



2013

SIA „DAUGAVPILS ŪDENS”

VADĪBAS PĀRSKATS

ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ

Основные ресурсы
Ключевые показатели
Календарь главных событий

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ 2013 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

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

Для предприятия „Daugavpils ūdens” прошедший 2013 год можно охарактеризовать как год продолжения планомерной модернизации предприятия и повышения качества обслуживания клиентов. В отчетном году коллектив успешно справился со своей основной задачей – оказанием надежных, качественных и бесперебойных услуг водоснабжения и канализации. При этом объемы оказания услуг сохранились практически на уровне прошлого года, их надежность и бесперебойность была обеспечена за счет безаварийной работы всех основных объектов, чему способствует грамотная эксплуатация и своевременное проведение планово- профилактических работ, а качество оказываемых услуг подтверждено контролирующими органами и отсутствием обоснованных жалоб клиентов на работу специалистов „Daugavpils ūdens”. Более подробные данные о результатах работы каждого подразделения и предприятия в целом представлены в предлагаемом отчете руководства „Daugavpils ūdens” за 2013 год.

Несомненно, одним из приоритетов этого года было эффективное освоение средств структурных фондов ЕС в рамках реализуемых предприятием проектов – проекта европейского фонда Кохезии «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап», включающего масштабные работы по реконструкции и расширению сетей водопровода и канализации в 7 городских микрорайонах и проекта европейского фонда регионального развития PRESTO, направленного на решение проблемы эвтрофикации Балтийского моря. Оба проекта продвигаются успешно, по ним в 2013 году был выполнен значительный объем работ и уже в следующем году часть контрактов будут завершены.

Надо отметить и активное участие коллектива “Daugavpils ūdens” в общественной жизни. Всемирный день воды, Большая толока, День города, летние спортивные игры, Неделя карьеры – даты проведения этих мероприятий уже прочно вошли в календарь ежегодных планируемых событий. Кроме этого специалисты предприятия, имея большой положительный опыт и успехи в реализации проектов усовершенствования предприятия, охотно им делятся с коллегами и гостями предприятия.

Во многом благодаря тому, что на предприятии действует система качества по стандарту ISO 9001:2008 и ведется постоянный сбор и анализ данных, в 2013 году помимо достижения запланированных производственных показателей, большое внимание было уделено разработке долгосрочных программ деятельности и развития предприятия. В этой связи в качестве ключевых событий следует отметить принятие нового коллективного договора и утверждение стратегического плана развития предприятия. В содержание коллективного договора, который теперь будет действовать до 18 июня 2016 года, были внесены обязательные дополнения в соответствии с произошедшими изменениями в сфере трудового законодательства и охраны труда. Утвержден также стратегический план развития „Daugavpils ūdens” на 2014-2016 г.г., содержащий детальную программу действий, которые необходимо выполнить для развития, достижения запланированных целей предприятия и решения наиболее актуальных проблем.

Разработка и воплощение в жизнь этих планов, наравне с обеспечением финансовой стабильности работы предприятия, созданием условий для профессионального роста сотрудников и соблюдением принципа открытости для клиентов и партнеров было и остается главными векторами нашей ежедневной работы .

*Член правления
SIA „Daugavpils ūdens”*

С.Селицкий

ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ В ДАУГАВПИЛСЕ ПОЯВИЛОСЬ БЛАГОДАРЯ СОЗДАНИЮ В 1885 ГОДУ «ТОВАРИЩЕСТВА ДИНАБУРГСКОГО ВОДОПРОВОДА», КОТОРОЕ ПОЛУЧИЛО ЗАКАЗ ОТ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ НА СОЗДАНИЕ ГОРОДСКОГО ВОДОПРОВОДА И В 1889 ГОДУ ЗАВЕРШИЛО СТРОИТЕЛЬСТВО ПЕРВОЙ ВОДОПРОВОДНОЙ СТАНЦИИ «ГАЕК»



ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ

SIA "DAUGAVPILS ŪDENS" оказывает 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, руководствуясь «Правилами эксплуатации, пользования и защиты водопроводных и канализационных сетей и сооружений в г.Даугавпилсе» № 18 и в полном соответствии с существующими латвийскими и европейскими стандартами и требованиями в водной сфере

- SIA „Daugavpils ūdens” зарегистрировано в коммерческом регистре ЛР в качестве общества с ограниченной ответственностью, 100% долей капитала которого принадлежит Даугавпилсской городской думе.
- SIA „Daugavpils ūdens” обеспечивает ежегодную подачу в сеть около 4 млн. м³ питьевой воды и отведение более 4 млн.м³ стоков в год. Нетто-оборот предприятия составляет около 4 млн.Ls в год

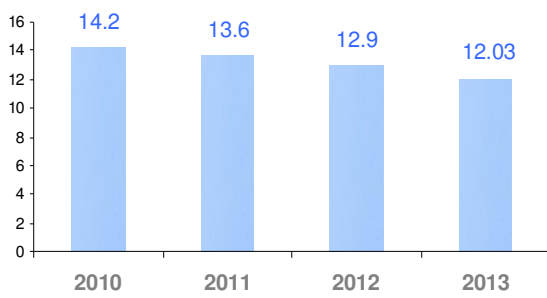
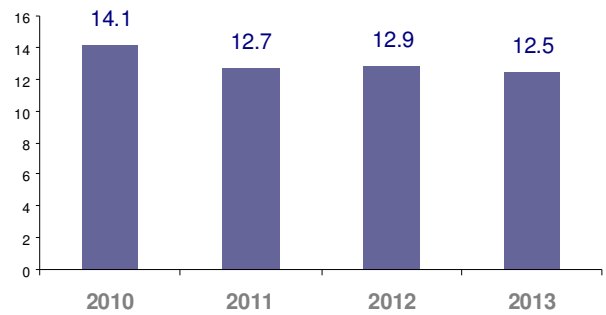
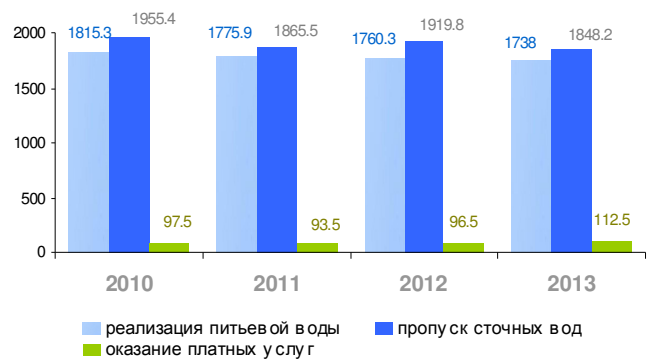
ОСНОВНЫЕ РЕСУРСЫ

- 39 артезианских скважин глубиной от 24 м до 190 м ;
- 4 станции подготовки питьевой воды общей производительностью 40 тыс. м³/сут;
- 9 резервуаров питьевой воды общим объемом 15 тыс.м³
- 18 станций повышения давления
- общегородские канализационные очистные сооружения с биологической очисткой стоков производительностью 22 тыс.м³/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/ЕС
- Качество очищенных сточных вод по всем показателям соответствует латвийским нормативам и требованиям Директивы Евросоюза 91/271/ЕЕС
- 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 2013 ГОДА



В МАРТЕ

- в рамках Всемирного дня водных ресурсов организованы встречи с воспитанниками д/с и конкурс рисунков «Путешествие капельки» в детском журнале «Приветик»

В АПРЕЛЕ

- предприятие „Daugavpils ūdens” посетили делегация инженеров водоснабжения из Турции и руководитель представительства Еврокомиссии в Латвии.
- специалисты “Daugavpils ūdens” приняли участие в семинаре по проекту PRESTO и работе специализированной водной выставки в Берлине

В МАЕ

- получено решение LATAK о повторном присвоении аккредитации лаборатории „Daugavpils ūdens” на соответствие требованиям стандарта LVS EN ISO/IEC 17025:2005.
- подписан строительный договор «Расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Новые Стропы (7 система)»

В ИЮНЕ

- коллектив предприятия принял участие в праздновании Дня города
- подписан строительный договор «Расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Грива 1 (1 система)»
- на конференции уполномоченных представителей SIA “Daugavpils ūdens” утвержден новый коллективный трудовой договор

В ИЮЛЕ

- сотрудники „Daugavpils ūdens” приняли участие в 2 спортивных соревнованиях – летней спартакиаде предприятий самоуправления и спортивных играх LŪKA

В АВГУСТЕ

- в Комиссию по регулированию общественных услуг подан проект новых тарифов на услуги водоснабжения и канализации „Daugavpils ūdens”.

В ОКТЯБРЕ

- Пройден внешний надзорный аудит LRQA действующей системы качества по стандарту ISO 9001:2008.
- подписан проектно-строительный договор «Реконструкция напорной канализации»

В НОЯБРЕ

- подписан проектно-строительный договор «Реконструкция магистральных канализационных коллекторов»

В ДЕКАБРЕ

- Даугавпилсской городской думой утвержден “Стратегический план развития SIA „Daugavpils ūdens” на период 2014-2016 г.г.”



ОСНОВНЫЕ ИТОГИ 2013 ГОДА



В течение 2013 года SIA "Daugavpils ūdens" вело хозяйственную деятельность, применяя для расчета за предоставленные услуги водоснабжения тариф в размере – 0,48 Ls/м³, за услуги канализации – 0,47 Ls/м³, утвержденный решением № 18 Совета регулятора общественных услуг 01.05.2008.



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ОБЗОР

В 2013 году объемы предоставленных предприятием услуг водоснабжения и канализации сохранились практически на уровне 2012 года: реализация питьевой воды составила 3 620 тыс.м³ (в 2012 – 3 667 тыс.м³), в свою очередь объем собранных и очищенных стоков уменьшился незначительно – до 4 039 тыс.м³ (в 2012 году – 4 167 тыс.м³). В сравнении с предыдущим годом объем реализованных услуг водоснабжения снизился на 1,3 %, а услуг канализации - на 3,7 %. В результате план реализации услуг водоснабжения был выполнен на 99,5 %, услуг канализации – на 100,4%.

Доходы предприятия, полученные в 2013 году от основной деятельности составили 3 586,2 тыс.Ls, что на 1,6% меньше прошлогоднего показателя – 3 680,1 тыс.Ls. В свою очередь доходы от оказания платных услуг значительно возросли и составили 112,5 тыс.Ls, что на 16,6 % превышает показатель прошлого года (96,6 тыс.Ls).

Одновременно общие производственные затраты 2013 года сократились и составили 4 500,3 тыс. Ls, что на 1,1% меньше, чем в предыдущем году (4 931,5 тыс.Ls). Уменьшение затрат является результатом строгого соблюдения мероприятий по экономии ресурсов. При этом предприятие ощущает недостаток средств для выполнения ряда программ по модернизации и развитию предприятия, поэтому 7 августа 2013 года SIA „Daugavpils ūdens” подало в Комиссию по регулированию общественных услуг проект повышения тарифов на услуги предприятия (решение Регулятора будет известно в следующем году). Как и в предыдущем году, в затратах 2013 года большой удельный вес составляет износ – 36,4 % от всех производственных затрат (в 2012 году – 37,8%), а в целом без учета износа по сравнению с предыдущим годом производственные затраты увеличились на 0,6 %, а общие производственные и административные затраты – на 1,1%.

ОСНОВНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ		2012	2013
<i>Объем реализации</i>			
питьевой воды	тыс. м ³	3667,3	3620.9
сточных вод	тыс. м ³	4167,2	4039.6
<i>Доходы:</i>			
	тыс.лат		
от реализации воды	тыс.лат	1760,3	1738.0
от пропуска сточных вод	тыс.лат	1919,8	1848.2
от оказания платных услуг	тыс.лат	96,5	112.5
<i>Производственные затраты:</i>			
оплата труда и соцналог	тыс.лат	1785,6	1815.2
энергоресурсы	тыс.лат	740,9	721.9
материалы	тыс.лат	256,8	276.3
налоги	тыс.лат	132,9	115.0
прочие затраты	тыс.лат	284,9	304.9
Всего	тыс.лат	3201,1	3233.3
Амортизац. отчисления	тыс.лат	1730,4	1640.3
Общие производств. затраты	тыс.лат	4931,5	4873.6

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС

АКТИВ	31.12.2013. (Ls)	31.12.2012. (Ls)
ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ		
Основные средства:		
Земля, здания и сооружения	7 978 118	8 271 846
Оборудование и машины	18 907 447	19 903 385
Другие основные средства и инвентарь	243 085	320 226
Формирование основных средств и выплаты по незаконченному строительству	4 717 432	304 899
Авансовые платежи за основные средства	526 953	760 117
ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ ВСЕГО:	32 373 035	29 560 473
ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА		
Запасы		
Сырье, основные и вспомогательные материалы	14 737	16 719
Авансовые платежи за товары		
Всего:	14 737	16 719
Дебиторы		
Долги покупателей и заказчиков, нетто	226 289	258 324
Долги родственных предприятий	290 882	303 025
Прочие дебиторы	4 239	841
Расходы будущих периодов	3 297	9 974
Всего:	524 707	572 164
Денежные средства	1 462 900	2 323 826
ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ВСЕГО:	2 002 344	2 912 709
ВСЕГО АКТИВ	34 375 379	32 473 182
ПАССИВ	31.12.2013. (Ls)	31.12.2012. (Ls)
СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:		
Долевой капитал	3 991 814	3 436 869
Резервы		
Резервы, определенные законом	33 781	33 781
Прочие резервы	413 369	413 369
Нераспределенная прибыль:		
Нераспределенная прибыль предыдущего года	(315 189)	(347 331)
Нераспределенная прибыль или (убытки) отчетного года	(35 846)	32 142
ВСЕГО СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:	4 087 929	3 568 830
КРЕДИТОРЫ:		
Долгосрочная кредиторская задолженность:		
Займы у кредитных учреждений	2 645 820	2 940 307
Доходы будущих периодов	20 105 375	21 090 856
Всего:	22 751 195	24 031 163
Краткосрочная кредиторская задолженность:		
Займы у кредитных учреждений	294 486	294 486
Авансы, полученные от покупателей	13 582	11 245
Задолженность поставщикам и подрядчикам	41 650	29 566
Задолженность родственным предприятиям	6 972	7 123
Налоги и платежи соц. страхования	125 880	125 991
Прочие кредиторы	5 693 003	2 972 247
Доходы будущих периодов	1 234 946	1 292 436
Накопленные обязательства	125 736	140 095
Всего:	7 536 255	4 873 189
ВСЕГО КРЕДИТОРЫ:	30 287 450	28 904 352
ВСЕГО ПАССИВ	34 375 379	32 473 182



SIA "Ernst & Young Baltic"
Mūitas iela 1A
Rīga, LV-1010
Latvija
Tālr.: +371 6704 3801
Fakss: +371 6704 3802
rīga@lv.ey.com
www.ey.com/lv

SIA Ernst & Young Baltic
Mūitas iela 1A
Rīga, LV-1010
Latvija
Tel.: +371 6704 3801
Fax: +371 6704 3802
rīga@lv.ey.com
www.ey.com/lv

Reģ. Nr. 40003593454
PVN maksātāja Nr. LV40003593454

Reg. No: 40003593454
VAT payer code: LV40003593454

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 2013. gada pārskatā no 8. līdz 28. lappusei. Revidētais finanšu pārskats ietver 2013. gada 31. decembra bilanci, 2013. 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 krapšanas, 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 krapšanas 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

Mūsūprāt, iepriekš minētais finanšu pārskats sniedz skaidru un patiesu priekšstatu par SIA „Daugavpils ūdens” finansiālo stāvokli 2013. gada 31. decembrī, kā arī par tās finanšu rezultātiem un naudas plūsmām 2013. gadā saskaņā ar Latvijas Republikas Gada pārskatu likumu.

Ziņojums par citu juridisko un regulējošo prasību izpildi

Mēs esam iepazinūšies arī ar vadības ziņojumu par 2013. gadu, kas atspoguļots pievienotajā 2013. gada pārskatā no 5. līdz 7. lappusei, un neesam atklājuši būtiskas neatbilstības starp šajā vadības ziņojumā un 2013. gada finanšu pārskatā atspoguļoto finanšu informāciju.

SIA „Ernst & Young Baltic”
Licence Nr. 17

Diāna Krišjāne
Valdes priekšsēdētāja
LR zvērināta revidente
Sertifikāts nr.124

Rīgā, 2014. gada 4. aprīlī



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ



С 2005 года на предприятии действует система управления качеством в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2008. Политика в области качества - получение долгосрочной прибыли и непрерывное улучшение качества услуг для максимального удовлетворения нужд клиентов.



Анализ эффективности процессов предприятия

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. При этом наблюдается улучшение многих показателей: количество необработанных заявок (%), количество потребленной электроэнергии на 1 м³ поднятой и обработанной воды, экономическая эффективность отведения и очистки 1 м³ сточных вод, среднее время реакции на аварийные ситуации и время ликвидации аварий, обеспечение жителей услугами водоснабжения и канализации, а также целый ряд показателей финансового состояния предприятия, которые еще в прошлом году вызывали тревогу специалистов.

Усовершенствование системы качества

На предприятии идет постоянный процесс по совершенствованию как действующей системы качества по стандарту ISO 9001:2008, так и системы управления качеством лаборатории в соответствии с требованиями стандарта LVS EN ISO/IEC 17025:2005, которая интегрирована в общую систему. После принятия в прошлом году новой версии Руководства системы качества (KRG) предприятия, в 2013 году необходимые поправки и изменения, составленные с учетом вступивших в действие или изменившихся нормативных актов, были учтены при разработке второй версии Руководства качества в лаборатории. Кроме этого для удобства клиентов была разработана процедура упрощенного варианта подключения новых клиентов к сетям водопровода и канализации, а также внедрена новая система учета и выполнения заявок. В мае получено решение LATAK (Латвийское национальное аккредитационное бюро) о повторном присвоении аккредитации лаборатории „Daugavpils ūdens” на соответствие требованиям стандарта LVS EN ISO/IEC 17025:2005.

Взаимодействие с клиентами

Также как и в предыдущем отчетном периоде, в 2013 году для изучения мнения клиентов была использована возможность проводить опрос на домашней страничке предприятия – этот способ опроса клиентов показал себя как проверенный, доступный и весьма достоверный способ изучения общественного мнения. Хотя количество высказавших свое мнение респондентов немного снизилось и составило 222 человек (по сравнению с 225 – в прошлом году), имидж предприятия фактически остался на уровне прошлого отчетного периода - 83% опрошенных высказали положительное, 9%- нейтральное и 8% высказали свое негативное отношение к предприятию „Daugavpils ūdens” (в прошлом году это показатель был также 8 %). Помимо удовлетворения запросов существующих клиентов, на предприятии большое внимание уделяется работе с будущими клиентами - специалисты предприятия охотно делятся секретами профессии с подрастающим поколением, участвуя в таких образовательных мероприятиях как Неделя проектов, День теней, Дни карьеры и т.п.

Кадровая политика

Приоритетом для предприятия в области управления персоналом является привлечение и сохранение специалистов и квалифицированных работников, обеспечение достойные и безопасных условий труда и возможности для профессионального роста. В 2013 году среднесписочное количество сотрудников предприятия составляло 285 человек, при этом показатель текучести кадров уменьшился и составил 1,40% (в 2012 году - 3,86%), что является ниже естественного рубежа смены кадров (в течение года трудовые отношения установлены с 14 работниками, прекращены - с 4 работниками). При организации производственных процессов особое место отводится оснащению рабочих мест и соблюдению техники безопасности - как следствие в 2013 году травм на рабочих местах на предприятии „Daugavpils ūdens” не зафиксировано. В сравнении с прошлым годом на 0,1% уменьшилось количество сотрудников с высшим образованием, что однако не повлияло на показатель соотношения сотрудников с высшим образованием к общему количеству работников - 29,7 % против 29,8% в прошлом году. При этом уже второй год наблюдается тенденция к сокращению количества времени, отведенного на обучение одного сотрудника –уменьшение этого показателя с 2,6 ч до 2,54 ч свидетельствует о том, что процессам планирования и проведения обучения в следующем году следует уделить особое внимание.

В 2013 году, в соответствии с действующими требованиями и утвержденным планом проведения аттестации персонала, прошла аттестация сотрудников рабочих профессий. Специально созданная аттестационная комиссия: предварительно изучив предъявляемые профессиональные требования, ознакомившись с отчетом самого аттестуемого, мнением непосредственного руководителя и конечно, объективно оценив вклад каждого сотрудника в работу подразделения и предприятия, вынесла положительную оценку всем аттестованным сотрудникам соответствующих подразделений, опыт и потенциал которых будет использован для повышения качества оказываемых услуг.

Результаты аудитов

В 2013 году были проведены все запланированные внутренние аудиты - 8 внутренних аудитов во всех структурных подразделениях предприятия. В ходе проведения внутренних аудитов было констатировано 32 замечания (на 7 меньше, чем в предыдущем году) и рекомендаций на улучшение. При этом на 0,9% выросло число повторных несоответствий. По всем выявленным несоответствиям была своевременно и в полном объеме проведена коррективная деятельность.

15 и 16 октября 2013 года на предприятии „Daugavpils ūdens” проходил надзорный аудит системы качества, который проводили специалисты международной аудиторской фирмы LRQA Г.Примане и Р.Рудус. В соответствии с утвержденным планом в 6 подразделениях „Daugavpils ūdens” прошли проверку такие производственные процессы как реализация услуг и обслуживание клиентов, добыча питьевой воды на станциях «Вингри» и «Зиемели», очистка сточных вод, организация работы транспорта и эксплуатация и калибровка оборудования механической и водомерной мастерских.

Аудиторы также ознакомились с подготовленным отчетом руководства, ходом выполнения запланированных мероприятий (внутренние аудиты и аттестация персонала), отметив возросший уровень ведения, использования и усовершенствования документации системы качества (так, с учетом пожеланий клиентов, была разработана новая, более подробная и удобная форма заявки на оказание услуг, необходимые изменения внесены и в электронную базу для контроля за ходом выполнения заявки). Особо тщательно были проверены соблюдение правил техники безопасности при работе с механическим оборудованием, а также вся документация и организация работ созданного в прошлом году отдела водомеров (структура, должностные и рабочие инструкции, разработанная процедура по обеспечению учета в сфере водоснабжения и канализации). Аудиторы положительно оценили результаты проведенной проверки.

	2010	2011	2012	2013
Внутренние аудиты	8	8	8	8
Количество рекомендаций на улучшение, в т.ч.	44	39	39	32
<i>1-й категории</i>	26	20	24	18
<i>2-й категории</i>	18	19	15	14
<i>3-й категории</i>	-	-	-	-
Внешние аудиты	1	1	1	1
Количество выявленных несоответствий	0	0	0	0

Заключение и выводы

Основные процессы системы управления качеством на предприятии разработаны, стабилизировались, доказали свою жизнеспособность и продолжает развиваться: проводятся необходимые изменения, в основном актуализация разработанной документации, что составляет 7,9 % от общего количества документов (в предыдущий период – 9,1%). С учетом того, что для очередного продления международного сертификата качества в следующем году предприятию предстоит пройти углубленную проверку и подтвердить соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2008 всех элементов разработанной системы качества, необходимо еще раз оценить эффективность действующей системы и воплотить имеющиеся планы по усовершенствованию ряда процедур (например, системы закупок), которые уже включены в планы предприятия на следующий год.

УПРАВЛЕНИЕ
ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ
ПРОЦЕССАМИ



По состоянию на конец 2013 года предприятие „Daugavpils ūdens” оказывает централизованные услуги водоснабжения и канализации 3 405 клиентам, из которых 19% относятся к группе юридических лиц и 81% - к группе физических лиц. Оказание услуг ведется строго на договорной основе, учет и расчет за предоставленные услуги подавляющее количество 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 2013 году 173 новых и прекращение действия 144 договоров (в 2012 году соответственно заключено 250 и прекращено 258). Благодаря реализации проектов развития и строительству новых сетей, увеличилось общее количество клиентов предприятия (в 2012 году – 3 332 клиентов, в 2013 году – 3 405 клиентов). Помимо этого, была продолжена работа по заключению договоров на использование интернет-обслуживания (за год заключено 14 новых договоров с физическими лицами, а общее количество заключенных договоров такого рода составляет 140). С 1 октября 2013 года клиентом предприятия официально стало кооперативное общество «Форштадт», которое, выполняя решение Верховного суда, заключило договор с „Daugavpils ūdens”, согласно которому впредь в кооперативных домах учет и расчет за предоставленные услуги водоснабжения и канализации будет проводиться на основании показаний водомеров, установленных на вводе в здание.

КОЛИЧЕСТВО ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОГОВОРОВ ПО ГРУППАМ КЛИЕНТОВ	2012	2013
Юридические лица, в т.ч.	639	640
Коммерческие предприятия	488	488
Бюджетные учреждения	43	45
Владельцы многоквартирных домов	108	107
Физические лица, в т.ч.:	2693	2765
пользователи колонок	73	74
владельцы частных домовладений	2664	2691
ИТОГО:	3332	3405

В отчетном году объемы реализации основных услуг представлены следующими цифрами – реализовано 3 620 937 м³ питьевой воды (в 2012 году - 3 667 157 м³) и отведено 4 039 605 м³ ливневых и сточных вод (в 2012 году - 4 167 774 м³). По сравнению с предыдущим годом, суммарный объем реализованных услуг сократился на 2,6 % - при этом незначительное (на 1,3 %) уменьшился объем реализации питьевой воды, а в секторе отведения стоков уменьшение годового показателя составило 3,7%.

	2012	2013
Объем реализации питьевой воды (тыс.м³), в т.ч.	3667	3621
Население	2333	2330
Предприятия самоуправления и бюджетные организации	461	458
Коммерческие предприятия	873	833
Объем отведенных сточных вод (тыс.м³), в т.ч.	4167	4039
Население	2277	2263
Предприятия самоуправления и бюджетные организации	416	415
Коммерческие предприятия	1474	1361

Работа с клиентами

В 2013 году была завершена начатая в прошлом году работа по внедрению новой системы учета заявок, которая теперь работает в единой централизованной абонентской программе, что дает возможность получать не только данные о клиенте, но и вести регистрацию, контроль и обработку результатов всех оказанных услуг в ходе оказания услуг и выполнения заявок клиента, причем с возможностью проследить все проделанные работы каждым из подразделений предприятия.

В 2013 году специалисты Центра обслуживания клиентов приняли 4 417 заявок на оказание услуг и выполнение работ, 4 196 из которых были обработаны, выполнены в полном объеме и в указанные сроки. Удельный вес невыполненных заявок составил 8,3 % (в прошлом году – 11,1%), при этом в 17 случаях причиной невыполнения являлся отказ клиента от оказания услуг, а выполнение части заявок перенесено на следующий год по объективным причинам (например, невозможность проведения строительных работ в зимний период).

Результаты удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг 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 222 респондентов, принявших участие в голосовании, 83 % дали положительную оценку работе предприятия, 9% - нейтральную и 8 % - негативную). В результате расчетный показатель имиджа предприятия в 2013 году составил 7 433 единицы, что на 2 % меньше показателя предыдущего года. Динамика снижения данного показателя не является критичной, тем не менее, в следующем году необходимо уделить этому вопросу повышенное внимание.

Как и в предыдущие годы, важное место в работе отдела уделяется работе с клиентами, у которых образовалась дебиторская задолженность. В основном, дебиторские долги предприятия составляют долги клиентов за предыдущие годы. В период с 01.01.2013 года по 01.01.2014 года задолженность юридических лиц сократилась с 223 807,32 Ls до 189 043,26 Ls.

В свою очередь, за тот же период отчетного года, долги физических лиц увеличилась на 3 809 Ls и если в начале года они составляли 68 481,45 Ls, то в конце года – 72 590,60Ls.

Главным направлением работы с должниками являются превентивные мероприятия, а также строгий контроль за соблюдением погашения уже накопившихся долгов. В 2013 году юридическим лицам были высланы 217 предупреждений на сумму 27 269,65 Ls, после получения которых клиентами было оплачено 13 381 Ls (повторные предупреждения высланы 72 клиентам на сумму 9 315 Ls, из которых 3 540 Ls были оплачены). Помимо этого, от крупных клиентов было получено 12 гарантийных писем с графиками оплаты долга на сумму 13 927,47 Ls.

Физическим персонам было выслано 554 предупреждения на сумму 20 498 Ls, большая часть из которых (на сумму 14 834,30 Ls была оплачена сразу, а в 28 случаях были подготовлены соглашения о постепенном погашении задолженности с четким графиком погашения долговых обязательств.

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.



УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

В систему городского централизованного водоснабжения входят 4 водозабора (это 38 артезианских скважин, 4 водоочисных станции и 9 резервуаров питьевой воды), 18 станций повышения давления и 241 км разводящей водопроводной сети. Источники водоснабжения всех городских водозаборов - подземные артезианские скважины.

Технология очистки подземных вод главным образом состоит в удалении повышенных концентраций железа и марганца, управление технологическими процессами очистки воды автоматизировано. Большинство параметров работы оборудования передаются на пульт управления станций, и, благодаря установке системы SCADA, контролируются как непосредственно операторами и дистанционно - руководством подразделения

В 2013 году с 4 городских водозаборов в разводящую сеть было подано 4 393 313 м³ питьевой воды (в сутки – 12 036 м³), что на 7,6 % меньше показателей 2012 года (4 739 509 м³ и 12 952 м³).

Объемы подачи воды с каждого из водозаборов распределились следующим образом :

ВОДОЗАБОРЫ	2012		2013	
	в год	в сутки	в год	в сутки
Зиемели	1 718 339 м ³	4 698 м ³	1 607 990 м ³	4 405 м ³
Вингри	2 926 382 м ³	7 994 м ³	2 700 204 м ³	7 398 м ³
Калкуны	18 281 м ³	51 м ³	17 954 м ³	49 м ³
Даугавпилсский мяскокомбинат	76 507 м ³	209 м ³	67 165 м ³	184 м ³

Одним из важных показателей работы подразделения является показатель экономической эффективности производства 1 м³ питьевой воды (соотношение себестоимости и тарифа). За прошедший период, благодаря проведенным мероприятиям по экономии и постоянному контролю над расходами он остался на уровне прошлого года и составляет 0,94.

Чтобы уменьшить затраты предприятия на производство 1 м³ 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, а также проведению мероприятий по точному учету и контролю за водо- и энергопотреблением. В 2013 году наибольший объем работ проведен на водозаборе Вингри - на станции 2-го подъема был установлен частотный преобразователь, на 2-х резервуарах станции 2-го подъема заменены 2 задвижки D300 мм, а на станции 1-го подъема были установлены 2 ультразвуковых водомера нового поколения

Это позволило в 2013 году значительно, на 10,8% сократить суммарное потребление электроэнергии (с учетом электроотопления) на всех водозаборах, что составило в цифровом выражении 2 131 411 тыс. кВтч/год (в 2012 году - 2 390 829 кВтч/год). В результате электропотребление на 1 м³ поднятой и очищенной воды, по сравнению с предыдущим годом, снизилось на 4 %.

Помимо этого проводятся мероприятия по улучшению оснащения объектов и обеспечению контроля за работой оборудования. Так, на станциях Зиемели, Вингри 1 и Вингри 2 к системам видеонаблюдения были установлены дополнительные серверы и видеокамеры. Это позволяет оператору выполнять работы, связанные с эксплуатацией станции, не отвлекаясь на охрану объекта.

Наравне с эксплуатацией действующих объектов, в 2013 году специалисты большое внимание уделяли реконструкции и строительству объектов водоснабжения, начавшихся в прошлом году в рамках проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап». В этом плане главными были работы по реконструкции магистрального водовода водозабора Вингри и строительству новых объектов системы водоснабжения в микрорайоне Крыжи, которые планируется ввести в эксплуатацию уже в следующем году.

Что же касается качества услуг водоснабжения в 2013 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).

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 Даугавпилски и мясокомбинат	Станция ВИНГРИ	Правила КМ ЛР № 235	Директива ЕС 98/83/ЕС
Цветность, Pt/Co ед.	5	6	5	6	без сущ. изменений	
Мутность, НЕМ	0.15	0.34	0.79	0.84	3,0	1,0
рН	7.92	7.63	7.71	7.89	6,5 – 9,5	6,5 – 9,5
Хлориды, мг/л	2.10	14	105	2.3	250	250
Нитраты, мг/л	0.650	0.73	0.750	1.8	50	50
Нитриты, мг/л	0.087				0,5	0,5
Аммоний, мг/л	0.165	0.299	0.051	0.004	0,5	
Железо, мг/л	0.034	0.086	0.071	0.106	0,2	0,2
Марганец	0.026	0.034	0.044	0.025	0.05	0.05
Сульфаты, мг/л	1.45	2.4	31	15	250	250
Перманганат. индекс, мг/л	1.47	2.09	0.71	<MDL	5	5
Щелочность, ммол/л	3.14	6.30	2.70	2.34		
Жесткость, ммол/л	1.59	2.96	2.64	1.39		
Электропроводность, мкСм/см	295	573	549	271	2500	2500
Общее число микроорганизмов/ 22° С , кол-во/ мл	2	19	8	41	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

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



УСЛУГИ КАНАЛИЗАЦИИ

Основными объектами городской централизованной канализационной системы являются очистные сооружения с биологической очисткой, 31 насосная станция перекачки сточных вод в городских микрорайонах, головная станция перекачки стоков «Кандавас», станция паводковых вод «Шуньупе» и 198 км канализационных сетей.

В 2013 году на канализационные очистные сооружения поступило и прошло очистку 4 572 105 м³ сточных вод (в среднем 12 526 м³ в сутки), что на 3,1 % меньше показателей 2012 года (4 716 814 м³/год и 12 890 м³ /сут соответственно).

В 2013 году, несмотря на уменьшение объемов поступивших и прошедших очистку стоков, ряд расчетных экономических показателей процесса очистки сточных вод улучшился. Так, показатель экономической эффективности очистки стоков увеличился на 14,1% (с 3,77 в 2012 году до 4,30 в 2013 году), а показатель соотношения тарифа к себестоимости очистки 1 м³ стоков вырос с 0,74 до 1,0. Во многом этому способствовало выполнение мероприятий по энергосбережению (в 2013 году количество использованной электроэнергии составило 2 530 тыс.кВт/ч, а в 2012 – 2 572 тыс.кВт/ч). Помимо этого оптимизированы технологические параметры и дозировки используемых реагентов (так расход полимера Zetag снизился на 2,4 тн (2012 г. – 14,6 тн, в 2013 – 12,2 тн), а использование сульфата железа сократилось на 48 тн (в 2012 г.- 120 тн, в 2013 г. – 72 тн).

В соответствии с требованиями системы управления качеством, для повышения эффективности и экономичности очистки стоков, в отчетном году были поставлены задачи по совершенствованию управления технологическим процессом и участию в разработке перспективных направлений развития.

Так в 2013 году в работе по обеспечению безаварийной работы оборудования и совершенствованию технологий основное внимание было уделено следующим направлениям и мероприятиям:

- оптимизация работы оборудования и технологического процесса о/с „Крыжи”

Особенностью выполнения данной задачи является то, что данный объект является локальным и временным (уже начаты работы по присоединению микрорайона Крыжи к централизованной системе канализации). Однако на период его функционирования необходимо соблюдать все требования и нормативы в сфере очистки стоков. В 2013 году для поддержания в рабочем состоянии существующего оборудования этих локальных сооружений был разработан график и выполнены все планово-профилактических работы, что обеспечило безаварийную эксплуатацию и очистку стоков в соответствии с существующими требованиями.

- утилизация ила сточных вод

Для выполнения требований правил КМ ЛР Nr.362, которые регулируют вопросы использования, мониторинга и контроля ила сточных вод, специалисты подразделения ведут поиск путей решения существующей проблемы с утилизацией ила на предприятии „Daugavpils ūdens”.

В качестве временного решения в 2013 году весь производимый на городских очистных сооружениях ил (20 – 30 тн/сут) вывозился в Скрудалиенской волость на станцию биогаза SIA „AD Biogāzes stacija”. Одновременно идет поиск кардинального решения этой актуальной проблемы.

Так, в июне 2013 года специалисты очистных сооружений посетили SIA „Liepājas ūdens” и ознакомились с технологией компостирования ила сточных вод, с организацией работ и контролем процесса компостирования ила, с обустройством иловых площадок, а также перспективами производства и дальнейшей реализации компоста.

Кроме этого, продолжилась совместная работа SIA „Daugavpils ūdens” и SIA „Geo Consultants” по разработке эскизного проекта и технической документации по обустройству площадок для компостирования ила сточных вод в рамках проекта PRESTO .

Кроме этого, важное место в реализации планов 2013 года было отведено улучшению оснащения рабочих мест и условий труда сотрудников:

- отремонтированы слесарная мастерская и переоборудовано сварочное помещение
- сделан косметический ремонт бытового помещения операторов сточных вод.
- в бытовом помещении слесарей произведён косметический ремонт с полной реконструкцией вытяжной вентиляции и заменены гардеробные шкафы

Что же касается организации контроля качества сточных вод, то в течение всего года он проводился в полном объеме и в точном соответствии с утвержденной программой мониторинга поступающих и очищенных сточных вод. Согласно полученным данным, 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 (в т.ч. и по таким важным в экологическом плане компонентам, как количество фосфора и азота). Благодаря строгому соблюдению технологической дисциплины эффективность очистки стоков в 2013 году составила 92% - 99 %

ПАРАМЕТРЫ И ЕДИНИЦЫ ИЗМЕРЕНИЯ	2010	2011	2012	2013	Требования Директивы 91/27/ЕЕС
Взвешенные вещества, мг/л					
Вход	340	390	412	418	
Выход	7	8	5	5	35,00
% очистки	98	98	99	99	90
ХПК, мг/л					
Вход	771	801	865	851	
Выход	54	45	44	45	125,00
% очистки	93	94	95	95	75
БПК 5, мг/л					
Вход	382	426	454	438	
Выход	4.6	5	3.5	3.5	25,00
% очистки	99	99	99	99	70-90
Азот общий, мг/л					
Вход	61.8	65.8	72.21	72.06	
Выход	5.8	6.6	5.52	5.68	10,00
% очистки	91	90	92	92	70-80
Фосфор, мг/л					
Вход	10.6	9.85	10.31	10.33	
Выход	1.96	0.6	0.62	0.62	1.0
% очистки	81	94	94	94	80

Деятельность предприятия „Daugavpils ūdens” по обеспечению надежного и бесперебойного водоснабжения и отведения сточных вод, включает работы по эксплуатации и обслуживанию 241 км разводящей сети водопровода и 198 км канализационных сетей (включая расположенные на них колодцы, запорную арматуру и пожарные гидранты)



ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕТЕЙ ВОДОПРОВОДА И КАНАЛИЗАЦИИ

Участок водопроводно-канализационных сетей выполняет работы по обслуживанию городской разводящей сети, обеспечивая надежное и бесперебойное водоснабжение и отведение сточных вод.

В 2013 году основными задачами участка оставались поддержание сетей в рабочем состоянии, которое включает в себя как аварийные работы (оперативная ликвидация прорывов, засорений и т.д.), так и профилактические работы (проверка, обслуживание и своевременная замена запорной арматуры, проверка, ремонт и поддержание в рабочем состоянии пожарных гидрантов, замена повреждённых сетей и т.д.).

В обязанности специалистов подразделения входит также контроль качества питьевой воды в водопроводных сетях, обязательные (2 раза в год) профилактические промывки всей системы водопроводов и выполнение работ по подключению зданий к централизованным системам водоснабжения и канализации.

В период реализации проекта „Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап” на отдел возложена и дополнительная нагрузка по технической поддержке строительно-монтажных работ, а именно:

- содействие и совместная работа с подрядчиками проекта по переключению старых сетей на новые,
- своевременное предупреждение жителей о временных перерывах в водоснабжении, связанных с вышеупомянутыми переключениями,
- контроль за своевременной дезинфекцией вновь построенных сетей водоснабжения перед подключением,
- ремонт и поддержание в рабочем состоянии сетей водоснабжения и канализации, которые попадали непосредственно в зону ведения строительных работ.

Отдел оперативно реагирует на проводимые в городе работы по реконструкции улиц, так, например во время реализации проекта по реконструкции улицы 18 Новембра силами отдела была оперативно заменена уличная канализация на участке ул.18 Новембра (390м), произведена реконструкция водопроводных сетей на важном для городского движения перекрёстке улиц 18 Новембра - Нометню и ликвидированы неудобные для эксплуатации на столь оживлённой трассе 4 колодца на водопроводных сетях (взамен поставлена подземная запорная арматура на вводах в дома).

В связи с реконструкцией улицы Лиепаяс закончены работы по ликвидации водопроводных колодцев на вводах в дома, перекладке вводов, находящихся в зоне дороге и установке подземной запорной арматуры на участке от ул.Авоту до ул.18 новембра.

Одной из главных задач подразделения на 2013 год было повышение эффективности проводимых работ, в т.ч. и за счет использования нового оборудования. Так, для работы на канализационных сетях была приобретена телеинспекционная система Anasonda, которая позволяет проводить телеинспекцию канализационных труб, определять степень и причины повреждений и находить решения по ремонту труб с минимальными затратами и без значительных раскопок.

Для качественной работы с трубами из полимерных материалов в 2013 году предприятие приобрело сварочный аппарат EUROSTANDART. Это позволяет применять более надёжные и дешёвые сварные соединения для полиэтиленовых (PE) трубопроводов, которые все чаще применяются при строительстве водопровода .

В течение 2013 года произошла и была ликвидирована 81 авария на водопроводных сетях, что на 19 % больше, чем в 2012 и 2011 годах. Увеличение количества аварий произошло на участках водопроводных сетей, где в это время уже производились работы по реконструкции сетей, например только на водоводе d400 на участке от станции Вингри 1 до Вингри 2 произошло 5 аварий. Оперативное время реагирования (перекрытие аварийного участка) в случаях возникновения аварий на водопроводных сетях сократилось до 49 мин (в 2012 году – 53 мин). А время устранения аварий (проведение работ по восстановлению прерванного водоснабжения) на водопроводных сетях составило 2,98 часа, что меньше показателя 2012 года, который составлял 3,8 часа.

В общей сложности на водопроводных сетях в 2013 году была произведена перекладка 529,6м уличных сетей и произведена замена 1 102 м водопроводных вводов в дома. Построено 35 новых водопроводных подключений, суммарная длина которых составляет 589 м.

В сезон 2013 года были произведены следующие аварийно восстановительные работы на канализационных сетях – переложено 366 м дворовых сетей канализации (в 2012 году - 374 м) и 333,5 м уличных сетей канализации (в 2012 году – 54 м), построено 31 новое подключение канализации (в общей сложности 411 м).

Среднее время ликвидации засорения канализационных сетей составило 1час 27 минут (в 2012 году – 1 ч 4 мин).

В 2013 году была продолжена планомерная работа по ликвидации водопроводных колодцев на проезжей части дорог (асфальтовое покрытие разрушается быстрее всего около люков на колодцах, следствием чего могут стать аварии и повреждение автомобилей). Взамен проводится замена вводов под проезжей частью дорог с установкой подземной запорной арматуры по возможности у красной линии улиц. Всего за 2013 год ликвидировано 24 водопроводных и 5 канализационных колодцев, содержание и эксплуатация которых были достаточно дорогостоящим и неудобным.

Ремонтно- профилактические работы на сетях	2010	2011	2012	2013
Перекладка уличных водопроводных сетей (м)	609	712	43	529,6
Перекладка вводов водопроводных сетей (м)	2939	2375	1845	1102
Перекладка канализационных сетей (м)	890	800	428	519,5
Ликвидация аварий на водопроводных сетях (ед)	43	68	68	81
Ликвидация аварий на канализационных сетях (ед)	1	1	0	0
Ремонт запорной арматуры (ед)	38	25	59	49
Замена запорной арматуры (ед)	179	204	137	148
Ремонт пожарных гидрантов (ед)	19	15	22	35
Ремонт водоразборных колонок (ед)	13	4	27	8
Ремонт водопроводных колодцев (ед)	78	117	60	118
Ремонт канализационных колодцев (ед)	157	152	118	194

В SIA „Daugavpils ūdens” контроль качества воды осуществляет аккредитованная лаборатория предприятия, которая проводит химические и бактериологические тестирования в соответствии с утвержденной программой, охватывающей весь процесс производства и потребления питьевой воды, а также систему сбора и очистки сточных вод.



СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВОДЫ

В лаборатории предприятия уже в течение 13 лет действует система управления качеством в соответствии с требованиями стандарта LVS EN ISO/IEC 17025. В основе выполнения всех услуг - качество и своевременность проводимых тестирований при соблюдении принципа объективности, достоверности и независимости предоставляемых результатов.

В разработке, актуализации и поддержании системы качества, направленной на постоянное улучшение качества услуг, в меру своей компетенции принимают участие все сотрудники лаборатории. В 2013 году большое внимание было уделено модернизации оборудования и улучшению условий труда, проверке и актуализации используемых документов, а также была разработана вторая редакция Руководства качества.

В 2013 году для отдела контроля сточных вод было приобретено новое оборудование в рамках проекта PRESTO – прибор для определения растворенного кислорода JENWEY 970, пробоотборник RUTHER для отбора проб активного ила с разной глубины, весы-анализатор для определения влажности ила DLB-160-3A. Помимо этого в этом подразделении был установлен новый холодильник для хранения проб, отремонтированы и оборудованы бытовые помещения. Также был произведен ремонт лестницы и установлена новая мебель в помещениях отдела микробиологического тестирования питьевой воды.

В 2013 году работа по совершенствованию системы качества и расширению спектра оказываемых услуг была продолжена и поставленные цели достигнуты:

- В отделе микробиологического тестирования питьевой воды были расширены возможности для определения присутствия патогенных микроорганизмов в питьевой воде. Сфера аккредитации была дополнена 2 частью стандарта метода мембранной фильтрации для определения и подсчета анаэробных бактерий (Clostridia).
- В отделе химического тестирования питьевой воды - при проведении межлабораторных исследований был применен внедренный в прошлом году 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». Результаты положительные и данный стандарт дополнил сферу аккредитации лаборатории.
- В отделе контроля качества сточных вод основные нововведения касались усовершенствования методов контроля активного ила. Тестирование активного ила сточных вод дополнено определением реакции среды (pH).

Проданная работа позволила в апреле 2013 года успешно пройти внешний аудит LATAK (Латвийское национальное аккредитационное бюро) и получить решение о повторном присвоении аккредитации лаборатории „Daugavpils ūdens” на соответствие требованиям стандарта LVS EN ISO/IEC 17025 еще на 5 лет (до 12 мая 2018 года).

В 2013 году все предусмотренные рабочим планом объемы работ по заявкам внутренних и внешних клиентов лаборатории были выполнены в установленные сроки и в полном объеме. Следует отметить что в 2013 году возросло количество проведенных тестирований по заявкам подразделений предприятия. Так, общее количество проведенных тестирований питьевой воды составило 4 990 (без внутреннего контроля качества), что на 7% больше показателей прошлого года. При этом число выполненных заявок отдела водозаборов и сооружений очистки увеличилось на 3 %, а участка сетей водопровода и канализации – на 45%.

ВЫПОЛНЕННЫЕ РАБОТЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВОДЫ	2010	2011	2012	2013
Общее количество отобранных проб	3228	3186	3167	3261
Количество выполненных тестирований, в т.ч.				
• по тестированию химических показателей питьевой воды	5017	5061	5093	5340
• по тестированию микробиологических показателей питьевой воды	3122	3282	3769	4163
• по тестированию качества сточных вод	4165	4481	4669	4705
Количество выданных отчетов по результатам тестирования	1226	1278	1273	1042
Контроль качества отбора проб	683	756	771	809

В лаборатории работает компетентный персонал, который проводит тестирования в соответствии с выдвигаемыми требованиями и имеет возможность повысить свои профессиональные знания. В 2013 году данная практика была продолжена и сотрудники приняли самое активное участие в семинарах и специальных циклах обучения, темы которых были выбраны исходя из анализа результатов прошедших аудитов и организованных как самой лабораторией, так и предложенных фирмами-производителями оборудования и материалов.

- Типичные несоответствия лабораторий тестирования
- Оценка аудитов предыдущего года, устранение несоответствий, проблемы в лабораторной практике
- Материалы IDEXX. Определение *Pseudomonas aeruginosa* с помощью теста Pseudalert и валидация этого метода в соответствии со стандартом LVS EN ISO 17994
- Отбор проб в микробиологии
- Хроматография и спектрометрия – обмен опытом
- Семинар Thermo Fisher Scientific
- Обучение по эксплуатации нового оборудования, полученного в рамках проекта PRESTO
- Отбор образцов сточных вод
- Определение Colilert-18 и E.Coli
- Технические параметры и использование оборудования фирмы Analytik Jena (UV-VIS, AAS, TOC, хроматографы)

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

- отдел контроля сточных вод участвовал в SST 2 раза (от 1 до 6 параметров, число участников от 33 до 95), коэффициент эффективности (соотношение количества удовлетворительных результатов к количеству тестируемых методов) максимально возможный – 1;
- отдел химического тестирования питьевой воды – 1 раз (по 8 параметрам, 140 участников). Коэффициент эффективности (соотношение количества удовлетворительных результатов к количеству тестируемых методов) максимально возможный – 1;
- отдел микробиологического тестирования питьевой воды - 1 раз. Сравнительные результаты по 7 микробиологическим показателям оценены как удовлетворительные, коэффициент эффективности – 1.

Что же касается удовлетворенности клиентов предоставленными услугами, то опрос, проведенный среди клиентов в течение года, показал, что 60 % опрошенных из числа постоянных клиентов, отметили, что качество услуг лаборатории за прошедший год улучшилось, остальные клиенты лаборатории отметили, что качество осталось на прежнем уровне и выразили желание сотрудничать с лабораторией и в следующем году.

ИНВЕСТИЦИОННАЯ
ПРОГРАММА
ПРЕДПРИЯТИЯ



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, реализовав уже 2 крупных инвестиционных проекта общей стоимостью 35 млн.Ls,



ПРОЕКТ «РАЗВИТИЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ В ДАУГАВПИЛСЕ, 3 ЭТАП»

SIA "Daugavpils ūdens" с 2011 года ведет реализацию очередного проекта европейского фонда Кохезии «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап» общей стоимостью около 17,7 млн.Ls (около 25 млн.EUR,) главная цель которого - обеспечить качество и надежность оказываемых услуг, а также предоставить возможность присоединить свои дома к централизованным системам водоснабжения и канализации большому количеству горожан, главным образом жителям частного сектора. Для этого в Даугавпилсе будет построено и реконструировано около 90 км сетей водопровода и канализации (это около 20% от находящихся в эксплуатации на данный момент), что позволит обеспечить надежность оказываемых услуг и в дальнейшем присоединить к системе централизованного водоснабжения около 1 400 домохозяйств, а к централизованной канализационной системе - около 2 000 домохозяйств. Планируется также присоединить к централизованным сетям систему водопровода и канализации микрорайона Крыжи. Надзор за административным, финансовым и техническим управлением проекта осуществляет Министерство среды и регионального развития ЛР.

В рамках проекта 3-й очереди предусмотрено разработать технические проекты и на их основе выполнить следующие строительные работы:

- Реконструировать магистральный водовод водозабора Вингри, всего около 5,5 км;
- Провести реконструкцию водопроводных сетей в районе озера Губище (построив всего 2,0 км нового водопровода вместо старого) и отдельные участки в районах новосозданных систем (ориентировочно 1,5 км);
- Объединить системы водопровода и канализации в микрорайоне Крыжи с городскими централизованными системами;
- Проложить новые линии водопровода в микрорайонах Грива, Нидеркуны, Крыжи, Н.Стропы, Ругели, Н.Строение и Н.Форштадт (всего около 33,6 км);
- Проложить новые канализационные сети в микрорайонах Грива, Крыжи, Н.Стропы, Ругели, Н.Строение и Н.Форштадт (всего около 36,5 км);
- Частично реконструировать 4 главных канализационных коллектора на ул. Балву, Ригас, Кандавас и Алеям всего около 2,0 км;
- Реконструировать систему напорной канализации в районе Стропы, всего 5,3 км;
- Реконструировать существующие канализационные дюкера через р.Даугава и р.Лауцесе, всего около 630 м;
- Построить и оснастить 21 канализационную насосную станцию и станцию 3-го подъема в Крыжах.

Финансирование проекта

Общая стоимость проекта, в т.ч:	17 698 436,48 LVL
Европейский Союз (фонд Кохезии)	10 331 508,00 LVL
Даугавпилсская городская дума	554 944,93 LVL
SIA „Daugavpils ūdens”	148 043,88 LVL
Кредитные средства	6 663 939,67 LVL



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!

Освоить выделенные средства и выполнить все запланированные работы предусмотрено до 1 июня 2015 года в рамках 9 строительных контрактов, исполнители которых определяются по результатам открытых конкурсов. Первые 3 контракта были заключены в 2012 году, 4 контракта – в 2013 году, исполнители еще 2-х контрактов станут известны в 2014 году. Таким образом для реализации строительной части проекта уже заключены 7 из 9 планируемых контрактов, пять из которых находятся в стадии строительства, причем на ряде объектов в течение года выполнено более половины предусмотренных работ и строители начинают подготовку к поэтапной сдаче объектов в эксплуатацию. Так, в октябре 2013 года комиссии был предъявлен первый заверченный участок – выполнена 1 очередь реконструкции магистрального водовода водозабора Вингри (сдан в эксплуатацию участок протяженностью 1,8 км).

Завершить начатые строительные контракты необходимо в следующем году, поэтому основными задачами этого года было обеспечение качества и соблюдение графиков строительных работ (минимизируя неудобства для водителей и жителей близлежащих домов). Кроме того, чтобы в срок и качественно выполнить все взятые обязательства по реализации проекта необходимо и завершить проведение оставшихся закупочных процедур и обеспечить четкое взаимодействие всех участников проекта.

Основные мероприятия проекта

«Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап» в 2013 году:

- 28 мая 2013 года подписан строительный договор «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Н.Стропы» (генеральный подрядчик – CBF SIA „Binders”, общая сумма договора без НДС - 1 106 341,58 Ls, срок исполнения – 10 месяцев). В рамках договора предусмотрено построить 4,3 км новых водопроводных и 4,4 км новых канализационных сетей, а также 1 КНС в микрорайоне Н.Стропы (ул.Дзинтару, Турайдас, Дурбес, Атпутас и Васарницу).
- 13 июня 2013 года подписан строительный договор «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Грива 1» (генеральный подрядчик – SIA „Velve», общая сумма договора без НДС - 1 998 078,71Ls, срок исполнения – 10 месяцев). В рамках договора предусмотрено строительство новых сетей в микрорайоне Гриве (8 км – водопровода и 6,5 км канализации), реконструкция существующего коллектора на ул.Вейденбаума и замена водовода на ул.Киршу, а также строительство 1 новой КНС.
- 28 октября 2013 года подписан проектно-строительный договор «Реконструкция напорной канализации» (генеральный подрядчик – CBF SIA „Binders”, общая сумма договора без НДС - 579 748,00 Ls, срок исполнения – 18 месяцев). В рамках договора предусмотрено реконструировать около 5,3 км существующей системы напорной канализации, которая объединяет 6 КНС в районе оз.Стропы (КНС „Vecstropi”, „Latessa”, „Pansionāts”, „Infekciju slimnīca”, „Centrālā Pilsētas slimnīca”, „Neredzīgo biedrība”).
- 22 ноября 2013 года подписан проектно-строительный договор «Реконструкция магистральных коллекторов канализационной системы» (генеральный подрядчик – SIA „RBSSKALS Būvvaldība”, общая сумма договора без НДС - 2 449 878,98 Ls, срок исполнения – 18 месяцев). В рамках договора предусмотрено частично реконструировать 4 главных канализационных коллектора протяженностью около 2 км в центре города, в т.ч. на ул.Балву-Виенибас, ул.Кандавас, ул.Ригас и ул.Алеяс (со строительством накопительного резервуара сточных вод $V = 900\text{м}^3$)
- 29 ноября 2013 года были объявлены 2 строительных конкурса – «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации в микрорайоне Н.Форштадт и на ул.Цесу и ул.Фабрикас» и «Разработка технического проекта «Реконструкция существующей напорной канализации через р.Даугава и р.Лауцесе»





Проект частично финансируется Европейским Союзом
(Европейский фонд регионального развития и Европейский
инструмент соседства и партнерства)



ПРОЕКТ ПО СОКРАЩЕНИЮ ЭВТРОФИКАЦИИ БАЛТИЙСКОГО МОРЯ СЕГОДНЯ «PRESTO»

Проект PRESTO является частью плана совместных действий стран еврозоны по защите Балтийского моря от загрязнений и началом сотрудничества 5 стран в решении вопросов эвтрофикации. Проект является трансграничным и реализуется по программе «Регион Балтийского моря 2007-2013» в 5 странах (Финляндия, Германия, Литва, Латвия и впервые - Белоруссия). Цель проекта – сократить биогенное загрязнение Балтики, уменьшив в отводимых коммунальными предприятиями стоках содержание азота и фосфора, избыток которых губительно влияет на морские экосистемы. В проекте особое место уделяется помощи с внедрением современных технологий на 4 коммунальных предприятиях Белоруссии (Гродно, Барановичи, Молодечно и Витебск), а также совершенствованию технологий для предприятий водоснабжения Каунаса и Даугавпилса. Кроме реализации прямых инвестиций, проект PRESTO направлен на повышение компетентности специалистов путем организации обучения и демонстрации практических примеров передовых технологий.

Задача специалистов „Daugavpils ūdens” в рамках проекта - передача белорусским коллегам собственного опыта модернизации канализационных очистных сооружений, а также работа над совершенствованием собственных технологий (для нас актуальна помощь в решении вопроса с утилизацией и переработкой ила сточных вод, который в Даугавпилсе пока не отвечает существующим требованиям). Помимо этого проектом предусмотрено обучение персонала и закупка оборудования для контроля сточных вод (в 2013 году благодаря экономии выделенных средств список оборудования был дополнен).

В 2013 году специалисты группы проекта „Daugavpils ūdens” активно участвовали в основных мероприятиях проекта PRESTO, среди которых необходимо выделить следующие:

- Специалисты „Geo Consultants” продолжили выполнение заключенного в прошлом году договора на разработку закупочной документации в рамках проекта PRESTO. Основная задача проектировщиков - найти для Даугавпилса оптимальный способ утилизации илового осадка, содержащего удаленные из сточных вод азот и фосфор. Были представлены варианты, в ходе рассмотрения которых специалисты сошлись во мнении, что оптимальным решением для нас является строительство мощностей по компостированию и переработке ила (открытым способом). В течение года были получены необходимые согласования, проведены топографические и геотехнические исследования и начата разработка эскизного проекта (с подробной спецификацией) и закупочной документации для проведения в будущем строительного конкурса.
- Специалисты „Geo Consultants” провели актуализацию технико-экономического обоснования для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап». Изменения в документе были сделаны в части утилизации ила и представлены с учетом современных требований, проведенных расчетов и актуальной ситуации с состоянием дел по этому вопросу.
- Специалисты „Daugavpils ūdens” приняли участие в семинаре по проекту PRESTO и работе специализированной водной выставки в Берлине. Посещение ведущей выставки водного хозяйства „WASSER BERLIN INTERNATIONAL”, на которой более 600 участников представляли свои новейшие продукты и услуги, является одним из способов получения высокопрофессиональной информации и налаживания прямых контактов с разработчиками, поставщиками, сервисными центрами и т.д. Наряду с посещением выставки, Берлинский технический университет, как партнер проекта, провел семинар и организовал встречу с представителями немецкой Ассоциации водного хозяйства (DWA) с посещением крупнейших объектов Берлинского водоканала – водной станции Tegel и очистных сооружений Wassmannsdorf.
- Получено новое лабораторное оборудование. Помимо уже установленного вытяжного шкафа, приобретен прибор для определения влажности ила, оксиметр (необходимый для определения растворенного в воде кислорода) и пробоотборник (для отбора проб на разной глубине).
- Заключен контракт с фирмой „GTS OÜ” на поставку и монтаж датчиков, определяющих уровень ила в отстойниках. Этим же договором предусмотрено проведение исследования «Влияние использования датчиков уровня ила на оптимизацию работы канализационных очистных сооружений».

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ И 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 и едином государственном www.latvija.lv порталах общественных услуг
- Клиенты, заключившие договора на интернет-обслуживание, имеют возможность передать и получить необходимую информацию на специальном разделе официального сайта предприятия www.daugavpils.udens.lv

Телефон, факс, e-mail

- Тел. – 654 44565; факс - 654 25547;
- Электронные сообщения присылайте по адресу : 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 2013**

www.daugavpils.udens.lv