



AS TALLINNA VESI 2015. AASTA TOOTMISTULEMUSED

Meie jaoks on esmatähtis tagada oma tarbijatele kvaliteetne joogivesi, püsiv veeühendus ning reovee ärajuhtimise teenus. Sarnaselt varasemate aastatega, saab ka 2015-ndat iseloomustada väga heade ja veelgi paranenud kvaliteedinäitajatega kogu teenust läbivalt. Et tarbijad saaksid meie peale ka edaspidi kindlad olla, jätkame tööd nende tulemuste hoidmise- ning parandamisega kõigi näitajate osas. Saavutasime möödunud aastal ajaloo kõrgeima tulemusi vee kvaliteedi osas ning samuti on rekordiliselt madalal lekete tase.

Meie soov on aga teha enam kui meilt nõutakse ning oodatakse selleks, et mõjutada positiivselt nii ümbritsevat looduskeskkonda kui inimeste elukvaliteeti. Lisaks kvaliteetse teenuse pakkumisele pöörame süsteemset ning püsivat tähelepanu just suhetele nii ettevõttes sees kui väljaspool seda. Anname endast parima, et läbi kaasamise ning teadlikkuse kasvu panustada kogukonna heaolusse.

Möödunud aastat kroonib erakordselt kõrge kliendirahulolu, mis EMOR'i uuringu kohaselt küündib suisa 94 TRIM punktini. See on seni kõrgeim tulemus ning ületab oluliselt nii Euroopa kui Eesti tootmissektori keskmisi. 2015. aastal pälvisime jätkusuutliku ettevõtluse kuldmärgise, mis peegeldab vastutustundlikkust meie tegevusi ja mõtteviisi läbivalt. 2015. aasta lõpul tunnustati meid Tallinna kõige Laste- ja noortesõbralikumaks ettevõtteks, mis rõõmustab eelkõige seetõttu, et peame järelkasvule suunatud tööd kasvulavaks keskkonnasõbralikumale tarbijakäitumisele. Samuti on meie teenuse juures erakordselt oluline, et töötegemine oleks ohutu nii meie töötajatele kui elanikele. 2015. aastal pälvisime Hea Töökeskkond 2015 auhinna, mis näitab, et me teeme tööd õige asja nimel.

2015. aasta tegevusnäitajad

Tegevusnäitaja	2014	2015
Joogivesi		
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	99,80%	99,86%
Veekadu jaotusvõrgus	16,14%	14,68%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	3,15 h	3,22 h
Reovesi		
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	757	737
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	119	127
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	100%	100%
Klienditeenindus		
Kirjalike kaebuste arv	76	67
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	152	115
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	380	337
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	1060	1061
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	99,1%	99,2%
Lubaduste mittetäitmise arv	54	9
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	95%	98,7%

Kraanivesi on joogivesi

Joogivee kvaliteedil on oluline mõju elanike tervisele ja heaolule. Juba aastaid on pealinna joogivee kvaliteet võrreldav kraanivee kvaliteediga mistahes Lääne-Euroopa riigis, mistõttu julgustame jätkuvalt inimesi kraanivett jooma. 2015. aasta kliendirahulolu uuring, mida viib läbi sõltumatu uuringufirma EMOR, kinnitab, et nii meie kliendid kui tarbijad usaldavad kraanivee kvaliteeti üha enam. 2015. aastal jõi kraanivett keskmiselt 82% tarbijatest, samas kui 2011. aastal vaid 48%. See näitab ühtlasi, kui oluline on suunata tähelepanu tarbijate teadlikkuse tõstmisele kraanivee kvaliteedist.

Joogivee kvaliteedile kehtivad ranged seadusest tulenevad nõuded ning vee kvaliteedi kontroll toimub vastavalt joogivee kontrollikavadele, mille kinnitab Terviseamet. Veekvaliteeti iseloomustabki selle vastavus seadusest tulenevatele nõuetele. Võtsime 2015. aastal Tallinnas ja Saue tarbijate juurest ühtekokku 2945 veeproovi ning teostasime 24 500 analüüsi. Möödunud aastal vastasid võetud veeproovidest kõigile nõuetele rekordilised 99,86%, mis tähendab, et vaid neli proovi ületasid seatud piirväärtusi. Teostasime koheselt hoolduse tänavate veetorustikule, mille tulemusel vastasid kordusproovid kõigile veekvaliteedinõuetele. Maardu teeninduspiirkonnas tarbijate kraanidest võetud proovidest vastasid 100% kõikidele nõuetele. Stabiilselt väga kõrge kvaliteeditase peegeldab nii veepuhastusprotsessi efektiivsust, veetorustike õigeaegset hooldust ning ennetavat tööd, mille tulemusel on vähenenud veevariide arv võrgus.

Kindel teenus

Elanikele on oluline, et neile oleks tagatud kvaliteetne, ööpäevaringselt toimiv teenus. Selleks pöörame väga palju tähelepanu eestkätt oma tegevuste planeerimisele ning optimeerimisele, et võimalusel ennetada või vähendada ebameeldivusi, mis teenuse osutamises võivad tekkida. Ühtlasi peame väga oluliseks, et meie kliendid teaksid, millal nende küsimused lahenduse leiavad või millisel ajal teostame töid, mis mõjutavad nende tegemisi. Jälgime hoolsalt lubatud tähtaegadest kinnipidamist ning anname kliendile eelnevalt teada, kui meil ei õnnestu neid kokkuleppeid täita.

Kindel teenus tähendab, et vähenevad ka elanikele töödega kaasnevad ebamugavused. Veetorustike õigeaegse hoolduse ning rekonstrueerimise tulemusel on oluliselt vähenenud veevariide arv. 2015. aastal rekonstrueeriti Tallinnas kokku 5,2 km ulatuses veetorustikke.

Ennetava töö tulemusel on aasta-aastalt vähenenud ka lekete tase, mis kirjeldab vee kadu jaotusvõrgus. Kui 2014. aastal oli lekete tase väga madalal, 16,14% tasemel, siis 2015. aastal oli see ettevõtte ajaloo madalaimal, 14,68% tasemel. See tähendab, et ainuüksi 2014. aastaga võrreldes hoidsime kokku tallinlaste nädalase tarbimise jagu, ehk ligi 500 000m³ vett. Võrreldes 2000-ndate aastate algusega, mil veekadu oli ligi 32%, hoitakse seega kokku pea 5 000 000m³ puhastatud joogivett.

Meile on väga oluline, et saame asja- ning ajakohast tagasisidet oma tööle. Küsime klientidelt tagasisidet meie tööle igakuiselt, et saaksime vajadusel kiirelt reageerida teemadele, mis ehk enam tähelepanu vajavad. Täiendavalt küsime igal aastal TNS EMOR kaasabil klientide rahulolu meie tööle. See on mahukas uuring, mis koondab nii lepinguliste klientide kui tarbijate hinnangud meie tööle ja tegemistele. Hinnangud põhinevad nii nende kliendikogemusel ja otsesel kokkupuutel meiega, aga ka arvamustel, mis tekivad meediapildi, teenuste või muu kaudsema või otsesema kontakti pinnalt.

2015. aastal kliendisuhete tugevuse näitaja (TRI*M indeks) on tõusnud seni kõrgeimale, 94 indeksipunkti tasemele, võrreldes möödunud aasta 85 punkti tasemega. Juba aastaid oleme olnud tublisti üle keskmiste nii Euroopa tootmissektori keskmise- (67 punkti) kui esimese kümne protsendi (86 punkti) kommunaalteenuste võrreldes.

Puhtam elukeskkond

Pakume reovee ärajuhtimise teenust pea kolmandikule Eesti elanikest. Paljassaare reoveepuhastusjaam tõhus töö aitab tagada Läänemere ja Tallinna lahe üldise puhtuse ning vastavuse keskkonnanõuetele 2015. aastal vastas puhastatud heitvesi 100% kõigile kvaliteedinõuetele. Selles mängivad olulist rolli pidevad investeeringud ning parendused tehnoloogilistes protsessides. Ühena sellistest jõudis 2015. aastal lõpule uue koagulandi doseerimissüsteemi ehitus. Koagulant on kemikaal, mida kasutatakse fosfori eemaldamiseks heitveest. Uus doseerimissüsteem parandab oluliselt fosfori eemaldamise tõhusust ning ühtlasi võimaldab koagulandi efektiivsemat kasutamist reoveepuhastusprotsessis.

Meie tähelepanu on jätkuvalt suunatud võimalike üleujutuste- ning reostusega seotud riskidele, samuti klientidele põhjustatavate ebameeldivuste vähendamisele. Kanalivõrgu seisukorrast annab kõige parema ülevaate ummistuste arv. Ummistusi tekitab peamiselt kanalisatsioonitorudesse kogunev sete. Ummistuste arvu vähendamisel on oluline roll ennetaval tegevusel, nagu näiteks kanalisatsioonivõrkude läbipesul. Möödunud aastal pesime ühtekokku 155 km ulatuses kanalisatsioonitorustikke ja ligi 4000 sademeveekaevu. 2015. aastal rekonstrueeriti Tallinnas kokku 5,1 km ulatuses kanalisatsioonitorustikke.

Jätkusuutlik areng

Kuna meie tegevus mõjutab Eesti elanikest pea kolmandikku, on väga oluline viia ellu ka tegevusi, millel on oluline pikaajaline positiivne mõju nii kogukonnale kui ka elukeskkonnale. Ühena sellistest jõudis 2015. aastal lõpule ulatuslik koostööprojekt Keskkonnainvesteeringute Keskusega, millega rajati kalapääsud kolmele, Ülemiste veehaardes asuva veehoidla paisule. Nimelt ümbritseb Tallinna linna peamist joogiveeallikat Ülemiste järve piisava veevaru tagamiseks ulatuslik veehaardesüsteem kogupindalaga pea 1 800 km². Selleks, et parandada valgatal asuvate jõgede bioloogilist mitmekesisust ja elukeskkonda ning seeläbi kogu jõestiku seisundit, rajati Sae, Vaskjala ning Kaunissaare paisudele kalapääsud. Projekti kogumaksumus ulatus üle 350 000 euro ning Vaskjala ja Sae kalapääsu projekti kaas-finantseeris Ühtekuuluvusfond 180 000 euro ulatuses.

Soovime, et inimestel oleks indu ning teadmist keskkonnateadlikumaks eluviisiks. Nõnda teeme järjepidevat koostööd nii päris pisikeste kui kõigi teiste meie tarbijatega, et teadlikkus kasvaks. Julgustame inimesi eelistama joogiks kraanivett, kaasates söögikohti, partnereid ja avalikkust. Lisaks viime läbi veeteemalisi arutelusid lasteaedades ning koolides. 2015. aastal sai seeläbi keskkonnateadlikumaks suisa 1482 last. Igal aastal käib meie puhastusjaamade tööd uudistamas tuhandeid inimesi. 2015. aastal käis nii veepuhastusjaamas kui reoveepuhastusjaamas ühtekokku üle 3500 inimese. See näitab huvi selle vastu, kuidas puhastatakse meie kõigi jaoks olulist joogivett ning kuidas jõuab kraanivesi meie kodudesse.

2015. aastal pälvisime jätkusuutliku ettevõtluse kuldmärgise, mida jagavad koostöös Vastutustundliku Ettevõtluse Foorum, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, KPMG, Estonian Business School ning Äripäev.

Mariliis Mia Topp
Kommunikatsioonijuht
Tel: (+372) 62 62 275
mariliismia.topp@tvesi.ee