



SABIEDRĪBA AR IEROBEŽOTU ATBILDĪBU „DAUGAVPILS ŪDENS”

2012

## ► VADĪBAS PĀRSKATS





## СОДЕРЖАНИЕ

---

### ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

---

#### ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ

Основные ресурсы

Ключевые показатели

календарь главных событий

---

### ОСНОВНЫЕ ИТОГИ 2012 ГОДА

---

#### Экономический обзор

Основные финансовые показатели

Бухгалтерский баланс

Заключение аудиторов

#### Система управления качеством

Анализ эффективности процессов предприятия

Усовершенствование системы качества

Взаимодействие с клиентами

Кадровая политика

Результаты аудитов

Выводы и заключения руководства

#### Управление производственными процессами

Обслуживание клиентов

Услуги водоснабжения

Услуги канализации

Обслуживание сетей водопровода и канализации

Контроль качества воды

#### Инвестиционная программа

Проект 3-й очереди развития водоснабжения

Проект PRESTO

---

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

---

В докладе ЮНЕСКО, представленном в марте 2012 года на 6-м международном водном форуме в Марселе, в очередной раз было не только подтверждено, что здоровье человека на 80 процентов определяется качеством воды, которую он пьет, но и особенно отмечена ключевая роль воды во всех аспектах экономического развития и социального благополучия. Это накладывает особую ответственность на предприятия водоснабжения, которые обеспечивают население этим важным ресурсом.

Представляя результаты работы предприятия „Daugavpils ūdens” в 2012 году, хотелось бы особое внимание обратить на тот факт, что как и в предыдущие годы, в центре внимания всех проводимых мероприятий и принимаемых решений наряду с безусловным соблюдением технологической дисциплины, было обеспечение высокого уровня оказываемых услуг и обслуживания клиентов. Заслуженным результатом этой работы стало подтверждение в 2012 году сертификатов соответствия требованиям международных стандартов качества – ISO 9001:2008 и LV EN ISO/IEC 17025.

Отрадно, что средства и силы, вложенные в усовершенствование городского водоснабжения и проведенная в рамках европейских проектов модернизация основных объектов водного хозяйства, не только позволили предприятию идти в ногу со временем в плане технологического оснащения производства, но и помогли выполнить требования главных Директив Евросоюза в водной сфере.

Уже сегодня питьевая вода, которая приходит в дома даугавпилчан только из артезианских скважин, является полностью безопасной и соответствует всем европейским нормативам. А ведь еще каких-то двадцать лет назад город пил, готовил и стирал в воде, забираемой из Даугавы, а то и вовсе сидел без воды, боясь отравиться цианидами, выпущенными в реку соседями из белорусского Новополоцка.

Принесли свои результаты и усилия, направленные на решение проблемы очистки городских сточных вод - даже далекие от экологических вопросов горожане замечают, что на Даугаве в городской черте появилось больше рыбаков, а статьи о проблеме запаха с очистных сооружений исчезли с первых полос местной прессы.

Одновременно мы, как профессионалы осознаем, что еще остались точки приложения наших сил и знаний, и в таком сложном и динамичном хозяйстве не должно быть времени для долгой остановки в совершенствовании. Тем более, что сейчас существует возможность использовать в этих целях средства специальных фондов Европейского Союза, что значительно сокращает вложения города и предприятия, а значит и затраты горожан.



Именно поэтому предприятие „Daugavpils ūdens” приступило к реализации 3-го масштабного проекта, основная цель которого – предоставить большому количеству горожан, в основном жителям частного сектора, возможность с большим удобством обустроить свои жилища, используя преимущества подключения к централизованным системам водоснабжения и канализации. Для этого в ближайшие 2 года в 7 городских микрорайонах будет проложено и реконструировано около 90 км сетей (а это около 20% от общего количества находящихся сейчас в эксплуатации сетей), что в дальнейшем позволит около 1400 домохозяйствам подключиться к системе водоснабжения и около 2000 домохозяйствам – к системе канализации.

Еще одним важным событием года стало начало работы над решением актуальной для предприятия проблемы утилизации ила сточных вод – в рамках проекта PRESTO предстоит выполнить подготовительные мероприятия для продвижения этого вопроса в будущем. Надеемся, что планируемые результаты по обоим проектам будут достигнуты и положительно повлияют на развитие города и экологию региона.

В своем обращении я намеренно старался не приводить официальные статистические данные о деятельности предприятия как хозяйствующего субъекта – все необходимые цифры Вы без труда найдете в представленном отчете руководства. Главное, что хотелось донести - крайне важно, чтобы наши партнеры и клиенты, и настоящие и будущие, были довольны этими результатами и по достоинству оценили работу коллектива „Daugavpils ūdens”, вкладывающего свои силы, знания и опыт для обеспечения удобства и здоровья горожан.

Член правления SIA „Daugavpils ūdens”

С.Селицкий

SIA "DAUGAVPILS ŪDENS" оказываает централизованные услуги водоснабжения и канализации 85 тыс. горожан и около 700 предприятий и организаций на административных территориях города Даугавпилса, а также Науенской, Ликсненской и Калкунской волостей на основании лицензии Nr.41/90-041, выданной Даугавпилским региональным Регулятором общественных услуг и в полном соответствии с существующими латвийскими и европейскими стандартами и требованиями в водной сфере

▶ SIA „Daugavpils ūdens” зарегистрировано в коммерческом регистре ЛП в качестве общества с ограниченной ответственностью, 100% долей капитала которого принадлежит Даугавпилсской городской думе.

▶ SIA „Daugavpils ūdens” обеспечивает ежегодную подачу в сеть около 5 млн. м<sup>3</sup> питьевой воды и отведение более 5 млн.м<sup>3</sup> стоков в год. Нетто-оборот предприятия составляет около 4 млн.Ls в год

## КРАТКАЯ ИСТОРИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ В ДАУГАВПИЛСЕ ПОЯВИЛОСЬ БЛАГОДАРЯ СОЗДАНИЮ «ТОВАРИЩЕСТВА ДИНАБУРГСКОГО ВОДОПРОВОДА», КОТОРОЕ В 1885 ГОДУ ПОЛУЧИЛО ЗАКАЗ НА СОЗДАНИЕ ВОДОПРОВОДА В Г. ДИНАБУРГЕ.

1889 - в строй, вступила первая водопроводная станция в Гайке, вблизи Даугавы, откуда и брали воду для снабжения первых клиентов (общественные бани, лесопильня, спичечная фабрика и отделение Государственного банка)

1889-1900 - горожане оценили достоинства и удобство новой услуги и к концу века более 100 зданий в Гайке, Центре и Крепости получали воду из городского водопровода, количество которой старинные водомеры учитывали в ведрах.

1904— построен первый каменный водоем (резервуар) и городской думой определена годовая плата за пользование городской канализацией

1963-1990 - увеличивающуюся потребность города в питьевой воде обеспечивали за счет строительства первого водозабора из подземных источников «Вингри» и модернизации старой и строительства в 1976 году новой насосной станции в Гайке. Основной источник водоснабжения оставался прежним – река Даугава

1964-1978 - для предотвращения загрязнения р.Даугавы неочищенными сточными водами растущего города в две очереди было выполнено строительство общегородских очистных сооружений, обеспечивающих механическую очистку и обеззараживание отводимых сточных вод.

1995-2001 – реализован проект «Водоснабжение и канализация г.Даугавпилса». Строительство нового водозабора «Зиемелю» позволило полностью перейти на обеспечение Даугавпилса водой из артезианских скважин, а введение в эксплуатацию современных канализационных очистных сооружений с биологической очисткой стоков значительно повысило эффективность очистки городских стоков.

2005-2009 - реализован проект «Развитие водоснабжения в г.Даугавпилсе, I этап» в ходе которого были реконструировано и построено более 50 важных объектов водной инфраструктуры, обновлено оборудование и транспорт, внедрены современные технологии и системы управления и проведены работы по комплексной замене и строительству 36 км сетей водопровода и канализации.

2011- начата реализация проекта «Развитие водоснабжения в г.Даугавпилсе, III этап», основные мероприятия которого направлены развитие разводящей сети – предусмотрена реконструкция и строительство около 90 км сетей водопровода и канализации.



## ОСНОВНЫЕ РЕСУРСЫ

- ▶ 39 артезианских скважин глубиной от 24 м до 190 м ;
- ▶ 4 станции подготовки питьевой воды общей производительностью 40 тыс. м<sup>3</sup>/сут;
- ▶ 9 резервуаров питьевой воды общим объемом 15 тыс.м<sup>3</sup>
- ▶ 18 станций повышения давления
- ▶ канализационные очистные сооружения с биологической очисткой стоков производительностью 22 тыс.м<sup>3</sup>/сут
- ▶ 31 канализационная насосная станция
- ▶ 241 км водопроводных сетей
- ▶ 198 км канализационных сетей
- ▶ около 50 единиц специальной, автомобильной и тракторной техники
- ▶ 285 квалифицированных сотрудников (аттестованы по 80 профессиям )

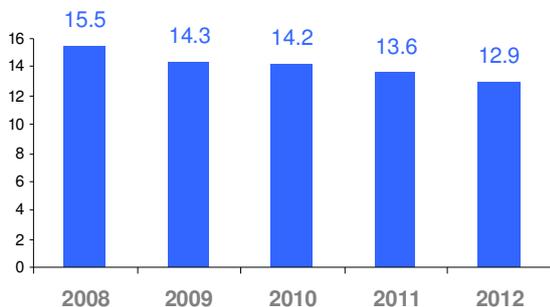
## ГЛАВНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ

- ▶ Управление производственными процессами организовано в соответствии с требованиями международного стандарта качества ISO 9001:2008 (сертификат соответствия Nr. LTQ0006468)
- ▶ Качество питьевой воды полностью отвечает латвийским стандартам и требованиям Директивы Евросоюза 98/83/EC
- ▶ Качество очищенных сточных вод по всем показателям соответствует латвийским нормативам и требованиям Директивы Евросоюза 91/271/EEC
- ▶ Контроль качества воды ведет аккредитованная лаборатория по стандарту LVS EN ISO/IEC 17025:2005

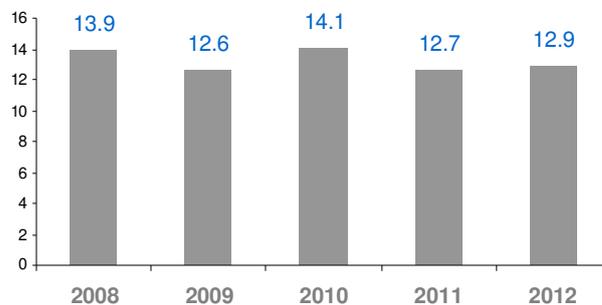


## ДИНАМИКА КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Среднесуточная подача питьевой воды (тыс.м3)



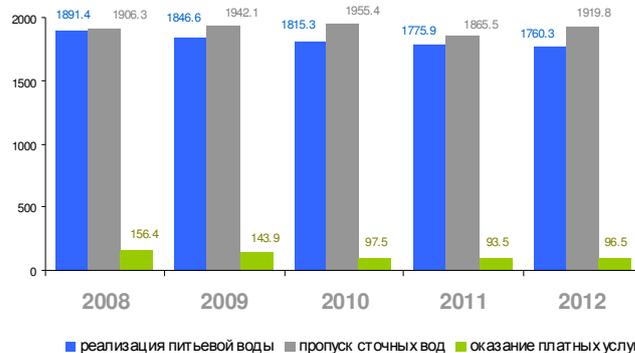
Среднесуточный пропуск сточных вод (тыс.м3)



Среднее время устранения аварий (часы)



Доходы от оказания услуг (тыс.Ls)



## КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ 2012 ГОДА

### ФЕВРАЛЬ

- ▶ утверждена новая версия Руководства системы качества (KRG) действующей на предприятии системы качества по стандарту ISO 9001:2008
- ▶ подписано партнерское соглашение с Комиссией по охране окружающей среды Союза Балтийских городов о сотрудничестве в рамках проекта PRESTO



### АПРЕЛЬ

- ▶ Заключены первые контракты в рамках проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»:
  - контракт «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Крыжи и от станции Вингри I до Вингри II в г. Даугавпилсе»
  - контракт «Инженерно-технический надзор по проекту проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»
- ▶ сотрудники «Daugavpils ūdens» приняли участие во вселатвийской уборке - Большой Толоке



### МАЙ

- ▶ Специалисты предприятия приняли участие в работе технологического форума по проекту PRESTO в С.-Петербурге
- ▶ Заключен контракт «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайонах Нидеркуны и Грива г. Даугавпилса»



### ИЮНЬ

- ▶ В рамках празднования дня города на аллее скамеек в городском парке установлена именная скамейка «Daugavpils ūdens»

### АВГУСТ

- ▶ Состоялась летняя спартакиада предприятий Даугавпилсского самоуправления



### СЕНТЯБРЬ

- ▶ Заключен контракт «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в Даугавпилсе в микрорайонах Стропы, Ругели, Новое строение и районе озера Губище»

### ОКТАБРЬ

- ▶ в Даугавпилсе прошел международный семинар в рамках проекта PRESTO (Проект по сокращению эвтрофикации Балтийского моря сегодня).
- ▶ Начаты первые строительные работы на объектах в рамках проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»



### НОЯБРЬ

- ▶ Пройден внешний надзорный аудит LRQA действующей системы качества по стандарту ISO 9001:2008.
- ▶ Заключен договор на разработку закупочной документации в рамках проекта PRESTO



---

**ОСНОВНЫЕ ИТОГИ  
2012 ГОДА**

С 1 мая 2008 года и течение всего отчетного периода в соответствии с решением № 18 Совета регулятора общественных услуг, SIA "Daugavpils ūdens" ведет свою хозяйственную деятельность, применяя для расчета за предоставленные услуги водоснабжения и канализации комплексный тариф в размере **0,95Ls/m<sup>3</sup>**, ( в т.ч. за услуги водоснабжения – 0,48 Ls/m<sup>3</sup>, за услуги канализации – 0,47 Ls/m<sup>3</sup>)

## ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ОБЗОР

В 2012 году объемы предоставленных предприятием услуг водоснабжения и канализации сохранились практически на уровне 2011 года: реализация питьевой воды составила 3 667 тыс.м<sup>3</sup> ( в 2010 –3 700 тыс.м<sup>3</sup>), в свою очередь объем собранных и очищенных стоков –4 167 тыс.м<sup>3</sup> (в 2010 году –4 041тыс.м<sup>3</sup>). В сравнении с предыдущим годом объем реализованных услуг водоснабжения снизился на 0,9% , а услуг канализации повысился на 4,5%. Таким образом план реализации услуг водоснабжения был выполнен на 101,1%, услуг канализации – на 105,6%.

Доходы предприятия, полученные в 2012 году от основной деятельности составили 3 680,1тыс. Ls, что на 1,06% больше прошлогоднего показателя – 3641,4 тыс.Ls, а от оказания платных услуг – 96,5 тыс. Ls, что на 3,2% превышает показатель прошлого года (93, 5 тыс.Ls).

Одновременно производственные затраты 2012 года также увеличились и составили 4 500,3 тыс. Ls, что на 1,0% больше, чем в предыдущем году (4 451,5 тыс.Ls). Увеличение затрат вызвано повышением цен на энергоресурсы и материалы (затраты на материалы увеличились на 1,4%, на электроэнергию на 9,4%, а на тепловую энергию - на 23,3%). Как и в предыдущем году, в затратах 2012 года большой удельный вес составляет износ - 37,8% от всех производственных затрат (в 2011 году –38,8%), а в целом производственные затраты без учета износа по сравнению с предыдущим годом увеличились на 2,7%



ОСНОВНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ		2011	2012
<i>Объем реализации</i>			
питьевой воды	тыс. м <sup>3</sup>	3 699,7	<b>3667,3</b>
сточных вод	тыс. м <sup>3</sup>	4 041,4	<b>4167,2</b>
<i>Доходы:</i>			
от реализации воды	тыс.лат	1 775,9	<b>1760,3</b>
от пропуска сточных вод	тыс.лат	1 865,5	<b>1919,8</b>
от оказания платных услуг	тыс.лат	93,5	<b>96,5</b>
<i>Производственные затраты:</i>			
оплата труда и соцналог	тыс.лат	1 784,0	<b>1785,6</b>
энергоресурсы	тыс.лат	675,8	<b>740,9</b>
материалы	тыс.лат	252,8	<b>256,8</b>
налоги	тыс.лат	132,2	<b>132,9</b>
прочие затраты	тыс.лат	283,8	<b>284,9</b>
Всего	тыс.лат	3 128,6	<b>3201,1</b>
Амортизац. отчисления	тыс.лат	1 761,4	<b>1730,4</b>
Общие производств. затраты	тыс.лат	4 890,0	<b>4931,5</b>

## Структура производственных издержек

Структура производственных издержек предприятия уже на протяжении 5 лет практически не меняется – основными статьям расходов остаются амортизационные отчисления, оплата труда, выплата всех видов налогов, оплата энергоносителей, топлива, покупка услуг других организаций.

Принимая во внимание необходимость выполнения кредитных обязательств, в 2012 году были произведены только самые необходимые закупки.

( % от всех производственных затрат)	2011	2012
Амортизационные отчисления	36	35
Заработная плата	36	36
Энергоресурсы	14	15
Налоги	3	3
Материалы	5	5
Прочие производственные затраты	6	6

## Работа с дебиторами

Дебиторские долги предприятия составляют долги клиентов за предыдущие годы. В период с 01.01.2012 года по 01.01.2013 года задолженность юридических лиц увеличилась с 193 905,45 Ls до 223 807,32 Ls.

В свою очередь, за тот же период отчетного года, долги физических лиц уменьшились на 1116 Ls – если в начале года они составляли 92 337,06 Ls, то в конце года - 91 221,11 Ls ( уменьшились на 4 тыс.Ls).

Анализ структуры дебиторской задолженности, образовавшейся в течение отчетного года показал, что основной прирост задолженности образовался за счет увеличения долгов коммерческих предприятий (более 72 тыс.Ls), что связано с временными финансовыми трудностями в период выхода из кризиса. Одновременно, в домах, расчеты за воду в которых ведет DDZKSU, за отчетный год сумма долга уменьшилась на 40 386 Ls.

Как и в предыдущие годы, превентивные мероприятия являются главным направлением работы с должниками: в 2012 году были высланы 125 предупреждений юридическим лицам на сумму 19 010,60 Ls, после получения которых клиентами было оплачено 18 875 Ls (повторные предупреждения высланные 49 клиентов, были ими оплачены практически в полном объеме – 13 136, 58 Ls) Помимо этого от крупных клиентов было получено 8 гарантийных писем с графиками оплаты долга на сумму 69 708, 36 Ls .



АКТИВ	31.12.2012. (Ls)	31.12.2011. (Ls)
<b>ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ</b>		
Основные средства:		
Земля, здания и сооружения	8 271 846	8 551 656
Оборудование и машины	19 903 385	21 217 956
Другие основные средства и инвентарь	320 226	390 609
Формирование основных средств и выплаты по незаконченному строительству	304 899	79 440
Авансовые платежи за основные средства	760 117	-
<b>ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ ВСЕГО:</b>	<b>29 560 473</b>	<b>30 239 661</b>
<b>ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА</b>		
Запасы		
Сырье, основные и вспомогательные материалы	16 719	16 058
Авансовые платежи за товары	0	357
<b>Всего:</b>	<b>16 719</b>	<b>16 415</b>
Дебиторы		
Долги покупателей и заказчиков, нетто	258 324	184 707
Долги родственных предприятий	303 025	349 296
Прочие дебиторы	841	11 100
Расходы будущих периодов	9 974	2 334
<b>Всего:</b>	<b>572 164</b>	<b>547 437</b>
Денежные средства	2 323 826	2 405 075
<b>ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ВСЕГО:</b>	<b>2 912 709</b>	<b>2 968 927</b>
<b>ВСЕГО АКТИВ</b>	<b>32 473 182</b>	<b>33 208 588</b>

ПАССИВ	31.12.2012. (Ls)	31.12.2011. (Ls)
<b>СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:</b>		
Долевой капитал	3 436 869	3 436 869
Резервы		
Резервы, определенные законом	33 781	33 781
Прочие резервы	413 369	413 369
Нераспределенная прибыль:		
Нераспределенная прибыль предыдущего года	(347 331)	(641 760)
Нераспределенная прибыль или (убытки) отчетного года	32 142	294 429
<b>ВСЕГО СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:</b>	<b>3 568 830</b>	<b>3 536 688</b>
<b>КРЕДИТОРЫ:</b>		
Долгосрочная кредиторская задолженность:		
Займы у кредитных учреждений	2 940 307	3 234 793
Доходы будущих периодов	21 090 856	23 693 830
<b>Всего:</b>	<b>24 031 163</b>	<b>26 928 623</b>
Краткосрочная кредиторская задолженность:		
Займы у кредитных учреждений	294 486	294 486
Авансы, полученные от покупателей	11 245	12 884
Задолженность поставщикам и подрядчикам	29 566	69 102
Задолженность родственным предприятиям	7 123	7 389
Налоги и платежи соц. страхования	125 991	129 241
Прочие кредиторы	2 972 247	2 150 456
Доходы будущих периодов	1 292 436	1 341 208
Накопленные обязательства	140 095	79 719
<b>Всего :</b>	<b>4 873 189</b>	<b>4 084 485</b>
<b>ВСЕГО КРЕДИТОРЫ:</b>	<b>28 904 352</b>	<b>29 671 900</b>
<b>ВСЕГО ПАССИВ</b>	<b>32 473 182</b>	<b>33 208 588</b>



SIA "Ernst & Young Baltic"

Muitas iela 1A  
Rīga, LV-1010  
Latvija

Tālr.: 6704 3801  
Fakss: 6704 3802  
Riga@lv.ey.com  
www.ey.com/lv

Vienotais reģistrācijas Nr. 40003593454  
PVN maksātāja Nr. LV 40003593454

SIA Ernst & Young Baltic

Muitas iela 1A  
Rīga LV-1010  
Latvia

Phone: +371 6704 3801  
Fax: +371 6704 3802  
Riga@lv.ey.com  
www.ey.com/lv

Reg. No 40003593454  
VAT payer code LV 40003593454

## NEATKARĪGU REVIDENTU ZIŅOJUMS

SIA „Daugavpils ūdens” dalībniekam

### Ziņojums par finanšu pārskatu

Mēs esam veikuši SIA „Daugavpils ūdens” (turpmāk tekstā - Uzņēmums) finanšu pārskata revīziju, kas atspoguļots pievienotajā 2012. gada pārskatā no 8. līdz 28. lappusei. Revidētais finanšu pārskats ietver 2012. gada 31. decembra bilanci, 2012. 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

Vadība ir atbildīga par šī finanšu pārskata sagatavošanu un tajā sniegtās informācijas patiesu atspoguļošanu saskaņā ar Latvijas Republikas Gada pārskatu likumu, kā arī par tādām iekšējām kontrolēm, kādas vadība uzskata par nepieciešamām, lai nodrošinātu finanšu pārskata sagatavošanu, kas nesatur ne krāpšanas, ne kļūdu izraisītas būtiskas neatbilstības.

### Revidentu atbildība

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

Revīzija ietver procedūras, kas tiek veiktas, lai gūtu revīzijas pierādījumus par finanšu pārskatā uzrādīto summu un atklātās informācijas pamatotību. Procedūras tiek izvēlētas, pamatojoties uz revidentu profesionālu vērtējumu, ieskaitot krāpšanas vai kļūdu izraisītu būtisku neatbilstību riska novērtējumu finanšu pārskatā. Veicot šo riska novērtējumu, revidenti ņem vērā iekšējo kontroli, kas izveidota, lai nodrošinātu finanšu pārskata sagatavošanu un tajā sniegtās informācijas patiesu atspoguļošanu, ar mērķi noteikt apstākļiem piemērotas revīzijas procedūras, bet nevis lai izteiktu atzinumu par kontroles efektivitāti. Revīzija ietver arī pielietoto grāmatvedības uzskaites principu un nozīmīgu uzņēmuma vadības izdarīto pieņemumu pamatotības, kā arī finanšu pārskatā sniegtās informācijas vispārēju izvērtējumu.

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

### Atzinums

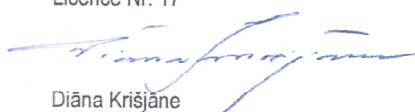
Mūsaprāt, iepriekš minētais finanšu pārskats sniedz skaidru un patiesu priekšstatu par SIA „Daugavpils ūdens” finansiālo stāvokli 2012. gada 31. decembrī, kā arī par tās finanšu rezultātiem un naudas plūsmām 2012. gadā saskaņā ar Latvijas Republikas Gada pārskatu likumu.

### Ziņojums par citu juridisko un regulējošo prasību izpildi

Mēs esam iepazinušies arī ar vadības ziņojumu par 2012. gadu, kas atspoguļots pievienotajā 2012. gada pārskatā no 5. līdz 7. lappusei, un neesam atklājuši būtiskas neatbilstības starp šajā vadības ziņojumā un 2012. gada finanšu pārskatā atspoguļoto finanšu informāciju.

SIA „Ernst & Young Baltic”

Licence Nr. 17



Diāna Krišjāne  
Valdes priekšsēdētāja  
LR zvērināta revidente  
Sertifikāts nr.124

Rīgā, 2013. gada 2. aprīlī

С 2005 года на предприятии действует система управления качеством в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2000 (с 2009 года в силу вступила новая редакция стандарта - ISO 9001:2008). Политика в области качества определяет основную задачу предприятия как получение долгосрочной прибыли и непрерывное улучшение качества услуг для максимального обеспечения нужд клиентов.

## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ



### Анализ эффективности процессов предприятия

В 2012 году план реализации услуг водоснабжения был выполнен на 101,1 %, а услуг канализации – на 105,6%. Поскольку плановые цифры были рассчитаны с учетом кризисных явлений в экономике и снижение доходов значительной части клиентов предприятия, в данной ситуации такой результат следует считать удовлетворительным и его достижение во многом связано с улучшением процессов планирования и организации контроля за выставлением и оплатой счетов.

Для проведения анализа эффективности процессов „Daugavpils ūdens” по разработанной методике были рассчитаны 38 коэффициентов, проведен сравнительный анализ с предыдущим периодом и сделаны комментарии по 8 группам показателей. В своем большинстве, тенденция показателей групп находится на удовлетворительном уровне. Наблюдается улучшение таких показателей как: экономическая эффективность добычи воды и очистки сточных вод, среднее время реакции на аварийные ситуации и время ликвидации аварий, обеспечение жителей услугами водоснабжения и канализации.

### Усовершенствование системы качества

На предприятии идет постоянный процесс по совершенствованию действующей системы качества. Одним из важнейших моментов стало применение обновленной версии Руководства системы качества (KRG). В этот основополагающий документ были внесены необходимые поправки и изменения, дополнена система идентификации документации, а также актуализированы разделы, касающиеся порядка хранения и архивирования документов, и проектов развития предприятия. Кроме этого для удобства клиентов специально созданная группа начала разработку упрощенной процедуры подключения новых клиентов к сетям водопровода и канализации.

### Взаимодействие с клиентами

Также как и в предыдущем отчетном периоде, в 2012 году для изучения мнения клиентов была использована возможность проводить опрос на страничке предприятия – интернет-опрос клиентов показал себя как жизнеспособный и эффективный инструмент изучения общественного мнения. Хотя количество высказавших свое мнение респондентов снизилось и составило 225 человек (по сравнению с 248 – в прошлом году), имидж предприятия фактически остался на уровне прошлого отчетного периода - 84% опрошенных высказали положительное, 8% - нейтральное и 8% высказали свое негативное отношение к предприятию „Daugavpils ūdens”. (в прошлом году 12%). В качестве основной причины можно рассматривать заинтересованность и положительную оценку горожанами усилий предприятия по продвижению 3-й очереди проекта усовершенствования городского водного хозяйства.

### Кадровая политика

Преоритетом для предприятия в области управления персоналом является привлечение и сохранение специалистов и квалифицированных работников, обеспечив достойные и безопасные условия труда и возможности для профессионального роста. В 2012 году среднесписочное количество сотрудников предприятия составляло 287 человек, при этом показатель текучести кадров составил 3,86% и находился в пределах нормы (в течение года трудовые отношения установлены с 19 работниками, прекращены - с 18 работниками). При организации производственных процессов особое место отводится оснащению рабочих мест и соблюдению техники безопасности - как следствие в 2012 году травм на рабочих местах на предприятии „Daugavpils ūdens” травм не зафиксировано. В сравнении с прошлым годом на 0,7% увеличилось количество сотрудников с высшим образованием (с 83 до 85), таким образом показатель соотношения сотрудников с высшим образованием к общему количеству работников достиг 29,8% (в прошлом году – 29,1%). При этом количество времени, отведенное на обучение одного сотрудника сократилось с 3,2 ч до 2,6 ч и свидетельствует о том, что процессам планирования и проведения обучения в следующем году следует уделить особое внимание.

### Результаты аудитов

В 2012 году были проведены все запланированные внутренние аудиты - 8 внутренних аудитов во всех структурных подразделениях. В ходе проведения внутренних аудитов было констатировано 39 замечания (столько же - в прошлом году) и рекомендаций на улучшение. По всем выявленным несоответствиям была своевременно и в полном объеме проведена коррективная деятельность. Важно отметить, что продолжает снижаться количество повторных несоответствий, что несомненно свидетельствует о достижении высокого уровня в сфере обеспечения качества работы предприятия.

21 и 22 ноября 2012 года на предприятии „Daugavpils ūdens” проходил надзорный аудит системы качества по международному стандарту ISO 9001:2008. Аудит проводила международная аудиторская группа (LRQA). В ходе проверки специалисты LRQA оценили работоспособность элементов управления системой качества, процедуру проведения закупок, процесс добычи питьевой воды (был организован выезд на станцию "Калкуны"), организация работы диспетчеров, работа лаборатории и управление персоналом предприятия. Рассмотрены отчеты по проведенным внутренним аудитам, выполнение планов и достижение целей структурными подразделениями.. Аудиторы отметили высокий уровень электронного контроля, анализа данных и используемой технической документации.

	2010	2011	2012
<b>Внутренние аудиты</b>	8	8	8
Количество рекомендаций на улучшение, в т.ч.	44	39	39
<i>1-й категории</i>	26	20	24
<i>2-й категории</i>	18	19	15
<i>3-й категории</i>	-	-	-
<b>Внешние аудиты</b>	1	1	1
Количество выявленных несоответствий	0	0	0



### Заключение и выводы руководства

Основные процессы системы управления качеством на предприятии разработаны, стабилизировались и доказали свою жизнеспособность. Однако система продолжает развиваться и проводятся необходимые изменения, в основном в документации, что составляет 9,1% от общего количества документов (в предыдущий период – 9,7%). Поскольку главный документ системы качества - руководство системы качества включает в себя описание всех элементов системы управления качеством, их взаимосвязь, а также указание на системные процедуры, то действующее на предприятии с 2006 года Руководство несомненно требовало актуализации. В связи с этим в январе 2012 года были приняты изменения и утверждена новая версия (третья по счету) Руководства системы качества. Были внесены коррективы в соответствии с организацией процессов управления системой качества, добавлены необходимые информационные данные.

Положительные заключения экспертов о соответствии требованиям международного стандарта ISO 9001:2008, подтверждают эффективность и достижение целей действующей на предприятии системы управления качеством.



---

**УПРАВЛЕНИЕ  
ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ  
ПРОЦЕССАМИ**

По состоянию на конец 2012 года предприятие „Daugavpils ūdens” оказывает централизованные услуги водоснабжения и канализации 3332 клиентам, в числе которых в группе юридических лиц –639 клиентов, в группе физических лиц – 2693 клиентов. Оказание услуг ведется строго на договорной основе, учет и расчет за предоставленные услуги 97% клиентов ведут на основании показаний приборов учета воды (водомеров).

## ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Одним из наиболее важных аспектов в работе „Daugavpils ūdens” является обеспечение повседневных контактов с потребителями, с учетом индивидуальных особенностей каждого клиента и соблюдением существующих требований по работе с обращениями граждан и политики предприятия в области непрерывного улучшения качества услуг для максимального обеспечения нужд клиентов .



В этом особая роль отводится организации работы и профессионализму сотрудников отдела реализации и контроля, в функции которых входит:

- ▶ Консультирование по вопросам оказания услуг (виды услуг, условия оказания, стоимость, порядок оплаты и т.д.)
- ▶ Проведение обследования систем водоснабжения и канализации по месту нахождения объекта клиента
- ▶ Подготовка договоров на отпуск воды и отведение канализации
- ▶ Выписка и контроль за оплатой выставленных счетов за оказанные услуги
- ▶ Анализ объемов реализованных услуг

Оказание услуг предприятия ведется строго на договорной основе, поэтому особое внимание отводится своевременной актуализации имеющихся договоров. Результатом проведенной в этом направлении работы стало заключение в 2012 году 250 новых и прекращение действие 258 договоров (в 2011 году соответственно заключено 387 и прекращено 352). Общее количество клиентов предприятия несколько уменьшилось, что связано в основном с общим сокращением численности горожан, прекращением деятельности небольших коммерческих предприятий, а также начальной стадией работ по проекту 3-й очереди. В 2012 году была также продолжена работа по инвентаризации ранее заключенных договоров - в этот раз была проведена углубленная проверка документации по 150 договорам, заключенным в 2001-2002 г.г. (наличие и соответствие существующим формам сопутствующих документов, данные о владельце объекта, контактная информация и т.д.) Информация, полученная в результате инвентаризации договоров, помогает своевременно обновлять данные в базе клиентов и в дальнейшем облегчает решение как технических так и законодательных вопросов при общении с клиентами.

КОЛИЧЕСТВО ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОГОВОРОВ	2011	2012
<b>ГРУППА КЛИЕНТОВ</b>		
<b>Юридические лица, в т.ч.</b>	688	<b>639</b>
<i>Коммерческие предприятия</i>	537	488
<i>Бюджетные учреждения</i>	45	43
<i>Владельцы многоквартирных домов</i>	106	108
<b>Физические лица, в т.ч.:</b>	2704	<b>2693</b>
<i>пользователи колонок</i>	96	73
<i>владельцы частных домовладений</i>	2608	2664
<b>ИТОГО:</b>	<b>3392</b>	<b>3332</b>

В отчетном году объемы реализации основных услуг представлены следующими цифрами - реализовано 3 667 157 м<sup>3</sup> питьевой воды (в 2011 году - 3 700 232 м<sup>3</sup>) и отведено 4 167 774 м<sup>3</sup> ливневых и сточных вод (в 2011 - 4 039 208 м<sup>3</sup>). По сравнению с предыдущим годом, суммарный объем реализованных услуг вырос на 3,5% - при этом незначительное (на 0,9%) уменьшение объемов реализации питьевой воды было компенсировано улучшением ситуации с отведением стоков - в этом секторе годовое увеличение показателя составило 4,5%.

	2011	2012
<b>Объем реализации питьевой воды (тыс.м<sup>3</sup>), в т.ч.</b>	<b>3700</b>	<b>3667</b>
Население	2364	2333
Предприятия самоуправления и бюджетные организации	491	461
Коммерческие предприятия	845	873
<b>Объем отведенных сточных вод (тыс.м<sup>3</sup>), в т.ч.</b>	<b>4039</b>	<b>4167</b>
Население	2422	2277
Предприятия самоуправления и бюджетные организации	444	416
Коммерческие предприятия	1173	1474

Это результат адресной работы с клиентами, направленной на повышение открытости и информированности всех заинтересованных сторон о деятельности и проблемах предприятия, с последующей выработкой компромиссных решений с учетом социально-экономических факторов, возможностями предприятия и, конечно, пожеланиями клиентов. Информирование клиентов проводится как при личном контакте, так и посредством обсуждения проблем в средствах массовой информации (в 2012 году было 12 публикаций и 6 видеосюжетов в местных СМИ). На предприятии также издается ежемесячный информационный новостной листок „ŪDENS info”, электронная версия которого размещается на сайте предприятия - [www.daugavpils.udens.lv](http://www.daugavpils.udens.lv). Здесь же существует возможность высказать свое мнение о деятельности предприятия (организовано постоянное голосование) и задать интересующий вопрос в прямом режиме. Результаты удовлетворенности клиентов деятельностью предприятия постоянно учитываются, анализируются и представляются в отчете эффективности процессов предприятия в виде одного из показателей в группе «коммуникация с клиентами». Так в отчетном году из 225 респондентов, принявших участие в голосовании, 84% дали положительную оценку работе предприятия, 8%-нейтральную и 8%-негативную). В результате расчетный показатель имиджа предприятия в 2012 году составил 7600 единиц, что лишь на 2% меньше показателя предыдущего года (который был самым высоким за предыдущие 8 лет).

Взаимодействие с существующими и потенциальными клиентами происходит как при личном обращении горожан в Центр обслуживания клиентов „Daugavpils ūdens”, так и благодаря использованию современных способов коммуникации (актуальная и оперативная информация размещается на городском портале, ряд услуг можно получить через единый латвийский сайт электронных услуг - [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)). Развитию услуг в этом направлении способствует и внедрение системы интернет-обслуживания клиентов (на конец года такого вида договора заключены с 183 клиентами, в числе которых 76 физических лиц и 107 юридически лиц).

В 2012 году помимо консультаций, специалисты Центра обслуживания клиентов приняли 1305 заявок (в 2011 - 1455) на проведение таких работ как выдача технических условий, строительство и присоединение к сетям водопровода и канализации, установка счетчиков, заключение договоров, промывка сетей, лабораторные исследования и т.д.. Наибольший объем - 24% от этого количества приходится на промывку сетей и заключение договора, 13%-ремонтные работы на сетях, 10%-выдача ТУ). Удельный вес невыполненных (либо перенесенных на более поздний срок) заявок составил 11,1% (в прошлом году - 8,5%), что в основном связано с отказом клиента от выполнения заявки из-за финансовых проблем.



Деятельность предприятия „Daugavpils ūdens“ по оказанию централизованных услуг водоснабжения включает в себя: добычу, очистку и подачу в разводящую сеть питьевой воды, качество которой соответствует требованиям Правил № 235 КМ ЛР и Директивы ЕС 98/83/ЕС. В систему водоснабжения входят:

- 38 артезианских скважин,
- 4 водоочистных станции,
- 9 резервуаров питьевой воды,
- 18 станций повышения давления
- 241 км водопроводных сетей.

Источники водоснабжения всех городских водозаборов - подземные артезианские скважины.

## УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

В 2012 году с 4 городских водозаборов в разводящую сеть был подано 4 739 509 м<sup>3</sup> питьевой воды ( в сутки -12 952 м<sup>3</sup> ), что на 4, 5% меньше показателей 2011 года (4 962 980 м<sup>3</sup> и 13 597 м<sup>3</sup> ). Соответствующие показатели объемов подачи воды с каждого из водозаборов распределились следующим образом :



ВОДОЗАБОРЫ	2011		2012	
	в год	в сутки	в год	в сутки
Зиемели	1 832 887 м <sup>3</sup>	5 021 м <sup>3</sup>	1718339 м <sup>3</sup>	4698 м <sup>3</sup>
Вингри	3 046 425 м <sup>3</sup>	8 346 м <sup>3</sup>	2926382 м <sup>3</sup>	7994 м <sup>3</sup>
Калкуны	20 541 м <sup>3</sup>	56 м <sup>3</sup>	18281 м <sup>3</sup>	51 м <sup>3</sup>
Даугавпилсский мяскокомбинат	63 127 м <sup>3</sup>	173 м <sup>3</sup>	76507 м <sup>3</sup>	209 м <sup>3</sup>

В результате проведенной модернизации основных объектов, управление технологическими процессами водоочистки на всех станциях автоматизировано, при этом большинство параметров работы современного оборудования передаются на пульт управления станций, и, благодаря установке системы SCADA, контролируются как непосредственно оператором, так и дистанционно - руководством подразделения.

Чтобы уменьшить затраты предприятия на производство 1 м<sup>3</sup> воды при сохраняющейся уже несколько лет тенденция к сокращению потребления воды, идет постоянный поиск резервов, в основном это относится к снижению главной составляющей производственных затрат – потребление электроэнергии. Достигнуть запланированных результатов удается путем внедрения энергосберегающего оборудования и технологий, а также проведению мероприятий по рациональному энергопотреблению. Так в 2012 году на водозаборе Крыжи была продолжена работа по оптимизации работы электрооборудования, что позволило сэкономить 16670 кВтч электроэнергии, что в денежном эквиваленте составило 1845 Ls. Особое внимание уделяется и графику включения объектов в работу : не только максимально используется более дешевый ночной тариф, но и из-за сокращенного технологического процесса на водозаборе Вингри (нет необходимости в фазе очистки подземных вод) производство 1 м<sup>3</sup> воды на этом водозаборе значительно менее энергоемко (0, 4339 кВтч/м<sup>3</sup>), чем на водозаборе Зиемели (0, 5395 кВтч/м<sup>3</sup>), подача в разводящую сеть большего объема воды была запланирована и проведена именно с этой станции (соотношение 59:41).

Это позволило в 2012 году сократить суммарное потребление электроэнергии ( с учетом электроотопления ) на всех водозаборах на 2,6%, что составило в цифровом выражении 2 млн. 391 тыс. кВтч/год ( в 2011 году- 2 млн. 455 тыс. кВтч/год).

Еще один важный показатель - экономическая эффективность производства 1 м<sup>3</sup> питьевой воды (соотношение себестоимости и тарифа) за прошедший период вырос с 0,86 в 2011 году до 0,94 в 2012 году.

Что же касается качества услуг водоснабжения в 2012 году, то применяемые технологии обеспечивают забор, очистку и подачу в городскую разводящую сеть питьевой воды, качество которой полностью соответствует нормативам, определенным Правилами КМ ЛР №235 «Обязательные требования безвредности и качества питьевой воды, порядок ее мониторинга и контроля», которые в свою очередь разработаны на базе Европейской директивы 98/83/ЕС (Директива по качеству питьевой воды).

Помимо этого проводятся мероприятия по улучшению оснащения объектов и установке измерительных приборов, обеспечению контроля за работой оборудования. В 2012 году на станции Зиемели были установлены электроды для замера уровня рН, электроды для замера хлора, измеритель гидростатического уровня и весы для взвешивания жидкого хлора, а на станции Вингри был установлен дозатор хлора. Для обеспечения постоянного контроля за работой станций на I подъеме водозабора Вингри была установлена система видеонаблюдения. Это позволяет оператору выполнять работы, связанные с эксплуатацией станции, не отвлекаясь на охрану объекта.

Контроль качества питьевой воды осуществляет аккредитованная лаборатория „Daugavpils ūdens” в соответствии с утвержденными программами, включающими контроль качества воды по более чем 40 физико-химическим и микробиологическим показателям на всех этапах производства и доставки воды, включая мониторинг подземных скважин, поэтапный технологический контроль и отбор проб непосредственно в разводящей сети.

Параметры и единицы измерения	Станция ЗИЕМЕЛИ	Станция КАЛКУНЫ	Станция Даугавпилсский мяскокомбинат	Станция ВИНГРИ	Правила КМ ЛР № 235	Директива ЕС 98/83/ЕС
Цветность, Pt/Co ед.	5	8	5	6	без суц. изменений	
Мутность, НЕМ	0.17	0.38	1.11	0.76	3,0	1,0
рН	7.97	7.68	7.73	8.00	6,5 – 9,5	6,5 – 9,5
Хлориды, мг/л	1.70	14	83	3	250	250
Нитраты, мг/л	0.605	0.62	0.670	2.0	50	50
Нитриты, мг/л	0.10				0,5	0,5
Аммоний, мг/л	0.162	0.263	0.059	<MDL	0,5	
Железо, мг/л	0.032	0.091	0.107	0.098	0,2	0,2
Марганец	0.025	0.032	0.05	0.034	0.05	0.05
Сульфаты, мг/л	1.65	2.0	27	16	250	250
Перманганат. индекс, мг/л	1.28	2.20	0.56	<MDL	5	5
Щелочность, ммол/л	2.77	6.51	2.61	2.31		
Жесткость, ммол/л	1.46	2.96	2.26	1.41		
Электропроводность, мкСм/см	297	662	603	275	2500	2500
Общее число микроорганизмов/ 22° С, кол-во/ мл	1	37	11	6	1000	
Общее количество coliform, кол-во/ 100 мл	0	0	0	0	0	0
Escherichia coli, кол-во/ 100 мл	0	0	0	0	0	0

\*MDL - граница определения метода

\*LQ – количественно определяемая концентрация метода



Деятельность предприятия „Daugavpils ūdens” по оказанию централизованных услуг канализации включает в себя: сбор, очистку и отведение городских сточных вод (ливневых, промышленных и хозяйственно-бытовых стоков), степень очистки которых отвечает требованиям Правил № 34 КМ ЛР и Директивы ЕС 91/271/ЕЕС.

В систему канализации входят :

- канализационные очистные сооружения мощностью 22 тыс.м<sup>3</sup>/сут (max - 50 тыс.м<sup>3</sup>/сут)
- 31 насосная станция перекачки сточных вод
- головная станция перекачки стоков «Кандавас»
- станция паводковых вод «Шуньупе»
- 198 км канализационных сетей

## УСЛУГИ КАНАЛИЗАЦИИ

В 2012 году на канализационные очистные сооружения поступило и прошло очистку 4 716 814 м<sup>3</sup> сточных вод (в среднем 12 890 м<sup>3</sup> в сутки), что на 1,8 % больше показателей 2011 года (4 631 667 м<sup>3</sup>/год год и 12 693 м<sup>3</sup> / сут соответственно)



На общегородских канализационных очистных сооружениях внедрены технологии, которые обеспечивают очистку поступающих стоков с соблюдением требований латвийского и европейского законодательства, а также рекомендаций Хельсинской комиссии по защите Балтийского моря. Технологический процесс включает механическую и биологическую фазы, а также обработку осадка (ила) сточных вод. В соответствии с требованиями системы управления качеством, для повышения эффективности и экономичности очистки стоков, в отчетном году были поставлены и выполнены задачи по совершенствованию управления технологическим процессом и оборудованием, а также по участию в разработке перспективных направлений развития.

В 2012 году в связи с увеличением объемов поступивших и прошедших очистку стоков ряд расчетных экономических показателей процесса очистки сточных вод улучшился. Так показатель экономической эффективности очистки стоков увеличился на 4,1% (с 3,62 в 2011 году до 3,77 в 2012 году), а показатель соотношения тарифа к себестоимости очистки 1 м<sup>3</sup> стоков вырос с 0,64 до 0,74. Этому способствовало также применение выверенных технологических параметров, что позволило не только обеспечить соблюдение требований выданного разрешения на ведение загрязняющей деятельности („Atļauja B kategorijas piesārņojošai darbībai Nr.DA 10 IB 0030”), но и при этом уменьшить количество использованных реагентов (например расход полимера Zetag снизился еще на 1,2 тн (2010 г. – 16,9 тн, 2011г.- 15,8 тн, 2012 г. – 14,6 тн)). Благодаря строгому соблюдению технологической дисциплины эффективность очистки стоков в 2012 году составила 92% - 99%, а затраты предприятия на оплату налога на природные ресурсы составили 9 518 Ls, а не максимальную сумму в 1 797 440 Ls (в случае наложения штрафных санкций за сверхлимитное загрязнение окружающей среды). Одновременно в отчетном году удельное потребление электроэнергии для очистки 1 м<sup>3</sup> стоков увеличилось с 0,541 кВтч/м<sup>3</sup> до 0,55 кВтч/м<sup>3</sup>, а всего за год использовано 2572 тыс.кВт/ч (в 2011 – 2 468 тыс.кВт/ч)

Для детального освоения управления технологическим процессом этого в течение года было проведено углубленное обучение электротехнического персонала по работе со следующими программами и оборудованием:

- ▶ доработка и настройка измерительного модуля IO 111,SM, передача и отображение параметров на SCADA на RSS”Šūņupe”
- ▶ Изучение програмно-электронного управления станцией „Kandavas”.
- ▶ Освоение управлением работы дренажной насосной станции с помощью системы SCADA
- ▶ Рабочие моменты по перегрузке программы MCC6
- ▶ Измерение и регулировка параметров полимера установки TOMAL, центрифуги ANDRITZ, воздуходувок HST INTEGRAL S2500, S6000, измерителя фосфора PHOSPHAXsc, контроллера SIEMENS LOGO!, пробоотборника ASP STATION2000, измерителя кислорода LDO, измерителя взвешенных частиц SOLITAXsc

Чтобы обеспечить безаварийную работу объектов были выполнены планово-профилактические работы в соответствии с разработанным графиком. На общегородских о/с были проведены монтажные и пуско-наладочные работы на песколовке, а на илоскребах 14А, 14В, 07А, 07В были модернизированы щетки по очистке бортов (это позволило снизить затраты на профилактическое обслуживание в 10 раз). В 2012 году была продолжена и работа и по поддержанию в рабочем состоянии станции очистки стоков NAI „Križi”, что позволяет до момента присоединения этого микрорайона к централизованной системе канализации обеспечить требуемые параметры очистки сточных вод.

Важным аспектом деятельности в 2012 году было решение острой проблемы с утилизацией ила сточных вод (из-за отсутствия специальных мощностей получаемый ил до сих пор складировался на иловых полях без последующей переработки в соответствии с директивой ЕС 86/278/ЕЕС). 1 июня 2012 года был заключен договор с фирмой SIA "AD Biogāzes stacija" о приемке производимого на о/с ила в количестве 20-30 тн на станцию по производству биогаза. Однако для кардинального решения вопроса утилизации ранее накопленного ила, а также исключения риска одностороннего расторжения договора со стороны частного предпринимателя, необходимо строительство принадлежащих предприятию мощностей. Для этого специалисты „Daugavpils ūdens” активно участвуют в софинансируемом европейским фондом ERAF проекте PRESTO, в рамках которого одним из компонентов станет разработка для Даугавпилса эскизного проекта и технической документации по обустройству площадок для компостирования ила сточных вод.

Что же касается организации контроля качества сточных вод, то в течение всего года проводился в полном объеме и в точном соответствии с утвержденной программой мониторинга поступающих и очищенных сточных вод. Согласно полученным данным, несмотря на увеличение концентраций загрязняющих веществ в поступающих на очистку стоках, качество очищенных стоков на выходе с канализационных очистных сооружений „Daugavpils ūdens” полностью соответствует требованиям Правил КМ ЛР № 34 и Директивы 91/27/ЕЕС в области очистки коммунальных сточных вод. При этом эффективность очистки стоков в 2012 году повысилась и достигает 92% - 99%.

ПАРАМЕТРЫ И ЕДИНИЦЫ ИЗМЕРЕНИЯ	2009	2010	2011	2012	Требования Директивы 91/27/ЕЕС
<b>Взвешенные вещества, мг/л</b>					
Вход	393	340	390	412	
Выход	9	7	8	5	35,00
% очистки	98	98	98	99	90
<b>ХПК, мг/л</b>					
Вход	850	771	801	865	
Выход	54	54	45	44	125,00
% очистки	94	93	94	95	75
<b>БПК 5, мг/л</b>					
Вход	376	382	426	454	
Выход	4.7	4.6	5	3.5	25,00
% очистки	99	99	99	99	70-90
<b>Азот общий, мг/л</b>					
Вход	65.35	61.8	65.8	72.21	
Выход	8.06	5.8	6.6	5.52	10,00
% очистки	88	91	90	92	70-80
<b>Фосфор, мг/л</b>					
Вход	10.31	10.6	9.85	10.31	
Выход	3.27	1.96	0.6	0.62	1.0
% очистки	72	81	94	94	80



Деятельность предприятия „Daugavpils ūdens” по обеспечению надежного и бесперебойного водоснабжения и отведения сточных вод , включают работы по эксплуатации и обслуживанию следующих объектов городской разводящей сети водопровода и канализации:

- 241 км водопроводных сетей, в качестве материала используются чугунные, стальные и полиэтиленовые трубы  $\varnothing 50 - 600$  мм.
- 198 км канализационных сетей, трубопроводы  $\varnothing 100 - 1500$  мм изготовлены из керамики, чугуна, железобетона и полиэтилена
- 750 пожарных гидрантов

## ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕТЕЙ ВОДОПРОВОДА И КАНАЛИЗАЦИИ



В 2012 году основными задачами участка оставались поддержание сетей в рабочем состоянии, которое включает в себя как быструю и своевременную ликвидацию аварий, так и профилактические работы – проверка, обслуживание и своевременная замена запорной арматуры, проверка, ремонт и поддержание в рабочем состоянии пожарных гидрантов, замена повреждённых сетей. Постоянно ведётся контроль качества питьевой воды в водопроводных сетях. Два раза в год производится профилактическая промывка системы водопроводов.

В сезон 2012 года была произведена следующие аварийно восстановительные работы на канализационных сетях – переложено 374 м дворовых и 54м уличных сетей, построено 24 новых подключения канализации ( в общей сложности 465м).

Постоянно проводится большой объём работ по ремонту верхней части водопроводных и канализационных колодцев, которые постоянно разрушаются вместе с дорожным покрытием улиц, в связи с возрастающей интенсивностью движения и под действием климатических факторов. За 2012 год было отремонтировано 178 колодцев (60 водопроводных и 118 канализационных) и заменен 91 люк.

Дороговизна содержания и постоянного поддержания в рабочем состоянии колодцев на асфальтированных улицах города, сделало актуальным активное применение подземной запорной арматуры на водопроводных вводах в дома. Учитывая планы коммунальных служб города по реконструкции и устройству асфальтового покрытия на улицах города, силами участка был произведён большой объём работ по замене уличных водопроводных колодцев с запорной арматурой на бесколодезную установку подземных вентилях с удлинителями и коверами у границ красной линии дорог. Подобные работы произведены по улице Пушкина на участке от улицы Вентспилс до Кауняс ( 10 подземных задвижек) и по улице Лиепаяс на участке от Смилшу до Ятниеку (14 подземных задвижек).

В общей сложности на водопроводных сетях в 2012 году была произведена перекладка 43м уличных сетей и произведена замена 1845м водопроводных вводов в дома. Построено 26 новых водопроводных подключений, суммарная длина которых составляет 341м.

На сетях канализации было произведена замена 54м уличных сетей и 374м дворовых сетей. Построено 24 новых подключения канализации, общая длина которых составляет 465м. Построен участок уличной сети по улице Вецпилс (35м).

Для обеспечения безопасности при производстве работ был приобретён комплект щитов 3Х2,4м для крепления стенок траншей.

Одной из главных задач подразделения на 2012 год было повышение эффективности проводимых работ.

В течение года ликвидировано 68 аварий на водопроводных сетях. Оперативное время реагирования (перекрытие аварийного участка) в случаях возникновения аварий на водопроводных сетях сократилось до 53 мин (в 2011 - 1,02 часа , в 2010 году – 1.25 часа) . А время устранения аварий (проведение работ по восстановлению прерванного водоснабжения) на водопроводных сетях составило 3 часа 48 мин , что меньше показателя 2011 года, который составлял 4 часа 42 мин.

На канализационных сетях в течении года не произошло ни одной аварии, были лишь зафиксированы 30 случаев незначительного повреждения трубопроводов, которые были ликвидированы в кратчайшие сроки. Среднее время ликвидации засорения канализационных сетей также уменьшились до 1 часа 4 мин против 1,25 часа в 2011 году.

Об эффективности проводимых профилактических промывок и дезинфекции водопроводных сетей свидетельствует тот факт, что в предоставляемых отчетах лаборатории „Dauagvpils ūdens” и контролирующей организации – Латгальский отдел инспекции здоровья в течение года не зафиксировано ухудшения качества питьевой воды ни в одной из взятых проб. Это также подтверждает эффективность проводимых работ по обеспечению целостности систем распределения воды.

Ремонтно- профилактические работы на сетях	2008	2009	2010	2011	2012
Перекладка уличных водопроводных сетей (м)	1331	717	609	712	43
Перекладка вводов водопроводных сетей (м)	2193	2009	2939	2375	1845
Перекладка канализационных сетей (м)	1112	1089	890	800	428
Ликвидация аварий на водопроводных сетях (ед)	76	39	43	68	68
Ликвидация аварий на канализационных сетях (ед)	2	1	1	1	0
Ремонт запорной арматуры (ед)	39	27	38	25	59
Замена запорной арматуры (ед)	211	139	179	204	137
Ремонт пожарных гидрантов (ед)	14	33	19	15	22
Ремонт водоразборных колонок (ед)	13	5	13	4	27
Ремонт водопроводных колодцев (ед)	63	72	78	117	60
Ремонт канализационных колодцев (ед)	143	113	157	152	118



Контроль качества воды SIA „Daugavpils ūdens” по 40 химическим и бактериологическим показателям осуществляет аккредитованная лаборатория предприятия, в соответствии с утвержденной программой которая охватывает:

- процесс производства и потребления питьевой воды (включая контроль за качеством воды водоисточников, техно-логических процессов и в разводящей сети);
- систему сбора и очистки сточных вод (включая контроль за составом стоков, эффективностью процессов очистки и состоянием поверхностных источников)

## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВОДЫ



Для проведения контроля за соблюдением регламентированных латвийскими нормативами требований к качеству питьевой воды и к очистке сточных вод, обеспечения качества проводимых исследований и соблюдения принципа объективности и независимости предоставляемых результатов, в лаборатории уже в течение 12 лет действует система управления качеством в соответствии с требованиями стандарта LVS EN ISO/IEC 17025:2005, интегрированная в систему качества предприятия по стандарту ISO 9001:2008.

В разработке, актуализации и поддержании системы качества, направленной на постоянное улучшение качества услуг, в меру своей компетенции принимают участие все сотрудники лаборатории. Большое внимание уделяется актуализации документов (инструкции, руководства по эксплуатации оборудования, бланки и т.п.) и обеспечению применения разработанных документов в ежедневной работе.

В 2012 году работа по совершенствованию системы качества и расширению спектра оказываемых услуг была продолжена и поставленные цели достигнуты:

- ▶ В группе микробиологического тестирования питьевой воды для определения патогенных микроорганизмов (*Pseudomonas aeruginosa* и *Clostridia perfringens*) в питьевой воде и воде плавательных бассейнов освоены и введены в работу регламентированные Правилами KM №78 стандарты
- ▶ В группе химического тестирования питьевой воды подготовлен к аккредитации новый стандарт LVS EN ISO 10304-1:2009 «Качество воды. Определение растворенных анионов методом жидкостной ионной хроматографии. 1 часть: определение бромидионов, хлоридионов, фторидионов, нитратионов, нитритионов, фосфатионов и сульфатионов»,
- ▶ В отделе контроля качества сточных вод завершена работа по сбору данных для определения малых концентраций ХПК (5-50 мг/л) в соответствии с требованиями стандарта DIN 38409 Teil 1, введен в работу современный вытяжной шкаф POLON (качественное тестирование образцов ила сточных вод теперь можно выполнять в удобной, комфортной и безопасной для персонала рабочей среде), а также проведен ремонт и улучшено освещение помещений.

В 2012 году все предусмотренные рабочим планом объемы работ по заявкам внутренних и внешних клиентов всеми отделами лаборатории были выполнены в установленные сроки и в полном объеме, а именно:

- ▶ Отдел контроля качества питьевой воды:
  - группа микробиологического тестирования - выполнено 3769 анализа, (увеличение на 14% по сравнению с предыдущим годом)
  - группа химического тестирования – выполнено 5093 анализов (увеличение на 0.5%)
- ▶ Отдел контроля качества сточных вод в течение года выполнено 4669 анализов (увеличение на 4%)

ВЫПОЛНЕННЫЕ РАБОТЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВОДЫ	2008	2009	2010	2011	2012
Общее количество отобранных проб	2998	3149	3228	3186	<b>3167</b>
Количество выполненных анализов, в т.ч.					
• по тестированию химических показателей питьевой воды	5795	5075	5017	5061	<b>5093</b>
• по тестированию микробиологических показателей питьевой воды	2605	2619	3122	3282	<b>3769</b>
• по тестированию качества сточных вод	4136	4960	4165	4481	<b>4669</b>
Количество выданных отчетов по результатам тестирования	1268	1305	1226	1278	<b>1273</b>
Контроль качества отбора проб	782	736	683	756	<b>771</b>

В 2012 году большое внимание было уделено освоению нового оборудования и повышению технической компетенции персонала. Темы семинаров и специальных циклов обучения были разработаны с учетом анализа результатов проведенных внутренних и внешних аудитов и включали разнообразные аспекты деятельности лаборатории:

- ▶ Материалы IDEXX Pseudalert .Определение Pseudomonas aeruginosa с IDEXX
- ▶ Возможности LGC Standards по организация сравнительных межлабораторных тестирований
- ▶ Общие критерии для институций, проводящих проверки по стандарту LVS EN ISO/IEC 17020:2005
- ▶ Информационная ситема руководства качеством
- ▶ Стандарт ISO 9308-2:2012
- ▶ Указания для проведения аудита системы управления (ISO 19011:2011)
- ▶ Работа в вытяжном шкафу с приточно-вытяжной вентиляционной системой

Помимо этого, для улучшения обмена информацией были организованы еженедельные информационные совещания с участием руководства лаборатории и руководителей отделов

Важным моментом применения полученных знаний и в подтверждении квалификации персонала является участие отделов лаборатории в латвийских и международных проверках компетентности персонала (SST-сравнительных межлабораторных тестированиях), организованных Латвийским центром среды, геологии и метеорологии и LGC Standarts

- ▶ отдел контроля сточных вод участвовал в таких тестированиях 2 раза (один раз по 10-ти, а второй раз по 6 параметрам), коэффициент эффективности (соотношение количества удовлетворительных результатов к количеству тестируемых методов) максимально возможный – 1
- ▶ группа химического тестирования питьевой воды - 4 раза (от 1 до 8 параметрам с числом участников от 8 до 111). Коэффициент эффективности (соотношение количества удовлетворительных результатов к количеству тестируемых методов) максимально возможный – 1
- ▶ а группа микробиологического тестирования питьевой воды сравнивали свои результаты с коллегами из лабораторий SIA Rēzekne ūdens” и „Jēkabpils ūdens” .. Результаты по 4 микробиологическим показателям оценены как удовлетворительные.

Что же касается удовлетворенности клиентов предоставленными услугами, то опрос, проведенный среди клиентов в течение года показал, что 29% опрошенных из числа постоянных клиентов, отметили, что качество услуг лаборатории за прошедший году улучшилось, остальные отметили, что качество осталось на прежнем, удовлетворяющем их уровне.

Для усовершенствования городского водного хозяйства и приведения его в соответствие с требованиями основных Директив Европейского Союза в водной сфере на предприятии с 1995 года идет поэтапный и планомерный процесс модернизации основных объектов и систем городского водного хозяйства. Реализовано уже 2 крупных инвестиционных проекта общей стоимостью 35 млн.Ls, при этом 75% средств поступило в виде целевых грантов международных и европейских структурных фондов.

## ИНВЕСТИЦИОННАЯ ПРОГРАММА ПРЕДПРИЯТИЯ



### ПРОЕКТ «РАЗВИТИЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ В ДАУГАВПИЛСЕ, III ЭТАП»

#### IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!

Для продолжения процесса позитивных изменений на пути к достижению европейского уровня оказываемых услуг, на предприятии начата реализация очередного проекта - «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап». Все обязательные подготовительные работы для нового проекта были выполнены в период 2008-2011 г.г. и с 19 августа 2011 года, после подписания договора между Министерством среды и регионального развития ЛР, Даугавпилсской городской думой и SIA „Daugavpils ūdens”, проект имеет официальный статус.

Главная цель на данном этапе - обеспечить большему количеству горожан возможность пользоваться централизованными услугами водоснабжения и канализации. Сложность выполнения этой задачи в том, что необходимо не только реконструировать, но и значительно расширить городскую сеть водопровода и канализации в отдаленных микрорайонах, что не только трудоемко, но и весьма затратно. Оптимальный вариант выполнить намеченное – участие в европейской программе «Инфраструктура и услуги» в рамках проекта, софинансируемого европейским фондом Кохезии.

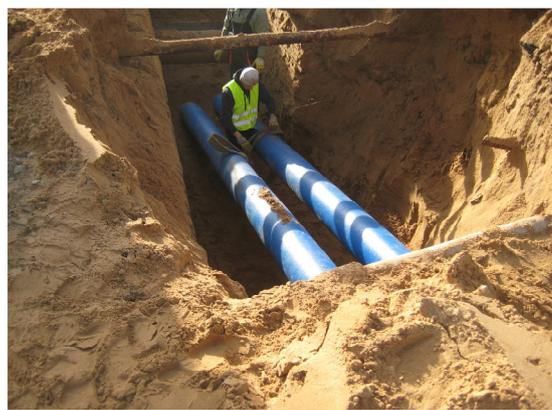
Для достижения целей проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» запланировано выполнить целый комплекс мероприятий: провести частичную реконструкцию магистральных водоводов и канализационных коллекторов (в т.ч. и заменить построенный более 40 лет назад магистральный водовод между станциями 1-го и 2-го подъема водозабора Вингри), заменить водопроводные сети в районе озера Губище, и пожалуй, самое важное – построить 33 км новых водопроводных и 36 км канализационных сетей главным образом в микрорайонах Грива, Нидеркуны, Новые Стропы, Ругели, Новое Строение и Новый Форштадт. Планируется также присоединить к централизованным сетям систему водопровода и канализации поселка Крыжи и построить 18 новых канализационных насосных станций. Все это позволит обеспечить доступность услуг „Daugavpils ūdens” (более 1400 домохозяйств будет обеспечена возможность подключиться к водопроводу и около 2000 – к канализации), будут созданы условия для развития территории, снизятся потери воды, уменьшится инфильтрация стоков в почву и поверхностные водоемы.

Общие затраты по проекту (с НДС) составят 15 054 678 Ls (из них 10 331 508 Ls будут получены из средств европейского фонда Кохезии). В финансировании проекта участвуют также Даугавпилсская городская дума и SIA „Daugavpils ūdens”. Выполнить запланированные мероприятия и освоить выделенные средства необходимо до 1 июня 2015 года. Надзор за административным, финансовым и техническим управлением проектом осуществляет Министерство среды и регионального развития ЛР.

Согласно разработанным конкурсным документам, выполнение всего объема строительных работ по проекту «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» разделено на несколько частей и в 2012 году главной задачей специалистов было проведение закупочных процедур и заключение договоров для выполнения строительной части проекта :

- ▶ 18 апреля 2012 года подписан проектно-строительный договор «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Крыжи и от станции Вингри I до Вингри II в городе Даугавпилсе» (генеральный подрядчик – СBF SIA „Binders”). В рамках договора предусмотрено построить около 4 км водопроводных и 8 км канализационных сетей, станцию III подъема с резервуаром питьевой воды, 2 новые канализационные насосные станции и провести мероприятия по увеличению мощности имеющейся КНС «Крыжи», а также построить новый магистральный водовод для водозабора Вингри протяженностью около 5,5 км. Общая сумма договора (с НДС) - 3 416 009, 15 Ls, срок исполнения – 24 месяца.
- ▶ 24 апреля 2012 года подписан договор „Инженерно-технический надзор по проекту «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» (исполнитель- SIA “Lakalme”. В задачу исполнителя входит организация инженерно-технического надзора таким образом, чтобы обеспечить эффективное администрирование и контроль на всех стадиях строительного процесса (разработка технического проекта, выполнение строительных работ, процесс сдачи-приемки объектов и гарантийный период). Упомянутые услуги относятся ко всем строительным контрактам, которые будут заключены для реализации проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» .Общая сумма договора (с НДС) - 343 796, 00 Ls, срок исполнения -27 месяцев .
- ▶ 31 мая 2012 года подписан проектно-строительный договор «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайонах Нидеркуны и Грива города Даугавпилса» (генеральный подрядчик - „YIT Celtniecība”). В рамках договора предусмотрено выполнить работы по прокладке около 12 км новых уличных сетей водопровода ( 2, 6 км – в Нидеркунах и 9,5 км – на Гриве) и строительству около 11 км самотечной и напорной канализации в микрорайоне Грива. Для обеспечения надежной работы расширенной системы водопровода и канализации в этих микрорайонах предстоит также построить 4 новые насосные станции (КНС) и реконструировать часть существующих трубопроводов. Общая сумма договора (с НДС) - 2 613 242, 01 Ls, срок исполнения -24 месяца.
- ▶ 27 сентября 2012 года подписан проектно-строительный договор «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в Даугавпилсе в микрорайонах Стропы, Ругели, Новое строение и районе озера Губище » (генеральный подрядчик - SIA „RBSSKALS Būvradība” ). В рамках договора в 4 городских микрорайонах (Стропы, Ругели, Новое строение и район озера Губище) пройдет реконструкция 2 км существующих сетей водопровода, будет построено 4,8 км новых водопроводных и 13,2 км новых канализационных сетей, а также 9 новых канализационных насосных станций (КНС). Общая сумма договора (с НДС) -2 999 773, 11 Ls, срок исполнения – 24 месяца.

Выполнение строительных контрактов подрядчики начали с разработки технических проектов , а в конце 2012 года были начаты и первые строительные работы на объекте (замена магистрального водовода водозабора Вингри) . Надеемся, что к началу следующего строительного сезона уже заключенные контракты перейдут в стадию строительства, оставшиеся закупочные процедуры будут завершены и 2013 год станет годом масштабных строительных работ по проекту.





## ПРОЕКТ ПО СОКРАЩЕНИЮ ЭВТРОФИКАЦИИ БАЛТИЙСКОГО МОРЯ СЕГОДНЯ «PRESTO»



Проект PRESTO, общей стоимостью 4,5 млн. EUR реализуемый в рамках программы «Регион Балтийского моря 2007-2013» и частично финансируемый ЕС (Европейский фонд Регионального развития и Европейский инструмент соседства и партнерства) является началом сотрудничества 5 стран (Финляндия, Германия, Латвия, Литва и Беларусь) в решении вопроса снижения биогенной нагрузки на Балтику. Цель проекта - сократить трансграничное загрязнение Балтики биогенами от предприятий по очистке сточных вод, расположенных в зоне водосбора р. Неман и Даугава. Для этого планируется внедрить современные методы удаления азота и фосфора на 4 очистных сооружениях Белоруссии (Гродно, Барановичи, Молодечно и Витебск) и продолжить совершенствование технологий в Каунасе и Даугавпилсе. Помимо этого стоит задача по повышению уровня информированности через изучение и продвижение передового опыта в ходе проведения семинаров и форумов, а также посещение современных объектов водного хозяйства.

Приглашение в проект с латвийской стороны Даугавпилса было определено несколькими факторами: месторасположение города на р. Даугава, близость к границам Белоруссии и наличие положительного опыта реализации проектов по внедрению эффективных технологий очистки стоков. Помимо этого, проект принесет ощутимую пользу и предприятию «Daugavpils ūdens» – будут сделаны практические шаги по решению актуальной проблемы утилизации ила сточных вод.

В 2012 году специалисты группы проекта «Daugavpils ūdens» активно включились в реализацию основных мероприятий проекта, среди которых необходимо выделить следующие:

- ▶ 21 февраля 2012 года «Daugavpils ūdens» и Комиссия по охране окружающей среды Союза Балтийских городов подписали Партнерское соглашение о сотрудничестве в рамках проекта по сокращению эвтрофикации Балтийского моря сегодня (PRESTO). От участия в проекте город и предприятие «Daugavpils ūdens» получат ощутимую пользу – наряду с передачей практического опыта белорусским коллегам, будет организован цикл обучения специалистов, закуплено оборудование и подготовлена закупочная документация для устойчивого метода обработки ила сточных вод (компостирования).
- ▶ 23 и 24 мая 2012 года на базе ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» прошел технологический форум. В ходе мероприятия специалисты «Daugavpils ūdens» познакомились с передовыми технологиями удаления и утилизации биогенных веществ.
- ▶ В сентябре-октябре 2012 года было получено и установлено новое лабораторное оборудование. Современный вытяжной шкаф POLON с приточно-вытяжной вентиляцией позволит выполнять качественное тестирование образцов ила сточных вод.
- ▶ 23 октября 2012 года в Даугавпилсе состоялся международный семинар «Современные технологии обработки и утилизации осадка сточных вод». Знакомство в ходе семинара с лучшими мировыми практиками поможет выбрать оптимальные технологии для «Daugavpils ūdens», которое ведет поиск путей решения этого актуального для нашего города вопроса.
- ▶ 1 ноября 2012 года между SIA «Daugavpils ūdens» и SIA «Geo Consultants» был заключен договор на разработку закупочной документации в рамках проекта PRESTO (Проект по сокращению эвтрофикации Балтийского моря сегодня). В рамках договора будут проведены необходимые топографические и геотехнические исследования, разработан эскизный проект (с подробными техническими спецификациями) и подготовлена закупочная документация для проведения строительного конкурса и создания в дальнейшем в Даугавпилсе сооружений по компостированию и переработке ила сточных вод. Стоимость контракта – 46 000 Ls (без PVN), срок выполнения работ – один год.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### Центр обслуживания клиентов

- ▶ Вы можете получить консультацию по основным вопросам, связанным с предоставлением наших услуг, позвонив по тел. 654 21568, 654 24761, либо лично посетив Центр обслуживания клиентов „Daugavpils ūdens” (Ūdensvada 3) - по рабочим дням с 8-00 до 16-30 (вторник до 18-00)

### Диспетчерская служба

- ▶ Дежурный диспетчер предприятия (тел.654 24251) принимает звонки горожан *круглосуточно* по вопросам, связанными с аварийными ситуациями на уличных сетях водопровода и канализации

### Интернет- обслуживание

- ▶ Информация о предлагаемых интернет-услугах размещены на городском [www.daugavpils.lv](http://www.daugavpils.lv) и едином государственном [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) порталах общественных услуг
- ▶ Клиенты, заключившие договора на Интернет-обслуживание, смогут передать и получить необходимую информацию на специальном разделе официального сайта предприятия [www.daugavpils.udens.lv](http://www.daugavpils.udens.lv)

### Телефон, факс, e-mail

- ▶ Тел. – 654 44565; факс - 654 25547;
- ▶ Электронные сообщения присылайте по адресу : [kontakti@daugavpils.udens.lv](mailto:kontakti@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- 5401*



**SIA „DAUGAVPILS ŪDENS”  
VADĪBAS PĀRSKATS 2012**

**[www.daugavpils.udens.lv](http://www.daugavpils.udens.lv)**