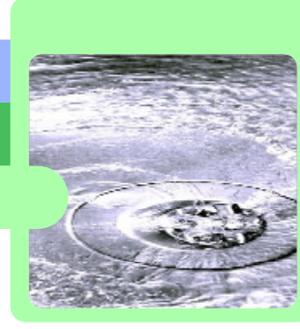


GADA PĀRSKATS  
VADĪBAS PĀRSKATS 2008

SABIEDRĪBA AR IEROBEŽOTU ATBILDĪBU "DAUGAVPILS ŪDENS"



## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| Сообщение руководителя  | 3  |
| SIA "Daugavpils ūdens"  | 5  |
| <b>Обзор результатов 2008 года</b>                              |    |
| Экономические и финансовые показатели                           | 7  |
| Инвестиции в развитие   | 10 |
| Отчет руководства по системе управления качеством ISO 9001:2000 | 12 |
| Система контроля качества воды                                  | 15 |
| Обслуживание клиентов   | 17 |
| Услуги водоснабжения  | 19 |
| Сети водопровода и канализации                                  | 21 |
| Услуги канализации  | 23 |
| <i>Дополнительная информация</i>                                |    |

## Сообщение руководителя

Оценивая итоги 2008 года, прежде всего хочется отметить, что вне зависимости от происходящих изменений и сложности стоящих перед предприятием задач, забота о качестве, бесперебойности и надежности оказываемых услуг и максимально полное удовлетворение запросов клиентов, несомненно, остается главным приоритетом в ежедневной работе каждого сотрудника „Daugavpils ūdens». И что все достигнутые результаты являются в первую очередь результатом напряженного труда, во многом — творческого подхода коллектива, возросшего профессионализма и использования современных подходов в организации производственных процессов.

Что же касается выполнения конкретных мероприятий и проектов, направленных на достижение эффективного конечного результата, то условно их можно объединить в несколько взаимодополняющих друг друга направлений – техническое усовершенствование, повышение качества обслуживания и работа на перспективу.

Для повышения производительности труда и оптимизации расходов , предприятие внедряет современное энергосберегающее оборудование и внедряет новые технологии, совершенствует систему учета и контроля за расходом воды, активно использует возможности разработанной системы GIS(географическая информационная система) с базой данных по сетям.

В плане повышения качества обслуживания особое место было уделено успешному функционированию на предприятии системы качества, которая позволяет повысить прозрачность деятельности предприятия, управляемость всеми процессами и в итоге - гарантировать потребителям стабильно высокое качество оказываемых услуг. Одно из наиболее ярких подтверждений вышесказанного – высокий уровень доверия клиентов. В ходе ежегодного изучения общественного мнения около 80 % респондентов оценили свое отношение к предприятию как «положительное», особенно отметив высокое качество питьевой воды, надежную работу систем водопровода и канализации и внимательное отношение к клиентам. Действенность системы удостоверяют и эксперты - в 2008 году система управления качеством SIA «Daugavpils ūdens» прошла ресертификационный аудит на подтверждение соответствия требованиям международного стандарта качества и предприятие уже второй раз получило сертификат соответствия стандарту ISO 9001:2000 в сфере «Подъем и подача воды. Сбор и очистка сточных вод». Это еще раз подтвердило высокий потенциал коллектива «Daugavpils ūdens», способного не только заявить себя в качестве профессионалов, но и, что значительно сложнее, поддерживать высокую планку международного качества .

Следует отметить, что именно профессионализм, наличие конкретных планов и опыт работы в команде помогли предприятию в отчетном году разработать и внедрить ряд интересных проектов, направленных на техническое усовершенствование предприятия. Дело в том, что в 2008 году , благодаря образовавшейся экономии средств еврофондов, было объявлено о приеме заявок на реализацию дополнительных проектов технической помощи. Использовать же возможность привлечения инвестиций смогли далеко не все. Главным препятствием в этот раз стали сроки - на подготовку документов, проведение конкурсов и освоение выделенных средств отводилось менее года. Специалистам «Daugavpils ūdens» столь оперативно провести большую работу позволило то, что и направления и даже перечень остро стоящих проблем на предприятии известен, а организационный потенциал сотрудников, за последнее десятилетие накопивших полезный опыт участия в проектах, достаточно высок.



Член правления SIA «Daugavpils ūdens»  
С.Селицкий

Приятно отметить, что получить финансовую поддержку удалось и благодаря высокой степени доверия Министерства среды ЛР и инвестиционных партнеров предприятию «Daugavpils ūdens», на протяжении многих лет безупречно выполняющего все взятые обязательства. В результате европейским фондом Кохезии были выделены 233,6 тыс.EUR (75% от общих затрат) для реализации проекта, который поможет предприятию выйти на новый уровень в сфере информационных технологий, в т.ч., позволит ввести систему Интернет-обслуживания клиентов, поможет провести техническую модернизацию объектов и систем управления на водозаборе «Зиемели», оптимизировать работу с электронными базами данных и системой GIS, обновить диспетчерскую программу и провести другие столь необходимые для предприятия и клиентов усовершенствования.

Ну и конечно, наиболее важным и заметным достижением предприятия в 2008 году стало освоение значительных инвестиций в рамках проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап». В следующем году предприятие и город получат в свое распоряжение модернизированные канализационные очистные сооружения, реконструированный водозабор «Калкуны», надежную систему распределения, сбора и отведения воды, 21 современную КНС (канализационные насосные станции), новое оборудование и спецтранспорт, электронную систему управления объектами и многое другое.

Особенно хочется отметить, что впервые в рамках проектов развития удалось провести работы не только по реконструкции, но и по расширению сетей - в конце года завершено строительство новых систем водопровода и канализации на Гриве и жители частных домовладений этого микрорайона наконец смогли почувствовать себя цивилизованными жителями 21 века. Все контракты идут согласно плану и уже нет сомнений, что и этот, уже второй за последнее десятилетие проект будет завершен успешно, и предприятие еще на шаг станет ближе к европейскому уровню оснащения производства и европейскому качеству оказываемых услуг.

Можно долго рассказывать об успехах и планах коллектива в различных областях - за 119 лет своего существования предприятие превратилось в хорошо отлаженный механизм, причем обладающий значительным потенциалом дальнейшего роста и развития. И я надеюсь, что наши клиенты, партнеры, инвесторы и все заинтересованные лица найдут этому подтверждение, более подробно ознакомившись с представленным отчетом руководства, в котором обобщены данные о работе служб и подразделений в 2008 году и проведен анализ экономических, производственных, социальных и экологических аспектов деятельности «Daugavpils ūdens» – одного из старейших и одновременно, одного из современнейших городских предприятий.



Современные канализационные насосные станции



Член правления  
SIA «Daugavpils ūdens»



С.Селицкий

# SIA „DAUGAVPILS ŪDENS”

SIA 'DAUGAVPILS ŪDENS' – специализированное предприятие в сфере оказания централизованных услуг водоснабжения и канализации в г.Даугавпилсе и близлежащих волостях Даугавпилсского района. Зарегистрировано в коммерческом регистре ЛР в качестве общества с ограниченной ответственностью, 100% долей капитала общества принадлежит Даугавпилсской городской думе.

## ОБЪЕМЫ

- услуги водоснабжения и канализации для 88 тыс. жителей и 1 тыс. предприятий и организаций
- ежегодная подача в сеть более 5,5 млн.м<sup>3</sup> питьевой воды
- ежегодное отведение и очистка до 5 млн.м<sup>3</sup> сточных вод
- нетто-оборот –около 4 млн.Ls в год

## КАЧЕСТВО

- международный сертификат качества ISO 9001:2000 (Nr.LTQ0006468)
- лицензия Даугавпилсского регионального регулятора общественных услуг Nr.41/90-041
- разрешение Даугавпилсского регионального управления среды Nr.DP-B 59
- аккредитованная лаборатория контроля качества воды (LVS EN ISO/IEC 17025)
- удостоверение строительного коммерсанта Nr. 4710-R
- 100% питьевой воды поступает из артезианских скважин
- 100% собранных стоков проходят биологическую очистку
- более 5 тыс. анализов воды в год (38 определяемых показателей)
- соответствие стандартам качества питьевой воды - 99,7%
- эффективность очистки сточных вод – от 72% до 98%

## РЕСУРСЫ

- 3 водозабора производительностью до 40 тыс.м<sup>3</sup>/сут
- канализационные очистные сооружения производительностью до 60 тыс.м<sup>3</sup>/сут
- 23 канализационные насосные станции
- 235 км водопроводных сетей
- 190 км канализационных сетей
- около 50 единиц специальной, автомобильной и тракторной техники
- 315 сотрудников (аттестованы по 82 профессиям )

## КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2008

Реализация питьевой воды - 4 308 866 м<sup>3</sup>

Пропуск и очистка сточных вод - 4 604 329 м<sup>3</sup>

Прибыль от финансовой деятельности - 69 223 Ls



Здание первой станции «Гаек-1»(1889 г.)

## ИНВЕСТИЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ 2005 - 2008 г.г.

### Проект ,Техническая помощь Латвии в секторе окружающей среды «

компонент "Развитие услуг водоснабжения в Даугавпилсе, II этап" (Nr.2003/LV/16/P/PA/008)

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Реализация               | 2005-2006 г.г.   |
| Стоимость                | 1 203,3 тыс. LVL   |
| Источники финансирования | 814,3 тыс. LVL – Европейский Союз (фонд Кохезии)<br>208,6 тыс. LVL - Государственные инвестиции<br>180,4 тыс. LVL- Даугавпилсское самоуправление   |
| Результаты               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведен комплекс исследований, собраны данные и разработаны предложения и рекомендации для улучшения и развития городских систем водопровода и канализации</li> <li>• осуществлен сбор и перенос собранной информации в базу данных географической информационной системы (GIS)</li> <li>• подготовлены электронные карты водопроводных и канализационных сетей</li> <li>• подготовлена документация в соответствии с нормативными документами ЛР и требованиям Министерства среды ЛР для проведения 4 конкурсов в строительной части проекта, в т.ч. на проведение инженерно-технического надзора и выполнение 3 строительных контрактов</li> </ul> |

### Проект «Фильтры очистки воздуха для канализационных очистных сооружений»

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Реализация               | 2006 год  |
| Стоимость                | 30,9 тыс. LVL   |
| Источники финансирования | 30,0 тыс. LVL – Государственные инвестиции<br>0,9 тыс. LVL – SIA „Daugavpils ūdens”   |
| Результаты               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• установлены 2 угольных фильтра, которые позволяют уменьшить остроту проблемы распространения за пределы территории о/с неприятных запахов (комплексно проблемы удастся решить в 2009 году, после завершения 2 этапа модернизации канализационных очистных сооружений)</li> </ul> |

### Проект ,Техническая помощь Латвии в секторе окружающей среды « дополнительный

компонент "Внедрение и развитие системы передачи данных» (Nr.2003/LV/16/P/PA/008)

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Реализация               | 2008 год  |
| Стоимость                | 218,9 тыс. LVL  |
| Источники финансирования | 164,2 тыс. LVL - Европейский Союз (фонд Кохезии)<br>54,7 тыс. LVL – SIA „Daugavpils ūdens”  |
| Результаты               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• объединены базы данных системы GIS sistēmas и абонентной программы</li> <li>• расширено использование GIS для работы диспетчера</li> <li>• увеличена пропускная возможность локальной компьютерной сети</li> <li>• разработана система Интернет-обслуживания клиентов</li> <li>• проведена техническая модернизация водозабора „Ziemeļi” (управление скважинами осуществляется с помощью технологии GPRS)</li> </ul> |

### Проект «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап" (Nr. 2004/LV/16/C/PE/004)

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Реализация               | 2006-2009 г.г.  |
| Стоимость                | 23 559,6 тыс. LVL   |
| Источники финансирования | 11 540,6 тыс. LVL - Европейский Союз (фонд Кохезии)<br>8 485,4 тыс. LVL - Государственные инвестиции<br>2 355,4 тыс. LVL – Даугавпилсское самоуправление<br>1 178,2 тыс. LVL - SIA „Daugavpils ūdens”   |
| Результаты (планируемые) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Реконструкция 21 канализационной насосной станции</li> <li>• Строительство накопительного резервуара сточных вод на КНС «Кандавас»</li> <li>• Реконструкция насосной станции паводковых вод «Шуньупе»</li> <li>• Строительство нового и реконструкция существующего дюзера под р.Даугава</li> <li>• Реконструкция 18 станций повышения давления</li> <li>• Улучшение водоснабжения микрорайона Калкуны</li> <li>• Оборудование мониторинговой скважины водозабора Зиемели и закупка оборудования для проведения мониторинга</li> <li>• Реконструкция более 19 км существующих и строительство около 5 км новых водопроводных сетей</li> <li>• Реконструкция до 8 км существующих и строительство 5 км новых канализационных сетей</li> <li>• Строительство 2 новых канализационных насосных станций на Гриве</li> <li>• Установка дополнительного оборудования для удаления фосфора и азота</li> <li>• Модернизация процесса обезвоживания ила</li> <li>• Создание единой электронной системы управления технологическим процессом</li> <li>• Проведение сопутствующих работ по оптимизации процесса очистки, установке и наладке современного оборудования</li> </ul> |

# ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ 2008 ГОДА

## Экономический обзор



Станция обезжелезивания водозабора  
«Зиемели»

В 2008 году предприятие "Daugavpils ūdens" вело хозяйственную деятельность, применяя для расчета за предоставленные услуги водоснабжения и канализации до 30.04.08 комплексный тариф 0,698 Ls/м<sup>3</sup>, а с 01.05.2008 - новый комплексный тариф - 0,95Ls/м<sup>3</sup> (в т.ч. за услуги водоснабжения - 0,48 Ls/м<sup>3</sup>, за услуги канализации - 0,47 Ls/м<sup>3</sup>).

В отчетном году по сравнению с предыдущим годом объем реализованных услуг водоснабжения снизился на 2% , а услуг канализации - на 1,5% .

Общие производственные затраты 2008 года составили 3 431, 1 тыс.Ls, что в сравнении с прошлым годом больше на 19 %. Увеличение затрат вызвано удорожанием теплотенергии на 25 %, электроэнергии на 26,5 %, топлива на 36,7 %. Помимо этого повышение размера минимальной заработной платы увеличило затраты на оплату труда персонала на 35,3%, а затраты на услуги охраны - на 38,8%.

В свою очередь доходы от основной деятельности составили 3 797,7 тыс. Ls , от оказания платных услуг -156,4 тыс. Ls , что в сумме дало 3 954,1 тыс.Ls за год.

Структура производственных издержек предприятия за последние 5 лет существенно не изменилась - основными статьям расходов остаются амортизационные отчисления , оплата труда, выплата всех видов налогов, оплата энергоносителей, топлива, покупка услуг других организаций.

В 2008 году обслуживающим организациям для расчета за воду по показаниям домовых водосчетчиков было передано 67 домов. Таким образом по состоянию на 31 декабря 2008 года расчет за использованную воду по приборам учета производят 3 232 домов (или 95%), в т.ч. 869 многоквартирных домов, 2 607 частных домовладений и 953 объекта, принадлежащих юридическим лицам. В результате проведенных мероприятий в 2008 году удалось снизить объем неучтенной воды на 5,6% (данный показатель в 2007 году составлял 30,6%, а в 2008 -25%)

Дебиторскую задолженность предприятия в основном составляют долги клиентов за прошлые годы. В 2008 году работа с должниками проходила по следующим направлениям: отправлено 154 письма -напоминания, заключено 1 416 соглашений на погашение задолженности, для взыскания долгов 45 дел передано в суд и 188 - судебным исполнителям.В течение года только по решению суда было получено более 9 тыс.Ls

Жители 665 многоквартирных домов также полностью погасили задолженность перед "Daugavpils ūdens", имевшуюся на момент передачи (в 2007 году - 608 домов, в 2006 году - 565, в 2005 - 445). По состоянию на 31 декабря 2008 года в списках должников этой категории - 117 домов, сумма долга жителей которых составляет 17 893 лата. Коммерческие потребители в отчетном году фактически в полном объеме рассчитались за полученные услуги водоснабжения и канализации.

Доходы от оказания услуг водоснабжения - 1 891 347 Ls

Доходы от оказания услуг канализации - 1 906 335 Ls

Доходы от оказания платных услуг - 156 365 Ls

## ОСНОВНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

|                                  |                | 2007      | 2008      |
|----------------------------------|----------------|-----------|-----------|
| <i>Объем реализации</i>          |                |           |           |
| • питьевой воды                  | м <sup>3</sup> | 4 394 721 | 4 308 866 |
| • сточных вод                    | м <sup>3</sup> | 4 674 677 | 4 604 329 |
| <b>Доходы:</b>                   | тыс.лат        | 2930,2    | 3 954,1   |
| • от реализации воды             | тыс.лат        | 1 412,5   | 1 891,4   |
| • от пропуска сточных вод        | тыс.лат        | 1 364,3   | 1 906,3   |
| • от оказания платных услуг      | тыс.лат        | 153,4     | 156,4     |
| <i>Производственные затраты:</i> |                |           |           |
| • оплата труда и соцналог        | тыс.лат        | 1 433,3   | 1 931,5   |
| • энергоресурсы                  | тыс.лат        | 465,6     | 594,4     |
| • материалы                      | тыс.лат        | 253,4     | 232,2     |
| • налоги                         | тыс.лат        | 162,7     | 149,3     |
| • прочие затраты                 | тыс.лат        | 210,4     | 333,5     |
| <b>Всего</b>                     | тыс.лат        | 2 525,4   | 3 240,9   |
| Оперативная прибыль              | тыс.лат        | 404,8     | 713,2     |
| Амортизац. отчисления            | тыс.лат        | 803,5     | 755,6     |
| Общие производств. затраты       | тыс.лат        | 3 328,9   | 3996,5    |

### СТРУКТУРА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ИЗДЕРЖЕК (% от всех производственных затрат)

|                                 | 2007 | 2008 |
|---------------------------------|------|------|
| Амортизационные отчисления      | 24   | 19   |
| Заработная плата                | 36   | 39   |
| Энергоресурсы                   | 8    | 12   |
| Социальный налог                | 8    | 9    |
| Налог на природные ресурсы      | 4    | 3    |
| Материалы                       | 7    | 5    |
| Транспорт                       | 3    | 3    |
| Административные расходы        | 3    | 2    |
| Прочие производственные затраты | 7    | 8    |



Новые объекты на канализационных  
очистных сооружениях



## Балансовый отчет за 2008 год



| АКТИВ   | (Ls) | 31.12.2007        | 31.12.2008        |
|---|------|-------------------|-------------------|
| <b>ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ</b>  |      |                   |                   |
| Основные средства:  |      |                   |                   |
| Земля, здания и сооружения  |      | 4 914 872         | 4 896 319         |
| Оборудование и машины   |      | 4 844 834         | 6 382 126         |
| Другие основные средства и инвентарь                                    |      | 136 268           | 213 191           |
| Формирование основных средств и выплаты по незаконченному строительству |      | 5 860 183         | 17 410 041        |
| Авансовые платежи за основные средства                                  |      | 2 272 759         | 694 361           |
| <b>ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ ВСЕГО:</b>                                     |      | <b>18 028 916</b> | <b>29 596 038</b> |
| <b>ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА</b>   |      |                   |                   |
| Запасы  |      |                   |                   |
| Сырье, основные и вспомогательные материалы                             |      | 10 519            | 15 898            |
| Авансовые платежи за товары   |      | -                 | 1 200             |
| <b>ВСЕГО:</b>   |      | <b>10 519</b>     | <b>17 098</b>     |
| Дебиторы  |      |                   |                   |
| Долги покупателей и заказчиков, нетто                                   |      | 308 625           | 519 695           |
| Прочие дебиторы   |      | 206 043           | 535 294           |
| Расходы будущих периодов  |      | 4 552             | 3 544             |
| <b>Всего:</b>   |      | <b>519 220</b>    | <b>1 058 533</b>  |
| Денежные средства   |      | 119 073           | 448 876           |
| <b>ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ВСЕГО:</b>  |      | <b>648 812</b>    | <b>1 524 507</b>  |
| <b>ВСЕГО АКТИВ</b>  |      | <b>18 677 728</b> | <b>31 120 545</b> |

| ПАССИВ   | (Ls) | 31.12.2007        | 31.12.2008        |
|--|------|-------------------|-------------------|
| <b>СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:</b>                          |      |                   |                   |
| Долевой капитал                                      |      | 2 875 139         | 2 875 139         |
| Резервы  |      |                   |                   |
| Резервы, определенные законом                        |      | 33 781            | 33 781            |
| Прочие резервы                                       |      | 413 369           | 413 369           |
| Нераспределенная прибыль:                            |      |                   |                   |
| Нераспределенная прибыль предыдущего года            |      | (957 698)         | (1 335 262)       |
| Нераспределенная прибыль или (убытки) отчетного года |      | (377 564)         | 69 223            |
| <b>ВСЕГО СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ</b>                     |      | <b>1 987 027</b>  | <b>2 056 250</b>  |
| <b>НАКОПЛЕНИЯ:</b>                                   |      |                   |                   |
| Накопления по предполагаемым налогам                 |      |                   |                   |
| <b>ВСЕГО НАКОПЛЕНИЯ:</b>                             |      | -                 | -                 |
| <b>КРЕДИТОРЫ:</b>                                    |      |                   |                   |
| Долгосрочная кредиторская задолженность:             |      |                   |                   |
| Займы у кредитных учреждений                         |      | 3 123 340         | 3 577 579         |
| Другие займы   |      | 20 086            | -                 |
| Долги поставщикам и подрядчикам                      |      | 518 584           | -                 |
| Прочие кредиторы                                     |      | 6 186 535         | 680 604           |
| Доходы будущих периодов                              |      | 5 209 891         | 21 205 741        |
| Обязательства по отложенным налогам                  |      | 691 436           | 611 441           |
| <b>Всего:</b>  |      | <b>15 749 872</b> | <b>26 075 365</b> |
| Краткосрочная кредиторская задолженность:            |      |                   |                   |
| Займы у кредитных учреждений                         |      | 190 143           | 241 189           |
| Другие займы   |      | 276 052           | 330 374           |
| Авансы, полученные от покупателей                    |      | 6 215             | 13 165            |
| Задолженность поставщикам и подрядчикам              |      | 226 769           | 2 179 081         |
| Налоги и платежи соц. страхования                    |      | 92 154            | 32 345            |
| Прочая кредиторская задолженность                    |      | 78 446            | 101 052           |
| Накопленные обязательства                            |      | 71 050            | 91 724            |
| <b>Всего :</b>                                       |      | <b>940 829</b>    | <b>2 988 930</b>  |
| <b>ВСЕГО КРЕДИТОРЫ</b>                               |      | <b>16 690 701</b> | <b>29 064 295</b> |
| <b>ВСЕГО ПАССИВ</b>                                  |      | <b>18 677 728</b> | <b>31 120 545</b> |

В условиях, когда финансовые возможности не только предприятия, но и городского самоуправления и государства весьма ограничены, а модернизация предприятия крайне необходима, практически единственным способом для реализации планов развития является привлечение дополнительных инвестиций, участие в национальных программах с использованием фондов помощи, выравнивания и т.п. Выгода от реализации инвестиционных проектов очевидна, поскольку при минимуме вложений и в самой ближайшей перспективе предприятие получит в свое распоряжение современные объекты и технологии, а наши горожане - услуги водоснабжения и канализации, качество которых ничем не отличается от тех, которые доступны жителям других стран Европейского Союза.

Предприятие "Daugavpils ūdens" весьма успешно использует эту возможность – инвестиции в развитие за последние 10 лет составили более 30 млн. Ls. В 1995-2001 г.г. был реализован проект «Водоснабжение и канализация г.Даугавпилса», 60% стоимости которого – дарственные средства. Сейчас реализуется уже 2-й крупный проект - «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап», для реализации которого 85% средств удалось получить из европейского фонда Кохезии и госбюджета ЛР, а размер местного софинансирования составит 15% .

Для выполнения работ по проекту Министерством среды ЛР, которое осуществляет административное, финансовое и техническое руководство всеми проектами в области охраны окружающей среды, были заключены 3 строительных контракта:

- «Реконструкция систем водоснабжения и канализации»,
- «Расширение и модернизация канализационных очистных сооружений»
- «Реконструкция и расширение водопроводных и канализационных сетей»

• и контракт на проведение инженерно-технического надзора в ходе строительства.

Поскольку все запланированные работы по проекту необходимо завершить до конца 2009 года, в плане объемов выполненного строительства 2008 год был решающим.

Специалисты "K&N" (Эстония) выполняют контракт по усовершенствованию систем водоснабжения и канализации, который включает работы по 18 компонентам. По большинству из них в 2008 году были проведены подготовительные работы, утверждены проекты, получены разрешения и начато строительство. В начале сентября 2008 года в рамках данного контракта и проекта в целом был подписан акт о приемке в эксплуатацию первого объекта – мониторинговой скважины на водозаборе Зиемели. Также близки к сдаче в эксплуатацию ряд других объектов: завершено строительство 3 водоводов под р.Даугава и Лауцесе, КНС «Грива», проведена реконструкция и замена насосов на 18 станций повышения давления, выполнены работы по реконструкции 9 из 21 КНС, завершаются работы по строительству переливного коллектора со станции Кандавас и реконструкции станции паводковых вод Шуньупе. В рамках этого контракта идет и модернизация водозабора Калкуны.

Специалисты «Kruger/Venceb» (Дания /Латвия) выполняют контракт по расширению и модернизации канализационных очистных сооружений, к концу 2008 года выполнили наиболее трудоемкую часть работ по демонтажу неиспользуемых сооружений и начали строительство 5 новых резервуаров (биореакторы, отстойники и резервуар для биологического удаления фосфора). Помимо этого подрядчик в течение года вел монтаж и наладку оборудования, проводил испытания и уже в следующем году планирует запустить новую линию. Работы по данному контракту являются не только самыми сложными но и очень важными в экологическом плане, поскольку их выполнение позволит снять проблему загрязнения Шуньупе, Даугавы и Балтийского моря недостаточными очищенными городскими стоками. Качество стоков регламентируют директивы ЕС и они обязательны для исполнения и одинаковы для всех членов Евросоюза .



Рабочее совещание по проекту «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап»



Запуск первого насоса на станции паводковых вод Шуньупе

Контракт же по реконструкции и прокладке сетей водопровода и канализации, который выполняет «Gadība un Partneris», уже в конце 2008 года вышел на финишную прямую: из 36 км сетей осталось проложить менее 1 км. Причем в наиболее сложных для работ микрорайонах Центр города и Грива работы выполнены полностью, а на Новом строении незавершенными остались лишь 2 участка (на ул. Варшавас и ул. Вентспилс). Особого внимания заслуживает своевременное выполнение подрядчиком обязательств по строительству новых сетей (около 5 км водопровода и 4 км канализации) и 2 новых насосных станций на Гриве, у жителей которой появится долгожданная возможность пользоваться услугами централизованного водоснабжения и канализации (194 домохозяйства получают доступ к системе водоснабжения и 318 – к системе канализации). В полном объеме новые системы начнут работать в следующем году.

В 2008 году, благодаря поддержке Европейского фонда Кохезии, предприятию удалось осуществить еще один важный проект - «Внедрение и развитие системы передачи данных», который стал одним из компонентов общего проекта «Техническая помощь Латвии в сфере окружающей среды». Стоимость проекта 311,5 тыс. EUR, из которых 233,6 тыс. EUR (или 75%) – средства европейского фонда Кохезии. На разработку и внедрение современных IT-технологий отведено шесть месяцев и уже в начале 2009 года они начнут работать.

Для выполнения проекта Министерство среды ЛР провело конкурсы, по результатам которых были заключены 3 контракта, реализация которых поможет предприятию выйти на новый уровень в сфере информационных технологий:

Выполнение контракта «Модернизация техники станции очистки воды «Зиемели»

- повысит надежность работы системы управления скважинами водозабора «Зиемели» (вместо устаревшей системы управления на радиочастоте для связи со скважинами будет использована технология GPRS+ (обмен данными через оператора мобильной связи и интернет)

Выполнение контракта «Внедрение системы Интернет-обслуживания клиентов»

- позволит ввести систему Интернет-обслуживания клиентов (уже в следующем году клиенты предприятия, заключив соответствующий договор, смогут в электронном виде получать счета, передавать показания водосчетчиков, подавать заявки на выдачу ТУ, проверку водосчетчиков и оказание других услуг).

Выполнение контракта «Решение по объединению системы GIS (географическая информационная система) и абонентной программы и расширение GIS для работы диспетчера»

- оптимизирует работу с электронными базами данных, позволит обновить диспетчерскую программу и поможет диспетчерской службе эффективнее использовать возможности усовершенствованной системы GIS при планировании и проведении ремонтных и профилактических работ.

И для того, чтобы продолжить процесс постоянных прогрессивных изменений и получить поддержку еврофондов по программе помощи до 2013 года, специалисты отдела развития «Daugavpils ūdens» начали подготовку и поиск ресурсов для третьей очереди усовершенствования предприятия. В 2008 году был проведен открытый международный конкурс на создание ТЭО (технико-экономического обоснования) для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап». Согласно условиям контракта, в течение 6 месяцев исполнителям (SIA «Firma L4») необходимо подготовить и представить оценочной комиссии строительных проектов водного хозяйства Министерства среды ЛР пакет документов, необходимых для продвижения проекта в евроструктурах. В указанный срок предстоит проанализировать долгосрочный план развития предприятия и принимая во внимание существующую ситуацию и финансовые возможности, с учетом необходимости внедрения требований директив ЕС и исполнения законов ЛР в водном секторе, предложить и обосновать приоритетную инвестиционную программу и стратегию закупок для III этапа проекта развития. Предварительно предполагается решить такие вопросы как замена водовода на водозаборе «Вингри», модернизация систем водоснабжения и канализации в Крыжах, утилизация ила и расширение сетей на Гриве, Юдовке, Форштадте, Средней погулянке и другие. Работа по разработке ТЭП будет считаться завершенной после одобрения заказчиком (SIA «Daugavpils ūdens») и получения положительного отзыва комиссии Министерства среды ЛР. Вопрос о дальнейшем продвижении проекта будет рассмотрен в середине 2009 года. В случае достижения положительного результата на местном уровне, это проект будет рассмотрен в Брюсселе, а впоследствии и принято решение о его финансировании.



Прокладка новых сетей на Гриве



Управления скважинами Зиемели идет с рабочего места оператора

# Отчет руководства по системе управления качеством ISO 9001:2000



Визит внешних аудиторов LRQA



Если кратко резюмировать результаты работы коллектива «Daugavpils ūdens» по развитию, дополнению и усовершенствованию действующей на предприятии системы качества по стандарту ISO 9000:2000 в 2008 году, пожалуй, наиболее точным будет следующее определение - накопленный опыт помогает перевести количественные изменения в качественные. И если два первых года мероприятия системы качества были направлены на то, чтобы ознакомиться со стандартом, изучить его положения, термины, структуру и удостовериться в действенности и пользе его применения для предприятия и клиентов, то третий год существования системы качества уже был не годом пробных шагов, а годом осознанных действий и работников, и ответственных сотрудников и руководства.

## *Достижение целей системы качества*

Накопленный опыт позволил в 2008 году разработать предприятию такую структуру планов, когда цели и запланированные мероприятия для их достижения каждого подразделения взаимосвязаны и позволяют достигнуть главной цели политики качества и выполнить основную задачу предприятия – получение долгосрочной прибыли и непрерывное улучшение качества услуг для максимального удовлетворения нужд клиентов и предоставления качественных, надежных и бесперебойных услуг водоснабжения и канализации. Большинство запланированных целей и выполненных мероприятий были направлены именно на достижение общего высокого результата: качество предоставляемых услуг соответствовало действующим нормативам ЛР и требованиям европейских стандартов, их объем удовлетворял запросы клиентов, а бесперебойность была обеспечена работой систем водопровода и канализации в заданном режиме.

## *Связь с клиентами*

Традиционно, достаточно большой процент контактов клиент-предприятие приходится на личное общение с клиентами: по телефону и в ходе посещения центра обслуживания клиентов. Помимо этого, клиенты могут оставить запись в специальном журнале, а также отправить электронное сообщение непосредственно с сайта предприятия. В случае, если количество обращений по отдельным вопросам значительное, практикуется опыт коллективных ответов через СМИ (например разъяснения по поводу перехода на оплату по среднему). Разработка в 2008 году более современной версии сайта предприятия повлияло и на порядок проведения ежегодного анкетирования – теперь, согласно утвержденным изменениям, опрос клиентов будет проводиться в электронном виде, причем в постоянном режиме. Таким образом, теперь можно заметить изменение отношения к предприятию, выявлять причины и своевременно вносить изменения в организацию тех или иных процессов. Первые результаты постоянного мониторинга – более 80% опрошенных клиентов свое отношение к предприятию «Daugavpils ūdens» определяют как положительное, и только около 5% – как отрицательное. Была выявлена и основная причина таких оценок – неудобства для горожан в период проведения работ по реконструкции сетей водопровода и канализации. Для устранения возникшего недопонимания была реализована специальная программа по информированию населения через СМИ.

#### *Выполнение планов по сферам деятельности*

Несмотря на то, что в 2008 году по сравнению с 2007 годом объем реализованных услуг снизился, данное уменьшение было прогнозируемым и находится в пределах наблюдаемого в последние годы ежегодного снижения показателей водопотребления .

#### *Усовершенствование системы качества*

В направлении усовершенствования системы качества 2008 год можно охарактеризовать как период действительно необходимых и своевременно проведенных изменений. В основном они касались документации системы качества – из 54 внедренных за год изменений большинство были проведено в связи с произошедшими структурными изменениями (в основном это связано с изменением состава ответственных специалистов), внедрением новых технологий и как следствие необходимо актуализировать инструкции, списки оборудования, контрольно-измерительных приборов и т.д.

#### *Анализ эффективности процессов*

Для проведения анализа эффективности процессов „Daugavpils ūdens” был подготовлен отчет ATSK. 101.R1, в котором по разработанной методике были рассчитаны 38 коэффициентов, проведен сравнительный анализ с предыдущим периодом и сделаны комментарии по 11 группам. По большинству показателей (27-ми) наблюдается либо положительная тенденция либо незначительные отклонения от показателей прошлого года. Обращает на себя внимание отрицательная динамика ряда экономических показателей, особенно в группе «Управление финансовыми ресурсами». Одновременно в группе «Коммуникации с клиентами» наблюдается положительная тенденция – в 3 раза сократилось время необоснованной задержки выполнения заявок клиентов, уменьшилось и время устранения аварийных ситуаций, вырос и показатель имиджа предприятия.



Аудиторы на участке автотранспорта и механизмов

#### *Управление персоналом*

В плане управления персоналом наиболее заметными событиями, проведенными в 2008 году стали аттестация специалистов (в заключении аттестационной комиссии компетентность и результаты работы руководителей и специалистов всех подразделений оценены положительно) и специальный курс группового обучения по работе с новыми технологиями (на канализационных очистных сооружениях и водозаборе Зиемели обучение прошли более 40 человек). Помимо этого были использованы такие эффективные и малозатратные способы повышения квалификации как участие в семинарах и профессиональные курсы непосредственно на предприятии. Помимо этого, в 2008 году технические специалисты получили (либо продлили) необходимые сертификаты .

#### Результаты аудитов

|  | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|------|------|------|
| Внутренние аудиты                            | 7    | 7    | 8    |
| Количество рекомендаций на улучшение, в т.ч. | 96   | 89   | 166  |
| 1-й категории                                | 96   | 54   | 67   |
| 2-й категории                                | -    | 35   | 99   |
| 3-й категории                                | -    | -    | -    |
| Внешние аудиты                               | 1    | 1    | 1    |
| Количество констатированных несоответствий   | 0    | 1    | 2    |

В течение 2008 года были проведены все запланированные аудиты – как внутренние, так и внешние. Внутренние аудиты проходили во всех подразделениях и на более высоком качественном уровне: сказывается накопленный опыт и уровень подготовки группы аудиторов из числа специалистов предприятия (многие из них прошли обучение в аккредитованном LATAK (Латвийское национальное аккредитационное бюро) учебных заведениях и получили специальные сертификаты). Результаты внутренних аудитов – было выявлено 166 несоответствий (в прошлом году - 89). При этом следует отметить, что все выявленные несоответствия 1-й и 2-й категории (несущественные) и были своевременно устранены. Это и было подтверждено в ходе внешнего аудита, который был проведен 6-8 октября 2008 года аудиторской фирмой LRQA. Данный аудит носил статус повторного аккредитационного, что предусматривает более глубокую и тщательную проверку действующей системы качества и организацию работ и ведения документации практически во всех структурных подразделениях. Аудиторы оценивали не только соответствие заявленных процедур действительному положению дел, но и обращали внимание на понимание сотрудниками поставленных целей, наличие анализа эффективности рабочих процессов, проведение мероприятий для их улучшения.

По результатам этого аудита комиссией рекомендовано повторно выдать предприятию «Daugavpils ūdens» сертификат соответствия системы качества стандарту ISO 9001:2000 в сфере «Подъем и подача воды, сбор и очистка сточных вод» сроком на 3 года.

#### Выводы

Ознакомившись со всеми представленными документами и отчетами, проанализировав производственные и финансовые результаты за 2008 год и показатели эффективности процессов, принимая во внимание результаты опроса клиентов и заключения аудиторов, руководство предприятия пришло к заключению, что в 2008 году была продолжена позитивная тенденция в развитии SIA «Daugavpils ūdens» и действующей на предприятии с 2005 года системы управления качеством по стандарту ISO 9001:2000. С учетом пожеланий клиентов были выполнены такие проекты как расширение сетей, доставка счетов по почте, разработка системы интернет-обслуживания клиентов и другие запланированные мероприятия. Цели 2008 года в большинстве своем достигнуты, а незавершенные проекты планируется закончить в 2009 году.

Представитель руководства  
системы управления качеством  
SIA «Daugavpils ūdens»



Ю.Сарканс

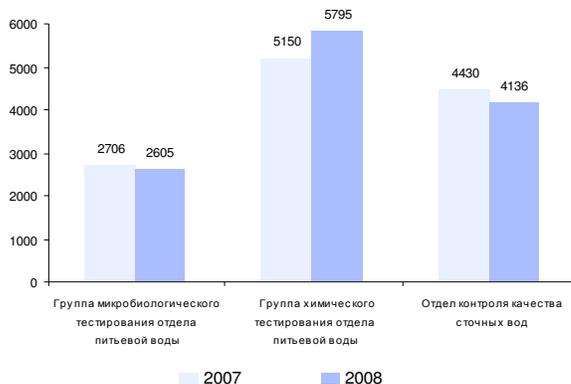
## Система контроля качества воды

Деятельность лаборатории контроля качества воды аккредитована и организована в соответствии с требованиями стандарта LVS EN ISO/IEC 17025:2005 и направлена на качественную реализацию всех процессов и выполнение требований клиентов. Одновременно система качества лаборатории интегрирована в систему качества предприятия, действующую в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2000. Для этого в лаборатории разработаны соответствующие документы, процедуры и другие элементы системы качества, которые постоянно поддерживаются, развиваются и дополняются. Оказание услуг идет в соответствии с требованиями латвийских, европейских и международных нормативных документов и соблюдается принцип объективности и независимости предоставляемых результатов.

Диапазон проводимых сотрудниками лаборатории исследований включает отбор, доставку и тестирование образцов по 38 химическим и бактериологическим показателям. Тестирование воды ведется в 3-х отделах, каждый из которых оснащен соответствующим образом и специализируется на проведении анализов по конкретному направлению: определение химических и органолептических показателей питьевой воды, определение микробиологических показателей и определение концентрации загрязняющих веществ в поступающих и прошедших очистку сточных водах.

Предусмотренные в планах деятельности рабочие объемы 2008 года всеми подразделениями выполнены в установленные сроки и в рамках выделенного финансирования. В течение года в отделе питьевой воды группа химического тестирования выполнила 5795 анализов (увеличение на 12%), группа микробиологического тестирования выполнила 2605 анализов (уменьшение на 4%), а отдел сточных вод – 4136 анализов (уменьшение на 7%). При этом объемы отобранных образцов и выполненных анализов по заявкам подразделений (водозаборы и сооружения очистки воды, сети водопровода и канализации и канализационные очистные сооружения) сохранились на уровне прошлого года, а количество платных анализов – увеличилось (в 2008 году - 326, в 2007 – 216).

### ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ВЫПОЛНЕННЫХ АНАЛИЗОВ



Качество воды оценивают юные клиенты

Высокое качество проведения исследований ежегодно подтверждается участием в межлабораторных тестированиях. Так, в 2008 году группа химического тестирования питьевой воды приняла участие в тестировании образцов по 15 параметрам, организованном лабораторией среды Латвийской Агентуры среды, геологии и метеорологии, а группа микробиологического тестирования стала одним из 500 участников международного тестирования, проведенного фирмой LGC Standards AB (Великобритания). По результатам межлабораторных тестирований все отделы лаборатории получили наивысший коэффициент эффективности -1.

В 2008 году была продолжена работа по усовершенствованию и дополнению системы управления качеством: приоритетными были мероприятия, способствующие усовершенствованию уровня оснащения лаборатории, повышению компетентности персонала, а также достижению целей установленных в положении о лаборатории – любая оказываемая клиентам услуга, должна быть выполнена качественно, объективно, достоверно, в полном объеме и своевременно. Для этого в течение года были доработаны и актуализированы используемые документы, переработаны отдельные процедуры и внесены соответствующие изменения в документы руководства качеством.

Для выполнения задач в плане обеспечения качества была выполнена программа по освоению новых методов и внедрению нового оборудования. В группе микробиологического тестирования было продолжено освоение оборудования IDEXX Quanti-Tray и введен в работу новый стандарт LVS EN 7218:2007; в группе химического тестирования питьевой воды благодаря использованию нового прибора для титрования 785 DMP Titrimo усовершенствован процесс определения таких показателей как щелочность и жесткость, а использование новых весов KERN ABT 320-4M позволяет повысить точность в процессе взвешивания. Особое внимание было уделено повышению компетентности персонала – в течение года сотрудники приняли участие в семинарах и курсах, которые охватывали 14 различных аспектов деятельности лаборатории. При этом предпочтение было отдано темам, которые касаются приобретения практических навыков и помогают повысить технический уровень (в течение года в рамках европейского проекта получено большое количество нового сложного оборудования).



Титратор 785 DMP Titrimo

Полученные знания позволили коллективу лаборатории в 2008 году выдержать все проверки, как внутренних, так и внешних институций – в феврале положительную оценку работе лаборатории дали аудиторы LATAK (Латвийское аккредитационное бюро), в мае специалисты лаборатории успешно прошли аттестацию, а в октябре высокую оценку квалификации персонала и организации процессов дали эксперты аудиторской фирмы LRQA, проводившие внешний аудит на соответствие международному стандарту качества стандарту ISO 9001:2000.

Высокое качество предоставляемых услуг подтверждают и клиенты: в ходе ежегодного опроса 36% респондентов отметили повышение уровня оказываемых услуг, остальные – сохранение на удовлетворяющем клиентов уровне. Сотрудничество с большинством клиентов продолжается более года, практически все из них выразили желание его продолжить.

## Обслуживание клиентов



Диспетчерская служба предприятия

2008 год для отдела реализации и контроля "Daugavpils ūdens" по ряду причин был памятным: это относится и к юбилейной дате с начала функционирования на предприятии специализированного подразделения по работе с клиентами, и к внедрению новых форм и методов обслуживания клиентов и, конечно, к достигнутым результатам.

В 1998 году была проведена реорганизации трех структурных подразделений предприятия (водомерного, абонентного и части автотранспортного участков) и создан единый отдел реализации и контроля. Основная задача нового отдела – в условиях экономических преобразований обеспечить финансовую стабильность работы предприятия. Для этого в первую очередь необходимо было создать систему работы с абонентами, наладить точный учет и анализ реализации воды, организовать контроль за оплатой счетов и погашением дебиторской задолженности. И если за годы существования формы организации работы с клиентами претерпевали изменения, исходя из запросов клиентов и потребностей предприятия, то конечная цель работы все эти годы оставалась неизменной – улучшение качества обслуживания клиентов и получение оплаты за оказанные услуги своевременно и в полном объеме. А поскольку именно эти цели выдвинуты в качестве приоритетов действующей на предприятии международной системы качества по стандарту ISO 9001:2000, то очевидно, что во многом достижение положительных результатов работы предприятия в немалой степени зависит от результатов работы, достигнутых сотрудниками этого подразделения.

На данный момент оказание услуг клиентам предприятия (в числе которых в группе юридических лиц – 713 клиентов, в группе физических лиц – 2533 клиента) ведется строго на договорной основе. Количество действующих договоров на конец года – 3246, из которых 325 договоров заключено в 2008 году, в т.ч. 207 – с новыми клиентами. В 2008 году большинство клиентов вело расчеты за оказанные услуги на основе выписанных счетов, причем в группе юридических клиентов доставка счетов уже осуществляется более удобным для клиентов способом – по почте, а в 2009 году таким образом планируется доставлять счета уже всем группам клиентов. Объем оказанных услуг водоснабжения и канализации определяется на основании показаний приборов учета (по состоянию на 31.12.2008 на вводе в 3232 из 3401 домов (это 95%) установлены водомеры. Расчеты за потребленную воду юридические клиенты и владельцы частных домов ведут непосредственно с «Daugavpils ūdens», а жители большинства многоквартирных домов – через обслуживающие организации (в 2008 году обслуживающие организации переняли функцию расчет за воду еще в 67 многоквартирных домах)

### КОЛИЧЕСТВО ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОГОВОРОВ (на 31.12.2008)

| Группа клиентов                 | Кол-во |
|---------------------------------|--------|
| Коммерческие предприятия        | 573    |
| Бюджетные учреждения            | 47     |
| Владельцы многоквартирных домов | 93     |
| Частный сектор, в т.ч.:         | 2533   |
| пользователи колонок            | 109    |
| владельцы частных домовладений  | 2424   |
| Итого:                          | 3246   |

#### ОБЪЕМ РЕАЛИЗАЦИИ ВОДЫ (ТЫС.М<sup>3</sup>)

|  | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Население  | 2710 | 2674 |
| Предприятия самоуправления и бюджетные организации | 692  | 675  |
| Коммерческие предприятия                           | 992  | 959  |

#### ОБЪЕМ ОТВЕДЕННЫХ ЛИВНЕВЫХ И КАНАЛИЗАЦИОННЫХ СТОЧНЫХ ВОД (ТЫС.М<sup>3</sup>)

|  | 2007  | 2008 |
|--|-------|------|
| Население  | 2 815 | 2796 |
| Предприятия самоуправления и бюджетные организации | 537   | 526  |
| Коммерческие предприятия                           | 1210  | 1282 |

Процент оплаченных счетов достиг 114 %, что в основном связано с выполнением всех предусмотренных мероприятий согласно процедуре «Работа с дебиторами» и погашением ранее образовавшихся задолженностей. В 2008 году проведенная работа в плане более точного учета воды дала хорошие результаты – за отчетный год количество неучтенной воды снизилось на 5,6 %. Основные мероприятия в этом направлении – строгий контроль за работой, исправностью, сроками верификации и правильностью снятия показаний установленных водомеров (к сожалению контролеры предприятия все еще сталкиваются со случаями умышленной порчи приборов, уменьшения показаний водомеров, неправильного учета воды и другими нарушениями) и постепенная замена приборов на более совершенные модели (водомеры более высокого класса точности «С», в т.ч. с возможностью дистанционного снятия показаний). В 2008 году в пилотном районе в плане эксперимента уже установлено 112 импульсных водомеров, что значительно облегчает и ускоряет функцию контроля.

И пожалуй, наиболее важно достижение такого важного и востребованного показателя как расширение охвата централизованными услугами – в конце года была принята новая система водопровода и канализации на Гриве, что уже в ближайшем будущем даст возможность около 500 клиентам подключиться к системам водоснабжения и канализации.

В целом же работа отдела организована в строгом соответствии с требованиями системы качества: в центре внимания – высокий уровень и улучшение качества обслуживания, удобство и пожелания клиентов. В течение года отклонений от требований стандарта не констатировано: качественно и в срок выполнены 1584 заявки на оказание различных услуг, 1564 клиента переведены на оплату услуг по средним показаниям водомеров (счета формируются раз в квартал, что дает возможность планировать расходы и в 3 раза уменьшает затраты по оплате комиссионных платежей), все больше клиентов получают счета по почте (что не требует личного присутствия в момент доставки счетов) и уже начата работа по внедрению еще более прогрессивной формы интернет-обслуживания. В 2009 года, исходя из складывающейся экономической ситуации, основной задачей отдела, наряду с продолжением ранее начатых программ, будет осуществление контроля за оплатой счетов и работа с дебиторами.



Много новых клиентов появится на ул.Базницас

## Услуги водоснабжения

Как и все предыдущие годы, основная задача специалистов водоснабжения-обеспечить добычу, очистку и доставку потребителям питьевой воды соответствующего качества в достаточном объеме. В сферу деятельности специалистов, обеспечивших в 2008 году бесперебойную подачу в сеть до 15 тыс. м<sup>3</sup> воды в сутки, входит эксплуатация трех современных водозаборных сооружений (Зиемели, Вингри и Калкуны), оснащенных специализированным оборудованием и средствами автоматизации. В качестве источников водоснабжения на всех 3-х водозаборах с 2001 года используются подземные артезианские скважины. Применяемые технологии и позволили обеспечить очистку воды подземных источников до уровня, предусмотренного в требованиях соответствующих латвийских и европейских стандартов. Квалификация персонала позволила не только эксплуатировать все сооружения с плановой нагрузкой и безаварийно, но и выполнить запланированные мероприятия по их модернизации.

В 2008 году в городскую разводящую сеть ежедневно поступало 15 562 м<sup>3</sup> питьевой воды, что за год составило 5 695 631 м<sup>3</sup>, из которых – 2 169 004 м<sup>3</sup> поступило с водозабора Зиемели, 3 495 367 м<sup>3</sup> – с водозабора Вингри и 31 260 м<sup>3</sup> – с водозабора Калкуны. Решение о заборе воды каждым из водозаборов, при одинаковых качественных показателях водоисточников, обусловлено экономической целесообразностью, в частности удельным потреблением электроэнергии на производство 1 м<sup>3</sup> воды. Уменьшение общих и среднесуточных объемов подачи воды по сравнению с прошлым годом (6 279 тыс.м<sup>3</sup>/год и 17 203 м<sup>3</sup>/сут) обусловлено сохранением наблюдаемых во все предыдущие годы тенденций к снижению объемов потребления воды (потребление воды на 1 человека в 2008 году составило 135л/сут., в 2007-139л/сут). К сожалению, уменьшение подачи негативно отражается на таких напрямую не зависящих от изменения объемов показателях как потребление электроэнергии на 1м<sup>3</sup> поднятой и очищенной воды: за год данный показатель снизился незначительно (с 0,494 до 0,493). Также лишь за счет повышения в 2008 году тарифов на услуги водоснабжения увеличился показатель экономической эффективности добычи 1м<sup>3</sup> (соотношение себестоимости производства и тарифа за 1м<sup>3</sup> питьевой воды) воды с 0,83 до 1,00/

Тем не менее, в организации производственной деятельности специалисты подразделения ориентировались на выполнение основных целей, поставленных на 2008 год, в основе которых - повышение качества питьевой воды и обеспечение надежности водоснабжения.

Так, чтобы сохранить высокое качество подаваемой воды, на водозаборе «Вингри» была проведена промывка 9 эксплуатационных скважин, а чтобы обеспечить надежность электроснабжения и исключить аварийную остановку в случае отключения напряжения на одном вводе, на станции Вингри -2 был установлен электрощит для автоматического подключения резерва. Помимо этого на станциях этого водозабора была проведена замена конденсаторов старого образца (содержащих канцерогенные вещества) на современные и безопасные аналоги, отвечающие требованиям ЕС.

### УДЕЛЬНЫЙ РАСХОД ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ НА ПРОИЗВОДСТВО 1м<sup>3</sup> ВОДЫ В 2008 ГОДУ

Водозабор Зиемели - 0,6285 кВтч/м<sup>3</sup>

Водозабор Вингри - 0,3995 кВтч/м<sup>3</sup>

Водозабор Калкуны – 1,1035 кВтч/м<sup>3</sup>



Установка частотных регуляторов на скважинах водозабора Зиемели



Повысить надежность водоснабжения и снизить эксплуатационные затраты помогут и начатые в 2008 году масштабные работы в рамках европейских проектов. Так, благодаря европейскому финансированию, было усовершенствовано управление скважинами водозабора Зиемели: новые частотные регуляторы поддерживают заданный, наиболее экономичный режим работы насосов. Помимо этого, для точного учета поданной воды на всех 13 скважинах установлены электромагнитные расходомеры, а вся информация о работе скважин передается на пульт управления при помощи технологий GPRS. Чтобы нововведения использовались грамотно и давали планируемую экономию электроэнергии (около 10 тыс.кВт в месяц), персонал станции прошел специальное обучение.

И, конечно, самые масштабные работы проходили в рамках европейского проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап»: начата модернизация водозабора Калкуны, оборудована мониторинговая скважина водозабора Зиемели, получена мобильная лаборатория с необходимым оборудованием для ведения процесса мониторинга скважин. По расчетам специалистов, надежность подачи и экономию около 1,5 тыс.кВт в месяц даст и замена насосов на станциях повышения давления воды в 9-ти этажных домах.

В течение 2008 года также были проведены все плановые и профилактические мероприятия, которые предусмотрены процедурами системы качества по стандарту ISO 9001:2000. Результат – контролирующие инстанции и внешние аудиторы несоответствий не констатировали, а результаты контроля качества питьевой воды на всех водозаборах и по всем показателям показали соответствие качества воды всем предъявляемым санитарным нормативам.



Строительство резервуара на водозаборе Калкуны

#### КАЧЕСТВО ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ В 2008 ГОДУ (перед подачей в разводящую сеть)

| Параметры и единицы измерения                  | Станция ЗИЕМЕЛИ | Станция КАЛКУНЫ | Станция ВИНГРИ | Правила № 235 КМ ЛР | Директива ЕС 98/83/ЕС |
|--|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|-----------------------|
| Цветность, Pt/Co ед.                           | 5               | 5               | 5              | без сущ. изменений  |                       |
| Мутность, НЕМ                                  | 0,199           | 0,242           | 0,523          | 3,0                 | 1,0                   |
| pH   | 7,92            | 7,99            | 7,91           | 6,5 – 9,5           | 6,5 – 9,5             |
| Хлориды, мг/л                                  | <MDL            | 13,0            | 2,0            | 250                 | 250                   |
| Нитраты, мг/л                                  | 0,465           | 0,515           | 2,07           | 50                  | 50                    |
| Нитриты, мг/л                                  | 0,079           | 0,066           | 0,006          | 0,5                 | 0,5                   |
| Аммоний, мг/л                                  | 0,198           | 0,379           | 0,006          | 0,5                 |                       |
| Железо, мг/л                                   | 0,026           | 0,045           | 0,117          | 0,2 )               | 0,2                   |
| Марганец, мг/л                                 | 0,028           | 0,015           | 0,015          | 0,05                | 0,05                  |
| Сульфаты, мг/л                                 | 3,25            | 7,5             | 16             | 250                 | 250                   |
| Перманганат. индекс, мг/л                      | 0,99            | 2,14            | 0,26           | 5                   | 5                     |
| Щелочность, ммол/л                             | 2,93            | 7,23            | 2,42           |                     |                       |
| Жесткость, ммол/л                              | 1,43            | 2,97            | 1,44           |                     |                       |
| Электропроводность, мкСм/см                    | 290             | 652             | 269            | 2500                | 2500                  |
| Общее число микроорганизмов/ 22° С, кол-во/ мл | 1               | 40              | 11             | 1000                |                       |
| Общее количество coliform, кол-во/ 100 мл      | 0               | 0               | 0              | 0                   | 0                     |
| Escherichia coli, кол-во/ 100 мл               | 0               | 0               | 0              | 0                   | 0                     |

## Сети водопровода и канализации

Столь необходимая для каждого города централизованная система водоснабжения и канализации – это сложный механизм, слаженная работа которого зависит от надежности каждого звена и, безусловно, качества работы специалистов водопроводно – канализационных сетей “Daugavpils ūdens”, которые обеспечивают целостность и сохранность наружных сетей, выполняют плановые и текущие ремонты, устраняют аварии на сетях водопровода и канализации.

2008 год в плане нагрузки на сотрудников участка был особенно напряженным, поскольку это был период проведения наибольшего объема строительных работ на сетях в рамках европейского проекта «Развитие водоснабжение в Даугавпилсе, II этап». Сложность контракта, который выполняет фирма «Gādība un Partneris» по реконструкции и расширению сетей в 4-х городских микрорайонах состоит в том, что значительный объем работ (замене подлежали не только наиболее критические участки трубопроводов, прослужившие 50-70 лет, но и колодцы, соединительная и запорная арматура и т.д.) необходимо было выполнить не только качественно, но и в максимально короткие сроки, чтобы не создавать дополнительных неудобств клиентам. Все это требовало совместной и согласованной работы многих структур, в т.ч. и принятия оперативных решений специалистами подразделения сетей водопровода и канализации.

В течение 2008 года в рамках проекта было реконструировано более 26 км водопровода и канализации и что особенно важно, впервые за долгие годы изменения коснулись и расширения сетей – в конце года микрорайоне Грива сданы в эксплуатацию около 9 км новой инфраструктуры водопроводно-канализационных сетей и построены 2 КНС. Благодаря этому у 194 домохозяйств, расположенных на Гриве, появилась возможность подключиться к централизованной системе водопровода, а у 338 домохозяйств – к системе канализации. Помимо этого, для обеспечения надежности и стабильности предоставляемых услуг в левобережных микрорайонах, было выполнено и строительство нового водовода под р.Даугава. Что же касается других улучшений, то применение современных, не подверженных коррозии материалов позволит увеличить сроки эксплуатации, сократит число аварийных ситуаций на сетях и уменьшит общие потери воды в разводящей сети. Помимо этого, ввод в эксплуатацию транспортных средств и механизмов, оснащение новым рабочим инструментом и оборудованием, позволит значительно сэкономить трудовые и материальные ресурсы, повысить качество и оперативность выполнения работ при обслуживании водопроводно-канализационных сетей. Так, в 2008 году участок сетей водопровода и канализации получил в свое распоряжение 2 специализированные автомашины на базе «VW Krafter» со всем необходимым оборудованием. Ввод их в эксплуатацию позволит заменить устаревшие аварийные машины на базе ГАЗ -52, что почти в 2 раза сократит расход топлива. Второе очень нужное приобретение – небольшая (объем 4м<sup>3</sup>) гидромашин City Flex 204 для промывки канализационных сетей. Она более легкая и маневренная, что позволит выполнять работы в местах с ограниченным подъездом (например, дворовые территории) и без ущерба для дорожного покрытия.

### СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ УСТРАНЕНИЯ АВАРИЙ НА СЕТЯХ ВОДОПРОВОДА

2006 год - 6,32 ч

2007 год - 5,81 ч

2008 год - 5,37 ч



Работы на реконструируемых участках сетей в рамках европейского проекта



Помимо участия в проекте, за текущий год специалисты участка выполнили все запланированные профилактические мероприятия: проведены профилактические промывки на 60 195 м канализационных сетей, отремонтировано 206 колодцев, отремонтировано и заменено 250 единиц запорной арматуры. Что же касается устранения аварийных ситуаций, то в 2008 году количество таковых на сетях несколько возросло (в связи с ведением на сетях работ по проекту) - ликвидировано 76 аварий на сетях водопровода и 2 - на сетях канализации. При этом среднее время устранения аварий на сетях канализации осталось на уровне прошлого года (1,29 ч), а на сетях водопровода этот показатель уменьшился на 7,6% (2007 год - 5,81ч, 2008 - 5,37 ч).

В 2008 году была также проведена модернизация и оптимизация схем прокладки на отдельных участках сетей, которые не затрагивались проектом. Так были исключены из действующей сети водопроводы d-100мм на ул.А.Пумпура от ул.Миера до ул.Лудзас, по ул. Венспилс от ул.Л.Дарза до Баускас. На действующем водоводе d-300мм по ул. Варшавас в р-оне ул.Миера была смонтирована разделяющая задвижка, по ул.Базницас проложено 198м водопровода с отводом и установкой подземной запорной арматуры к частным домам, а по ул Лермонтова - 96м самотечной канализации для частного сектора. В течение года были проведены подключения новых абонентов, в их числе 198 физических лиц и 9 – юридических.

Продолжалась работа и в области совершенствования системы качества: по результатам внутреннего аудита были разработаны новые и внесены необходимые изменения в документацию, проведены ряд мероприятий по улучшению условий труда. Это позволило успешно выдержать внешнюю проверку – аудиторы отметили слаженную работу участка, высокий уровень подготовки, технической оснащенности и системы контроля и учета при проведении работ по проведению профилактических ремонтных и аварийных работ. И конечно главный результат работы - по результатам проведения лабораторных исследований в 2008 году в городской разводящей сети несоответствия качества питьевой воды согласно требованиям Правил КМ ЛР № 235 не выявлено, что позволяет сделать вывод о хорошем состоянии сетей и высоком профессионализме и ответственном подходе к исполнению обязанностей сотрудниками участка.



Гидромашина City Flex 204



Новая запорная арматура

#### РЕМОНТНЫЕ И СТРОИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ НА СЕТЯХ ВОДОПРОВОДА И КАНАЛИЗАЦИИ

|   | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Перекладка уличных водопроводных сетей (м)      | 596  | 1331 |
| Перекладка вводов водопроводных сетей (м)       | 2653 | 2193 |
| Перекладка канализационных сетей (м)            | 1027 | 1112 |
| Ликвидация аварий на водопроводных сетях (ед)   | 30   | 76   |
| Ликвидация аварий на канализационных сетях (ед) | 3    | 2    |
| Ремонт запорной арматуры (ед)                   | 22   | 39   |
| Замена запорной арматуры (ед)                   | 143  | 211  |
| Ремонт пожарных гидрантов (ед)                  | 11   | 14   |
| Ремонт водоразборных колонок (ед)               | 1    | 13   |
| Ремонт водопроводных колодцев (ед)              | 55   | 63   |
| Ремонт канализационных колодцев (ед)            | 80   | 143  |

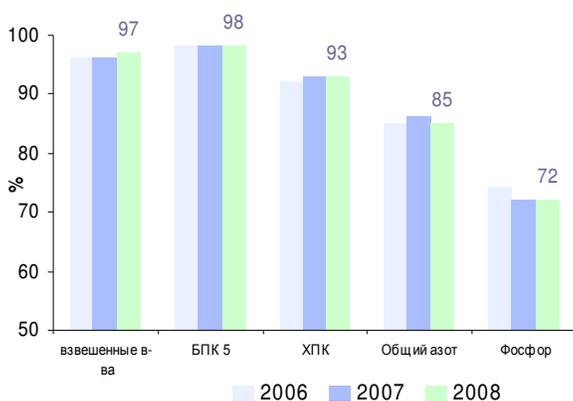
## Услуги канализации

В 2008 году на городские канализационные очистные сооружения ежесуточно поступало и проходило очистку до 14 тыс.м<sup>3</sup> сточных вод, что за год составило 5 072 890 м<sup>3</sup>. Фактическое отношение тарифа на услуги канализации к себестоимости сбора, очистки и отведения 1м<sup>3</sup> стоков в течение отчетного периода выросло, одновременно показатель экономической эффективности процесса очистки стоков в целом уменьшился. Это произошло на фоне увеличения затрат в период проведения модернизации производственных мощностей и улучшения качества очистки. Таким образом оплата налога на природные ресурсы была проведена в плановом объеме (штрафные санкции в случае отсутствия или недостаточного качества очистки при таких объемах отведения стоков могли составить 2 333 834 Ls).

Поставленные перед подразделением на год цели в рамках системы качества по улучшению процесса сбора, очистки и отведения стоков были выполнены, при этом всю проведенную работу следует разделить на ряд направлений и проведенных для их выполнения мероприятий.

Одним из главных в 2008 году стало обеспечение эффективности очистки стоков в период проведения реконструкции в рамках европейского проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, II этап». Сложностью выполнения контракта по модернизации и расширению канализационных очистных сооружений, который выполняет датско-латвийский консорциум «Kruger/Venceb» является то, что все работы проходят в условиях действующего объекта. Поэтому, чтобы обеспечить соблюдение технологии очистки и работоспособность всех объектов, была разработана специальная программа поэтапного проведения работ. В течение года специалисты выполнили наиболее трудоемкую часть работ по демонтажу неиспользуемых сооружений, проложили необходимые коммуникации и приступили к строительству объектов новой технологической линии. В течение же 2008 года технологический процесс очистки стоков проводился по существующей схеме, при этом особого внимания и контроля требовали моменты отключения и переключения оборудования. Несмотря на сложности, в течение всего времени было обеспечены показатели очистки, отвечающие требованиям полученного региональным управлением среды «Разрешения категории В на ведение загрязняющей деятельности» - эффективность очистки по определяемым показателям составила 72-98%, а влажность обезвоженного ила - 83%.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОЧИСТКИ СТОКОВ (%)



II этап реконструкции канализационных очистных сооружений



Спецтранспорт для обслуживания КНС

Помимо этого, для обеспечения безаварийной работы очистных сооружений был усилен контроль за качеством поступающих стоков, особенно с 42 производственных предприятий, для которых установлены нормы предельно-допустимые концентрации загрязняющих веществ в отводимых стоках. В 2009 году работы по модернизации будут продолжены и начнется наладка технологического процесса, что особенно важно для успешной реализации основных задач проекта (обеспечение эффективности очистки по фосфору и азоту) и достижения требований Европейской директивы 91/271/ЕЕК.

В числе наиболее актуальных мероприятий, требовавших в отчетном году принятия срочных мер - обеспечение непрерывного депонирования ила. Эта проблема усугубилась тем, что в 2008 году не было возможности освободить ранее заполненные карты из-за повышенной влажности оставшегося ила (складированный ил относится к 1-му классу, что разрешает использовать его для озеленения, в сельском и лесном хозяйстве).

Для решения этого сложного вопроса (основная проблема - недостаток имеющихся площадей), был заключен договор аренды дополнительных участков земли для обустройства новых иловых карт площадью 4,2 га и начаты подготовительные работы по очистке территории от деревьев, кустов и т.д..

Поскольку эти мероприятия все же будут иметь только временный положительный эффект, на предприятии изучаются перспективные направления в сфере современных направлений утилизации ила. Для этого в течение 2008 года специалисты посетили родственные предприятия Юрмалы, Лиепаи и Риги и приняли участие в семинаре «Хозяйственное использование ила сточных вод и других продуктов очистки стоков», где ознакомились с возможностью компостирования ила в специальных емкостях и посетили в польском городе Конин завод по переработке ила.

На данный момент наиболее реальным и кардинальным решением данного вопроса могло бы стать только масштабная реконструкция иловых полей. Поэтому в 2009 году одной из наиболее важных задач специалистов будет работа по привлечению европейских инвестиций и подготовке документов для проекта развития III очереди.

#### СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА СТОЧНЫХ ВОД (на входе и выходе с очистных сооружений)

|                                  | 2006 | 2007 | 2008 | Лимитируемая концентрация |
|----------------------------------|------|------|------|---------------------------|
| <b>Взвешенные вещества, мг/л</b> |      |      |      |                           |
| <i>Вход</i>                      | 460  | 425  | 363  |                           |
| <i>Выход</i>                     | 17   | 15   | 11   | 35,00                     |
| <b>ХПК, мг/л</b>                 |      |      |      |                           |
| <i>Вход</i>                      | 927  | 919  | 868  |                           |
| <i>Выход</i>                     | 73   | 65   | 59   | 125,00                    |
| <b>БПК 5, мг/л</b>               |      |      |      |                           |
| <i>Вход</i>                      | 405  | 397  | 404  |                           |
| <i>Выход</i>                     | 8    | 7    | 7    | 25,00                     |
| <b>Азот общий, мг/л</b>          |      |      |      |                           |
| <i>Вход</i>                      | 61,4 | 62,6 | 62,1 |                           |
| <i>Выход</i>                     | 9,47 | 9,07 | 9,04 | 25,00                     |
| <b>Фосфор, мг/л</b>              |      |      |      |                           |
| <i>Вход</i>                      | 17,1 | 14,8 | 11,6 |                           |
| <i>Выход</i>                     | 4,48 | 4,09 | 3,27 | 7,5                       |



Установка нового оборудования на канализационных очистных сооружениях



## Контактная информация

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

### Центр обслуживания клиентов

По рабочим дням с 8-00 до 16-30 (вторник до 18-00) Вы можете позвонить (тел. 654 21568, 654 24761), либо посетить лично *Центр обслуживания клиентов* (Ūdensvada 3) и получить консультацию по основным вопросам, связанным с предоставлением наших услуг

### Диспетчерская служба

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

### Телефонная и факсимильная связь

Тел. – 654 44565; факс- 654 25547  
Если Вы звоните из-за границы, пожалуйста, перед всеми телефонными номерами набирайте код Латвии (+371)

### Электронные сообщения

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

### Почтовые отправления

Если Вы отдаете предпочтение почтовым отправлениям, пожалуйста, присылайте всю корреспонденцию по адресу:  
SIA „Daugavpils ūdens”, Ūdensvada 3,  
Daugavpils, Latvija, LV- 5401

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

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

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



**SIA "DAUGAVPILS ŪDENS"**  
Ūdensvada 3,  
Daugavpils,  
LV 5401, Latvija

tāl. -654 44565  
fakss -654 25547

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