

2010.a. CSR-i tegevused

Meie Kogukond

Koostöö ja kaasamine

Ettevõtte peab väga oluliseks suhteid sidusrühmadega, seetõttu on Ettevõtte töötajad osalenud regulaarselt kohtumistel erinevate kliendigruppidega, seda ka koostöös linnaosavalitsustega. Lisaks tavapärasele infovahetusele osaleti novembris korteriühistutele suunatud venekeelsel konverentsil ettekandega vee säästmise võimalustest korterimajades. Samuti on korraldatud regulaarseid kohtumisi Sotsiaalministeeriumi, Keskkonnaministeeriumi ja teiste riigiasutustega, kelle vastutusvaldkonda kuulub ka vee-ettevõtluse kureerimine. Eesti Vee-Ettevõtjate Liidu (EVEL) liikmena on Ettevõtte organiseerinud mitmeid vee- ja kanalisatsiooniteenustega seotud seminare ning koolitusprogramme teistele EVEL-i liikmetele.

- 2010. aastal jätkas Ettevõtte 2009. aastal sõlmitud sponsorluslepingut lootustandva kümnevõistleja Mikk Pahapilliga. 2010. aasta juunis Eestis toimunud Kergejõustiku Superliigas saavutas Mikk Pahapill teise koha, mis tõstis ta Euroopa edetabelis neljandaks. Aasta jooksul külastas Mikk mitmeid Ettevõtte töötajatele suunatud motivatsiooniüritusi ning koolitusi. Samuti on Mikk olnud Ettevõtte reklaamnäoks erinevates kampaaniates.
- 2010.aastal jätkas Ettevõtte koostööd ka Eesti Invaspordi Liiduga. Ettevõtte soovib igati toetada liikumispuudega inimeste spordihuvi ja nende tahtmist ühiskondlikus elus osaleda. AS Tallinna Vesi toetab ujumiskoondise treeninguid ning ettevalmistust 2011. aasta Euroopa meistrivõistlusteks ja 2012. aasta Londoni Paraolümpiamängudeks.
- 2010. aasta aprillis jätkas Ettevõtte Tallinna Tehnikaülikooliga sõlmitud koostöömemorandumit, mille raames toetatakse ehituse ja keskkonnatehnika interdistsiplinaarset doktorikooli Ettevõtte oskusteabe ning juurdepääsu võimaldamisega Ettevõtte ressurssidele. Ettevõtte personalialase jätkusuutlikkuse tagamiseks aitab lisaks ühisprojektidele Tallinna Tehnikaülikooliga kaasa ka koostöö Tallinna Kopli ametikooliga, kust loodetakse sirguvad tulevased Ettevõtte töötajad.
- 2010. aastal toetas Ettevõtte puhta joogiveega mitmeid väli- ja spordiüritusi. Maist kuni augustini tarniti tasuta vett nii paakautodest kui hüdrantidest Tornide väljakul toimunud Lillefestivalile. Maist kuni oktoobrini toetati veega igapäevase Eesti Energia Tervisejookse ja –kõnde. Samuti varustati veega ka Reumaliidu kepikõnni üritust, Keskkonnaameti poolt korraldatud autovaba päeva, Tallinna sügisjooksu, Tallinna Tudengipäevi ning Kontorirottide jooksu.
- Koostöös Tallinna linnaosavalitsustega rajas Ettevõtte uisuväljakuid ning toetas korteriühistuid kasvumullaga talvejärgsel haljastamisel.
- Ettevõtte töötajad ning nende pereliikmed võtsid 01.mail osa Teeme ära talgupäevast, mille raames koristati koostöös Coca-Cola HBC-ga Pikakari randa Paljassaare poolsaarel. Septembris istutati koostöös Pirita Seltsiga Pirita pumbajaama ümbritseva müüri ette ligi 60 metsviinapuud.

Elanikele suunatud tegevused

- Ettevõtte üheks eesmärgiks on klientide teadlikkuse tõstmine Ettevõtte poolt pakutavate toodete ning teenuste osas. Ettevõtte tegevusi tunnustati Eesti Vabariigi Keskkonnaministeeriumi poolt korraldatud „Keskkonnategu 2010“ konkursil „Aasta Keskkonnategija 2010“ auhinnaga. Keskkonnajuhtimise kategoorias tõsteti Ettevõtet positiivselt esile tarbijale suunatud keskkonnaalase harimise osas.
- Traditsiooniline avatud uste päev toi 29. mail 2010. aastal Paljassaare reoveepuhastusjaamaga tutvuma 270 külastajat, nendest ligi 40 olid lapsed, kelle meelt lahutasid Ettevõtte maskott Tilgu ning Pipi Pikksukk. Lisaks mängudele räägiti lastele veeringlusest, inimeste mõjust loodusele, veesäästlikkusest ning teistel keskkonnateemadel.
- 2010. aasta juunis alustas Ettevõtte sotsiaalkampaaniaga, mille eesmärk oli selgitada elanikele kanalisatsiooniummistuste vältimise vajadust ning võimalusi. Lõbusa üleskutsega „Ära tee troppi!“ juhtis Ettevõtte tähelepanu kanalisatsioonitorudele, mis on mõeldud vee, reovee ning tualettpaberi ärajuhtimiseks.
- Ülemiste Veepuhastusjaama avatud uste päevad toimusid 28. augustil 2010. aastal. Avatud uste päeval viisid jaama töötajad külalisi ekskursioonidele ning tutvustasid puhastusprotsesside toimimist. Lisaks toimusid

samaaegselt Ülemiste järve jooks ning Lotte lastejooksud, mis meelitasid kohale palju suuri ja väikseid spordihuvilisi. Ülemiste järvejooks on populaarne paljude tallinlaste seas, osaliselt ka seetõttu, et tavaoludes on järve ümbritsev maaliine kalda-ala sanitaarkaitsetsooni tõttu avalikkusele suletud. Kui varasematel aastatel on külastajateks olnud valdavalt õpilased ja tudengid, siis seekord oli huviliste seas väga palju peresid. Külastajatel kogutud tagasiside põhjal said huvilised ekskursioonidelt uut ja huvitavat teavet veepuhastuse ning vee säästmise kohta. Üritusest võttis osa ligi 1500 inimest, nendest ligi 300 käis tutvumas ka veepuhastusprotsessidega. Eriti populaarne oli Ettevõtte lastetelk, kus igas vanuses lapsed said joonistada ja veeteemalisi mängida.

- Ettevõtte ja Tallinna Linnavalitsuse koostöös toimus 30. juulist kuni 8. augustini Vabaduse väljakul Tallinna miniregatt. Üritus oli osa laiemast kampaaniast, mille eesmärk oli tallinlasi teavitada 2011. aastaks lõppevast Tallinna ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni väljaehitamisest, mis annab igale Tallinna kodule võimaluse liituda ühisveevärgiga.

Lapsed ja haridus

Ettevõtte eesmärgiks on olla vastutustundlik kogukonna liige. Ettevõtte on aastaid toetanud erivajadustega lapsi. Näiteks ilustab Ettevõtte jõulukaarte juba mitmendat aastat "Õunakese" laste looming, traditsiooniks on kujunenud ka ühised piparkoogiküpsed. Samuti jätkus pikaajaline koostöö Ristiku põhikooliga, mille suvelaagrid on Ettevõtte rahaliselt toetanud. 2010. aastal andsid Ettevõtte töötajad „Tagasi Kooli“ programmi raames Ristiku põhikooli õpilastele tunde keskkonnasäästlikkuse teemal.

Arvestades tihedat koostööd koolide, lasteaedade ning kõrgkoolidega, otsustas Ettevõtte ühendada erinevad kokkupuutepunktid ning projektid ühtsesse keskkonnaharidusprogrammi kõikidele haridustasemetele, algkoolist kuni ülikoolini. Ettevõtte jätkas laste keskkonnateadlikkuse parandamist ka 2010. aastal.

- Keskkonnahariduse programmi raames valmis juulikuus Tilgu nipiraamat „Kuidas säästa vett“. Tegemist on 5-6-aastastele lastele mõeldud mõistatuste raamatuga, mille abil süvendatakse lastes mängulisel teel teadmisi vee säästlikkusest.
- Lisaks 2008. aastal välja antud vee teemalisele arvutimängule "Rändur Tilk" ilmusid 2010. aastal ka temaatilised töölehed. Töölehed on mõeldud erinevatele vanusegruppidele nii lasteaedadesse kui koolidesse. Töölehed sisaldavad kaheksa erinevat teemat: veeringlus maal, Ülemiste järv, veepuhastusjaam, puhta vee torustik, vesi kodus, kanalisatsioonitorustik, reoveepuhastusjaam ja meri.
- 2010. aastal viis Ettevõtte lõpule ka 2009. aastal käivitatud kraanivee pilootprojekti koostöös Lilleküla Gümnaasiumiga. Selle raames rajati koolihoones käidavatesse kohtadesse veevõtukohtad, mis võimaldavad nii lastel kui täiskasvanutel joogiks kraanivett kasutada. Koolis läbiviidud küsitluse põhjal selgus, et 93% vastanutest joob hea meelega kraanivett ning ligi 66% vastanuist peavad kraaniveefontäine koolides väga vajalikuks.
- Lisaks iga-aastasele osalemisele "Tagasi kooli" projektis käivitas Ettevõtte 2010. aastal Heateo Päeva raames lasteaia pilootprojekti. Projekti raames viivad Ettevõtte töötajad lasteaedades läbi veeteemalisi vestlusringe. Sihtgrupiks on 4-7-aastased lapsed, kellele räägitakse veeringlusest, veesäästlikkusest ning mängitakse põnevaid veega seotud mängu. Kahe kuu jooksul külastas Ettevõtte 11 Harjumaa lasteaeda kasvatajaid sellega ligi 330 lapse keskkonnateadlikkust.
- „Ära tee troppi“ kampaaniaga võttis Ettevõtte 2010. aastal osa projektist „Tasuta vihik“. Koostöös Maanteeametiga, Päästeametiga, Maksuametiga ning Politseiametiga pandi kokku 10 000 sotsiaalse sõnumiga kaustikut, mis toetavad üldhariduskoolide õppekavades olevaid ühiskondlike teemasid. Eesmärgiks oli suurendada keskkonnaalast teadlikkust ja säästlikku tarbimist Eesti haridusasutustes.

Meie keskkond

Ettevõtte tippjuhtkonna poolt heakskiidetud kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika väljendab Ettevõtte põhimõtteid vastutustundliku ettevõtluse ja keskkonnategevuse korraldamise osas.

Ettevõtte tegevus omab märkimisväärset mõju ümbritsevale looduslikule keskkonnale. Ettevõtte eesmärk on oma tegevustest tulenevalt võimalikult väikese keskkonnakoormuse põhjustamine. Ettevõtte tegeleb süstemaatiliselt oma mõju jälgimisega keskkonnale, rahvastiku elukvaliteedile ning ka oma äripartneritele, määratledes ning kontrolli all hoides teadaolevaid ja ka potentsiaalseid negatiivseid või positiivseid tagajärgi. Keskkonnajuhtimise süsteemi rakendamine tähendab, et keskkonnaga seotud tulemuste parandamise tegevustes lepatakse kokku eesmärkide seadmisel nii Ettevõtte kui ka osakondade ning töötajate tasandil. Kõik parandused peavad vastama kehtivatele seaduslikele nõuetele ning piirangutele.

Parendamaks klientide rahulolu ja keskkonnavalase tegevuse tulemuslikkust on Ettevõttes rakendatud kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteem. Keskkonnajuhtimissüsteem on osa ettevõtte juhtimissüsteemist, mille eesmärgiks on võimalusel vältida või vähemalt piirata keskkonna saastamist, integreerides keskkonnajuhtimissüsteemi elemente Ettevõtte igapäevategevusse.

Ettevõtte keskkonnavalane tegevus ja keskkonnajuhtimissüsteem vastavad rahvusvahelise keskkonnajuhtimise standardi ISO 14001 ja Euroopa Liidu kehtestatud keskkonnajuhtimise ja –auditeerimise süsteemi EMAS (Eco Management and Audit Scheme) määruse nõuetele.

Ettevõtte on välja selgitanud need tegevuse aspektid, mis kõige enam võivad põhjustada olulisi muutusi ümbritsevas keskkonnas ning kehtestanud vajalikud kontrollmehhanismid ebasoodsa keskkonnamõju ärahoidmiseks või leevendamiseks.

Samas on ettevõtte tegevuses mitmeid positiivseid aspekte, mille läbi saab keskkonnaseisundit otseselt või kaudselt parandada, neist üks olulisemaid on inimeste keskkonnateadlikkuse tõstmine ja vee kui olulise loodusressursi optimaalse kasutamise tähtsustamine. Täiendavat teavet Ettevõtte keskkonnavalase tegevuse kohta leiab käesolevale aastaraamatule lisatud elektroonilisest keskkonnavalaruandest ning Ettevõtte koduleheküljelt.

Meie töötajad

2010. aastal toimusid tootmisosakondades olulised ümberkorraldused nii töötajate ja juhtide vastutuses kui osakondadevahelises tööjaotuses. Loodi tütarettevõtte OÜ Watercom, mille edukas käivitamine eeldas Ettevõtte siseseid muutusi ning uut kompetentsi, et tulla toime konkureerival turul teenuste ja toodete pakkumisega. Ettevõtte juhtkond peab väga oluliseks töötajate kaasamist otsustusprotsessi, regulaarset informeerimist ning võrdset kohtlemist. Selleks toimusid töötajate arendusseminarid Tütarettevõtte loomisel, juhatause kohtumised töötajatega vähemalt kord kvartalis, ilmus ettevõtte eesmärkide täitmist ja tulemusi tutvustas kuukiri.

2010. aasta lõpu seisuga töötas Ettevõttes ning Tütarettevõttes kokku 319 tähtajatu töölepinguga töötajat. Võrreldes eelmise aasta sama perioodiga, mil ettevõttes töötas 336 inimest, on see arv 5% võrra vähenenud. Täistöökohaga töötajaid oli keskmiselt 305 töötajat 2010. aastal ja 322 töötajat 2009. aastal. Töötajate arvu vähenemine toimus peamiselt 2009. aasta lõpus toimunud osakondade ümberorganiseerimise tulemusena.

Töötajate pühendumine ja rahulolu oli 2010. aastal nii Eesti kui Euroopa tööstus- ja teenindustevõtete keskmisega võrreldes oluliselt kõrgem

Meie kliendid

Ettevõtte osutas 2010. aastal vee- ja kanalisatsiooniteenuseid enam kui 22 000 kliendile ja 430 000 lõpptarbijale Tallinnas ja selle lähipiirkondades. Ettevõtte strateegiliseks eesmärgiks on saavutada klienditeeninduse kõrge tase ja pakkuda parimat klienditeenindust Baltimaade kommunaalettevõtete seas.

Ettevõtte tegi 2010. aastal märkimisväärseid jõupingutusi, et veelgi parandada oma joogivee kvaliteeti ning teenuse töökindlust. Samuti pingutasime selle nimel, et parandada kliendikommunikatsiooni, olles klientidele oma tegevusega nähtavam ja avatum. Kliendirahulolu uuringute tulemused näitavad, et kliendid märkasid neid parendusi ning hindasid neid positiivselt. Võrreldes eelnevate aastatega on kliendirahulolu oluliselt tõusnud. Kõrge rahulolust hoolimata jätkab Ettevõtte ka 2011. aastal klienditeenindustrateegia täiustamist.

Sõltumatu uuringufirma TNS Emor viis läbi Ettevõtte kliendirahulolu uuringu, mille käigus küsitleti telefoni teel kokku 901 klienti ja lõpptarbijat nende rahulolu kohta Ettevõtte poolt osutatava klienditeenindusega 2010. aastal. Kliendirahulolu uuringu lõpptulemuseks 100-punkti skaalal oli 73 punkti klientide ja 71 punkti lõpptarbijate osas. Uuringu tulemus näitab, et rahuolu on üle 70 punkti kõikides segmentides. Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu paranenud nii era- kui ärikliendi segmentides. Lõpptarbijate rahuolu on kolm aastat stabiilsena 74 punkti tasemel püsivalt veidi langenud, 71-le punktile. Võrreldes teiste maailma kommunaalettevõtetega võib Ettevõtte kliendisuhete kvaliteeti hinnata jätkuvalt heaks ning Ettevõtte tulemus nii klientide kui ka lõpptarbijate rahulolu osas on teiste ettevõtetega võrreldes ülemise kolmandiku seas.

Kliendisuhete tugevust ja klientide rahulolu mõjutavad kõige enam teenuse kvaliteediga seotud näitajad – eelkõige joogivee kvaliteet, infrastruktuuri seisukord, teenuse hind ja ettevõtte maine, samuti probleemide lahendamine ja suhtlus klientidega. Võrreldes varasemate tulemustega probleemikäsitluses on paranemist näha nii era- kui äriklientide hinnangutes. Samas ei saa tulemusi veel piisavaks pidada. Nii era- kui ärikliendid ootavad paranemist arveldus- ja veearvestitega seotud küsimustes, kanalisatsioonimistuste- ning veekatkestuste ja avariidega tegelemisel. Ettevõtte peamiseks tugevusteks on stabiilse veevarustuse tagamine ning meeldiv suhtlus e-posti teel. Nii era- kui äriklientide arvates vajab jätkuvalt tähelepanu teenuse kvaliteedi vastavus hinnale. Samuti tuleb kliendisuhete parandamiseks jätkuvalt panustada keskkonda säästvatesse ja tarbijate harimisele suunatud tegevustesse. Oluline osa on ka positiivsel kuvandil, mis jõuab elanikeni eelkõige läbi avatud kommunikatsiooni.