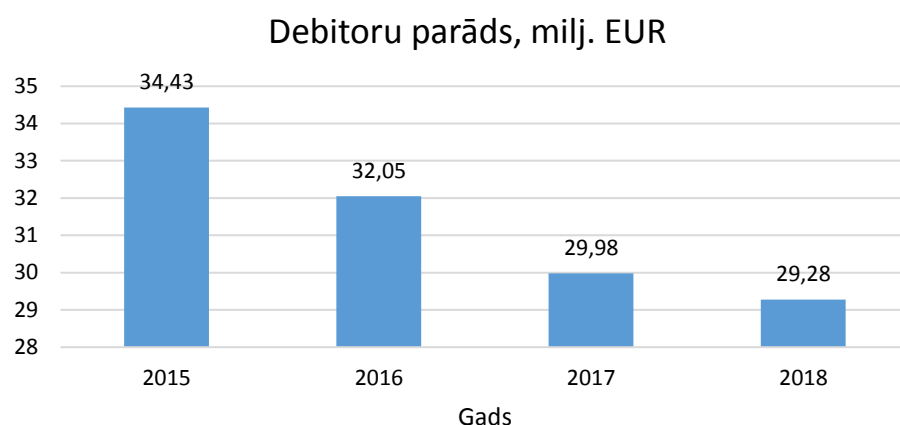


2018. gada finanšu mērķi un galvenie sasniegtie rādītāji

Saglabāt stabilu kopējo ieņēmumu apjomu, līdzsvarot izdevumus ar ieņēmumiem.	
<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>2018. gada 31. decembrī SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" (turpmāk – Sabiedrība) pārvaldīšanā bija 4 294 dzīvojamās mājas ar kopējo platību 8,11 milj. m². Sabiedrība sniedz dzīvojamo māju pārvaldīšanas pakalpojumu 163,1 tūkstotim klientu.</p> <p>Neskatoties uz valstī pastāvošo inflāciju, minimālās darba algas pieaugumu, nodokļu izmaiņām un citiem faktoriem, nepasliktinot pakalpojuma kvalitāti, Sabiedrība pēdējos gados ir spējusi nodrošināt, ka, pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksa ir izmainījusies nebūtiski.</p> <p>Vidējās pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksas (bez uzkrājuma veidošanas remonta darbiem) dinamika pa gadiem:</p> <p>2014. gadā – 0.4665 EUR/m², 2015. gadā – 0.4645 EUR/m², 2016. gadā – 0.4641 EUR/m², 2017. gada – 0.4515 EUR/m², 2018. gadā – 0.4667 EUR/m².</p> <p>2018. gada laikā 7 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>2018.gadā Sabiedrībā ieviests jauns maksas pakalpojums - Sabiedrības pārvaldīšanā esošo daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas projektu īstenošanas vadības pakalpojums – Sabiedrības valdes 2018.gada 1.novembra (protokols Nr.49/2018, 9.§) lēmums.</p>
Nodrošināt debitoru parāda apjoma samazinājumu	
<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. Ieviešot zvērinātu revidentu rekomendācijas, lai precīzāk aplēstu uzkrājumu šaubīgu debitoru parādiem apjomu, 2018.gada finanšu pārskatam Sabiedrība būtiski papildināja esošo 2017.gada aprēķinu algoritmu un izmantojot ārpalpojuma palīdzību, veica debitoru grupu statistisku novērtēšanu un klientu maksāšanas disciplīnas analīzi, kā rezultātā bija iespējams noteikt katras grupas asociētā riska apmēru, attiecīgi – nepieciešamā uzkrājuma šaubīgiem debitoriem apmēru.</p> <p>Pārskata periodā Sabiedrība 48 979 parādniekiem nosūtīja atgādinājumus par parāda saistībām par komunālajiem un zemes nomas pakalpojumiem.</p> <p>Atgādinājumi tiek sagatavoti automatizēti klientu vortāla vadības sistēmā "SMART", iepriekš nosakot kritērijus to formēšanai. Ir nemainīgie kritēriji, kuri ik mēnesi paliek bez izmaiņām un mainīgie kritēriji, kuri katru mēnesi tiek koriģēti.</p> <p>Sākot ar 2017.gada 01.jūliju atgādinājumi ik mēnesi tiek sūtīti divos etapos: pirmreizējie, atkārtotie. Pirmreizējie tiek sūtīti saskaņā ar noteiktiem kritērijiem, atkārtotie tiek sūtīti tiem klientiem, kuri nav noreāģējuši uz pirmo Sabiedrības atgādinājumu. Ja klients nav noreāģējis uz diviem Sabiedrības atgādinājumiem, klienti tiek nosūtīti tālākai piedziņas darbībai Juridiskas pārvaldes Tiesvedības nodaļai.</p> <p>Papildus parāda monitoringam, Sabiedrības īstenojot debitoru parādu piedziņas politiku, aicinot parādniekus rast kopēju risinājumu, devusi pozitīvu rezultātu: klientu</p>

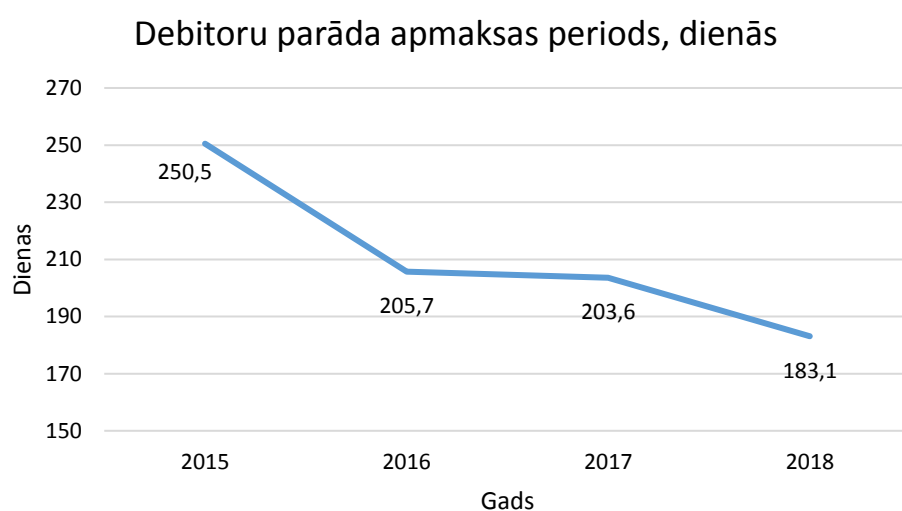
parādsaistības pēdējo divu gadu laikā samazinājušās no 32.05 milj. *euro* līdz 29.28 milj. *euro*.

Debitoru parādu dinamika pa gadiem :



Avots: Sabiedrības auditēti gada pārskati periodā no 2015. līdz 2018. gadam

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



*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	2018.gads*	2017.gads*	2016.gads*	2015.gads*
kopējā likviditāte	2.82	2.93	2.60	2.56
absolūtā likviditāte	1.97	1.88	1.53	1.34
brīvie apgrozāmie līdzekļi, milj. <i>euro</i>	63.93	56.03	48.76	45.14

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 minus īstermiņa saistības

Piesaistīt līdzekļus pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju siltumnoturības un tehniskā stāvokļa uzlabošanai

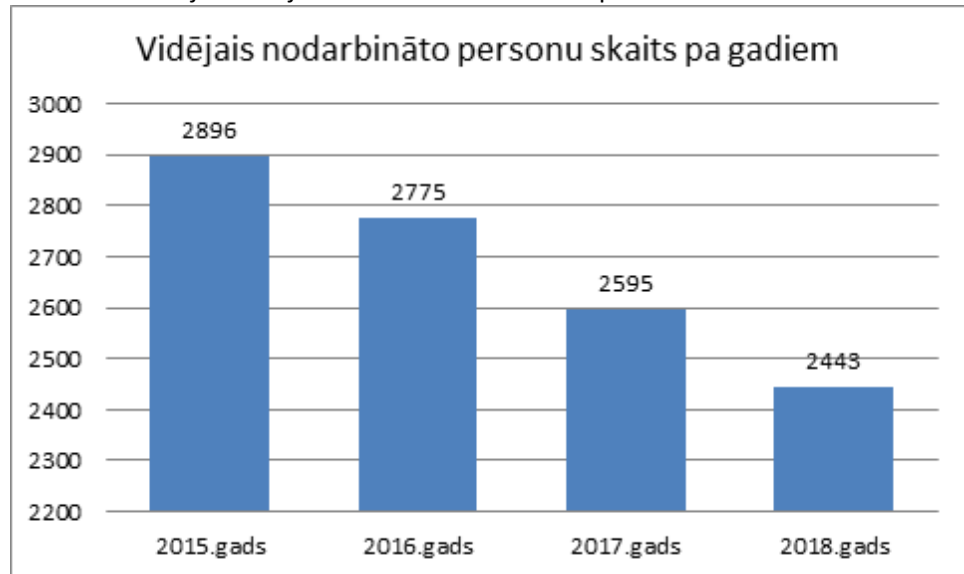
Investīciju projektu īstenošana RNP pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju atjaunošanā, atbilstoši dzīvokļu

Kopš 2016. gada sākuma līdz pārskata perioda beigām 106 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

<p>Īpašnieku pieņemtajiem lēmumiem un atbalstam, piesaistot ERAF finansējumu investīciju projektu realizēšanai, rezultātā uzlabojot pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju tehnisko stāvokli.</p>	<p>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 vērojams stabils pieaugums: lēmumus par dalību ALTUM programmā 2016. gadā pieņēma 16 dzīvokļu īpašnieku kopības, 2017. gadā - 17, bet 2018. gadā jau 73 dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības. Šo projektu provizoriskās kopējās izmaksas ir aptuveni 38,5 miljoni euro, t.sk. 15,5 miljoni euro plānotais ERAF finansējums un 23 miljoni euro plānotie aizņēmumi komercbankās.</p> <p>Līdz 2018.gada beigām ALTUM kopā iesniegti 27 pieteikumi (t.sk. 2016.gadā - 2, 2017.gadā – 9, 2018.gadā - 16) tehniskās dokumentācijas saskaņošanai un saņemts 21 pozitīvs atzinums par tehniskās dokumentācijas atbilstību ALTUM prasībām.</p> <p>2018.gada 6.martā noslēgts granta līgums ar ALTUM par dzīvojamās mājas Viestura prospektā 83, Rīgā atjaunošanu. Projekts īstenots 2018.gadā. Projekta kopējās izmaksas ir 180 764.10 <i>euro</i>, ALTUM grants 83 825.31 <i>euro</i>. Projekta finansētājs – AS “Citadele”.</p> <p>2018.gada 18.decembrī noslēgts granta līgums starp ALTUM un biedrību “Murjāņu 68” par Sabiedrības pārvaldīšanā esošās daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Murjāņu ielā 68, Rīgā atjaunošanu. Projekts tiks īstenots 2019.gadā. Plānotās projekta kopējās izmaksas ir 691 959.70 <i>euro</i> (attiecināmās izmaksas), ALTUM grants 345 979.84 <i>euro</i>. Projekta finansētājs – “Swedbank” AS.</p> <p>Piesaistot Rīgas pašvaldības līdzfinansējumu 43 848.53 <i>euro</i> apmērā, īstenoti trīs vēsturisko ēku saglabāšanas projekti par kopējo summu 128 228.41 <i>euro</i> ar PVN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) “Par ēkas Lāčplēša ielā 23, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 022 0059 001, daļas saglabāšanas darbu projektu” (21.05.2018. līgums Nr. DI-18-254-lī). Kopējās faktiskās projekta būvdarbu izmaksas – 8 300.00 <i>euro</i> bez PVN, pašvaldības atbalsts 4 150.00 <i>euro</i> 2) “Par projekta “Par ēkas Vīlandes ielā 7, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 011 0104 001, saglabāšanas darbu projektu” (21.05.2018. līgums Nr. DI-18-256-lī). Kopējās faktiskās projekta būvdarbu izmaksas – 49 058.89 <i>euro</i> bez PVN, pašvaldības atbalsts 20 000.00 <i>euro</i> 3) “Par projekta “Par ēkas Aleksandra Čaka ielā 44, Rīgā, kadastra apzīmējums 0100 029 0062 001, saglabāšanas darbu projektu” (22.05.2018. līgums Nr. DI-18-269-lī). Kopējās faktiskās projekta būvdarbu izmaksas – 48 615.00 <i>euro</i> bez PVN, pašvaldības atbalsts 19 698.53 <i>euro</i> <p>2018.gadā konkursa “Rīgas pilsētas pašvaldības līdzfinansējums dzīvojamo māju atjaunošanai” ietvaros īstenots projekts: daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Keramikas ielā 2 atjaunošanas darbi (03.10.2018. līgums Nr. REA-18-73-lī). Kopējās projekta būvdarbu izmaksas – 7 078.38 <i>euro</i>, t.sk. PVN, pašvaldības atbalsts 3 539.19 <i>euro</i></p> <p>Lai veicinātu energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumu īstenošanu dzīvojamās mājās, 2018.gadā Rīgas pašvaldības aģentūrā “Rīgas enerģētikas aģentūra” (turpmāk – REA) sagatavoti un iesniegti 15 pieteikumi energoauditu izstrādei ar 80% pašvaldības līdzfinansējumu. Sadarbībā ar REA sagatavoti 23 energoauditu pārskati, piesaistot pašvaldības līdzfinansējumu.</p>
<p>Nodrošināt konkurētspējīgu personālu.</p>	
<p>Efektīvas pārvaldības struktūras formēšana un darbinieku skaita optimizācija,</p>	<p>2018. gadā darbinieku skaits samazināts par 119 darbiniekiem (2017.gada 31.decembrī - 2 509 un 2018.gada 31.decembrī – 2 390). Būtiskākie saimnieciskie un organizatoriskie pasākumi veikti iecirkņos, kā arī efektīvizējot pārvaldīšanas procesus, izveidota Apsaimniekošanas pārvalde:</p>

samazinot funkciju izpildei nepieciešamo resursu izmaksas

turpinot jaunā uzkopšanas modeļa ieviešanu Sabiedrības pārvaldīšanā esošajās daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās, kā rezultātā tika veikta sētnieku-apkopēju nepilno/vakanto amata vietu optimizēšana (500 amatu vietas no 2016.gada līdz 2018.gadam) aizstājot tās ar jaunām telpu un teritorijas uzkopšanas vienībām, kvartālu uzkopšanas un labiekārtošanas vienībām, dārznieku un arboristu vienībām, nodrošinot augstāka līmeņa dzīvojamo māju pārvaldīšanas servisu, teritoriju sadalījumu un veicot teritoriālo pārdali.



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

2018. 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 2018.gada 7. jūnija un 2018.gada 2.augusta sēdē apstiprināts aktualizētais INA "**Darba samaksas kārtība**", kas nosaka kārtību, kādā darbiniekiem tiek noteikta un izmaksāta darba samaksa, iekļaujot kritērijus piemaksu sistēmai;
- 2) Iekšējie normatīvie akti, kas nosaka darba algas aprēķināšanas kārtību Sabiedrībā:
 - ✓ Sabiedrības valdes 2018.gada 12.februāra sēdē apstiprināts aktualizētais INA "**Darba samaksas aprēķināšanas metodika iecirkņu sanitārtehniķiem, sanitārtehniķiem-metinātājiem, elektriķiem, jumīķiem un būvstrādniekiem**", kas nosaka sanitārtehniķa, sanitārtehniķa-metinātāja, elektriķa, jumīķa un būvstrādnieka 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 2018.gada 11.janvāra 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 2018.gada 21.aprīļa sēdē apstiprināts un 2018.gada 15.novembra sēdē aktualizēts Iekšējais normatīvais akts "**SIA "Rīgas namu pārvaldnieks"**

	<p>Tehniskās pārvaldes Ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmas nodaļas, Elektrosistēmu nodaļas, Siltumiekārtu nodaļas vadītāja un Konstruktīvo elementu nodaļas Remontdarbu daļas vadītāja piemaksas noteikšanas metodika”, kas nosaka kārtību, kādā aprēķina piemaksas par organizētajiem plānotajiem remonta darbiem;</p> <p>✓ Sabiedrības valdes <u>2018.gada 27.aprīļa</u> sēdē apstiprināts lešējais normatīvais akts “SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" Tehniskās pārvaldes direktora un direktora vietnieka piemaksas noteikšanas metodika”, kas nosaka kārtību, kādā Sabiedrība aprēķina un izmaksā piemaksu par sasniegtiem pārvaldīšanā esošo dzīvojamo māju uzturēšanas darbu plāna izpildes rādītājiem Tehniskās pārvaldes direktoram un direktora vietniekam.</p>
--	---

Saglabāt esošo peļņas apjomu, nodrošināt stabila un maksāspējīga uzņēmuma finansiālo pamatu

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

Rādītāji	2018.gads	2017.gads	2016.gads	2015.gads
EBITDA*, milj. euro	2.03	1.81	1.81	1.67
peļņa, milj. euro	1.09	0.69	0.51	0.62

**peļņa pirms nolietojuma, procentu izmaksām un nodokļiem*

Rentabilitātes novērtējums:

Rādītāji	2018.gads	2017.gads	2016.gads	2015.gads
neto peļņas rentabilitāte	1.85	1.24	0.86	1.11
EBITDA rentabilitāte	3.44	3.26	3.07	2.99

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

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

2018. gada nefinanšu mērķi un galvenie sasniegtie rādītāji

Nodrošināt nepārtrauktu un kvalitatīvu daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldīšanu
Daudzdzīvokļu māju iekārtu un komunikāciju pārvaldīšana <ul style="list-style-type: none">- Ieviesti risinājumi elektroenerģijas uzskaites automatizēšanai un elektroapgādes tīkla modernizācijai 315 objektos.- Nodrošināta aukstā ūdens ievada mezglu atbilstība LBN 221-98 un SIA „Rīgas ūdens” prasībām 404 objektos.- Veikta ugunsgrēka atklāšanas un trauksmes signalizācijas sistēmas atjaunošana un tehniskā apkalpošana Sabiedrības pārvaldīšanā esošajām ēkām virs 12 stāviem (ieskaitot) 84 objektos.- Veikta iekšējā ugunsdzēsības ūdensvada atjaunošana/tehniskā apkope un aprīkojuma iegāde pārvaldīšanā esošajām ēkām virs 12 stāviem (ieskaitot) 8 objektos.- Veikta 90 dzīvojamo māju siltummezglu aprīkošanai ar attālināto vadības sistēmu, nodrošinot mājām papildus siltumenerģijas izmaksu ekonomiju apkures sezonā 10 – 25% apjomā.
Pārvaldāmo daudzdzīvokļu māju un tām piesaistīto teritoriju pārvaldīšana un sanitārā uzkopšana <ul style="list-style-type: none">- Izveidotas 3 sētnieku/apkopēju <i>Aizvietošanas vienības</i>, kas nodrošina uzkopšanas darbu veikšanu uzkopšanas darbinieku prombūtnes laikā. Iepriekšējos gados ieviestā <i>Uzkopšanas vienība</i> iekštelpu uzkopšanu nodrošina jau 278 daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās.- Ieviests Kwartālu uzkopšanas/ labiekārtošanas/māju atjaunošanas modeli 77 daudzdzīvokļu mājās - Kleistu un Lielvārdes ielas kvartālos.- 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.- RNP pārvaldīšanā esošajām dzīvojamajām mājām uzstādīti 2 151 šķirotu atkritumu konteineri 890 objektos.
Ēku vizuālā apsekošana un pārējo daudzdzīvokļu māju pārvaldīšanas pakalpojumu nodrošināšana <ul style="list-style-type: none">- RNP pārvaldīšanā esošajām dzīvojamajām mājām uzstādīta 269 jauna ēku numerācijas zīme atbilstoši izmaiņām pašvaldības normatīvajos aktos.- Uzstādītas ceļa zīmes 64 objektos, atbilstoši dzīvokļu īpašnieku kopības lēmumiem, lai nodrošinātu transportlīdzekļu brīvu novietošanu pie attiecīgās dzīvojamās mājas.- Nodrošināta liftu iekārtu tehniskās apkalpošanas kvalitātes uzlabošana 285 objektos.
Nodrošināt pārvaldāmo māju tehnisko uzlabošanu un energoefektivitātes pasākumu īstenošanu
Pārvaldāmo māju tehniskā uzlabošana <ul style="list-style-type: none">- Palielināts remontdarbu apjoms RNP resursiem (bēniņu siltināšana, kāpņu telpu kosmētiskie remontu, jumtu segumu nomaiņa, aizsargapmaļu un lieveņu remontu u.c.) par 24% (attiecībā pret 2017.gadā veiktajiem darbiem).- Veicot lieveņu remontu, izbūvēti vai atjaunoti pandusi bērnu ratiņu un ratiņkrēslu uzbraukšanai – ierīkoti 3 pandusi.
Pārvaldāmo māju energoefektivitātes pasākumu īstenošana <ul style="list-style-type: none">- 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.).- Sagatavota tehniskā dokumentācija dzīvojamo māju vienkāršotai fasāžu atjaunošanai 16 ēkām.- sniegtas 440 konsultācijas un atbildes par māju renovācijas iespējām e-pastā siltinasana@rnparvaldnieks.lv, pa tālruni un klātienē- Noris aktīvs darbs saistībā ar daudzdzīvokļu dzīvojamo māju atjaunošanas darbu projektu iesniegumu sagatavošanu un to iesniegšanu ALTUM ERAF līdzfinansējuma saņemšanai – dažādos projekta etapos 106 adreses- Piesaistot Rīgas pašvaldības līdzfinansējumu, īstenoti trīs vēsturisko ēku saglabāšanas projekti.

- Projektu konkursa „Rīgas pilsētas pašvaldības līdzfinansējums dzīvojamo māju atjaunošanai” ietvaros tika sagatavoti un, REA iesniegti 5 pieteikumi.

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 un *e-kioskos* klientu apkalpošanas centros.
- Aktuālā informācija par e-pakalpojumiem, ko RNP piedāvā saviem klientiem, tiek publicēta mājaslapā www.rnparvaldnieks.lv un vortālā www.e-parvaldnieks.lv.
- RNP mājas lapā publicēta operatīvā informācija par avārijām un klientiem sniegto pakalpojumu piegādes pārtraukumiem (piemēram, SIA “Siltumserviss” 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 6 Klientu apkalpošanas centros, izmantojot bezmaksas mobilo aplikāciju "Qticket", negaidot rindā klātienē.
- Aktualitātes tiek publicētas RNP sociālajos tīklos www.facebook.com, www.twitter.com, kā arī www.draugiem.lv.
- Informēti 160 dzīvokļu īpašnieki (elektroniski, telefoniski un klātienē) par pašvaldības līdzfinansējuma pieejamību tehniskās dokumentācijas izstrādei un par dzīvojamo māju renovēšanu.
- Organizētas 138 daudzdzīvokļu dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopsapulces un aptaujas par dzīvojamo māju tehniskā stāvokļa uzlabošanas un energoefektivitātes pasākumiem .
- 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 1 161 saņemto kopsapulču protokolu tiesiskums un 971 kolektīvie iesniegumi.
- Sniegta 52 konsultācijas dzīvokļu īpašnieku informēšana par teritoriju labiekārtošanu un stāvlaukumu izveidošanas iespējām

Klientu izglītojošo un informatīvo pasākumu rīkošana

- Sadarbībā ar Rīgas domi atbilstoši mācību programmai apmācīti 88 māju pilnvarotie pārstāvji un biedrību valdes locekļi.
- 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 829 informatīvas sapulces dzīvokļu īpašniekiem daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās, kas atrodas pašvaldības pārvaldījumā.

Klientu apkalpošanas dokumentācijas pilnveidošana

- 2018.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

- Uzsākta tehniskā izpēte par iespēju klientiem veikt Sabiedrības rēķinu apmaksu tiešsaistē ar norēķinu kartēm.
- Ieviesta attālināti nolasīto datu uzraudzības sistēma, kas dod iespēju automātiski pārbaudīt piegādātos datus no dažādiem operatoriem.

- Ieviests attālinātais ūdens skaitītāju rādījumu nodošanas monitorings.

Komunikācija ar sabiedrību

- Sagatavoti informatīvie materiāli 210 dzīvojamajām mājām par potenciālo siltumenerģijas ietaupījumu konkrētajā ēkā pēc tās atjaunošanas
- Sagatavoti informatīvie paziņojumi par māju vienkāršoto atjaunošanu un izvietoti 474 dzīvojamo māju kāpņu telpās
- Aktualizēta informācija Sabiedrības tīmekļa vietnē sadaļā "Māju atjaunošana"
- Sagatavots informatīvais materiāls "Četri soļi līdz atjaunotai mājai ar līdzfinansējumu", kas ir pieejams Sabiedrības klientu apkalpošanas centros un tiek izmantots kā informatīvs materiāls klientu informēšanai arī dzīvojamo māju dzīvokļu īpašnieku kopības sapulcēs, tikšanās reizēs ar dzīvojamo māju pārstāvjiem
- Organizēts "Atvērto durvju dienu" pasākums pie daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Viestura prospektā 83, Rīgā, kas pirmā Rīgā atjaunota ALTUM īstenotās energoefektivitātes programmas ietvaros.

Nodrošināt uzņēmuma konkurētspēju, piemērojot mūsdienīgus pārvaldības principus un paaugstinot personāla profesionalitāti un pieredzi

Uzņēmuma darba organizēšanas pilnveidošana

- Noslēgti 208 līgumi par pamatpakalpojumiem (apkure, aukstais ūdens, kanalizācija, sadzīves atkritumu izvešana).
- Noslēgti 356 līgumi par citiem, nepieciešamie pakalpojumiem (karstais ūdens, elektroenerģija, lifts, telekomunikācijas u.c.).
- Ņemot vērā strukturālās izmaiņas un nepieciešamos uzlabojumus dokumentu aprites procesā, gada laikā aktualizētas 136 dokumentu virzības un aprites procesu shēmas.
- Nodrošinātas prakses vietas 58 praktikantiem, tai skaitā, 8 praktikantiem nodrošināta arī apmaksāta prakse.

Personāla profesionālo zināšanu un prasmju pilnveidošana

- Nodrošinātas apmācības atbilstoši apstiprinātajām mācību programmām kopumā 1 020 darbiniekiem.