

Strategia 2025

Visio 2025	Strategiset päämäärät	Mahdollistajapäämäärät
Yhdessä teemme maailman kestävimmän kaupunkiseudun.	1. Ympäristövastuun ja resurssitehokkuuden edelläkävijä 2. Korkea toimintavarmuus 3. Sujuvat palvelut 4. Vakaa talous	5. Hyvän työelämän kehittäjä 6. Aktiivinen uuden teknologian hyödyntäjä 7. Tiedolla vaikuttaja 8. Yhteistyön rakentaja
Toiminta-ajatus		
Puhtaan ja kestävästä kaupunkielämästä mahdollistaja		
Arvot		
Vastuullisesti – Avoimesti – Palveluhenkisesti – Uudistuen		

Strateginen päämäärä	Mittari	Tavoitetaso 2025
1. Ympäristövastuun ja resurssitehokkuuden edelläkävijä	Kasvihuonekaasupäästöt HSY:n omassa toiminnassa ja ulkoisissa palveluissa	Kasvihuonekaasupäästöt vähenevät kolmanneksella v. 2016 tasosta v. 2025 mennessä. -130 000 tCO ₂ -ekv v. 2025
	HSY:n tuottaman uusiutuvan oman energiatuotannon suhde kulutukseen	Kulutuksen suhde tuotantoon 100% Kokonaisenergiakulutus pienenee vähintään 7,5% v. 2015 verrattuna -Kokonaisenergiakulutus on v. 2025 184 000MWh
	Jätteen, materiaalien ja ravinteiden kierrätys- ja materiaalihyötykäyttöaste	Jätteen kierrätysaste yhdyskunta- ja kotitalousjätteelle 60% Jäteveden sisältämälle fosforille ja typelle on löydetty korkeamman tason kierrätysteknologia tai -teknologioita ja lopputuotteille on löytynyt kestävä hyödyntämiskanavat
	Ravinne- ja haitta-ainekuormitus: Ravinteiden ja haitta-aineiden esiintymis- ja poistoaste	Jätevedenpuhdistuksen fosforikuormitus mereen laskee päästötasoon 25 t/a ja vastaavasti typen kuormitus tasoon 800 t/a Haitallisten aineiden ja mikropartikkeleiden kuormitusta mereen hillitään Hulevesien määrä ja kuormitus puhdistamolle on vähentynyt

Strateginen päämäärä	Mittari	Tavoitetaso 2025
2. Korkea toimintavarmuus	Vakavien häiriötilanteiden määrä, niihin varautuminen ja hallinnan onnistuminen	Vakavien häiriötilanteiden määrä on vähentynyt 20%
	Osuus HSY:n toiminta-alueen vedenkäyttäjistä, jolla vedenjakelu on varmistettu toisistaan riippumattomilla yhteyksillä	70%. Investointiohjelman mukaisten hankkeiden toteutuminen
	Riskiarvioinnin riskiluku HSY:n riskienhallintaprosessin mukaisesti	Riskilukuindeksi pienenee, vaikuttavuudeltaan suurimpien riskien toteutumisen todennäköisyys pienenee

Strateginen päämäärä	Mittari	Tavoitetaso 2025
3. Sujuvat palvelut	Asiakastyytyväisyys	Asiakastyytyväisyys paranee
	Asiakaskontaktien vasteaika	Asiakaskontaktien vasteajat eri kanavien odotusarvoja vastaaviksi
	Reklamaatioiden vasteaika	Reklamaatoratkaisun vasteaika enintään 10 arkipäivää
	Digitaalisten palvelujen ja asiakasviestinnän laatu ja käyttöaste kaikissa kanavissa (laatu = käytettävissä 24/7 ja saavutettavissa saavutettavuusdirektiivin mukaisesti)	< 4% vesimittari-ilmoituksista ei digitaalisesti (muutoin kuin etäluennan tai suoraan laskutusjärjestelmään linkitetyn asiakasportaalin kautta) < 5% jätepalvelutilauksista ei-digitaalisesti Digitaalisten palvelujen käyttö ja asiakkaan siirtyminen eri viestintäkanavissa on helppoa ja nopeaa
	Palvelujen vasteajat ja oikea-aikaisuus	Liittymisen palveluiden vasteaika keskimäärin 5 viikkoa. Tavoitetaso liitoskohtalausunolle ja liittostyölle kiinteistötyypeittäin
	Valituspromille 0,12 (3 vuoden keskiarvo)	

Strateginen päämäärä	Mittari	Tavoitetaso 2025
4. Vakaa talous	Omavaraisuusaste	Vesihuolto 29% Jätehuolto 38%
	Tuottavuus	
	- Vesihuollon toimintamenot/jäsenkaupunkien asukasmäärä	74 €/as (2017 rahassa)
	- Jätehuollon toimintamenot/käsitelty jätemäärä	144€/tn (2017 rahassa)
	- Hallinnon ja tukitoimintojen toimintamenojen osuus HSY:stä	12,9 %
	Saneerausvelan määrä	Saneerausvelka pienenee
	Laadullisen ja määrällisen tarkastelun yhdistelmä (vuotavuus, vaikuttavuus, kunto)	
Laskutetun vesimäärän suhde verkostoon pumpattuun vesimäärään	83%	
Hankintojen		
- Tehokkuus: hankintakorin yksikköhinta eli painotettu indeksi	Hankintakorin kustannustaso laskee 6% v. 2017 tasosta reaalisesti	
- Elinkaaren aikainen kestävyys: käyttö- ja kunnossapitokustannukset sekä energiatehokkuus koko elinkaaren aikana	Elinkaaren aikainen kestävyys määriteltävän mittarin mukaisesti	

Mahdollistajapäämäärä	Ohjelmallinen kokonaisuus ja siihen liittyvät teemat
5. Hyvän työelämän kehittäjä	<p>Johtamisen ja esimiestyön kehittäminen Ohjelmaan sisältyy johtamisen ja esimiestyön pitkän aikavälin kehittämisohjelman laatiminen ja toteuttaminen sekä johtamisjärjestelmän ja johtamisen periaatteiden tarkastelu uuden strategian näkökulmasta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osaamisen kehittäminen • Työtä uudella tyylillä –kokonaisuus • Työnantajakuvan parantaminen • Sisäinen asiakkuus
6. Aktiivinen uuden teknologian hyödyntäjä	<p>Digitaalinen HSY-kokonaiselvitys (digitalisaation tilannekuva ja johtamismalli) Ohjelman ensimmäisessä vaiheessa luodaan kuva HSY:n tahtotilasta digitalisaation hyödyntämisessä lähitulevaisuudessa. Toisessa vaiheessa luodaan ja toteutetaan käytännön suunnitelmat siitä, miten valinnat tulevat näkyään toimialojen ja yksiköiden käytännön työssä.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedolla johtaminen • Avoimen datan mahdollisuuksien kartoittaminen
7. Tiedolla vaikuttaja	<p>Tiedolla vaikuttamisen ohjelma Ohjelmalla edistetään HSY:n strategisten päämäärien toteutumista sidosryhmien kautta. Ohjelman osakokonaisuudet ovat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asukkaat: Vaikutetaan viestinnän ja neuvonnan keinoin asukas- ja kuluttajakäyttäytymiseen. - Alueen kunnat: Tuotetaan tietoa kuntien käyttöön ja tehdään aktiivista yhteistyötä. Osallistutaan seudullisten ohjelmien valmisteluun (ilmasto, kiertotalous). - Alan kehitys: Luodaan toimintamalli alan kehitykseen vaikuttamiseen ja kehityksen seuraamiseen. Osa-alueita ovat alan kansainvälisen ja kansallisen kehityksen seuraaminen, tutkimuslaitos- ja yliopistoyhteistyö, osallistuminen kansainvälisiin ja kansallisiin kehitysohjelmiin sekä oma T&K&I-työ.
8. Yhteistyön rakentaja	<p>Kohti kestävästä kaupunkiseutua älykkäillä ja puhtailla ratkaisuilla - strategian toteuttaminen alustamisella yhteistyöllä ja edelläkävijähankkeilla</p> <p>HSY toimii aktiivisena TKI-kumppanina ja kehittämisalustana älykkäiden ja puhtaiden ratkaisujen rakentamisessa asukkaiden, kaupunkien, yritysten ja tutkimuslaitosten kanssa.</p> <p>Ohjelmassa edistetään hankevalmistelu-yhteistyötä valituilla painopistealueilla, jotka ovat kiertotalous ja hulevesien hallinta sekä puhtaat ja älykkäät ratkaisut. Hyödynnetään innovatiivisia julkisia hankintoja, innovaatiokumppanuuksia sekä tiedolla johtamisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkostoanalyysi, -strategia ja tavoitteet