

Vilniaus miesto savivaldybės lūkesčių deklaracija įmonei AB “Vilniaus šilumos tinklai”

Šia Vilniaus miesto savivaldybės, (toliau vadinama - “Akcininku”), lūkesčių deklaracija, (toliau vadinama - “Deklaracija”), yra išreiškiami Savivaldybės, kaip pagrindinio AB “Vilniaus šilumos tinklai”, (toliau vadinama - “Bendrovė”), akcininko lūkesčiai ir norai Bendrovės atžvilgiu. Deklaracija formuluojama ketverių metų laikotarpiui, tačiau pagal poreikį gali būti atnaujinama. Į šią Deklaraciją turi būti atsižvelgiama rengiant ir peržiūrint Bendrovės strateginį planą.

Bendrovės veikla

Bendrovė tiekia šilumos ir karšto vandens paslaugas Vilniaus miesto gyventojams ir buvo įkurta 1997 m. reorganizavus tuometę “Lietuvos energiją” bei rūpinasi patikimu ir kokybišku šilumos gamybos ir karšto vandens tiekimu ekonomiškai pagrįstomis kainomis. Bendrovė yra didžiausia municipalinė šilumos gamintoja ir tiekėja Lietuvoje. Bendrovės veikla yra reguliuojama ir prižiūrima Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos.

Bendrovės veiklos sritys ir joms keliami tikslai

Paslaugų teikimas klientams

- Bendrovės pagrindinis veiklos tikslas yra ekonomiškai pagrįstos šilumos kainos siekimas jos vartotojams - siekiama, kad paslaugos už būsto šildymą ar karšto vandens paruošimą namų ūkių išlaidose sudarytų sąlyginai mažą dalį;
- Savivaldybė tikisi, jog Bendrovė ir toliau didelį dėmesį skirs klientų aptarnavimo kokybei gerinti. Klientų aptarnavimas turėtų būti perkeliamas į elektroninę erdvę, plečiami klientų savitarnos portalo funkcionalumai, spartinamas aktualios informacijos pateikimas;
- Bendrovė turi siekti mažinti biurokratiją naujų klientų prijungimo procese, spartinti patį procesą, trumpinti techninių prižiūrėtojų atvykimo laukimo laikus, taip pat apsvarstyti galimybę atskirti vystytojų aptarnavimą nuo kitų klientų aptarnavimo, siekiant pagerinti aptarnavimo kokybę bei operatyvumą;
- Bendrovė turi siekti integruoti naujų vartotojų prijungimo procesą kartu su kitų būtiniausių būsto paslaugų tiekėjais - vandens, elektros, dujų, telekomunikacijų;
- Vis didesnis dėmesys turi būti skiriamas vartotojų paslaugų apmokėjimo efektyvinimui bei elektroninės klientų savitarnos tobulinimui;
- Klientų informavimas dėl Bendrovės planuojamų remonto darbų ar avarinių situacijų (dėl ko gali nutrūkti paslaugų teikimas) turi būti tikslingas, aiškus ir pasiekiantis visus tikslinius vartotojus prieš protingą laiką;
- Bendrovė turi mažinti nereikalingų ir galimų išvengti paslaugų teikimo sutrikdymų;
- Bendrovė, siekdama tinkamo jos įvaizdžio visuomenėje, suprantamai ir aiškiai primena vartotojams apie savo teikiamų paslaugų atsakomybių ribas, t.y. periodiškai informuoja apie tai, kur yra Bendrovės atsakomybės ribos šilumos tiekime, o kur namo

administratoriaus ar kito subjekto, taip pat primena atvejus, kuomet į kurį subjektą, kilus vienam ar kitam klausimui, reikia kreiptis;

- Akcininkas tikisi, jog Bendrovė prisidės prie bendro Akcininko ir jos įmonių operacijų (įskaitant ir klientų aptarnavimą) centro kūrimo.

Bendrovės valdymas

- Akcininkas siekia skaidrios, nepriklausomos ir akcininko lūkesčius atitinkančios veiklos visose Bendrovės srityse. Akcininkas kelia tikslą Bendrovės vadovybei siekti kuo didesnio Bendrovės valdymo nepriklausomumo - o iškilus galimoms problemoms tai pasiekti, apie tai prevenciškai informuoti Akcininko politinę bei administracinę vadovybes;
- Bendrovės vadovybė turi skirti ypatingą dėmesį žmogiškųjų išteklių valdymo klausimams - aukščiausio lygio darbuotojų paiešką bei atranką patikėti išorės tiekėjams, vengti nepagrįstų įdarbinimo atvejų, koordinuoti darbuotojų paiešką su bendra Akcininko įmonių strategija (platinti darbo skelbimus apie darbo vietas Bendrovėje kitose Akcininko įmonėse). Esant išskirtiniams atvejams, kai, pavyzdžiui, kyla derybiniai nesutarimai su darbuotojų profsajunga arba yra pastebima nenatūraliai didelė darbuotojų kaita, apie tokius atvejus būtina informuoti Akcininką politinę bei administracinę vadovybes;
- Analizuoti Bendrovės administracinės bei gamybinės dalių procesus ir jų efektyvumui ir skaidrinimui taikyti moderniausias vadybos priemones ar metodikas, vadovautis, įskaitant, bet neapsiribojant, EBPO valdysenos principais;
- Skirti dėmesį Bendrovės atliekamiems viešiesiems pirkimams, užkardyti galimą korupcijos riziką. Taip pat skirti dėmesį mažosios vertės pirkimams - pastebėjus dažnai pasikartojančius tam tikrų mažosios vertės pirkimų laimėtojus, įvertinti tokių pirkimų sąlygas, siekiant jas sudaryti kuo konkurencingesnes ir skatinančias dalyvauti kuo daugiau ūkio subjektų;
- Aktyviai siekti teisingo Bendrovės veiklos vertinimo santykiuose su Valstybine energetikos reguliavimo taryba, taip pat užsiimti aktyviu Bendrovės interesų gynimu arba siekimu taryboje. Bendrovės vadovybei suprantant, kad tam tikri klausimai minėtoje institucijoje yra vertinami Bendrovės nenaudai, apie tai informuoti Akcininko politinę bei administracinę vadovybes;
- Bendradarbiauti su kitomis Lietuvoje veikiančiomis šilumos gamybos ir tiekimo įmonėmis, dalyvauti Lietuvos šilumos tiekėjų asociacijos veikloje - tačiau taip pat įsivertinti savo skiriamą finansinį indėlį į minėtos asociacijos veiklą, siekiant, kad Bendrovė nebūtų neproporcingai daug prisidedanti prie asociacijos išlaikymo;
- Tęsti ir sėkmingai užbaigti derybas su nacionaline įmone "Lietuvos energija" dėl Vilniaus kogeneracinės jėgainės prijungimo prie Vilniaus šilumos sistemos. Taip pat, esant poreikiui, konsultuoti bei išsakyti Bendrovės nuomonę Akcininko įmonei UAB "VAATC" dėl šios paruošiamo kietojo atgautojo kuro kokybės, t.y. atliekų, kurios bus naudojamos šilumos gamybai, atitinkamo energetinio naudingumo pasiekimo;
- Toliau sėkmingai tęsti bylinėjimąsi Stokholmo arbitraže su buvusia šilumos ūkio nuomininke Veolia. Taip pat stebėti ir kontroliuoti minėtame procese Bendrovei paslaugas teikiančių teisinių paslaugų įmonių teikiamų paslaugų turinį ir įkainius.

Ilgojo laikotarpio vizija

- Bendrovė turi parengti Vilniaus miesto šilumos poreikio ir jo užtikrinimo strategiją iki 2040 metų, įvertinant, kaip ateityje keisis šilumos gamyba, jos poreikis, kokios technologijos atsiras, kaip vartotojai naudos šilumą;
- Bendrovės atstovai turėtų aktyviai veikti Akcininko veiklos srityse, kurios yra nukreiptos į daugiabučių pastatų renovaciją, t.y. padėti savo konsultacijomis, aktyviai skatinti vartotojus, gyvenančius daugiabučiuose, mažinti šilumos suvartojimą per renovaciją ir pastatų energetinio naudingumo efektyvumą;
- Bendrovė konsultuojasi su Akcininko plėtros departamento vadovybe dėl to, kaip jos valdomas nekilnojamasis turtas veikia miesto plėtros galimybes ir tam tikrų teritorijų konversiją. Atsižvelgiant į tai, Bendrovė turi padaryti atitinkamus sprendimus dėl nekilnojamo turto ir šilumos gamybos pajėgumų koncentravimo vienoje ar kitoje miesto vietoje, įskaitant, bet neapsiribojant tuo, kad būtų parengtas ilgalaikis TEC-2 laipsniškas išskėlimas iš miesto centro prieigų ir pasirinkta kita (plėtros atžvilgiu mažiau jautri) miesto vieta šilumos gamybos pajėgumų koncentravimui;
- Nuolat turi būti vertinamos galimybės pasinaudoti Europos Sąjungos struktūrinių fondų ar kitų išorės finansuotojų lėšomis (jeigu yra toks poreikis);
- Bendrovė skatina ir prisideda prie savo ar išorės subjektų atliekamų mokslinių tyrimų, kurie yra susiję su šilumos gamyba ar jos perdavimu. Esant tokių tyrimų stygiui valstybėje, Bendrovė aktyviais veiksmais atkreipia dėmesį į tokią problemą atsakingiems subjektams;
- Bendrovė turėtų prisidėti prie Akcininko siekio sukurti bendrą aplinkos stebėsenos sistemą, kurioje būtų praplėstas oro, taršos ir kitų IoT daviklių tinklas.

Bendradarbiavimas su Savivaldybe ir kitomis jos įmonėmis

- Bendrovės veiklos tikslai ir apskritai bet koks atliekamas veiksmas visų pirma turi būti vertinamas per naudos atnešimą ar pasekmių sukėlimą viso Vilniaus miesto kontekste. Jeigu susiduriama su situacija, kuomet Bendrovės atliekamas veiksmas atneštų naudą Bendrovei, tačiau būtų kvestionuotinas dėl galimos žalos kitoms miesto gyvenimo sritims, dėl tokio veiksmo atlikimo turi būti sprendžiama Bendrovės valdyboje arba Savivaldybės vadovybėje;
- Bendrovė turi taip organizuoti savo veiklą, kad išlaikant pagrindinį tikslą dėl sąlyginai mažų bei ekonomiškai pagrįstų šilumos kainų išlaikymo, būtų pasiektas ir tikslas veikti pelningai ir papildyti Savivaldybės biudžetą skiriamais dividendais;
- Savivaldybė tikisi, jog Bendrovė stiprins bendradarbiavimą su kitomis Vilniaus miesto savivaldybės valdomomis įmonėmis, siekiant bendrų reikšmingų miestui tikslų;
- Bendrovė privalo kiekvienais metais iki spalio mėnesio pirmos dienos pateikti kitais kalendoriniais metais planuojamų infrastruktūros darbų sąrašą ir jų atlikimą susiderinti su Savivaldybe. Taip pat Bendrovė turi siekti derinti infrastruktūros darbų atlikimo pirkimus su Savivaldybe ir kitomis jos įmonėmis taip siekiant taupyti Savivaldybes ir jos valdomų įmonių resursus;
- Savivaldybė tikisi, jog į Bendrovės strateginius dokumentus bus integruojama strateginė kryptis Vilnius 2IN.

- Bendrovė turi efektyviai valdyti jai priklausantį nekilnojamąjį turtą, esant poreikiui tokį turtą parduoti, jo pardavimo veiksmus derinti su Savivaldybe. Taip pat Bendrovė turi palaikyti tvarkingą savo valdomo nekilnojamojo turto išorės vaizdą.

Komunikacija ir Bendrovės įvaizdis

- Savivaldybė turi lūkestį, jog bus išlaikoma vieninga Savivaldybės ir jos įmonių komunikacija, komunikacijos tikslai ir planai derinami su Savivaldybe, integruojami į bendrus Savivaldybės tikslus;
- Siekiamas Bendrovės įvaizdis yra toks, kuris vartotojų pasitenkinimo indekse leistų konkuruoti su privataus sektoriaus paslaugų teikėjų lygiu.