

SABIEDRĪBA AR IEROBEŽOTU ATBILDĪBU "DAUGAVPILS ŪDENS"
VADĪBAS PĀRSKATS 2006



Vadības pārskats 2006
www.daugavpils.udens.lv

SIA „Daugavpils ūdens” оказывает услуги водоснабжения и канализации на основании Лицензии, полученной от Даугавпилсского регионального Регулятора общественных услуг и Разрешения на водопользование, выданного Министерством среды ЛР

Контроль за качеством, количеством и стоимостью услуг, которые мы предоставляем нашим клиентам, осуществляют Даугавпилсская городская дума, Даугавпилсский региональный Совет Регулятора общественных услуг, Даугавпилсское региональное управление среды, Государственная санитарная инспекция, Даугавпилсский филиал Агентства общественного здоровья и другие государственные институции

На предприятии действует система управления качеством в соответствии со стандартом ISO 9001:2000



Политика качества

Основная задача предприятия – получение долгосрочной прибыли и непрерывное улучшение качества услуг для максимального удовлетворения нужд клиентов.

Главные принципы работы -

обеспечение существующих и потенциальных клиентов бесперебойными, надежными и качественными услугами в соответствии с требованиями национальных и Европейских стандартов и правил. Особое значение уделяется экологичности производства и предотвращению отрицательного воздействия на окружающую среду.

В данном отчете обобщены результаты работы SIA „Daugavpils ūdens” за период с 1 января по 31 декабря 2006 года.

Отчет подготовлен руководством SIA “Daugavpils ūdens” на основе данных, предоставленных службами и подразделениями и содержит анализ различных аспектов деятельности предприятия за данный период, включая выводы об эффективности процессов действующей на предприятии системы качества.

Отчет руководства позволяет обеспечить максимальную открытость и информированность заинтересованных сторон и клиентов предприятия о деятельности “Daugavpils ūdens” и способствует развитию и совершенствованию организации.

Содержание

| | |
|----|---|
| 02 | О предприятии и отчете руководства |
| 04 | Сообщение руководителя |
| 05 | Кадровая политика |
| 06 | Основные события года |
| 07 | Экономический обзор |
| 09 | Финансовые результаты |
| 11 | Обобщенные результаты и анализ деятельности подразделений |
| 21 | Политика развития и совершенствования |
| 25 | Отчет эффективности процессов предприятия |



Факт 2006: В качестве наиболее привлекательных моментов в работе предприятия 52% клиентов отметили надежность и бесперебойность услуг и 35% - внимательное отношение к клиентам...



Цели и результаты

2006 год для предприятия «Daugavpils ūdens» можно с уверенностью назвать годом стабилизации результатов: в течение года не зафиксировано перебоев в оказании услуг, объемы подачи и реализация воды сохранились на уровне прошлого года, уменьшилась дебиторская задолженность, полученные доходы позволили своевременно рассчитаться по кредитным обязательствам и налогам, реализация европейского проекта переходит в фазу строительства, продолжается процесс модернизации производства и переоснащения рабочих мест.

Анализируя работу предприятия в целом и оценивая вклад отдельных служб и подразделений в процесс дальнейшего совершенствования и развития организации, следует отметить, что цели и задачи на 2006 год, в основном выполнены. Во многом это обусловлено тем, что поставленные цели были реальными и обоснованными, а для выполнения мероприятий, требующих материальных вложений, было своевременно запланировано и выделено финансирование.

Система управления качеством

Важную роль сыграла и действующая на предприятии система управления качеством по ISO 9001:2000. Большую поддержку руководству в организации контроля за исполнением намеченного оказала группа аудиторов, которая впервые провела на предприятии внутренние аудиты. Выявленные несоответствия были своевременно устранены, что способствовало успешному прохождению в сентябре внешнего аудита.

Программа модернизации

Несомненно, что наиболее масштабным мероприятием в плане модернизации предприятия является участие в проекте Европейского фонда Кохезии «Развитие услуг водоснабжения в Даугавпилсе, II этап». В сентябре 2006 года был завершен контракт по подготовке конкурсных документов, на базе которых в начале следующего года пройдут конкурсы среди исполнителей строительной части проекта стоимостью 19,3 млн. евро

Кроме этого в 2006 году важными шагами в этом направлении стали закупка фильтров для очистки воздуха на о/с, установка дросселей на водозаборе «Зиемели», начало автоматизации водозабора «Калкуны», переоборудование автомастерской, закупка лабораторного оборудования, средств малой механизации и транспорта. В отчетном году также проведена большая работа по обеспечению безопасности и охраны здоровья на рабочих местах, что позволяет работникам и руководству добиваться лучших результатов как для себя, так и для предприятия и клиентов, поскольку делает труд более удобным, производительным и дает экономию за счет уменьшения средств на отопление, ремонт, обслуживание и т.д.

Связь с клиентами

Очень важным шагом для совершенствования организации стало проведение в 2006 году опросов общественного мнения о работе предприятия. Ведь прежде, чем что-либо менять в своей работе, следует быть уверенным, что это реально важно и приоритетно для клиентов. Результаты анкетирования в этом плане очень ценны, поскольку определяют направление приложения сил: при планировании дальнейшей работы особое внимание будем уделять группе частных домовладельцев (наибольшее количество пожеланий высказали представители этой группы), качеству выполнения работ при оказании дополнительных услуг, устранению причин ошибок в счетах.

Планы развития

2007 год для коллектива предприятия будет очень ответственным и потребует мобилизации всех ресурсов: начнутся строительные работы в рамках проекта, запланировано введение системы электронной документации и соответствующее обучение, пройдет аттестация работников по рабочим профессиям, в полном объеме заработает новая абонентская программа, будет проведено подключение фильтров для очистки воздуха на о/с и многое другое, что в комплексе, надеемся, будет способствовать повышению эффективности рабочих процессов и удовлетворению нужд наших клиентов.

Член правления
SIA «Daugavpils ūdens»

С.Селицкий

Факт 2006: 57% респондентов, в случае возникновения у них проблем с водоснабжением или канализацией, в первую очередь обращаются к сотрудникам "Daugavpils ūdens"...

Организационная структура
Кадровая политика

Предприятие "Daugavpils ūdens" зарегистрировано в Коммерческом регистре Латвии 15.06.2004 как общество с ограниченной ответственностью, держателем всех долей капитала которого является Даугавпилсская городская дума.

SIA "Daugavpils ūdens" осуществляет свою деятельность согласно Уставу общества. Решение вопросов, не регламентированных Уставом, происходит в соответствии с требованиями закона «О государственных и муниципальных долях капитала и обществах с капиталом» и Коммерческого Закона ЛР.

Исполнительным органом общества является Правление, которое представляет член Правления (С.Селицкий). Контроль за деятельностью правления возложен на Совет общества, который в 2006 году представляли: председатель Совета Р.Драба, заместитель председателя Совета В.Малина и член совета А.Самуш.

Проведенный анализ показал, что на данный момент организационная структура предприятия не требует кардинальных изменений, поскольку позволяет выполнять основные задачи предприятия, и функции подразделений соответствуют решаемым задачам. Тем не менее, в организационную структуру предприятия, не изменившуюся в целом, был внесен ряд изменений на уровне подразделений (водозаборы и сооружения очистки, лаборатория контроля качества воды, водопроводные и канализационные сети). Реструктуризация позволила более четко обозначить подчиненность и порядок отчетности групп работников (бригад, смен) и специалистов среднего звена конкретным руководителям.

Управление персоналом относится к стратегически важным вопросам для развития предприятия и достижения им наилучших показателей и роль руководства в этом вопросе – использовать потенциал и создать действенную мотивационную систему и условия для роста сотрудников.

В 2006 году среднесписочное количество работающих на SIA "Daugavpils ūdens" составило 313 человек. Квалификация персонала достаточно высокая - 93% специалистов имеют высшее образование, среди рабочих этот показатель составляет 18%. В течение года на работу принято 25 человек, несмотря на это ощущается недостаток технических специалистов. С целью привлечения молодых специалистов и популяризации профессий, востребованных в сфере водного хозяйства, на предприятии при поддержке городского студенческого парламента была организована встреча со студентами технических учебных заведений. В течение года сотрудники предприятия, используя различные формы обучения, приняли участие в 61 учебных курсах общей продолжительностью 1207 часов. Средства, вложенные предприятием в обучение персонала, составили 13,91 Ls на 1 сотрудника (цель – 100Ls).

На предприятии разработан и выполняется план мероприятий по улучшению условий труда, механизации и автоматизации трудоемких процессов, санитарно-бытовому обеспечению работников: улучшены условия труда оператора котельных установок о/с, там же в новых помещениях работают электрики и диспетчер, в конце года завершено переоборудование автомастерской. Практически во всех подразделениях оборудованы места для приема пищи, бытовые и душевые помещения, закуплена необходимая бытовая техника, мебель. 28 апреля, в рамках Всемирного дня охраны труда, в учебном центре предприятия был оборудован специальный стенд и организован семинар «Организация рабочей среды и охраны труда на SIA "Daugavpils ūdens"». В 2006 году несчастных случаев на предприятии "Daugavpils ūdens" не зафиксировано.

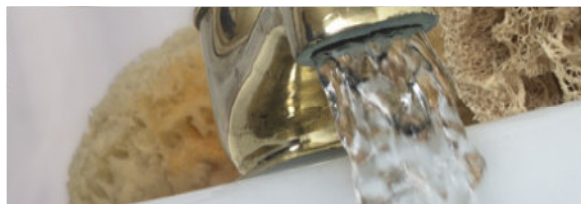




События 2006

| | |
|----------|--|
| Январь | ▶ 23 января исполнилось 5 лет с начала эксплуатации водозабора «Зиемели» |
| Февраль | ▶ 14 февраля начато первое анкетирование клиентов „Daugavpils ūdens” ▶ 23-24 февраля на конференции Ассоциаций предприятий водоснабжения и канализации Балтийских стран представлен доклад «Опыт внедрения системы качества ISO 9001:2000 на предприятии „Daugavpils ūdens” |
| Март | ▶ 22 марта, в рамках Международного дня воды, на предприятии проведен семинар для специалистов городских организаций «Взаимодействие городских служб в период реализации проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап» и информационный день для студентов «Открой дверь в мир воды и мир профессий» |
| Апрель | ▶ 28 апреля, в рамках Всемирного дня охраны труда, был организован семинар «Организация рабочей среды и охраны труда на SIA „Daugavpils ūdens”» ▶ 20-22 апреля экспозиция „Daugavpils ūdens” была представлена на проходившей в Риге выставке «Региональное развитие в Латвии 2006» |
| Май | ▶ 8 мая представители Министерства среды ЛР провели аудит по ходу реализации проекта «Развитие услуг водоснабжения в Даугавпилсе, II этап» ▶ 12 мая на предприятии „Daugavpils ūdens” прошел семинар по вопросам подготовки проектов тарифов, организованный Даугавпилским Регулятором общественных услуг. |
| Июнь | ▶ Специалисты энергослужбы водоснабжения завершили установку дросселей на водозаборе Зиемели |
| Июль | ▶ Подготовлен отчет эффективности процессов действующей на предприятии системы качества и выпущен отчет руководства |
| Август | ▶ Команда спортсменов „Daugavpils ūdens” заняла 2-е место в городских спортивных соревнованиях коммунальных предприятий и 1-е место среди предприятий - членов LŪKA (Латвийская ассоциация предприятий водоснабжения и канализации) |
| Сентябрь | ▶ 4 сентября подписан контракт с SIA LaKalme на проведение инженерно-технический надзора в ходе выполнения строительной части проекта ▶ 5 и 6 сентября фирма LRQA провела очередной внешний аудит системы управления качеством SIA „Daugavpils ūdens” ▶ 22 сентября завершен консультационный контракт для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап» |
| Октябрь | ▶ 26 октября LATAK (Латвийское национальное аккредитационное бюро) провело внешний аудит в лаборатории контроля качества воды SIA „Daugavpils ūdens” |
| Ноябрь | ▶ Группа специалистов „Daugavpils ūdens” приняла участие в работе международной экологической выставки POLEKO 2006 ▶ Состоялось общее собрание специалистов „Daugavpils ūdens” |
| Декабрь | ▶ 21 декабря завершено второе анкетирование клиентов „Daugavpils ūdens” ▶ Завершены работы по оборудованию здания новой автомастерской |

Факт 2006: план реализации воды выполнен на 103,6%, в свою очередь план пропуска сточных вод –на 101,6%....



В отчетном году объем реализованных услуг водоснабжения и канализации стабилизировался и сохранился на уровне 2005 года. Этот факт объясняется тем, что практически все потребители услуг производили расчеты в соответствии с показаниями водосчетчиков, что позволяет вести более точный учет по сравнению с расчетом по нормативу.

В 2006 году предприятие "Daugavpils ūdens" вело хозяйственную деятельность, применяя для расчета за предоставленные услуги водоснабжения и канализации действующий с 1 ноября 2005 года комплексный тариф - 0,515 Ls/м³ (в т.ч. за услуги водоснабжения – 0,265 Ls/м³, за услуги канализации – 0,25 Ls/м³).

В 2006 году план реализации воды выполнен на 103,6%, в свою очередь план пропуска сточных вод – на 101,6%. В отчетном году доходы от основной деятельности составили 2492 тыс. Ls (в т.ч. , что на 12,9% больше, чем в прошлом году, что связано с повышением тарифа на 16,7%. Производственные издержки 2006 года составили 2 818,9 тыс.Ls, что в сравнении с прошлым годом больше на 10,7%. Увеличение издержек вызвано удорожанием теплоэнергии на 32,3%, электроэнергии на 4,5%, топлива на 10,0%, стоимости материалов на 15,7%, что привело к повышению соответствующих цен. Кроме этого повышение размера минимальной заработной платы увеличило затраты на оплату труда на 26,9%.

Одновременно по некоторым позициям произошло уменьшение затрат : повышение качества очистки стоков позволило снизить оплату налога на природные ресурсы на 0,6%, уменьшилась также доля амортизационных отчислений (в 2006 году –28,3% от всех производственных издержек, в 2005 году – 32,2%)

Полученные доходы, при строгом учете производственных издержек, позволили "Daugavpils ūdens" рассчитаться по всем займам и кредитным обязательствам, однако из-за недостатка средств не удалось выполнить в полном объеме работы по капитальному ремонту.

Замедление процесса передачи обслуживающим организациям расчетов за воду в многоквартирных домах в соответствии с показаниями домовых водосчетчиков (сейчас передано 84% домов) сдерживает и темп снижения объема неучтенной воды (в 2006 году он остался на уровне прошлого года и составил 29,3%)

Главные показатели

| | | 2005 | 2006 |
|--|--------------------|---------|---------|
| Подача питьевой воды в сеть | тыс.м ³ | 6 259 | 6 326 |
| Пропуск и очистка сточных вод | тыс.м ³ | 6 105 | 5 514 |
| Доходы от основной деятельности, в т.ч. | тыс.Ls | 2 206,6 | 2 492,0 |
| ▶ водоснабжение | тыс.Ls | 1 031,4 | 1 196,2 |
| ▶ канализация | тыс.Ls | 1 059,0 | 1 185,0 |
| Производственные и административные издержки | тыс.Ls | 2562,3 | 2 853,5 |
| Финансовый результат | тыс.Ls | -49, 2 | -75,3 |

Структура производственных издержек
(% от всех производственных затрат)

| | 2005 | 2006 |
|---------------------------------|------|------|
| Износ | 29 | 28 |
| Заработная плата | 24 | 30 |
| Электроэнергия | 8 | 8 |
| Социальное страхование | 6 | 7 |
| Налог на природные ресурсы | 4 | 3 |
| Материалы | 8 | 9 |
| Транспорт | 2 | 3 |
| Административные расходы | 10 | 4 |
| Возмещение DzKSU | 2 | 2 |
| Прочие производственные затраты | 7 | 6 |

Чтобы увеличить и усовершенствовать сбор доходов за услуги предприятия, особое значение уделяется разнообразию форм и методов в работе с клиентами, особенно с теми, у кого образовалась дебиторская задолженность за прошлые годы. Заключение договоренностей по постепенному погашению долга и контроль за их соблюдением позволяют клиентам уладить финансовые проблемы безболезненно, не доводя дело до судебных инстанций. В 2006 году дебиторская задолженность снизилась на 49,3 тыс.Ls (или на 14,4%).

Передавая расчеты за использованную воду в ведение организаций по обслуживанию многоэтажных домов, SIA "Daugavpils ūdens" оставляет за собой обязательство по контролю за погашением суммы дебиторской задолженности, образовавшейся на момент передачи.

По состоянию на конец отчетного года из 679 многоквартирных домов жители 565 домов полностью погасили задолженность перед "Daugavpils ūdens", имевшуюся на момент передачи (в 2005 году – 445 домов).

Коммерческие потребители в отчетном году фактически полностью рассчитались на полученные услуги водоснабжения и канализации.

Основные экономические показатели

| | един. измерен. | 2005 | | 2006 | |
|-----------------------------------|-------------------|-----------|---------|---------|-------------------------|
| | | | план | факт | % выполн. к плану |
| <i>Объем реализации:</i> | | | | | |
| ▶ питьевой воды | м ³ | 4 496 928 | 4358750 | 4513997 | 103,6 |
| ▶ сточных вод | м ³ | 4 804 380 | 4730570 | 4808302 | 101,6 |
| <i>Доходы:</i> | | | | | |
| | | 2 206,6 | 2417,3 | 2492,0 | 105,1 |
| ▶ от реализации воды | тыс.лат | 1 031,4 | 1155,1 | 1196,2 | 103,6 |
| ▶ от пропуска сточных вод | тыс.лат | 1 059,0 | 1171,2 | 1185,0 | 101,2 |
| ▶ от оказания платных услуг | тыс.лат | 116,2 | 91,0 | 110,8 | 174,3 |
| <i>Производственные издержки:</i> | | | | | |
| ▶ оплата труда и соцналог | | 823,4 | 1047,8 | 1044,9 | 99,7 |
| ▶ энергоресурсы | | 406,9 | 411,0 | 418,0 | 101,7 |
| ▶ материалы | | 224,8 | 261,1 | 260,2 | 99,7 |
| ▶ налоги | | 98,3 | 97,9 | 98,7 | 100,8 |
| ▶ прочие издержки | | 173,3 | 176,7 | 198,8 | 112,5 |
| Всего | тыс.лат | 1 726,7 | 1994,5 | 2020,6 | 101,3 |
| Оперативная прибыль | тыс.лат | 479,9 | 422,8 | 519,2 | 122,8 |
| Амортизац. отчисления | тыс.лат | 819,0 | 827,0 | 798,3 | 96,5 |
| Общие производств. издержки | тыс.лат | 2 545,7 | 2821,5 | 2818,9 | 99,9 |

| Актив | 31.12.2006 (Ls) | 31.12.2005 (Ls) |
|---|----------------------------|----------------------------|
| ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ | | |
| Основные средства: | | |
| Земля, здания и сооружения | 5 018 152 | 5 245 848 |
| Оборудование и машины | 4 913 965 | 5 292 790 |
| Другие основные средства и инвентарь | 180 021 | 158 263 |
| Формирование основных средств и выплаты по незаконченному строительству | 1 179 383 | 38 638 |
| Авансовые платежи за основные средства | 176 008 | 1 225 071 |
| ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ ВСЕГО: | 11 467 529 | 11 960 610 |
| ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА | | |
| Запасы | | |
| Сырье, основные и вспомогательные материалы | 12 483 | 21 820 |
| Авансовые платежи за товары | 2 236 | - |
| ВСЕГО: | 14 719 | 21 820 |
| Дебиторы | | |
| Долги покупателей и заказчиков, нетто | 217 809 | 226 866 |
| Прочие дебиторы | 219 216 | 27 458 |
| Расходы будущих периодов | 3 952 | 3 038 |
| Всего: | 440 977 | 257 362 |
| Денежные средства | | |
| | 138 090 | 122 508 |
| ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ВСЕГО: | 593 786 | 401 690 |
| ВСЕГО АКТИВ | 12 061 315 | 12 362 300 |

| Пассив | 31.12.2006 (Ls) | 31.12.2005 (Ls) |
|--|----------------------------|----------------------------|
| СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ: | | |
| Долевой капитал | | |
| Резервы | 2 496 439 | 2 496 439 |
| Резервы, определенные законом | 33 781 | 33 781 |
| Прочие резервы | 413 369 | 413 369 |
| Нераспределенная прибыль: | | |
| Нераспределенная прибыль предыдущего года | 882 412 | (833 243) |
| Нераспределенная прибыль или (убытки) отчетного года | 75 286 | (49 169) |
| ВСЕГО СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ | 1 985 891 | 2 061 177 |
| НАКОПЛЕНИЯ: | | |
| Накопления по предполагаемым налогам | - | - |
| ВСЕГО НАКОПЛЕНИЯ: | - | - |
| КРЕДИТОРЫ: | | |
| Долгосрочная кредиторская задолженность: | | |
| Займы у кредитных учреждений | 3 313 482 | 3 503 625 |
| Другие займы | 29 287 | 4 634 |
| Доходы будущих периодов | 5 510 455 | 4 650 983 |
| Другие обязательства | 151 045 | 1 045 376 |
| Обязательства по отложенным налогам | 621 830 | 700 774 |
| Всего: | 9 626 099 | 9 905 392 |
| Краткосрочная кредиторская задолженность: | | |
| Займы у кредитных учреждений | 190 143 | 190 143 |
| Другие займы | 49 754 | 23 584 |
| Авансы, полученные от покупателей | 5 352 | 8 262 |
| Задолженность поставщикам и подрядчикам | 28 986 | 30 147 |
| Налоги и платежи соц. страхования | 61 797 | 50 477 |
| Прочая кредиторская задолженность | 56 699 | 41 813 |
| Накопленные обязательства | 56 594 | 51 305 |
| Всего : | 449 325 | 395 731 |
| ВСЕГО КРЕДИТОРЫ | 10 075 424 | 10 301 123 |
| ВСЕГО ПАССИВ | 12 061 315 | 12 362 300 |



АУДИТОРФРМА
“INVEST - RĪGA” SIA

SIA “INVEST - RĪGA” Daugavpils”

LV-5403
Daugavpils, Raiņa iela 28
E-Mail: wiad@orpu.lv

Latvijas Zvērinātu Revidentu Asociācijas licence Nr. 84
Noreģinītais kods Nr. 4000-01429-901
Līdz Dziedāņu ielai 15
Bankas kods 510101739
Reģ. LV/40003227526
LMT: (+371) 9 243260
Fax: 54 263511; Tel.: 54 26062

NEATKARĪGU REVIDENTU ZIŅOJUMS

SIA “Daugavpils ūdens” vadībai un īpašniekiem

Ziņojums par finanšu pārskatu

Mēs esam veikuši pievienotā SIA “Daugavpils ūdens” reģ. nr.41503002432, 2006. gada pārskatā ietvertā finanšu pārskata revīziju.. Revīdenta finanšu pārskats ietver 2006. gada 31. decembra bilanci, 2006. gada peļņas vai zaudējumu aprēķinu, pašu kapitāla izmaiņu pārskatu un naudas plūsmas pārskatu, kā arī nozīmīgu grāmatvedības uzskaites principu kopsavilkumu un citu paskaidrojošu informāciju pielikumā.

Vadības atbildība par finanšu pārskata sagatavošanu

SIA “Daugavpils ūdens” vadība ir atbildīga par šī finanšu pārskata sagatavošanu un tāā sniegtās informācijas patiesu atspoguļošanu saskaņā ar Latvijas Republikas Gada pārskatu likumu. Šī atbildība ietver tādu iekšējās kontroles izveidošanu, ieviešanu un uzturēšanu, kas nodrošina finanšu pārskatu, kas nesatur ne krāpšanas, ne kļūdu izraisītas būtiskas neatbilstības, sagatavošanu un patiesu atspoguļojumu, piemērotas grāmatvedības politikas izvēli un lietošanu, kā arī apstākļiem ablistošu grāmatvedības aplēšu sagatavošanu.

Revīdenta atbildība

Mēs esam atbildīgi par atzinumu, ko, pamatojoties uz mūsu veikto revīziju, izsakām par šo finanšu pārskatu. Mēs veicām revīziju saskaņā ar Latvijā atzītajiem starptautiskajiem revīzijas standartiem. Šie standarti nosaka, ka mums jāievēro ētikas prasības un jāpļāno un jāveic revīzija tā, lai iegūtu pietiekamu pierādību par to, ka finanšu pārskatos nav būtisku neatbilstību.

Revīzija ietver procedūras, kas tiek veiktas, lai iegūtu revīzijas pierādījumus par finanšu pārskatos uzrādītajām summām un atklāto informāciju. Procedūras tiek izvēlētas, pamatojoties uz revīdenta profesionāli vērtējumu, ieskaitot krāpšanas vai kļūdu izraisītu būtisku neatbilstību riska novērtējumu finanšu pārskatā. Veicot šo riska novērtējumu, revīdents ņem vērā iekšējo kontroli, kas izveidota, lai nodrošinātu finanšu pārskata sagatavošanu un tāā sniegtās informācijas patiesu atspoguļošanu, ar mērķi noteikt apstākļiem piemērotas revīzijas procedūras, bet nevis lai izteiktu atzinumu par kontroles efektivitāti.

Revīzija ietver arī pielietoto grāmatvedības principu un nozīmīgu vadības izdarīto pieņēmumu pamatotības, kā arī finanšu pārskatā sniegtas informācijas vispārēju izvērtējumu.

Uzskatām, ka mūsu iegūtie revīzijas pierādījumi ir pietiekami un ablistoši mūsu revīzijas atzinuma izteikšanai.

Atzinums

Mūsuprāt, iepriekš minētais finanšu pārskats visos būtiskajos jautājumos sniedz patiesu un skaidru priekšstatu par SIA “Daugavpils ūdens” finansālo stāvokli 2006. gada 31. decembrī, kā arī par tās darbības finanšu rezultātiem un naudas plūsmām 2006. gada saskaņā ar Latvijas Republikas Gada pārskatu likumu.

Ziņojums par vadības ziņojuma atbilstību

Mēs esam iepazīnušies arī ar vadības ziņojumu par 2006. gadu un neesam atklājuši būtisks neatbilstības starp šajā vadības ziņojumā un 2006. gada finanšu pārskatā atspoguļoto finanšu informāciju.

SIA “Invest - Rīga” Daugavpils”
zvērinātu revidentu komersabiedrība
licence Nr. 81

V. Pļankovskis
Prokūrists

Valda Žirne
Atbildīgā zvērinātā revīdente
Sertifikāta Nr. 62

Daugavpils, Latvija
2007. gada 29.martā

Факт 2006: свое отношение к предприятию "Daugavpils ūdens" 54% клиентов определили как «положительное», 42% как «нейтральное» и только среди 4,5% опрошенных имидж предприятия имеет отрицательную оценку...

Анализ производственной деятельности
Организация работы с клиентами



В 2006 году сотрудники реализации и контроля, работающие в прямом контакте с клиентами предприятия, основное внимание в своей работе уделяли повышению качества услуг. Задачи, поставленные перед отделом на 2006 год, достигнуты – в книге предложений и обращений не зафиксировано обоснованных жалоб клиентов, оптимизация контроля за проплатой выписанных счетов способствовал выполнению плана реализации и питьевой воды и пропуска стоков, при этом дебиторская задолженность снизилась на 16,9%.

Одним из важных и наиболее ответственных направлений стала работа по внедрению новой абонентской программы и усовершенствованию системы оказания услуг на основании единой заявки. Основываясь на опыте предыдущей работы и с учетом пожеланий клиентов было детализировано содержание выполняемых работ, более четко организован контроль за продвижением заявки внутри подразделений и за соблюдением сроков выполнения заявок. В 2006 году выполнено 1204 заявки клиентов на оказание различных услуг (92% от полученных). По объективным причинам на конец года не закрыты 52 заявки. В ходе проведения внутреннего аудита отделу рекомендовано совместно с отделом развития разработать методику, согласно которой можно будет определять оправданность (неоправданность) задержки либо невыполнения заявки.

В течении года специалисты предприятия, совместно с фирмой Latinsoft продолжали работу над разработкой и усовершенствованием новой абонентской программы – была начата инвентаризации договоров и внесение данных в информационную систему, разработана форма счетов, которые во втором полугодии стали получать юридические клиенты предприятия. В марте десять сотрудников прошли обучение по работе с новой программой. В конце года началось тестирование программы, которое показало необходимость доработки некоторых блоков. Чтобы избежать жалоб клиентов из-за возможных сбоев программы (особенно ошибок при выписке счетов) было принято решение перенести начало работы в новой программе в полном объеме на следующий год.

| | Объем реализации воды (тыс.м ³) | | |
|--|---|------|------|
| | 2004 | 2005 | 2006 |
| Население | 3030 | 2873 | 2755 |
| Предприятия самоуправления и бюджетные организации | 704 | 730 | 733 |
| Коммерческие предприятия | 834 | 894 | 1026 |

| | Объем очищенных сточных вод (тыс.м ³) | | |
|--|---|-------|------|
| | 2004 | 2005 | 2006 |
| Население | 3111 | 2926 | 2818 |
| Предприятия самоуправления и бюджетные организации | 588 | 562 | 595 |
| Коммерческие предприятия | 1208 | 1 317 | 1395 |

Одна из целей, стоящих перед отделом реализации и контроля в 2006 году – снижение дебиторской задолженности. Долг клиентов на 01.01.2006 года составлял 128813,24 Ls (в т. ч в домах, обслуживаемых ПЖКХ и в денационализированных домах- 50455,08 Ls). Проведенная работа с дебиторами (контроль за соблюдением соглашений о погашении задолженности, выдача предупреждений, личные встречи и т.д.) позволили по состоянию на 01.01.2007 сократить долг до 91531,76 Ls (т.е. за год общий долг по жителям снизился на 37281,48 Ls)

В 2006 году впервые за последние годы был сделан очень важный шаг к повышению качества услуг –дважды (в марте и декабре) было проведено анкетирование клиентов с целью выявить удовлетворенность клиентов работой предприятия, качеством услуг и обслуживания. Согласно действующей на предприятии системе качества по стандарту ISO 9001:2000 данная процедура является обязательной.

Свое мнение о работе служб предприятия выказали 527 горожан - высокой активности участников опроса способствовали сообщения о его проведении в печатных и электронных городских СМИ.

Свое отношение к предприятию "Daugavpils ūdens" 54%клиентов определили как «положительное», 42% как нейтральное и только среди 4,5% опрошенных имидж предприятия имеет отрицательную оценку. Причем самый высокий рейтинг – 83% у предприятия среди управляющих частными многоэтажными домами и в бюджетных организациях –79%. Одновременно больше всего негативных оценок поставили владельцы частных домов(коттеджного типа). Для клиентов этой группы был разработан отдельный план работы, а с июня 2006 года опробуется новая система оплаты услуг – при согласии клиента расчет за услуги водоснабжения и канализации можно проводить 1 раз в квартал. Этот вид оплаты уже выбрали 437 клиентов: он удобен тем, что не нужно ежемесячно снимать показания водочетчиков и самостоятельно заполнять квитанции – оплата производится по полученному от "Daugavpils ūdens" счету, исходя из среднего водопотребления. При этом экономится и время, и расходы по оплате банковских комиссионных сборов.

Одним из важных направлений по усовершенствованию работы с клиентами в 2007 году - запланировано дополнить содержание сайта предприятия и будет рассмотрена возможность внедрения электронной формы заявки и оплаты счетов.



Факт 2006: Оценивая питьевую воду из городского водопровода по 5-ти бальной шкале 18% клиентов поставили наивысшую оценку и 47% оценили ее качество 4 баллами ...

Анализ производственной деятельности
Подъем, очистка и подача питьевой воды



В сферу деятельности специалистов "Daugavpils ūdens", обеспечивающих бесперебойную подачу воды в сеть, входит эксплуатация 3 современных водозаборных сооружений из подземных источников, оснащенных специализированным оборудованием и средствами автоматики - Зиемели, Вингри и Калкуны.

Всего в 2006 году в городскую водопроводную сеть подано **6 325 709 м³** питьевой воды. Распределение объемов по водозаборам выглядит следующим образом:

| | | |
|-----------------------|--------------------------|-------|
| ▶ Водозабор «Зиемели» | 2 737 406 м ³ | 43,3% |
| ▶ Водозабор «Вингри» | 3 558 535 м ³ | 56,2% |
| ▶ Водозабор «Калкуны» | 29 768 м ³ | 0,5 % |

Наметившаяся в последние два года тенденция к замедлению темпов падения подачи воды не только сохранилась, но в 2006 году впервые произошло пусть незначительное, но увеличение этого показателя – объем подачи воды увеличился на 1%.

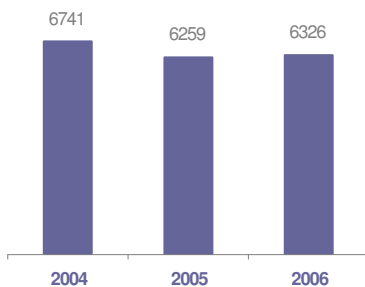
Специалисты подразделения в организации производственной деятельности ориентируются на выполнение основных целей, поставленных на 2006 год – уменьшение производственных затрат и обеспечение качества очистки питьевой воды.

Для этого ведется постоянный учет и анализ затрат на производство воды : в сравнении с 2005 годом на 3% уменьшились потребление электроэнергии на производство и подачу 1м3 воды (2005 год-0,5078 кВтч/м3, 2006 год - 0,4929 кВтч/м3). Эффект достигнут благодаря завершению работ по установке компенсирующих дросселей на станции обезжелезивания Зиемели (их установка была начата в прошлом году) и проведению мероприятий по сокращению энерго и теплотерь(установка тепловых датчиков, разработка графика включения силового оборудования в период действия экономичного тарифа Latvenergo и т.п.). Все это позволило уменьшить потребление электроэнергии на 95 837 кВт/ч и, соответственно, дало за год более 3 тыс.Ls экономии

Одновременно, проведенный анализ экономической эффективности процесса производства 1м3 воды (соотношение тарифа и себестоимости) показывает, что в целом результат пока не удовлетворительный, хотя есть тенденция к улучшению ситуации (в 2005 году этот показатель составил 0,86, в 2006 году –0,87). Этот факт объясняется тем, что несмотря на строгий учет затрат и расчет эффективности всех планируемых мероприятий, темпы повышения расходов (из-за удорожания материалов и энергоресурсов) опережают темпы роста доходов (процесс пересмотра и утверждения новых тарифов занимает достаточно много времени)

Тем не менее основная задача, стоящая перед специалистами водоснабжения по обеспечению качественного, надежного и бесперебойного водоснабжения клиентов в 2006 году была выполнена.

Динамика подачи в сеть питьевой воды (тыс.м3)

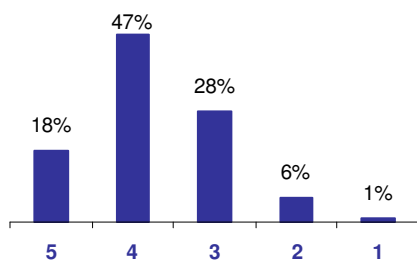


Качество питьевой воды в 2006 году
(перед подачей в разводящую сеть)

| Параметры и единицы измерения | Станция Зиемели | Станция Калкуны | Станция Вингри | Правила № 235 КМ ЛР | Директива ЕС 98/83/ЕС | Требования ВОЗ |
|---|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|-----------------------|----------------|
| Цветность, Pt/Co ед. | 5 | 5 | 5 | без суц. изменений | | 15 |
| Мутность, НЕМ | 0,478 | 0,56 | 0,486 | без суц. изменений | 1,00 | 5,00 |
| рН | 7,89 | 7,66 | 7,89 | 6,5 – 9,5 | 6,5 – 9,5 | 6,5-8,5 |
| Хлориды, мг/л | <MDL | 16 | 2,3 | 250 | 250 | 250 |
| Нитраты, мг/л | 0,74 | 0,21 | 1,19 | 50 | 50 | 10 |
| Нитриты, мг/л | 0,037 | 0,044 | 0,006 | 0,5 | 0,5 | 1 |
| Аммиак, мг/л | 0,210 | 0,461 | 0,006 | 0,5 | | |
| Железо, мг/л | 0,048 | 0,1 | 0,077 | 0,2 (0,4) | 0,2 | 0,3 |
| Марганец, мг/л | 0,028 | 0,023 | 0,022 | 0,05 (0,2) | 0,05 | 0,1 |
| Сульфаты, мг/л | 5,5 | 11 | 18 | 250 | 250 | 400 |
| Перманганат. индекс, мг/л | 1,47 | 2,31 | 0,33 | 5 (8) | 5 | |
| Щелочность, ммол/л | 3,47 | 6,78 | 2,36 | | | 500 |
| Жесткость, ммол/л | 1,57 | 2,91 | 1,55 | | | |
| Электропроводность, мкСм/см | 283 | 659 | 265 | 2500 | 2500 | |
| Общее число микроорганизмов/ 22° С , кол-во/ мл | 2 | 2 | 10 | | | |
| Обще количество coliform, кол-во/ 100 мл | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Escherichia coli, кол-во/ 100 мл | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

Подъем, очистка и подача питьевой воды (продолжение)

Оценка клиентами качества питьевой воды (в баллах)



Кроме этого в 2006 году для обеспечения бесперебойности предоставляемых услуг на водозаборе Калкуны была продублирована схема подачи питьевой воды (в обход водонапорной башни), а на скважине №2 установлен конвертор и регулятор давления. Эти мероприятия позволяют подавать воду клиентам микрорайона даже в случае проведения ремонтных или профилактических работ

В 2006 году был продолжен процесс формирования и дополнения документов системы качества ISO 9001:2000– разработаны инструкции по технике безопасности и начат процесс подготовки должностных инструкций. В ходе проведения внутреннего аудита были выявлены 11 несоответствий, коррективные действия по которым были проведены в полном объеме и в ходе внешнего аудита замечаний не вызвали. Применяемые технологии и регулярный контроль за качеством воды обеспечивают очистку воды на всех водозаборах до уровня, предусмотренного Латвийскими стандартами и регламентируемого в Правилах № 235 Кабинета Министров «Обязательные требования безвредности и качества питьевой воды, порядок ее мониторинга и контроля».

По результатам проведенных анализов более 99 % всех проб, отобранных на станциях очистки и в разводящей сети соответствуют стандартам.

На 2007 год специалисты водоснабжения планируют акцентировать работу на обеспечении надежности работы водозабора Зиемели и на предотвращении гидроударов в разводящей сети за счет установки регуляторов давления на водозаборе Калкуны .

Факт 2006: повышение качества очистки стоков позволило снизить оплату налога на природные ресурсы на 0,6%...

Анализ производственной деятельности
Сбор, очистка и отведение сточных вод



В 2006 году на канализационных очистных сооружениях было очищено 5 514 240 м³ сточных вод, что на 10% меньше прошлогоднего показателя. В основе – экономические факторы, среди которых экономия воды населением и сокращение промышленного производства

Несмотря на то, что уменьшение объема стало причиной увеличения концентрации загрязняющих веществ в поступающих стоках, эффективность их очистки сохраняется на прежнем уровне и в 2006 году составила 74%-98%.

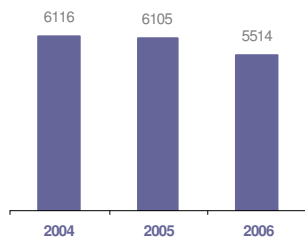
Для обеспечения безаварийной работы очистных сооружений необходимо предотвратить поступление недостаточно очищенных промышленных стоков на очистные сооружения. В связи с этим ведётся постоянный контроль качества производственных сточных вод на 44 предприятиях, подключённых к городской канализационной системе.

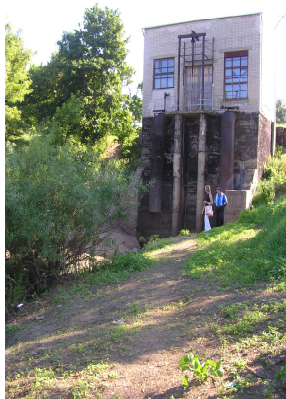
В результате технологического процесса биологической очистки стоков образуется ил сточных вод, который депонируется на иловых полях. Согласно результатам мониторинга ил сточных вод относится к первому классу и пригоден как для озеленения, так и для использования в сельском и лесном хозяйстве – это позволило в 2006 году 1746 тонн ила использовать в крестьянском хозяйстве „Kļavas” Ликсненской волости для выращивания рапса. Проблема хранения и использования ила очень актуальна, поэтому предприятие изучает различные возможности утилизации ила. Для этого в ноябре 2006 года специалисты очистных сооружений посетили выставку – конференцию „Atkritumu saimniecība – 2006”, где ознакомились со специализированной техникой по компостированию ила сточных вод.

В течение года специалисты очистных сооружений проходили обучение на различных семинарах, посетили предприятия SIA „Rīgas ūdens”, SIA „Jelgavas ūdens”, „Aukštaitijos vandenys” литовского города- побратима Паневежиса. Для повышения профессионального уровня по обслуживанию оборудования специалисты посетили также заводы „Grundfos” и „EMU”, ознакомились на выставках с различным оборудованием фирм „Siemens”, „Onninen”.

Использование технической воды вместо питьевой на центрифугах, уплотнителях ила и при риготовлении полимера позволило сэкономить за год 23 тыс.Ls .

Динамика пропуска сточных вод (тыс.м3)





За 2006 год очистные сооружения эксплуатировались безаварийно, обеспечивая качество очистки согласно установленным требованиям Министерства защиты окружающей среды и регионального развития. Анализ экономической эффективности процесса сбора и очистки 1м3 стоков показывает, что себестоимость по прежнему выше установленного тарифа. Причина – резкое увеличение цен на покупаемые товары и услуги, которое не в точной пропорции переносится на тариф за оказываемые предприятием услуги канализации.

В марте 2006 года на канализационных очистных сооружениях были завершены работы по оборудованию рабочих и бытовых помещений: оборудованы помещения дежурных электриков и электроцех, проведён капитальный ремонт бытовых помещений электриков и слесарей с устройством комнат приёма пищи и душевых, заменены 22 окна и 12 дверей, отремонтировано около 800м² кровли. Все эти мероприятия позволили значительно улучшить условия труда и отдыха сотрудников.

Несмотря на ранее проводимые мероприятия, проблема распространения запахов за пределы территории очистных сооружений остаётся актуальной. Поэтому в 2006 году на выделенные Министерством среды средства были приобретены два угольных фильтра для очистки загрязнённого воздуха от стабилизатора ила и из цеха обезвоживания ила, а в планах 2007 года – их монтаж и подключение.

| | 2004 | | 2005 | | 2006 | | Лимитируемая концентрация |
|----------------------------|-------|--------------|-------|--------------|------|--------------|------------------------------|
| | мг/л | % очистки | мг/л | % очистки | мг/л | % очистки | |
| <i>Взвешенные вещества</i> | | | | | | | |
| Вход | 396 | | 346 | | 460 | | |
| Выход | 14 | 97 | 12 | 97 | 17 | 96 | 35,00 |
| <i>ХПК</i> | | | | | | | |
| Вход | 655 | | 705 | | 927 | | |
| Выход | 70 | 89 | 67 | 90 | 73 | 92 | 125,00 |
| <i>БПК 5</i> | | | | | | | |
| Вход | 330 | | 326 | | 405 | | |
| Выход | 8,1 | 98 | 7 | 98 | 8 | 98 | 25,00 |
| <i>Азот общий</i> | | | | | | | |
| Вход | 58,9 | | 52,74 | | 61,4 | | |
| Выход | 10,75 | 82 | 15,55 | 71 | 9,47 | 85 | 25,00 |
| <i>Фосфор</i> | | | | | | | |
| Вход | 14,53 | | 13,4 | | 17,1 | | |
| Выход | 4,54 | 69 | 3,66 | 73 | 4,48 | 74 | 7,5 |

Факт 2006: количество аккредитованных методов, применяемых для тестирования воды, увеличилось с 25 до 31 ...



В 2006 году работа коллектива лаборатории контроля качества воды была направлена на качественную реализацию всех рабочих процессов и выполнение требований клиентов. Цели и задачи, поставленные на 2006 год успешно выполнены – разработанная система управления качеством поддерживается, развивается и совершенствуется в соответствии с требованиями международных стандартов. В работе лаборатории при проведении химических, физико-химических и микробиологических тестирований применяется 31 аккредитованный метод и 7 неаккредитованных методов. План работ по проведению анализов в отчетном году выполнен качественно и в полном объеме, была проведена запланированная модернизация лаборатории: приобретено необходимое оборудование и улучшены условия труда сотрудников, постоянно повышается их профессиональная подготовка. Лаборатория ведет свою деятельность в соответствии с требованиями стандарта LVS EN ISO/IEC 17025, а с ноября 2005 года в лаборатории разработаны, введены и используются документы системы качества на базе стандарта ISO 9001:2000. В процесс поддержания в актуальном состоянии документации системы качества и переработки книги качества вовлечены все сотрудники лаборатории.

В 2006 году были проведены все предусмотренные программой аудиты, как внутренние так и внешние. Выявленные несоответствия и указания аудиторов в основном касались оформления документов и оснащения лаборатории. Были проведены соответствующие коррективные действия, что повысило качество подготовки и проведения анализов. Так для улучшения условий хранения образцов для групп химических тестирований были приобретены холодильники, а для повышения точности результатов анализов при определении остаточного хлора теперь используется автоматическая бюретка. Для более качественного проведения микробиологических тестирований был приобретен современный таймер и установлена UV-лампа для дезинфекции воздуха и поверхностей, что помогло улучшить показатели стерильности.

Латвийское национальное аккредитационное бюро (LATAK) провело внешний аудит в октябре 2006 года и продлило аккредитацию лаборатории предприятия. Все зафиксированные замечания и несоответствия были устранены, либо (если устранение требовало материальных вложений) затраты на приобретение оснащения включены в бюджет следующего года

Важным моментом повышения качества работы является участие лаборатории «Daugavpils ūdens» в программах межлабораторных тестирований (образец с известной концентрацией проходит тестирование в нескольких лабораториях, соответствие полученных результатов заданным параметрам свидетельствует о качестве проведения анализов в конкретной лаборатории).

В 2006 году группа химического тестирования питьевой воды дважды приняла участие в межлабораторных тестированиях по химическим и микробиологическим параметрам. Все результаты удовлетворительные (достигнута цель: соотношение количества удовлетворительных результатов и количества определяемых показателей равно 1). Участие в межлабораторных тестированиях подтверждает компетенцию персонала, контролирует качество выполнения тестирования и технического оснащения лаборатории, позволяет сравнивать свою деятельность с деятельностью аналогичных лабораторий, проводить при необходимости коррективные мероприятия и вносить улучшения.

В 2006 году количество отобранных проб практически не изменилось 2215, но анализов на их базе было выполнено больше - 6132 (увеличилось на 12,4%). По сравнению с прошлым годом на 28% увеличилось проведение внеплановых анализов по заявкам отделов водоснабжения и наружных сетей и на 9% - количество анализов по заявкам внешних клиентов. Для микробиологического тестирования было отобрано 1569 образцов (на 2% больше, чем в 2005 году), объем работ отдела сточных вод увеличился на 4%.

Чтобы получить информацию о качестве оказываемых услуг и степени удовлетворенности клиентов, составлен опросный лист, который в 2006 году заполнили 16 клиентов. Из них 11 отметили улучшение качества услуг, прочие – что оно сохранилось на уже достигнутом высоком уровне. Ни одной жалобы со стороны заинтересованных сторон на качество услуг лаборатории не зафиксировано.

Очень важный момент в повышении компетентности персонала лаборатории – участие в организуемых лабораторией обучениях и посещение специализированных курсов и семинаров. В 2006 году темы обучения охватывали как теоретические, так и практические аспекты - работа с документами, составление отчетов, организация архивов, возможности новых методов и современного оборудования, внедрение актуализированных стандартов и многое другое.

Лабораторией разработаны предложения на улучшение работы, которые включают приобретение точного оборудования, внедрение новых методов, оптимизацию рабочих процессов, организацию внутрилабораторных сравнительных тестирований, изучение опыта коллег и т.д.

Общее количество отобранных проб



Факт 2006: среднее время ликвидации аварий на сетях водопровода и канализации уменьшилось на 5,2%

В 2006 году участком выполнен целый ряд плано-профилактических работ для улучшения работы сетей:

- ▶ были выявлены и переложены 395 м дефектных водопроводных сетей (ул.Дзелзцелю, Киегелю и Лидотаю)
- ▶ в целях предотвращения аварий на участках домовых вводов в 4 домах, принадлежащих ПЖКХ заменены трубы на пластмассовые путем протяжки.
- ▶ для удовлетворения нужд клиентов и увеличения числа потенциальных клиентов на ряде улиц районов Нового строения и Нового Форштадта проложено около 200м уличного водопровода и около 400 м канализационных сетей
- ▶ При проведении профилактических работ на канализационных сетях были выявлены 8 участков(169 м), на которых требовалась замена трубопроводов, а также выполнена оптимизация водоснабжения в микрорайоне Гаек (ликвидация участка водопровода D400mm от Vidus-Dzelzceļu повлекло к принятию решения – произвести на территории “SIA Daugavpils ūdens” закольцовку существующих водопроводов D200mm приходящих с Dzelzceļu ielā и Nometņu ielā, для чего были выполнены вспомогательные работы с установкой запорной арматуры (АВК)

Для более эффективной работы участка и улучшения рабочих процессов в 2006 году были приобретены следующие приборы:

- ▶ трассоискатель – для обнаружения стальных и чугунных труб под землей
- ▶ шумовой локотор (HL 90) – для определения исправного состояния запорной арматуры
- ▶ прибор “Noise Logger” - для обнаружения утечек на водопроводных сетях

Для работы с этими приборами 2 слесаря участка прошли специальное обучение. Работники участка постоянно находятся в контакте с клиентами, заказчиками и стараются выполнить работу так, чтобы клиент был доволен. Политика качества участка по обеспечиванию непрерывными услугами водоснабжения жителей и отвода сточных вод неразрывно связана с действиями других отделов, участков и цехов: после оформления заявки сроки и, конечно, качество выполнения рабочего задания находится под постоянным контролем.

Под особым вниманием находится оперативность реагирования и согласованность действий сотрудников в случаях возникновения аварийных ситуаций – непрерывность получения услуг клиентами является приоритетной задачей участка.



Ремонтные работы на сетях водопровода и канализации (единиц)

| | 2005 | 2006 |
|---------------------------------|------|------|
| Ремонт запорной арматуры | 86 | 47 |
| Замена запорной арматуры | 236 | 225 |
| Ремонт пожарных гидрантов | 17 | 22 |
| Ремонт водоразборных колонок | 7 | 17 |
| Ремонт водопроводных колодцев | 93 | 81 |
| Ремонт канализационных колодцев | 149 | 152 |

Наружные сети водопровода и канализации (продолжение)

В результате в 2006 году среднее время ликвидации аварий на сетях водопровода и канализации уменьшилось на 5,2% и составило 6,32 часов (в 2005 году этот показатель составлял 6,67 часов). На 19% уменьшилось и время устранения засоров на канализационных сетях (в 2006 году на это в среднем уходило 1,67 часа, в 2005 – 2,06 часа)

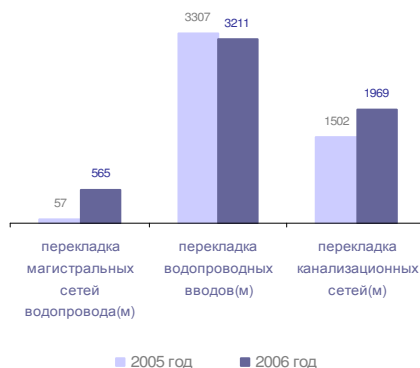
В 2006 году абсолютное большинство анализов, отобранных в разводящей сети отвечали требованиям правил КМ ЛР № 235 по качеству питьевой воды (выявленное несоответствие по мутности в д/с по ул.Виршу 50 после проведения промывки сетей было оперативно устранено)

В течение года в действующую на участке систему управления качеством был внесен ряд изменений, в основном связанных с персоналом – были задокументированы изменения в структуре, штатном расписании и названии профессий. Кроме этого был переработан план мониторинга питьевой воды в соответствии с требованиями Даугавпилсского филиала Агентства общественного здоровья

07.03.2006 на участке проводился внутренний аудит - комиссией было высказано 14 замечаний и предложений на улучшение работы, которые были приняты и выполнены. Так, причиной нескольких несоответствий стало некачественное и несвоевременное выполнение работ SIA "Latgales Ceļdaris" (которые согласно договора обязаны проводить восстановление асфальтного покрытия после проведения раскопок во время ликвидации аварий на сетях). Совместно с руководством была проведена оценка и принято решение о смене поставщика: новый договор на покупку услуг был заключен с SIA "Latgales ceļu būvetajs". Как результат – данный вид работ выполняется новым поставщиком качественно и в срок. Коррективные действия по другим замечаниям также были проведены своевременно, что и подтвердил повторный аудит.

2006 год для сотрудников участка, помимо выполнения основных обязанностей по обеспечению надежной работы в/к сетей, стал годом подготовки к участию в масштабном проекте фонда Кохезии, важной составляющей которого станет контракт «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации». Детальное изучение проектной документации и разработка плана необходимых действий в контакте с исполнителями контракта поможет в следующем году начать и контролировать выполнение большого объема строительных работ на сетях.

Реконструкция водопроводных и канализационных сетей (м)



Факт 2006: в течение года было внедрено 53 предложения на улучшение и внесено 38 дополнений в документацию системы качества



В 2006 году для выполнения целей, стоящих перед предприятием, была проведена большая работа не только по поддержанию, усовершенствованию и дополнению элементов системы качества, но и впервые были разработаны и проведены мероприятия, которые дают реальное представление о эффективности действующих процессов и о степени удовлетворенности нужд клиентов "Daugavpils ūdens".

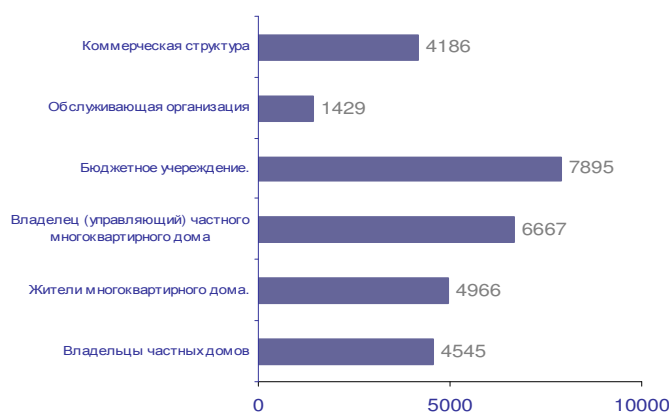
Так, впервые в 2006 году было проведено анкетирование клиентов. Для определения оптимального времени проведения опросов в отчетном году анкетирование проводилось дважды – с 14 февраля по 15 марта и с 21 ноября по 20 декабря. Несмотря на то, что активность клиентов оба раза была достаточно высокой – соответственно 282 и 245 полученных анкет, анализ заинтересованности клиентов показал, что анкетирование лучше проводить в периоды, не совпадающие с периодами массовых отпусков, каникул и праздничных дней. Поэтому на следующий год в качестве оптимального времени предложено проводить опрос в октябре – ноябре.

В анкете, подготовленной как в печатном, так и электронном виде, было предложено ответить на 11 вопросов, на большинство из которых можно было выбрать несколько вариантов ответов из предложенных.

По мнению большинства клиентов «Daugavpils ūdens» как предприятие заслуживает в целом положительной оценки - при этом в группе юридических лиц эти показатели несколько выше (до 80%), чем среди физических лиц (54%). В качестве наиболее привлекательных моментов в работе предприятия 52% клиентов отметили надежность (бесперебойность) услуг. По оценкам большинства респондентов на предприятии достаточно высокий уровень обслуживания: 35% отметили внимательное отношение к клиентам, 20% опрошенных удовлетворены оперативностью реагирования на жалобы.

Устранению недостатков, отмеченных клиентами в работе предприятия, следует уделить особое внимание. Таковым 15% опрошенных считают недостаточный ассортимент услуг, 9% опрошенных столкнулись с некомпетентностью сотрудников, 7% клиентов считают несоответствующим качество и стоимость полученных услуг, а 5% оценили как низкое качество выполненных работ, еще 6% отметили несоблюдение сроков при предоставлении услуг, встречаются ошибки в счетах, не исключены неудобства от случаев аварий.

Показатели имиджа предприятия



Впервые в отчетном году (с 20 февраля по 6 июня) во всех структурных подразделениях прошли внутренние аудиты. Следует отметить, что и аудиторы и аудируемые очень ответственно подошли к подготовке и проведению этого очень важного элемента системы качества: был разработан график аудитов, подготовлены вопросы, проанализирована организация наиболее сложных процедур, определены возможные точки разрыва процессов из-за отсутствия четких межструктурных связей, разработаны рекомендации по улучшению. Результаты аудитов были представлены руководителем в виде отчетов, с указанием сроков проведения соответствующих корректирующих действий. Поскольку основные замечания касались оформления документов и ведения записей, то они были оперативно устранены. Исполнение решений, для выполнения которых необходимо завершение технического перевооружения (например, внедрение в полном объеме новой абонентской программы), или серьезной проработки вопроса (например, разработка четкой системы, фиксирующей и классифицирующей причины задержки в движении заявок клиентов) отложено на более поздний период.



В течение 2006 года во всех подразделениях были проведены следующие мероприятия:

- ▶ пересмотрены, разработаны и утверждены инструкции по технике безопасности
- ▶ пересмотрены, разработаны и утверждены должностные инструкции
- ▶ актуализированы внутренние документы (планы, структуры, регистры, инструкции, формы, журналы и т.д.)
- ▶ определены критерии эффективности процессов предприятия

Всего в течение года было внедрено 53 предложения на улучшение и внесено 38 дополнений в документацию системы качества.

В комплексе все проведенные мероприятия позволили коллективу предприятия успешно пройти внешний надзорный аудит, который проводился фирмой LRQA 06.-07.09.2006. (аудиторы - Г.Примане, В.Валиукайте и И. Шенберга). Результат – в отчете аудиторов замечаний и несоответствий не зафиксировано. Таким образом система менеджмента качества SIA „Daugavpils ūdens” продолжает соответствовать требованиям ISO 9001:2000.

В конце 2006 года также была утверждена новая версия KRG (книги качества), в которой нашли отражение все проведенные изменения. Исходя из итогов проведенных аудитов, актуальности стоящих задач и с учетом замечаний и пожеланий клиентов, подразделениями пересмотрены и определены цели на 2007 год.

Факт 2006: рост тарифов на услуги предприятия 36% клиентов связывают с необходимостью исполнения предприятием требований ЕС и 33% опрошенных понимают необходимость вложений в переоснащение предприятия...



Важной частью деятельности предприятия в 2006 году была работа по усовершенствованию водного хозяйства в рамках проекта "Развитие услуг водоснабжения в г.Даугавпилсе, II этап, Латвия", к финансированию которого, помимо средств самоуправления и предприятия, привлечены инвестиции Европейского фонда Кохезии (17,68 млн.евро или 85 % всех вложений). Реализация проекта предоставит возможность 82 % горожан получать услуги централизованного водоснабжения и канализации, качество которых соответствует европейскому уровню. Тем самым проект позволит уменьшить экономические и социальные различия между гражданами Европейского Союза

Реализация проекта и по срокам и по содержанию разделена на две части:

- ▶ с марта 2005 датско-латвийский консорциум COWI/firmaL4 приступил к выполнению консультационного контракта
- ▶ 2007-2009 г.г. отведены на исполнение строительных контрактов



В течение 2006 года консультанты завершили выполнение начатых в прошлом году исследований и подготовительных работ для проектирования:

- ▶ собраны исходные данные о состоянии объектов предприятия;
- ▶ проведены необходимые топографические и геотехнические исследования;
- ▶ получены все архитектурно-планировочные задания и технические требования от различных организаций;
- ▶ осуществлен сбор и перенос информации в базу данных географической информационной системы (GIS), что позволит иметь электронную картину фактического положения дел на любом участке сетей.
- ▶ проведен целый ряд исследований на разводящих сетях (обследованы участки водопроводных и канализационных сетей, которые подлежат замене; проведена оценка их физического состояния, срока службы, подверженности коррозии; проведены замеры потока и оценка утечек в сетях и др.)

Основываясь на техническом задании, с учетом полученных данных и в пределах выделенных средств консультанты установили объем и содержание работ, которые предстоит выполнить для усовершенствования городского водоснабжения и канализации и разработали конкурсные документы для 4 контрактов. В течение года были проведены и запланированные работы по созданию GIS и гидравлических моделей сетей водопровода и канализации.

Таким образом все поставленные перед консультантами задачи были выполнены и **22 сентября 2006 года консультационный контракт был официально завершен.** Проект «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап, Латвия» вступил в свою следующую фазу – проведение конкурсов среди исполнителей строительных контрактов.

В проект «Развитие услуг водоснабжения в Даугавпилсе, II этап» включены те мероприятия, выполнение которых повысит надежность и качество услуг предприятия: основные улучшения произойдут в системах подачи и распределения воды, будет заменено устаревшее оборудование, отремонтированы и построены станции повышения давления и перекачки стоков. Значительное место будет уделено реконструкции и расширению сетей водопровода и канализации и оптимизации процесса очистки сточных вод .

Поскольку объем строительных работ значителен (общая сумма строительных контрактов 19,3 млн.евро), то их выполнение выделено в 3 контракта :

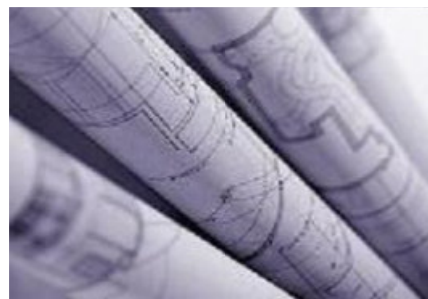
- ▶ "Реконструкция систем водоснабжения и канализации",
- ▶ "Расширение и модернизация канализационных очистных сооружений"
- ▶ "Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации".

Содержание работ по каждому контракту определено таким образом, чтобы фирмы-исполнители работали в конкретном направлении – либо это будет строительство коммуникаций, либо это реконструкция станций и установка систем автоматики, либо оптимизация технологического процесса очистки сточных вод.

По подготовленным документам Министерством среды ЛР, которое проводит конкурсы по данному проекту, был проведен конкурс и 4 сентября 2006 года подписан договор с исполнителем контракта по проведению технического надзора в ходе строительства (латвийская фирма LaKalme). В конце 2006 года были объявлены также конкурсы на проведение 3-х строительных контрактов. Уже в начале следующего года будут проведены конкурсы, утверждены исполнители строительной части проекта и начнутся непосредственно строительные работы.



Приложение
Отчет эффективности процессов предприятия





Получить дополнительную информацию о SIA «Daugavpils ūdens» , Вы можете используя одну из имеющихся и наиболее удобную для Вас возможность коммуникации:

► **Центр обслуживания клиентов**

По рабочим дням с 8-00 до 16-30 (вторник до 18-00) Вы можете позвонить (тел. 654 21568, 65424761), либо посетить **Центр обслуживания клиентов** (Ūdensvada 3) и получить консультацию по основным вопросам , связанным с предоставлением наших услуг

► **Диспетчерская служба** предприятия (тел.65424251) принимает звонки горожан *круглосуточно* по вопросам, связанным с аварийными ситуациями на уличных сетях водопровода и канализации

Если Вы звоните из-за границы, пожалуйста, перед всеми телефонными номерами набирайте код Латвии (+371)

► **Электронные сообщения**

Если Вам необходима более подробная информация по специальным вопросам, которые не нашли отражения в данном отчете, вы можете прислать сообщение на наш e-mail по адресу :kontakti@daugavpils.udens.lv или отправить запрос со специальной странички нашего сайта: www.daugavpils.udens.lv

► **Почтовые отправления**

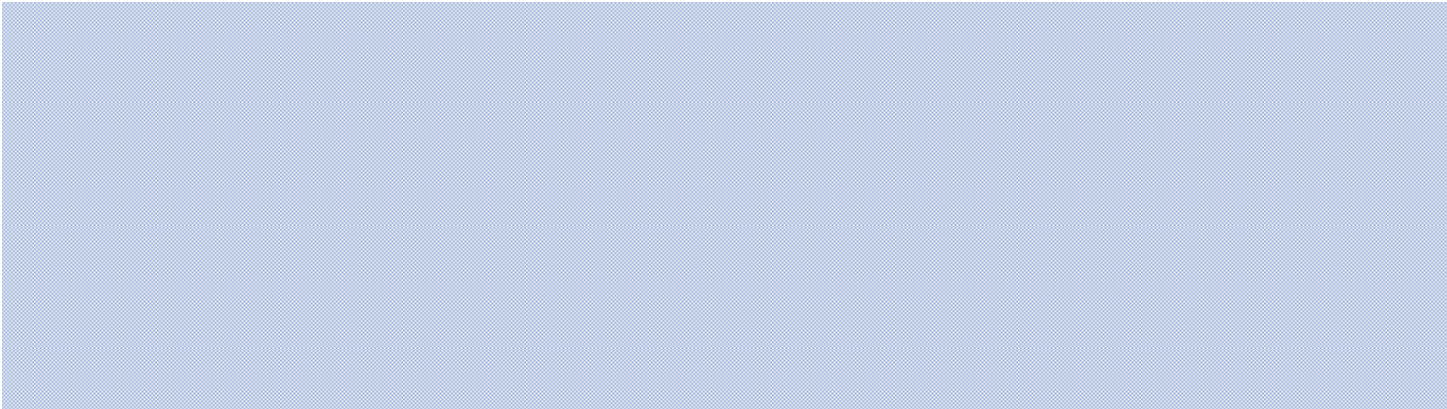
Если Вы отдаете предпочтение почтовым отправлениям, пожалуйста, присылайте всю корреспонденцию по адресу:

**SIA „Daugavpils ūdens”
Ūdensvada 3,
Daugavpils,
Latvija,
LV- 5403**

Данный отчет предназначен для внутреннего применения руководством, сотрудниками и информирования клиентов предприятия “Daugavpils ūdens”.

При полном или частичном использовании материалов отчета ссылка на издание обязательна (для электронных СМИ – гиперссылка).

Копирование, тиражирование, распространение, создание производных работ или любое иное использование материалов отчета возможно с предварительного согласования с составителями отчета – руководством SIA «Daugavpils ūdens»



SIA "Daugavpils ūdens"
Ūdensvada 3,
Daugavpils, LV –5403
LATVIJA

tel. (+371) 54 44565
fax (+371) 54 25547
kontakti@daugavpils.udens.lv

www.daugavpils.udens.lv