



SIA „DAUGAVPILS ŪDENS”

VADĪBAS PĀRSKATS

2011



СОДЕРЖАНИЕ

4 - 10

Основные итоги 2011 года

- Обращение руководителя
- Календарь главных событий
- Финансовый отчет
- Заключение аудиторов

11 - 13

Система управления качеством

- Анализ выполнения планов по сферам деятельности
- Мероприятия по усовершенствованию системы качества
- Связь с клиентами
- Квалификация персонала
- Результаты аудитов
- Анализ эффективности процессов предприятия
- Выводы и заключения руководства

14 - 24

Уровень оказываемых услуг

- Обслуживание клиентов
- Услуги водоснабжения
- Услуги канализации
- Обслуживание сетей водопровода и канализации
- Контроль качества воды

25 - 27

Инвестиционная программа

- Проекты развития предприятия

28

Дополнительная и контактная информация



SIA „DAUGAVPILS ŪDENS” СЕГОДНЯ

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
- 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
- 286 квалифицированных сотрудников (аттестованы по 80 профессиям)

Специализированное предприятие “DAUGAVPILS ŪDENS” оказывает централизованные услуги водоснабжения и канализации на административных территориях города Даугавпилса, а также Науенской, Ликсненской и Калкунской волостей на основании лицензии Nr.41/90-041, выданной Даугавпилским региональным Регулятором общественных услуг и в полном соответствии с существующими латвийскими и европейскими стандартами и требованиями в водной сфере

„Daugavpils ūdens” зарегистрировано в коммерческом регистре ЛР в качестве общества с ограниченной ответственностью. Собственником 100% долей капитала общества является Даугавпилсская городская дума.

„Daugavpils ūdens” предоставляет услуги водоснабжения и канализации более 85 тыс. горожан и около 700 предприятий и организаций, обеспечивая ежегодную подачу в сеть около 5 млн. м³ питьевой воды и отведение более 5 млн.м³ стоков в год. Нетто-оборот составляет около 4 млн.Ls в год

Главные достижения

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

„Daugavpils ūdens”, успешно реализует проекты развития предприятия с привлечением структурных фондов Европейского Союза, активно модернизируя производственные объекты и внедряя новые технологии, позволяющие гарантированно обеспечивать потребителей качественными услугами водоснабжения и канализации европейского уровня, минимизируя при этом негативное воздействие на окружающую среду.

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ 2011 ГОДА





ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

Оценивая результаты 2011 года, в первую очередь, хотелось бы отметить, что вне зависимости от происходящих изменений, забота о качестве, надежности и бесперебойности предоставляемых услуг, а также максимально полное удовлетворение нужд клиентов остается главным приоритетом в ежедневной работе каждого сотрудника „Daugavpils ūdens”.

Оценив производственные и финансовые результаты, проанализировав выполнение намеченных планов и задач, ознакомившись с заключением аудиторов и принимая во внимание результаты опроса клиентов за отчетный период, руководство предприятия пришло к выводу, что итоги 2011 года в целом удовлетворительные и по большинству позиций показатели сохраняются на уровне прошлого года. Незначительное сокращение объемов оказываемых услуг и, как следствие, уменьшение доходов при одновременном росте стоимости покупаемых энергоресурсов и материалов, удалось компенсировать за счет использования энергосберегающих технологий и оборудования, а также строгого контроля за соблюдением всех составляющих расходного бюджета. Особенно приятно, что медленно, но неуклонно растет количество наших клиентов, подтверждая тем самым правильность проводимого предприятием курса на целенаправленное развитие и совершенствование уровня предоставляемых услуг. Важным показателем успешного продвижения вперед является и тот факт, что ознакомиться с нашими результатами приезжают коллеги из родственных предприятий, участники образовательных программ, партнеры новых проектов.

Мы особенно горды тем, что несмотря на сложности, в 2011 году нам удалось достигнуть значительного прогресса в продвижении очередного, уже третьего крупного инвестиционного проекта, в этот раз направленного на развитие сетей в 7 городских микрорайонах. Значимым событием этого года стало завершение более чем двухлетней работы по разработке технико-экономического обоснования (ТЭО) для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап», что позволило сделать следующие официальные шаги и получить поддержку проекта на всех уровнях, важнейшим из которых является решение о выделении европейским фондом Кохезии 10,3 млн.Ls на его софинансирование. Подписание 19 августа 2011 года трехстороннего соглашения между Министерством среды и регионального развития, Даугавпилсским самоуправлением и SIA „Daugavpils ūdens” стало отправной точкой в практической реализации проекта и мы приложим все силы, чтобы уже в следующем году провести все конкурсы и приступить к столь ожидаемым нашими потенциальными клиентами работам по строительству новых сетей.

Как и в предыдущие годы, в отчетном году под постоянным контролем было соблюдение технологической дисциплины и обеспечение качества услуг и обслуживания клиентов. Заслуженным результатом этой работы стало подтверждение независимыми аудиторами соответствия действующих на предприятии систем качества требованиям международных стандартов – ISO 9001:2008 и LV EN ISO/IEC 17025.

Но любые проекты, любые технологии – это лишь дополнение к главному, к людям. Это и все те, кто пользуется нашими услугами и те, кто работает на предприятии „Daugavpils ūdens”. И для нас очень важно, чтобы наши потребители были довольны результатами работы коллектива специалистов, которые в свою очередь имеют все возможности для того, чтобы ответственно и профессионально выполнять столь необходимую для всех наших клиентов, жителей и гостей города работу. Ознакомиться же с конкретными цифрами и фактами этой работы в период с 1 января по 31 декабря 2011 года предлагается в представленном далее отчете руководства.

Член правления SIA „Daugavpils ūdens”

С.Селицкий



КАЛЕНДАРЬ ГЛАВНЫХ СОБЫТИЙ 2011 ГОДА

ЯНВАРЬ

- Исполнилось 10 лет с начала эксплуатации городского водозабора «Зиемели»

МАРТ

- В рамках подготовки к участию в совместном проекте PRESTO по защите Балтийского моря, специалисты предприятия приняли участие в международном семинаре в Таллине

АПРЕЛЬ

- Завершена разработка технико-экономического обоснования (ТЭО) для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»
- Сотрудники „Daugavpils ūdens” приняли участие в Большой Толоке - вселатвийском мероприятии по уборке окружающей среды

МАЙ

- Подана заявка на получение софинансирования европейского фонда Кохезии для реализации проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап».
- Гостями „Daugavpils ūdens” были участники практического семинара «Думай иначе! Точнее!», проходившего в Даугавпилсе в рамках проекта европейского социального фонда «Естествознание и математика»

ИЮНЬ

- Завершена аттестация руководителей и специалистов SIA „Daugavpils ūdens” в рамках действующей на предприятии системы качества по стандарту ISO 9001:2008

ИЮЛЬ

- Подписаны контракты на проектирование для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап».
- Команда „Daugavpils ūdens” участвовала в ежегодной спартакиаде LŪKA (Латвийская ассоциация предприятий водоснабжения и канализации),

АВГУСТ

- Заключен трехсторонний договор между Министерством среды и регионального развития ЛР, Даугавпилсской городской думой и SIA „Daugavpils ūdens” о реализации проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап».
- „Daugavpils ūdens” посетили ведущие специалисты „Rīgas ūdens”

ОКТАБРЬ

- Объявлен первый строительный конкурс для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»

НОЯБРЬ

- Продлен до 2014 года сертификат соответствия системы качества „Daugavpils ūdens” международному стандарту ISO 9001:2008
- Продлена до 2013 года аккредитация лаборатории контроля качества воды „Daugavpils ūdens” по стандарту LV EN ISO/IEC 17025
- Команда „Daugavpils ūdens” стала бронзовым призером спортивных игр предприятий и учреждений городского самоуправления

ДЕКАБРЬ

- Объявлен конкурс на проведение инженерно-технического надзора для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»



С 1 мая 2008 года и течение всего отчетного периода в соответствии с решением № 18 Совета регулятора общественных услуг, SIA “Daugavpils ūdens” ведет свою хозяйственную деятельность, применяя для расчета за предоставленные услуги водоснабжения и канализации комплексный тариф в размере **0,95Ls/m³**, (в т.ч. за услуги водоснабжения – 0,48 Ls/m³, за услуги канализации – 0,47 Ls/m³)

ФИНАНСОВЫЙ ОТЧЁТ

В 2011 году объемы предоставленных предприятием услуг водоснабжения и канализации сохранились практически на уровне 2010 года: реализация питьевой воды составила 3 700 тыс.м³ (в 2010 – 3 782 тыс. м3), в свою очередь объем собранных и очищенных стоков – 4 041 тыс.м3 (в 2010 году – 4 233 тыс.м3). В сравнении с предыдущим годом объем реализованных услуг водоснабжения снизился на 2,2 %, а услуг канализации на 4,5 %. Таким образом план реализации услуг водоснабжения был выполнен на 100,5 %, услуг канализации – на 97,1%.

В результате доходы предприятия, полученные в 2011 году, также снизились и составили 3 868,2 тыс.Ls за год (от основной деятельности - 3 641,4 тыс. Ls , от оказания платных услуг – 93,5 тыс. Ls , Это на 3,6% меньше прошлогоднего показателя – 3 770,7 тыс.Ls).

Производственные затраты в 2011 году составили 4 451,5 тыс. Ls, что на 2,6% меньше, чем в предыдущем году (4 567,3 тыс.Ls). Снижению затрат способствовало выполнение мероприятий по экономии материалов и энергоресурсов. Так, несмотря на удорожание материалов в абсолютных ценах, затраты предприятия по этой статье расходов снизились на 19,2 %, а на теплотенергию –на 3,4 %. Одновременно, из-за произошедшего в течение года повышения цен на бензин и дизельное топливо, затраты по этой статье расходов увеличились на 16,4 % . Как и в предыдущем году, в затратах 2011 года большой удельный вес составляет износ - 38,8% от всех производственных затрат (в 2010 году –39,8%), что связано со сдачей в 2009 году в эксплуатацию новых основных средств.

Основные экономические показатели

		2011	2010
Объем реализации			
питьевой воды	тыс. м ³	3 699,7	3 781,9
сточных вод	тыс. м ³	4 041,4	4 233, 5
Доходы:			
от реализации воды	тыс.лат	1 775,9	1 815,3
от пропуска сточных вод	тыс.лат	1 865,5	1 955,4
от оказания платных услуг	тыс.лат	93,5	97,5
Производственные затраты:			
оплата труда и соцналог	тыс.лат	1 784,0	1 787,1
энергоресурсы	тыс.лат	675,8	620,6
материалы	тыс.лат	252,8	313,0
налоги	тыс.лат	132,2	139,3
прочие затраты	тыс.лат	283,8	285,8
Всего	тыс.лат	3 128,6	3 145,8
Амортизац. отчисления	тыс.лат	1 761,4	1 854,1
Общие производств. затраты	тыс.лат	4 890,0	4 999,9



Структура производственных издержек

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

Принимая во внимание необходимость выполнения кредитных обязательств, в 2011 году были произведены только самые необходимые закупки. Выполнение запланированных ремонтных работ было выполнено собственными силами

(% от всех производственных затрат)

	2011	2010
Амортизационные отчисления	36	37
Заработная плата	36	36
Энергоресурсы	14	12
Налоги	3	3
Материалы	5	6
Прочие производственные затраты	6	6

Работа с дебиторами

В 2011 году процент оплаты текущих счетов за оказанные услуги составил более 99 %. В период с 01.01.2011 года по 01.01.2012 года задолженность юридических лиц увеличилась с 184 348,54 Ls до 193 905,45 Ls (т.е. на 9,55 тыс Ls, а показатель прошлого года - на 41,33 тыс.Ls). В свою очередь, за тот же период отчетного года долги физических лиц увеличились лишь на 294 Ls – в начале года они составляли 92 043,28 Ls, то в конце года - 92 337,06 Ls (при этом в 2010 году долги физических лиц уменьшились почти на 7тыс.Ls).

Анализ структуры дебиторской задолженности, образовавшейся в течении отчетного года показал, что наибольшую сумму задолженности в группе юридических лиц образуют долги коммерческих потребителей и обслуживающих организаций (особенно ДПЖКХ, которое ведет расчеты с жителями 788 многоквартирных домов), а в группе физических лиц – владельцы частных домовладений. Чтобы помочь этим клиентам справиться с временными финансовыми трудностями в период общего спада экономики, большое внимание было уделено превентивной работе (своевременной рассылка напоминаний, заключение соглашений о постепенном погашении долга, заблаговременное предупреждение о возможном прекращении оказания услуг) и только в 32 случаях невыполнения заключенных соглашений, оказание услуг было прекращено и процесс взыскания образовавшихся задолженностей перешел в стадию взыскания долгов в судебном порядке.

В результате в отчетном году коммерческие потребители снизили дебиторскую задолженность на 11 677 Ls (с 514 640 Ls до 502 963 Ls).

БАЛАНСОВЫЙ ОТЧЕТ

АКТИВ	31.12.2011 (Ls)	31.12.2010 (Ls)
ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ		
Основные средства:		
Земля, здания и сооружения	8 551 656	8 844 100
Оборудование и машины	21 217 956	22 542 157
Другие основные средства и инвентарь	390 609	476 366
Формирование основных средств и выплаты по незаконченному строительству	79 440	36 229
Авансовые платежи за основные средства		
ДОЛГОСРОЧНЫЕ ВЛОЖЕНИЯ ВСЕГО:	30 239 661	31 898 852
ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА		
Запасы		
Сырье, основные и вспомогательные материалы	16 058	11 898
Авансовые платежи за товары	357	
Всего:	16 415	11 898
Дебиторы		
Долги покупателей и заказчиков, нетто	184 707	218 004
Долги родственных предприятий	349 296	327 476
Прочие дебиторы	11 100	12 020
Расходы будущих периодов	2 334	2 280
Всего:	547 437	559 780
Денежные средства	2 405 075	361 871
ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ВСЕГО:	2 968 927	933 549
ВСЕГО АКТИВ	33 208 588	32 832 401
ПАССИВ		
	31.12.2011 (Ls)	31.12.2010 (Ls)
СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:		
Долевой капитал	3 436 869	3 433 639
Резервы		
Резервы, определенные законом	33 781	33 781
Прочие резервы	413 369	413 369
Нераспределенная прибыль:		
Нераспределенная прибыль предыдущего года	(641 760)	(787 998)
Нераспределенная прибыль или (убытки) отчетного года	294 429	146 238
ВСЕГО СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ:	3 536 688	3 239 029
КРЕДИТОРЫ:		
Долгосрочная кредиторская задолженность:		
Займы у кредитных учреждений	3 234 793	3 529 279
Прочие кредиторы		
Доходы будущих периодов	23 693 830	25 022 064
Обязательства по отложенным налогам	-	263 669
Всего:	26 928 623	28 815 012
Краткосрочная кредиторская задолженность:		
Займы у кредитных учреждений	294 486	359 557
Авансы, полученные от покупателей	12 884	15 466
Задолженность поставщикам и подрядчикам	69 102	73 910
Задолженность родственным предприятиям	7 389	7 609
Налоги и платежи соц. страхования	129 241	108 040
Прочая кредиторская задолженность	2 150 456	130 786
Накопленные обязательства	79 719	82 992
Всего :	2 743 277	778 360
ВСЕГО КРЕДИТОРЫ:	29 671 900	29 593 372
ВСЕГО ПАССИВ	33 208 588	32 832 401



SIA "Ernst & Young Baltic"
Muitas iela 1A
Rīga, LV-1010
Latvija

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

Vienotais reģistrācijas Nr. 40003593454
PVN maksātāja Nr. LV 40003593454

SIA Ernst & Young Baltic
Muitas iela 1A
Rīga LV-1010
Latvija

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

Reg. No 40003593454
VAT payer code LV 40003593454

NEATKARĪGU REVIDENTU ZIŅOJUMS

SIA „Daugavpils ūdens” dalībniekam

Ziņojums par finanšu pārskatu

Mēs esam veikuši SIA „Daugavpils ūdens” (turpmāk tekstā - Uzņēmums) finanšu pārskata revīziju, kas atspoguļots pievienotajā 2011. gada pārskatā no 8. līdz 28. lappusei. Revidētais finanšu pārskats ietver 2011. gada 31. decembra bilanci, 2011. gada peļņas vai zaudējumu aprēķinu, pašu kapitāla izmaiņu pārskatu un naudas plūsmas pārskatu, kā arī nozīmīgu grāmatvedības uzskaites principu kopsavilkumu un citu paskaidrojošu informāciju pielikumā.

Vadības atbildība par finanšu pārskata sagatavošanu

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

Revidentu atbildība

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

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

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

Atzinums

Mūsaprāt, iepriekš minētais finanšu pārskats sniedz skaidru un patiesu priekšstatu par SIA „Daugavpils ūdens” finansiālo stāvokli 2011. gada 31. decembrī, kā arī par tās finanšu rezultātiem un naudas plūsmām 2011. gadā saskaņā ar Latvijas Republikas Gada pārskatu likumu.

Ziņojums par citu juridisko un regulējošo prasību izpildi

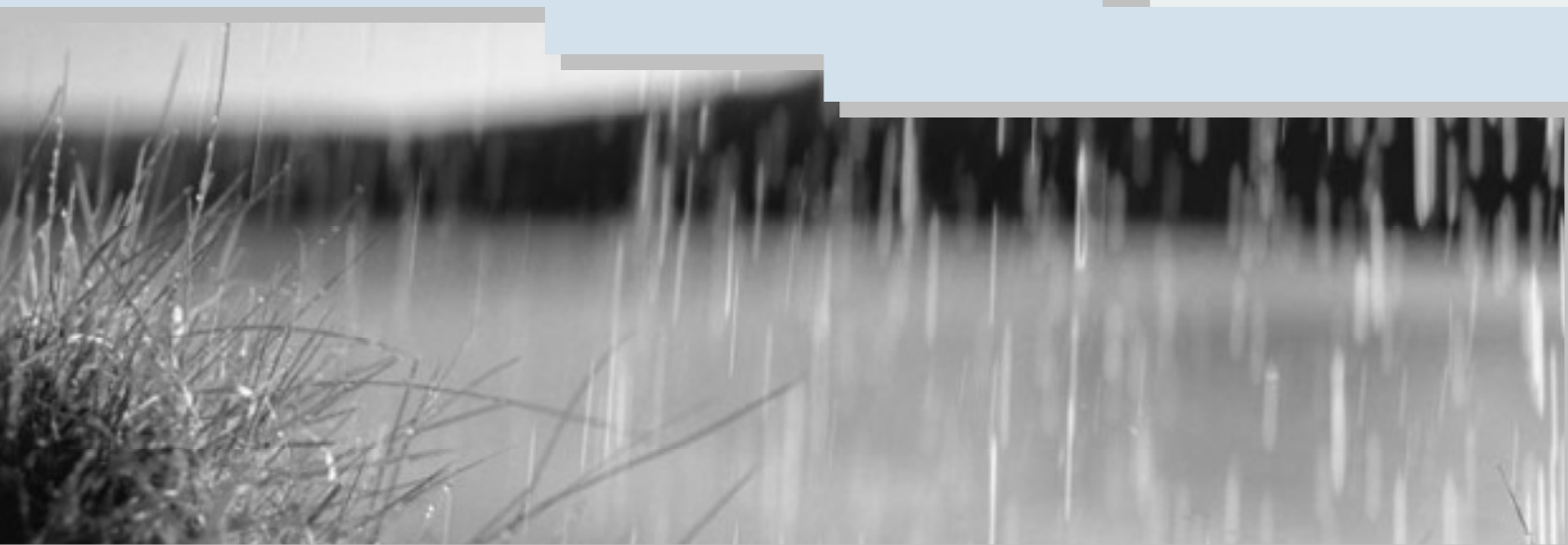
Mēs esam iepazinušies arī ar vadības ziņojumu par 2011. gadu, kas atspoguļots pievienotajā 2011. gada pārskatā no 5. līdz 7. lappusei, un neesam atklājuši būtiskas neatbilstības starp šajā vadības ziņojumā un 2011. gada finanšu pārskatā atspoguļoto finanšu informāciju.

SIA „Ernst & Young Baltic”
Licence Nr. 17

Diāna Krišjāne
Valdes priekšsēdētāja
LR zvērināta revidente
Sertifikāts nr.124

Rīgā, 2012. gada 30. martā

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ





СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ – ISO 9001:2008

С 2005 года на предприятии действует система управления качеством в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2000 (с 2009 года в силу вступила новая редакция стандарта - ISO 9001:2008).

Политика в области качества определяет основную задачу предприятия как получение долгосрочной прибыли и непрерывное улучшение качества услуг для максимального обеспечения нужд клиентов.

Анализ производственных процессов

Выполнение планов по сферам деятельности

В 2011 году план реализации услуг водоснабжения был выполнен на 100,5 %, услуг канализации – на 97,1%. Учитывая кризисные явления в экономике и, как следствие, сокращение объемов хозяйственной деятельности и снижение доходов значительной части клиентов предприятия, такой результат был прогнозируем и его, в данной ситуации, можно считать удовлетворительным.

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. Большинство групп имеют тенденцию к улучшению, либо незначительно отличаются от результатов предыдущего года. Констатировано улучшение по таким показателям как имидж предприятия, управление процессами закупок и работы с поставщиками, производственная инфраструктура, удельный вес сотрудников с высшим образованием, время реакции в аварийных ситуациях, коэффициенты финансовой устойчивости и текущей ликвидности и, рентабельность предприятия.

Связь с клиентами

Также как и в предыдущем отчетном периоде, в 2011 году для изучения мнения клиентов была использована возможность проводить опрос на страничке предприятия – интернет-опрос клиентов показал себя как жизнеспособный и эффективный инструмент изучения общественного мнения. Хотя количество высказавших свое мнение респондентов снизилось на 37% и составило 248 человек по сравнению с 393 – в прошлом году), имидж предприятия в сравнении с прошлым годом вырос на 23 % (83% опрошенных высказали положительное, 12%- нейтральное и только 5% высказали свое негативное отношение к предприятию „Daugavpils ūdens”.(в прошлом году 12%). В качестве основной причины можно рассматривать заинтересованность и положительную оценку горожанами усилий предприятия по продвижению 3-й очереди проекта усовершенствования городского водного хозяйства.

Квалификация персонала

В мае – июне 2011 года на предприятии „Daugavpils ūdens” прошла аттестация персонала, которая проводится каждые 3 года. В отчетный период специально созданной комиссией в соответствии с утвержденным графиком были аттестованы руководители (1 группа классификатора профессий ЛР) и специалисты (2и 3 группа классификатора профессий ЛР) Оценка деятельности сотрудника основывалась на его соответствии занимаемой должности, способности принимать решения в пределах своей компетенции и результативности выполняемых обязанностей. Были приняты во внимание также профессиональные знания, опыт работы, повышение квалификации и переквалификации, организаторские способности. В заключении аттестационной комиссии компетентность и результаты работы руководителей всех подразделений и специалистов оценены положительно.



В 2011 году были проведены все запланированные внутренние аудиты - 8 внутренних аудитов во всех структурных подразделениях. В ходе проведения внутренних аудитов было констатируемо 39 замечания (в прошлом году – 44) и рекомендаций на улучшение. По всем выявленным несоответствиям была своевременно и в полном объеме проведена коррективная деятельность. Важно отметить, что продолжает снижаться количество повторных несоответствий, что несомненно свидетельствует о достижении высокого уровня в сфере обеспечения качества работы предприятия.

19 и 20 сентября 2011 года на предприятии „Daugavpils ūdens” проходил повторный сертификационный аудит системы качества с целью подтверждения ее соответствия международному стандарту ISO 9001:2008. Аудит проводила международная аудиторская группа (LRQA), в составе которой были аудиторы из Латвии и Литвы. Такой вид аудита проходит раз в 3 года и является важным элементом контроля системы управления качеством. В ходе проверки специалисты LRQA оценили понимание персоналом политики качества, проходящих на предприятии процессов и регулирующих их процедур. Были рассмотрены отчеты по проведенным внутренним аудитам, анализ эффективности процессов предприятия, выполнение планов и достижение целей структурными подразделениями, такие аспекты как руководство процессами закупок и оценка поставщиков. Состоялись также выезд аудиторов на объекты – станцию второго подъема Вингри 2 и станцию обезжелезивания Зиёмели, где была проведена оценка производственного процесса и руководства в процессе эксплуатации сооружений. Аудиторы отметили высокий уровень электронного контроля, анализа данных и используемой технической документации.

В сообщении LRQA не были констатированы несоответствия проверенных элементов системы качества требованиям стандарта ISO 9001:2008, и сделано заключение, что действующая на предприятии система качества отвечает политике и целям системы качества, постоянно развивается и является реальным помощником в организации заявленных производственных процессов. 9 ноября 2011 года SIA „Daugavpils ūdens” получило сертификат соответствия, который удостоверяет, что качество работы предприятия в сфере добычи и очистки воды, сборе и очистке стоков соответствует требованиям международного стандарта качества ISO 9001:2008. Срок действия сертификата – ноябрь 2014 года.

Результаты аудитов

	2008	2009	2010	2011
Внутренние аудиты	8	8	8	8
Количество рекомендаций на улучшение, в т.ч.	166	54	44	39
1-й категории	67	32	26	20
2-й категории	99	22	18	19
3-й категории	-	-	-	-
Внешние аудиты	1	1	1	1
Количество выявленных несоответствий	2	0	0	0

Заключение и выводы руководства

Основные процессы системы управления качеством на предприятии разработаны, стабилизировались и доказали свою жизнеспособность. Однако система продолжает развиваться и проводятся необходимые изменения, в основном в документации, что составляет 9,7% от общего количества документов (в предыдущий период – 10,9%). Поскольку главный документ системы качества - руководство системы качества включает в себя описание всех элементов системы управления качеством, их взаимосвязь, а также указание на системные процедуры, то действующее на предприятии с 2006 года Руководство несомненно требует актуализации. В связи с этим в планах 2012 года – принять изменения и утвердить новую версию Руководство системы качества, отражающую произошедшие изменения.

Подводя итоги, следует отметить, что 2011 год для предприятия и особенно в области системы управления качеством был очень значимым: прошла аттестация специалистов, пройден внешний аудит с углубленной проверкой, в т.ч. и в плане достижения поставленных целей подразделениями и предприятием в целом. Повышенного внимания руководства требует управление процессами экономической эффективности при очистке питьевой и сточных вод - действующие тарифы на услуги водоснабжения и, особенно, канализации не покрывают фактических затрат, несмотря на проведение мероприятий для их оптимизации. Этот вопрос, как и вопрос с охватом горожан централизованными услугами, остро стоит на повестке дня и в следующем году они будут вынесены для обсуждения и принятия решения ответственными структурами. Положительные заключения экспертов и продление срока действия сертификата соответствия требованиям международного стандарта ISO 9001:2008, подтверждающие эффективность и достижение целей действующей на предприятии системы управления качеством.

УРОВЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ





ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Одной из наиболее важных задач в деятельности SIA „Daugavpils ūdens” является повышение удовлетворенности клиентов качеством оказываемых услуг

Основными принципами работы с клиентами является индивидуальный подход и адресная работа с каждым клиентом, с учетом особенностей личности, специфики и обстоятельств решаемых вопросов и задач

По состоянию на конец 2011 года предприятие оказывает централизованные услуги водоснабжения и канализации 3392 клиентам (в 2010 - 3345), в числе которых в группе юридических лиц –688 клиентов, в группе физических лиц – 2704 клиентов. В течение года на 4% выросло число клиентов среди владельцев частных домовладений, одновременно в этой же группе увеличилось количество клиентов, которые пожелали временно отказаться от оказания услуг (без прекращения договора).

Оказание услуг ведется строго на договорной основе, при этом особое внимание отводится своевременной актуализации имеющихся договоров (например при смене владельца объекта, изменении профиля, объемов хозяйственной деятельности и т.д.) Результатом проведенной в этом направлении работы стало заключение в 2011 году 387 новых и прекращение действие 352 договоров (в 2010 году соответственно заключено 283 и прекращено 220).

Наиболее позитивным моментом 2011 года стал тот факт, что у предприятия, несмотря на кризисные явления, появились новые клиенты – в течение года к системе водопровода и канализации подключено еще 62 новых клиента, из которых 58 –это физические лица и 4 – юридические (в прошлом году соответственно 72, 63 и 9).

С 2011 года клиенты предприятия и все заинтересованные лица могут получить необходимую информацию о работе предприятия не только в Центре обслуживания клиентов, но и на городском портале и едином латвийском сайте электронных общественных услуг- www.latvija.lv . Большое значение уделялось и расширению спектра интернет –обслуживания клиентов: заключение договоров на интернет-обслуживание теперь ведется не только с крупными клиентами, но и с теми, чей объем потребления не превышает 50 м³ / мес, причем как юридическими, так и физическими лицами . В течение 2011 года было заключено 117договоров на интернет-обслуживание (в 2010 году -41) , из них 52 договора были заключены с физическими лицами

Помимо оказания основных услуг ведется работа согласно принятым заявкам клиентов (выдача технических условий, строительство и присоединение к сетям водопровода и канализации, установка счетчиков, заключение договоров, промывка сетей, лабораторные исследования и т.д.) В 2011 году было принято 1455 таких заявок, что на 20% больше показателя 2010 года (в 2010 – 1217), что в основном связано с проведением проверки и актуализации договоров, заключенных до 2000 года, а также строительством новых вводов водопровода по ул. Каунас и А.Пумпура. При этом с 5,5% до 8,5 % увеличилось количество неисполненных заявок , в основном из-за возникших у клиентов финансовых сложностей.

Количество действующих договоров

Группа клиентов	2011	2010
Юридические лица, в т.ч.	688	687
Коммерческие предприятия	537	536
Бюджетные учреждения	45	45
Владельцы многоквартирных домов	106	106
Физические лица, в т.ч.:	2704	2658
пользователи колонок	96	95
владельцы частных домовладений	2608	2563
Итого:	3392	3345

Объемы реализации



В отчетном году объемы реализовано 3 700 232 м³ питьевой воды (в 2010- 3 781 522 м³) и отведено 4 039 208 м³ (в 2010 -4 233 461 м³) ливневых и сточных. Таким образом, по сравнению с предыдущим годом, объемы в целом снизились в среднем на 4 % - при этом уменьшение объемов реализации пропорционально уменьшению показателя объемов оказанных в течение года услуг и не столь значительно, как в прошлом году (около 10%)

Объем реализации питьевой воды (тыс.м ³)	2011	2010
Население	2364	2402
Предприятия самоуправления и бюджетные организации	491	519
Коммерческие предприятия	845	861
Всего	3700	3782

Объем отведенных сточных вод (тыс.м ³)	2011	2010
Население	2422	2496
Предприятия самоуправления и бюджетные организации	444	479
Коммерческие предприятия	1173	1258
Всего	4039	4 233

Взаимодействие с клиентами



В 2011 году процент оплаченных счетов за услуги предприятия остался на уровне прошлого года и составил 99,3 %. Это результат адресной работы с клиентами, направленной на обеспечение своевременной оплаты оказанных услуг, а в случае образования дебиторской задолженности – поиска взаимоприемлимых путей для ее постепенного уменьшения и ликвидации.

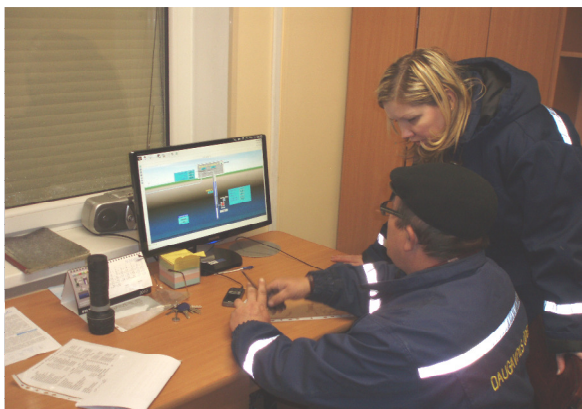
Чтобы долги не накапливались и не привели к нежелательным последствиям в виде прекращения оказания услуг, все клиенты, в указанные сроки не оплатившие выставленные счета, в обязательном порядке получали соответствующие напоминания и предупреждения в соответствии с положениями Правил КМ ЛР № 298 „Порядок прекращения оказания общественных услуг».

В течение 2011 года клиентам было выслано 808 предупреждений о возможном прекращении дальнейшего оказания услуг в случае неоплаты предоставленных ранее услуг: 607 - физическим лицам и 201 – юридическим (по получении предупреждений более 80 % счетов, на общую сумму 98 163 Ls были оплачены, по остальным – заключены соглашения и составлены графики погашения задолженности)

Вследствие невыполнения клиентами заключенных договоренностей в отчетном году в суд передано 32 дела о взыскании задолженности на сумму 4 717 Ls (в 2010 – 65, в 2009 году- 113 дел)

Перспективы развития услуг

В планах отдела следующего года - завершить процесс передачи 81 дома (находящихся в ведении жилищных кооперативов) на расчет по показаниям домовых водомеров и расширить спектр предоставляемых интернет-услуг. Перспективная цель - увеличить количество клиентов, которые получат возможность подключения к централизованным сетям. Надеемся что к окончанию работ в рамках нового европейского проекта экономическая ситуация в стране изменится в лучшую сторону, и предоставленная возможность перерастет в осуществленную мечту многих горожан.



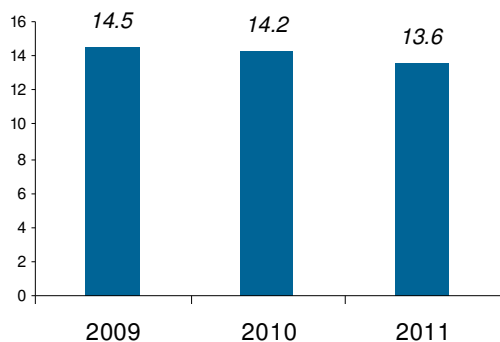
УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

В сферу деятельности специалистов „Daugavpils ūdens”, обеспечивающих подъем, очистку и подачу в разводящую сеть питьевой воды, входит эксплуатация 4 водозаборных сооружений следующих мощностей:

- Зиемели - 30 тыс.м³/сут
- Вингри – 10 тыс.м³/сут
- Калкуны - 690 м³/сут
- Даугавпилсский мясокомбинат – 317 м³/сут

Источники водоснабжения всех городских водозаборов - подземные артезианские скважины.

Производственные показатели процесса очистки питьевой воды



Среднесуточная подача питьевой воды (тыс.м³)

В 2011 году с городских водозаборов в разводящую сеть был подано 4 962 980 м³ питьевой воды (в сутки - 13 597 м³), что на 4, 3% меньше показателей 2010 года (5 185 507 м³ и 14 207 м³). Соответствующие показатели объемов подачи воды с каждого из водозаборов распределились следующим образом :

Водозаборы	2011 год		2010 год	
	в год	в сутки	в год	в сутки
Зиемели	1 832 887 м ³	5 021 м ³	1 952 584 м ³	5 286 м ³
Вингри	3 046 425 м ³	8 346 м ³	3 140 078 м ³	8 589 м ³
Калкуны	20 541 м ³	56 м ³	25 568 м ³	71 м ³
Даугавпилсский мясокомбинат	63 127 м ³	173 м ³	67 277 м ³	184 м ³

Как и в предыдущие годы, количество подаваемой каждым водозабором воды было обусловлено территориальной близостью к обеспечиваемым городским микрорайонам, что в первую очередь относится к водозаборам Калкуны и Крыжи, а также экономической целесообразностью, где главными факторами были экономическая эффективность и затраты электроэнергии на производство 1 м³ воды (это относится к водозаборам Зиемели и Вингри). Так в 2011 году удельное потребление электроэнергии на производство 1 м³ воды на водозаборе Вингри составило 0,4187 кВтч/м³, а на водозаборе Зиемели – 0,5226 кВтч/м³. С учетом этого распределение объемов поступающей в разводящую сеть воды с водозаборов Вингри и Зиемели было выбрано как 60 :40.

Следует отметить, в 2011 году суммарное потребление электроэнергии на всех водозаборах уменьшилось на 4,12% и составило 2 млн. 429 тыс. кВтч/год (в 2010 году- 2 млн.534 тыс. кВтч/год). Такого результата удалось достигнуть благодаря выполнению следующих мероприятий по оптимизации энергозатрат:

- На скважинах водозабора Зиемели были установлены компенсирующие дроссели мощностью 60kVA, что позволило снизить на 500 000 kVA отдачу в электросеть реактивной энергии и тем самым сэкономить около 5490 Ls.
- На станции обезжелезивания водозабора Крыжи было оптимизировано электроотопление помещений, что позволило сэкономить 5000 кВт (550 Ls) и тем самым снизить удельное потребление электроэнергии с 1, 5344кВт/м³ в 2010 году до 1,4292 1, 5344кВт/м³.
- Были продолжены работы по уменьшению затрат на отопление 18 станций повышения давления, что позволило сэкономить 4082 кВтч электроэнергии (около 450 Ls)

При снижении объемов потребления воды проведенные мероприятия следует рассматривать как достигнувшие запланированного экономического эффекта и способствующие снижению производственных затрат предприятия в целом.

Однако, на фоне остающегося неизменным уже на протяжении более 3 лет тарифа на услуги водоснабжения при одновременном росте затрат по таким составляющим себестоимости производства воды как энергоресурсы, топливо и материалы, показатель экономической эффективности производства 1 м³ питьевой воды (соотношение себестоимости и тарифа) остался практически на уровне прошлого года и составил 0,86 (в 2010 году - 0,87).



В 2011 году в новейшей истории городского водоснабжения отмечали важную юбилейную дату - исполнилось 10 лет с момента торжественного открытия городского водозабора «Зиемели». Ввод в 2001 году в эксплуатацию этого объекта позволил выполнить многолетнюю мечту специалистов и горожан – перейти на обеспечение Даугавпилса питьевой водой только из подземных артезианских скважин, улучшив тем самым качество и безопасность питьевой воды (до этого город более 100 лет получал воду из реки Даугавы). За 10 лет успешной работы из артезианских скважин нового водозабора в городскую распределительную сеть поступило более 30 млн. м³ чистой воды, при этом не было ни одного сбоя в обеспечении горожан водой. С юбилейной датой и достигнутыми успехами коллектив поздравило руководство „Daugavpils ūdens”.

Качество питьевой воды

Что же касается качества услуг водоснабжения в 2011 году, то усовершенствованные 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 50 физико-химическому и микробиологическим показателям, причем на всех этапах производства и доставки воды, включая мониторинг подземных скважин, поэтапный технологический контроль и отбор проб непосредственно в разводящей сети.

Параметры и единицы измерения	Станция ЗИЕМЕЛИ	Станция КАЛКУНЫ	Станция Даугавпилсский мясокомбинат	Станция ВИНГРИ	Правила КМ ЛР № 235	Директива ЕС 98/83/ЕС
Цветность, Pt/Co ед.	5	5	5	5	без сущ. изменений	
Мутность, НЕМ	0,12	0,27	0,96	0,72	3,0	1,0
pH	7,98	7,48	7,76	7,97	6,5 – 9,5	6,5 – 9,5
Хлориды, мг/л	<MDL	13	75	<LQ	250	250
Нитраты, мг/л	0,72	1,21	0,730	2,89	50	50
Нитриты, мг/л	0,12				0,5	0,5
Аммоний, мг/л	0,15	0,199	0,062	<MDL	0,5	
Железо, мг/л	0,029	0,053	0,115	0,076	0,2	0,2
Сульфаты, мг/л	<LQ	<LQ	33	19	250	250
Перманганат. индекс, мг/л	1,33	2,29	<LQ	<MDL	5	5
Щелочность, ммол/л	2,93	6,64	2,49	2,33		
Жесткость, ммол/л	1,46	3,00	2,22	1,40		
Электропроводность, мкСм/см	290	656	544	271	2500	2500
Общее число микроорганизмов/ 22° С, кол-во/ мл	2	58	21	7	1000	
Общее количество coliform, кол-во/ 100 мл	0	0		0	0	0
Escherichia coli, кол-во/ 100 мл	0	0		0	0	0

*MDL - граница определения метода

*LQ – количественно определяемая концентрация метода

Перспективы развития услуг водоснабжения

Несмотря на большой объем работ, выполненных за последние десятилетия в плане модернизации объектов водоснабжения и усовершенствовании уровня оказываемых услуг, эта работа будет продолжена и в рамках очередного европейского проекта развития. Планируется выполнить такие важные для бесперебойного водоснабжения мероприятия как реконструкция магистрального водовода между станциями Вингри 1 и Вингри 2, и подключение к городской централизованной системе водоснабжения жителей отдаленного микрорайона Крыжи (на данный момент водозаборные сооружения в этом микрорайоне не принадлежат SIA „Daugavpils ūdens”, что затрудняет контроль и возможность оперативного реагирования для оказания клиентам качественных услуг водоснабжения).



УСЛУГИ КАНАЛИЗАЦИИ

В сферу деятельности специалистов „Daugavpils ūdens”, обеспечивающих сбор, очистку и отведение городских сточных вод, входит эксплуатация следующих объектов:

- канализационные очистные сооружения мощностью 22 тыс.м³/сут (max - 50 тыс.м³/сут)
- 31 насосная станция перекачки сточных вод
- головная станция перекачки стоков «Кандавас»
- станция паводковых вод «Шуньупе»

Используемые технологии обеспечивают механическую и глубокую биологическую очистку стоков, а также обработку осадка (ила)

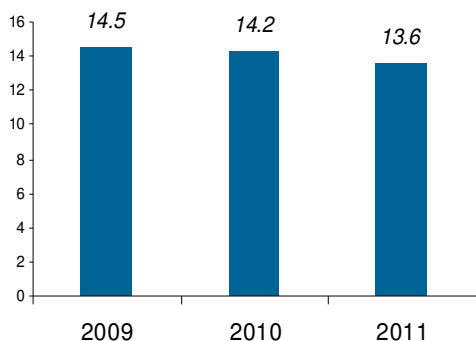
В 2011 году на очистных сооружениях прошло очистку 4 631 667 м³ сточных вод (12 693 м³ в сутки), что на 10,6 % меньше показателей 2010 года (5 181 783 м³/год и 14193 м³ / сут соответственно). Значительное влияние на снижение объемов прошедших очистку стоков оказало уменьшение поступления ливневых стоков (особенно в период весеннего таяния снежного покрова, который в 2010 году был рекордно большим).

В соответствии с требованиями системы управления качеством, в 2011 году был выполнен ряд запланированных мероприятий по оптимизации технологического процесса сбора, очистки и отведения сточных вод, а также проведено углублённое обучение операторов и электротехнического персонала программному управлению технологическим процессом по темам:

- оперативные действия в чрезвычайных ситуациях на очистных сооружениях, а также во время паводка на основе информации, отображаемой на SCADA.
- осмотр и контроль параметров частотного преобразователя VLT 6000 и шкафа управления ELLAT для обеспечения безаварийной работы насосной станции „Šūņupe”.
- взаимосвязь с информационными и исполнительными механизмами системы SCADA на KSS „Kandavas”.
- управление насосной станции технической воды с помощью системы SCADA.
- контроль, измерение и регулировка параметров установки полимера и центрифуги

Также были выполнены работы по перегрузке программы MCC6, проведены ремонт и обучение электротехнического персонала по HST INTEGRAL S2500, S6000, PHOSPHAXsc, SIEMENS LOGO!, ASP STATION2000, LDO, SOLITAXsc.

Производственные показатели процесса очистки стоков



Среднесуточный объем очистки стоков (тыс.м³)

Это позволило оптимизировать техпроцессы и использование реагентов: в течение года на 9 тонн снижен расход сульфата железа (III), используемого для химического удаления фосфора и на 1,1 тонну - расход полимера Zetag 8160, применяемого для обработки ила сточных вод. Уменьшилось и общее количество потребляемой электроэнергии (с 2478 тыс.квт/ч до 2468 тыс.квт/ч). Однако ряд экономических показателей, связанных с уменьшением объемов поступивших и прошедших очистку стоков, ухудшился. Так удельное потребление электроэнергии для очистки 1 м³ стоков по сравнению с предыдущим годом увеличилось с 0,478 кВтч/м³ до 0,541 кВтч/м³. По прежнему сложной остается ситуация с экономической эффективностью очистки (соотношением тарифа к себестоимости очистки 1 м³ стоков) - действующий тариф покрывает только 63,5% реальных затрат предприятия.

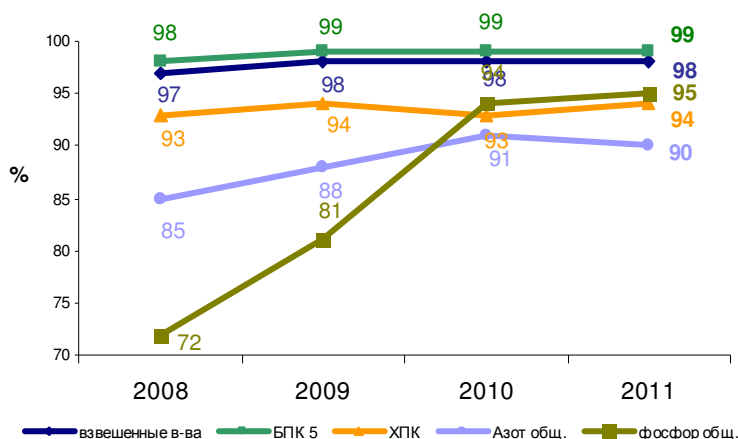
В 2011 году из запланированных ремонтных и профилактических мероприятий были выполнены только те, которые носили срочный характер, не требовали больших материальных вложений или могли быть выполнены собственными силами:

- на иловых полях „Križi” произведены обваловка и выравнивание днища карты №14, выполнено механическое ограждение карты № 13 и установлены предупреждающие знаки на всех иловых картах
- на станции очистки стоков NAI „Križi” проведена частичный ремонт трубы из приёмной камеры в аэротенки и благоустроена территория



Эффективность очистки
сточных вод (%)

При этом контроль качества сточных вод в течение всего года 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, при этом эффективность очистки стоков в 2011 году составила 90% - 99 %.



Параметры и единицы измерения	2008	2009	2010	2011	Требования Директивы 91/27/ЕЕС
Взвешенные вещества, мг/л					
Вход	363	393	340	390	
Выход	11	9	7	8	35,00
% очистки	97	98	98	98	90
ХПК, мг/л					
Вход	868	850	771	801	
Выход	59	54	54	45	125,00
% очистки	93	94	93	94	75
БПК 5, мг/л					
Вход	404	376	382	426	
Выход	7	4.7	4.6	5	25,00
% очистки	98	99	99	99	70-90
Азот общий, мг/л					
Вход	62,1	65.35	61.8	65.8	
Выход	9,04	8.06	5.8	6.6	10,00
% очистки	85	88	91	90	70-80
Фосфор, мг/л					
Вход	11,6	10.31	10.6	9.85	
Выход	3,27	1.96	0.6	0.51	1,0
% очистки	72	81	94	95	80

Перспективы развития услуг канализации

Несмотря на то, что на канализационных очистных сооружениях используются технологии, позволяющие обеспечить удаление биогенных элементов (азота и фосфора) в соответствии со всеми нормативами ЕС и рекомендациями ХЕЛКОМ (Хельсинская комиссия по защите Балтийского моря от загрязнения), чтобы не допустить вторичного загрязнения вод Балтийского моря, необходимо усовершенствовать процесс переработки ила сточных вод в соответствии с директивой ЕС 86/278/ЕЕС. Для этого необходимы значительные инвестиции в строительство специальных мощностей, однако в рамках доступных для нас средств еврофондов поддержка этого направления не предусмотрена. Поэтому специалисты будут искать альтернативные пути и способы решения остро стоящей перед предприятием проблемы, в т.ч. поэтапной реализации проекта, используя доступные на данный момент финансовые возможности других программ.



ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕТЕЙ ВОДОПРОВОДА И КАНАЛИЗАЦИИ

В сферу деятельности специалистов „Daugavpils ūdens”, выполняющих работы по обслуживанию городской разводящей сети, входит эксплуатация следующих объектов:

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

Участок водопроводно-канализационных сетей выполняет работы по обслуживанию городской разводящей сети, внося свой вклад в общее дело и обеспечивая надежность и бесперебойность предоставляемых предприятием услуг

В 2011 году важной задачей подразделения было детальное освоение особенностей эксплуатации новых участков сетей, переданных на обслуживание по окончании работ в рамках проекта 2-й очереди. Благодаря тому, что в ходе выполнения строительства специалисты предприятия вели постоянный контроль за качеством выполнения работ, проблем с обслуживанием новых сетей не возникало. На сетях установлено необходимое количество запорной арматуры, при помощи которой можно перекрыть водоснабжение отдельных участков улиц, не прекращая водоснабжение во всем квартале или микрорайоне. Удобны в эксплуатации и новые пожарные гидранты телескопического типа.

Одновременно с новыми участками, существуют участки, срок эксплуатации которых более 20 лет, и именно обслуживанию этих участков требуют повышенного внимания специалистов. Все профилактические и ремонтные работы выполняются с учетом сезонных особенностей – в зимне-весенний период были продолжены работы по замене домовых вводов путем протяжки РЕ трубы в существующие стальные и чугунные трубы, в летне-осенний период выполняются основной объем работ, требующий проведения раскопок. В сезон 2011 года было проложено 236 м уличных канализационных сетей и 295 м дворовых канализационных сетей, выполнены работы по прокладке 54 (537 м) новых и перекладке 134 (2375 м) старых вводов водопровода, проведена замена уличных трубопроводов (712 м), отремонтировано 26 участков (457 м) дворовой и 8 участков (343 м) уличной канализации.

Кроме этого, ведется постоянный контроль за состоянием колодцев на проезжей части и во дворах, а 24 ненужных колодца было ликвидировано.



Среднее время
устранения аварий (часы)

В течение года ликвидировано 68 аварий на водопроводных сетях и 1 – на канализационных сетях. Оперативное время реагирования (перекрытие аварийного участка) в случаях возникновения аварий на водопроводных сетях сократилось на 18.4% и составило 1,02 часа (в 2010 году – 1.25 часа). А время устранения аварий (проведение работ по восстановлению прерванного водоснабжения) на водопроводных сетях составило 4,42 часа, что на 18,45% меньше показателя 2010 года 95,42 часа). В свою очередь, несмотря на то, что на 5.6 % увеличился расчетный показатель времени устранения аварии на канализационных сетях, в реальности этот срок составляет чуть более часа: в 2011 году - 1.25 ч, в 2010 году – 1,18 ч. Такие показатели положительно характеризуют работу участка в целом и опережают нормативное время, установленное строительными нормативами (LBN). Во многом этому способствовало приобретение специального оборудования, позволяющего оперативно проводить ремонтные работы: установку для понижения уровня грунтовых вод в местах раскопок Wehde WM 35 (особенно актуально в период весеннего паводка) электрогенератор SDMO для дежурной автомашины (к нему можно подключить многие электроинструменты, необходимые для выполнения оперативных работ)



Что же касается качества питьевой воды в разводящей сети, то предоставляемые отчеты лаборатории „Daugavpils ūdens” и контролирующей организации – Латгальский отдел инспекции здоровья в течение года не зафиксировано ухудшения качества питьевой воды ни в одной из взятых проб. Это свидетельствует об обеспечении целостности систем распределения воды, а также об эффективности проводимых профилактических промывок и дезинфекции водопроводных сетей.

В 2011 году в работу окончательно введена новая диспетчерская программа, объединяющая 2 существующие базы данных – Абонентскую программу и Географическую информационную систему (GIS). Проведенное до этого тестирование доказало преимущество использования данных 2 модулей: у диспетчера появилась возможность в любой момент времени иметь информацию о всем спектре проводимых на сетях работ и на основании имеющихся данных проводить всесторонний анализ и оперативно реагировать на любую ситуацию. Для удобства и упорядочивания работы диспетчеров опыт и особенности использования новой программы были обобщены и на этой базе была разработана новая рабочая инструкция T.INS.155.R2.

Ремонтно- профилактические работы на сетях

	2007	2008	2009	2010	2011
Перекладка уличных водопроводных сетей (м)	596	1331	717	609	712
Перекладка вводов водопроводных сетей (м)	2653	2193	2009	2939	2375
Перекладка канализационных сетей (м)	1027	1112	1089	890	800
Ликвидация аварий на водопроводных сетях (ед)	30	76	39	43	68
Ликвидация аварий на канализационных сетях (ед)	3	2	1	1	1
Ремонт запорной арматуры (ед)	22	39	27	38	25
Замена запорной арматуры (ед)	143	211	139	179	204
Ремонт пожарных гидрантов (ед)	11	14	33	19	15
Ремонт водоразборных колонок (ед)	1	13	5	13	4
Ремонт водопроводных колодцев (ед)	55	63	72	78	117
Ремонт канализационных колодцев (ед)	80	143	113	157	152

Перспективы развития систем водопровода и канализации

Основную задачу, которая стоит перед сотрудниками подразделения и предприятия в целом – увеличить охват населения централизованными услугами водоснабжения и канализации, планируется выполнить в рамках нового инвестиционного проекта. Данный этап направлен именно на развитие сетей, что позволит предложить горожанам, особенно жителям отдаленных микрорайонов и участков, возможность значительно расширить спектр используемых услуг и подключить свои домовладения к сетям как водопровода, так и канализации.



СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВОДЫ

Программа контроля качества воды охватывает:

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

Диапазон проводимых лабораторией исследований включает отбор, транспортировку и тестирование образцов по 38 химическим и бактериологическим показателям.

Контроль качества воды SIA „Daugavpils ūdens” осуществляет аккредитованная лаборатория предприятия, в которой введена и действует система управления качеством в соответствии с требованиями стандарта LVS EN ISO/IEC 17025:2005, интегрированная в систему качества предприятия по стандарту ISO 9001:2008.

Основная задача лаборатории - организация контроля за соблюдением регламентированных латвийскими нормативами требований к качеству питьевой воды и к очистке сточных вод. Сотрудники лаборатории соблюдая требования по обеспечению качества и запросы клиентов, предоставляют услуги полностью и своевременно, с соблюдением принципа объективности и независимости предоставляемых результатов.

Проведение анализов организовано по трем основным направлениям:

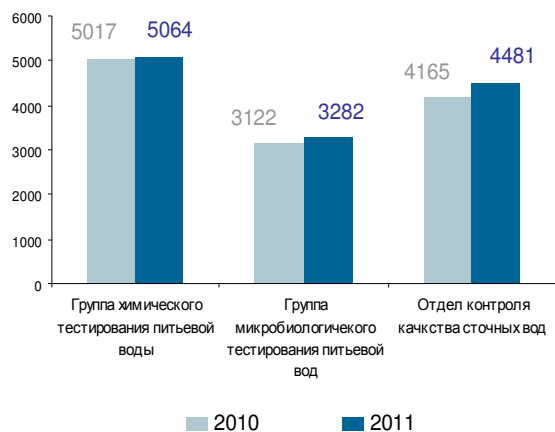
- Определение химических и органолептических показателей питьевой воды, максимально отражающих работу водоочистных станций и состояние распределительной сети;
- Определение бактериологических показателей, подтверждающих безопасность питьевой воды;
- Определение концентрации загрязняющих веществ в поступающих и прошедших очистку стоках и контроль за состоянием рек Шуньупе и Даугавы.

В 2011 году все предусмотренные рабочим планом объемы работ по заявкам внутренних и внешних клиентов всеми отделами лаборатории в пределах утвержденных планов и выделенного финансирования выполнены в установленные сроки и в полном объеме, а именно:

- Отдел контроля качества питьевой воды:
- группа микробиологического тестирования - выполнено 3282 анализа (увеличение на 5% по сравнению с предыдущим годом)
- группа химического тестирования – выполнено 5064 анализов (увеличение на 0.9%)
- Отдел контроля качества сточных вод в течение года выполнено 4481 анализ (увеличение на 8%)

Что же касается удовлетворенности клиентов предоставленными услугами, то опрос, проведенный среди клиентов в течение года показал, что 55% опрошенных из числа постоянных клиентов, отметили, что качество услуг за прошедший год возросло, остальные отметили, что качество осталось на прежнем, удовлетворяющем их уровне. Все принявшие в опросе клиенты высказали желание продолжить сотрудничество.

В 2011 году, в соответствии с требованиями системы качества в управлении персоналом, была проведена аттестация руководителя лаборатории и 3 специалистов (химика-аналитика, химика-техника и бактериолога-техника). Всесторонне и объективно были оценены профессионализм, уровень образования, деловые качества и достижения, эффективность работы. Заключение аттестационной комиссии - все руководящие сотрудники лаборатории соответствуют занимаемым должностям.



Общее количество выполненных анализов



Выполнение программы по обеспечению качества

В плане повышении компетенции персонала важным моментом стало также активное участие в 19 семинарах и курсах обучения, темы которых охватывали различные аспекты деятельности и были выбраны исходя из результатов внешних и внутренних аудитов с целью совершенствования знаний при работе с новым оборудованием и реактивами, использованием новых стандартов. Были организованы и поездки по обмену опытом в лаборатории родственных предприятий из Резекне, Валмиеры и Краславы.

Помимо этого сотрудники лаборатории в 2011 году приняли участие в латвийских и международных проверках компетентности персонала (SST-сравнительных межлабораторных тестированиях). Отдел контроля сточных вод участвовал в таких тестированиях 2 раза (один раз по 10-ти, а второй раз по 4 параметрам), группа химического тестирования питьевой воды - 3 раза (дважды по 9 параметрам и один раз – по 4 параметрам), а группа микробиологического тестирования питьевой воды была в числе 274 участников SST, проведенного “LGS Standards Proficiency Testing” из Великобритании. Результаты всех межлабораторных тестирований удовлетворительные, поэтому коэффициент эффективности (соотношение количества удовлетворительных результатов к количеству тестируемых методов) максимально возможный – 1.

Для выполнения задач в плане обеспечения качества была выполнена и программа по освоению новых стандартов, внедрению нового и контролю за работой находящегося в эксплуатации оборудования:

- Освоен метод определения хлоридов и сульфатов с использованием хроматографа 861 Advanced Compact IC и программы сбора и обработки данных IC NET;
- Завершена работа по внедрению требований стандарта DIN 38409 Teil 44 при определении ХПК;
- Введен в работу иономер ORION 920A;
- Приобретены новый холодильник для хранения референтных культур, штатив для пипеток и таймер для рабочего места лаборанта, ограничительные конусы для пробоотборщика, водная баня для определения азота нитратов;
- Выполнена проверка измерительных средств (эталонные, термометры);
- Проведена проверка используемых материалов (реактивы, питательные среды);
- Выполнен монтаж компрессора термостата Memmert ICP 400, техническое обслуживание термостата Termaks, замена фильтра кондиционера, чистка дистиллятора;

Результаты аудитов

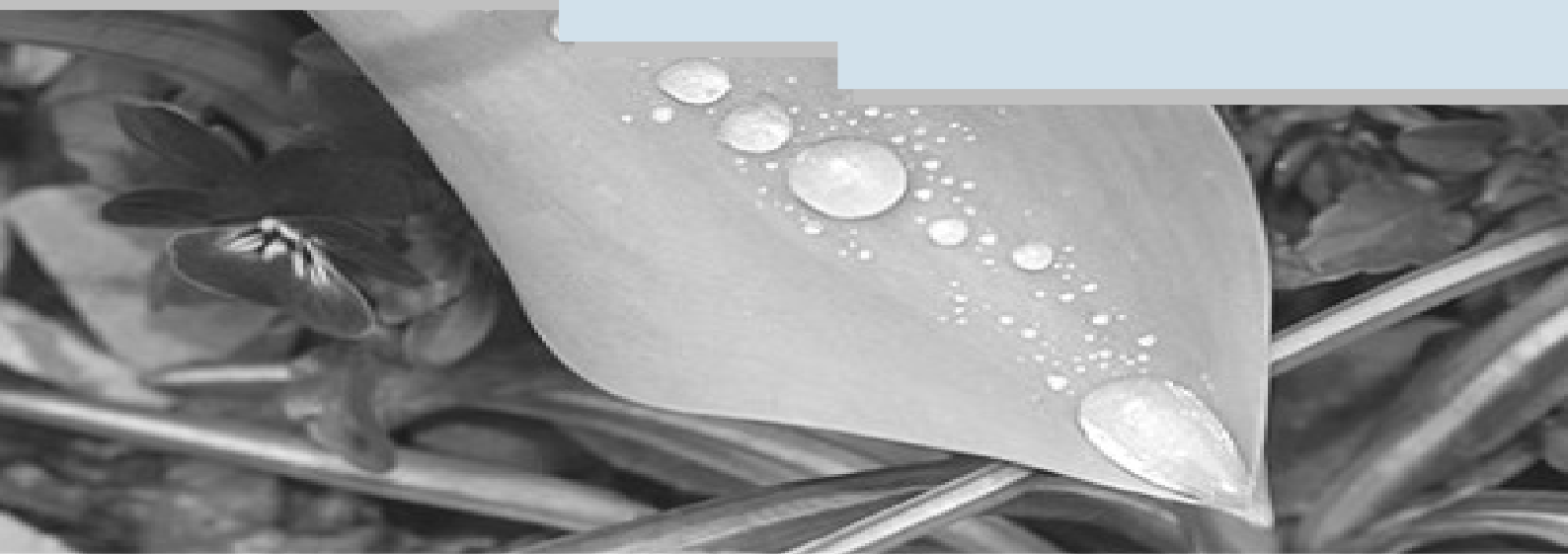
Анализируя результаты предыдущих внешних и внутренних аудитов, в течение года была проведена превентивная и предписанная коррективная деятельность.

Как итог – аудиторы LATAK (Латвийское национальное бюро аккредитации) проводивших 10-11 ноября 2011 года сертификационный аудит пришли к заключению, что лаборатория контроля качества воды „Daugavpils ūdens” обеспечена всеми ресурсами и применяет в своей работе международно признанные стандарты контроля качества воды с предоставлением достоверных результатов, что позволяет ей до 2013 года сохранить аккредитацию по стандарту LVS EN ISO/IEC 17025:2005 в заявленной сфере - химическое, физико-химическое и микробиологическое тестирование воды; отбор проб подземных источников, поверхностных источников, питьевой воды и сточных вод. (в сентябре 2011 года работа лаборатории также высоко была оценена во время проведения внешнего аудита всего предприятия на соответствие требованиям международного стандарта качества ISO 9001:2008.

Перспективы развития услуг контроля качества воды

В планах лаборатории по улучшению качества работы - введение в работу нового оборудования и актуализированных стандартов, повышение квалификации персонала и расширение сферы аккредитации введением нового стандарта LVS EN ISO 10304-1:2009 «Качество воды. Определение растворенных анионов методом жидкостной ионной хроматографии. 1 часть: определение бромидов, хлоридов, фторидов, нитратов, нитритов, фосфатов и сульфатов»

ИНВЕСТИЦИОННАЯ ПРОГРАММА





ПРОЕКТЫ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

Начиная с 1995 года SIA „Daugavpils ūdens” реализовано 2 крупных инвестиционных проекта по усовершенствованию городского водного хозяйства общей стоимостью 35 млн.Ls, при этом 75% средств поступило в виде целевых грантов международных и европейских структурных фондов

В результате проведенной в 2 этапа модернизации предприятия было реконструировано и построено более 50 важных объектов водного хозяйства (новый водозабор «Зиемели», биологические очистные сооружения, станция паводковых вод «Шуньупе», водоводы под р.Даугавой, 23 насосные станции), заменено и построено 36 км сетей водопровода и канализации, обновлено оборудование и транспорт, внедрены современные технологии и системы управления, обеспечено надежное функционирование всех объектов и систем).

Кроме этого, весьма ощутим и экономический эффект - большинство объектов и процессов автоматизировано и не требует постоянного присутствия персонала; новое оборудование экономично, снизились затраты на его ремонт и обслуживание, уменьшилось количество аварийных ситуаций и общие потери воды на сетях.

Это позволило предприятию выполнить требования основных Европейских Директив в водной сфере:

- Качество питьевой воды полностью отвечает требованиям Директивы 98/83/ЕС (Все городские водозаборы отвечают современным требованиям к оснащению объектов подобного рода и обеспечивают надежную подачу в разводящую сеть питьевой воды, качество которой полностью соответствует существующим нормативам)
- Качество очищенных сточных вод по всем показателям соответствует требованиям Директивы 91/271/ЕЕС (В сравнении с результатами до начала реконструкции, содержание загрязняющих веществ, в т.ч. биогенов азота и фосфора в отводимых стоках снизилось в 5 - 30 раз, а эффективность очистки сточных вод, составлявшая ранее лишь 19-59%, теперь достигает 90 -99%.)

Однако, чтобы выполнить требования обязательных для стран еврозоны Директив в полном объеме, процесс позитивных изменений необходимо продолжить (основные задачи – увеличить охват населения предоставляемыми услугами и обеспечить переработку ила сточных вод).

Очень важно, что несмотря на достаточно сложную экономическую ситуацию в 2011 году нашему городу и SIA „Daugavpils ūdens” удалось продвинуться в решении этих задач : ведутся переговоры о включении компонента по разработке закупочной документации для устойчивого метода переработки ила в рамках проекта PRESTO по Программе «Регион Балтийского моря 2007-2013» и , пожалуй, главное достижение отчетного года - успешно использована возможность участия в софинансируемой структурными фондами ЕС инвестиционной программе по развитию инфраструктуры городского водного хозяйства.

В рамках данной программы поддержку получил проект „Развитие водоснабжения г.Даугавпилса, III этап”, направленный на дальнейшее развитие сетей, особенно в отдаленных районах. Реализация проекта позволит к 2015 году обеспечить для всех жителей территории, на которой будет реализовываться проект, возможность подключения к сетям водоснабжения и канализации и тем самым выполнить требования ЕС по охвату населения централизованными услугами.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!



Подготовительные работы для нового проекта, начатые в 2008 году, в середине 2011 года были завершены (в течение этого срока было разработано технико-экономическое обоснование проекта, проведены необходимые согласования, подана заявка и получено решение о софинансировании проекта европейским фондом Кохезии), после чего проект получил официальный статус:

- 19 августа 2011 года был заключен договор между Министерством среды и регионального развития ЛР, Даугавпилсской городской думой и SIA „Daugavpils ūdens” о реализации проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, 3 этап».

Договором установлено, что общие затраты по проекту (с НДС) составят 15 054 678 Ls, из которых 10 331 508 Ls будут получены из средств европейского фонда Кохезии. Освоить выделенные средства и выполнить все запланированные работы необходимо до 1 июня 2015 года. Надзор за административным, финансовым и техническим управлением проектом осуществляет Министерство среды и регионального развития ЛР.

В конце 2011 года началось проведение открытых конкурсов среди исполнителей (в рамках проекта предстоит заключить договора на проектирование, строительство и выполнение инженерно-технического надзора). Уже к концу следующего года планируется подвести итоги всех конкурсов, заключить договора с их победителями и приступить к выполнению контрактов.

Проект «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» (Nr.3DP/3.5.1.1.0/11/IPIA/VARAM/007)

Место реализации проекта:	Латвия, г.Даугавпилс
Участники проекта:	Европейский Союз (фонд Кохезии), Министерство среды и регионального развития ЛР, Министерство финансов ЛР, Даугавпилсская городская дума, SIA „Daugavpils ūdens”
Затраты и источники финансирования проекта:	Общие затраты по проекту (с НДС) составляют 15 054 678, 92 LVL (из них 10 331 508,00 LVL – софинансирование фонда Кохезии). В финансировании проекта участвуют также Даугавпилсская городская дума и SIA „Daugavpils ūdens”.
Программа, в рамках которой выделено финансирование:	Проект реализуется в рамках софинансируемой Европейским Союзом (фонд Кохезии) программы «Инфраструктура и услуги» (часть 3.5.1.1. «Развитие инфраструктуры водного хозяйства для агломераций с эквивалентом населения больше 2000»)
Основные цели проекта:	Улучшить качество услуг предприятия для их соответствия требованиям ЕС, предоставить всем жителям территории г.Даугавпилса, на которой будет реализовываться проект, доступность централизованных услуг водоснабжения и канализации
Запланированные работы по проекту:	Проектом предусмотрена реконструкция и расширение около 90 км сетей водопровода и канализации главным образом в микрорайонах Грива, Нидеркуны, Новые Стропы, Ругели, Новое Строение, Новый Форштадт. Планируется замена водопроводных сетей в районе озера Губище и соединение систем водоснабжения и канализации поселка Крыжи с централизованными городскими системами. Для обеспечения перекачки стоков от новых потребителей предстоит также дополнительно построить 16 канализационных насосных станций.
Польза от реализации проекта:	В результате реализации этих мероприятий улучшится качество жизни людей, будут созданы условия для развития территории, снизятся потери воды, уменьшится инфильтрация стоков в почву и поверхностные водоемы, будет решена проблема затопления канализационной системы во время ливней. Планируется, что у всех жителей в пределах агломерации появится возможность присоединиться к городской системе водопровода и канализации.
Сроки реализации проекта:	48 месяца (с 19.08.2011 – даты вступления в силу договора о реализации проекта, но не позднее 1 июня 2015 года)
Основные мероприятия 2011 года	● 8 апреля – завершена разработка технико-экономического обоснования (ТЭО) для проекта ● 20 мая – подана заявка в Министерство среды и регионального развития ЛР для получения софинансирования проекта из средств европейского фонда Кохезии ● 28 июля – подписаны договора на проектирование 2 систем (Новые стропы и Грива) для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» и проведение авторского надзора в ходе строительства (исполнитель - SIA „Aqua-Brambis”) ● 19 августа – заключен трехсторонний договор о реализации проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» между Министерством среды и регионального развития ЛР, Даугавпилсской городской думой и SIA „Daugavpils ūdens” ● 5 октября – объявлен конкурс «Реконструкция и расширение сетей водопровода и канализации» на выполнение строительных работ в рамках проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап» ● 6 декабря – объявлен конкурс «Инженерный надзор для проекта «Развитие водоснабжения в Даугавпилсе, III этап»

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Центр обслуживания клиентов

- По рабочим дням с 8-00 до 16-30 (вторник до 18-00) 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)

Диспетчерская служба

- Дежурный диспетчер предприятия (тел. 654 24251) принимает звонки горожан *круглосуточно* по вопросам, связанным 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, смогут 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;
Если Вы звоните из-за границы, пожалуйста, перед всеми телефонными номерами набирайте код Латвии (+371)
- 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 PARSKATS 2011**

www.daugavpils.udens.lv

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»