



РОСВОДОКАНАЛ
группа компаний

2009·2010

**Социально-
экологический отчет**



СОДЕРЖАНИЕ

3	Обращение Генерального директора и Президента ГК «РОСВОДОКАНАЛ»
5	О Группе компаний «РОСВОДОКАНАЛ»
6	Сфера деятельности и основные виды услуг
7	Основные финансовые показатели
8	Структура Группы
11	Система корпоративного управления
13	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
15	Принципы организации работы ГК «РОСВОДОКАНАЛ»
16	Государственно-частное партнерство
16	Инвестиции
19	Тарифообразование
20	Участие Компании в развитии отрасли
23	Устойчивое развитие — неотъемлемая часть стратегии развития Компании
25	Вклад ГК «РОСВОДОКАНАЛ» в устойчивое развитие регионов
26	Единая техническая политика
26	Водоснабжение
27	Забор воды из подземных и поверхностных источников
28	Модернизация имеющихся и строительство новых водозаборных сооружений
29	Обеспечение качества водопроводной воды
29	Реконструкция водопроводных очистных сооружений и совершенствование методов очистки воды для поставки в водопроводные сети
30	Доставка воды потребителям
31	Модернизация и строительство новых водопроводных сетей
32	Водоотведение
32	Отведение сточных вод
33	Модернизация имеющихся и строительство новых канализационных сетей
33	Обеспечение качества очистки сточных вод
34	Реконструкция очистных сооружений канализации
35	Сброс сточных вод после очистки на очистных сооружениях
36	Обеспечение бесперебойности поставок услуг водоснабжения и водоотведения
37	Борьба с промерзанием сетей и колонок
37	Предупреждение и устранение аварий
39	Забота об окружающей среде
40	Экологическая политика ГК «РОСВОДОКАНАЛ»
41	Внедрение системы экологического менеджмента на предприятиях ГК «РОСВОДОКАНАЛ»
43	Эффективная очистка сточных вод в соответствии с нормативами
44	Энерго- и ресурсосбережение

48	Экологическая экспертиза и инновации в области охраны окружающей среды
48	Диалоги с заинтересованными сторонами по вопросам охраны окружающей среды
49	Обучение и повышение квалификации персонала в области охраны окружающей среды
51	Работа с абонентами
52	Структура абонентов и регулирование отношений с ними
53	Позиция Компании в отношении качества обслуживания абонентов
55	Работа с частными абонентами
57	Работа с обращениями граждан
60	Культура общения с абонентами
61	Стимулирование более рационального использования воды частными абонентами
61	Работа с юридическими лицами
63	Ответственность перед персоналом
64	Общая характеристика персонала
64	Политика Компании в отношении персонала
65	Работа с молодежью
66	Формирование кадрового резерва
66	Оценка сотрудников
67	Политика в области охраны труда и здоровья
68	Повышение квалификации персонала в вопросах здоровья и безопасности
69	Практика подписания коллективных договоров
70	Обучение и профессиональное развитие сотрудников
71	Оплата труда
72	Социальный пакет
73	Развитие корпоративной культуры
74	Внутрикорпоративные коммуникации
75	Кодекс корпоративной этики
76	Спорт и отдых
77	Работа в местных сообществах
78	Экологическое просвещение
79	Пропаганда здорового образа жизни
79	Социальная поддержка незащищенных слоев населения
81	Об Отчете
87	Контакты

Обращение Генерального директора и Президента ГК «РОСВОДОКАНАЛ»



Уважаемые читатели!

Вода, к которой мы имеем самое непосредственное отношение, является жизненно важным природным ресурсом. Как было отмечено в недавней резолюции Генеральной Ассамблеи ООН, 884 миллиона людей в мире не имеют доступа к чистой питьевой воде. И хотя Россия обладает почти четвертью мировых запасов доступной пресной воды и принадлежит к числу государств, наиболее обеспеченных водными ресурсами, это не означает, что мы можем позволить себе расточительно относиться к воде.

В нашей деятельности мы исходим из того, что доступ к чистой воде — это одно из фундаментальных человеческих прав, неперемное условие качественной жизни и важнейший фактор здоровья населения. Поэтому, на наш взгляд, было бы неверно относить водоснабжение и водоотведение к коммунальной сфере. Эта отрасль является стратегической системой жизнеобеспечения, которая влияет на безопасность населения и государства, и, по сути, относится к сектору экологических услуг.

Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» — лидер отрасли водоснабжения и водоотведения России. В компании работает около 17 тысяч человек, мы обслуживаем более 5,3 млн потребителей.

Документ, который вы держите в руках — первый отчет об устойчивом развитии ГК «РОСВОДОКАНАЛ». Он подготовлен в соответствии с требованиями Руководства по отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative (GRI). Мы постарались организовать процесс предоставления социальной отчетности в соответствии с лучшими международными практиками, а также с учетом правил взаимодействия с заинтересованными сторонами, предусмотренных стандартом AA1000. В рамках подготовки отчета состоялись два диалога с представителями заинтересованных сторон в Твери и Барнауле. В ходе этих встреч нам удалось укрепить рабочие взаимоотношения со стейкхолдерами. Их результаты повлияли на структуру и содержание отчета, позволили нам скорректировать многие позиции.

В 2010 РОСВОДОКАНАЛ присоединился к крупнейшей в мире глобальной инициативе по ответственному поведению бизнеса, известной как «Глобальный договор ООН» (UN Global Compact). Тем самым мы взяли на себя обязательства вести всю деятельность в соответствии с десятью основными принципами из области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией.

Мы также присоединились и к Социальной хартии российского бизнеса, и эти важные события оказали воздействие на наше понимание устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности.

С 2008 года все предприятия ГК «РОСВОДОКАНАЛ» работают в соответствии с принятой Экологической политикой Компании. Свой вклад в устойчивое развитие мы видим, в первую очередь, в обеспечении экологической безопасности, что означает заботу о здоровье граждан и об окружающей среде, рациональное водопользование и водосбережение.

Состояние природных водоемов зависит от качества сточных вод, попадающих в них. Поэтому очень важна деятельность водоканалов в реализации природоохранных мероприятий. Инвестиции в совершенствование лабораторного комплекса и системы водоочистки для нас являются приоритетными. Наши расходы на природоохранную деятельность возросли с 2008 года более чем в 5 раз. Более 260 млн рублей было направлено на мероприятия по энерго- и ресурсосбережению. Началась сертификация предприятий по стандарту ISO 14000. Мы считаем, что наши водоканалы, которые не загрязняют стоки, а очищают их, вправе претендовать на статус природоохранных предприятий.

Другим важным принципом ведения бизнеса РОСВОДОКАНАЛа является клиентоориентированность. Одной из приоритетных задач является налаживание коммуникаций с нашими клиентами, с властями. Мы разработали единые стандарты качества обслуживания потребителей и последовательно внедряем их в работу региональных предприятий. В 2010 году получила распространение практика создания call-центров, которые в значительной мере улучшили уровень обслуживания наших клиентов.

Существенную помощь в оценке воздействия деятельности Компании на окружающую среду, общество и экономику регионов присутствия окажет интегрированная система планирования и отчетности, внедрение которой началось на предприятиях Группы в 2010 году. В этом году запущена комплексная информационная система управления проектами, которая позволит автоматизировать и сделать более прозрачными процессы планирования, исполнения и контроля инвестиционных программ.

Мы считаем успешно выполненными стратегические задачи 2009-2010 годов. Предприятия Группы обеспечили бесперебойное снабжение потребителей качественной водой, значительно сократили сроки устранения аварий, снизили уровень потерь воды, создали эффективную систему взаимодействия с абонентами, активно развивали партнерские отношения с местными властями.

Мы надеемся, что наш первый отчет в области устойчивого развития станет полезным инструментом взаимодействия с заинтересованными сторонами и поможет в будущем улучшить деятельность РОСВОДОКАНАЛа по обеспечению чистой водой своих потребителей.

С уважением,

Генеральный директор Петр Золотарев



Президент Александр Шенкман



ГЛАВА 1.

О Группе компаний «РОСВОДОКАНАЛ»



Сфера деятельности и основные виды услуг

Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» — крупнейший частный оператор в сфере водоснабжения и водоотведения в России и странах СНГ, является лидером отрасли водопроводно-канализационного хозяйства России на протяжении 60 лет.

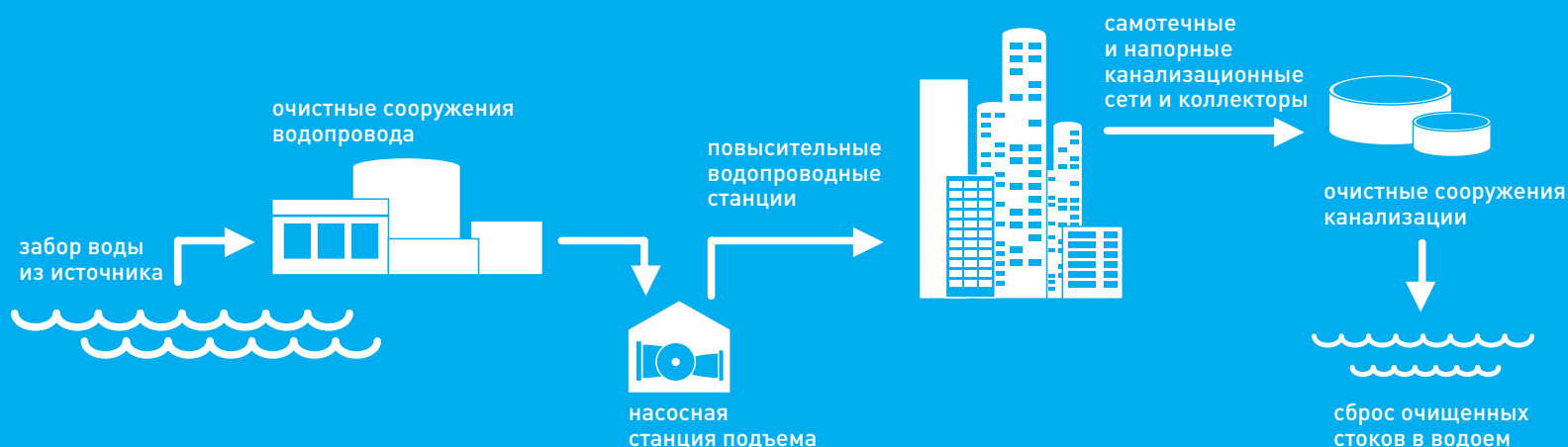
Группа предоставляет полный спектр услуг по организации водоснабжения и водоотведения, включая:

- забор воды из природных источников;
- очистку и обработку воды до требуемого уровня качества;
- транспортировку и подачу потребителям воды под необходимым напором;
- отвод сточных вод от потребителей;
- транспортировку сточных вод на очистные сооружения;
- очистку и сброс сточных вод.

ГК «РОСВОДОКАНАЛ» действует в семи регионах Российской Федерации, а также владеет 49% ООО «Лугансквода» (Украина).

Услугами РОСВОДОКАНАЛа пользуются как физические, так и юридические лица (коммерческие предприятия, муниципальные учреждения и т.д.)

Производственный цикл основных операционных компаний ГК «РОСВОДОКАНАЛ»



Доля ГК «РОСВОДОКАНАЛ» на рынке частных водоканалов в России на конец 2010 года составила 33%, на российском рынке в целом — 5%.

- В 2010 году ГК «РОСВОДОКАНАЛ»: обеспечивал услугами водоснабжения и водоотведения 5,3 млн человек и 29 тыс. предприятий; поставил 679 млн м3 водопроводной воды осуществил отвод и очистку 532 млн м3 сточных вод
- Обладает кредитным рейтингом Fitch `BB-` по международной шкале и `A+` по национальной шкале
- Ведет отчетность в соответствии с МСФО и проходит аудит у Deloitte & Touche CIS
- Благодаря выходу на международные стандарты обслуживания РОСВОДОКАНАЛ получил крупнейший в отрасли ВиВ кредит в 5 млрд руб. от Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР)
- Успешно размещены облигационные займы в 1,75 млрд руб. в 2008 году, 3 млрд руб. в 2010 году
- В 2007 году все предприятия Группы прошли технико-управленческий аудит Mott McDonald (Великобритания)
- Уровень собираемости платежей у РОСВОДОКАНАЛа выше среднеотраслевого: 98%

Основные финансовые показатели

На конец 2010 года величина активов Группы компаний «РОСВОДОКАНАЛ» составила 12,9 млрд руб. Выручка (по МСФО) в 2010 году превысила 13 млрд руб., ее среднегодовой рост (CAGR) в период с 2006 по 2010 годы — 40%.

Основная часть выручки Компании формируется за счет средств, полученных в качестве платы за услуги водоснабжения:

- 42,2% — плата за услуги водоснабжения,
- 29,9% — плата за услуги водоотведения,
- 10,6% — плата за услуги по строительству коммунальной инфраструктуры,
- 10,2% — плата за подключение,
- 7,1% — прочая выручка.

Общая капитализация
ГК «РОСВОДОКАНАЛ», млн руб.

	2009 г.	2010 г.
Общая капитализация Компании, в том числе:	10 300	13 000
чистые активы	1 700	2 900
заемный капитал	8 600	10 100

Основные экономические результаты по
ГК «РОСВОДОКАНАЛ»: созданная и распределенная
прямая экономическая стоимость, млн руб.

	2009 г.	2010 г.
Выручка	12 012,6	13 018,2
Доход от финансовых инвестиций	106,4	51,9
Операционные затраты	10 064,1	10 931,6
Выплаты поставщикам капитала	83	43
Выплаты государству (налоги)	1 128,9	1 279,5
Выплаты сотрудникам	3 609,1	3 828,2
Инвестиции в сообщество	7,1	22
Нераспределенная прибыль	942,7	1 984,3

Структура Группы

Структура Группы компаний «РОСВОДОКАНАЛ» сформирована в соответствии с принципами вертикальной интеграции и разделением операционной части Группы на производственные (водоканалы) и сервисные компании.

Основное управление активами отраслевых компаний, входящих в состав Группы осуществляет управляющая компания «РОСВОДОКАНАЛ». УК занимается стратегическим планированием, отвечает за взаимодействие с властями, инвесторами и общественностью, осуществляет перераспределение финансовых ресурсов между предприятиями Группы с целью реализации инвестиционных стратегий и обеспечения общего финансового контроля. Также УК разрабатывает производственную политику и внедряет технологические инновации, системы планирования, учета, контроля и анализа.

Часть вспомогательных управленческих функций распределена также между ООО «РВК-Инвест», ООО «РВК-Финанс» и ОАО «РВК-центр».

ООО «РВК-Инвест»:

- предоставляет займы и поручительства;
- осуществляет инвестиционную деятельность;
- управляет всеми принадлежащими Обществу акциями (долями) хозяйственных обществ и иными ценными бумагами;
- финансирует производство и коммерческие проекты.

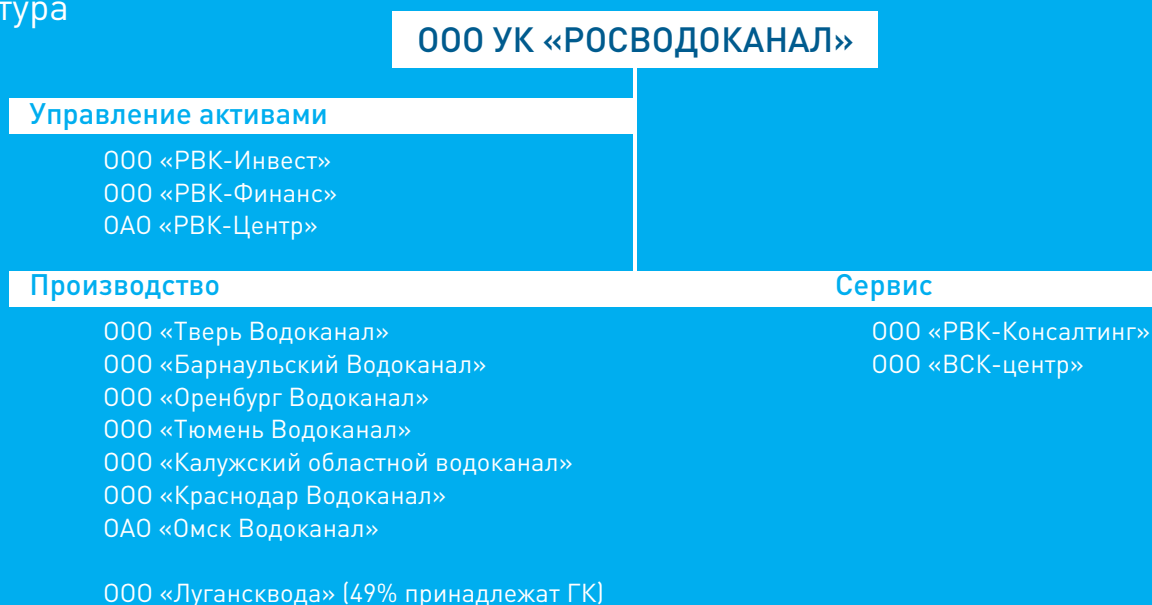
ООО «РВК-Финанс»:

- занимается выпуском и размещением ценных бумаг, в том числе облигаций.

ОАО «РВК-центр»:

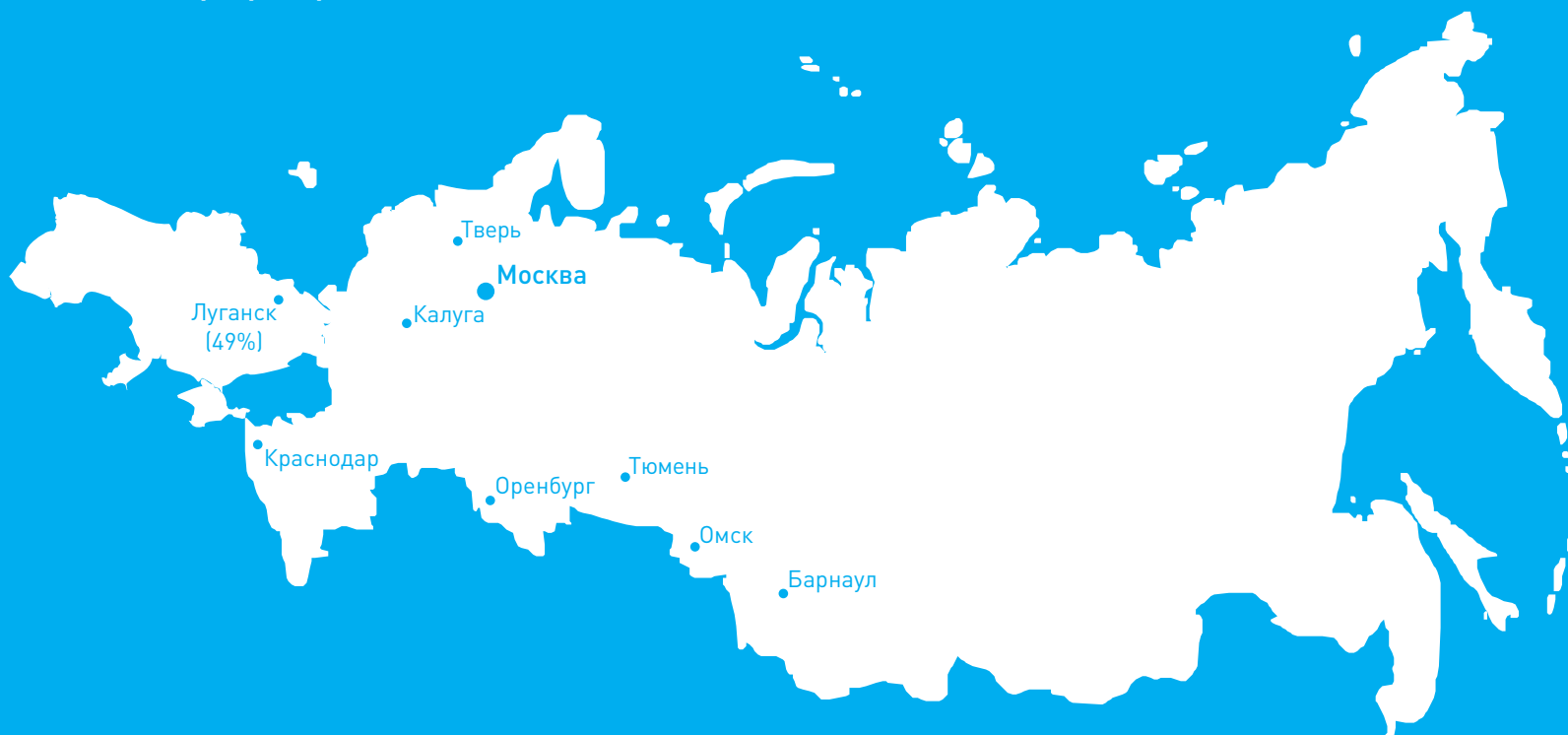
- занимается инвестиционной деятельностью;
- управляет всеми принадлежащими Обществу акциями (долями) хозяйственных обществ и иными ценными бумагами.

Функциональная структура ГК «РОСВОДОКАНАЛ»



Основу производственной деятельности Группы составляют региональные водоканалы. В 2009 и 2010 годах в состав РОСВОДОКАНАЛА входили семь водоканалов, действующих в Барнауле, Калуге и Калужской области, Краснодаре, Омске, Оренбурге, Твери, Тюмени. Также ГК владеет 49% водоканала Луганской области Украины.

География работы ГК «РОСВОДОКАНАЛ»



В целях эффективного управления водоканалами управленческие функции на этих предприятиях частично разделены с органами муниципальной власти. Такой принцип позволяет организовывать и успешно реализовывать проекты в рамках государственно-частного партнерства в сфере водоснабжения и водоотведения.

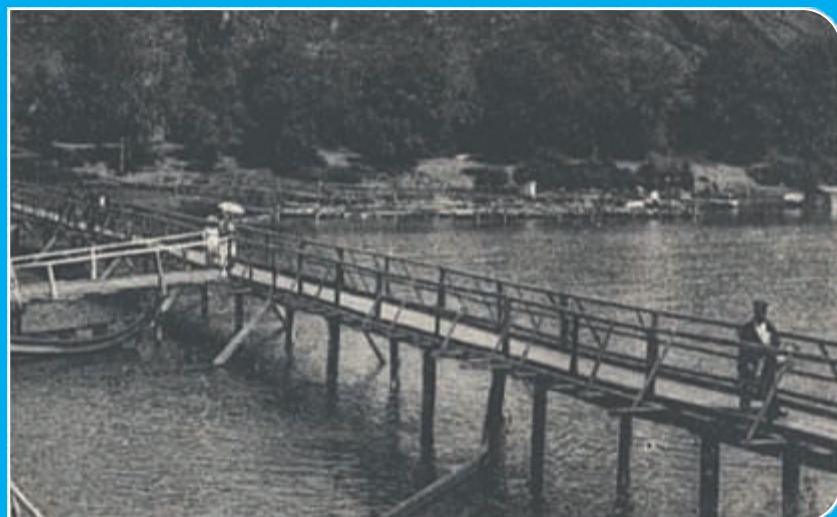
Для повышения эффективности эксплуатации и развития систем ВКХ в регионах в составе Группы работают также сервисные компании

ООО «РВК-Консалтинг» и ООО «ВСК-центр». ООО «РВК-Консалтинг» предоставляет услуги по инжинирингу и сертификации, наладке работ химических и бактериологических лабораторий и др. ООО «ВСК-центр» — инженерно-строительная компания, специализирующаяся на выполнении полного цикла подрядных работ в сфере ВКХ, включая подготовку и согласование проектных решений, строительство сетей и сооружений, монтаж оборудования, сдачу объектов в эксплуатацию и последующее их обслуживание.

История ГК «РОСВОДОКАНАЛ»

1949–1970-е

Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» является правопреемником треста «Росводоканалналадка», созданного более 60 лет назад по решению Правительства СССР для разработки и управления системами водоснабжения и водоотведения на территории бывшего СССР. С 1949 года трест практически с нуля проектировал и управлял строительством сотен систем канализации и очистки сточных вод по всей стране.



1970-е – 2000-е

С начала 70-х годов РОСВОДОКАНАЛ стоял у истоков рыночных механизмов регулирования в сфере ВКХ, переходя на прямые договорные отношения с городскими водоканалами.



2003–2009-е

После того, как в рамках реформы ЖКХ Правительство РФ стало привлекать крупные и наиболее успешные российские частные компании к управлению коммунальными предприятиями, в 2003 году РОСВОДОКАНАЛ вошел в состав «Альфа-Групп» — одного из крупнейших финансово-промышленных консорциумов России. С 2003 года руководством РОСВОДОКАНАЛа была проделана существенная работа по расширению зоны обслуживания. Последовательно были заключены долгосрочные договоры с органами власти на оказание услуг:

2004 – в Барнауле

2006 – в Оренбурге, в Калужской области, в Твери

2006 – в Краснодаре, в Тюмени

2007 – в Омске

2008 – в Луганске (49 % ООО «Лугансквода»).

Поскольку наиболее существенное воздействие на экономику, социальную сферу и окружающую среду регионов присутствия оказывает производственная деятельность, основной акцент в настоящем отчете будет сделан на деятельности региональных компаний (водоканалов). Деятельность управляющей и сервисных компаний будет отражена преимущественно в тех ее аспектах, которые непосредственно влияют на показатели водоканалов в области устойчивого развития.

Система корпоративного управления

Высшим руководящим лицом в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» является генеральный директор, который назначается решением единственного участника Общества.

Основным наблюдательным органом Группы является Консультативный комитет, который дает рекомендации менеджменту по определению основных направлений деятельности, по разработке стратегии развития, политики раскрытия информации и управления рисками и т.д.

На уровне менеджмента руководство текущей хозяйственной деятельностью осуществляет Правление. Это коллегиальный исполнительный орган ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ», в полномочия которого входит руководство текущей деятельностью Общества в рамках компетенции, определенной Уставом и Положением о Правлении Общества.

В 2010 году в практику работы Компании вошли расширенные заседания Правления. В них принимают участие, помимо руководителей

УК «РОСВОДОКАНАЛ» и региональных водоканалов, входящих в Группу, руководители территорий, где осуществляет свою работу РОСВОДОКАНАЛ, и представители федеральных ведомств (в частности, Министерства экономического развития, Министерства регионального развития, Федеральной службы по тарифам РФ), а также другие заинтересованные лица. Практика расширенных заседаний помогает разным сторонам лучше понять друг друга и более эффективно выстраивать совместную работу.

В силу специфики осуществляемой деятельности (оказание природоохранных по своей сути услуг территориям) функции, связанные со стратегическим управлением аспектами устойчивого развития, распределены практически между всеми подразделениями управляющей компании: департаментом технического надзора и экологических рисков, департаментом по управлению персоналом, технической дирекцией, департаментом сбыта, департаментом по управлению персоналом и департаментом по связям с общественностью

РОСВОДОКАНАЛ провел первое расширенное заседание Правления

26 марта в Калуге открылось первое расширенное заседание правления Группы компаний (ГК) «РОСВОДОКАНАЛ».

В нем приняли участие руководители УК «РОСВОДОКАНАЛ» и городских водоканалов, входящих в Группу компаний, губернатор Калужской области Анатолий Артамонов, мэр Калуги Николай Любимов, представители Правительства Калужского региона, представители Министерства экономического развития, Министерства регионального развития, Федеральной службы по тарифам РФ и другие официальные лица.

Стратегическими задачами, стоящими перед ГК «РОСВОДОКАНАЛ» в 2010 году, генеральный директор Петр Золотарев назвал бесперебойное снабжение потребителей качественной водой, максимальное уменьшение сроков устранения аварий, создание эффективной системы взаимодействия с абонентами (СМИ, call-центры, web-порталы и т.д.), развитие партнерства с местными властями в регионах.

На сегодняшний день оренбуржцы уже не помнят перебоев с водой, как это было в 2004-2005 годах. Средства, которые «Оренбург Водоканал» направляет на выполнение капремонта водопроводных и канализационных сетей, составляют около 150 миллионов рублей. Это гигантские вложения в модернизацию муниципального имущества города

Глава Оренбурга Юрий Мищеряков,
«Новости Оренбурга», март 2011 год.



**Золотарев
Петр Сергеевич**

Генеральный директор

Родился в 1965 году в Москве

В 1986 году с отличием окончил Московский авиационный институт им. С.Орджоникидзе по специальности «инженер-экономист», в 1996 году получил степень MBA в области финансов. Прошел курсы переподготовки и повышения квалификации, в частности, в Институте повышения квалификации при Всесоюзной Академии внешней торговли и в Международной Школе Развития Менеджмента (Лозанна).

В разные годы занимал руководящие посты в ведущих российских и иностранных компаниях. Возглавлял совет директоров ОАО «ГАЗ», был генеральным директором ОАО «Русские машины», исполнял обязанности президента компании «ЮКОС-РМ», входил в состав совета директоров ОАО «Авиакор — авиационный завод», ОАО «Военно-промышленная Компания», занимался финансовой деятельностью компании Oxidental Petroleum CIS и нефтяной компании «ЮКОС-Москва». С 2007 года — генеральный директор и председатель правления российско-голландского шинного холдинга Amtel-Vredestein.

С января 2010 года — Генеральный директор ГК «РОСВОДОКАНАЛ».



**Шенкман
Александр Исаакович**

Президент

Родился в 1961 году в Риге

Окончил инженерно-строительный факультет Рижского политехнического института по специальности «водоснабжение и канализация», позднее докторантуру Латвийского государственного университета по специальности «Экономика народного хозяйства». Защитил докторскую диссертацию по теме «Системное реформирование промышленных предприятий в условиях переходной экономики». Доктор экономических наук.

Прошел трудовой путь от мастера строительного участка до главного инженера. Являлся акционером и руководителем ряда предприятий в России и Латвии. Автор научных публикаций в российских и зарубежных изданиях по вопросам системного реформирования промышленных предприятий и проблемам структурообразующих отраслей экономики государств.

Имеет государственные, ведомственные и общественные награды.

С октября 2010 года — Президент ГК «РОСВОДОКАНАЛ»

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

При планировании и организации своей работы ГК «РОСВОДОКАНАЛ» активно взаимодействует с заинтересованными сторонами.

Взаимодействие с государственными органами

РОСВОДОКАНАЛ организует свою работу в рамках государственно-частного партнерства, поэтому с представителями государственных органов регулярно проводятся консультации, совместно прорабатываются вопросы, касающиеся модернизации и развития ВКХ в регионах, обсуждаются инвестиционные вложения в отрасль. Деятельность водоканалов контролирует порядка 20 государственных органов, каждый из которых вправе привлечь водоканал к ответственности и выдавать предписания, обязательные для исполнения:

- Прокуратура Российской Федерации;
- Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России);
- Федеральное агентство водных ресурсов (Росводресурсы) и его территориальные органы;
- Федеральная служба по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор) и ее территориальные органы;
- Федеральная служба по тарифам (ФСТ России);
- Федеральная служба по труду и занятости (Роструд);
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
- Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор);
- Главная государственная жилищная инспекция и органы государственной жилищной инспекции субъектов Российской Федерации.

Взаимодействие с абонентами

«Клиент должен получать качественные услуги и быть доволен» — один из главных принципов работы ГК «РОСВОДОКАНАЛ». Поэтому в Компании организован целый комплекс опций, с помощью которых водоканалы Группы получают обратную связь о качестве предоставляемых услуг. В числе этих опций — информационно-справочные службы, интерактивные сайты водоканалов в регионах, личный прием абонентов в офисах Компании, социологические опросы населения, круглые столы и др. Во всех региональных водоканалах налажена оперативная передача полученной обратной связи и запросов в соответствующие подразделения. Кроме того, эта система позволяет при необходимости осуществлять оперативное информирование населения (например, по вопросам отключения воды при ликвидации аварии). Активное развитие работа в этом направлении получила именно в отчетный период — в 2009-2010 годах.

Взаимодействие с общественностью

С общественными организациями, школами, научными институтами, потребителями и представителями местных сообществ ГК «РОСВОДОКАНАЛ» организует системное взаимодействие. В числе направлений этой работы:

- организация экскурсий на водоканалы;
- информирование об актуальных вопросах водопотребления через СМИ;
- обсуждение актуальных вопросов, касающихся водоснабжения и водоотведения территорий в рамках специальных мероприятий;
- содействие в организации благотворительных и социальных акций в регионах, где работают предприятия ГК «РОСВОДОКАНАЛ».

Взаимодействие с персоналом

Руководство ГК «РОСВОДОКАНАЛ» считает сотрудников важнейшей ценностью Компании. Поэтому во всех водоканалах Группы ведется работа по информированию сотрудников обо всех наиболее значимых достижениях и проблемах предприятия и по сбору обратной связи от них.

Взаимодействие с другими операторами сферы ВКХ

ГК «РОСВОДОКАНАЛ» ценит честную конкуренцию и профессионализм при ведении бизнеса и с уважением относится к другим компаниям, работающим в сфере ВКХ. Кроме того, представители РОСВОДОКАНАЛА в партнерстве с коллегами из других компаний обсуждают, формируют и вносят в государственные органы власти предложения по совершенствованию законодательства в целях развития отрасли.

Взаимодействие с инвесторами

ГК «РОСВОДОКАНАЛ» стремится быть надежным управляющим инвестиционных средств. Компания защищает интересы своих инвесторов и старается обеспечить возврат вложенных средств при полной реализации запланированных инвестиционных проектов. В процессе своей деятельности Компания обеспечивает открытость и подотчетность для инвесторов.

Взаимодействие с другими заинтересованными сторонами

Отдельно стоит выделить такую форму взаимодействия, как диалоги с заинтересованными сторонами. Этот формат работы Компания начала осваивать в 2010 году, когда были проведены два диалога с представителями государственной власти, абонентами из числа промышленных предприятий и общественными организациями по природоохранным аспектам деятельности водоканалов в Твери и Барнауле. Этот формат в будущем планируется использовать и при организации взаимодействия с другими группами заинтересованных сторон по другим вопросам.



ГЛАВА 2.

Принципы организации
работы ГК «РОСВОДОКАНАЛ»



Государственно-частное партнерство

Основа инфраструктуры для оказания услуг водоснабжения и водоотведения была заложена в советские годы — именно тогда была построена большая часть водозаборных и очистных станций, водопроводных и канализационных сетей, осуществлена разводка по жилым домам и предприятиям и т.д. С момента создания этих объектов они находятся в собственности у государства, которое передает их в эксплуатацию профессиональным операторам ВКХ и поручает им развивать и модернизировать это хозяйство. Часть управляющих функций при этом государство оставляет за собой. Если оператор является негосударственной организацией, то оказание водопроводно-канализационных услуг осуществляется в рамках государственно-частного партнерства. Именно по этой схеме работают и предприятия Группы «РОСВОДОКАНАЛ». Такая модель работы в сфере ЖКХ является наиболее распространенной в мире и называется «французской». Она подразумевает сохранение муниципальной собственности на инженерные инфраструктурные объекты и управление этими объектами на контрактных условиях частным оператором.

РОСВОДОКАНАЛ арендует водопроводно-канализационные сети и соответствующие объекты на долгосрочной основе в России на срок до 25 лет.

Помимо передачи имущества ВКХ в аренду, в рамках этих договоров для водоканалов предусмотрены

обязательства по развитию систем водоснабжения и водоотведения на территории. Для исполнения этих обязательств водоканалы и администрации муниципальных образований в тесном сотрудничестве разрабатывают производственную и инвестиционную программы и заключают инвестиционные соглашения по реализации этих программ и соглашения о сотрудничестве.

РОСВОДОКАНАЛ также участвует в комплексных программах по развитию городов. В рамках работы по реализации всех этих программ водоканалы, помимо оказания услуг водоснабжения и водоотведения, совместно с сервисными компаниями Группы занимаются усовершенствованием существующей системы ВКХ в городе, подключением новых домов и предприятий к водопроводу и канализации, ремонтом сетей, строительством новых водозаборов и очистных станций и т.д.

Органы власти на постоянной основе, в соответствии с заключенными договорами, производят мониторинг выполнения инвестиционных программ и общей деятельности дочерних компаний Группы по ряду установленных показателей и имеют широкие права как в области контроля за выполнением заявленных мероприятий, так и в области контроля за расходованием денежных средств.

Инвестиции

Инвестиционная политика

Инвестиционная политика РОСВОДОКАНАЛА направлена на достижение качественно нового уровня предоставления услуг водоснабжения и водоотведения. Она вырабатывается совместно управляющей компанией, региональными водоканалами и органами властей тех территорий, где работают предприятия Группы. Основным инструментом реализации инвестиционной политики — это инвестиционные программы, которые разработаны для каждого водоканала.

Основная цель реализации инвестиционных программ — обеспечение бесперебойной и эффективной работы систем ВКХ, а также развитие и модернизация систем водоснабжения и водоотведения, что включает в себя:

- повышение надежности работы систем водоснабжения и водоотведения;
- снижение потерь воды;
- повышение качества питьевой воды;
- сокращение вредного воздействия на окружающую среду, повышение качества очистки сточных вод;
- энергосбережение;
- достижение высоких показателей качества обслуживания абонентов;
- подключение новых абонентов.

Работа в рамках реализации инвестиционной политики включает в себя две группы проектов:

- проекты в рамках инвестиционных программ организации коммунального комплекса по развитию системы коммунальной инфраструктуры (общесистемные мероприятия, расширение сети, повышение качества воды и уровня очистки стоков);
- проекты, финансируемые за счет чистой прибыли Компании (проекты с короткими сроками окупаемости до трех лет).

Финансирование всех этих работ предусматривается за счет:

- собственных средств РОСВОДОКАНАЛа (в том числе собранных благодаря инвестиционной надбавке к тарифам и плате за новые подключения);
- бюджетных средств (муниципального, регионального, федерального бюджетов в рамках целевых программ, а также средств Инвестиционного фонда Российской Федерации);
- внебюджетных источников финансирования, в том числе средств Инвестиционного фонда РФ, прочих целевых программ;
- чистой прибыли, реинвестируемой в инвестиционные проекты, соответствующие критериям экономической эффективности.

В рамках реализации инвестиционных программ, ГК «РОСВОДОКАНАЛ» привлекает заемные средства российских и зарубежных банков (в т.ч. ЕБРР, Альфа-банка, Сбербанк, банка ВТБ).

Одним из наиболее значимых источников заемного финансирования инвестиционных проектов Компании является Европейский банк реконструкции и развития, который заключил кредитное соглашение с ГК «РОСВОДОКАНАЛ» сроком до 2021 года.

В начале 2009 года соглашение РОСВОДОКАНАЛа и Европейского банка реконструкции и развития названо одним из четырех наиболее значимых в мире событий для развития государственно-частного партнерства в секторе водоснабжения в 2008 году и номинировано на премию «Водная сделка года» ведущим международным изданием отрасли Global Water Intelligence.

Общий размер кредита по этой сделке составляет 5 млрд руб. на 13 лет. По словам экспертов ЕБРР, они «тщательно изучали деятельность «РОСВОДОКАНАЛа» в течение полутора лет и высоко оценили инвестиционную программу компании». Согласно условиям банка, РОСВОДОКАНАЛ должен привести существующие контракты с муниципалитетами в соответствие с лучшей международной практикой государственно-частного партнерства.

Ежегодная премия Global Water Awards вручается за выдающийся вклад в развитие мировой отрасли водоснабжения и водоотведения. Победители определяются голосованием подписчиков международных аналитических журналов Global Water Intelligence и Water Desalination Report, а также членов Международной ассоциации водоснабжения и Международной ассоциации опреснения воды.

Инвестиционные программы

Инвестиционные программы во всех городах присутствия ГК «РОСВОДОКАНАЛ» имеют схожую структуру запланированных работ и включают в себя следующие направления:

- модернизация имеющихся и строительство новых водозаборных и водоочистных сооружений;
- замена изношенных и строительство новых сетей и насосных станций водопровода и канализации;
- реконструкция очистных сооружений канализации, внедрение наилучших технологий очистки сточных вод;
- повышение клиентоориентированности и качества работы с абонентами.

По итогам 2008 года РОСВОДОКАНАЛ стал лидером отрасли ЖКХ по объему привлеченных внебюджетных инвестиций в рейтинге журнала «Секрет фирмы»

Направления инвестпрограмм, по которым велись работы в 2009-2010 годах

модернизация имеющихся водозаборных и водоочистных сооружений	■	□	■	■	■	■	■
строительство новых водозаборных и водоочистных сооружений	□	■	■	□	■	■	□
модернизация сетей водопровода и насосных станций водопровода	■	□	□	■	■	□	■
строительство новых сетей водопровода и насосных станций	■	■	■	■	■	□	■
модернизация сетей канализации и канализационных насосных станций	■	□	■	■	■	□	■
строительство новых сетей канализации и канализационных насосных станций	■	■	■	■	□	■	□
модернизация очистных сооружений канализации	■	□	■	■	■	■	■
повышение клиентоориентированности и качества работы с абонентами	■	■	■	■	■	■	■
	Барнаул	Калуга	Краснодар	Омск	Оренбург	Тверь	Тюмень

Объемы действующих инвестиционных программ ГК «РОСВОДОКАНАЛ» (млрд руб.)

	Объем инвестиционной программы	Срок реализации
Барнаул	0,87	2007-2011
Калуга и Калужская область	5,78	2007-2011
Краснодар	3,16	2007-2013
Луганск и Луганская область	2	2008-2015
Омск	3,54	2008-2013
Оренбург	0,85	2010-2015
Тверь	2,89	2008-2015
Тюмень	4,5	2007-2011
Итого	23,59	2007-2015

Всего на реализацию инвестиционных проектов ГК «РОСВОДОКАНАЛ» планирует потратить 23,59 млрд руб. за период с 2007 по 2015 годы.

РОСВОДОКАНАЛ занимает лидирующие позиции по объему инвестиций на природоохранные мероприятия в отрасли ВКХ.

Очень успешно у нас проводится и инвестпрограмма ООО «Краснодар Водоканал»: за последние годы они заменили десятки километров сетей, модернизируют очистные сооружения — тоже исправляют то, что до них не делалось десятки лет. Продолжат эту работу и в нынешнем году.

Мэр Краснодара Владимир Евланов
«Комсомольская правда — Краснодар»,
февраль 2011 год.

Тарифообразование

Тарифообразование на услуги водоснабжения и водоотведения является одним из важнейших в вопросах управления ВКХ, так как, с одной стороны, тарифы на услуги ЖКХ являются значимым аспектом социальной и политической стабильности в обществе, а с другой — они должны обеспечивать (хотя бы отчасти) возврат инвестиций, вкладываемых Компанией в развитие и модернизацию водопроводно-канализационного хозяйства.

В России цены на услуги ВКХ относятся к разряду регулируемых. Регулирование осуществляют органы исполнительной власти, и его основной целью является баланс интересов поставщика и потребителя.

Существует три метода регулирования тарифов: метод установления предельных тарифов, метод установления фиксированных тарифов, метод индексации установленных тарифов.

Долгосрочный подход к формированию тарифов был предусмотрен Федеральным законом №210 «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса». В отсутствие методических указаний по расчету тарифов, учитывающих период действия инвестиционной программы, установление тарифов методом доходности на инвестированный капитал осложнено рядом проблем. При этом функция регулирования тарифов была полностью передана на уровень муниципальных властей. Ряд муниципальных образований начал использовать на практике возможности установления долгосрочных тарифов. В 2005 году произошел значительный рост тарифов ЖКХ, после чего схема их регулирования была существенным образом изменена. Эти изменения заключались в установлении трехэтапного порядка утверждения тарифов. Тарифы стали сначала рассматриваться на муниципальном уровне, после этого их утверждал регулятор субъекта РФ, а окончательное утверждение осуществлялось на федеральном уровне — Федеральной службой по тарифам.

В трехуровневой схеме, в отличие от одноуровневой, так и не прижилась практика утверждения долгосрочных тарифов. Имеют место лишь разовые случаи утверждения долгосрочных тарифов (в частности, в Санкт-Петербурге). Таким образом, в 2009-2010 годах в большинстве субъектов Российской Федерации тарифы, как правило, ежегодно индексировались от установленных в предыдущем периоде регулирования. Так происходило и в российских регионах, где действуют операционные компании ГК «РОСВОДОКАНАЛ».

На ежегодной базе власти формируют тарифы для городских водоканалов РОСВОДОКАНАЛА. Они учитывают расходы на содержание инфраструктуры, а также затраты на текущий и капитальный ремонт.

Из чего состоит тариф



Участие Компании в развитии отрасли

РОСВОДОКАНАЛ занимает активную позицию в вопросах выдвижения предложений по законодательному совершенствованию отрасли и внедрению новых прогрессивных практик ведения ВКХ, отвечающих требованиям экологической безопасности и являющихся сбалансированными с точки зрения учета интересов всех заинтересованных сторон. Руководство Компании регулярно выступает на мероприятиях, обозначая системные проблемы отрасли и предлагая свои варианты их решения.

ГК «РОСВОДОКАНАЛ» участвует в продвижении государственной программы «Чистая вода», является одним из учредителей Российского водного общества (РВО) и Национального союза водоканалов (НСВ). Кроме того, РОСВОДОКАНАЛ является активным членом Российской ассоциации водоснабжения и водоотведения (РАВВ).

В настоящее время состояние коммунального комплекса России, и в частности, водопроводно-канализационного хозяйства оценивается как кризисное. По данным Министерства регионального развития Российской Федерации, на конец 2010 года в секторе водопроводно-канализационного хозяйства износ основных фондов составляет около 70%. Износ водопроводных сетей составил 65,3%, канализационных сетей — 62,5%, водопроводных насосных станций — 65,1%, канализационных насосных станций — 57,1%, очистных сооружений водопровода — 53,9%, очистных сооружений канализации — 56,2%.

Техническое состояние коммунальной инфраструктуры в России, наряду с высоким уровнем износа, характеризуется высокой аварийностью, низким коэффициентом полезного действия мощностей и большими потерями энергии. Планово-предупредительный ремонт уступил место аварийно-восстановительным работам, затраты на которые в 2-3 раза выше. Следствием этого стали обострение проблемы снабжения населения России чистой питьевой водой, дефицит мощностей по подготовке воды к поставке в водопроводные сети (в частности, по приведению воды в соответствие с санитарно-эпидемиологическими нормами) и очистке сточных вод.

Позиция Компании по реформированию отрасли ВКХ охватывает следующие вопросы:

Проблема	Предлагаемое решение	Ожидаемый результат
Наличие большого числа надзорных органов при отсутствии единого регулятора, который помогал бы водоканалам развиваться, решать системные проблемы отрасли в целом и осуществлять сбалансированное регулирование и контроль со стороны государства	Создание специального ведомства, которое будет играть роль регулятора и контролирующего органа отрасли ВКХ	Сбалансированное управление отраслью, новые возможности для развития ВКХ, стимулирование притока внешних инвестиций, модернизация отрасли в целом
Существующая (на большей части территории РФ) практика ежегодного индексирования тарифов не стимулирует оператора снижать издержки и не позволяет возвращать вложенные инвестиции. Это затрудняет привлечение внешних инвесторов (равно как и изыскание внутренних средств) на модернизацию ВКХ; инвестпрограммы водоканалов могут «буксовать»	Внедрение долгосрочных дифференцированных тарифов (по методу доходности на инвестированный капитал (RAB); определение нормативной базы, необходимой для перехода на RAB-тарификацию на рынке услуг ВКХ	Обеспечение частному оператору гарантированного возврата вложенных инвестиций. Повышение прозрачности бизнеса и привлекательности в глазах инвесторов. Как следствие — модернизация ВКХ, повышение его санитарно-эпидемиологической и экологической безопасности
По законодательству РФ именно водоканалы, а не промышленные предприятия, несут ответственность за превышение загрязняющих веществ при сбросе сточных вод в водные объекты. Между тем, водоканалы не загрязняют стоки, а транспортируют и очищают их. Рост издержек на исполнение экологических требований может привести к приостановке или полному прекращению деятельности организаций ВКХ	<p>Внесение комплексных изменений в законодательство, направленных на реализацию принципа «загрязнитель платит»:</p> <ul style="list-style-type: none"> •предусмотреть ответственность за сброс загрязняющих веществ в окружающую среду фактического загрязнителя; •предусмотреть предварительную очистку сточных вод промышленных предприятий до сброса в централизованные системы канализации; •предусмотреть зачет затрат, понесенных на выполнение природоохранных мероприятий, в счет платы за негативное воздействие на окружающую среду 	Разделение ответственности за промышленные стоки с предприятиями-загрязнителями и приобретение водоканалами статуса природоохранных предприятий, что позволит организовать более эффективно очистку промышленных стоков в городах в целом и снизить негативное воздействие на водные объекты

<p>Концессионные соглашения являются наиболее прозрачной и эффективной формой отношений частного бизнеса с органами власти, особенно при реализации крупных инвестиционных проектов с длительными сроками окупаемости, характерными для коммунального комплекса, и в том числе ВКХ. Однако переход к заключению концессионных соглашений в коммунальном комплексе идет очень медленно</p>	<p>Совершенствование концессионного законодательства</p>	<p>Приведение требований к концессионным соглашениям и правилам их заключения в соответствие с реальными условиями работы коммунального комплекса, повышение привлекательности коммунальной сферы для частных инвесторов</p>
<p>Неэффективность управления очень большого числа операторов ВКХ в РФ на фоне кризисного состояния инфраструктуры ВКХ и недостатка инвестиционных средств на ее модернизацию</p>	<p>Развитие государственно-частного партнерства в управлении ВКХ в России</p>	<p>Появление квалифицированных операторов на рынке ВКХ и повышение эффективности управления водоканалами, приток инвестиций в отрасль, повышение качества услуг для населения, улучшение экологических показателей</p>
<p>Неэффективность управления небольшими предприятиями ВКХ, обусловленная слишком высокими управленческими затратами и невозможностью привлечь средства на крупные инвестиционные проекты</p>	<p>Консолидация отрасли</p>	<p>Появление крупных водных корпораций, которые за счет эффекта масштаба смогут обеспечить отрасль необходимыми финансовыми ресурсами и лучшими технологиями</p>

- В 2008 году Global Finance признал ГК «РОСВОДОКАНАЛ» лучшей компанией сферы ЖКХ в России.
- Федеральное агентство по строительству и ЖКХ рекомендовало привлечь РОСВОДОКАНАЛ к реализации государственно-частного партнерства в сфере ВКХ.
- С 2008 года водоканалы Группы регулярно получают награды на всероссийском конкурсе Минрегионразвития РФ на лучшую организацию — предприятие сферы ЖКХ. В частности, дипломы II и III степени в 2009 году получили два водоканала (Омска и Краснодара), в 2010 — четыре (Барнаула, Омска, Оренбурга и Краснодара).
- В 2010 году Группа вошла в 200 крупнейших непубличных компаний России по версии журнала Forbes и в рейтинг крупнейших компаний России по объему реализации продукции «Эксперт-400».

Устойчивое развитие — неотъемлемая часть стратегии развития Компании

Стратегия развития РОСВОДОКАНАЛА тесно переплетена с ценностями устойчивого развития. Свою миссию Компания видит в улучшении качества жизни людей сегодня и заботе о будущих поколениях путем:

- обеспечения бесперебойной подачи чистой воды населению и предприятиям;
- осуществления отвода и очистки стоков при соблюдении высоких экологических требований.

Задачи, которые решает Компания для реализации миссии, непосредственно связаны с задачами устойчивого развития.

Задача

устойчивого развития

Ее отражение в работе ГК «РОСВОДОКАНАЛ»

Экономическое развитие территорий

Надежность и качество предоставления услуг водоснабжения и водоотведения в регионах своего присутствия для операционных компаний Группы «РОСВОДОКАНАЛ» является главной задачей. Компания осознает, что вода – это ресурс, который имеет первостепенную значимость для жизнеобеспечения любой территории. Его бесперебойная поставка и отведение важны как для повседневной жизни людей, так и для обеспечения нужд производственной деятельности предприятий

Экологическая безопасность, в том числе:

Забота о здоровье граждан

РОСВОДОКАНАЛ берет на себя ответственность за качество и безопасность поставляемой потребителям воды. С этой целью на предприятиях Группы организована специальная система мер по очистке и контролю за качеством воды. Эта система постоянно совершенствуется.

Рациональное водопользование

Компания понимает значимость внимательного отношения к расходованию воды и поэтому направляет свои усилия как на снижение потерь воды в производственной цепочке своих предприятий, так и на стимулирование своих клиентов (абонентов) к более рациональному водопользованию

Забота о чистоте природных комплексов

В силу специфики своей производственной деятельности, Компания является ключевым звеном в отводе и очистке сточных вод в регионах деятельности. РОСВОДОКАНАЛ осознает свою роль и значение для экологического состояния водных объектов и стремится к минимизации негативного воздействия на окружающую среду

Социальная ориентированность, в том числе:

Ответственность Компании как работодателя	Компания ценит людей, работающих в компании. В своей работе она отводит важное место соблюдению трудовых прав сотрудников и прав человека
Ответственность перед потребителями	Клиентоориентированность является важным аспектом в работе Компании. Своей стратегической задачей РОСВОДОКАНАЛ видит внедрение в свою работу лучших деловых практик оказания услуг и взаимодействия с абонентами
Ответственность перед местным сообществом	РОСВОДОКАНАЛ стремится быть в курсе социальных потребностей населения территорий, где Компания осуществляет свою деятельность, и по мере сил и возможностей участвует в их удовлетворении

РОСВОДОКАНАЛ работает в соответствии с рыночными механизмами и ориентирован на повышение эффективности своей работы и качества предоставляемых услуг. С этой целью Компания старается использовать в своей работе самые современные технологии и опыт лучших специалистов.

Компания стремится укреплять свои позиции на международном уровне и продолжать внедрять в работу лучшие стандарты и практики. Так, в 2005 году все компании Группы перешли на международные стандарты финансовой отчетности (МСФО). В 2010 году Компания присоединилась к сети Глобального договора ООН и к Социальной хартии российского бизнеса.

Одним из важных аспектов стратегии Группы также является стремление к превращению в публичную компанию. В 2009-2010 году в РОСВОДОКАНАЛе развернулась масштабная работа по внедрению единых современных стандартов работы и лучших практик организации водопроводно-канализационного хозяйства. Был разработан единый стандарт развития для всех региональных водоканалов, описывающий такие направления работы, как:

- внедрение единой технической политики, включая внедрение единой стратегии производственно-технического блока и принципов организационного развития, оптимизацию процессов водоснабжения и водоотведения, энерго- и ресурсосбережение, снижение потерь воды;
- внедрение единой экологической политики;
- организация эффективного взаимодействия с клиентами.

Глобальный договор ООН — это инициатива, которая позволяет компаниям обеспечить соответствие своей деятельности и стратегии десяти всеобщим принципам в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и противодействия коррупции. С момента его создания в 2000 году к этому документу присоединились более 8600 участников (в том числе — более 6000 компаний) из более чем 100 стран мира. Глобальный договор стал крупнейшей в мире добровольной инициативой в области социальной ответственности бизнеса.

Социальная хартия российского бизнеса — это добровольная стратегическая инициатива, основанная на понимании и признании представителями делового сообщества активной роли бизнеса в общественном развитии. Она представляет собой свод основополагающих принципов ответственной деловой практики, которые могут служить платформой для формирования корпоративной политики и практики в соответствии с задачами устойчивого развития бизнеса компаний на основе эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами — акционерами, инвесторами, организациями работников, властными структурами, институтами гражданского общества.

ГЛАВА 3.

Вклад ГК «РОСВОДОКАНАЛ»
в устойчивое развитие регионов



Деятельность Группы «РОСВОДОКАНАЛ» по обеспечению водоснабжения и водоотведения вносит весомый вклад в устойчивое развитие регионов. По сути, предприятия Компании оказывают экологические услуги абонентам, обеспечивая эффективное функционирование системы жизнеобеспечения городов.

Экологические услуги включают в себя обеспечение надлежащего качества питьевой воды, бесперебойное снабжение питьевой водой потребителей, эффективную очистку сточных вод в целях минимизации негативного воздействия на окружающую среду.

Единая техническая политика

Единая техническая политика ГК «РОСВОДОКАНАЛ» разрабатывалась для унификации технологических процессов. Ее главная цель — повышение надежности, качества и эффективности работы систем водоснабжения и водоотведения за счет внедрения современных методов управления, прогрессивных технологий, материалов и оборудования.

В рамках Единой технической политики предусматривается работа по таким направлениям, как:

- создание современных систем водоснабжения и водоотведения, обеспечивающих устойчивое развитие коммунальной инфраструктуры в соответствии с Программами комплексного развития и Генеральными планами городов;
- совершенствование основных технологических процессов;
- внедрение передовых энерго- и ресурсосберегающих технологий и применение

новых материалов и оборудования для повышения эффективности работы систем водоснабжения и водоотведения;

- внедрение подходов по сопоставлению и обоснованию выбора технических решений на базе не только стоимости закупки, но и затрат на эксплуатацию;
- внедрение современных подходов управления: реинжиниринг и аутсорсинг вспомогательных бизнес-процессов, внедрение системы управления качеством ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18000, внедрение собственной «Производственной системы» (Lean Production).

Эта работа реализуется через инвестиционные проекты региональных водоканалов, программы энерго- и ресурсосбережения, а также путем внедрения новых управленческих подходов и организационных решений в процессе текущей деятельности.

Водоснабжение

Общий объем поставок водопроводной воды потребителям на конец 2010 года составляет 679 куб. млн в год. Некоторое снижение поставок воды связано с внедрением мероприятий по снижению потерь воды, а также работой водоканалов по стимулированию абонентов к установке приборов учета воды и более ответственному водопользованию.

Объем поставленной водопроводной воды,
тыс куб. м в год

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	82 778	81 697
Калуга и Калужская область	58 393	56 914
Краснодар	58 870	57 592
Луганск и Луганская область	154 769	150 497
Омск	182 360	183 287
Оренбург	52 423	52 442
Тверь	36 770	36 239
Тюмень	62 884	60 682
ВСЕГО	689 247	679 350

Самыми крупными по объему поставки водопроводной воды являются водоканалы Омска и Луганска и Луганской области. Объемы их производства в два-пять раз выше, чем в остальных регионах.

Предоставление услуг водоснабжения включает в себя три этапа:

- забор воды из подземного или открытого поверхностного источника,
- очистка воды на очистных сооружениях водопровода и доведение до санитарным норм,
- транспортировка воды потребителю.

Забор воды из подземных и поверхностных источников

Забор воды из водных объектов для нужд водоснабжения производится в соответствии с установленными для каждого водоканала разрешенными лимитами — допустимым объемом изъятия воды, гарантирующим ненарушение экологического равновесия для водного объекта, из которого производится водозабор.

Среди водных объектов, из которых производится забор воды, есть как подземные, так и открытые поверхностные источники.

Состав и свойства воды в водоемах, используемых в качестве источников, должны отвечать требованиям государственных стандартов и нормативов¹. В большинстве случаев это соблюдается, но, к сожалению, не всегда возможно — как в силу природных особенностей территорий, так и в силу экологической обстановки, что накладывает большие обязательства на водоканалы на последующих этапах подготовки воды перед подачей потребителям.

Водные объекты, из которых производится водозабор

Барнаул	р. Обь, подземные воды
Калуга и Калужская область	р. Ока, р. Угра, оз. Ломпадь, подземные воды
Краснодар	Подземные воды
Луганск и Луганская область	р. Северский Донец, Яновское и Елизаветинское водохранилища, подземные воды
Омск	р. Иртыш
Оренбург	р. Урал, подземные воды
Тверь	Подземные воды
Тюмень	Подземные воды, р. Тура

¹ ГОСТ 17.1.3.03.77. «Охрана природы. Гидросфера. Правила выбора и оценка качества и источников централизованного хозяйственно-питьевого водопользования» и СанПиН 2.1.5.980-00 «Гигиенические требования к охране поверхностных вод» (для России); а также «Державні санітарні правила і норми питної води» (для Украины).

... В частности, мэр Оренбурга Юрий Мищеряков отмечает, что сотрудничество муниципалитета с РОСВОДОКАНАЛом оправдало себя на 100%. «Эффективность и качество услуг горожанам существенно повысились, в модернизацию муниципального имущества были сделаны серьезные финансовые вливания», - уточняет глава Оренбурга. С его мнением согласен и мэр Краснодара Владимир Евланов, также отдающий предпочтение частным операторам и подтверждающий, что РОСВОДОКАНАЛ оправдал все ожидания. «Видно, что частный оператор пришел не для получения сиюминутной прибыли или авантюрных экспериментов, а работает на долгосрочную перспективу, — отмечает он. — Вкладываются силы и средства, строится горизонталь управления, привлекаются новые модели и техника».

«Московский комсомолец — Томск»,
ноябрь 2010 г.

Модернизация имеющихся и строительство новых водозаборных сооружений

В 2009-2010 годах на водоканалах ГК «РОСВОДОКАНАЛ» организована работа по совершенствованию этого этапа водоподготовки. В частности:

- проводится автоматизация мониторинга качества воды в открытых водоисточниках для предупреждения чрезвычайных ситуаций;
- организованы работы по обеспечению нескольких независимых водоисточников с целью сохранения бесперебойной подачи чистой воды в случае недопустимого загрязнения или истощения одного (или нескольких) из них;
- повышается эффективность технологического процесса водозабора (в т.ч. обеспечиваются резерв производительности, равномерный режим подачи воды, автоматизируется управление режимами работы подземных водозаборов, применяется защита от гидравлических ударов).

ОРЕНБУРГ:

- внедрение мембранных технологий очистки на районном водозаборе привело к соответствию воды СанПиН по жесткости, солесодержанию и др. показателям;
- внедрение систем автоматизированного дозирования реагентов привело к улучшению качества очистки, снижению потребления реагентов благодаря точности дозирования;
- внедрение технологии электролизного получения гипохлорита натрия привело к отказу от применения опасного газообразного хлора.

Обеспечение качества водопроводной воды

Вся вода перед подачей в водопроводные сети проходит очистку на водопроводно-очистных станциях (ВОС) до состояния, отвечающего требованиям установленных нормативов питьевой воды².

Комплексы технологических сооружений станций подготовки хозяйственно-питьевой воды в разных регионах имеют некоторые отличия, так как ориентированы на очистку воды именно данной природной территории. В числе методов обработки воды используются:

- обезжелезивание;
- первичное хлорирование;
- коагулирование;
- отстаивание;
- фильтрование;
- обратный осмос;
- вторичное обеззараживание.

Вся прошедшая очистку вода подвергается экспертизе в лаборатории оценки качества.

Пропускная способность водопроводных очистных сооружений, тыс. куб. м. в сутки (по данным на конец 2010 г.)

Барнаул	280
Калуга и Калужская область	265,2
Краснодар	нет
Луганск и Луганская область	180
Омск	610
Оренбург	197,4
Тверь	69,2
Тюмень	255,4

Реконструкция водопроводных очистных сооружений и совершенствование методов очистки воды для поставки в водопроводные сети

В соответствии с Единой технической политикой, в 2009-2010 годах на водоканалах ГК «РОСВОДОКАНАЛ» началось внедрение следующих методов и технологий с целью повышения качества водопроводной воды и снижения воздействия на окружающую среду:

ОМСК:

- Проведение полупромышленных испытаний модульной фильтровальной установки с напорными гидроциклонами привело к повышению качества очистки питьевой воды.

БАРНАУЛ:

- Внедрение современных дренажно-распределительных систем на скорых фильтрах ВОС, реконструкция камер хлопьеобразования, внедрение тонкослойных модулей в отстойниках привело к улучшению качества очистки питьевой воды, снижению расходов воды на собственные нужды.

- установка механических смесителей и камер хлопьеобразования;
- автоматизация дозирования химреагентов;
- технология углевания воды;
- введение окислителей (перманганат калия, озон);
- тонкослойное отстаивание;
- внедрение механического удаления осадка;
- водовоздушная промывка фильтров;
- применение эффективных дренажно-распределительных систем;
- применение современной запорно-регулирующей арматуры;

² СанПиН 2.14.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» (для России); а также «Державні санітарні правила і норми питної води» (для Украины).

- обеспечение возможности вывода отдельных сооружений и линий в тех.обслуживание и ремонт;
- автоматизированный контроль качества очистки по технологическим ступеням;
- автоматизация основных технологических процессов очистки воды;
- технологические приборы измерения расходов и объемов воды;
- диспетчеризация управления работой насосных станций I и II подъемов и очистных сооружений для обеспечения равномерной подачи воды на очистку;
- внедрение технологий и сооружений для обработки промывных вод и осадков;
- доочистка от антропогенных загрязнений: озонсорбция, ультрафильтрация;
- электролизное получение обеззараживающих реагентов;
- внедрение многостадийного обеззараживания воды;
- хлор-аммонизация;
- внедрение ультрафиолетового обеззараживания.

ТЮМЕНЬ:

- Внедрение системы диспетчеризации и локальной автоматизации на ПНС, установка частотных преобразователей на 2 подъёме сооружений очистки воды привело к повышению надежности системы водоснабжения города, нормализации давления в сети.

КАЛУГА:

- Капитальный ремонт скорых фильтров с перезагрузкой песка на Северном и Окском водозаборах позволил улучшить качество очистки воды, снизить расходы на собственные нужды.
- Замена насосных агрегатов с целью улучшения гидравлического режима работы водопроводной сети, внедрение частотных регуляторов и системы управления потерями по международному стандарту IWA ведет к нормализации режимов работы системы подачи и распределения воды, снижению аварийности и потерь воды.

Доставка воды потребителям

После доведения воды до установленного нормативами качества она подается потребителям. Доставка воды осуществляется с помощью водопроводных сетей и насосных станций.

Общая протяженность водопроводных сетей, обслуживаемых ГК «РОСВОДОКАНАЛ», на конец 2010 года составляет 15 840,3 км. С каждым годом количество сетей, обслуживаемых водоканалами Группы, во многих регионах увеличивается. Это обусловлено двумя причинами: во-первых, строительством новых сетей как к новым строящимся жилым и хозяйственным объектам, так и к уже построенным кварталам частного сектора; во-вторых, инвентаризацией бесхозных сетей по городу, содержание которых до этого момента никем не обеспечивалось.

Длина водопроводных сетей, км

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	906,8	945,3
Калуга и Калужская область	2 187,5	2 187,5
Краснодар	1 169,1	1 205,4
Луганск и Луганская область	7 341,2	7 220,8
Омск	1 630,8	1 643,6
Оренбург	873,3	1 132
Тверь	617,5	617,5
Тюмень	833,6	888,3
ВСЕГО	15 559,7	15 840,3

Одна из проблем при транспортировке воды потребителям — несанкционированное потребление, так как это не только снижает финансово-экономические показатели Компании, но и ограничивает приток инвестиций для модернизации водопроводно-канализационных хозяйств, и соответственно — повышения его надежности и экологической безопасности, и затрудняет планирование объемов требуемого для города забора воды.

Работа по выявлению самовольных подключений к сетям водоснабжения как организаций, так и отдельных граждан ведется систематически. При выявлении нарушений применяются штрафные санкции и предлагается оформить договор с водоканалом. В случае несогласия пользователя производится его отключение от сети.

Количество насосных станций водопроводной сети, шт. (на конец 2010 г.)

Барнаул	8
Калуга и Калужская область	26
Краснодар	238
Луганск и Луганская область	117
Омск	94
Оренбург	64
Тверь	44
Тюмень	80

ТВЕРЬ:

- внедрение блочно-модульных станций очистки воды на городских скважинных водозаборах позволило значительно улучшить качество воды;
- введение в эксплуатацию высоковольтного преобразователя частоты на станции второго подъема Тверецкого водозабора стабилизировало давление в системы подачи и распределения питьевой воды;
- ведется проектирование нового Тьминского водозабора для обеспечения гарантированного водоснабжения потребителей южной части города.

КРАСНОДАР:

- внедрение технологии электролизного получения гипохлорита натрия позволило отказаться от применения опасного газообразного хлора.

Модернизация и строительство новых водопроводных сетей

В Компании решается ряд задач, направленных на повышение надежности процесса транспортировки воды к потребителям, снижение потерь воды и улучшение технологических характеристик процесса поставки.

В числе осуществляемых мероприятий:

- увеличение объема резервуарного парка на очистных сооружениях водопровода;
- создание регулирующих узлов на городской сети;
- частотное регулирование насосов;
- управление режимом по диктующим и контрольным точкам;
- применение защиты от гидравлических ударов;
- повышение надежности работы магистральных водоводов, подающих воду в городскую сеть;
- внедрение автоматизированной системы управления технологическим процессом насосных станций.

Водоотведение

Объем принятых на очистку сточных вод,
тыс. куб. м в год

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	90 975	87 907
Калуга и Калужская область	52 579	51 069
Краснодар	56 606	55 967
Луганск и Луганская область	44 450	41 654
Омск	176 630	149 216
Оренбург	50 525	49 983
Тверь	36 990	37 015
Тюмень	61 448	59 464
ВСЕГО	570 203	532 275

Общий объем водоотведения по ГК «РОСВОДОКАНАЛ» на конец 2010 года составляет 532 млн куб. м в год. Снижение объемов водоотведения обусловлено снижением объемов поставки водопроводной воды и уменьшением дополнительного притока благодаря осуществляемой реконструкции водоотводящих сетей

Предоставление услуг водоотведения включает три этапа:

- отведение сточных вод от потребителей;
- очистку на очистных сооружениях канализации;
- сброс очищенных вод в водные объекты.

Отведение сточных вод

Отведение сточных вод как от частных потребителей, так и от промышленных предприятий и организаций осуществляется по канализационным сетям. Общая протяженность канализационных сетей, обслуживаемых ГК «РОСВОДОКАНАЛ», на конец 2010 года составляет 7 164,7 км.

Движение воды по сетям обеспечивают канализационные насосные станции (КНС).

Количество канализационных насосных станций, шт.
(на конец 2010 г.)

Барнаул	20
Калуга и Калужская область	72
Краснодар	47
Луганск и Луганская область	118
Омск	82
Оренбург	64
Тверь	45
Тюмень	57

Длина канализационных сетей, км

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	720,5	727,2
Калуга и Калужская область	860,2	860,2
Краснодар	844,9	884,4
Луганск и Луганская область	1 752,4	1 752,4
Омск	1 127	1 131,9
Оренбург	739,9	739,9
Тверь	470,6	470,6
Тюмень	555,5	598,1
ВСЕГО	7 071,1	7 164,7

Модернизация имеющихся и строительство новых канализационных сетей

В 2009-2010 годах на водоканалах ГК «РОСВОДОКАНАЛ» начата работа по системному усовершенствованию транспортировки стоков, включая мероприятия по повышению эффективности этого технологического процесса и энергоэффективности, а также по предупреждению засоров канализационных сетей, и следовательно – аварийности. В том числе внедряются:

- полная автоматизация КНС;
- замена насосного оборудования на энергоэффективное, повышенной надежности (погружные насосы);
- установка автоматических решёток, решёток-дробилок;

ОРЕНБУРГ:

- Проектирование и реконструкция 2 очереди аэротенков канализационных очистных сооружений с внедрением технологий очистки от азота и фосфора позволило улучшить качество очистки стоков

БАРНАУЛ:

- Автоматизация канализационных насосных станций и повышение надежности их работы привело к сокращению потребления электроэнергии и количества дежурного персонала.
- Реконструкция сооружений механической очистки сточных вод и строительство цеха механического обезвоживания осадков сточных вод привело к улучшению качества очистки сточных вод, позволило решить проблему размещения осадков сточных вод.

- установка плавных пусков, замена электросилового оборудования;
- установка систем телеметрии;
- модернизация и реконструкция насосного оборудования, повышение резервируемости насосного оборудования и надёжности работы электрооборудования;
- оборудование ГКНС узлами технического учёта расхода сточной воды.

ОМСК:

- Внедрение современного оборудования для обезвоживания осадка сточных вод позволило снизить объемы осадков сточных вод.
- Внедрение системы автоматизации подачи воздуха для очистки сточных вод позволило улучшить процесс очистки и снизить энергопотребление воздухоудувками.

Обеспечение качества очистки сточных вод

На очистных сооружениях канализации сточные воды проходят три стадии обработки: механическую и биологическую очистку и обеззараживание.

В процессе механической очистки на специальных решетках и песколовках происходит удаление из воды крупного мусора, в том числе промышленного. Далее вода попадает в первичные радиальные отстойники, где из воды отделяется осадок, затем подается на биологическую очистку, очищающую воду

с помощью специально подобранных микроорганизмов. После этого вода отстаивается во вторичных радиальных отстойниках, обеззараживается и отводится для сброса в водные объекты. Полученный осадок перерабатывается или захоранивается.

Химико-биологические показатели, по которым контролируется качество очистки сточных вод, определяются нормативами, установленными государственными органами³.

³ Проекты нормативов допустимых сбросов веществ в водные объекты утверждаются Федеральным агентством водных ресурсов по согласованию с Федеральной службой по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды, Федеральным агентством по рыболовству, Федеральной службой по надзору в сфере природопользования, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Ежедневно в лабораториях оценки качества воды на всех водоканалах производится контроль качества прошедших очистку сточных вод и эффективности удаления загрязнений: вода анализируется более чем по 60 параметрам.

Очистные сооружения канализации, эксплуатируемые водоканалами ГК «РОСВОДОКАНАЛ», спроектированы в 1960-70 годах. В соответствии с условиями и потребностями того времени, как правило, в проектах предусматривалась очистка

сточных вод только по двум показателям — от взвешенных веществ и БПК. Очистка от солей тяжелых металлов и биогенных загрязняющих веществ не была предусмотрена проектом. Особенно остро эта проблема проявляется при очистке сточных вод промышленных предприятий с высоким содержанием химических веществ. Между тем, объем промышленных стоков в некоторых регионах превышает объем бытовых в общем потоке принимаемых стоков.

Пропускная способность очистных сооружений канализации, тыс. куб. м в сутки (на конец 2010 г.)

Барнаул	390
Калуга и Калужская область	254,9
Краснодар	261
Луганск и Луганская область	118
Омск	620
Оренбург	300
Тверь	220
Тюмень	223,3

Соотношение промышленных и бытовых стоков при водоотведении, %/% (на конец 2010 г.)

Барнаул	46/54
Калуга и Калужская область	30/70
Краснодар	26/74
Луганск и Луганская область	40/60
Омск	56/44
Оренбург	26/75
Тверь	70/30
Тюмень	н/д

В настоящее время, благодаря мероприятиям инвестиционных программ, реализуемых ГК «РОСВОДОКАНАЛ», эксплуатационные показатели очистных сооружений канализации в несколько раз лучше проектных, однако до конца проблема очистки промышленных стоков еще не решена.

Реконструкция очистных сооружений канализации

Модернизация технологии очистки сточных вод и соответствующего оборудования — один из важнейших пунктов Единой технической политики. В 2009-2010 годах на водоканалах ГК «РОСВОДОКАНАЛ» начат комплекс работ по улучшению качества очистки сточных вод и снижению воздействия на окружающую среду.

В том числе началось внедрение следующих методов и технологий:

- внедрение устройств усреднителей стоков по объему и качеству (где возможно);
- реконструкция сооружений механической очистки стоков с применением современного комбинированного оборудования для удаления

- отходов и песка, внедрение современных систем для фильтрации/процеживания сточной воды и удаления осадка/песка;
- внедрение процессов удаления биогенных элементов азота и фосфора преимущественно биологическими методами;
- внедрение методов химического удаления фосфора фосфатов;
- применение эффективных аэрационных систем с возможностью автоматической промывки/продувки без остановки работы аэротенков, с высоким массопереносом кислорода воздуха в иловую смесь;
- внедрение систем регулирования расхода воздуха на аэрацию сточных вод;
- внедрение систем механического обезвоживания осадка сточных вод,
- реконструкция сооружений для обработки и хранения/утилизации осадков сточных вод;
- внедрение систем доочистки стоков от биогенных элементов и солей тяжёлых металлов;
- фильтрация сточной воды на загрузках с адсорбционными свойствами по Me^{+} ;
- поэтапный переход к мембранным технологиям очистки (доочистки) воды;
- переход с обеззараживания жидким хлором на неопасные методы;
- внедрение ультрафиолетового обеззараживания;
- использование обеззараживания, в первую очередь, при сбросе сточных вод вблизи рекреационных зон, или выше по течению, обязательно в периоды активного рекреационного использования водоприемника.

Сброс сточных вод после очистки на очистных сооружениях

Очищенные сточные воды сбрасывают в водные объекты. Объем сброса регулируется нормативами, устанавливаемыми для водоканалов государственными органами.

В числе принимающих сточные воды объектов, как правило, — наиболее крупные реки и водоемы каждой территории.

Водные объекты, куда сбрасывается вода после очистки

Барнаул	р. Обь
Калуга и Калужская область.	16 малых рек, 2 безымянных ручья, оз. Ломпадь
Краснодар	р. Кубань
Луганск и Луганская область	р. Северский Донец, р. Лозовая, р. Миус
Омск	р. Иртыш
Оренбург	р. Урал
Тверь	р. Волга
Тюмень	р. Тура

ТЮМЕНЬ:

- Запуск цеха УФ обеззараживания очищенных сточных вод на канализационных очистных сооружениях и автоматизация подачи воздуха для очистки сточных вод повысили эффективность работы очистных сооружений как по качеству очистки сточных вод, так и по энергоэффективности.

ТВЕРЬ:

- Обновление и модернизация технологического оборудования позволили повысить надежность работы очистных сооружений канализации.
- Начало реконструкции устаревших очистных сооружений канализации позволит улучшить качество очистки стоков до нормативных требований.

Совершенствование процедур сброса очищенных сточных вод

В целях повышения экологической безопасности сброса сточных вод в водные объекты в 2009-2010 годах на водоканалах ГК «РОСВОДОКАНАЛ» внедряются следующие процедуры:

- автоматизированный мониторинг качества на сбросе сточных вод, мониторинг качества воды в принимающем водоёме до и после выпуска сточных вод;
- обеспечение эффективного смешения сбрасываемых сточных вод с водой водоема;
- организация сброса сточных вод в оптимальном месте.

КРАСНОДАР:

- Внедрение энергоэффективных технологий на очистных сооружениях канализации позволит оптимизировать потребление электроэнергии на ОСК.

«...Глава администрации города Твери Василий Толоко высоко оценил эффективность инвестиционных программ ООО «Тверь Водоканал», входящего в группу компаний «РОСВОДОКАНАЛ». О том, что деятельность водоканала в реализации инвестиционных программ может служить примером для других компаний, Василий Толоко заявил на заседании круглого стола «Тверь — новая энергия», который прошел 20 мая в городской администрации..»

«Комсомольская правда — Тверь», май 2010 год.

Обеспечение бесперебойности поставок услуг водоснабжения и водоотведения

Бесперебойность поставок услуг водоснабжения и водоотведения — один из важнейших приоритетов ГК «РОСВОДОКАНАЛ». Для обеспечения бесперебойности водоканалы:

- ведут работ по предотвращению промерзания сетей и колонок в холодное время года,
- предупреждают и оперативно устраняют аварии.

Борьба с промерзанием сетей и колонок

В условиях умеренных широт промерзание водопроводно-канализационных сетей и колонок в холодное время года — явление ожидаемое. Предприятия ГК «РОСВОДОКАНАЛ» ежегодно тщательно готовятся к зиме: проводят ревизию

и ремонт колонок, докупают и приводят в рабочий режим оборудование для отогрева сетей в наиболее холодные дни. Наиболее часто замерзающие колонки утепляются теплоизоляционным материалом, либо заменяются колонками с электроподогревом.

Предупреждение и устранение аварий

Состояние как водопроводных, так и канализационных сетей, взятых в аренду ГК «РОСВОДОКАНАЛ» у городских властей, можно оценить как критическое вследствие их длительной эксплуатации и недофинсирования. Ввиду этого контроль и управление аварийностью является значимым аспектом в работе Компании. Работа ведется по двум направлениям: предупреждение аварий и устранение аварий.

Профилактическая работа осуществляется путем регулярного контроля технического состояния сетей и сооружений и создания оптимальных условий эксплуатации. Кроме того, осуществляется перекладка сетей в объеме не менее 2% в год от общей протяженности. Для устранения аварий обеспечивается техническая готовность ремонтных бригад, а также осуществляется последовательная корректировка действий при ликвидации аварий с целью улучшения организации работ. В пиковое время аварийности на водоканалах формируются дополнительные аварийные бригады, работающие, в том числе, в ночное время.

Ведется работа по внедрению прогрессивных методов ремонта и строительства сетей: инструментальная диагностика, использование труб из современных полимерных материалов и цементно-песчаным покрытием, бестраншейные технологии прокладки труб и др. Закупается современная техника и оборудование.

Результатом этой работы является последовательное снижение показателей аварийности в большинстве регионов присутствия ГК «РОСВОДОКАНАЛ».



Аварийность, число аварий на 1 км сети в год

Водопровод

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	0,72	0,80
Калуга и Калужская область	1,22	0,42
Краснодар	0,18	0,13
Луганск и Луганская область	0,46	0,43
Омск	0,41	0,33
Оренбург	н/д	0,85
Тверь	0,52	0,5
Тюмень	0,95	0,94

В свою очередь выполнение инвестиционной программы ООО «Тюмень Водоканал» в будущем году должно уменьшить дефицит в сфере водоснабжения и водоотведения, снизить потери и неучтенные расходы воды в системе водоснабжения, а также сократить число аварий на водопроводных и канализационных сетях.

Программа успешно выполняется. Приведем некоторые итоги. Завершены строительные и пусконаладочные работы на блоке ультрафиолетового облучения на канализационных очистных сооружениях, что позволит полностью обеззараживать очищенные сточные воды перед сбросом их в водоем. Проведены строительство и реконструкция водопроводов на улицах Чаплина — Колхозная, участках улиц Ставропольская, Интернациональная, Транспортная и других. Введена в эксплуатацию станция водоподготовки в п. Лесном - теперь у жителей поселка будет чистая питьевая вода.

Заместитель главы администрации
Тюмени Василий Панов,
Тюменская область сегодня,
ноябрь 2010 г.

Необходимо отметить также два важных принципа работы ГК «РОСВОДОКАНАЛ» при устранении аварий: это уменьшение размеров отключения и высокая оперативность ликвидации аварий

ГЛАВА 4.

Забота об окружающей среде



Забота об охране окружающей среды является стратегическим приоритетом и основой деятельности ГК «РОСВОДОКАНАЛ».

Водоснабжение и водоотведение являются по сути экологическими услугами, водоканалы не загрязняют стоки, а транспортируют и очищают их. Более того, качество воды, сбрасываемой в водный объект после очистки на водоканалах, зачастую лучше, чем на водозаборе.

Экологическая политика ГК «РОСВОДОКАНАЛ»

С 2008 года все предприятия ГК «РОСВОДОКАНАЛ» работают в соответствии с принятой Экологической политикой, согласно которой РОСВОДОКАНАЛ берет на себя обязательства по соблюдению требований природоохранного законодательства и экологических нормативов всех стран присутствия и выполнению экологических и социальных требований Международной финансовой корпорации и Европейского банка реконструкции и развития, декларирует свое ответственное отношение к вопросам охраны природы и формулирует основные стратегические направления деятельности в этой сфере. Среди них:

- развитие системы экологического менеджмента на всех предприятиях Группы;
- поэтапное снижение нагрузки на окружающую среду за счет применения наилучших доступных технологий;

Механизм реализации экологической политики

Для реализации экологической политики в Компании разработан План мероприятий по защите окружающей среды и социальному развитию ГК «РОСВОДОКАНАЛ» (реализуемый в т.ч. через инвестиционные проекты).

В Плате определены мероприятия и сроки их исполнения по вопросам охраны окружающей среды по следующим направлениям:

- анализ и минимизация возможных экологических воздействий и рисков при разработке новых проектов и программ развития;
- организация эффективного информационного взаимодействия как внутри Компании, так и со всеми заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся охраны окружающей среды и качества оказываемых услуг;
- мониторинг изменений требований к питьевой воде и качеству очищенных сточных вод и непрерывное соответствие этим требованиям.

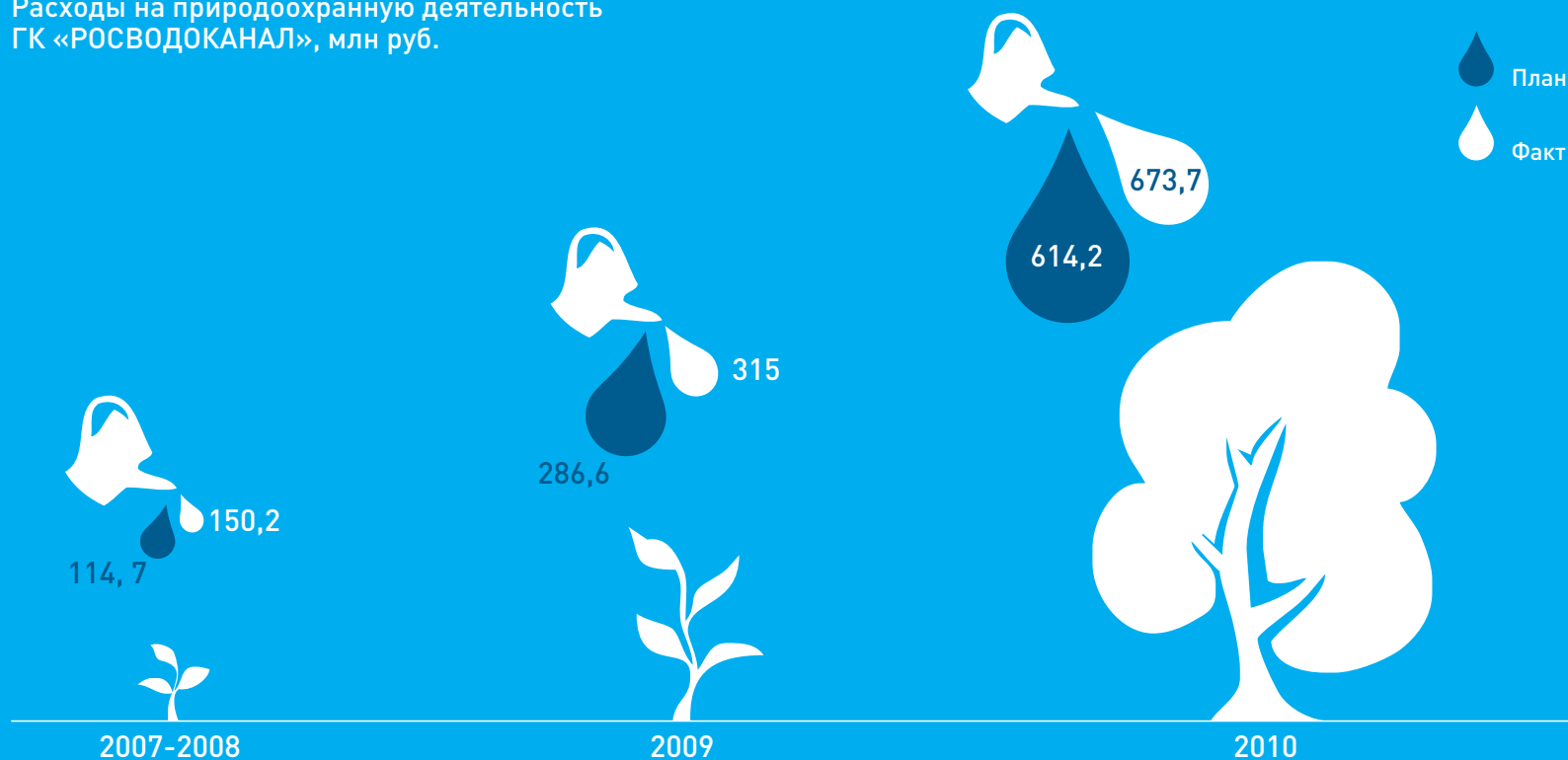
Необходимо отметить, что водоканалы Группы также разрабатывают собственные экологические политики в соответствии с общекорпоративной политикой. На конец 2010 года такие документы уже разработаны для водоканалов Барнаула, Омска, Оренбурга и Краснодара.

- создание корпоративной системы экологического менеджмента, социального развития, здоровья и безопасности труда;
- обеспечение соответствия стандартам по качеству очищенных сточных вод;
- оценка объемов выбросов парниковых газов и поиск решений по их исключению или минимизации⁴;
- обращение с осадками сточных вод.

⁴ Данные работы запланированы на 2011 год.

Расходы ГК «РОСВОДОКАНАЛ» на природоохранную деятельность выросли в 5 раз, по сравнению с 2007-2008 годами, с 150,2 млн руб. до 673,7 млн руб.

Расходы на природоохранную деятельность
ГК «РОСВОДОКАНАЛ», млн руб.



Внедрение системы экологического менеджмента на предприятиях ГК «РОСВОДОКАНАЛ»

В 2009-2010 годах на предприятиях Группы началось внедрение отдельных элементов системы экологического менеджмента по стандарту ИСО 14001, идет подготовительная работа к процессу сертификации.

Стандарты серии ISO 14000 (ИСО 14000) — это международные стандарты по созданию системы экологического менеджмента, разработанные Международной организацией по стандартизации (ИСО).

В соответствии с ISO 14000, система экологического менеджмента — это часть общей системы менеджмента, включающая организационную структуру, планирование деятельности, распределение ответственности, практическую работу, а также процедуры, процессы и ресурсы для разработки, внедрения, оценки достигнутых результатов реализации и совершенствования экологической политики, целей и задач.

Основные цели внедрения на предприятии системы экологического менеджмента и ее сертификации:

- снижение негативного воздействия на окружающую среду;
- повышение экологической эффективности деятельности предприятия;
- повышение экономической эффективности деятельности предприятия;
- снижение образования отходов и их переработки.

Внедрение системы экологического менеджмента подразумевает:

- обоснование экологической политики и обязательств;
- планирование и организацию деятельности;
- просвещение и мотивацию персонала в вопросах охраны окружающей среды и рационального использования природных ресурсов;
- внутренний экологический мониторинг и экологический контроль;
- анализ и оценку результатов экологической деятельности.

Сертификация предприятия по стандарту ISO 14000 подразумевает наличие на предприятии системы непрерывных улучшений в вопросах охраны окружающей среды в течение определенного промежутка времени.

ГК «РОСВОДОКАНАЛ» считает проведение сертификации всех своих предприятий по стандарту ISO 14000 важным элементом управления вопросами охраны окружающей среды, так как это позволит интегрировать природоохранные и экономические цели Компании и достигнуть значимых результатов по улучшению экологических показателей.



В 2010 году первым из предприятий Группы сертификацию по стандарту ISO 14001 прошел ОАО «ОмскВодоканал». Предприятие получило сертификат № EMS 558502 о соответствии действующей системы экологического менеджмента требованиям стандарта ISO 14001:2004 в отношении оказания услуг по водоснабжению питьевой водой и водоотведению. Сертификация остальных предприятий Группы предполагается в 2011–2013 годах.

Эффективная очистка сточных вод в соответствии с нормативами

Обеспечение соответствия нормативным требованиям и непрерывное совершенствование качества очистки сточных вод ведется в рамках работы по реконструкции очистных сооружений канализации в соответствии с инвестиционными программами, разработанными в каждом регионе⁵. Уже сейчас можно говорить о том, что благодаря реализуемым мероприятиям достигаются значимые с экологической точки зрения результаты. В частности:

- снижается биогенная нагрузка (в первую очередь – соединений азота и фосфора) на водоемы, принимающие стоки, прошедшие очистку на очистных сооружениях канализации, и, соответственно, снижается риск эвтрофирования водоемов;

- уменьшается содержание в сточных водах элементов и соединений, очистка от которых изначально (в 1960-1970е годы) не была предусмотрена при проектировании очистных сооружений (напр., нефтепродуктов, тяжелых металлов), но которые являются чужеродными для принимающих стоки экосистем и могут при высоких объемах сброса оказывать негативное воздействие на речные растения или животных;
- обеспечивается более эффективная очистка сточной воды от бактерий, вирусов, микроорганизмов и другой патогенной микрофлоры благодаря внедрению наилучших доступных технологий обеззараживания воды, сохраняя тем самым экологическое равновесие принимающих стоки водоемов и здоровье жителей, отдыхающих на их берегах.

ОРЕНБУРГ:

- Комплексная реконструкция очистных сооружений канализации позволила добиться сокращения сбросов загрязняющих веществ, в том числе: БПК полн. — на 3,9 т/год, нитрит-анионов — на 126 т/год, фосфатов по Р — на 17,4 т/год, нефтепродуктов — на 0,7 т/год. Модернизация технологии биологической очистки сточных вод позволила существенно улучшить качество сточных вод, сбрасываемых в р. Урал.

ОМСК:

- Внедрение системы тарельчатых аэраторов на пяти аэротенках очистных сооружений канализации позволило решить проблему «вспухания» активного ила и повысить качество очистки стоков.

ТВЕРЬ:

- Реконструкция очистных сооружений канализации позволила улучшить качество биологической очистки сточных вод и сократить сбросы загрязняющих веществ, в т.ч. — БПК полн. — на 21,6 т/год, нитрит-анионов — на 0,31 т/год, аммоний-ионов — на 2,5 т/год, фосфатов по Р — на 0,82 т/год, нефтепродуктов — на 0,46 т/год. Уменьшился вынос взвешенных веществ в водоем на 15,9 т/год (на 3,5%). Исключено загрязнение рельефа сточными водами канализации.
- В 2010 году начато апробирование технологии, позволяющей удалять тяжелые металлы из осадков сточных вод (с иловых полей). В случае успешной апробации станет возможным использование очищенного осадка для нужд сельского хозяйства.

⁵ Более подробно эта работа описана в разделе «Водоотведение. Обеспечение качества очистки сточных вод».

В соответствии с принятым планом предприятиями ГК «РОСВОДОКАНАЛ» ведется работа по совершенствованию обращения с осадками сточных вод. В числе проводимых мероприятий:

- внедрение механического обезвоживания осадков сточных вод;
- определение возможности вторичного использования осадков сточных вод;
- организация мониторинга воздействия фильтрата от иловых полей на поверхностные и грунтовые воды;
- проектирование и строительство сооружений для обработки осадка.

Энерго- и ресурсосбережение

Энерго- и ресурсосбережение — важный аспект управления природоохранной деятельностью Компании. Поэтому в каждом регионе разработаны комплексные пятилетние программы энергоресурсосбережения (ЭРСБ). В рамках этих программ для каждого предприятия Группы разрабатываются и последовательно реализуются проекты по ресурсо- и энергосбережению. Эта работа ведется в соответствии с основными положениями государственной политики в области энергосбережения и энергоэффективности⁶. Все программы ЭРСБ предусматривают общесистемный подход и стандартизацию действий всех водоканалов группы.

Основная цель программ — оптимизация использования ресурсов и снижение существующего объема потребления не менее, чем на 20% к 2015 году. В числе принципов, заложенных в каждую программу:

- инновационность;
- использование лучшего мирового опыта;
- вовлеченность руководителей и исполнителей всех подразделений.

В 2009-2010 годах в рамках этих программ на мероприятия по энерго- и ресурсосбережению затрачено более 260 млн рублей.

В соответствии с утвержденным планом общий объем инвестиций на реализацию всей программы ЭРСБ с 2011 по 2015 года составит около 1,5 млрд руб.

Работа ведется по трем направлениям:

- энергосбережение и энергоэффективность;
- рациональное использование и снижение потерь воды;
- ресурсосбережение (в части сокращения потребления материалов и сырья для нужд водоканалов Группы).

Объемы вложенных средств в мероприятия по энерго- и ресурсосбережению, тыс. руб.

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	2 965	5 542
Калуга и Калужская область	н/д	3 265
Краснодар	46 752,4	23 575,6
Луганск и Луганская область	38 481,1	19 347
Омск	5 883	25 412,8
Оренбург	28 587,4	8 789
Тверь	1 291,3	17 695
Тюмень	18 648,1	28 425
ВСЕГО	142 555,3	132 051

⁶ Федеральный закон № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 23.11.2009.

Энергосбережение и энергоэффективность

Основной стратегической задачей ГК «РОСВОДОКАНАЛ» в области повышения энергоэффективности является внедрение системы энергоменеджмента в соответствии с международным стандартом ISO 50001.

Внедрение принципов энергосбережения и энергоэффективности для ГК «РОСВОДОКАНАЛ» напрямую связано с оптимизацией процессов управления системами водоснабжения и водоотведения. В числе проводимых мероприятий:

- проведение энергоаудита на предприятиях Группы;
- внедрение системы мониторинга и часового планирования потребления электроэнергии;
- приоритетная установка энергосберегающего оборудования.

Объем потребляемой электроэнергии предприятия, тыс. кВт*ч

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	113 904	111 634
Калуга и Калужская область	120 731	128 144
Краснодар	136 021	132 617
Луганск и Луганская область	315 522	303 910
Омск	271 538	254 946
Оренбург	89 165	85 302
Тверь	66 640	67 358
Тюмень	99 538	97 212
ВСЕГО	1 213 088	1 181 060

Вот только некоторые результаты этой программы:

- К концу 2010 года внедрены системы коммерческого учета электроэнергии на всех предприятиях ГК.
- Оборудование частотными преобразователями объектов водоканалов привело к снижению потребления электроэнергии на 20 млн кВт*час.
- Проведение энергоаудита на всех предприятиях ГК с целью оптимизации затрат на электроэнергию привело к снижению электропотребления на 15,8 млн кВт*час по сравнению с 2009 годом.

Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности, тыс. кВт*ч

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	2 009	2 132
Калуга и Калужская область	347	867,3
Краснодар	322	1 206
Луганск и Луганская область	22 257,8	4 467,8
Омск	14 187	6 933,8
Оренбург	3 380,5	3 847,6
Тверь	205,8	739,5
Тюмень	1 611,9	2 053,3
ВСЕГО	44 321	22 247,3

В 2010 году ООО «Оренбург Водоканал» получил Серебряный знак энергоэффективности в областном конкурсе «Лидер энергоэффективности»

Рациональное использование и снижение потерь воды

Нерациональное использование и потери воды в процессе оказания услуг водоснабжения и водоотведения (ВиВ) — одна из наиболее часто встречающихся проблем для водоканалов, работающих на территории бывшего Советского Союза.

Они обусловлены как несанкционированным подключением к сетям ВиВ организаций и граждан, так и утечками в сетях и водохранилищах и издержками в организации учета водопотребления. В 2009-2010 годах в ГК «РОСВОДОКАНАЛ» разработана система мер по борьбе с потерями и нерациональным использованием воды. Эта система мер основывается на расчете стандартного водного баланса по методике Международной водной ассоциации (IWA), которая позволяет зафиксировать разные источники потерь воды и планировать управленческие решения по каждому из них и адаптируется к условиям каждого из водоканалов Группы.

В числе предпринимаемых мер:

- мониторинг и анализ баланса распределения и потребления воды в целях выделения районов, зон с высоким значением потерь воды;
- поиск и обнаружение утечек на сетях с последующим оперативным устранением найденных повреждений;
- повышение эффективности управления давлением на водозаборных и водоочистных сооружениях в целях предотвращения утечек и переливов в резервуарах;
- внедрение приборного учета воды и стоков;
- сокращение расхода воды на собственные нужды водоканалов.

В результате проведенных мероприятий объем сэкономленной воды составил около 4 млн куб. м в 2009 году, и более 5 млн куб. м — в 2010. Лидерами по объемам водосбережения по ГК «РОСВОДОКАНАЛ» стали ООО «Лугансквода» и ООО «Краснодар Водоканал». В процентном соотношении (в долях к общему объему поставок воды) уровень потерь воды также снизился в водоканалах Омска и Тюмени.

Объем сэкономленной воды в результате мероприятий по снижению потерь воды, тыс куб. м. в год

	2009 г.	2010 г.
Барнаул	36,1	912,6
Калуга и Калужская область	н/д	н/д
Краснодар	201,5	1 386,6
Луганск и Луганская область	686,1	1 778
Омск	н/д	152
Оренбург	385,8	202,2
Тверь	н/д	н/д
Тюмень	2 645,7	726,8
ВСЕГО	3 955,2	5 158,2

Ресурсосбережение

Помимо работы над повышением эффективности использования энергии и снижением потерь воды, предприятия Группы «РОСВОДОКАНАЛ» стремятся к сокращению потребления материалов и сырья (химических реагентов, горюче-смазочных материалов, топлива) для собственных нужд. Природоохранное значение этой работы — сокращение объема образующихся отходов и экологизация производства.

В частности, среди мер, предпринимаемых в этом направлении:

- внедрение автоматического дозирования химических реагентов;

- внедрение систем нормирования расходования горюче-смазочных и других материалов;
- внедрение системы учета использования автоспецтехники и разработка программы замены техники на более экономичную (а соответственно — внедрение системы управления объемами расхода и качеством топлива, ориентированной на снижение вредных выбросов в атмосферу);
- разработка и внедрение программы по установке альтернативных источников тепла взамен существующих (уголь, дерево, дизель).

Объем производимой и закупаемой тепловой энергии предприятий, гКал

	2009		2010		Используется в качестве топлива
	Закупка	Произведено	Закупка	Произведено	
Барнаул	7 122	7 682	7 336	7 740	уголь
Калуга и Калужская область	11 104	6 130	11 847	6 000	газ, уголь, дрова, диз. топливо
Краснодар	10 006	н/д	8 757	н/д	
Луганск и Луганская область	9 886	н/д	13 221	н/д	уголь, газ
Омск	37 290,3	313	39 130,8	319	диз. топливо
Оренбург	6 824	н/д	6 092,1	н/д	
Тверь	20 613,5	н/д	22 744,1	н/д	
Тюмень	6 183	18 753	5 420	18 724	природный газ

Луганская область:

В результате реализации программы по ресурсосбережению в ООО «Лугансквода» удалось достичь экономии следующих химических реагентов:

	2009 г.	2010 г.
Хлор жидкий	254 640	39 780
Полиакриламид	456	230
Калий марганцовокислый	2 430	0
Хлорная известь	63 590	35 080

КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ:

В 2010 году в Калужском областном водоканале начата разработка и внедрение программы по установке альтернативных источников тепла взамен существующих

Экологическая экспертиза и инновации в области охраны окружающей среды

В ГК «РОСВОДОКАНАЛ» осуществляется жесткий контроль за соблюдением требований природоохранного законодательства и проводится экологическая экспертиза при проектировании и строительстве новых и реконструкции действующих объектов. Кроме того, постоянно ведется поиск и апробирование наилучших технологий, которые позволили бы минимизировать воздействия на окружающую среду на каждом этапе

производственного цикла. В частности, проводятся научно-исследовательские и опытные работы по очистке промышленных сточных вод, предотвращению загрязнения окружающей среды, выбросов вредных веществ в атмосферу, уменьшению или полной ликвидации технологических отходов, рациональному использованию водных ресурсов.

Диалоги с заинтересованными сторонами по вопросам охраны окружающей среды

В 2010 году в практику работы Компании внедрен такой формат работы, как проведение диалогов с заинтересованными сторонами. Первые два диалога состоялись в Твери и Барнауле по экологической тематике.

Формат проведения диалогов предполагает не только презентацию Компанией достижений в своей природоохранной деятельности, но и активное участие приглашенных лиц — в виде предложений в адрес водоканала о том, как он может улучшить свою работу и снизить воздействие на окружающую среду.

На встречах в Твери и Барнауле присутствовали представители государственных органов, промышленных предприятий и общественности.

В адрес городских водоканалов был высказан ряд пожеланий к организации основной производственной деятельности и отдельным аспектам работы, в том числе публичной информационной работы и прозрачности. Прозвучали приглашения

к совместной работе и возможные направления по участию в законотворческой деятельности. Полученные предложения были зафиксированы и по возможности будут внедрены в жизнь.

Компания открыта для сотрудничества со всеми заинтересованными лицами и обязуется оперативно реагировать на все предложения по улучшению деятельности.

Обучение и повышение квалификации персонала в области охраны окружающей среды

Обучение и повышение квалификации в области охраны окружающей среды практикуется в рамках реализации программы обучения и развития персонала в соответствии с Планом учебных мероприятий, утверждаемым и корректируемым ежегодно на каждом предприятии Группы.

В числе природоохранных тем обучения в 2009-2010 годах были:

- нормативно-правовое обеспечение экологической деятельности предприятий (включая анализ проблем и практики применения законодательства, обзор нововведений и пр.);
- обращение с отходами (в том числе — обеспечение экологической безопасности при работе с опасными отходами);
- организация и правила эксплуатации, повышение эффективности технологического процесса на сооружениях очистки сточных вод;
- оценка запасов подземных вод.

Кроме того, сотрудники РОСВОДОКАНАЛА

регулярно участвуют в форумах и семинарах по экологической тематике, где имеют возможность узнать о новых наработках в своей сфере и обменяться опытом с коллегами.

Важно отметить, что кроме обучения сотрудников за пределами собственного предприятия (на различных курсах повышения квалификации), на некоторых водоканалах Группы организовано также внутреннее обучение по различным аспектам управления охраной окружающей среды.

Обучение по экологической тематике проходят все ответственные лица — от технического директора до мастеров и начальников смен.

ГЛАВА 5.

Работа с абонентами



Структура абонентов и регулирование отношений с ними

Клиенты, или абоненты предприятий ГК «РОСВОДОКАНАЛ» — это частные и юридические лица (предприятия и организации), пользующиеся услугами водоснабжения и водоотведения.

Частные лица пользуются услугами водоканалов Компании через управляющие компании ЖКХ, ТСЖ или ЖСК, либо взаимодействуют напрямую с водоканалом.

К числу юридических лиц — абонентов Компании относятся как коммерческие (промышленные предприятия и сфера услуг), так и бюджетные организации (государственные и муниципальные предприятия и учреждения, в том числе поликлиники, школы, научно-исследовательские институты и др.). При этом количество абонентов из числа коммерческих организаций в 5–7 раз (в зависимости от региона) превышает количество абонентов — «бюджетников».

Важно отметить, что как частные, так и юридические лица не обязательно пользуются всем комплексом услуг водоканала, а могут быть абонентами предприятия только по водоснабжению или только по водоотведению. Такая ситуация возникает, например, если у предприятия или хозяина частного дома организована собственная система подачи воды из подземных горизонтов (артезианская скважина или колодец) или же локальная система очистки сточных вод.

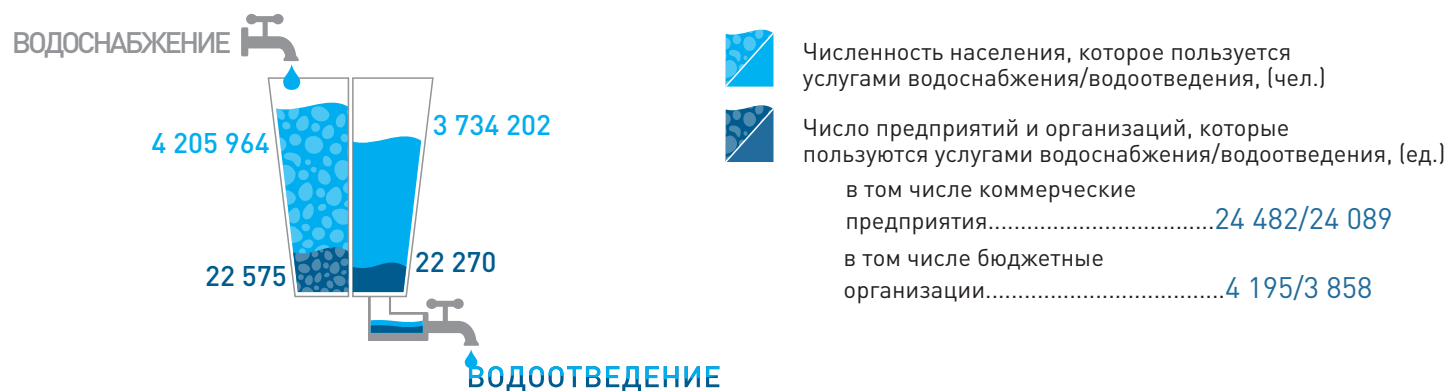
Взаимоотношения с абонентами предприятия Компании строят на основании законодательства Российской Федерации и Украины и на основании внутренних документов.

На законодательном уровне определены такие вопросы, как права и обязанности водоканалов и абонентов, ответственность, порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами и т.д.

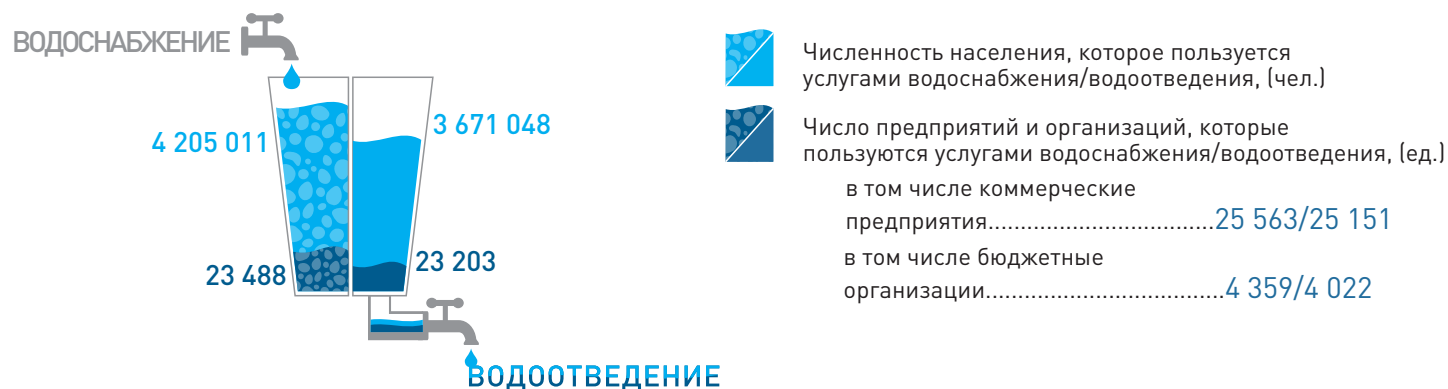
В 2010 году РОСВОДОКАНАЛОм была проведена большая работа по унификации и стандартизации бизнес-процессов, реализуемых на разных предприятиях Компании, в том числе касающихся взаимоотношений с абонентами. В частности, были разработаны и приняты к использованию на практике такие внутренние документы, как Регламент о порядке начисления платы за услуги водоснабжения и водоотведения, Стандарт обслуживания клиентов и типовые положения, регламенты и стандарты для информационно-справочных служб.

Общая численность абонентов основных
производственных предприятий ГК «РОСВОДОКАНАЛ»⁷

2009



2010



Позиция Компании в отношении качества обслуживания абонентов

Клиентоориентированность является важным приоритетом в работе РОСВОДОКАНАЛа. В связи с этим Компания разработала единые стандарты качества обслуживания потребителей (как частных лиц, так и предприятий и организаций) и последовательно внедряет в регионах соответствующую систему мер по повышению качества. В основе лежат бесперебойность и качество основных услуг РОСВОДОКАНАЛа — водоснабжения и водоотведения. При взаимодействии с клиентами в процессе оказания услуг приоритетами являются: повышение оперативности реагирования на поступающие запросы, внедрение единых современных стандартов обслуживания при общении с абонентами, информатизация услуг, касающихся взаимодействия с абонентами.

Чтобы гарантировать качество работ, РОСВОДОКАНАЛ заключил дополнительные соглашения с муниципалитетами регионов присутствия о сотрудничестве в организации эффективной системы водоснабжения и водоотведения. В этих соглашениях прописаны показатели качества обслуживания абонентов, которых предприятия Группы «РОСВОДОКАНАЛ» обязуются придерживаться.

⁷ Данные предоставлены без учета ООО «Лугансквода»

Показатели обслуживания абонентов для региональных водоканалов ГК «РОСВОДОКАНАЛ» (введены с 1 января 2009 г.)

Направление улучшения обслуживания клиентов	Уровни обслуживания	Целевой показатель
Обработка телефонных звонков (только в том случае, если расходы на центр обработки звонков предусмотрены Инвестиционной программой)	Процент звонков, ответ на которые не был дан в течение двух минут	10%
	Процент звонков, разговор по которым не состоялся (из числа принятых звонков)	10%
Обработка и выставление счетов	Процент обращений по вопросам выставления и обработки счетов, ответ на которые не был дан в течение 30 рабочих дней	10%
Письменные жалобы	Процент письменных жалоб, ответ на которые не был дан в течение 30 рабочих дней	10%
Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали — 24 часа	10%
Давление в системе холодного водоснабжения в точке разбора: в многоквартирных домах и жилых домах от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок — не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)	Отклонение от давления	10%
Подключение новых потребителей	Процент отставания от графика подключения новых потребителей	10%

Работа с частными абонентами

Система учета и контроля потребления воды и сбор платежей

При организации работы по этому направлению в отношениях с абонентами РОСВОДОКАНАЛ придерживается двух принципов:

- открытость и прозрачность при снятии показаний и расчетах по счетам;
- удобство передачи данных приборов и оплаты счетов для абонентов.

Постоянно осуществляется работа по повышению доступности и простоты оплаты услуг водоснабжения и водоотведения.

До недавнего времени на водоканалах Группы для выставления счетов населению за услуги водоснабжения и водоотведения использовались абонентские книжки, которые заполнялись вручную, а данные дублировались в базу данных. Если у абонента возникало желание оплатить услуги в той или иной кредитной организации, то приходилось сначала получать книжку в водоканале, затем идти в банк или отделение связи, и там производить оплату (в малых населенных пунктах оплата также производится через кассовые аппараты, установленные на абонентных участках и транспортных средствах, осуществляющих выездной прием платежей). При этом абоненту необходимо было самостоятельно рассчитать начисление и вписать в абонентскую книжку.

Основной принцип выставления счетов остается прежним: если у абонента не установлены приборы учета воды, то счет выставляется исходя из нормативов потребления и зарегистрированных и временно проживающих в доме/квартире граждан. Если стоят приборы учета, то расчет производится по их показаниям.



С 2010 года практика расчетов с абонентами активно развивается в соответствии с курсом РОСВОДОКАНАЛА на повышение клиентоориентированности и прозрачности бизнеса: в Компании начато внедрение биллинговой информационной системы **DigitCITY**, основанной на web-технологиях, в которой расчеты с абонентами происходят в режиме онлайн. Данные в систему могут вносить как сами абоненты через Интернет, так и сотрудники учреждений, осуществляющих прием платежей (отделений связи, банков и др.), а также представители водоканалов Группы. Эта система позволяет Компании оперативно и безошибочно отслеживать ситуацию у каждого абонента и управлять ею, в том числе производить расчет начислений за оказанные услуги, вести учет по лицевым счетам, производить

расчет задолженности, вести учет показаний приборов учета, начислений льгот и субсидий, производить формирование и распечатку счетов за услуги водоснабжения и водоотведения и т.д. При этом данные обрабатываются не в региональных подразделениях, а в едином центре обработки данных по единым правилам. Абоненты могут отслеживать информацию о состоянии своего счета через Интернет. Такое положение дел обеспечивает прозрачность процесса и соответствие лучшим международным практикам расчетов с абонентами.

Выбор web-технологии для развития работы в этом направлении не случаен. Работать с популярными web-ресурсами сегодня умеют многие, а информационная система DigitCITY предоставляет клиентам уже привычный для многих стиль онлайн-общения для взаимодействия с оператором. Пользоваться услугами системы DigitCITY можно с помощью любого браузера.

В 2010 году началось внедрение отдельных элементов этой системы в практику работы водоканалов во всех регионах присутствия РОСВОДОКАНАЛа. Осуществлен перевод системы учета показаний и расчета начислений в режим онлайн, развивается практика взаимодействия с абонентами. Так, к концу 2010 года уже во всех городах, где работают предприятия Компании, абоненты могли передать показания приборов по телефону (в том числе в Луганске — также с помощью SMS-сообщения), а в пяти городах (Омске, Тюмени, Оренбурге, Луганске и Твери) — через Интернет. В Луганске также организована возможность оплаты платежей за услуги водоканала через Интернет.

В 2010 году ОАО «ОмскВодоканал» и ООО «Лугансквода» создали на своих сайтах опцию «Личный кабинет» — возможность для каждого абонента отслеживать информацию о состоянии своего лицевого счета и выполнять следующие действия:

- получать информацию о текущем состоянии своего лицевого счета;
- просматривать историю начислений и платежей;
- получать детальную информацию по начислениям;
- вносить показания приборов учета;
- выполнять перерасчет;
- распечатывать квитанции на оплату.

В 2010 году для удобства потребителей был организован прием платежей от населения в режиме онлайн через коммерческие банки, банкоматы, терминалы моментальной оплаты. Всего за год количество точек приема платежей без комиссии возросло на 16 тысяч.

За 2010 год более 3000 омичей подключили услугу «Личный кабинет» на сайте ОАО «ОмскВодоканал», и востребованность этой услуги постоянно растет

Судя по первым отзывам, абоненты положительно отнеслись к внедрению новой информационной системы. Многократно расширилась зона обслуживания, возросли его скорость и качество. Например, можно прийти в банк, который работает с системой DigitCITY, и произвести требуемые операции, даже не имея на руках счета-квитанции, ведь у банка есть инструмент, который поможет подготовить документ в режиме реального времени, исходя из внесенных тут же показаний приборов учета.

В 2011 году планируется продолжение этой работы, в том числе — внедрение такого способа приема платежей, как оплата через платежные терминалы. Ведутся переговоры и заключаются договоры с соответствующими платежными агентами в разных регионах, также рассматривается возможность оплаты услуг водоканала со счета мобильного телефона.

К сожалению, при сборе платежей водоканалы зачастую сталкиваются с такой проблемой, как несвоевременная оплата счетов абонентами. Между тем, недополучая средства по оплате за предоставляемые услуги, водоканалы не могут в полном объеме выполнять мероприятия по ремонту и модернизации сетей и сооружений, что ставит под угрозу качественное водоснабжение населения и экологическую безопасность обслуживаемых территорий. Для решения этой проблемы в водоканалах Группы отрабатывается система мер, основная задача которых — напомнить абонентам о необходимости совершить платеж, стимулировать их к добровольной своевременной оплате счетов и не доводить ситуацию до судебного разбирательства. Во всех регионах разработаны специальные программы повышения эффективности работы по снижению дебиторской задолженности.

В рамках этой работы в 2009-2010 годах проводился целый комплекс мероприятий по стимулированию граждан к своевременной оплате за услуги

водоснабжения и водоотведения: информационная работа (расклейка объявлений в домах и общественном транспорте, обращение к гражданам через СМИ), проведение социальных акций, направление официальных писем должникам, обзвон должников, разноска долговых квитанций, работа с потребителями через домоуправления и управляющие компании. Если после проведения этих мероприятий абонент не погасил задолженность, запускаются юридические механизмы взыскания денежных средств и готовятся материалы для передачи в суд. Стоит отметить, что к должникам предприятия Группы внедряют дифференцированный подход. На всех водоканалах существует такая практика: для тех, кто хочет погасить задолженность, но не имеет финансовой возможности это сделать, составляются графики рассрочки платежей. Однако на злостных неплательщиков предприятия подают в суд.

Особого внимания заслуживают социальные акции для абонентов. Помимо сбора средств по задолженности, они направлены на повышение лояльности и формируют культуру ответственности и взаимопонимания в отношении абонентов с водоканалами.

Эта система мер реализуется постоянно с целью обеспечения сбора средств не менее 95%. На практике этот показатель близок к запланированному, а в некоторых регионах даже превышает это значение (в Омске, Оренбурге, Твери).

Уровень собираемости платежей с абонентов в целом по ГК «РОСВОДОКАНАЛ», %

	С населения	С юридических лиц	Всего
2009	94,84%	98,71%	96,33%
2010	95,13%	97,97%	96,17%

В конце 2010 года в Оренбурге и Твери прошла акция «В Новый год без долгов». По условиям акции, при оплате задолженности до Нового года жителям гарантировалось списание пени, начисленной за несвоевременную оплату. В Омске в то же время прошла акция «Юбилейный подарок», в рамках которой более 100 самых добросовестных в оплате абонентов получили ценные подарки. В Барнауле в 2009-2010 годах проведена целая серия аналогичных акций: «Почетный абонент Водоканала», «Лучший платательщик», «Веди счет, будь с водой» и т.д.

Работа с обращениями граждан

В 2010 году разработан и внедрен в практику работы всех водоканалов Группы единый Стандарт обслуживания клиентов. Этот документ определяет и регламентирует требования к следующим процедурам:

- анализ потребностей заявителей посредством обработки обращений;
- порядок реагирования на обращения заявителей, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности заявителей качеством оказанных услуг;
- осуществление мониторинга и контроля качества обслуживания заявителей, в том числе исполнения

- решений, принятых по обращениям заявителей;
- обеспечение информированности заявителей.

Стандарт определяет основные принципы взаимодействия водоканалов с гражданами. Среди них — надежность, своевременность, достоверность, объективность, бесперебойность и безопасность в предоставлении информационных услуг по водоснабжению и водоотведению, создание комфортных условий и доступность обслуживания на местах.

Помимо call-центров, на всех предприятиях Группы сохранена традиционная система работы с населением, включая личный прием граждан, ведение переписки, общение специалистов предприятия с населением по телефону и по электронной почте. В пяти регионах (Оренбурге, Омске, Тюмени, Луганске, Твери) в 2009-2010 годах также организована возможность общения абонентов с водоканалом через Интернет (в том числе через форумы и электронные запросы в информационно-справочную службу).

Информатизация услуг: внедрение новых методов взаимодействия с абонентами (за 2009-2010 гг.)

Услуги call-центра							
Получение индивидуальных консультаций и отправка запросов через Интернет	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Передача данных показаний счетчиков воды через Интернет	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Распечатка заполненных квитанций через Интернет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Оплата платежей через Интернет	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Услуги управления собственным счетом на сайте предприятия («личный кабинет», «мой лицевой счет»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Барнаул	Калуга	Краснодар	Омск	Оренбург	Тверь	Тюмень

Обслуживание заявителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в дальнейшей работе водоканала. Абонентам обеспечивается защита персональных данных. Водоканал использует полученную персональную информацию исключительно для организации процесса выполнения работ по устранению причин обращения заявителей. Исключением являются случаи, когда персональные данные должны быть предоставлены уполномоченными государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В соответствии с разработанным стандартом, все предприятия РОСВОДОКАНАЛА проводят оценку эффективности работы с обращениями по единой утвержденной схеме. В частности, эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления информационных услуг;
- соблюдении установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- минимизация времени заявителя, затраченного на получение информационной услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов;
- оперативность реагирования на обращения и устранения выявленных недостатков в работе с населением, абонентами и заказчиками;
- полнота, актуальность и достоверность информации, предоставляемой заявителю.

Для всех водоканалов, входящих в ГК «РОСВОДОКАНАЛ», установлены такие индикаторы качества клиентского обслуживания, как информативность, исполнительность, результативность обратной связи.

в 2010 году справочно-информационная служба ООО «Тюмень Водоканал» награждена дипломом финалиста международного конкурса индустрии call-центров «Хрустальная гарнитура» сразу в двух номинациях: «Лучший call-центр по обслуживанию клиентов» и «Награда за корпоративную ответственность»

Одним из наиболее значимых достижений в работе с абонентами в 2009-2010 годах стало появление на всех предприятиях ГК «РОСВОДОКАНАЛ» информационно-справочных служб (так называемых call-центров).

Основная цель каждой из этих служб — оперативное и эффективное реагирование на обращения потребителей и предоставление справочной информации абонентам как по состоянию лицевого счетов, так и по работе водоканала в целом. С открытием этих служб у жителей городов, где работает ГК «РОСВОДОКАНАЛ», появилась возможность по многоканальным телефонам задать вопросы о плановых и аварийных ремонтных работах, о тарифах на услуги водоснабжения, о процедуре подачи заявок на установку приборов учёта воды, об оплате по счетам и т.д. и получить необходимые консультации, либо информировать службы водоканала о неполадках в работе сетей или оборудования (сообщать об отсутствии воды, прорывах и утечках, забоях канализации и пр.). Через call-центры граждане также могут передать показания приборов учета и сделать заявку на установку водомера или на оказание других услуг, касающихся водоснабжения и водоотведения. Кроме того, call-центры информируют о выполнении поступивших от населения заявок.



Культура общения с абонентами

Особое внимание при взаимодействии с населением в 2009-2010 годах стало отводиться вопросам межличностной коммуникации между представителями водоканалов и абонентами. В частности, был разработан и в настоящее время внедряется в работу предприятий Группы документ, определяющий стандартные речевые модули для операторов информационно-справочной службы при работе с абонентами. В этом документе сформулированы общие принципы эффективного общения с клиентом.

Среди них:

- клиентоориентированный подход;
- доброжелательность и открытость;
- вежливость и грамотность;
- проявление заинтересованности и позитивности;
- ориентация на построение диалога с клиентом;
- ориентация на поиск решения;

- выяснение потребности или сути запроса клиента;
- использование открытых вопросов и техник активного слушания;
- качественная презентация услуги или предоставление решения по проблемным запросам;
- качественное оказание услуги и ее оформление.

Во всех региональных подразделениях Компании, проводится серия обучающих мероприятий для сотрудников по вопросам взаимодействия с клиентами. На этих семинарах обсуждаются и отрабатываются такие вопросы, как вежливое общение, поведение в конфликтных ситуациях, культура поведения на рабочем месте и др. Все новые сотрудники информационно-справочных служб также в обязательном порядке проходят обучение. Все эти действия направлены на повышение культуры общения с абонентами.

Информационно-справочная служба компании ООО «Тюмень Водоканал» стала победителем самого престижного международного конкурса в сфере индустрии call-центров «Хрустальная гарнитура-2010» в номинации «Лучший центр по обслуживанию населения и организаций»

Единая информационно-справочная служба тюменского водоканала была создана в апреле 2009 года. В прошлом году специалисты службы обработали свыше 180000 входящих вызовов. Служба работает по принципу «одного окна», отвечая на все поступающие вопросы об услугах холодного водоснабжения и водоотведения. Ежедневно операторы службы не только отвечают на звонки абонентов, но и оповещают управляющие компании о проводимых работах на водолпроводно-канализационных сетях, регистрируют заявки и контролируют их выполнение и т.д.

По уровню своей оснащенности и выстроенной системе работы с абонентами, call-центр «Тюмень Водоканал» является единственной службой подобного уровня, внедренной на предприятиях сферы ЖКХ не только города Тюмени, но и большинства регионов России.

Награда «Хрустальная Гарнитура™» учреждена Сообществом профессионалов CallCenterGuru.

Она вручается с 2005 года лучшим работникам, командам и проектам индустрии контактных центров. Каждый год в номинировании на Награду принимает участие более 100 контактных центров из России, Украины, Казахстана, Беларуси и других стран. За последние несколько лет «Хрустальная Гарнитура™» завоевала позиции самого значимого и престижного профессионального конкурса индустрии и получила международное признание.

Стимулирование более рационального использования воды частными абонентами

В соответствии с концепцией устойчивого развития и действующим законодательством⁸ всеми предприятиями Группы «РОСВОДОКАНАЛ» ведется работа по стимулированию потребителей к установке приборов учета воды и более рациональному использованию питьевой воды.

В частности, разъяснительная работа ведется через средства массовой информации, социальные акции, распространение тематических буклетов, web-сайты

Мargarита Шварц, специалист по связям с общественностью «Барнаульского водоканала» (из интервью газете «Читай! Город», 11.12.2010):

«Установка счетчика приводит к экономии. По данным дирекции по сбыту «Барнаульского водоканала», плата за услуги холодного водоснабжения и водоотведения, а также за горячую воду после установки приборов учета воды снижается в среднем на 30%. Безусловно, сам прибор не экономит, но он позволяет контролировать расходы на воду. Жильцы платят только за то, что израсходовали. И начинают более разумно и ответственно относиться к собственному водопотреблению».

водоканалов группы. Кроме того, организована работа со школьниками на тему бережного отношения к воде. В качестве технической поддержки ГК «РОСВОДОКАНАЛ» (силами ООО «ВСК-центр» и региональных водоканалов) организует установку и регистрацию приборов учета воды, а также консультирование по их использованию на практике.



Работа с юридическими лицами

Принципы и порядок работы с абонентами из числа юридических лиц

Основные принципы при работе с абонентами из числа юридических лиц, это:

- открытость;
- взаимовыгодное сотрудничество;
- информированность абонентов.

При этом все предприятия Компании стремятся соблюдать индивидуальный подход к каждому абоненту и решать возникающие вопросы в кратчайшие сроки.

Отпуск водопроводной воды юридическим лицам и прием сточной воды производится на основании условий соответствующих договоров с ними. По окончании расчетного периода абонент обязан передать показания приборов учета воды за подписью ответственного лица. Контроль за достоверностью показаний приборов осуществляют сотрудники Компании на регулярной основе в соответствии с утвержденным единым регламентом.

⁸ Федеральный закон «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ.

В заключаемых договорах абонентам устанавливаются лимиты водопотребления и водоотведения, а также нормативы по сбросу в канализацию загрязняющих веществ вместе со сточными водами. Если организация-абонент превышает установленные показатели, то с нее, в соответствии с законодательством, взимается дополнительная плата. За превышение лимитов водопользования плата взимается в пятикратном размере по сравнению с действующим тарифом на поставку водопроводной воды. Плата за превышение лимитов водоотведения и допустимый состав сбросов устанавливается органами власти в каждом регионе отдельно (например, в Калуге и Калужской области плата взимается в трехкратном размере по сравнению с тарифами на водоотведение). Все эти меры стимулируют промышленные предприятия и организации к более ответственному водопользованию.

За фактически потребленные услуги водоснабжения и водоотведения абонентом производится оплата выставляемых счетов по безналичному расчету. В случае возникновения задолженности по оплате у

абонентов из числа юридических лиц водоканалами начинается работа по ее сокращению и ликвидации, в том числе:

- своевременное направление претензий;
- своевременное направление предупреждений об ограничении и отключении подачи воды и прием сточных вод абонентам;
- своевременное введение процедур ограничения и отключения подачи ресурсов абонентам;
- своевременная подача исковых заявлений в арбитражный суд;
- взыскание задолженности через арбитражный суд.

Кроме того, сотрудники водоканалов ГК «РОСВОДОКАНАЛ» регулярно проводят контрольные обследования водопроводно-канализационного хозяйства абонентов, включая проверку приборов, проверку целостности пломб, выявление утечек на сетях абонентов и незаконных подключений к системам водоснабжения и водоотведения, а также контроль за их своевременным устранением.

ГЛАВА 6.

Ответственность перед персоналом



Общая характеристика работников

Общая численность персонала Группы компаний составила к концу 2010 года 16910 человек. В структуре персонала преобладают рабочие (76,5%), тогда как руководители, специалисты и служащие составляют менее четверти (23,5%). Мужчины (58,9%) незначительно преобладают по численности над женщинами (41,1%). При этом работники — мужчины преобладают в категории «рабочие», тогда как в категории «руководители, специалисты и сотрудники» больше женщин. 21,8% работников имеют высшее образование.

Специфика отрасли, история ее развития в России накладывает значительные ограничения на рынок труда специалистов сферы жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение и водоотведение). В то же время развитие Компании, переход на новый

технологический уровень увеличивает сложность ведения бизнеса и предъявляет новые требования к работникам на всех уровнях управления. В 2010 году средний возраст сотрудников Компании составлял 42,7 года для мужчин и 41,2 года для женщин. Доля молодежи в возрасте до 30 лет составила в 2010 году всего 14,8%. Это связано как с объективными факторами (демографический кризис, падение престижа рабочих профессий), так и со спецификой отрасли (сравнительно невысокие темпы роста оплаты труда и темпы внедрения новых технологий и инноваций). Для минимизации этой негативной тенденции принята Политика в области работы с молодежью и Программа по системной работе с молодежью, которые являются неотъемлемой частью Политики в области управления персоналом (подробнее см. раздел «Работа с молодежью»).

Политика Компании в отношении персонала

Сегодня РОСВОДОКАНАЛ осуществляет свою деятельность как на территории России, так и за ее пределами. Поэтому актуальными стали задачи приведения норм, правил и процедур управления персоналом в соответствие с международными стандартами на основе общих целей, ценностей и традиций.

Роль системы управления персоналом носит стратегический характер — Компания прилагает максимальные усилия по созданию условий для оптимального использования потенциала человеческих ресурсов, укрепления единой корпоративной культуры, эффективной мотивации и профессионального развития сотрудников.

Основная цель Кадровой политики ГК — получить максимальную отдачу от инвестиций в персонал через

построение системы управления персоналом. В 2010 году были разработаны основные принципы в области управления персоналом ГК «РОСВОДОКАНАЛ», которые распространяются на все компании, входящие в Группу.

В области кадровой работы Компания ставит перед собой задачи:

- сформировать команду высококвалифицированных, талантливых и результативных работников, заинтересованных в достижении целей Компании;
- создать условия для оптимального использования потенциала своих работников, их эффективной мотивации и профессионального развития, формирования единой корпоративной культуры;
- создать условия для развития молодых специалистов и кадрового резерва;

- создать единое внутреннее информационное пространство и единую корпоративную культуру;
- стать «лучшим работодателем» в отрасли для людей, готовых и способных принести ей максимальную пользу.

Политика в области управления персоналом провозглашает строгую и неразрывную взаимосвязь между планированием, подбором, развитием

и мотивацией персонала в соответствии как со стратегическими и оперативными целями, так и с результатами деятельности Компании.

РОСВОДОКАНАЛ признает системность, цикличность и непрерывность процесса развития работников от оценки потребностей до оценки эффективности через проектирование и организацию программ развития.

Работа с молодежью

Работа с молодежью является одним из доминирующих направлений в системе управления персоналом. Она направлена на привлечение, профессиональное становление и развитие молодых специалистов в Компании, формирование условий для их устойчивого и эффективного развития.

Совет молодых специалистов ООО «Оренбург Водоканал» осуществляет свою деятельность с 2009 года. Деятельность Совета отмечена благодарственным письмом Главы города.

Основная роль в работе с молодежью, кроме директоров по персоналу, отводится Совету молодых специалистов (СМС), который действует на всех предприятиях РОСВОДОКАНАЛА с 2010 года. Основные задачи, которые ставят перед собой СМСовцы, — это поддержка профессионального развития сотрудников, сохранение корпоративных традиций и ценностей предприятий.

Основные направления работы с молодежью



ПРИВЛЕЧЕНИЕ

ЗАКРЕПЛЕНИЕ
АДАПТАЦИЯ

ПРОФЕССИО-
НАЛЬНОЕ
СТАНОВЛЕНИЕ

РАЗВИТИЕ

Формирование кадрового резерва

На предприятиях ведется работа по формированию кадрового резерва. Основные цели этой программы:

- повышение эффективности подбора и расстановки кадров для замещения должностей, снижение рисков при назначении кандидатов на руководящие должности;
- улучшение качества руководящего состава;
- своевременное удовлетворение потребностей в кадрах;
- повышение мотивации сотрудников и улучшение результатов их профессиональной деятельности;
- сокращение периода адаптации сотрудников при вступлении в должность.

С 1 сентября 2010 года в Луганском институте жилищно-коммунального развития и строительства была набрана учебная группа из 14 сотрудников ООО «Лугансквода», работающих в разных управлениях и департаментах компании по всей Луганской области. Специалисты предприятия в течение четырёх лет будут заочно учиться за счёт предприятия

Кадровый резерв представляет собой группу высококвалифицированных сотрудников (в том числе молодых специалистов), отобранных на конкурсной основе, обладающих выраженными лидерскими и управленческими навыками, эти сотрудники могут быть назначены на освобождающиеся или вновь

образующиеся руководящие должности. Наличие такой программы свидетельствует о том, какое значение придается в Группе компаний реальной заботе о карьерном росте и профессиональном развитии людей, их мотивации и саморазвитию.

В соответствии с программой на предприятиях утверждаются положения о формировании и управлении кадровым резервом. Согласно этим документам, формируются несколько групп кадрового резерва: оперативный, перспективный, стратегический, мобильный резервы и резерв Компании

Кандидатуры на зачисление в кадровый резерв предприятия подбираются как по рекомендации руководства и коллег, так и путём самовыдвижения. Для каждого кандидата разрабатывается индивидуальный план подготовки (стажировки). Сотрудники, зачисленные в кадровый резерв, пользуются приоритетным правом при направлении на обучение.

После того, как все мероприятия плана выполнены, проводится оценка их результатов и готовность сотрудника, состоящего в кадровом резерве руководящего состава, к замещению планируемой должности.

Оценка сотрудников

Для того, чтобы полностью использовать потенциал каждого работника в соответствии с его возможностями и квалификацией на ряде предприятий принимаются положения об оценке персонала и проводится регулярная оценка сотрудников с применением передовых кадровых технологий.

Процедура оценки позволяет выявлять потенциальные способности работника, целенаправленно

стимулировать его профессиональный и личностный рост, своевременно диагностировать потребности в обучении и развитии персонала. Система оценки применяется при подборе персонала на вакантные должности, при формировании кадрового резерва для выдвижения на руководящие должности, при разработке индивидуальных планов развития.

В марте 2010 года на ООО «Краснодар Водоканал» успешно завершена программа оценки персонала методом Assessment Center. Почти семьдесят сотрудников сбытового подразделения прошли тестирование, в результате которого были выявлены специалисты, обладающие значительным профессиональным и личностным потенциалом. Для этой группы организован второй этап оценки, в рамках которого уточнены и детализированы потребности в обучении

В рамках оценки, в частности, проверяются компетенции сотрудников — необходимый уровень требований к знаниям, умениям и навыкам в различных областях, которым необходимо соответствовать на каждой конкретной позиции для достижения высоких результатов. Оценке подлежат, как правило, работники управленческого звена. В 2010 году была проведена оценка кадрового резерва по всей Группе Компаний, которая позволила выделить основных претендентов на руководящие должности.

Политика в области охраны труда и здоровья

Вопросы здоровья и безопасности работников рассматриваются в Группе компаний в качестве важной и неотъемлемой части бизнеса. С 2008 года формируется корпоративная система экологического менеджмента, социального развития, здоровья и безопасности труда (ESHS). Назначен корпоративный директор, ответственный за решение вопросов обеспечения защиты окружающей среды, социального развития, охраны здоровья и охраны труда в Группе компаний «РОСВОДОКАНАЛ».

Мероприятия в области охраны здоровья: предусматривают:

- ежегодную диспансеризацию работников;
- ежегодный профосмотр работников;
- сезонную вакцинацию.

В ОАО «ОмскВодоканал» в 2010 году впервые была разработана Политика в области качества, экологии и безопасности труда, утвержденная Генеральным директором 29.09.2010 г.

Политика Компании в отношении персонала, охраны труда и здоровья в основном определяется коллективными договорами, действующими на водоканалах. На некоторых предприятиях Группы дополнительно приняты соответствующие политики и действуют системы управления охраной труда (СУОТ). СУОТ являются частью общей системы управления и способствуют предотвращению несчастных случаев и профессиональных заболеваний, а также опасности для третьих лиц в процессе ведения производственной деятельности. СУОТ включают в себя комплекс взаимодополняющих мероприятий, направленных на выполнение требований законодательных и иных нормативно-правовых актов по охране труда.

Политика ООО «Лугансквода» в сфере охраны труда разработана в соответствии с требованиями ст. 13 Закона Украины «Об охране труда» с учетом вида деятельности и специфики производства и устанавливает принципы функционирования системы управления охраной труда в ООО «Лугансквода» (СУОТ). При разработке политики учтены основные положения «Рекомендаций относительно построения, внедрения и усовершенствования системы управления охраной труда», утвержденных Председателем Госгорпромнадзора Украины 07.02.2008 г.

Повышение квалификации персонала в вопросах здоровья и безопасности

Для того, чтобы сотрудники ответственно и профессионально относились к вопросам здоровья и безопасности, проводится постоянная работа по их обучению, консультированию и последующей аттестации. Эти вопросы в обязательном порядке включаются в планы учебных мероприятий по развитию персонала на всех предприятиях Группы компаний.

В 2009 году оренбургский водоканал стал победителем ежегодного конкурса «Лучший работодатель Оренбуржья по обеспечению безопасных условий и охраны труда» в сфере ЖКХ, организованного Оренбургским центром научно-технической информации при содействии Оренбургского союза промышленников и предпринимателей. В том же году предприятию была вручена почетная грамота за первое место в областном смотре-конкурсе на лучшую организацию работы по охране труда среди предприятий и организаций области в сфере ЖКХ.

На предприятиях Группы компаний действует административно-общественный контроль за состоянием охраны, труда, а также за выполнением соответствующих мероприятий.

Большой вклад в обеспечение безопасности труда вносит реализуемая на ряде предприятий программа «Культура производства», а также проведение ежегодных конкурсов профессионального мастерства.

Обеспечение условий производства, безопасного для жизни, здоровья и окружающей среды – прямая ответственность руководителей на всех уровнях управления. Все сотрудники несут ответственность за выполнение требований безопасности, охраны здоровья и окружающей среды во всех сферах деятельности Компании.

Кодекс корпоративной этики

Мероприятия в области охраны труда предусматривают:

- систематические инструктажи по технике безопасности (вводные, первичные, очередные, внеочередные);
- ежегодные учебные мероприятия по обязательной аттестации, сертификации персонала (получение допусков), необходимой для получения права исполнения производственных функций (работа со специальной техникой, допуски при работах на электроустановках, перевозка опасных грузов, межотраслевые правила при эксплуатации ВКХ).

23-24 июля 2010 года ГК «РОСВОДОКАНАЛ» провела первый межрегиональный конкурс профмастерства среди специалистов предприятий ГК в Омске. Звание лучших оспаривали представители водоканалов Барнаула, Калуги, Краснодара, Твери, Омска, Оренбурга, Тюмени, а также украинского Луганска. Соревнования прошли в двух номинациях: «Лучшая бригада АВР по водопроводным сетям» и «Лучшая бригада АВР по канализационным сетям».

Соревнования проходили на полигоне, специально оборудованном для проведения подобных мероприятий. На полигоне созданы условия, максимально приближенные к тем, в которых ежедневно работают бригады.

У конкурсантов была возможность не только показать себя, поделиться опытом, но и узнать много нового: на полигоне работала выставка современной спецтехники, оборудования и средств малой механизации. Специалисты автотранспортного цеха показали мастер-класс работы на экскаваторе.

Завершился конкурс торжественной церемонией награждения победителей. В номинации «Лучшая бригада по водопроводным сетям» призовые места заняли бригады ООО «Оренбург Водоканал», ОАО «ОмскВодоканал», ООО «Барнаульский Водоканал». В номинации «Лучшая бригада по канализационным сетям» 1-е, 2-е и 3-е места завоевали представители ОАО «ОмскВодоканал», ООО «Тверь Водоканал» и ООО «Оренбург Водоканал».

Практика подписания коллективных договоров

Важным элементом системы управления персоналом ГК «РОСВОДОКАНАЛ» является создание условий для обеспечения конструктивного взаимодействия с профсоюзными и другими общественными организациями.

Уважая право работников на свободу объединения, ГК «РОСВОДОКАНАЛ» не препятствует созданию профсоюзных организаций на предприятиях Группы.

Во всех компаниях, входящих в ГК «РОСВОДОКАНАЛ», за исключением ООО «ВСК-центр» и ООО «РВК-консалтинг», заключаются коллективные договоры, действие которых распространяется на всех сотрудников предприятий, независимо от их членства в профсоюзах. Коллективные договоры заключаются сроком на два-три года. Интересы работодателя представляет администрация, как правило, в лице генерального директора, а интересы работников — комиссии

представителей работников или первичные профсоюзные организации. Коллективные договоры закрепляют обязательства сторон в области производственно-хозяйственной деятельности, трудовых и экономических отношений, регламентируют вопросы занятости работников, их рабочее время и время отдыха. В этих документах зафиксированы принципы оплаты труда и материального стимулирования, обеспечения социальных гарантий, механизмы выплаты компенсаций и льгот, рассматриваются вопросы социального страхования, охрана труда и здоровья. Администрация предприятий создает все необходимые условия для осуществления деятельности комиссий представителей и профкомов, предоставляя им для работы помещения, оргтехнику, телефоны.

В 2008 году ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» подписало соглашение о социальном партнерстве и взаимодействии с Общероссийским профсоюзом работников жизнеобеспечения.

Соглашение способствует согласованию интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых и связанных с ними экономических отношений. В качестве социального партнера Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» взяла

на себя обязательства вести контроль за своевременной выплатой заработной платы, создать безопасные условия труда, развивать кадровый потенциал работников отрасли

Обучение и профессиональное развитие сотрудников

В современных условиях развития рыночных отношений важнейшим фактором становится квалификация персонала. Компания прилагает максимальные усилия для того, чтобы работники могли не только оптимально использовать имеющийся потенциал, но и развиваться в профессиональном плане. Для этого РОСВОДОКАНАЛ предоставляет сотрудникам достойные условия труда и широкие возможности для профессионального роста. Ежегодно выделяются значительные средства на профессиональное обучение персонала. В 2009 году на эти цели было израсходовано около 20 млн рублей, в 2010 году — 23 млн рублей.

Обучение работников Группы компаний «РОСВОДОКАНАЛ» ведется по следующим направлениям:

- самостоятельная подготовка: осуществляется для удовлетворения потребностей в повышении профессиональной квалификации путем самостоятельного изучения специальной научно-технической, экономической и другой литературы, освоения дистанционных курсов;
- обучение без отрыва или с частичным отрывом от производства (корпоративные семинары, краткосрочные курсы, программы повышения квалификации и т.д.);
- обучение с отрывом от производства (корпоративные семинары, краткосрочные курсы, программы повышения квалификации, стажировки).

В настоящее время РОСВОДОКАНАЛ финансирует получение первого высшего образования 16 студентам, второго высшего образования — 10 сотрудникам

по профильной специальности «Водоснабжение и водоотведение».

В Группе компаний действуют утвержденные положения «О системе непрерывного обучения рабочих» и «О системе обучения персонала». На предприятиях действуют локальные нормативные акты, регламентирующие процедуры обучения и профессионального развития. Составляются планы учебных мероприятий по развитию и оценке, предусматривающие в том числе:

- обязательное обучение и переподготовку кадров;
- учебные мероприятия по повышению квалификации руководителей и специалистов;
- подготовку резерва руководителей
- учебные мероприятия по обучению, повышению квалификации и переподготовке рабочих;
- работу тарифно-квалификационной комиссии;
- организацию и проведение конкурсов профессионального мастерства.

ООО «Тверь Водоканал» решает проблему подготовки кадров для коммунального комплекса по нескольким направлениям. По итогам 2010 года обязательное обучение, освоение новых технологических процессов на предприятии прошли 134 человека — каждый шестой работающий; повышение квалификации руководителей; специалистов и рабочих — 43 сотрудника; несколько человек успешно прошли тестирование по программе подготовки кадрового резерва.

В рамках внутрифирменного обучения сотрудники проходят тренинги по повышению личной эффективности и совершенствованию навыков работы в команде, обучаются правилам телефонных переговоров, способам поведения в конфликтных ситуациях, получают навыки планирования и самоорганизации. Кроме того, для сотрудников всех предприятий Компании, в рамках программы профессионального обучения, ежегодно проводится более 60 курсов по десяткам направлений в таких центрах, как Международная школа бизнеса при Торгово-промышленной палате (Москва), Государственная академия специалистов инвестиционной сферы (Москва), Учебный центр «Прогресс» (Санкт-Петербург) и др.

Доля сотрудников, прошедших обучение за 2010 год, составила примерно 20% от среднесписочного состава.

Каждый работник Калужского областного водоканала может использовать возможности для индивидуального обучения, участия в тренингах, семинарах, курсах повышения квалификации и переподготовки, обучаться вторым профессиям и проходить обучение на рабочем месте. В процессе работы для выполнения определенных заданий и проектов создаются рабочие группы. Работа в них позволяет не только оперативно решать поставленные задачи, но и обмениваться опытом и знаниями. Если в 2009 году здесь прошли обучение 152 сотрудника предприятия, то в 2010 году — 588 человек.

Оплата труда

В РОСВОДОКАНАЛе действует прозрачная система организации оплаты труда и мотивации персонала. На предприятиях Группы компаний установлена повременно-премиальная система оплаты труда, при которой заработная плата работника формируется из следующих составляющих:

постоянная часть:

- должностной оклад;

доплаты и надбавки:

- установленные трудовым законодательством;
- установленные локальными актами (персональные надбавки, надбавка за руководством бригадой и за наставничество и т.д.)

переменная часть:

- месячная премия;
- единовременная премия (за выполнение особо важного задания и пр.);
- премии по итогам работы за год, которые выплачиваются при финансово-экономической возможности.

Оценка работы руководителей проводится на основании годовых ключевых показателей эффективности (КПЭ). В 2010 году на ряде предприятий были разработаны и введены в действие месячные показатели для каждого подразделения, по итогам их выполнения производится премирование работников.

Таким образом, размер вознаграждения во многом зависит от результатов работы сотрудника. Порядок начисления указанных выплат определяется Положением об оплате труда работников, которое действует на каждом предприятии Группы компаний и является приложением к коллективному договору.

Социальный пакет

С целью обеспечения единого подхода к мотивации работников региональных водоканалов в августе 2010 года был утвержден типовой перечень социальных гарантий, распространяющийся на все предприятия Группы. В состав социального пакета включены, в частности:

- подарки или разовые премии к официальным и персональным праздничным датам;
- материальная помощь работникам за отсутствие потерь рабочего времени по листам временной нетрудоспособности;
- материальная помощь родителям или опекунам детей (рождение ребенка, поступление в первый класс, приобретение путевок в детские оздоровительные лагеря и пр.);
- материальная помощь работникам в связи со смертью близких;
- разовые премии за присвоение почетного звания.

Кроме того, предусмотрены дополнительные оплачиваемые отпуска за работу в тяжелых, вредных и опасных условиях труда, за ненормированный рабочий день и в связи с некоторыми личными жизненными обстоятельствами. Работники со стажем не менее трех лет могут также рассчитывать на доплату до среднего заработка на период временной нетрудоспособности, если их средний заработок больше установленной законодательством оплаты по больничному листу, а работники-женщины — на доплату до среднего заработка на период отпуска по беременности и родам, если их средний заработок больше установленной законодательством оплаты по больничному листу. Типовой перечень фиксирует также размер средств, выделяемых на добровольное медицинское страхование каждого работника, включая реабилитационно-восстановительное лечение.

В отдельный раздел вынесены единовременные выплаты пенсионерам и ветеранам, которые производятся через Советы ветеранов.

Для отличившихся работников действует система корпоративных номинаций и наград:

- Благодарственное письмо УК «РОСВОДОКАНАЛ»;
- Почетный диплом УК «РОСВОДОКАНАЛ»;
- «Золотой нагрудный знак УК «РОСВОДОКАНАЛ»;
- «Серебряный нагрудный знак УК «РОСВОДОКАНАЛ».

В 2010 году Калужский областной водоканал получил благодарственное письмо в связи с участием в конкурсе на звание коллектива высокой социальной ответственности, а также принял участие в конкурсе на соискание Премии Калужской области в области качества

ООО «Краснодар Водоканал» в 2009 году получило Диплом II степени во всероссийском конкурсе Министерства регионального развития РФ на звание лучшего предприятия в отрасли.

В 2009 году ООО «Оренбург Водоканал» признан «Лучшим работодателем года» Оренбургской области по обеспечению безопасных условий и охраны труда в сфере ЖКХ.

ГЛАВА 7.

Развитие корпоративной культуры



Внутрикорпоративные коммуникации

Большое внимание ГК «РОСВОДОКАНАЛ» уделяет вопросам взаимодействия с персоналом. Ведется работа по формированию единой системы внутренних коммуникаций, которая позволяет не только доводить нужную информацию до каждого сотрудника, но и учитывать мнение работников при принятии решений. Сотрудники предприятий располагают различными возможностями для того, чтобы донести свою точку зрения до руководства.

В целях создания единого внутрикорпоративного информационного пространства с 2010 года издается корпоративная газета «РОСВОДОКАНАЛ». Газета, выходящая 1 раз в месяц тиражом 1000 экземпляров, информирует о новостях Компании, новых проектах и назначениях, важнейших событиях региональных филиалов.

Перечень корпоративных изданий

- Водные горизонты (ООО «Краснодар Водоканал»)
- Вестник Тюмень Водоканал (ООО «Тюмень водоканал»)
- Омский водоканал (ОАО «Омскводоканал»)
- Водные горизонты (ООО «Краснодар Водоканал»)
- Новости водоканала (ООО «Калужский областной водоканал»)

В сети Интернет действует корпоративный сайт www.rosvodokanal.ru, где регулярно обновляется информация о Группе компаний, описана ситуация в отрасли, приводится позиция РОСВОДОКАНАЛА в области социальной ответственности, инвестиционной политики, управления персоналом. Собственные Интернет-сайты поддерживают также Омский, Оренбургский, Луганский и Тюменский водоканалы.

Кроме того, в Компании действует Интранет-портал. Это рабочий инструмент общения, который позволяет обеспечить информационный обмен между сотрудниками и между аналогичными подразделениями региональных предприятий.

Силами региональных пресс-секретарей в пяти водоканалах выходят собственные издания, которые позволяют обеспечить информирование работников, организовать общение между ними, обмен мнениями, передачу лучшего опыта, выявлять проблемы и недостатки. Это особенно важно, поскольку многие объекты водоканалов находятся на значительном удалении друг от друга. Отклики и предложения в адрес редакций информационных изданий работники могут направить в письменной форме и по электронной почте.

Компания прозрачна и объективна в своих коммуникациях с работниками, открыта в общении вне зависимости от статуса предприятия и региона.

Компания поощряет двухсторонний интерактивный диалог между руководителями и их подчиненными работниками на всех уровнях.

Компания признает и ценит культурную индивидуальность предприятий и отдельных работников и обеспечивает развитие, в равной степени учитывая все интересы.

Из «Основных принципов в области управления персоналом ГК «РОСВОДОКАНАЛ»

На производственных объектах предприятий размещаются информационные доски, а в административных корпусах — почтовые ящики для писем и обращений сотрудников.

Информирование сотрудников проводится также на цеховых собраниях, собраниях представителей трудового коллектива, организованных в том числе совместно с первичными профсоюзными организациями.

Периодически проходит анкетирование сотрудников. Так, в ОАО «ОмскВодоканал» проводится ежегодный социологический опрос работников. Кроме того, здесь с августа 2010 года действует система приема предложений по улучшению функционирования интегрированной системы менеджмента. Все предложения направляются на электронную почту и рассматриваются отделом контроллинга. Опросы сотрудников регулярно проводятся также в Калуге, Оренбурге и Тюмени.

В апреле-мае 2009 года Департамент управления персоналом ОАО «ОмскВодоканал» организовал и провел социологический опрос работников. Уровень лояльности персонала значительно превысил средний показатель и составил 61,4%. (2007 год — 32%, 2008 год — 36%). В условиях финансового кризиса сотрудники меньше значения стали придавать продвижению по службе, при этом в системе мотивации заметно выросла роль заработной платы. Несмотря на то, что деньги остаются основным мотивирующим фактором, репутация компании и доверие к работодателю на данном этапе играют все более важную роль.



По итогам работы Экспертного совета Всероссийского конкурса «Корпоративный календарь — 2011» корпоративный календарь ОАО «ОмскВодоканал» — «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда» получил диплом 1 степени в номинации «Лучший корпоративный календарь»

Кодекс корпоративной этики

Важным ориентиром при принятии ответственных решений является Кодекс корпоративной этики. Этот документ описывает этические принципы и стандарты Компании, которые регулируют ее отношения с обществом, с органами государственной власти, инвесторами, клиентами и деловыми партнерами. Кодекс регламентирует стандарты взаимоотношений Компании и сотрудников, этические нормы поведения, в том числе, в ситуациях, связанных с возникновением конфликта интересов, определяет принципы использования ресурсов Компании и циркулирующей в ней информации.

Кодекс является обязательным для всех сотрудников ГК «РОСВОДОКАНАЛ» независимо от должности и статуса. Руководство Компании организует обучение требованиям Кодекса в рамках программ адаптации новых сотрудников и программ повышения квалификации. При необходимости сотрудники могут обращаться к Уполномоченному по этике, который координирует эту работу.

Компания обязуется внимательно, объективно и компетентно рассматривать любые обращения, поступающие от сотрудников в связи со случаями нарушения требований Кодекса. Компания гарантирует анонимность и ненаказуемость такого рода обращений.

За совершение проступка, подрывающего репутацию Компании и самого сотрудника, может быть принято решение о его привлечении к дисциплинарной ответственности или о его несоответствии занимаемой должности.

Спорт и отдых

Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» пропагандирует здоровый образ жизни и укрепляет семейные ценности, организуя коллективные спортивные и досуговые мероприятия для работников и их семей. С целью оздоровления и массового вовлечения работников в занятия физической культурой проводятся спортивные соревнования среди сотрудников по различным видам спорта, а также массовые спартакиады. Арендуются бассейны и спортзалы, которые сотрудники могут бесплатно посещать. Участие в соревнованиях и выступлениях корпоративных команд способствуют формированию командного духа и повышению лояльности сотрудников.

По случаю государственных и профессиональных праздников в Группе компаний проводятся корпоративные вечера, праздничные концерты с участием коллективов сотрудников. На предприятиях также отмечаются День Победы, День знаний, День пожилого человека, День рождения предприятия, проводятся творческие конкурсы для детей сотрудников.

Мы приветствуем участие сотрудников и членов их семей в социальных инициативах компании и создаем для этого необходимые условия
Кодекс корпоративной этики

В марте 2009 года состоялись спортивные соревнования среди цехов и подразделений ООО «Краснодар Водоканал», приуроченные ко Дню работника ЖКХ. Капитанам команд были вручены почетные грамоты.

В сентябре 2010 года по инициативе Совета молодых специалистов ООО «Краснодар Водоканал» прошел конкурс для работников предприятия «Мама, папа, я – спортивная семья». В спортивных состязаниях участвовали 6 команд, в состав каждой входила семья из 3-х человек. Самые маленькие участники получили подарки, а семьи-победители были награждены ценными призами.

В 2010 году более 500 сотрудников ООО «Краснодар Водоканал» и членов их семей бесплатно отдохнули на базе отдыха предприятия в живописной бухте Инал на Черном море. Накануне лета предприятие выделило средства на капитальный ремонт кровель, закупку новой мебели, холодильников, спортивного инвентаря и многого другого, необходимого для полноценного отдыха.

В 2010 году более 100 детей сотрудников ООО «Краснодар Водоканал» смогли отдохнуть в краснодарской бальнеологической водолечебнице со значительной скидкой.

1 июня 2009 года ООО «Оренбург Водоканал» для детей сотрудников организовал экскурсию на настоящий военный аэродром. В августе 2009 года на предприятии было организовано театрализованное представление для детей сотрудников, которым предстояло пойти в первый класс.

ГЛАВА 8.

Работа в местных сообществах



Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» активно участвует в социальной жизни территорий, на которых осуществляет свою деятельность. Среди приоритетных направлений социальной и благотворительной деятельности первое место занимает экологическое просвещение населения. Большое внимание также уделяется пропаганде здорового образа жизни и социальной поддержке незащищенных слоев населения – ветеранов ВОВ, воспитанников детских домов, инвалидов.

Экологическое просвещение

Программы экологического просвещения проводятся предприятиями РОСВОДОКАНАЛА в Барнауле, Краснодаре, Омске и Оренбурге. Водоканалы регулярно проводят экологические конкурсы среди школьников и молодежи, тематические уроки в школах и колледжах, пресс-туры по объектам предприятий, семинары для учителей и т.д. Основная задача этих мероприятий — развитие экологического сознания населения и пропаганда бережного отношения к воде как к одному из самых ценных ресурсов на Земле.

В мае 2009 года «Барнаульский водоканал» выступил организатором и спонсором межрегионального проекта «Чистая Обь и ее притоки». В ходе проекта школьникам Томской, Новосибирской области, Алтайского края и Республики Алтай были прочитаны лекции об особенностях и проблемах Обского бассейна, а для учителей был проведен семинар по преподаванию экологии интерактивными методами. В мае 2009 года в Барнауле, Томске, Новосибирске, Кемерово, Омске, Горно-Алтайске прошла природоохранная акция по очистке берегов Оби от мусора. В августе 2009 года «Барнаульский Водоканал» запустил экологический проект «Сохраним водное богатство вместе», в рамках которого организовал детский творческий конкурс на разработку эмблемы экологического проекта предприятия и пресс-тур по объектам барнаульского Водоканала.

Сотрудники «Краснодар Водоканала» в 2009 году в рамках социальной работы по экологическому воспитанию подрастающего поколения провели конкурс детского творчества «Капитошка». К идее рассказать миру о своем представлении о воде, ее свойствах и значимости, дети отнеслись с энтузиазмом: 43 юных таланта в возрасте от 2 лет

10 месяцев до 14 лет представили на суд комиссии 97 работ. В декабре 2010 года сотрудники организовали в краснодарском Колледже права, экономики и управления урок «Чистая вода». Он был построен в виде деловой игры, в процессе которой выполнялись творческие задания и обсуждались наиболее актуальные темы. Преподаватели провели среди студентов конкурс на лучшую агитационную речь в защиту воды и показали видеоролик «Водные богатства России».

«ОмскВодоканал» также успешно реализует программу экологического просвещения населения. Партнёрами в реализации программы выступают городские школы и вузы. Формы ее реализации самые разные: встречи специалистов предприятия со старшеклассниками, семинары для учителей биологии и географии, профориентационные мероприятия, экскурсии для младших школьников. Вместе с эколого-биологическим центром специалисты предприятия участвуют в проведении занятий «Университета экологических знаний» для учителей, в ходе которых раскрываются особенности технологии очистки вод, проводятся экскурсии по объектам предприятия. Для школьников и студентов организуются лекции и презентации, посвященные технологиям подготовки питьевой воды.

С целью экологического просвещения населения специалисты ООО «Оренбург Водоканал» организуют обучающие театрализованные представления для школьников. Помимо расширения кругозора, эти мероприятия способствуют воспитанию экологического сознания.

Пропаганда здорового образа жизни

Предприятия группы «РОСВОДОКАНАЛ» активно способствуют популяризации спорта и здорового образа жизни среди населения.

Сотрудники «ОмскВодоканала» регулярно принимают участие в городских марафонах. «Краснодар Водоканал» оказывает финансовую поддержку соревнованиям по кикбоксингу среди спортсменов от 7 до 18 лет. В 2009 году команда предприятия заняла

I место в Олимпиаде трудовых коллективов Краснодара в 2009 году. Кроме того, предприятие помогает Государственному учреждению дополнительного образования детей специализированной детско-юношеской спортивной школе олимпийского резерва «Юность России» Краснодарского края и Краснодарской городской общественной организации «Клуб бокса «Спартак».

Социальная поддержка незащищенных слоев населения

Предприятия Группы «РОСВОДОКАНАЛ» оказывают поддержку наиболее незащищенным слоям населения.

Сотрудники «Оренбург Водоканала» ежегодно вручают подарки и денежные премии ветеранам и труженикам тыла. В 2009 году на базе предприятия был создан Совет ветеранов Вооруженных сил, правоохранительных органов, участников локальных войн и военных конфликтов, призванный отстаивать интересы ветеранов и участников войн, помогать им в сложившихся трудностях. Не остается в Оренбурге без внимания и молодежь. В июне 2010 года 14 медалистов и 14 самых активных юношей и девушек — выпускников школы №72 получили от сотрудников предприятия поздравления и денежные поощрения. В конце 2010 года Совет молодых специалистов «Оренбург Водоканала» провел благотворительную акцию «Подари игрушку детям», в ходе которой игрушки, собранные сотрудниками предприятия, в канун Нового года были переданы детям из малообеспеченных семей, воспитанникам детских домов и Дома малютки.

«Тверь Водоканал» ежегодно дарит детям Тверского реабилитационного центра подарки. Всего на учете в Центре стоит 700 детей-инвалидов от 3 до 18 лет, с различными тяжелыми заболеваниями (ДЦП, аутизм), чуть более 200 детей посещают реабилитационный центр.

Сотрудники «ОмскВодоканала» оказывают поддержку воспитанникам специальной школы-интерната № 16 для детей-сирот и детей с ограниченными возможностями здоровья, оставшихся без попечения родителей. В 2009 году сотрудники предприятия поздравили детей с Первым сентября. Победители занимательной экологической викторины получили подарки, а баскетбольная команда — мяч с дарственной надписью Антона Юдина, капитана баскетбольной команды питерского Спартака. Кроме того, в сентябре 2010 года в Ленинском административном округе Омска бригады ОАО «ОмскВодоканал» проложили новые сети к санаторной школе-интернату для детей-инвалидов №11 и медсанчасти № 4.

В Калуге также ведется работа в этом направлении. Сотрудники ООО «Калужский областной водоканал» приобрели в январе 2010 года игрушки и развивающие игры для воспитанников Полотняно-Заводского детского дома-интерната для умственно отсталых детей. Деньги на подарки детей по собственной инициативе собрали сами сотрудники. Также «Калужский областной водоканал» оказывает финансовую помощь некоммерческим организациям: региональной общественной организации «Калужское землячество» (средства пошли на выплату стипендий

Калужскому региональному фонду «Гражданская позиция — ветераны ОВД» (средства пошли на поддержку семей сотрудников органов и подразделений внутренних дел по Калужской области), детскому дому в г. Кондрово.

В Краснодаре, в 2010 году в рамках мероприятий, приуроченных к 65-летию со Дня Победы, водоканал оказал адресную помощь ветеранам Великой Отечественной войны, нуждающимся в улучшении жилищных условий. По решению руководства предприятия всем им будет проведен водопровод. Кроме того, в 2010 году «Краснодар Водоканал» произвел следующие выплаты в рамках поддержки незащищенных слоев населения:

- Администрации Центрального внутригородского округа г. Краснодара на проведение мероприятий, посвященных празднованию 65-летия Победы в Великой Отечественной войне;
- Краснодарскому региональному отделению общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
- Краснодарской городской общественной организации ветеранов (пенсионеров, инвалидов) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов;
- Краснодарскому краевому общественному благотворительному фонду помощи неимущим и малообеспеченным гражданам «Социальная справедливость».

«Лугансквода» оказывает финансовую помощь нуждающимся, а также проводит благотворительные акции для ветеранов войны и детей. В частности, предприятие направило финансовую помощь на ликвидацию последствий взрыва в Луганской городской многопрофильной больнице №7 в январе 2010 года. В мае 2010 года предприятие профинансировало организацию праздничных мероприятий, приуроченных к Дню Победы. Кроме того, компания провела специальную акцию по льготному подключению к сетям водоснабжения и водоотведения домов, в которых проживают

участники боевых действий, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также жертвы нацистских преследований. Специалисты водоканала бесплатно установили гражданам этих категорий приборы учета воды. Люди с ограниченными физическими возможностями также не остались в Луганске без поддержки. Накануне Дня инвалидов предприятие выделило средства Луганскому городскому благотворительному обществу социальной защиты «Мечта». Благодаря помощи «Луганскводы» и других компаний, для инвалидов был организован праздничный вечер в кафе и закуплены продуктовые наборы. К Новому году «Лугансквода» традиционно приобрела подарки для воспитанников детского дома. Накануне новогодних праздников сладости и игрушки были переданы детям.

Предприятия Группы могут выделять средства на социальные нужды, которые актуальны для их территорий.

Так, в июне 2010 года сотрудники «Тверь Водоканал» восстановили водоснабжение собора Христорождественского женского монастыря в Твери. В качестве благотворительной помощи специалисты компании проложили новый водопровод протяженностью 85 метров, восстановили асфальтовое покрытие после строительных работ, а также переоборудовали горловины и люки канализационных колодцев.

«Краснодар Водоканал» в 2010 году направил финансовую помощь на развитие предпринимательства, городское благоустройство и озеленение, а также на празднование Дня города. Эти средства были освоены региональным общественным фондом «Фонд содействия развитию промышленности и предпринимательства» и Администрацией муниципального образования Краснодара.

Об Отчете

Параметры Отчета: общие сведения.

Настоящий Отчет в области устойчивого развития описывает деятельность Группы компаний «РОСВОДОКАНАЛ» в 2009-2010 годах, а также планы на краткосрочную перспективу. Это первый документ подобного рода в практике Группы компаний, подготовленный в рамках двухлетнего цикла отчетности. Формат отчета в области устойчивого развития выбран потому, что он наилучшим образом позволяет осуществить комплексный анализ деятельности в экологической, экономической и социальной областях деятельности.

Область охвата и границы Отчета и имеющиеся ограничения по раскрытию информации.

Отчет, подготовленный ГК «РОСВОДОКАНАЛ», охватывает деятельность управляющей компании ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ», двух сервисных компаний (ООО «РВК-Консалтинг» и ООО «ВСК-центр»), а также семи региональных предприятий, (ООО «Барнаульский Водоканал», ООО «Калужский областной водоканал», ООО «Краснодар Водоканал», ООО «Оренбург Водоканал», ООО «Тверь Водоканал», ООО «Тюмень Водоканал», ОАО «ОмскВодоканал») и ООО «Лугансквода» (49% владеет ГК «РОСВОДОКАНАЛ»).

Полная электронная версия Отчета размещена на корпоративном сайте www.rosvodokanal.ru и в Национальном регистре корпоративных нефинансовых отчетов, который составляет и администрирует Российский союз промышленников и предпринимателей (<http://www.rspp.net/simplepage/157>).

Используемые стандарты и принципы отчетности

Отчет о вкладе в устойчивое развитие ГК «РОСВОДОКАНАЛ» подготовлен с использованием международных стандартов и рекомендаций, в частности Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (версия G3). Вопросы взаимодействия со стейкхолдерами и диалоги

со стейкхолдерами, проведенные в рамках процесса отчетности, рассмотрены с учетом требований стандарта взаимодействия с заинтересованными сторонами AA 1000 SES. При подготовке отчета учитывались также принципы Глобального договора ООН и Социальной хартии российского бизнеса Российского союза промышленников и предпринимателей.

В качестве источников информации были использованы официальные документы Компании (политики, положения, приказы, распоряжения и пр.), данные, подготовленные для органов государственной статистики и материалы внутрикорпоративной статистики, преобразованные, в случае необходимости, в соответствии с Системой протоколов к показателям GRI, а также данные, размещенные в СМИ и других открытых источниках.

Процесс определения существенных вопросов для включения в Отчет

Для определения существенных тем для отражения в Отчете в процессе его подготовки были проанализированы нефинансовые отчеты ряда профильных российских и зарубежных Компаний для определения проблем отрасли. Были также учтены публикации в сети Интернет и прессе, публично озвученные позиции руководства, основные документы Компании, имеющие отношение к тематике устойчивого развития.

Охват заинтересованных сторон

В рамках первого цикла отчетности прошли два диалога со стейкхолдерами, посвященные экологическим аспектам деятельности ООО «Тверь Водоканал» и ООО «Барнаульский Водоканал». В них приняли участие около 80 человек, в том числе представители органов власти и бизнеса, общественности, журналисты. Компания получила ряд пожеланий в отношении раскрытия информации в последующих отчетах.

Отражение в отчете элементов отчетности и показателей GRI

Применены стандартные элементы отчетности: 1.1, 2.1-2.3, 2.5-2.8, 2.10, 2.4, 2.9, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1, 4.2, 4.12, 4.13, 4.4, 4.14-4.17, 4.8

Применены показатели: EC1, EC3, EC4, EC8, EN3, EN4 (частично), EN5, EN8, EN9, EN21 (частично), EN23 (частично), EN26, EN27 (частично), EN30, LA1, LA2, LA4, LA5, LA7, LA8, LA10 (частично.), HR4, HR5, HR6, HR7, HR9, PR1, Pr5, SO1, SO5.



Компания декларирует соответствие Отчета уровню «В» «Руководства по отчетности в области устойчивого развития».

Аудитория, на которую направлен Отчет.

В качестве основной аудитории Отчета рассматривались федеральные и региональные органы власти, регулирующие и контролирующие организации, инвестиционное сообщество, потребители, некоммерческие экологические организации.

Заверение.

Поскольку система сбора информации в области устойчивого развития по Группе компаний находится в стадии формирования, было принято решение не проводить заверение первого отчета.

Таблица соответствия глобальной инициативе по отчетности (GRI), глобальному договору и социальной хартии российского бизнеса

Аспект	Показатель GRI	Принципы Глобального договора	Индикаторы Социальной хартии российского бизнеса	Описание в отчете, стр.
Стратегия и характеристика организации				
Заявление первого лица о значимости устойчивого развития для организации и ее стратегии	GRI 1.1			3-4
Характеристика организации	GRI 2.1-2.3, 2.5-2.8, 2.10	Принципы 7-9	1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 3.3.1	6-10, 17, 22, 27, 32, 64
Расположение штаб-квартиры организации	GRI 2.4			87

Аспект	Показатель GRI	Принципы Глобального договора	Индикаторы Социальной хартии российского бизнеса	Описание в отчете, стр.
Существенные изменения за отчетный период	GRI 2.9			Существенных изменений масштабов, структуры или собственности на протяжении отчетного периода не было
Сведения об отчете	GRI 3.1-3.8, 3.10-3.12			10, 81-86
Управление организацией	GRI 4.1, 4.2			11-12
Участие во внешних инициативах	GRI 4.12		3.3.4	24
Членство в ассоциациях или организациях по защите интересов	GRI 4.13		3.3.5	20
Взаимодействие со стейкхолдерами	GRI 4.4, 4.14-4.17		3.3.1, 3.3.2	13-14, 48-49, 74-75
Заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и принципы	GRI 4.8	Принципы 7-9	1.1	23-24, 40, 53-54, 64, 75
Показатели экономической результативности				
Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	EC 1		1.2-1.7	7
Пенсионные обязательства	EC 3		1.8	Обеспечиваются в соответствии с действующим законодательством РФ и Украины

Аспект	Показатель GRI	Принципы Глобального договора	Индикаторы Социальной хартии российского бизнеса	Описание в отчете, стр.
Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых для общественного блага	EC 8		1.7	28-31, 33-38, 43-44, 80
Показатели экологической результативности				
Энергия	EN 3			47
	EN 4 (частично),	Принципы 7-9	2.2	45
	EN 5			45
Водозабор	EN 8, EN 9	Принципы 7-9	2.3	27
Водосброс	EN 21 (частично)	Принципы 7-9	2.7	32, 35, 43
Разливы	EN 23 (частично)			38
Производство и услуги	EN 26, EN 27 (частично)	Принцип 7	2.11	26-38
Расходы и инвестиции на охрану окружающей среды	EN 30		2.12	41, 44
Показатели результативности подходов к организации труда и достойного труда				
Занятость	LA 1, LA 2	Принцип 6	3.1.1	64
Взаимоотношения сотрудников и руководства	LA 4, LA5	Принцип 3	3.1.4	69-70, 74-75

Аспект	Показатель GRI	Принципы Глобального договора	Индикаторы Социальной хартии российского бизнеса	Описание в отчете, стр.
Здоровье и безопасность на рабочем месте	LA 7, LA 8	Принцип 1	3.1.5, 3.1.6, 3.1.7	67-68
Обучение	LA 10 (частично)		3.1.11	70-71
Права человека				
Недопущение дискриминации	HR 4	Принципы 1,2,6	3.2.2.	Случаев дискриминации в отчетном периоде не зафиксировано
Свобода ассоциаций	HR 5	Принципы 1,3	3.1.4	В отчетном периоде не выявлено нарушений прав на свободу ассоциаций и ведения коллективных договоров
Детский труд, принудительный и обязательный труд	HR 6, HR 7	Принципы 1,2,4,5	2.12	За отчетный период Компания не получала обращений в связи с использованием указанных видов труда в своих организациях. Компания выполняет нормы Трудового кодекса РФ
Коренные и малочисленные народы	HR 9	Принципы 1,2	3.2.3	Случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, в отчетный период выявлено не было

Аспект	Показатель GRI	Принципы Глобального договора	Индикаторы Социальной хартии российского бизнеса	Описание в отчете
Общество				
Оценка воздействия продукции на здоровье и безопасность человека	PR 1	Принцип 1	3.4.2	29-30
Удовлетворение потребителя	PR 5	Принцип 1	3.4.2	54-60
Воздействие деятельности организации на сообщества	SO 1		3.3.3	78-80
Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование	SO 5		3.3.4	20-22

Контакты ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»

115191, г. Москва,
Гамсоновский переулок, д. 2, стр. 4

Телефон/факс:
+7 (495) 514-02-11

www.rosvodokanal.ru

ООО «Барнаульский Водоканал»

656015, г. Барнаул, ул. Калинина, д. 116
Тел.: (3852) 29-04-10

ООО «Калужский областной водоканал»

248600, г. Калуга, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 80
Тел.: (4842) 57-01-40

ООО «Краснодар Водоканал»

350062, г. Краснодар, ул. Каляева, 198
Тел.: (861) 220-29-87

ООО «Лугансквода»

91047, Украина, г. Луганск, кв. Пролетариата
Донбасса, 166
Тел.: (050) 34-14-25

ОАО «ОмскВодоканал»

644042, г. Омск, ул. Маяковского, д. 2
Тел.: (3812) 31-46-41

ООО «Оренбург Водоканал»

460001, г. Оренбург, ул. Потехина, д. 41
Тел.: (3532) 31-29-25

ООО «Тверь Водоканал»

170008, г. Тверь, ул. 15 лет Октября, д. 7
Тел.: (4822) 36-83-16

ООО «Тюмень Водоканал»

625007, г. Тюмень, ул. 30 лет Победы, д. 31.
Тел.: (3452) 35-73-09

ООО «РВК-Консалтинг»

115191, г. Москва, Гамсоновский переулок,
д. 2, стр. 4
Тел./факс: (495) 545-35-22

ООО «ВСК-Центр»

115191, г. Москва, Гамсоновский переулок,
д. 2, стр. 4
Тел./факс: (495) 783-83-86