiedrība sniedz dzīvojamo māju pārvaldīšanas pakalpojumu 160,6 tūkstošiem klientu.

Vidējās pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksas (bez uzkrājuma veidošanas remonta darbiem) dinamika pa gadiem:

2016. gadā – 0,4641 EUR/m²,

2017. gadā – 0,4515 EUR/m²,

2018. gadā – 0,4667 EUR/m²;

2019. gada – A klases mājas: 0,4504 EUR/m²

B klases mājas: 0,4650 EUR/m²

C klases mājas: 0,4560 EUR/m²

D klases mājas: 0,4814 EUR/m²

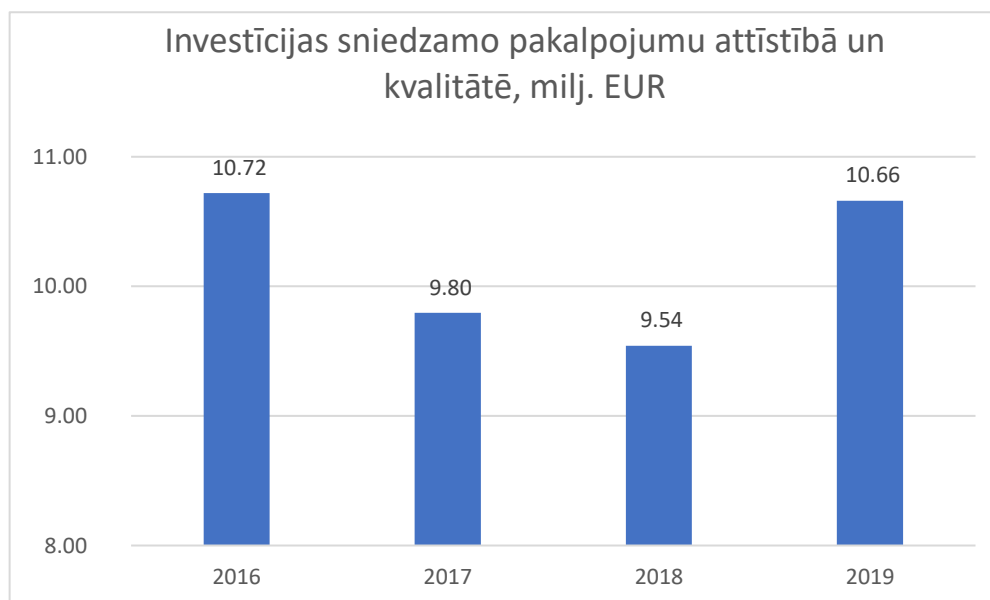
E klases mājas: 0,5995 EUR/m²

F klases mājas: 0,5717 EUR/m²

Veikt investīcijas sniedzamo pakalpojumu attīstībā un kvalitātē

Sabiedrība, papildus dzīvojamo māju pārvaldīšanas obligāti veicamajām darbībām, sniedz maksas pakalpojumus, piemēram, sanitārtehniskos pakalpojumus, namdara, elektriķa pakalpojumus, asenizācijas pakalpojumus, transportlīdzekļu novietošanas atļauju izsniegšanu, kāpņu telpu remontu. Dzīvokļu īpašniekiem tiek piedāvāta iespēja pieteikt kāpņu telpu remontdarbus, ja darbu veikšanai dzīvokļu īpašnieki nav izveidojuši pietiekamu finanšu uzkrājumu. Pēc dzīvokļu īpašnieku kopības lēmuma saņemšanas Sabiedrība veic remontu, kāpņu telpu remontdarbu izmaksas iekļaujot rēķinos attiecīgās izremontētās kāpņu telpas dzīvokļu īpašniekiem.

2019. gadā attīstīts un uzsākts jauns pakalpojums - trīspusējais līgums par dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašnieku kopīpašumā esošā zemesgabala daļas iznomāšanu.



Veikt investīcijas uzņēmuma materiāli tehniskajā nodrošinājumā un informācijas tehnoloģiju risinājumos darba efektivitātes uzlabošanai

2019. gadā veikti būtiski klientu portālā vadības sistēmas uzlabojumi darba efektivitātes uzlabošanai un, realizētas sekojošas izstrādes:

- ✓ Organizācijas struktūras vadības modulis nodrošina sistematizētu un kontrolētu pieeju pie sensitīviem datiem, kas glabājas sistēmā.

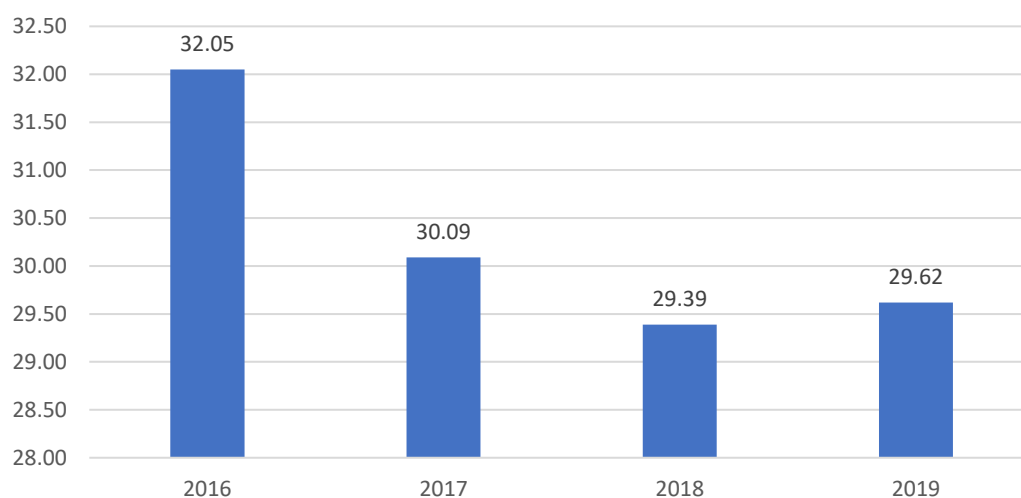
- ✓ Tranzītrēķinu apstrāde – Funkcionālie objekti (modulis) nodrošina automatizētu tranzīta pakalpojumu piegādātāju rēķinu apstrādes procesu, apstrādājot ienākošos rēķinus par pakalpojumiem, ka arī pakalpojumu funkcionālo objektu struktūras un ar tiem saistīto skaitītāju informācijas no norēķinu sistēmām centralizāciju, paredzot universālu funkcionālo objektu kodifikāciju.
- ✓ Plānoto remontdarbu vadības modulis nodrošina automatizētu uzturēšanas darbu plānu vadību, plānošanas un plānoto uzturēšanas darbu uzskaites procesu.
- ✓ Pirmstiesas brīdinājumi nodrošina automatizētu pirmstiesas brīdinājumu (masveida) sagatavošana klientiem, kuriem ir izveidojies parāds
- ✓ Parādu atgūšanas procesa uzlabošana nodrošina tiesvedības lietu reģistrā iekļauto civilprasību informācijas atjaunošanu automātiskā režīmā ar datiem no LR Tiesu administrācijas, nodrošinot reģistrā iekļauto lietu datu kvalitātes uzlabošanu, ka arī automatizēto maksājumu par valsts nodevu, tiesu izdevumu u.c maksājumu pieprasījumu apstrādes procesu.
- ✓ Mantojumu lietu reģistra izstrāde un ieviešana nodrošina parādu atgūšanas procesa un tiesvedības nodaļas funkciju automatizēšanu.
- ✓ Funkcionalitāte un darbi, kuri saistīti ar ūdens patēriņa skaitītāju rādījumu lapiņu izņemšanu no pakalpojumu rēķiniem un ūdens patēriņa skaitītāju rādījumu kvīšu ģenerēšanu un ar to saistīto pieteikumu reģistrēšanu nodrošina ūdens patēriņa skaitītāju rādījumu iesniegšanas kvīšu daudzumu samazināšanu.
- ✓ Sabiedrības parādu atgūšanas procesa uzlabošanai ieviesta funkciju automatizēšanas funkcionalitāte, kura, nodrošina iespēju tiesvedības lietā pievienot atbildīgo darbinieku, tiesas sēžu datumu un laiku fiksēšanai tiesvedības lietā, nevis tikai pēdējo katrā instancē, automatizētas pavadvēstules dokumenta izveidošanu.

Kopējais investīciju apjoms 2019.gadā – 386 000 euro.

Nodrošināt debitoru parāda samazinājumu, ieviešot efektīvus un rezultatīvus debitoru parādu piedziņas procesus. Samazināt debitoru parādu aprites rādītājus

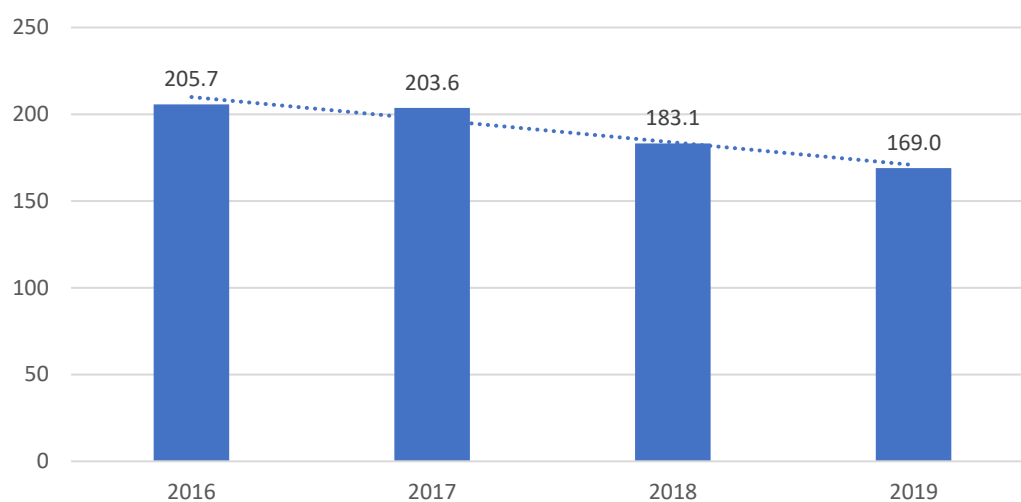
<p>Debitoru parāda apjoms kā ļoti svarīgs naudas plūsmu ietekmējošs faktors.</p>	<p>Sabiedrība ir veikusi parādu atgūšanas pasākumus, sagatavojusi atgādinājumu par parāda saistībām:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 2019.gada laikā 48 529 parādniekiem par kopējo pamatparāda summu 14 842 131 euro apmērā nosūtījusi atgādinājumus par parāda saistībām par komunālajiem un zemes nomas pakalpojumiem. ✓ 2019.gadā tiesu instancēs iesniegtas 3 161 prasības (no tām 2117 noarhivētas, ar izpildi vai saņemts lēmums, ka tiesvedība izbeigta). ✓ Iesniegtas 403 kreditora pretenzijas mantojuma lietās un 110 kreditora prasības maksātnespējas lietās. <p>Sabiedrība aktualizējusi debitoru datu bāzi: sagatavojusi informāciju un datus, pārbaudījusi un iesniegusi oficiālajam parādnieku reģistram, ievērojot Fizisko personu datu aizsardzības likumu – 2019.gadā AS “Kredītinformācijas birojam” tika iesniegti 1 543 jauni klienti, kā arī par 4 373 klientiem tika aktualizēta informācija par parādu.</p> <p>Lai nodrošinātu nepārtrauktu pārvaldīšanas pakalpojumu sniegšanu, Sabiedrība veica virkni preventīvu aktivitāšu, lai panāktu klientu parādu samazināšanu, piedāvājot elastīgas iespējas parādu atmaksai. Tajā skaitā vienošanās ar parādniekiem par pakāpenisku parāda atmaksu, 2019.gadā noslēdzot 1 954 izlīgumus.</p> <p>Debitoru parādu dinamika pa gadiem (informācijas avots: Sabiedrības auditēti gada pārskati periodā no 2016. līdz 2019. g.):</p>
--	--

DEBITORU PARĀDI, MILJ. EUR



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

DEBITORU APRITES RĀDĪTĀJA DINAMIKA, 2016.- 2019.G.



*Debitoru aprite dienās = (Debitoru parādu vidējais atlikums/Neto apgrozījums)*365*

Nodrošināt stabilu un pozitīvu naudas plūsmu no pamatdarbības, tādējādi nodrošinot pietiekošus apgrozāmos līdzekļus uzņēmuma saistību savlaicīgai segšanai

Likviditātes novērtējums:

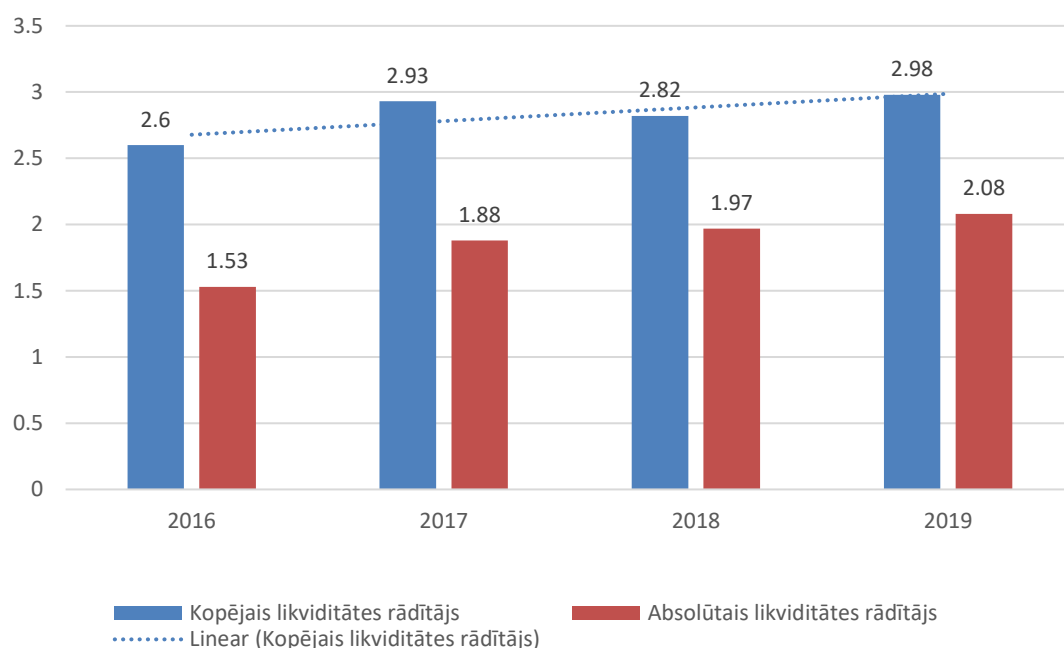
Rādītāji	2016.gads	2017.gads	2018.gads	2019.gads
Kopējā likviditāte	2.60	2.93	2.82	2.98
Absolūtā likviditāte	1.53	1.88	1.97	2.08
Brīvie apgrozāmie līdzekļi, milj. euro	48.76	56.03	63.93	66.20

Kopējā likviditāte = $\frac{\text{Apgrozāmie līdzekļi}}{(\text{Īstermiņa kreditori} - \text{Nākamo periodu ieņēmumi})}$

Absolūtā likviditāte = $\frac{\text{Nauda} + \text{Vērtspapīri}}{(\text{Īstermiņa kreditori} - \text{Nākamo periodu ieņēmumi})}$

Brīvie apgrozāmie līdzekļi = $\text{Apgrozāmie līdzekļi} - (\text{Īstermiņa kreditori} - \text{Nākamo periodu ieņēmumi})$

LIKVIDITĀTES RĀDĪTĀJU DINAMIKA, 2016.-2019.G.



Piesaistīt Eiropas reģionālās attīstības fonda līdzfinansējumu uzņēmuma pārvaldībā esošo daudzdzīvokļu māju energoefektivitātes pasākumu īstenošanai

Kopš 2016. gada sākuma līdz pārskata perioda beigām 149 dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības 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" ir pieņēmušas lēmumus par tehniskās dokumentācijas izstrādi un dalību ALTUM programmā, kuras mērķis ir veicināt energoefektivitātes paaugstināšanu, viedu energovadību un atjaunojamo energoresursu izmantošanu dzīvojamās mājās. Programmas ietvaros dzīvojamās mājas tiks atjaunotas, piesaistot Eiropas Reģionālās attīstības fonda līdzfinansējumu. Dzīvokļu īpašnieku aktivitātē par dzīvojamo māju atjaunošanu ir laika posmā no 2016. gada līdz 2018. gadam bija vērojams stabils pieaugums: lēmumus par dalību ALTUM programmā 2016. gadā pieņēma 17 dzīvokļu īpašnieku kopības, 2017. gadā - 16, bet 2018. gadā jau 76 dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības. 2019. gadā lēmumus par dalību ALTUM programmā pieņēma 40 dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības.

Līdz 2019. gada beigām ALTUM kopā iesniegti 73 pieteikumi (t.sk. 2016. gadā – 4, 2017. gadā – 9, 2018. gadā – 14, 2019. gadā – 46) tehniskās dokumentācijas saskaņošanai.

2019. gadā ALTUM programmas ietvaros ar dzīvokļu īpašnieku biedrību iesaisti veikta 2 māju atjaunošana:

- ✓ Murjāņu ielā 68, Rīgā, (55 dzīvokļi) - kopējās projekta izmaksas 691 959,70 EUR, t.sk., ALTUM piešķirtais grants 345 053,65 EUR.
- ✓ Kaņiera ielā 4B, Rīgā, (60 dzīvokļi) - kopējās projekta izmaksas 590 907,92 EUR, t.sk., ALTUM piešķirtais grants 295 453,96 EUR.

2019. gadā ALTUM programmas ietvaros uzsākta 2 projektu īstenošana:

- ✓ Putnu ielā 18, Rīgā, (6 dzīvokļi) - kopējās plānotās projekta izmaksas 117 030,19 EUR, t.sk., ALTUM piešķirtais grants 58 515,90 EUR.
- ✓ Blaumaņa ielā 21, Rīgā, (32 dzīvokļi) - kopējās plānotās projekta izmaksas 1 135 838,24 EUR, t.sk., ALTUM piešķirtais grants 438 914,69 EUR.

Piesaistīt pašvaldības līdzfinansējumu līdz 50% energoefektivitātes pasākumu veikšanai daudzdzīvokļu dzīvojamām mājām un dzīvojamo māju atjaunošanai

2019. gadā, piesaistot Rīgas pašvaldības līdzfinansējumu kultūrvēsturiskā būvmantojuma saglabāšanai 63 083,17 EUR apmērā, īstenoti 4 vēsturisko ēku saglabāšanas projekti par kopējo summu 351 821,25 EUR ar PVN:

- ✓ Par projektu “Ēkas Skolas ielā 36A, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 020 0015 001, saglabāšanas darbu projekts”. Kopējās faktiskās projekta izmaksas – 115 039,87 EUR ar PVN, pašvaldības atbalsts 20 000,00 EUR.
- ✓ Par projektu “Ēkas Dzirnāvu ielā 3, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 018 0006 001, saglabāšanas darbu projekts”. Kopējās faktiskās projekta izmaksas – 116 550,42 EUR ar PVN, pašvaldības atbalsts 19 882,88 EUR.
- ✓ Par projekta “Ēkas Dzirnāvu ielā 3A, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 018 0006 002, saglabāšanas darbu projekts”. Kopējās faktiskās projekta izmaksas – 112 253,91 EUR ar PVN, pašvaldības atbalsts 20 000,00 EUR.
- ✓ Par projekta “Ēkas Artilērijas ielā 6, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 028 0039 001, daļas saglabāšanas darbu projekts”. Kopējās faktiskās projekta izmaksas – 7 977,05 EUR ar PVN, pašvaldības atbalsts 3 200,29 EUR.

2019. gadā, piesaistot Rīgas pašvaldības līdzfinansējumu dzīvojamo māju atjaunošanai 22 248,36 EUR apmērā, īstenoti 3 daudzdzīvokļu dzīvojamo ēku atjaunošanas projekti par kopējo summu 44 496,71 EUR ar PVN:

- ✓ Daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Keramikas ielā 2, Rīgā, atjaunošanas darbi – ūdensapgādes un kanalizācijas stāvvadu nomaiņa 4., 5.kāpņu telpā (30 dzīvokļos). Kopējās faktiskās projekta būvdarbu izmaksas – 12 755,32 EUR, t.sk. PVN, pašvaldības atbalsts 6 377,66 EUR.
- ✓ Daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Kuldīgas ielā 13A, Rīgā, atjaunošanas darbi – kāpņu telpu remonts. Kopējās faktiskās projekta būvdarbu izmaksas – 21 491,57 EUR, t.sk. PVN, pašvaldības atbalsts 10 745,79 EUR.
- Daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Slokas ielā 169 atjaunošanas darbi – guļvadu Ū1, T3, T4 nomaiņa pagrabā. Kopējās faktiskās projekta būvdarbu izmaksas – 10 249,82 EUR, t.sk. PVN, pašvaldības atbalsts 5 124,91 EUR.

Nodrošināt peļņu, kas ļauj veikt investīcijas uzņēmuma attīstībā un pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanā

Rādītāji	2016.gads	2017.gads	2018.gads	2019.gads
EBITDA, milj. euro	1.81	1.81	2.03	0.09
Neto peļņa, milj. euro	0.51	0.69	1.09	-0.96

EBITDA - peļņa pirms nolietojuma, procentu izmaksām un nodokļiem

Rentabilitātes novērtējums:

Rādītāji	2016.gads	2017.gads	2018.gads	2019.gads
Neto peļņas rentabilitāte, %	0.86	1.24	1.85	-1.50
EBITDA rentabilitāte, %	3.07	3.26	3.44	0.15

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

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

2019.gada nefinanšu mērķi un galvenie sasniegtie rādītāji

Nodrošināt nepārtrauktu un kvalitatīvu daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldīšanu, īstenojot dzīvojamo māju portfeļa segmentāciju
Daudzdzīvokļu māju iekārtu un komunikāciju pārvaldīšana <ul style="list-style-type: none">- Energoefektīvu (LED) apgaismojums ar kustības un krāsas sensoriem uzstādīts 156 adresēs.- Sadarbībā ar AS "Sadales tīkls", veikts viedo skaitītāju ieviešanas projekts, uzstādīti 2 820 viedie skaitītāji.- Ēku iekšējo elektroinstalāciju sistēmu renovācijas/atjaunošanas darbi veikti 145 adresēs.- Ūdens spiediena paaugstināšanas sūkņu staciju modernizācija veikta 24 objektos.- Ugunsgrēka atklāšanas un trauksmes signalizācijas sistēmas atjaunošana un tehniskā apkalpošana pārvaldīšanā esošajām ēkām virs 12 stāviem (ieskaitot) veikta 82 objektos.- Iekšējā ugunsdzēsības ūdensvada atjaunošana/tehniskā apkope un aprīkojuma iegāde pārvaldīšanā esošajām ēkām virs 12 stāviem (ieskaitot) veikta 82 objektos.- Ventilācijas kanālu un dūmvadu kanālu apsekošana, tehniskā apkope, tīrīšana, dokumentācijas noformēšana un remonts veikts 1 397 objektos.
Pārvaldāmo daudzdzīvokļu māju un tām piesaistīto teritoriju pārvaldīšana un sanitārā uzkopšana <ul style="list-style-type: none">- Tiek turpināta un pilnveidota teritoriju sanitārā uzkopšana, veicot objektu sanitārās kopšanas kontroli kvartālos. Tiek nodrošināta iekštelpu un mājai piesaistītās teritorijas kopšana 75 daudzdzīvokļu mājām.- Lai nodrošinātu transportlīdzekļu brīvu novietošanu pie attiecīgās dzīvojamās mājas, 2019.gadā atbilstoši dzīvokļu īpašnieku kopības lēmumiem uzstādītas ceļa zīmes 100 (tikai iepirkuma līguma ietvaros, neskaitot trīs pušu līgumus) dzīvojamo māju piesaistītajās teritorijās. 2019.gadā reģistrētas un izgatavotas 9284 transportlīdzekļu novietošanas atļaujas.
Ēku vizuālā apsekošana un pārejo daudzdzīvokļu māju pārvaldīšanas pakalpojumu nodrošināšana <ul style="list-style-type: none">- Gadījumos, kad vizuālās apsekošanas laikā konstatēta nepieciešamība veikt padziļinātu tehnisko izpēti, veikta daudzdzīvokļu māju ēku tehniskā apsekošana izstrādāti 178 atzinumi, un izstrādāti 3 tehniskie projekti konstruktīvo problēmu un apdraudējuma novēršanai.- Nodrošināta liftu iekārtu tehniskās apkalpošanas kvalitātes uzlabošana 280 adresēs.
Nodrošināt pārvaldāmo māju tehnisko uzlabošanu un energoefektivitātes pasākumu īstenošanu
Pārvaldāmo māju tehniskā uzlabošana <ul style="list-style-type: none">- Palielināts remontdarbu apjoms ar Sabiedrības resursiem (bēniņu siltināšana, kāpņu telpu kosmētiskie remontu, jumtu segumu nomaiņa, aizsargapmaļu un lieveņu remontu u.c.) par 12% (attiecībā pret 2018.gadā veiktajiem darbiem).
Pārvaldāmo māju energoefektivitātes pasākumu īstenošana <ul style="list-style-type: none">- Lai īstenotu vienkāršās atjaunošanas projekta un lokālu energoefektivitātes īstenošanu, 2019.gadā darbi paveikti 2293 objektos sekojošos darbu veidos:<ul style="list-style-type: none">✓ Logu nomaiņas darbi – 59 objektos;✓ Kāpņu telpu durvju uzstādīšana – 102 objektos;✓ Apkures sistēmas remontu (plānotie, avārijas) vai atjaunošanas darbi - 620 objektos;✓ Apkures sistēmas cauruļu siltumizolācijas darbi – 12 objektos;✓ Karstā ūdens apgādes remontu – 133 objektos;✓ Siltummezglu iekārtu maiņa – 890 objektos;✓ LED gaismekļu uzstādīšana – 203 objektos;✓ Bēniņu siltināšanas darbi – 22 objektos;✓ Pilotprojekts – uzsākta siltummezglu attālinātās vadības uzstādīšana – 252 objektos.- Sadarbībā ar Rīgas pašvaldības aģentūru "Rīgas enerģētikas aģentūra" izstrādāti 49 ēku energoauditi, piesaistot pašvaldības līdzfinansējumu 80 % apmērā.- Izstrādāta un saskaņota Rīgas pilsētas būvvaldē daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas tehniskā dokumentācija (t.sk. tehniskās apsekošanas atzinumi un vienkāršotas fasādes atjaunošanas projekti, apliecinājuma kartes inženierbūvēm) 47 adresēm.

- Sagatavoti un iesniegti AS "Attīstības finanšu institūcija Altum" daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas darbu projektu pieteikumi ERAF līdzfinansējuma saņemšanai 46 adresēm.
- Sagatavoti un iesniegti Rīgas domē 14 daudzdzīvokļu dzīvojamo ēku un vēsturisko daudzdzīvokļu dzīvojamo ēku atjaunošanas darbu projektu pieteikumi pašvaldības līdzfinansējuma saņemšanai.
- Daudzdzīvokļu dzīvojamo māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumu nodrošināšanai veikti atjaunošanas darbi 5 SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" pārvaldīšanā esošajās dzīvojamās mājās, kuru dzīvokļu īpašnieku kopības lēmušas par atjaunošanas darbu veikšanu ar Eiropas Savienības, valsts vai pašvaldības līdzfinansējumu.

Pārvaldāmo māju piesaistīto teritoriju tehniskā uzlabošana

- Sabiedrības pārvaldītajos objektos uzstādīti 104 šķiroto atkritumu konteineri, tajā skaitā:
 - ✓ stiklam - 40 konteineri;
 - ✓ MIX - 64 konteineri.
- No Sabiedrības pārvaldīšanā esošajām dzīvojamajām mājām 2019.gadā izvesti:
 - o sadzīves atkritumi ~ 601 870 m3;
 - o lielgabarīta atkritumi - ~33 650 m3.
- Šķiroto atkritumu izvestais apjoms (m3) pa atkritumu veidiem 2019.gadā ir:
 - ✓ papīrs/kartons/plastmasa - 52 119 m3;
 - ✓ stikls - 4 768 m3.
- Sabiedrība veikusi nolietoto soliņu demontāžu un 38 dzīvojamo māju piesaistītajās teritorijās uzstādījusi 64 jaunus soliņus un 15 objektos uzstādījusi smilts uzglabāšanas konteinerus. Atjaunota zaļā zona, piegādājot zāliena sēklas un melnzemi - 185 objektos.
- Sabiedrībā tiek veikta atkritumu (papīra) šķirošana, makulatūras nodošana otrreizējai pārstrādei. 2019.gadā sadarbībā ar SIA "Clean R" nodotas ~ 11 tonnas makulatūras.

Uzlabot klientu apkalpošanas kvalitāti, veicināt uzņēmuma komunikāciju ar sabiedrību

Klientu tiešā apkalpošana

- Jaunajiem klientiem sniegtas konsultācijas par www.e-parvaldnieks.lv reģistrāciju, tā izmantošanu un iespējam autorizētiem klientiem.
- Popularizētas iespējas elektroniski nodot ūdens skaitītāju rādījumus:
 - ✓ izmantojot www.e-parvaldnieks.lv (gan reģistrējoties www.e-parvaldnieks.lv, gan arī bez reģistrācijas);
 - ✓ deviņos pašapkalpošanās kioskos Klientu apkalpošanas centros;
 - ✓ SMS veidā (klientiem pilnveidojot kļūdu novēršanas iespējas).
- Klientu ērtībām ir pārstrādāti informatīvi materiāli par ūdens patēriņa skaitītāju rādījumu paziņošanas iespējām.
- Ūdens skaitītāju rādījumu nodošanas laikā pie kioskiem izvietoti Sabiedrības darbinieki, kas apmāca klientus lietot rādījumu iesniegšanas termināļus.
- Tiešā saziņa ar klientiem sociālajos tīklos Twitter, facebook, nodrošinot skaidrojošu informāciju par konkrētām problēmsituācijām, kā arī vispārīgiem, ar daudzdzīvokļu māju pārvaldīšanu saistītajiem jautājumiem t.sk. uzņēmuma aktualitāšu publicēšana plašsaziņas līdzekļos.
- 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.
- Nodrošinot informācijas apriti un sekmējot juridiski pareizi (tiesisku) lēmumu pieņemšanu un dokumentu noformēšanu, 2019.gadā:
 - ✓ sniegtas 228 konsultācijas par kopības lēmumu pieņemšanu, sociālajos tīklos sniegtas kopā 2426 konsultācijas, tajā skaitā 90 konsultācijas sociālajos tīklos sniegtas pēc dzīvokļu īpašnieku kopības lēmuma vai pēc dzīvokļu īpašnieku pieprasījuma par transportlīdzekļu stāvlaukuma izveidošanas izmaksām;
 - ✓ pārbaudīts protokolu tiesiskums 2006 reizes (tajā skaitā 1192 kopības lēmumi un 814 kolektīvie iesniegumi);
 - ✓ organizētas dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopsapulces un aptaujas 75 dzīvojamās mājās par energoefektivitātes jautājumiem;

- ✓ informēti 227 dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieki par dzīvojamo māju tehniskā stāvokļa uzlabošanas un energoefektivitātes jautājumiem;
- ✓ pēc dzīvokļu īpašnieku vai dzīvojamās mājas pilnvarotā pārstāvja lūguma sagatavoti dokumentu (sapulču protokolu, pilnvaru, aptaujas anketas, balsošanas protokolu u.c.) paraugi - 75 dzīvojamām mājām.

Nemot vērā palielinātu klientu apmeklējumu iecirknī "Austrumi" Zebiekstes ielā 8 (2018.gadā - 24423, 2019.gadā - 33000), ir pieņemts lēmums 2020.gadā uzsākt projekta izstrādi (arī daļēju izbūvi) ar vides pieejamības tehnisko aprīkojumu personām ar kustību traucējumiem, un jaunajiem vecākiem ar bērnu ratiem iecirknī "Austrumi" par jaunu uzbrauktuves izveidi pie ieejas iecirknī, un uzbrauktuves/ lifta izbūvi iekštelpās, lai varētu nokļūt Klientu apkalpošanas centrā un tikt ar iecirkņa darbiniekiem.

Turpinās Klientu apkalpošanas centru aprīkošana ar modernu rindu vadības sistēmu – tā spēj atpazīt mājas pilnvarotas personas apliecības un izsniedz numuriņu apkalpošanai prioritārā kārtā.

Klientu apkalpošanas dokumentācijas pilnveidošana

- 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.

Informācijas tehnoloģiju risinājumu izstrāde klientu apkalpošanas uzlabošanai

- Ieviesta sistēma, kas paredzēta attālinātai ūdens, gāzes, elektrības, siltuma skaitītāju nolasīšanai pēc saskaņota datu apmaiņas formāta. Tās uzdevums ir, lai potenciālie sadarbības partneri var savas sistēmas pielāgot Sabiedrības prasībām atvieglojot klientiem nodot patēriņa skaitītāju rādījumus.

Komunikācija ar sabiedrību

- Organizēta konference "Daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas un energoefektivitātes paaugstināšanas iespējas", kur pieredzē dalījās Rīgā jau atjaunoto daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārstāvji, SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" māju atjaunošanas projektu vadītāji un viesi no Igaunijas, kā arī Ekonomikas ministrijas un AS "Attīstības finanšu institūcija Altum" pārstāvji.
- Organizēts informatīvs seminārs Rīgas domē (Rīga, Rātslaukums 1) par dzīvojamo māju atjaunošanas iespējām Rīgas domes programmu ietvaros.
- Veikta māju atjaunošanas darbu nepieciešamības un iespēju skaidrošana uzņēmuma e-vidē un masu medijos - akcentēti "labie piemēri" – mājas, kurās renovācijas ir jau veiktas.
- Par māju atjaunošanas iespējām Sabiedrība klientus informē ar tīmekļa vietnes sadaļas "Māju atjaunošana" starpniecību, kurā tiek regulāri aktualizēta ievietotā informācija, izmantojot rēķinu otrās puses, izvietojot informatīvus paziņojumus kāpņu telpās, sagatavojot informatīvos materiālus par māju atjaunošanas un finansējuma piesaistes iespējām, kā arī piedaloties dažādos Sabiedrības organizētos vai apmeklētos pasākumos.

Nodrošināt uzņēmuma konkurētspēju, piemērojot mūsdienīgus pārvaldības principus, īstenojot dzīvojamo māju portfeļa segmentāciju, kā arī paaugstinot personāla profesionalitāti un pieredzi

Uzņēmuma darba organizēšanas pilnveidošana

- Noslēgti līgumi ar pamatpakalpojumu sniedzējiem:
 - ✓ AS "Rīgas siltums" - 5 līgumi;
 - ✓ SIA "Rīgas ūdens" - 592 līgumi.
- Noslēgti 302 trīspusējie līgumi par remontdarbu veikšanu dzīvojamās mājās, pamatojoties uz dzīvokļu īpašnieku kopības pieņemtajiem lēmumiem.
- Nodrošinātas prakses vietas 40 praktikantiem, tai skaitā, 9 praktikantiem nodrošināta arī apmaksāta prakse.

Personāla profesionālo zināšanu un prasmju pilnveidošana

- Nodrošinātas apmācības atbilstoši apstiprinātajām mācību programmām kopumā 1598 darbiniekiem.
- Sadarbībā ar Rīgas pilsētas pašvaldību Sabiedrība 2019.gada 17.janvārī rīkoja pieredzes apmaiņas konferenci "Dzīvojamo māju atjaunošana", kurā māju atjaunošanas pieredzē dalījās atjaunoto dzīvojamo māju pārstāvji, Sabiedrības māju atjaunošanas projektu vadītāji un viesi no

Igaunijas, kā arī Ekonomikas ministrijas un ALTUM pārstāvji. 2019.gada 7.martā Sabiedrības darbinieki devās pieredzes apmaiņas braucienā uz Igauniju (Tallina, Rakvere), lai iegūtu papildu zināšanas par dzīvojamo māju atjaunošanu Eiropas Savienības līdzfinansējuma programmā Igaunijā (SA KredEx).