

**ZAŁOŻENIA DO STRATEGII ROZWOJU I ZARZĄDZANIA
PRZEDSIĘBIORSTWEM USŁUG KOMUNALNYCH ZABIERZÓW SP. Z O.O.**

OPRACOWAŁ:
Maciej Gędłek

Zabierzów, listopad 2021

Misja Spółki

Zaspokajanie potrzeb mieszkańców i przedsiębiorstw z terenu Gminy Zabierzów, poprzez profesjonalne świadczenie usług komunalnych.

Założenia:

1. Misją PUK Zabierzów Sp. z o.o. w zakresie gospodarki wodno-ściekowej jest zagwarantowanie bezpieczeństwa systemu zaopatrzenia w wodę oraz odbioru ścieków dla obszaru Gminy Zabierzów - ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody pitnej oraz odbiór ścieków jest i będzie naszą podstawową działalnością. Naszym Klientom gwarantujemy dostawę wody o stabilnych parametrach jakościowych oraz odbiór ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. Wypełniając misję pragniemy uczestniczyć w realizacji celów strategii rozwoju Gminy Zabierzów do 2030 dla dobra jej mieszkańców.
3. Realizując usługi komunalne na rzecz gminy będziemy dożyć do zapewnienia ich najwyższej jakości, w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz komfortu życia jej mieszkańców.
4. Pragniemy tworzyć pozytywne relacje z naszymi Klientami kreując wizerunek wiarygodnego i rzetelnego partnera.
5. Podstawą dalszego funkcjonowania i rozwoju Przedsiębiorstwa są obecni i przyszli Pracownicy, w związku z czym zapewniamy Im stabilne miejsca pracy oraz umożliwiamy stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych.
6. Spółka dba o środowisko poprzez racjonalne wykorzystanie zasobów wodnych i ich ochronę – zachowanie ich w dobrym stanie dla przyszłych pokoleń.

Wizja Spółki

Wzmocnienie pozycji Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Zabierzów Sp. z o.o. w systemie zaopatrzenia w wodę oraz odprowadzania ścieków, a także poprzez rozszerzenie działalności Spółki w obszarze innych usług komunalnych - racjonalne i efektywne wykorzystanie zasobów ludzkich, sprzętowych i finansowych w obszarze działania Przedsiębiorstwa.

Cele Spółki

Do zasadniczych celów dotyczących procesów zachodzących w Spółce oraz jej rozwoju, należą:

1. **W zakresie gospodarki wodno-ściekowej:**
 - 1) Utrzymanie pozycji lidera kosztów.
 - 2) Utrzymanie lub wzrost wielkości sprzedaży wody i odprowadzania ścieków.
 - 3) Dostarczanie odpowiedniej oferty gwarantującej bezpieczeństwo dostaw wody i odprowadzania ścieków dla mieszkańców gminy i przedsiębiorstw.

- 4) Zoptymalizowanie procesu obsługi klientów poprzez wykorzystanie nowoczesnych technologii informatycznych i teletechnicznych.
- 5) Utrzymywanie w odpowiednim stanie technicznym infrastruktury wodno-kanalizacyjnej (usuwanie awarii, remonty, modernizacje).
- 6) Rozbudowywanie infrastruktury wodno-kanalizacyjnej.
- 7) Zoptymalizowanie procesu dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
- 8) Zapewnienie satysfakcji Klientów i Pracowników.
- 9) Zbudowanie świadomości innowacyjnej u Pracowników i Klientów Spółki.

2. W zakresie innych usług komunalnych:

- 1) Utrzymywanie miejsc publicznych będących własnością, współwłasnością lub pozostających we władaniu Gminy Zabierzów - konserwacja, naprawa, utrzymywanie w czystości, wykaszania oraz zimowe utrzymanie.
- 2) Utrzymywanie dróg gminnych i chodników oraz konserwacja znaków drogowych i oświetlenia drogowego – konserwacja, naprawa, utrzymywanie w czystości, wykaszania oraz zimowe utrzymanie.
- 3) Utrzymywanie przystanków autobusowych w czystości i odpowiedniej estetyce będących własnością, współwłasnością lub pozostających we władaniu Gminy Zabierzów.
- 4) Utrzymywanie urządzonych lub nieurządzonych terenów zieleni będących własnością, współwłasnością lub pozostających we władaniu Gminy Zabierzów.
- 5) Wykonywanie usług konserwatorskich w budynkach użyteczności publicznej zleconych do prowadzenia przez Gminę Zabierzów.
- 6) Wykonywanie usług transportowych zleconych do prowadzenia przez Gminę Zabierzów.
- 7) Realizowanie programów i zadań, w tym inwestycyjnych, zleconych do prowadzenia przez Gminę Zabierzów.
- 8) Prowadzenie lub koordynowanie działań na rzecz kształtowania systemu miejsc publicznych, terenów zieleni, programów w zakresie utrzymania miejsc publicznych i terenów zieleni lub ochrony przyrody, poprawy estetyki i zagospodarowania rekreacyjnego gminy.

W zakresie zarządzania spółką:

- 1) Zmiana, poprawa wizerunku Spółki oraz budowa jej marki – zmiany organizacyjne, nowa strona internetowa, wprowadzenie internetowego Biura Obsługi Klienta, promocja Spółki.
- 2) Zrównoważony rozwój Spółki oraz sukcesywne, stopniowe poszerzanie działalności o nowe typy usług komunalnych we współpracy z UG Zabierzów.
- 3) Wprowadzenie do Spółki aportem majątku, który jest obecnie użytkowany lub dzierżawiony od Gminy Zabierzów, w celu podniesienia możliwości inwestycyjnych Spółki oraz jej kapitału.
- 4) Podnoszenie umiejętności i kompetencji pracowników.
- 5) Przejęcie brygady remontowo-budowlanej z UG Zabierzów.
- 6) Zakup lub leasing wyposażenia i sprzętu służących do realizacji nowych usług publicznych.
- 7) Działania naprawcze:
 - A. Minimalizacja strat wody, poprzez:**
 - podpisanie umów z Klientami, którzy ich nie mają, a są podłączeni do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - legalizowanie wodomierzy w terminie,
 - kontrolę nieuczciwych odbiorców wody,

- montaż przepływomierzy w strefach dystrybucji, w celu pomiaru objętości wody zużywanej na potrzeby własne przed i po wtłoczeniu do sieci oraz pomiaru i rozliczenia za objętości wody pobranej, a nie fakturowanej (np. hydranty),
 - zminimalizowanie ilości wody nierozliczanej,
 - porządkowanie systemu inkasa i windykacji należności (w chwili obecnej funkcjonuje wiele równoległych sposobów odczytu wodomierzy) – docelowo przejście na zdalny odczyt poprzez montaż wodomierzy radiowych,
 - wprowadzenie możliwości podawania stanu wodomierza przez internet – BOK.
- B. Eliminacja powstawania zaległości w opłatach za dostarczanie wody i odbiór ścieków, poprzez:**
- konsekwentną politykę egzekucji należności, w tym odłączanie mieszkańców od sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - wprowadzenie możliwości odpracowania zaległości.
- C. Rozwijanie innych usług niż dostarczanie wody i odbiór ścieków** (lepsze wykorzystanie pracowników i sprzętu).
- D. Zmiany w schemacie organizacyjnym Spółki** - wydzielenie odpowiednich działów i przydzielenie zadań.

PODSUMOWANIE

Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Zabierzów Sp. z o.o. musi rozwijać się w kierunku przedsiębiorstwa, które swoimi działaniami wspiera rozwój Gminy Zabierzów poprzez sprawną i niezawodną realizację usług w zakresie gospodarki wodno-ściekowej, jak i poprzez przejęcie nowych zadań ze sfery publicznej, w szczególności związanych z prawidłowym utrzymaniem budynków, miejsc i infrastruktury publicznej. Spółka musi dążyć do profesjonalizmu pod każdym względem, w szczególności w jakości świadczonych usług oraz w obsłudze klientów. Spółka będzie maksymalizować korzyści dla społeczności lokalnej poprzez świadczenie usług o najwyższej jakości, jak też poprzez wprowadzanie nowych typów działalności. Spółka jest gotowa i zdecydowana utrzymać swoją pozycję na rynku poprzez zwiększanie potencjału kadrowego, podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników oraz zatrudnianie wyspecjalizowanych fachowców, co wiąże się z rzetelniejszą realizacją usług, poprawą efektywności, jakości i skuteczności.