

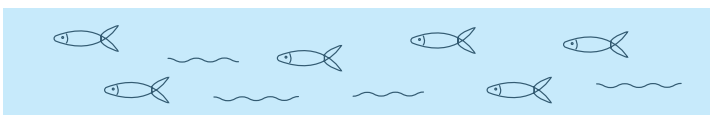


20 УСПЕШНЫХ ЛЕТ РАБОТЫ



2023

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ КОМПАНИИ
«РОСВОДОКАНАЛ»

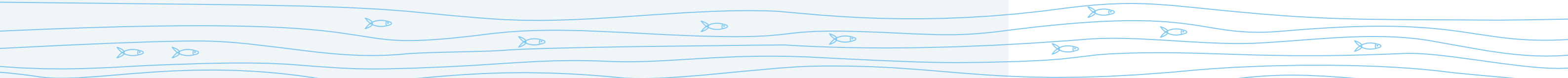


СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Председателя Совета директоров	2
Обращение Генерального директора	3
Об Отчете	8
ВВЕДЕНИЕ	12
О Компании	14
Бизнес-модель Компании	22
Лидерство в отрасли	24
Стратегия в области устойчивого развития	34
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	37
Вклад в достижение Национальных целей развития РФ	40
ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ (E)	42
Охрана окружающей среды	44
Изменение климата и энергоэффективность	66
СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ (S)	72
Управление персоналом	74
Безопасность	94
Взаимодействие с клиентами	108
Социальные проекты в регионах	118
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (G)	128
Корпоративное управление	130
Противодействие коррупции	143
Цифровой водоканал	149
Устойчивая цепочка поставок	156
ПРИЛОЖЕНИЯ	162
Приложение 1. Указатель содержания GRI (GRI Content Index)	162
Приложение 2. Границы Отчета	170
Приложение 3. Количественные данные	172
Приложение 4. Отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность	176
Приложение 5. Свидетельство РСПП об общественном заверении	180
КОНТАКТЫ	181

УТВЕРЖДЕН
Советом директоров ООО УН «РОСВОДОКАНАЛ»
Протокол № 6/24 от 29.05.2024

УТВЕРЖДЕН
Комитетом по устойчивому развитию
ООО УН «РОСВОДОКАНАЛ»
Протокол № 2/24 от 20.05.2024



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

[GRI 2-22]

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ!

Компания «Росводоканал» отметила в 2023 году 20-летие своей деятельности. За это время мы стали крупнейшим в России частным оператором в сфере водоснабжения и водоотведения с долей рынка 28,5% среди частных операторов. Наши предприятия обеспечивают доступ к питьевой воде 6,9 млн человек в 10 городах присутствия. Мы осознаем масштаб своего вклада в социальную, экономическую и экологическую ситуацию в регионах, а также влияние на качество жизни людей, поэтому Компания руководствуется принципами устойчивого развития на всех этапах производственного процесса.

Объем инвестиций, направленных на модернизацию сетей водоснабжения и водоотведения, в 2023 году вырос на 76% относительно 2022 года и составил 15,8 млрд руб.

Формируя инвестиционную программу, мы отдаем приоритет внедрению безопасных и экологических технологий — как лучших из известных в отрасли, так и своих собственных. Традиционно существенный объем средств направлен на реконструкцию очистных сооружений. Также мы разработали и в отчетном периоде продолжили внедрять собственную инновационную технологию — каталитическое сжигание осадка сточных вод, которая должна решить давно назревшую проблему переполненности иловых полей и сохранить экологический баланс в регионах.

В 2023 году мы сделали акцент на повышении эффективности управления существующими активами, в том числе в области устойчивого развития. Для нас важно обеспечить работу наших водоканалов по единым высоким стандартам в области экологии, социальной сферы и корпоративного управления.

Руководство ESG-вопросами осуществляется на всех уровнях управления Компании. При этом Совет директоров активно вовлекается в обсуждение существенных тем. В 2023 году была разработана и утверждена первая

ESG-стратегия Компании сроком до 2026 года. В Стратегии выделено 4 приоритетных направления, по каждому из которых определены цели и показатели эффективности.

Осуществляя свою деятельность, мы вносим вклад в достижение глобальной Цели ООН в области устойчивого развития (ЦУР) №6: Чистая вода и санитария. «Росводоканал» поддерживает федеральную повестку в области устойчивого развития и содействует достижению национальных целей развития России, участвуя в таких проектах федерального значения, как «Чистая вода». В 2023 году «Росводоканал» получил официальный статус партнера национальных проектов России.

Мы благодарим все заинтересованные стороны за доверие и вклад в устойчивый рост бизнеса и достижение общих целей. Мы намерены развиваться и дальше, улучшая качество жизни людей и привнося лучшие практики в области ESG в национальную отрасль водоснабжения и водоотведения.

Председатель Совета директоров «Росводоканала»

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

[GRI 2-22]

УВАЖАЕМЫЕ ПАРТНЕРЫ И КОЛЛЕГИ!

Представляю второй публичный нефинансовый отчет Компании «Росводоканал», отражающий прогресс в развитии ответственных практик управления. В этом году мы расширили объем и детализацию раскрываемой информации в области социальной и экологической ответственности. Также мы во второй раз провели общественное заверение нефинансовой отчетности Российским союзом промышленников и предпринимателей и впервые — процедуру независимого заверения выборочных показателей независимым аудитором.

ОПЕРАЦИОННАЯ И ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ

В отчетном 2023 году мы продолжили гибко и оперативно реагировать на изменяющиеся внешние обстоятельства. Я рад отметить, что Компании удалось обеспечить бесперебойную работу предприятий и выполнение своих обязательств в сложившихся геополитических и макроэкономических условиях. Среди приоритетов отчетного периода: сохранение и развитие ключевых компетенций внутри Компании; переориентация технологических процессов на принципы импортозамещения; цифровизация бизнеса и повышение информационной безопасности.

В отчетном году Компания продолжила взятый ранее вектор развития: долгосрочные арендные отношения были трансформированы в концессионные — в Оренбурге и Краснодаре, а также были заключены новые концессионные соглашения в Липецке на эксплуатацию и реконструкцию очистных сооружений МУП «Липецкая станция аэрации» и на Сахалине на строительство и последующую эксплуатацию очистных сооружений

канализации. Применение механизма долгосрочно-государственно-частного партнерства (ГЧП) позволяет эффективно привлекать инвестиции в коммунальную отрасль, при этом сдерживать рост тарифов и сохранять доступность услуг.

Бесперебойное предоставление услуг водоснабжения и водоотведения зависит также от эффективного управления цепочками поставок. В условиях внешней нестабильности мы продолжили выстраивание долгосрочных и надежных отношений с поставщиками, а также переориентацию на российских производителей, что позволило снизить риски перебоев поставок, отсутствия нужных комплектующих и трудностей с обслуживанием. Доля ТМЦ российского производства в общем объеме закупаемых ТМЦ выросла с 86% в 2022 году до 98% в 2023 году.

Благодаря совместным усилиям всей команды в отчетном году нам удалось достичь высоких бизнес-результатов: выручка «Росводоканала» в 2023 году составила 49,6 млрд руб., увеличившись на 27% по сравнению с 2022 годом.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ЧИСТОЙ ПИТЬЕВОЙ ВОДОЙ И ЗАБОТА ОБ ЭКОЛОГИИ

В основе нашего бизнеса лежат неразрывно связанные между собой задачи по предоставлению чистой питьевой воды населению и улучшению состояния окружающей среды. Реализуя мероприятия по модернизации объектов водоснабжения и водоотведения, мы обеспечиваем безопасность и качество питьевой воды, а также повышаем эффективность очистки сточных вод и сокращаем вредные выбросы в атмосферу.

Являясь лидерами отрасли, мы считаем, что экологическая безопасность городов и потребителей — один из важнейших аспектов ответственного ведения бизнеса. Всего в 2023 году

15,8

млрд руб.

направлено на модернизацию сетей водоснабжения и водоотведения в 2023 году

на мероприятия по модернизации сетей водоснабжения и водоотведения было направлено 15,8 млрд руб.

Мы гордимся нашими лабораториями, которые круглосуточно, без выходных, применяя наилучшие методики, проводят многоступенчатый анализ питьевой воды и сточных вод на их качество и безопасность. Всего лаборатории Компании провели более 2 млн исследований в 2023 году.

«Росводоканал» участвует в решении ряда экологических проблем регионов в тех сферах, где у нас есть соответствующие компетенции и технологии. В частности, мы понимаем значимость проблем ливневых канализаций и поддерживаем активности муниципалитетов в этом направлении, а также создаем современные станции приема нецентрализованных стоков.

Важным приоритетом для нас является реализация

мероприятий, направленных на обработку осадка, который образуется в процессе водоочистки. С этой целью мы строим цеха механического обезвоживания, которые снижают объем образующегося осадка в более чем 10 раз. В декабре 2023 года мы ввели в эксплуатацию такой цех в Оренбурге.

Также «Росводоканал» является разработчиком инновационной технологии каталитического сжигания осадка сточных вод, не имеющей аналогов в мире. Она обеспечивает выгорание органической части осадка примерно на 99% и соответственно позволяет в будущем высвободить площади, занятые осадком сточных вод (илом). Технология уже прошла успешное тестирование в Омске, официально запатентована и является лауреатом национальных премий в сфере экологии. В перспективе запланировано строительство каталитической установки сжигания осадка в Липецке и Воронеже, а также выход на рынок за пределами Компании.

Внедряемые технологии важны для сохранения биоразнообразия в регионах, в частности для поддержания здоровья водных экосистем. Помимо совершенствования методов очистки сточных вод, «Росводоканал» в целях компенсации воздействия на водные биологические ресурсы осуществляет мероприятия по зарыблению: в 2023 году четыре водоканала Компании осуществили выпуск в водоемы более 550 тыс. молоди рыб.

Важным аспектом рационального водопользования является обеспечение устойчивости сети, предотвращение аварий и снижение потерь воды. В 2023 году коэффициент расходов и потерь воды составил 24,2%¹, снизившись на 3%, или 0,7 п.п., к 2022 году. Кроме этого, обеспечение надежности сети является одной из основных мер с точки зрения адаптации производственных процессов к изменениям климата в связи с ростом числа стихийных бедствий и увеличением нагрузки на коммунальную инфраструктуру городов.

Все предприятия Компании ежегодно разрабатывают и реализуют программы по сбережению энергоресурсов.

В 2023 году на 6 ГВт·ч удалось сэкономить электроэнергию благодаря мероприятиям по энергосбережению. Также в 2023 году мы продолжили учитывать и раскрывать выбросы парниковых газов несмотря на тот факт, что Компания не подпадает под требование об обязательной отчетности о выбросах. В отчетном году выбросы парниковых газов по области охвата 1 составили 24 тыс. т CO₂-экв., по области охвата 2 — 307 тыс. т CO₂-экв.

БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ И ПОДРЯДЧИКОВ

Жизнь и здоровье сотрудников являются безусловными приоритетами нашей деятельности. На предприятиях ежегодно разрабатываются и реализуются программы повышения культуры безопасности, направленные на снижение производственного травматизма. Среди водоканалов для дополнительной мотивации ежемесячно составляется рейтинг безопасности.

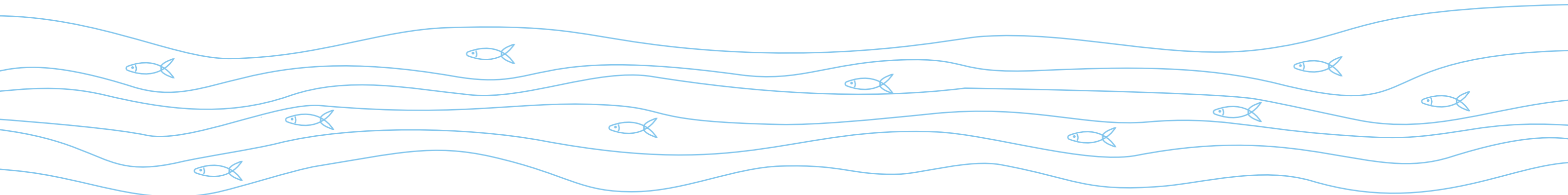
В 2023 году произошло 10 несчастных случаев, коэффициент производственного травматизма (LTIFR) составил 0,44. Мы с сожалением сообщаем, что

в отчетном периоде произошел один смертельный случай. Все несчастные случаи тщательно расследовались, по каждому был разработан план мероприятий по устранению причин происшествий. Полное исключение смертельных несчастных случаев на производстве является приоритетом Компании.

В отчетном году отдельное внимание было уделено повышению удовлетворенности персонала условиями труда. Были реализованы мероприятия по улучшению санитарно-бытовых условий труда. Кроме этого, Компания реализует программу перехода на аутсорсинг обеспечения персонала средствами индивидуальной защиты (СИЗ). На конец отчетного года на аутсорсинг обеспечения СИЗ перешли водоканалы Тюмени, Краснодар, Оренбурга, Воронежа. Это значимый проект, позволяющий повысить оперативность и удобство обеспечения СИЗ для работников.

Для нас также важна безопасность сотрудников подрядных организаций, осуществляющих деятельность на объектах Компании. В 2023 году мы продолжили внедрение стандарта «Управление работами

¹ Или 21,97% в 2023 году, снизившись на 2%, или 0,35 п.п., к 2022 году — без учета водоканалов, которые присоединились к Компании после 2020 года (учитывается 3-летний период приведения операционной деятельности новых активов к стандартам Компании).



подрядных организаций в области охраны труда, экологической, промышленной и пожарной безопасности», на трех водоканалах было реализовано пилотирование системы оценки и рейтингования подрядчиков. В отчетном году несчастных случаев среди сотрудников подрядных организаций зафиксировано не было.

РАЗВИТИЕ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА

В Компании на сегодняшний день трудятся более 12 000 сотрудников. В 2023 году Совет директоров утвердил стратегию в области управления персоналом сроком на 2024–2026 годы. HR-стратегия представляет собой комплексную программу мероприятий по привлечению, подготовке и развитию персонала. Приоритетные направления HR-стратегии включают формирование команды экспертов, повышение имиджа рабочих профессий, повышение вовлеченности и лояльности сотрудников и, конечно, работу с молодежью.

В рамках развития кадрового потенциала в 2023 году более 9 тыс. сотрудников прошли обучение по различным

программам, на социальную поддержку сотрудников было направлено 245 млн руб. В отчетном году была утверждена и запущена well-being программа «РОСВОДОКАНАЛ. ЗДОРОВО», направленная на поддержание здорового образа жизни и повышение благополучия сотрудников.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ И ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

«Росводоканал» содействует социально-экономическому, научному и культурному развитию регионов присутствия. В 2023 году объем внешних социальных инвестиций Компании составил 133 млн руб. **[GRI 203-1]** При этом значительная часть средств была направлена на благоустройство территорий присутствия — около 70 млн руб.

Особую ценность для нас имеет волонтерское движение, которое развивается под собственным брендом «Росводоканал Добро». В отчетном году мы продолжили выстраивать эффективную систему лучших волонтерских практик, провели около 450 акций во всех 10 городах присутствия. Многие

проекты получили признание на региональных и федеральном уровнях, стали частью национальных проектов России и номинантами различных социальных премий, в том числе «Мы вместе» и «Чемпионы добрых дел».

Более 2 000 неравнодушных сотрудников приняли участие в волонтерской помощи социально незащищенным группам населения, поддерживали приюты для животных, очищали берега водоемов. Также в 2023 году предприятия «Росводоканала» впервые приняли участие в двух акциях в рамках национального проекта «Экология»: «Марафон рек» и «Бумбатл». Это две федеральные акции, в которых мы выступили в статусе официального партнера.

ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ «УМНОГО ЖКХ»

Цифровизация ведущих отраслей экономики продолжает набирать обороты, что также затрагивает отрасль ЖКХ. В 2023 году мы продолжили реализовывать масштабный проект по цифровой трансформации бизнеса. С данной целью мы выделили процессы разработки и реализации

проектов в области цифровизации бизнес-процессов, включая выделение управления цифровыми продуктами в отдельное дочернее предприятие «РВК. Цифровые решения», которое начало свою работу в августе 2023 года. Всего на проекты по цифровизации «Росводоканал» направил почти 300 млн руб. в отчетном году.

С развитием цифровизации растет и значимость вопросов информационной безопасности. В 2023 году мы создали группу реагирования на инциденты информационной безопасности и разработали регламент по реагированию на данный вид инцидентов. Кроме этого, более 4 тыс. сотрудников прошло обучение по информационной

безопасности в отчетном году. Мы последовательно идем в сторону импортозамещения цифровых продуктов — 30% решений в области телеком-инфраструктуры уже заменены, а в области АСУТП все новые проекты реализуются на отечественных решениях.

Предприятия Компании развивают клиентские сервисы и форматы удаленного взаимодействия, а также внедряют инструменты «умного ЖКХ». Наша задача в данном направлении — это создание цифровых продуктов, которые повышают комфорт и удобство взаимодействия с водоканалами, улучшают качество жизни.

В заключение хочу выразить благодарность нашим сотрудникам, партнерам и менеджменту Компании за их вклад в достижение общих стратегических задач. Результаты отчетного года позволяют с уверенностью отметить эффективность выбранных подходов управления, в том числе в области устойчивого развития. Мы продолжим обеспечивать стабильность и бесперебойность работы Компании, улучшая качество жизни людей и заботясь об экологии регионов.

Генеральный директор
«Росводоканала»



ОБ ОТЧЕТЕ

Настоящий Отчет об устойчивом развитии Компании «Росводоканал»¹ (далее — Отчет) является вторым публичным нефинансовым отчетом Компании, в котором отражены ключевые ESG-практики и результаты деятельности за отчетный период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года. [GRI 2-3] Электронная версия Отчета доступна на официальном сайте «Росводоканала»².

Отчет адресован широкому кругу заинтересованных сторон и содержит сведения о структуре управления и принципах деятельности в сфере социальной ответственности и устойчивого развития, о воздействиях Компании в экономической, социальной и экологической сферах, о ключевых событиях и результатах работы за 2023 год, а также о планах «Росводоканала».

Отчет подготовлен на основе Стандартов отчетности об устойчивом развитии Глобальной инициативы по отчетности (далее — «Стандарты GRI»), опубликованных Фондом глобальной инициативы по отчетности (Stichting Global Reporting Initiative). При подготовке Отчета мы также ориентировались на Методические рекомендации Министерства экономического развития РФ по подготовке

отчетности об устойчивом развитии, а также рекомендации ЦБ РФ по раскрытию публичными акционерными обществами нефинансовой информации.

При подготовке Отчета не происходило значительных изменений в границах отчетности по сравнению с аналогичным отчетом за 2022 год, при этом текст Отчета содержит единичные уточнения данных, представленных в прошлых отчетах, оговорки об этом включены в текст в формате сносок, а также в Указатель содержания GRI.

Процесс подготовки Отчета координирует директор департамента по устойчивому развитию при активном участии рабочей группы по устойчивому развитию, которая включает представителей ключевых подразделений Компании. Члены рабочей группы принимают непосредственное участие в подготовке данных для Отчета и в его согласовании³. В подготовку Отчета также активно вовлекается топ-менеджмент Компании, который участвует в процессе определения существенных тем и в процессе согласования Отчета. Отчет рассмотрен и утвержден Комитетом по устойчивому развитию при Совете директоров и Советом директоров ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

Отчет прошел процедуру рассмотрения с целью общественного заверения в Совете Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, ESG-индексам и рейтингам устойчивого развития (далее — «Совет РСПП») в соответствии с Регламентом общественного заверения корпоративных нефинансовых отчетов, утвержденным Советом РСПП. Свидетельство Совета РСПП об общественном заверении корпоративного нефинансового отчета, выданное на основе заключения Совета РСПП, представлено в Приложении 5 к Отчету.

Выборочная качественная и количественная информация Отчета впервые прошла проверку, обеспечивающую ограниченную уверенность, независимым аудитором в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов». Отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, представлен в Приложении 4 к Отчету.

¹ В рамках настоящего Отчета под Компанией «Росводоканал» (далее также — Компания, «Росводоканал») подразумевается совокупность юридических лиц, включающая Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Региональные Объединенные Системы Водоканал» (далее — ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»), Управляющая компания или УК) и его дочерние общества (далее — предприятия Компании), а также Общество с ограниченной ответственностью Холдинговая компания «Региональные Объединенные Системы Водоканал» (далее — ООО ХК «РВК»), Холдинговая компания или ХК) и его дочерние общества (далее — предприятия Компании).

² Сайт Компании: <https://www.rosvodokanal.ru/>

³ Процесс подготовки Отчета об устойчивом развитии, его участники и зоны ответственности описаны в Регламенте подготовки Отчета об устойчивом развитии Компании «Росводоканал».

Процесс определения существенных тем

Оценка существенности была проведена в соответствии с рекомендациями Стандартов GRI для выявления наиболее значимых экономических, экологических и социальных воздействий. При определении существенных тем во внимание были приняты глобальный

контекст, текущая геополитическая ситуация, а также соответствующие вызовы и возможности.

На основе данных, полученных в процессе оценки положительных и отрицательных воздействий, были определены

существенные темы для раскрытия в Отчете. В итоговый перечень вошли 14 существенных тем, распределенных на три группы по степени их приоритетности. Наиболее широкое раскрытие в Отчете получили темы первого и второго приоритетов.

ЭТАПЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

1 Идентификация воздействий

- Бенчмаркинг воздействий, выделяемых в отчетах международных и российских компаний, оказывающих услуги в сфере водоснабжения и водоотведения.
- Анализ требований и рекомендаций ESG-рейтингов, стандартов в области устойчивого развития, отраслевых стандартов.
- Анализ взаимодействия с представителями заинтересованных сторон в течение отчетного года (общественные советы, ответы на запросы деловых партнеров, обращения клиентов и опросы сотрудников).
- Анализ законодательных требований и инициатив в сфере водоснабжения и водоотведения, а также в области раскрытия нефинансовой информации отраслевых трендов и рисков, сообщений СМИ

Результат этапа: предварительный перечень воздействий

2 Оценка воздействий и их приоритизация

- Анкетирование внутренних и внешних заинтересованных сторон: опрошено 450 респондентов, включая представителей таких заинтересованных сторон, как сотрудники, клиенты, поставщики и подрядчики, представители власти и представители НКО.
- Приоритизация предварительного перечня положительных и отрицательных воздействий на основе результатов анкетирования.
- Определение приоритетности существенных тем на основе проведенной оценки воздействий и с учетом результатов анкетирования топ-менеджмента корпоративного центра и генеральных директоров водоканалов Компании

Результат этапа: перечень существенных тем, ранжированный по приоритетности

3 Утверждение существенных тем

- Рассмотрение и согласование рабочей группой по устойчивому развитию и Комитетом по устойчивому развитию при СД Компании итогового перечня существенных тем

Результат этапа: утверждение итогового перечня существенных тем

ПЕРЕЧЕНЬ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

ПРИОРИТЕТ 1	<ul style="list-style-type: none"> Управление водными ресурсами Энергоэффективность Качество воды и безопасность потребителей 	<ul style="list-style-type: none"> Охрана труда и промышленная безопасность Управление персоналом 	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративное управление Цифровая трансформация Лидерство в развитии отрасли Этика и противодействие коррупции
	<ul style="list-style-type: none"> Отходы и циркулярная экономика Сохранение биоразнообразия 	<ul style="list-style-type: none"> Взаимодействие с потребителями Поддержка региона и благотворительность 	<ul style="list-style-type: none"> Цепочка поставок Экономическая результативность
	<ul style="list-style-type: none"> Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу Изменение климата 	<ul style="list-style-type: none"> Права человека Разнообразие и равные возможности 	<ul style="list-style-type: none"> Противодействие препятствию конкуренции

Границы отчетности

Данные, представленные в Отчете, охватывают деятельность ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и его дочерних обществ, а также ООО ХК «РВК» и его дочерних обществ в области устойчивого развития. Указанные общества совокупно далее в Отчете называются Компания «Росводоканал». Отчет подготовлен с применением данных границ отчетности с целью представления показателей деятельности в области устойчивого развития Компании «Росводоканал». Как следствие, данный Отчет может быть непригоден для иной цели.

Компания «Росводоканал» не представляет собой единую юридически оформленную структуру владения под одной материнской организацией, однако управляется (включая управление аспектами устойчивого развития) как единый бизнес на территории Российской Федерации. Следовательно, показатели в Отчете не обязательно отражают результаты деятельности, которые могли бы быть получены в случае, если бы Компания «Росводоканал» осуществляла свою деятельность

как юридически оформленная структура под одной материнской организацией, а также результаты ее будущей деятельности.

Перечень обществ, деятельность которых охвачена в Отчете, соответствует перечню обществ, входящих в границы консолидированных финансовых отчетностей ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и ООО ХК «РВК», подготовленных в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО). При

этом Компания «Росводоканал» не составляет консолидированную финансовую отчетность в соответствии с МСФО.

Для разных существенных тем и соответствующих индикаторов границы отчетности могут отличаться. Информация о том, какие

компании включены в охват конкретных показателей, приводится в Приложении 2 либо дополнительно в тексте Отчета.

ОБЩЕСТВА, ВХОДЯЩИЕ В ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ¹
[GRI 2-2]

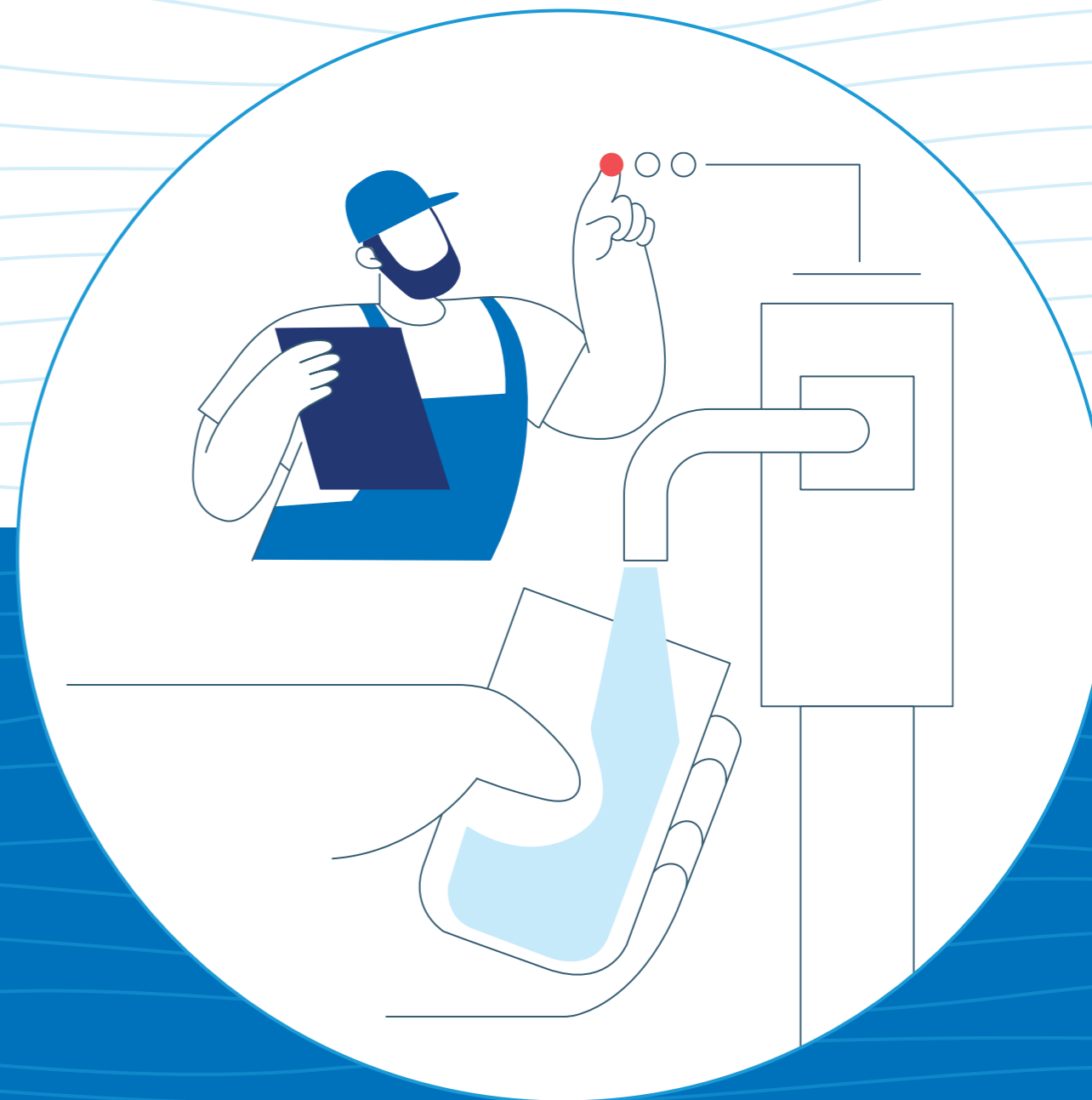
ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и его дочерние общества	Обозначение в Отчете
ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»	ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»
ООО «РВК-Архангельск»	«Росводоканал Архангельск»
ООО «БАРНАУЛЬСКИЙ ВОДОКАНАЛ»	«Росводоканал Барнаул»
ООО «РВК-Воронеж»	«Росводоканал Воронеж»
ООО «Краснодар Водоканал»	«Росводоканал Краснодар»
ООО «РВК-Липецк»	«Росводоканал Липецк»
АО «ОмскВодоканал»	«Росводоканал Омск»
ООО «Оренбург Водоканал»	«Росводоканал Оренбург»
ООО «РВК-Орск»	«Росводоканал Орск»
ООО «Тюмень Водоканал»	«Росводоканал Тюмень»
Прочие компании	

ООО ХК «РВК» и его дочерние общества	Обозначение в Отчете
ООО ХК «РВК»	ООО ХК «РВК»
ООО «РВК-Липецк»	«Росводоканал Липецк»
ООО «РВК-Сахалин»	«Росводоканал Сахалин»
Прочие компании	

¹ В категорию «Прочие компании» входят в том числе сервисные компании, оказывающие централизованные бухгалтерские, казначейские и ИТ-услуги.

ВВЕДЕНИЕ

- 14 О Компании
- 22 Бизнес-модель Компании
- 24 Лидерство в отрасли
- 34 Стратегия в области устойчивого развития
- 37 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 40 Вклад в достижение Национальных целей развития РФ



О КОМПАНИИ

Компания «Росводоканал» — крупнейший российский частный оператор в сфере водоснабжения и водоотведения. Предприятия Компании обеспечивают доступ к чистой воде для 6,9 млн пользователей в 10 городах присутствия.

На долю «Росводоканала» приходится 28,5% рынка частных операторов отрасли водоснабжения и водоотведения. В 2023 году Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило кредитный рейтинг облигаций ООО «РВК-Инвест»¹ на уровне гА+.

более **6,9** млн пользователей обеспечены доступом к чистой воде в 10 городах присутствия Компании

География и структура

[GRI 2-1, GRI 2-6]

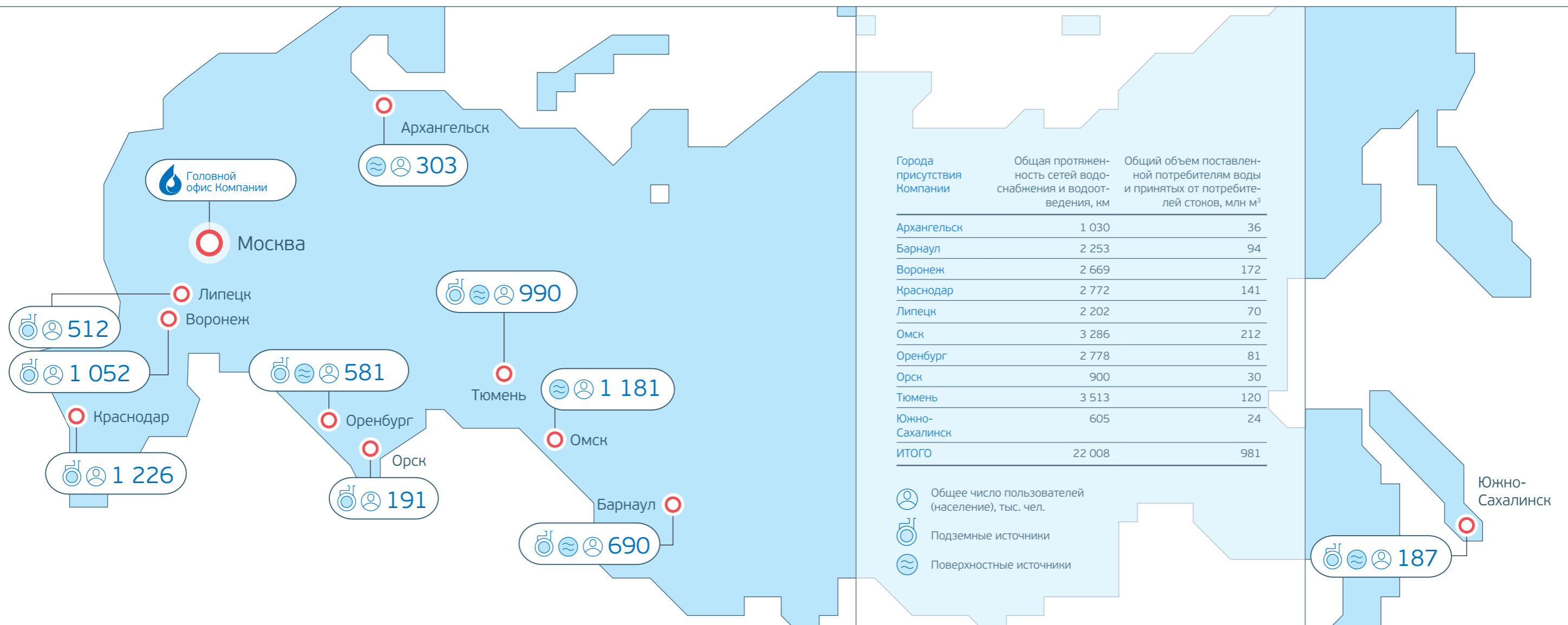
В состав Компании «Росводоканал» входят производственные предприятия — водоканалы, осуществляющие деятельность по водоснабжению и водоотведению, а также сервисные компании. На конец 2023 года под управлением «Росводоканала» работало 10 водоканалов в Архангельске, Барнауле,

Воронеже, Краснодаре, Липецке, Омске, Оренбурге, Орске, Тюмени и Южно-Сахалинске. Управление осуществляется на основе договоров концессии и долгосрочной аренды. Компания планирует и дальше расширять географию присутствия в регионах России. Головной офис Компании расположен в Москве.

981

млн м³

общий объем воды, поставленной потребителям, и принятой от потребителей стоков в 2023 году



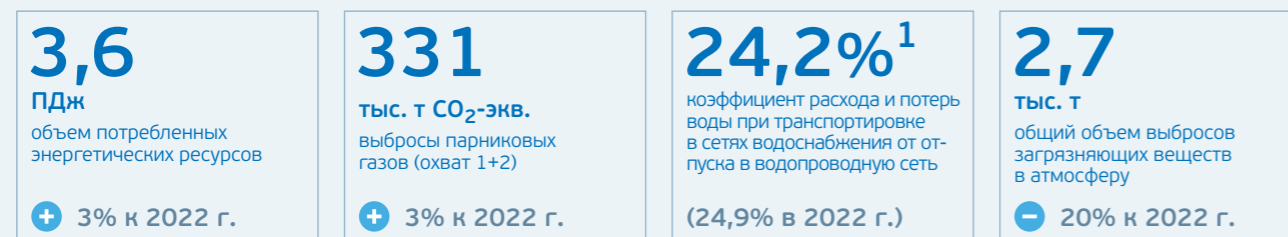
¹ ООО «РВК-Инвест» является дочерней компанией ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и держателем большей части активов Компании.

Ключевые цифры

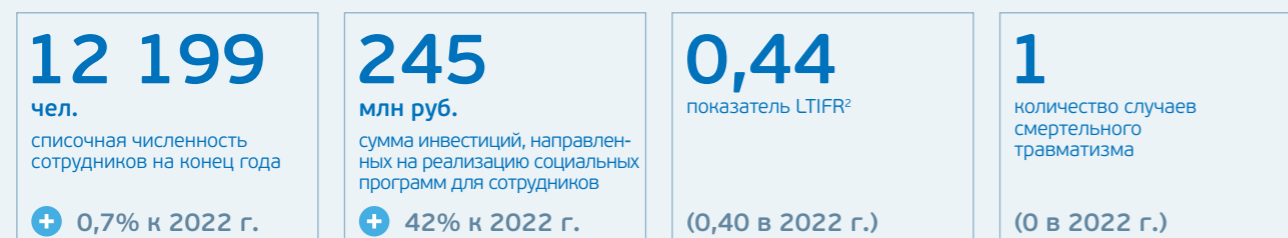
ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ



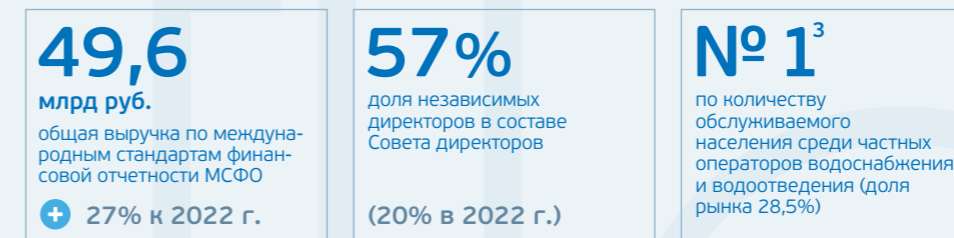
ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ



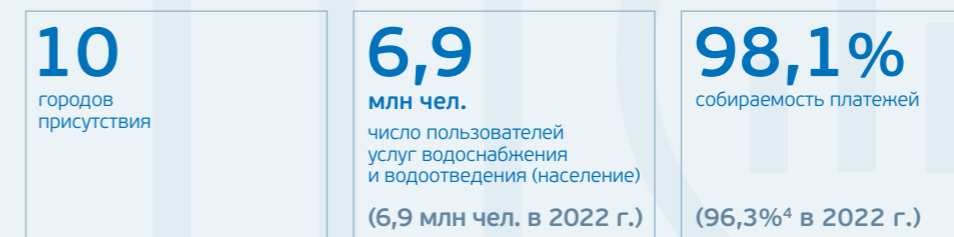
СОТРУДНИКИ И ОХРАНА ТРУДА



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ



ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ



Виды деятельности

[GRI 2-6]

Основным видом деятельности Компании «Росводоканал» является предоставление услуг водоснабжения (подачи холодной воды) и водоотведения (приема стоков) населению, коммерческим и бюджетным организациям.

Предоставление бесперебойных и качественных услуг

водоснабжения и водоотведения неразрывно связано с выполнением водоканалами инвестиционной и производственной программ как собственными силами, так и силами привлеченных подрядных организаций.

В рамках инвестиционных программ проводятся мероприятия по строительству, реконструкции и модернизации систем водоснабжения и водоотведения, направленные на повышение

качества коммунальных услуг в регионах присутствия.

Дополнительно водоканалы оказывают услуги, сопутствующие основному виду деятельности. Это коммерческие услуги, не регулируемые тарифами в рамках основной деятельности по водоснабжению и водоотведению. Текущий продуктовый портфель включает в себя:

- проектирование объектов водоснабжения и водоотведения;

- строительство сетей и сооружений;
- лабораторный анализ воды и стоков;
- промывку сетей водопровода и канализации;
- откачку и транспортировку хозяйственно-бытовых стоков;
- поверку, установку и ремонт приборов учета;
- реализацию товаров, материалов и оборудования;
- обслуживание сетей и сооружений третьих лиц.

Услуги предоставляются как для физических, так и для юридических лиц, могут исполняться с использованием собственных сил и/или с привлечением субподрядных организаций. Основа нетарифной деятельности базируется на компетенциях и возможностях предприятий Компании, сформированных при осуществлении основной деятельности и знании потребностей клиентов региона присутствия.

Отдельный фокус направлен на проектирование, строительство и обслуживание каталитических установок сжигания осадка сточных вод (совместная разработка с новосибирским Институтом катализа им. Г.К. Борескова СО РАН; запатентованная технология) и развитие направления строительства и эксплуатации очистных сооружений для крупных промышленных предприятий.

¹ Или 21,97% (22,32% в 2022 году) — без учета водоканалов, которые присоединились к Компании после 2020 года (учитывается 3-летний период приведения операционной деятельности новых активов к стандартам Компании).

² Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности.

³ Рассчитывается по количеству жителей, проживающих на территории присутствия водоканалов Компании по данным Росстата.

⁴ 97,8% в Отчете за 2022 год без учета водоканалов, присоединившихся к «Росводоканалу» после 2020 года.

Награды 2023

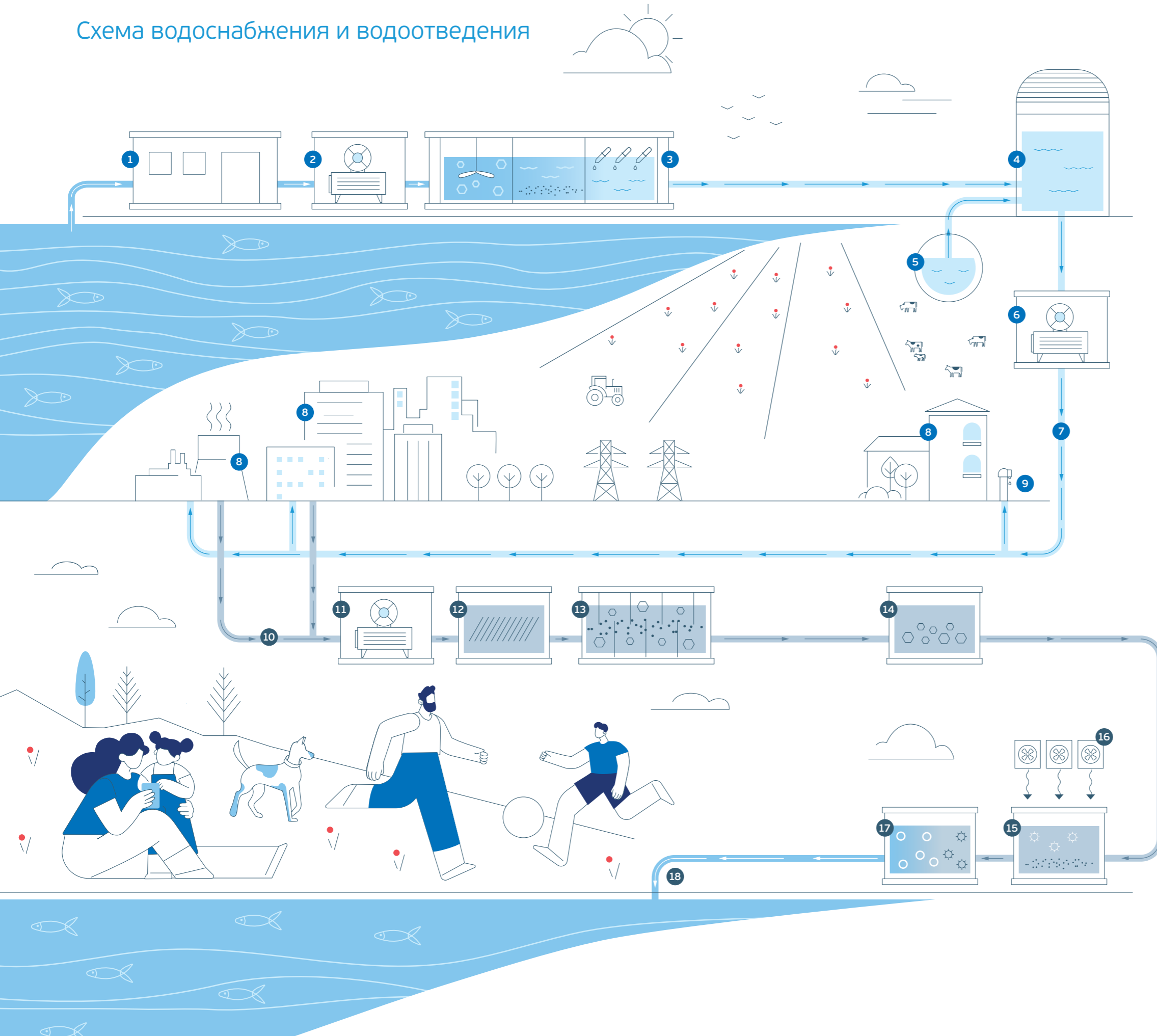
- ★ «Росводоканал» получил статус **«Партнер национальных проектов»** за реализацию социальных программ, вносящих вклад в достижение национальных целей и реализацию национальных проектов, в т. ч. за участие в национальном проекте **«Экология»** (федеральная акция Минприроды «Марафон рек»)
- ★ Эколого-образовательный проект «ВодаЖизнь» стал лауреатом премии **«Лучшие ESG-проекты России 2023»** в категории «Ответственное потребление и производство. Экологическая грамотность», лауреатом «Зеленой премии» в номинации «Корпоративные проекты», а также вошел в **Топ-20 лучших компаний** с корпоративными волонтерскими проектами в области экологии
- ★ Интерактивный аудиоспектакль «Путь воды», реализованный «Росводоканал Липецк» и «Росводоканал Сахалин» при участии ВЭБ.РФ, стал лауреатом национальной премии **«Серебряный Лучник»** в номинации «Коммуникации в сфере устойчивого развития: экологические проекты» и победителем премии **«Герои городов»**, отмечающей проекты, которые оказали значительное влияние на улучшение жизни горожан и развитие города
- ★ «Росводоканал» стал победителем II Национальной премии в области развития корпоративного спорта **«КорпСпорт 2023»** в номинации «Лучшая well-being программа года для сотрудников предприятий»
- ★ «Росводоканал» стал победителем II Национальной премии в области развития корпоративного спорта **«КорпСпорт 2023»** в номинации «Лучшая well-being программа года для сотрудников предприятий»
- ★ «РВК.Цифровые решения» **одержал победу** в номинации «Компания года в ИТ-инфраструктуре» в рамках премии **Digital Leaders Award 2023** — ежегодная премия в сфере цифровизации продуктов, процессов, сервисов и проектов, внесших вклад в развитие цифровых решений и онлайн-сервисов
- ★ «Росводоканал» стал лауреатом конкурса **«Лучший ЭДО в России и СНГ 2023»**, организованного Порталом CFO Russia в рамках форума «Внутренний и внешний электронный документооборот», по итогам которого одержал победу в номинации «Внедрение года в сфере ЭДО»
- ★ «Росводоканал Тюмень» и «Росводоканал Воронеж» отмечены в номинации **«Цифровой водоканал»** национальной премии за вклад в развитие городского хозяйства «Умный город»: III место занял цифровой ситуационный центр управления водоснабжением и водоотведением в Тюмени, а в Воронеже финалистом премии стал проект водоканала по цифровой трансформации системы водоснабжения
- ★ Пять водоканалов Компании участвовали в международной премии **#МЫВМЕСТЕ**, три из них — «Росводоканал Омск», «Росводоканал Краснодар» и «Росводоканал Архангельск» — стали победителями региональных этапов в номинации **«Ответственный бизнес»** и полуфиналистами премии #МЫВМЕСТЕ
- ★ «Росводоканал Тюмень» получил диплом Министерства природных ресурсов и экологии России за участие во всероссийской акции «Вода России» национального проекта **«Экология»**, а также благодарность за участие во Всероссийской акции **«Особенности национальной уборки»** в рамках национального проекта «Экология»
- ★ «Росводоканал Оренбург» и «Росводоканал Орск» отмечены наградами в региональном конкурсе **«Чемпионы добрых дел»**: I место в номинации «Экология» присуждено «Росводоканал Оренбург» за экологический проект «Чистые берега начинаются с меня», а команда «Росводоканал Орск» приняла участие в двух номинациях — «Местные сообщества», «Личный вклад в развитие корпоративного волонтерства» — и в обеих заняла II место

- ★ Проекты «Росводоканал Барнаул» по модернизации системы водоснабжения и водоотведения получили премию **«Ведомости Импульс»** как лучшие примеры развития инфраструктуры с применением механизмов концессии
- ★ «Росводоканал Липецк» победил в номинации **«Лучший проект в сфере ЖКХ»** в национальной премии в сфере инфраструктуры «Росинфра» с проектом модернизации системы водоснабжения и водоотведения г. Липецка
- ★ Проект по разработке каталитической установки сжигания осадка сточных вод (КУСО) награжден дипломами лауреата премии **ECO BEST AWARD 2023** в номинации «Лучший проект по вторичному использованию отходов» и национальной премии в области экологических технологий **«ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2023»** в номинации «Водоснабжение и управление водными ресурсами»
- ★ Проект по разработке каталитической установки сжигания осадка сточных вод

История Компании



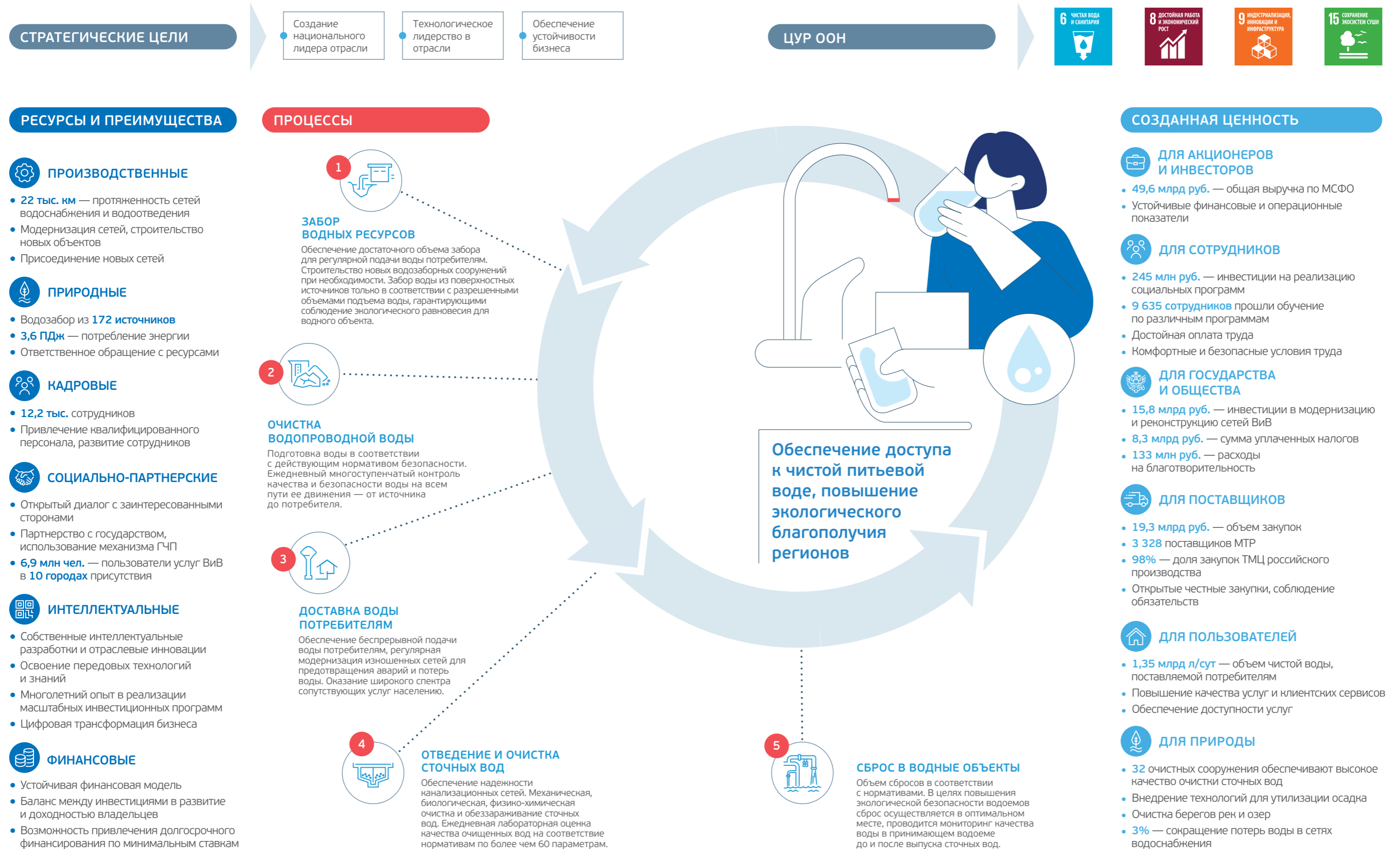
Схема водоснабжения и водоотведения



- 1 Водозаборные сооружения**
Предназначены для забора воды из поверхностного водосточника. Как правило, расположены в прибрежной зоне водоема
- 2 Насосная станция первого подъема**
Предназначена для подачи воды из водозаборного сооружения
- 3 Водопроводные очистные сооружения (ВОС)**
Предназначены для очистки и обеззараживания воды
- 4 Резервуары чистой воды**
Предназначены для хранения запасов очищенной воды и обеспечения равномерной подачи ресурса в городскую сеть, а также для хранения аварийного запаса воды на случай остановки водозаборных сооружений
- 5 Водозаборная скважина**
Предназначена для забора и подъема воды из подземного водоносного пласта. Состоит из скважины, скважинного насоса и павильона, в котором расположены системы электроснабжения и управления. Если добываемая вода не требует очистки, она подается в резервуары чистой воды
- 6 Насосная станция второго подъема**
Предназначена для подачи воды из резервуаров чистой воды в водопроводную сеть. Обеспечивает необходимое давление воды в водопроводной сети
- 7 Водопроводная распределительная сеть**
Предназначена для равномерного распределения воды всем потребителям в необходимом количестве
- 8 Потребители**
Жилые дома, предприятия, организации и учреждения
- 9 Водоразборные колонки**
Предназначены для подачи воды из системы централизованного водоснабжения в населенных пунктах при отсутствии домашних водопроводных вводов. Кроме того, централизованные системы водоснабжения выполняют противопожарную функцию, используются для обеспечения водой стационарных систем пожаротушения и передвижной техники
- 10 Самотечная канализационная сеть**
Предназначена для сбора сточных вод от потребителей и транспортирования их на очистные сооружения канализации города. Состоит из уличной сети и коллекторов. Работает в самотечном режиме за счет уклона трубопроводов
- 11 Главная канализационная насосная станция**
Предназначена для подъема стоков из самотечного коллектора и подачи их на очистные сооружения канализации города
- 12 Здание решеток**
Решетки предназначены для отделения сточных вод от мусора
- 13 Песколовки**
Предназначены для отделения сточных вод от песка и других тяжелых примесей
- 14 Первичные и вторичные отстойники**
Предназначены для отделения сточных вод от нерастворенных оседающих примесей
- 15 Аэротенки**
Предназначены для проведения биологической очистки сточных вод от растворенных органических и других загрязнений с помощью микроорганизмов активного ила
- 16 Воздуходувная станция**
Предназначена для подачи воздуха в аэротенки и обеспечения достаточного количества растворенного кислорода микроорганизмам активного ила
- 17 Сооружения обеззараживания очищенной сточной воды**
Предназначены для обеззараживания очищенных сточных вод перед выпуском в водоем и насыщения их растворенным кислородом
- 18 Выпуск сточных вод в водоем**
Место выпуска очищенных сточных вод с равномерным их смешением в водоеме. В основном располагается вне границ города и ниже него по течению реки

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ КОМПАНИИ

Бизнес-модель «Росводоканала» обеспечивает стабильное развитие бизнеса и создание ценности для всех заинтересованных сторон благодаря эффективности деятельности и ответственному подходу.



ЛИДЕРСТВО В ОТРАСЛИ

Миссия Компании

СОЗДАНИЕ, ВНЕДРЕНИЕ И РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ «ЗЕЛеной» ЭКОНОМИКИ И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В ОТРАСЛИ ЖКХ

- Доступ к чистой питьевой воде, создание благоприятной городской среды, экологическое благополучие регионов присутствия.
- Повышение качества жизни жителей страны: каждый гражданин имеет право на благоприятную окружающую среду.
- Продвижение концепции «зеленой» экономики и устойчивого развития на национальном уровне.



«Росводоканал» 20 лет успешно решает задачи по повышению уровня жизни людей, обеспечивая доступ к чистой питьевой воде в регионах присутствия Компании. На сегодня мы являемся лидером отрасли среди частных операторов по количеству обслуживаемого населения. Однако тема лидерства для нас — комплексная история: это высокое качество услуг и профессионализм, инновационные и безопасные технологии, партнерство с государством в решении экологических задач регионов. Только за последние 5 лет наша инвестпрограмма выросла почти в 5 раз: с 3,4 млрд до 15,8 млрд руб. в год.

Кроме этого, мы активно развиваем отраслевую ESG-повестку. Это большая ответственность быть флагманом отрасли в области устойчивого развития. В отчетном периоде Советом директоров была утверждена ESG-стратегия, одной из верхнеуровневых целей которой является отраслевое лидерство Компании в области устойчивого развития.



Лидер по объему рынка

СТРУКТУРА РЫНКА ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ

В настоящее время в России услуги водоснабжения и водоотведения оказывают около 1 000 компаний, большинство из них являются муниципальными и государственными унитарными предприятиями. Частные компании, представленные крупными федеральными операторами (Компания «Росводоканал» и ООО «РКС Холдинг»), и другие частные компании занимают около 20% рынка отрасли водоснабжения и водоотведения.

В ближайшие годы доля рынка оказания услуг водоснабжения и водоотведения частными операторами может быть

увеличена за счет присоединения водоканалов, ранее находившихся в управлении муниципальных и государственных унитарных предприятий. Перспектива расширения рынка частных операторов обусловлена необходимостью решать накопившиеся проблемы в сфере ЖКХ и возможностью использования механизма государственно-частного партнерства, доказавшего свою эффективность в данной сфере.

НАДЕЖНЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР

В 2023 году «Росводоканал» направил усилия на повышение эффективности управления уже существующими активами, а также на присоединение сетей



небольших городов и поселений в тех регионах, где Компания уже является надежным региональным оператором для администрации. Мы изучаем, в каких регионах и каким образом можно улучшить практики, чтобы достичь максимальной эффективности в отрасли водоснабжения и водоотведения.

Лидер по уровню развития ГЧП

Механизмы государственно-частного партнерства дают возможность реализовывать масштабные проекты, направленные на развитие городов и повышение качества жизни горожан. На текущий момент многие объекты водопроводно-канализационного хозяйства в России характеризуются высокой степенью износа и нуждаются в модернизации и привлечении инвестиций для обеспечения надежности их функционирования, снижения аварийности и повышения качества оказываемых услуг. Поэтому в процессе

развития отрасли управление в сфере водоснабжения и водоотведения начало перераспределяться между государством и частными компаниями-операторами.

Модель государственно-частного партнерства в сфере водоснабжения и водоотведения позволяет муниципалитетам, оставаясь собственниками водопроводно-канализационных сетей и сооружений, достичь следующих целей:

- эффективно перейти на рыночные отношения

в водно-коммунальном хозяйстве и формировать инвестиционные программы исходя из реальных потребностей муниципалитетов;

- привлечь необходимые внебюджетные инвестиции в модернизацию и строительство новых систем водоснабжения и водоотведения;
- повысить операционную эффективность водоканалов благодаря опыту профессиональных управляющих и внедрению инновационных решений.

ЮЖНО-САХАЛИНСК — ЛИДЕР РЕЙТИНГА ГОРОДОВ ПО УРОВНЮ РАЗВИТИЯ ГЧП

В 2023 году на платформе «Росинфра» были представлены результаты [рейтинга городов по уровню развития ГЧП](#). Лидером рейтинга стал Южно-Сахалинск, где наша Компания реализует одно из крупнейших по объему инвестиций концессионное соглашение.

Концессионное соглашение с «Росводоканал-Сахалин» было подписано в декабре 2021 года сроком до 2070 года. Общий объем инвестиций на создание и реконструкцию объектов водоснабжения и водоотведения составит 19,2 млрд руб. в ценах 2021 года, при этом 14,3 млрд руб. будет инвестировано в развитие инфраструктуры уже в первые 15 лет. Среди основных направлений работ: строительство нового водозабора «Южный» и бурение 10 новых скважин, строительство сети к микрорайону Уюн, где возводятся многоквартирные дома, масштабная замена и реконструкция ветхих сетей, внедрение цифровых технологий по управлению производственной деятельностью и создание удобных современных сервисов для потребителей.



Подписание концессионного соглашения — это отправная точка для дальнейших возможностей, которые открывает государственно-частное партнерство. Имеющийся опыт и концентрация всей команды на результате позволяют достигать поставленных целей, масштабировать возможности и улучшать качество жизни населения.

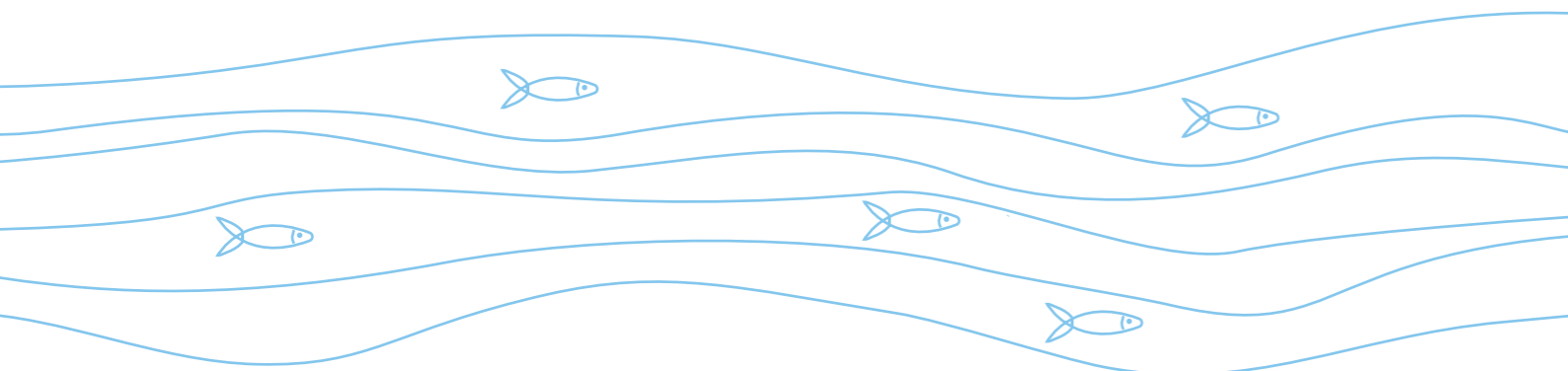
АЛЕКСЕЙ СМОЛЕНСКИЙ,

Генеральный директор «Росводоканал Сахалин»

Наиболее понятным и распространенным механизмом для привлечения инвестиций в коммунальную отрасль является концессия. При этом муниципальное имущество не переходит в собственность

концессионера, а передается в управление. Все объекты и сети, которые построены и модернизированы в рамках совместной работы, также остаются у города. Такая форма сотрудничества гарантирует

исполнение всех запланированных мероприятий, в том числе достижение определенных в документе целевых показателей эффективности в части снижения потерь воды, улучшения ее качества.



ЛУЧШИЙ ПРИМЕР ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА В СФЕРЕ ЖКХ

Проект по модернизации системы водоснабжения в Липецке признан экспертами премии «Росинфра» лучшим примером государственно-частного партнерства в сфере ЖКХ.

В прошлом году мы заключили концессионное соглашение в Липецке сроком на 49 лет, где в модернизацию объектов водоснабжения и водоотведения планируется вложить порядка 16 млрд руб. в ценах 2022 года, или 44,5 млрд руб. в ценах соответствующих лет. Инвестиции планируется направить на строительство и реконструкцию 408 км сетей водоснабжения и 315 км сетей водоотведения, 165 производственных объектов. При разработке инвестпрограммы учитывалась необходимость существенных вложений в первые годы ее реализации, чтобы жители города могли как можно раньше ощутить результаты модернизации водопроводно-канализационного хозяйства. В первые 10 лет концессионер направит на эти цели свыше 6 млрд руб. в ценах текущего года.



Наиболее эффективны сейчас механизмы долгосрочного государственно-частного партнерства: их применение позволяет сдерживать рост тарифов и тем самым сохранять доступность услуг для населения. Мы очень рады, что именно проект «Росводоканала» стал одним из лучших примеров ГЧП в России. Конечно, мы благодарны партнерам из ВЭБ.РФ, ДОМ.РФ, Фонда развития территорий и администрации Липецка за поддержку такой важной социальной инициативы.

НОВЫЕ КОНЦЕССИОННЫЕ СОГЛАШЕНИЯ

«Росводоканал» как продолжил трансформацию долгосрочных арендных отношений в концессионные, так и заключил новые концессионные соглашения в течение 2023 года.

В 2023 году предприятия «Росводоканала» заключили концессионные соглашения в нескольких регионах присутствия Компании.

1. «Росводоканал Оренбург»: заключено концессионное соглашение на обслуживание городской системы водоснабжения и водоотведения (трансформация из аренды в концессию). Трансформация арендных отношений в концессию предполагает долгосрочное партнерство: соглашение заключено на 30 лет. Планируемый объем инвестиций — 32 млрд руб.



(в ценах соответствующих лет). В числе ключевых задач — строительство цеха механического обезвоживания осадка, строительство дюкерного перехода через р. Урал, строительство водоводов от городских сетей в поселки Бердянка, Самородово, Краснохолм, Городище, Нижнесакмарский; реконструкция водозаборов Оренбург-1 и Ново-Сакмарского, а также

водопроводных и канализационных сетей, модернизация очистных сооружений и канализационных насосных станций.

2. «Росводоканал Краснодар»: заключено концессионное соглашение, которое предусматривает комплексную модернизацию сетей и объектов водоснабжения и водоотведения (трансформация из аренды в концессию).

Соглашение будет действовать до 2071 года. За 49 лет планируется вложить в модернизацию сетей 36,4 млрд руб. Концессия позволит увеличить инвестиции в строительство и реконструкцию сетей, улучшить качество питьевой воды, качество очистки стоков, повысить надежность и энергоэффективность ресурсоснабжения.



Концессионное соглашение — это долгосрочный и понятный план совместных действий муниципалитета и частного оператора. Мы хотим объединить усилия городских властей и нашего предприятия для достижения общей цели — повышение качества жизни краснодарцев.

ДМИТРИЙ ПАВЛЮЧЕНКО,

Генеральный директор «Росводоканал Краснодар»

3. «Росводоканал Липецк»: заключено концессионное соглашение по эксплуатации и реконструкции очистных сооружений

МУП «Липецкая станция аэрации». Срок соглашения — 49 лет. Проект модернизации инфраструктурного объекта

включает 5 этапов и завершится в 2026 году. На его реализацию будет направлено 5,5 млрд руб. (в ценах соответствующих лет).



Городские очистные сооружения нуждаются в масштабной и безотлагательной модернизации. Проект одновременно направлен на улучшение качества очистки сточных вод и сокращение выбросов дурнопахнущих веществ. Предусмотрены мероприятия по модернизации комплекса газоочистки, реконструкция системы аэрации, строительство нового цеха по переработке илового осадка. Все эти меры положительно скажутся на экологии областного центра.

ВАДИМ НЕГРОБОВ,

Генеральный директор «Росводоканал Липецк»

4. «Росводоканал Сахалин»: заключено концессионное соглашение на строительство и последующую эксплуатацию очистных сооружений канализации. По условиям нового концессионного соглашения будут построены очистные сооружения в г. Анива и п. Новотроицкое. Кроме того, в п. Новотроицкое будут возведены канализационно-насосные станции, напорные канализационные коллекторы от жилого комплекса «Зеленая Планета» до Новотроицкого протяженностью более 650 метров и самотечный коллектор

от Троицкого до ЖК «Зеленая Планета» протяженностью более 3,2 км.

СОТРУДНИЧЕСТВО С ВЭБ.РФ

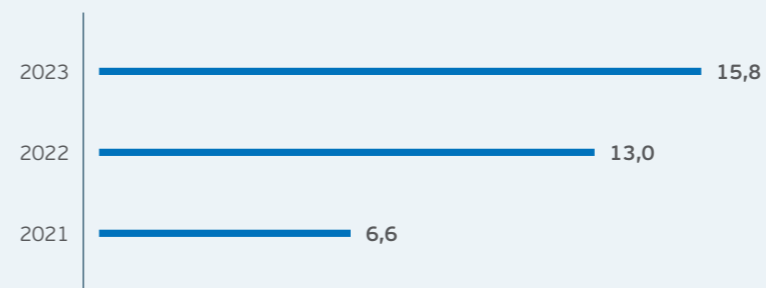
«Росводоканал» активно сотрудничает с государственной корпорацией развития ВЭБ.РФ. Главная задача партнерства — сделать услуги водоснабжения и водоотведения доступными и качественными для как можно большего числа жителей России, последовательно улучшать

состояние экологии регионов за счет модернизации коммунальной инфраструктуры и внедрения инновационных и цифровых решений. В 2020 году «Росводоканал» и ВЭБ.РФ создали совместное предприятие для масштабирования деятельности Компании и улучшения систем водоснабжения и водоотведения в новых проектах. Доля ВЭБ.РФ в проекте составляет 25%. С 2022 года «Росводоканал» управляет двумя водоканалами в рамках партнерства с ВЭБ.РФ — в Липецке и в Южно-Сахалинске.

Лидер по объему инвестиций

«Росводоканал» является лидером по объему инвестиций среди крупнейших частных операторов¹

Общий объем мероприятий инвестиционной программы, млрд руб.



Объем нашей инвестпрограммы растет как за счет включения новых предприятий в контур Компании, так и в связи с реализацией масштабных технологически сложных объектов в регионах присутствия.

¹ Согласно результатам исследования НИУ Высшая школа экономики.

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ

Порядок разработки, согласования, утверждения и корректировки инвестиционных программ водоканалов Компании регулируется Постановлением Правительства РФ от 29.07.2013 № 641 «Об инвестиционных и производственных программах организаций, осуществляющих деятельность в сфере водоснабжения и водоотведения».

В инвестиционную программу включаются мероприятия по строительству, модернизации и реконструкции объектов систем водоснабжения и водоотведения с указанием

плановых значений показателей надежности, качества и энергетической эффективности объектов, которые должны быть достигнуты в результате реализации таких мероприятий. Указываются сроки реализации мероприятий инвестиционной программы и ввода объектов в эксплуатацию, а также объемы инвестиций.

Проект инвестиционной программы разрабатывается водоканалом и утверждается органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или уполномоченным органом местного самоуправления поселения (муниципального округа, городского округа). Процесс формирования инвестиционной

программы во всех водоканалах Компании происходит в строгом соответствии с правилами и в сроки, закрепленные в Постановлении Правительства.

Основные участники процесса при формировании проекта инвестиционной программы внутри водоканала — дирекция по капитальному строительству, производственная дирекция, служба главного инженера и финансовая дирекция. Временной период действия инвестиционной программы, как правило, соответствует сроку действия концессионного соглашения. Инвестиционная программа ежегодно корректируется при изменении объективных условий ее реализации¹.

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ «РОСВОДОКАНАЛА»

- Улучшение качества жизни и охраны здоровья населения путем обеспечения бесперебойного и качественного холодного водоснабжения и предоставления услуг водоотведения.
- Обеспечение для населения доступности холодного водоснабжения и услуг водоотведения.
- Повышение доли населения, обеспеченного холодной водой, отвечающей требованиям законодательства Российской Федерации.
- Повышение энергетической эффективности систем ВиВ путем оптимизации процессов производства и транспортировки холодной воды, транспортировки и переработки хозяйственно-бытовых стоков.
- Снижение негативного воздействия на окружающую среду.
- Обеспечение развития централизованных систем ВиВ путем внедрения ресурсосберегающих технологий, эффективных форм управления системами ВиВ, привлечения инвестиций и развития кадрового потенциала водоканалов.
- Обеспечение эффективной защиты централизованных систем ВиВ и их отдельных объектов от угроз техногенного, природного характера и террористических актов, предотвращения возникновения аварийных ситуаций, снижения и смягчения последствий чрезвычайных ситуаций.

¹ Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 № 641 «Об инвестиционных и производственных программах организаций, осуществляющих деятельность в сфере водоснабжения и водоотведения».

КЛЮЧЕВЫЕ ОБЪЕКТЫ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ В 2023 ГОДУ

1. **В Архангельске** выполнена реконструкция насосного оборудования и запорно-регулирующей арматуры с устройством автоматического регулирования и дистанционного управления водопроводной насосной станции 3-го подъема Маймакса, ведутся работы по проектированию и реконструкции Центральной насосной канализационной станции и Центральных очистных сооружений канализации.
2. **В Барнауле** проводятся работы по проектированию и строительству водопровода по ул. Тракторная диаметром 500 мм и длиной 2,1 км, а также работы по проектированию и модернизации биологической системы очистки сточных вод КОС-2, блока входных устройств на водопроводно-очистных сооружениях ВОС-1 и канализационного коллектора.
3. **В Воронеже** проводятся работы по реконструкции узла механической очистки, главного канализационно-насосного коллектора. Ведется строительство сооружений доочистки с внедрением реагентного удаления фосфатов и механического удаления примесей.
4. **В Краснодаре** проведены реконструкция канализационно-насосной станции «РИП», предназначенной для транспортировки стоков северо-восточной части г. Краснодара, и модернизация главного фекального коллектора D-2500. Ведутся работы по реконструкции канализационной насосной станции Шнековая-2 и цеха механического обезвоживания на очистных сооружениях канализации.
5. **В Омске** завершено строительство песколовок на очистных сооружениях канализации; ведутся работы по внедрению технологии ультрафиолетового обеззараживания сточных вод и ликвидации хлорного хозяйства на очистных сооружениях канализации.
6. **В Оренбурге** завершено строительство цеха механического обезвоживания, модернизация двух вторичных отстойников на канализационных очистных сооружениях; ведутся работы по реконструкции насосной станции 3-го подъема.
7. **В Орске** выполнена модернизация здания мелкопрозорных решеток с оснащением ступенчатыми решетками, транспортером и прессом; ведутся работы по проектированию и реконструкции аэротенков 2-й ступени очистки с заменой аэрационной системы, а также реконструкции и модернизации канализационной насосной станции РВН-2 с внедрением системы автоматического управления и заменой оборудования.
8. **В Тюмени** ведутся работы по реконструкции смесителей и отстойников Метелевских водоочистных сооружений, реконструкции основного блока сооружений, строительству III блока биологической очистки с учетом увеличения общей пропускной способности сооружений до 260 тыс. м³/сут; строительству кольцевого водовода. Выполнена реконструкция напорных канализационных коллекторов от НСВ-7 протяженностью 4,14 км.
9. **В Тюменском районе** завершены работы по строительству сетей водоснабжения диаметром 225 мм протяженностью 18,3 км с реконструкцией водопроводной насосной станции; осуществлено строительство сетей водоснабжения диаметром 315 мм протяженностью 3,8 км. Введена в эксплуатацию автоматизированная сливная станция в селе Успенка пропускной способностью 2 700 м³/сут.
10. **В Южно-Сахалинске** выполнено строительство блочно-модульной водопроводной насосной станции «Маяк» с ликвидацией старой подземной станции, чистка 17 скважин и бурение 5 новых скважин на ВЗУ Луговое, начаты разработка и внедрение систем АСУТП на объектах водоснабжения.

Лидер в области отраслевых технологий

Сегодня технологическое развитие — это прежде всего эффективность бизнеса, а также мобильность, безопасность и комфорт наших клиентов, сотрудников, деловых партнеров. Стратегическим преимуществом «Росводоканала» является наличие портфеля ключевых технологий в отрасли, способствующих долгосрочному развитию бизнеса. Также мы осуществляем масштабную цифровую трансформацию внутренних и внешних бизнес-процессов, формируя полную цифровую модель Компании для всех заинтересованных сторон.

Развитие технологий и инноваций позволяет внедрять решения, в том числе снижающие антропогенную нагрузку на окружающую среду и улучшающие качество поставляемой воды и других услуг для потребителей и клиентов. Мы занимаемся как апробированием уже существующих отечественных технологий, так и развитием собственных. Направления развития — критические технологии отрасли, в том числе в области очистки питьевой воды и водоподготовки, очистки стоков, утилизации осадка сточных вод,

очистки воздуха и др. Для каждой проблемы «Росводоканал» старается найти эффективное решение, которое не наносит вреда окружающей среде: технология электролиза поваренной соли вместо использования хлора; проект по доочистке воды от марганца путем обработки перманганатом калия в Тюмени; применение ультрафиолета в процессе очистки сточных вод; механическое обезвоживание осадка; каталитическое сжигание осадка.

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для решения проблемы утилизации илового осадка «Росводоканал» разработал инновационную технологию каталитического сжигания осадка сточных вод. Разработка «Росводоканала» имеет оптимальную капиталоемкость, более экологична и безопасна по сравнению с аналогами. Подробнее о технологии каталитического сжигания осадка информация представлена [в разделе «Управление водными ресурсами» настоящего Отчета](#).

К разработке Компании проявляют интерес водоканалы не только России, но и ближнего зарубежья. Кроме этого, на премиях «ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2023» и ECO BEST AWARD 2023 технология каталитического сжигания осадка признана одной из лучших технологий в сфере экологии.

Лидер в области ESG

ESG-ТРАНСФОРМАЦИЯ

Соблюдение ESG-принципов является основой нашего бизнеса, интегрировано в миссию и стратегию Компании. В 2023 году Компания

продолжила ESG-трансформацию бизнеса, направленную на систематизацию и усиление практик в области устойчивого развития. «Росводоканал» выпустил первый отчет в области устойчивого развития,

вошел в ESG-рэнкинги, заключил первое в отрасли водоснабжения и водоотведения соглашение о сотрудничестве в сфере устойчивого развития. При этом водоканалы Компании регулярно признаются

экспертным сообществом лучшими в различных направлениях устойчивого развития: в области социальных практик, экологических технологий, безопасности труда, цифровизации бизнеса.

Основной задачей в 2023 году стала разработка стратегии в области устойчивого развития Компании, которая определила приоритетные ESG-направления, цели и ключевые показатели эффективности (КПЭ). Сегодня мы готовы идти дальше, ориентируясь на высокие международные стандарты, совершенствуя наши подходы

и повышая информационную прозрачность.

«Росводоканал» входит в состав одного из крупнейших частных финансово-инвестиционных консорциумов «Альфа-Групп». «Альфа-Групп» привержена принципам устойчивого развития и транслирует данные ценности на все компании, входящие в консорциум. «Росводоканал» как часть «Альфа-Групп» стремится перенимать лучшие практики в области устойчивого развития и социальной политики и последовательно внедрять их в свою деятельность.

ПЕРВОЕ В ОТРАСЛИ СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ В СФЕРЕ ESG

Соглашение о сотрудничестве в сфере экологии до 2030 года заключили Правительство Воронежской области, ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и «Росводоканал Воронеж».

Согласно документу стороны займутся развитием и внедрением наилучших технологий для повышения качества питьевой воды и очистки сточных вод, а также сохранением естественных экологических систем и восстановлением биоразнообразия на территории Воронежской области.



Это первое соглашение о сотрудничестве в сфере ESG, которое «Росводоканал» подписывает с региональными властями. Сегодня мы договорились объединить и расширить взаимодействие с руководством области в сфере охраны окружающей среды и обеспечения рационального использования природных ресурсов. Совместные усилия будут способствовать повышению качества жизни воронежцев.

ESG-РЭНКИНГИ И ИНДЕКСЫ

ESG-рэнкинг RAEX



39-е место в рэнкинге (на декабрь 2023 года) и первые среди компаний в сфере водоснабжения и водоотведения

ESG-индекс агентства НКР и РБК



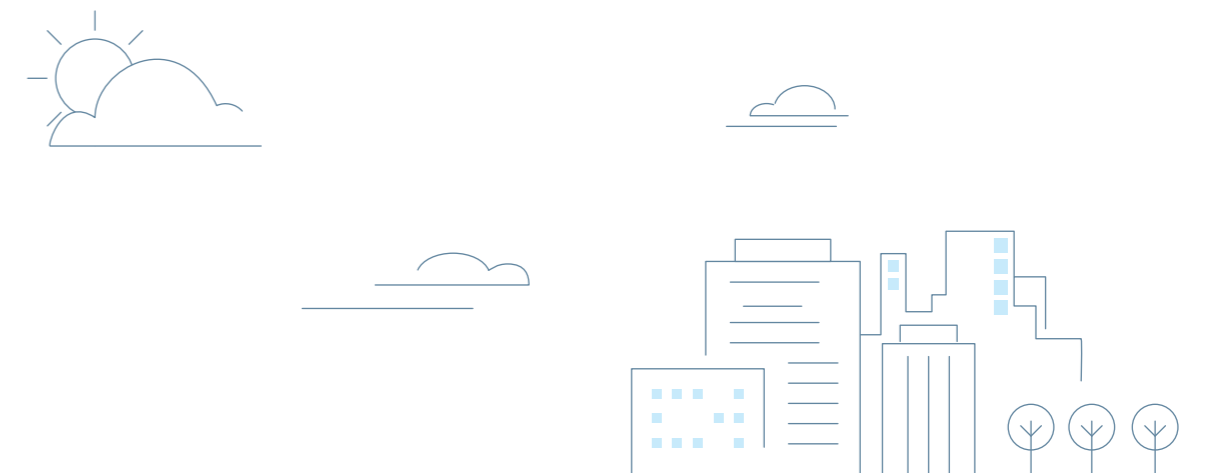
«Росводоканал» стал единственным предприятием сферы водоснабжения и водоотведения в данном индексе, набрав 543 балла из 800 и показав соответствие высокому уровню ESG-индекса

СТРАТЕГИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

В 2023 году была утверждена Стратегия в области устойчивого развития до 2026 года. В Стратегии выделены 4 приоритетных направления. По каждому из направлений определены цели до 2026 года, которые раскрыты в соответствующих разделах Отчета.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ РВК

- Отраслевое лидерство Компании в ESG-повестке
- Поддержание статуса партнера национальных проектов



ЦЕЛИ ООН	ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ	НАЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ РФ	ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ РВК ДО 2026 Г.		
<p>6 ЧИСТАЯ ВОДА И САНИТАРИЯ</p>	<p>1. ВОДА</p> <p>Чистая вода и рациональное использование водных ресурсов</p>	<p>Комфортная и безопасная среда для жизни</p>	<p>6%</p> <p>рост качества питьевой воды по результатам проб</p>	<p>7%</p> <p>снижение потерь и расходов воды при водоподготовке и транспортировке</p>	<p>100 тыс.</p> <p>количество детей, охваченных эколого-образовательным проектом Компании «ВодаЖизнь»</p>
<p>8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ</p>	<p>2. СОТРУДНИКИ</p> <p>Достойные условия труда и развитие отрасли</p>	<p>Достойный эффективный труд и успешное предпринимательство</p>	<p>80%</p> <p>уровень вовлеченности сотрудников</p>	<p>3 000</p> <p>количество сотрудников, вовлеченных в волонтерские мероприятия Компании</p>	<p>Well-being 10</p> <p>реализация 10 мероприятий программы</p>
<p>9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА</p>	<p>3. КЛИЕНТЫ</p> <p>Бесперебойный доступ к чистой воде, удобство взаимодействия с Компанией</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Комфортная и безопасная среда для жизни • Цифровая трансформация 	<p>5%</p> <p>снижение количества перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий и иных технологических нарушений</p>	<p>50%</p> <p>доля абонентов, использующих онлайн-сервисы</p>	
<p>15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ</p>	<p>4. БИОРАЗНООБРАЗИЕ</p> <p>Экологическое оздоровление водных объектов и прибрежных территорий</p>	<p>Комфортная и безопасная среда для жизни</p>	<p>600</p> <p>волонтерских экологических акций</p>	<p>10 оопт</p> <p>поддержка заповедников или особо охраняемых природных территорий (ООПТ) — 1 в каждом регионе присутствия</p>	

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦУР ООН

ЦУР ООН	Наш вклад в 2023 году	Существенные темы
 <p>6 ЧИСТАЯ ВОДА И САНИТАРИЯ</p>	<p>Свыше 2 млн исследований питьевой воды и стоков</p> <p>1,35 млрд л/сут — объем воды, поставляемой потребителям</p> <p>На 0,7 п.п. снизилась доля потерь и расходов воды в централизованных системах водоснабжения при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть</p> <p>32 — количество очистных сооружений канализации</p> <p>1,66 млн м³/сут — фактическая производительность очистных сооружений канализации</p> <p>15,8 млрд руб. — объем мероприятий инвестиционной программы по строительству, модернизации и реконструкции объектов систем водоснабжения и водоотведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> Управление водными ресурсами
 <p>8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ</p>	<p>Более 9,6 тыс. сотрудников прошли обучение по различным программам</p> <p>245 млн руб. — расходы на социальные программы для сотрудников</p> <p>Более 2 000 активных волонтеров и добровольцев среди сотрудников</p> <p>0,44 — LTIFR среди сотрудников</p> <p>Два новых стандарта безопасности разработано</p> <p>Более 10 тыс. работников и руководителей за последние три года прошли обучение в области охраны труда командой внутренних тренеров</p>	<ul style="list-style-type: none"> Управление персоналом Права человека Здоровье и безопасность на рабочем месте
 <p>9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА</p>	<p>283 млн руб. вложено в проекты по цифровизации</p> <p>4,5 тыс. сотрудников используют корпоративные цифровые продукты</p> <p>Более 4 тыс. сотрудников прошли обучение по информационной безопасности</p> <p>114 тыс. — количество абонентов, отказавшихся на конец 2023 года от бумажных квитанций</p>	<ul style="list-style-type: none"> Цифровизация и защита данных Взаимодействие с потребителями
 <p>15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ</p>	<p>200 волонтерских экологических акций проведено, в том числе по очистке берегов водоемов</p> <p>Более 550 тыс. мальков выпущено в водные объекты</p>	<ul style="list-style-type: none"> Сохранение биоразнообразия Поддержка региона и благотворительность

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

[GRI 2-29]



Компания «Росводоканал» активно взаимодействует с населением городов своего присутствия, органами власти, отраслевыми экспертами, деловым сообществом и средствами массовой информации.

Наша работа заключается в постоянном обмене информацией, получении обратной связи, в том числе по самым важным и непростым вопросам. Мы активно продвигаем нашу экологическую повестку, делаем акцент на необходимости сохранения водных ресурсов, разъясняем важность и пользу работы частных операторов в сфере ЖКХ на принципах концессии.

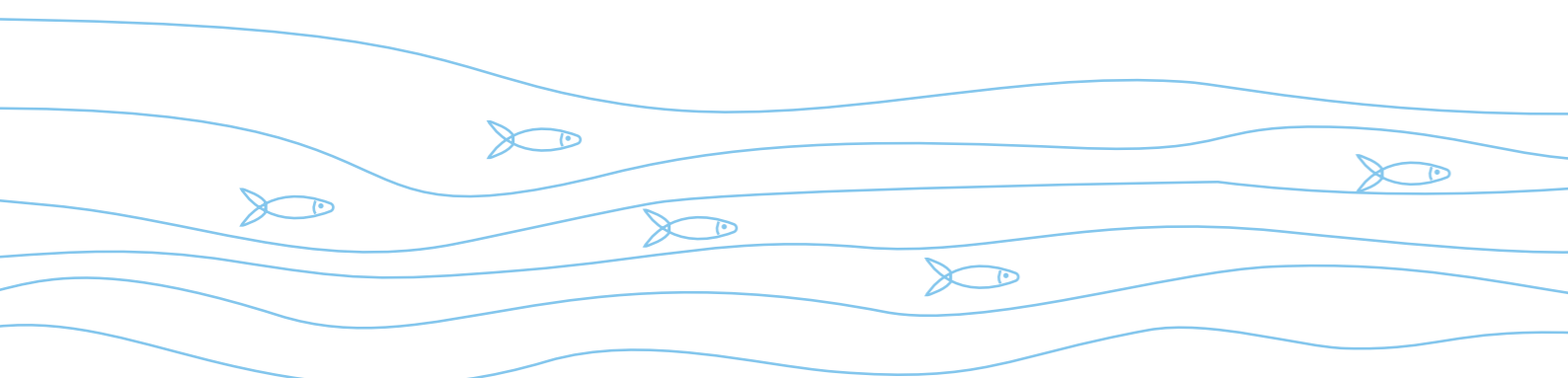
Для нас крайне важна информационная открытость, и мы будем продолжать совершенствовать все каналы коммуникации для повышения качества нашей работы в соответствии со стандартами и принципами устойчивого развития.

Компания стремится к эффективному сотрудничеству, выстраивая долгосрочные отношения со всеми заинтересованными сторонами, учитывая их интересы, ожидания и потребности.

Компания «Росводоканал» активно развивает онлайн-форматы взаимодействия со всеми группами заинтересованных

сторон, что является частью общей цифровой трансформации бизнеса. Развитие онлайн-взаимодействия позволяет охватить широкий круг заинтересованных сторон, повысить качество и скорость взаимодействия, а также его безопасность. Компания реализует мероприятия по совершенствованию удаленного взаимодействия с абонентами,

обеспечению возможности удаленной работы и дистанционного обучения сотрудников. «Росводоканал» продолжает работу по развитию корпоративного сайта, а также активно взаимодействует с заинтересованными сторонами в социальных сетях. Компания ведет [Telegram-канал](#) и группу [ВКонтакте](#).



КЛЮЧЕВЫЕ ГРУППЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН КОМПАНИИ «РОСВОДОКАНАЛ», ИХ ОЖИДАНИЯ И МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Ожидания	Механизмы взаимодействия, мероприятия
Клиенты	
<ul style="list-style-type: none"> Качественные и доступные услуги. Удобная и быстрая коммуникация. Развитие и надежность цифровых сервисов. Удобные способы оплаты услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Развитие цифровых клиентских сервисов — Личный кабинет, мобильное приложение «РВК.Услуги» и др. Создание современных, комфортных центров обслуживания абонентов. Расширение каналов приема оплат коммунальных платежей. Обеспечение различных способов подачи обращений и претензий, рассмотрение обращений и реагирование на них. Информирование клиентов о деятельности Компании, коммуникация в социальных сетях. Опросы удовлетворенности качеством услуг. PR-кампании и разъяснительная работа по поддержанию платежной дисциплины клиентов, повышению уровня ЖКХ-грамотности населения
Регулирующие и государственные органы, органы контроля и надзора	
<ul style="list-style-type: none"> Исполнение обязательств по договорам концессии и долгосрочной аренды. Привлечение инвестиций в модернизацию коммунальной отрасли. Исполнение требований и участие в законотворческих процессах и инициативах. Реализация общественно значимых проектов. Охрана окружающей среды 	<ul style="list-style-type: none"> Управление предприятиями отрасли водоснабжения и водоотведения на основе договоров концессии. Ежегодный рост объема мероприятий инвестиционной программы. Сотрудничество с ВЭБ.РФ. Проведение общественных советов в регионах присутствия. Участие в нормотворческом процессе в качестве отраслевого эксперта. Соблюдение норм природоохранного и санитарно-эпидемиологического законодательства. Поддержка различных мероприятий регионального и городского масштабов. Участие в национальных проектах Российской Федерации. Публикация отчетности и другой информации о деятельности Компании
Сотрудники и профсоюзы	
<ul style="list-style-type: none"> Комфортные и безопасные условия труда. Достойное вознаграждение. Возможности для профессионального роста. Социальная поддержка 	<ul style="list-style-type: none"> Реализация программ обучения и повышения квалификации, развитие системы наставничества. Внедрение материальных и нематериальных видов мотивации. Реализация программы благополучия сотрудников. Обеспечение работы различных каналов обратной связи, в том числе проведение встреч генеральных директоров водоканалов с трудовыми коллективами, возможность обращения к экспертам по этике. Проведение опросов вовлеченности персонала. Утверждение и реализация программ повышения культуры безопасности. Составление рейтинга безопасности водоканалов. Мероприятия по улучшению санитарно-бытовых условий труда. Корпоративные СМИ, информационные экраны, стенды, интернет-портал

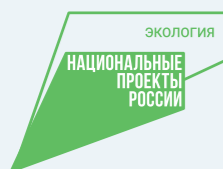
Ожидания	Механизмы взаимодействия, мероприятия
Поставщики и подрядчики	
<ul style="list-style-type: none"> Участие в проектах Компании. Доступность участия в закупочных процедурах. Финансовая устойчивость Компании 	<ul style="list-style-type: none"> Встречи, выставки, проведение переговоров. Заключение долгосрочных соглашений (контрактов, договоров). Проведение оценки и анкетирования поставщиков
Операторы сферы водопроводно-канализационного хозяйства	
<ul style="list-style-type: none"> Обсуждение отраслевых интересов. Популяризация лучших корпоративных практик 	<ul style="list-style-type: none"> Встречи с операторами сферы ЖКХ. Инициативы по внесению изменений в отраслевое законодательство
Акционеры и кредитные организации	
<ul style="list-style-type: none"> Устойчивость бизнеса. Операционная и финансовая эффективность. Поддержание кредитных рейтингов 	<ul style="list-style-type: none"> Наличие среднесрочной бизнес-стратегии. Раскрытие информации, пресс-релизы на корпоративном сайте Компании. Развитие системы управления рисками. Коммуникация лично, по телефону и электронной почте (встречи, конференц-звонки)
Представители регионов (общественные организации, НКО, учебные заведения, научные институты, СМИ)	
<ul style="list-style-type: none"> Содействие социальной стабильности, в том числе создание рабочих мест. Формирование планов социально-экономического развития и инвестиционных программ. Информирование и просвещение населения. Благотворительная помощь. Стабильность налоговых платежей. Охрана окружающей среды 	<ul style="list-style-type: none"> PR-кампании, направленные на повышение имиджа рабочих профессий. Взаимодействие с учебными заведениями — проведение профориентационных мероприятий, практик и стажировок. Проведение волонтерских мероприятий, в том числе экологической направленности. Привлечение и объединение усилий волонтеров из других компаний и общественных организаций. Реализация информационных и образовательных мероприятий об ответственном потреблении водных ресурсов и важности сохранения экологии регионов. Рабочие и экспертные группы, общественные советы, открытые диалоги, рабочие встречи. Форумы, конференции, выставки, круглые столы

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ РАЗВИТИЯ РФ



«Росводоканал» вносит весомый вклад в реализацию национальных проектов, поддерживая инициативы государства в области экологии, образования, городской среды, производительности труда и развития технологий. В 2023 году предприятия Компании расширили сотрудничество с органами власти, в том числе и в рамках участия в национальных проектах. «Росводоканал» также получил официальный статус «Партнер национальных проектов» в рамках премии «Наш вклад». Мы гордимся тем, что содействуем реализации государственных целей и вносим вклад в улучшение экологического и социально-экономического уровня развития городов.

УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ЭКОЛОГИЯ»



Водоканалы Компании приняли участие в акции «Марафон рек» по очистке берегов рек и в акции «Бумбатл» по сбору макулатуры.

В акции «Марафон рек» приняли участие водоканалы:

- «Росводоканал Воронеж»;
- «Росводоканал Липецк»;
- «Росводоканал Орск»;
- «Росводоканал Сахалин»;
- «Росводоканал Архангельск»;
- «Росводоканал Барнаул»;
- «Росводоканал Краснодар»;
- «Росводоканал Омск»;
- «Росводоканал Оренбург».

В акции «Бумбатл» приняли участие водоканалы:

- «Росводоканал Воронеж»;
- «Росводоканал Липецк»;
- «Росводоканал Сахалин»;
- «Росводоканал Архангельск»;
- «Росводоканал Краснодар»;
- «Росводоканал Омск»;
- «Росводоканал Оренбург»;
- «Росводоканал Тюмень».

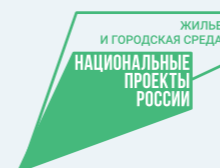
«Росводоканал Архангельск» также организовал акцию «Поморские берега», направленную на уборку прибрежных территорий и привлечение внимания общественности к проблеме загрязненности воды и берегов рек.

«Росводоканал Тюмень» участвовал в акции сохранения лесов, в рамках которой были высажены 1 000 саженцев кедров и 300 сосны.

«Росводоканал Воронеж» принял участие в акции «Сад памяти», направленной на восстановление лесного фонда. Сотрудники водоканала совместно с представителями органов власти и работниками других компаний города посадили более 200 саженцев ели на территории площадью 6,5 га.

«Росводоканал Омск» участвует в федеральном проекте «Чистый воздух», в рамках которого осуществляет оснащение газоочистным оборудованием цеха механического обезвоживания и главной насосной станции (ГНС-3) в цехе очистных сооружений. Утвержден план мероприятий по снижению выбросов загрязняющих веществ до 2026 года.

УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ЖИЛЬЕ И ГОРОДСКАЯ СРЕДА»

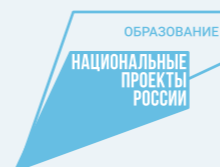


«Росводоканал Тюмень» и «Росводоканал Омск» участвуют в проекте «Чистая вода», ключевой задачей которого является повышение доли населения России, которое имеет

доступ к качественной питьевой воде из систем централизованного водоснабжения. В рамках проекта в Омске осуществляется строительство водопроводных сетей с установкой очистных сооружений в селе Старомалиновка, а «Росводоканал Тюмень» завершает реконструкцию станции водоподготовки в селе Упорово, в результате которой производительность сооружений будет увеличена

вдвое — до 1 200 м³/сут. Также в течение 2023 года «Росводоканал Тюмень» в рамках проекта «Чистая вода» построил резервуар чистой воды объемом 400 м³, новое здание водоподготовки и повысительную насосную станцию. Реконструированы водозаборные скважины, установлены высокопроизводительные скважинные насосы. Проложены коммуникации протяженностью более 31,5 км.

УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ОБРАЗОВАНИЕ»



«Росводоканал» реализует масштабный эколого-образовательный проект «ВодаЖизнь», цель которого — сформировать ответственное отношение к окружающей среде

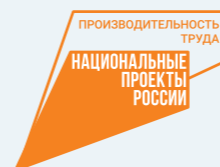
и, в частности, к водным ресурсам. В 2023 году проект был тиражирован на все регионы присутствия «Росводоканала».

Дополнительно «Росводоканал Омск» в рамках национального проекта провел профориентационное мероприятие для школьников «Билет в будущее».

Также волонтеры оренбургского водоканала приняли участие

в благоустройстве эко-парка «Качкарский мар». Мероприятие прошло в рамках регионального экологического марафона. Организатором выступила областная организация работающей молодежи «ПРОФИ» при поддержке департамента молодежной политики Оренбургской области в рамках реализации регионального проекта «Социальная активность» национального проекта «Образование».

УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА»



В 2023 году «Росводоканал Краснодар» реализовал проекты по улучшениям и внедрению инструментов бережливого производства:

- «Оптимизация работы центрального склада»;
- «Оптимизация процесса проведения вводного инструктажа»;
- «Актуализация и автоматизация отчетности по процессу заключения договоров водоснабжения и водоотведения».

Кроме того, начаты и находятся в стадии реализации проекты «Оптимизация процесса выпуска на линию автотранспорта, оптимизация логистики автотранспорта с целью сокращения потерь времени и экономии ГСМ», «Оптимизация процесса подключения новых абонентов и выдачи технических условий на подключение», «Оптимизация процесса внутреннего согласования проектных решений, проектной документации», «Оптимизация процесса подведения итогов выполнения показателей ежемесячного премирования».

В Точке рационализаторства, которую «Росводоканал

Краснодар» открыл в прошлом году, проведено более 30 мероприятий, в которых приняли участие около 300 человек.

Также в 2023 году в рамках проекта по повышению производительности труда «Росводоканал Краснодар» принял участие в конкурсе наставничества «Лучшие практики наставничества Краснодарского края». Двое сотрудников водоканала стали лучшими в региональном этапе конкурса, заняв I и II места в номинации «Профессиональное развитие молодежи».

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ (E)

- 44 Охрана окружающей среды
- 66 Изменение климата и энергоэффективность



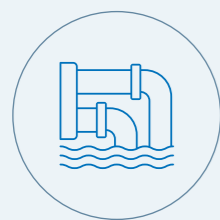
ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Наши приоритеты

Экологическая безопасность городов и потребителей — один из основных приоритетов в деятельности «Росводоканала». Компания внедряет современные технологии и инновационные решения, которые помогают сделать коммунальную отрасль более экологичной, минимизировав воздействие на окружающую среду.

Ежегодно предприятия «Росводоканала» инвестируют средства в комплекс природоохранных мероприятий, а также в реализацию масштабных проектов по модернизации объектов водоснабжения и водоотведения с целью повышения качества подготовки питьевой воды, эффективности очистки сточных вод, рационального управления отходами и сокращения вредных выбросов в атмосферу.

Наши результаты в 2023 году

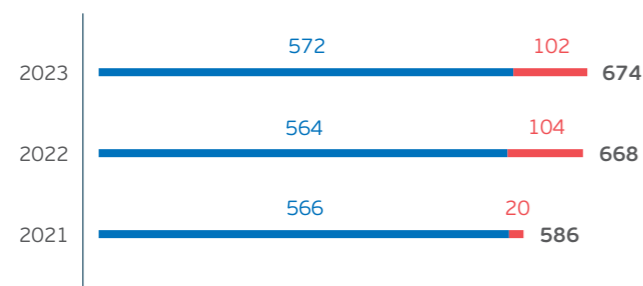


674 млн м³
объем водозабора

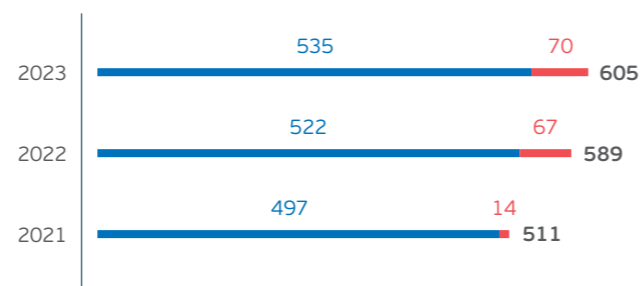


605 млн м³
объем водосброса

Общий объем водозабора, млн м³ [GRI 303-3]

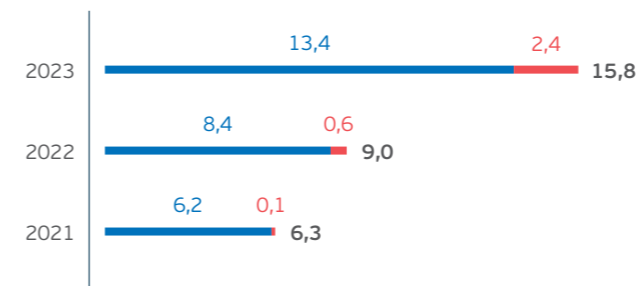


Общий объем водосброса, млн м³ [GRI 303-4]

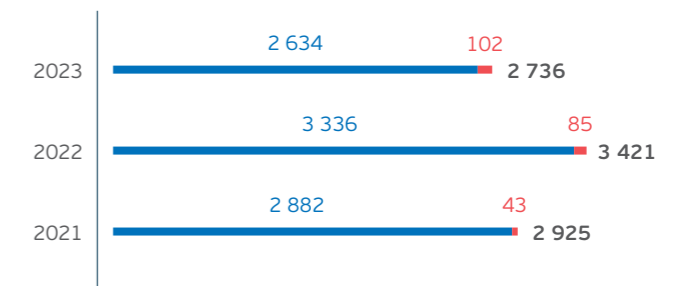


— Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года

Общий объем мероприятий инвестиционной программы, млрд руб.



Общий объем выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, т [GRI 305-7]



— Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года

Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

В Компании «Росводоканал» принята Экологическая политика, действие которой распространяется на все предприятия Компании, а также действует Стандарт безопасности «Об организации деятельности в области природопользования и охраны окружающей среды».

Реализация природоохранных мероприятий осуществляется в соответствии с программами, разрабатываемыми на предприятиях Компании. Все предприятия «Росводоканала» имеют актуальную разрешительную документацию, включая договоры водопользования, лицензии на право пользования недрами, решения о предоставлении поверхностных водных объектов в пользование для сброса сточных вод, лицензии на виды деятельности в области обращения с отходами и др.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- На корпоративном уровне — Управление охраны труда, экологии и промышленной безопасности.
- На уровне предприятий — генеральные директора, управления охраны труда, экологической, промышленной, пожарной безопасности и ГОЧС.

Ответственность за организацию, выполнение и контроль работ по соблюдению природоохранного законодательства возложена на соответствующие подразделения предприятий.

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ, АУДИТЫ И ПРОВЕРКИ

Мониторинг экологического воздействия осуществляется на регулярной основе в соответствии с программами производственного

экологического контроля объектов, оказывающих воздействие на окружающую среду.

Собственные и независимые лаборатории на основании планов-графиков осуществляют контроль качества очистки сточных вод, контроль состояния атмосферного воздуха и уровней воздействия на границе санитарно-защитных зон. Кроме того, регулярно проводятся внутренние проверки мест временного накопления отходов, соблюдения режима зон санитарной охраны. На системной основе предприятия «Росводоканала» проводят внутренние экологические аудиты.

ПРИРОДООХРАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Природоохранные мероприятия, реализуемые на предприятиях Компании, являются капиталоемкими и несут долгосрочный

характер. Список ключевых мероприятий, которые реализуются в Компании, включает:

- сокращение объема забора и сброса в водные объекты промывных технологических вод со станций водоподготовки путем реализации мероприятий по переключению сброса в централизованную систему водоотведения или строительства сооружений по повторному использованию воды;

- поэтапную комплексную реконструкцию очистных сооружений водоотведения, направленную на решение задачи по достижению показателей наилучших доступных технологий качества очистки сточных вод, снижению объемов образующегося осадка, снижению выбросов в атмосферный воздух;
- снижение запахового воздействия от крупных объектов очистных сооружений

и канализационной сети города путем перекрытия сооружений, установки газоочистного оборудования и дезодорации выбросов;

- строительство стационарных сооружений по приемке нецентрализованных стоков;
- воспроизводство водных биологических ресурсов путем выпуска мальков различных рыб, в том числе ценных видов.

Управление водными ресурсами

[GRI 303-1, GRI 303-2]

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

	↑↓	База 2023 ¹	Цель 2026
Улучшение качества питьевой воды			
Доля проб питьевой воды в распределительной водопроводной сети, не соответствующих установленным требованиям, в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды	↓ 6%	3,0%	2,8%
Рациональное водопользование			
Доля потерь и расходов воды в централизованных системах водоснабжения при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть	↓ 7%	24,3%	22,6%
Устойчивость сети			
Удельное количество перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений	↓ 5%	0,32 ед./км	0,30 ед./км
Дополнительно мы планируем к 2026 году охватить 100 000 детей дошкольного и школьного возраста эколого-образовательным проектом Компании «ВодаЖизнь», который направлен на повышение осознанности в вопросах водопотребления.			

Главным приоритетом для нас является обеспечение доступа к безопасной воде для всех

жителей регионов присутствия «Росводоканала» без ущерба для природы. В связи

с характером деятельности Компании управление водными ресурсами является основным

¹ Прогноз с учетом факта за 10 месяцев.

аспектом, управляемым в рамках системы экологического менеджмента «Росводоканала».

Воздействие Компании на водные ресурсы напрямую связано с этапами производственной деятельности по водоснабжению и водоотведению. Транспортировка воды из природных источников до потребителя осуществляется по сетям водоснабжения. Отведение

сточных вод как от частных потребителей, так и от промышленных предприятий и организаций осуществляется по канализационным сетям.

С каждым годом количество сетей, обслуживаемых водоканалами Компании, увеличивается. Это обусловлено, во-первых, строительством сетей к новым жилым и хозяйственным объектам, а также

к уже построенным кварталам частного сектора; во-вторых, принятием в эксплуатацию бесхозных сетей по городу, содержание которых до этого момента никем не обеспечивалось. Также в 2023 году активно осуществлялось принятие на баланс сетей различных поселений, находящихся в труднодоступных территориях регионов присутствия Компании.

Протяженность сетей «Росводоканала» в разбивке по городам на конец 2023 года, км

Город	Протяженность сетей водоснабжения	Протяженность сетей водоотведения	Общая протяженность сетей
Архангельск	559	471	1 030
Барнаул	1 353	900	2 253
Воронеж	1 532	1 137	2 669
Краснодар	1 540	1 233	2 772
Липецк	1 211	991	2 202
Омск	1 935	1 351	3 286
Оренбург	1 765	1 013	2 778
Орск	534	365	899
Тюмень	2 174	1 339	3 513
Южно-Сахалинск	365	239	605
ИТОГО	12 968	9 039	22 008

ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Забор воды из природных источников

Источниками воды для систем водоснабжения являются как подземные, так и пресные поверхностные воды. Выбор источника зависит от особенностей конкретной местности. Использование водоисточника

для питьевого водоснабжения определяется утвержденными органами государственной власти Схемами водоснабжения и водоотведения.

К подземным водам относятся артезианские, подрусловые, грунтовые, межпластовые и карстовые. Подземные воды стабильны по своему химическому составу и полностью

соответствуют гигиеническим нормативам.

К поверхностным водам относятся реки, озера, пруды, водохранилища и каналы. Основные поверхностные водоисточники «Росводоканала» — это р. Северная Двина, Обь, Иртыш, Урал, Тура, Еланька и Рогатка. Пресные поверхностные воды различаются составом и температурой в течение года.

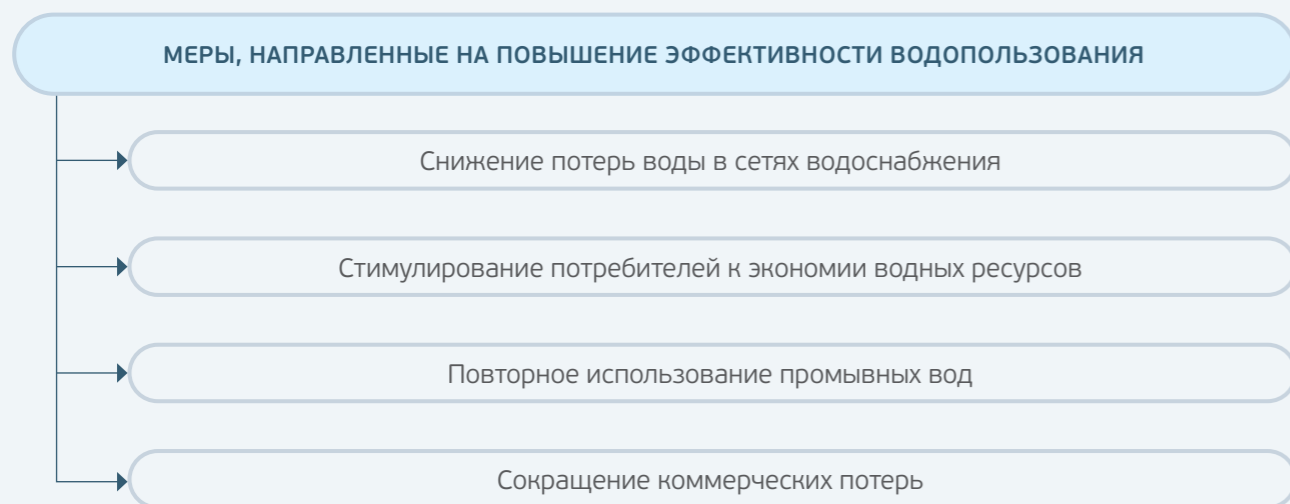
Забор воды из поверхностных источников для нужд водоснабжения производится в соответствии с установленными для каждого водоканала разрешенными объемами подъема воды, гарантирующими соблюдение экологического равновесия для водного объекта, из которого производится водозабор.

Для обеспечения объема водозабора, достаточного для нужд населения регионов присутствия, водоканалы Компании осуществляют регулярный мониторинг давления на сетях водоснабжения и насосных станциях и при необходимости строительство новых водозаборных сооружений либо восстановление производительности имеющихся и бурение новых скважин.



РАЦИОНАЛЬНОЕ ВОДОПОЛЬЗОВАНИЕ

Предприятия Компании внедряют различные технологии эффективного водопользования с целью снижения объема водозабора и реализации принципов бережливого производства.



Снижение потерь воды в сетях водоснабжения

Показатель потерь воды рассчитывается как разница между водозабором и отпуском воды потребителю. Потери воды включают как расходы на производство и транспортировку воды (промывки резервуаров чистой воды, фильтров и сетей водоснабжения, отбор проб и прочее), так и технические потери воды при производстве и транспортировке (например, утечки).

Водоканалами разработаны Целевые программы снижения потерь на 2018–2025 годы, проходящие ежегодную актуализацию. Основная стратегия в данной области — зонирование систем водоснабжения с целью выявления утечек по расходу воды.

Доля потерь и расходов воды в централизованных системах водоснабжения при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть, составила

24,2%

что на 0,7 п.п., или 3%, лучше относительно 2022 года

К мероприятиям, позволяющим снизить потери воды, относятся в том числе установка обратных клапанов в скважинах и насосных станциях, контроль оборотного цикла, обеспечение герметичности резервуаров. Также в целях сокращения потерь воды ежегодно выполняются мероприятия по ликвидации водоразборных колонок и поиску скрытых утечек воды.

К потерям воды приводят также аварии на сетях водоснабжения. Поэтому наши предприятия осуществляют техническое обследование сетей, замену и реконструкцию ветхих сетей, а также устаревшего и изношенного оборудования на современное, энергосберегающее. Регулярно с целью предотвращения гидроударов производится мониторинг давления в сетях водоснабжения и насосных станциях, управление системой подачи распределения воды под требуемым напором, а также выявляются несанкционированные подключения в сеть.

Водоканалы Компании активно развивают средства автоматизации инженерных сетей, которые позволяют моментально реагировать на аварийные ситуации, своевременно проводить профилактику и предотвращать аварии, снижая риски потерь воды.

Стимулирование потребителей к экономии водных ресурсов

Объем водозабора напрямую зависит от потребления водных ресурсов населением и предприятиями регионов присутствия. Поэтому «Росводоканал» реализует меры по стимулированию потребителей к более рациональному водопользованию: устанавливает приборы учета воды, внедряет «умные» распределительные колонки, проводит обучающие мероприятия, публикует просветительские материалы в социальных сетях по вопросам правильного обращения и важности экономии водных ресурсов. Более подробная информация о мероприятиях в данной сфере представлена [в разделе «Взаимодействие с клиентами» настоящего Отчета.](#)

Повторное использование промывных вод

Ряд водоканалов повторно используют водные ресурсы для некоторых технологических процессов. Например, в Омске в целях снижения объема забора воды из р. Иртыш осуществляется возврат промывных вод в очистные сооружения за счет повторного использования промывных вод. В 2023 году оборотный цикл промывных вод был также внедрен в Оренбурге в рамках строительства Южно-Уральской станции водоочистки. Другим примером являются Метелевские водопроводно-очистные станции в Тюмени, где экономить водные ресурсы помогает система водовоздушной промывки фильтров.

Снижение коммерческих потерь

Коммерческие потери — это незаконные врезки в сети водоснабжения и водоотведения.

«Росводоканал» уделяет особое внимание сокращению коммерческих потерь. В водоканалах созданы профессиональные подразделения-инспекции водных ресурсов, которые занимаются поиском незаконных врезок в сети водоснабжения и водоотведения. Сотрудники инспекции в своей работе используют глубокую аналитику данных и регулярно обучаются, перенимают лучшие практики Компании. Выявленным нарушителям предъявляются значительные суммы за бездоговорное и безучетное потребление ресурса. Так, за 2023 год начисления за незаконное потребление в группе компаний превысили 370 млн руб., что позволило вернуть водоканалам источник финансирования для выполнения производственных задач, благодаря чему поддерживается бесперебойность оказания услуг водоснабжения и водоотведения. При этом в регионах присутствия «Росводоканала» через СМИ регулярно проводится разъяснительная работа с предпринимателями и населением о недопустимости незаконного потребления и его финансовых последствий.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ВОДОПРОВОДНОЙ ВОДЫ [GRI 416-1]

Подготовленная водоканалами вода соответствует действующим нормативам безопасности. Вся вода перед подачей в водопроводные сети проходит очистку на водопроводных

очистных станциях. В числе методов обработки воды используются: обезжелезивание, первичное хлорирование, коагулирование, отстаивание, фильтрование и вторичное обеззараживание.

В рамках водоочистки все водоканалы Компании перешли

от использования хлора к технологии электролиза поваренной соли — безопасной технологии обеззараживания воды гипохлоритом натрия, который как хлорсодержащий реагент способен разрушать клетки микроорганизмов и обеспечивать продленный эффект воздействия.

«РОСВОДОКАНАЛ ТЮМЕНЬ» ЗАВЕРШАЕТ РЕКОНСТРУКЦИЮ ПЕРВОГО БЛОКА МЕТЕЛЕВСКИХ ВОДОПРОВОДНЫХ ОЧИСТНЫХ СООРУЖЕНИЙ

К началу 2024 года введены в опытно-промышленную эксплуатацию смесители и отстойники первого блока Метелевских водоочистных сооружений. На смесителях установлены автоматические мешалки для лучшего перемешивания реагентов и усиления их полезных свойств. Отстойники разделены на три блока: в камере хлопьеобразования установлены рециркуляторы, обеспечивающие более эффективное взаимодействие воды с реагентами, вторая часть — традиционного отстаивания, а третья — тонкослойные модули, которые удерживают самые мелкие загрязнения. Кроме того, сооружения оснащены оборудованием дозирования перманганата калия для очищения воды от марганца и дополнительного обеззараживания.



Мы изучили российский и зарубежный опыт очистки «сложной» речной воды и применили его в проекте реконструкции. Уже сейчас, на этапе опытно-промышленных испытаний, мы видим положительный эффект от проведенных мероприятий. Качество подаваемого ресурса существенно улучшилось. После того как первая очередь сооружений будет введена в рабочий режим, начнем реконструкцию второй очереди.

ОЛЬГА САРБАЕВА,

Генеральный директор «Росводоканал Тюмень»

Ежедневно осуществляется многоступенчатый контроль качества и безопасности воды на всем пути ее движения — от источника до потребителя.

Вся прошедшая очистку вода подвергается лабораторной оценке качества. Специалисты собственных и независимых лабораторий проводят

исследования по микробиологическим, физико-химическим и радиологическим показателям.

ЛАБОРАТОРИИ «РОСВОДОКАНАЛА»

За 2023 год сотрудники наших лабораторий провели свыше 2 млн исследований. При этом осуществляются не только исследования воды из источников, но также анализ состава стоков и воздуха. Перечень проводимых исследований, техническое оснащение и профессиональный уровень сотрудников лабораторий соответствуют критериям, утвержденным действующим законодательством в сфере аккредитации водоснабжения и водоотведения.

Свыше 2 млн исследований
проведено в лабораториях «Росводоканала»

Также согласно программе качества регулярно осуществляется промывка водопроводных сетей, чтобы вода после прохождения по водопроводным трубам была безопасной, чистой и соответствовала санитарным нормам. При этом после каждой промывки осуществляется отбор проб, и только после этого вода снова подается потребителям.

«Росводоканал» обслуживает большое количество объектов водопроводной сети, поэтому работа по повышению качества питьевой воды путем модернизации сооружений, внедрения новых технологий и оборудования осуществляется на постоянной основе. В 2023 году осуществлены следующие мероприятия:

- в Барнауле — строительство станции водоподготовки, станций обезжелезивания и деманганации;
- в Воронеже — вынос водоводов из-под насыпи, реконструкция напорных водоводов, начало работы по реконструкции водопроводных сетей;

- в Краснодаре — монтаж новой электролизной установки для обеззараживания питьевой воды;
- в Омске — расширение резервуарного парка для более стабильной подачи питьевой воды и организации технического процесса обеззараживания, реализация проекта по монтажу установок для автоматического дозирования флокулянтов на водозаборных сооружениях;
- в Оренбурге — бурение нескольких новых водозаборных скважин, изменение технологии обеззараживания воды, перекладка магистральных водоводов;
- в Тюмени — реконструкция водозаборных очистных сооружений, внедрение технологии деманганации.

Доставка воды потребителям

Важными задачами для «Росводоканала», помимо качества и безопасности воды, является бесперебойное обеспечение абонентов услугами водоснабжения. Для этого

осуществляется мониторинг необходимого напора воды, а также минимизация перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий, повреждений и других причин. В рамках мероприятий по модернизации внимание уделяется увеличению срока эксплуатации водопроводов, а также снижению скрытых потерь и несанкционированных подключений в сеть, отрицательно влияющих на силу напора.

Количество аварийных отключений в регионах присутствия снижается в связи с ведущейся заменой неисправной запорной арматуры на сетях. Если еще недавно для ликвидации аварии требовалось аварийно останавливать водозаборы, то сейчас отключается только небольшой аварийный участок. Также усилия водоканалов направляются на общее снижение времени устранения аварийных ситуаций благодаря качественной координации действий работников, эффективному управлению автотранспортом и логистикой.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ НОВЫХ СЕТЕЙ БЕЗ ПЕРЕРЫВА ВОДОСНАБЖЕНИЯ

Специалисты Компании уже не первый год используют спецтехнику для врезки сетей под давлением. Технология врезки водопроводных сетей под давлением уникальна тем, что позволяет проводить все манипуляции на работающих сетях, а значит, ввод в эксплуатацию новых коммуникаций проходит незаметно для горожан (без отключения водоснабжения).

Причем если 3 года назад мы проводили работы на сетях малого диаметра, а для подключения более крупных трубопроводов приглашали подрядчиков из Москвы, то сейчас некоторые из предприятий Компании обучили своих специалистов, приобрели необходимое оборудование и там, где есть техническая возможность, проводят врезки под давлением труб диаметром до 500 мм.

Данное решение было применено впервые работниками «Росводоканал Тюмень», которые провели врезку водовода большого диаметра без ограничения услуг водоснабжения.

ВОДООТВЕДЕНИЕ

Отведение и обеспечение качества очистки сточных вод [GRI 416-1]

Высокое качество очистки сточных вод необходимо для обеспечения экологической безопасности природных водоемов, а также населения регионов присутствия. На предприятиях Компании разработаны целевые программы, включающие мероприятия по экологической эффективности очистки стоков.

На очистных сооружениях канализации сточные воды проходят четыре стадии очистки: механическую очистку, биологическую очистку, физико-химическую очистку и обеззараживание. Информация о каждом этапе

очистки приведена в [Отчете «Росводоканала» об устойчивом развитии за 2022 год](#).

Химиико-биологические показатели, по которым контролируется качество очистки сточных вод, определяются нормативами, установленными государственными органами. Ежедневно в собственных или независимых лабораториях на всех водоканалах проводится контроль качества прошедших очистку сточных вод и эффективности удаления загрязняющих веществ, вода анализируется по более чем 60 параметрам.

Нормативные требования по качеству очистки сточных вод постоянно повышаются. Для достижения требуемых показателей водоканалы Компании

32

количество очистных сооружений канализации

1,66 млн м³ сут

фактическая производительность очистных сооружений канализации

внедряют современные технологии и методы очистки сточных вод. Так, в Тюмени в ноябре 2023 года на очистных сооружениях начат запуск в эксплуатацию третьего блока биологической очистки, на котором реализована Йоханнесбургская схема (JNB) организации аэротенков, внесенная в справочник по наилучшим доступным технологиям¹.

¹ ИТС 10-2019. Очистка сточных вод с использованием централизованных систем водоотведения поселений, городских округов.

ЗАВЕРШЕНИЕ СТРОИТЕЛЬСТВА ТРЕТЬЕГО БЛОКА БИОЛОГИЧЕСКОЙ ОЧИСТКИ СТОЧНЫХ ВОД

«Росводоканал Тюмень» на сооружениях очистки сточных вод завершил строительство аэротенков третьей очереди. В отличие от имеющихся, новые гидротехнические сооружения разделены на два блока: кислородный и бескислородный, что позволит организовать процессы нитрификации, денитрификации и дефосфотации, существенно повысив качество очистки стоков. Кроме того, новые мощности позволят увеличить пропускную способность сооружений с 220 тыс. до 260 тыс. м³/сут.



В 2024 году нам предстоит завершить опытно-промышленные испытания третьего блока биологической очистки сточных вод. Запуск новых мощностей станет важным событием не только для предприятия, но и для экологии города и акватории р. Тура. Сейчас очищенные сточные воды соответствуют всем нормам, наша задача возвращать в реку воду чище, чем мы забираем ее выше по течению на сооружениях водоподготовки.

ОЛЬГА САРБАЕВА,

Генеральный директор «Росводоканал Тюмень»

Одной из эффективных технологий обеззараживания, применяемых в «Росводоканале», является обработка очищенной сточной воды ультрафиолетом. Обычно на этапе обеззараживания для уничтожения патогенных микроорганизмов

применяются реагенты, которые угнетают естественную флору водоемов. А технология обеззараживания ультрафиолетом помогает снизить негативное воздействие на окружающую среду. Ультрафиолетовые установки

применяются в Тюмени и проектируются в Архангельске, Воронеже, Омске и Липецке. Их используют на финальном этапе, обеззараживая уже очищенную сточную воду от вирусов, паразитов и бактерий.

«РОСВОДОКАНАЛ БАРНАУЛ» ПОЛУЧИЛ КОМПЛЕКСНЫЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ РАЗРЕШЕНИЯ

В середине 2023 — начале 2024 года Барнаульский водоканал получил два комплексных экологических разрешения для объектов очистных сооружений канализации (ОСК-1 и ОСК-2). Эксперты подтвердили, что вода, которую предприятие возвращает в Обь после очистки от стоков, соответствует нормам природоохранного и санитарного законодательства.



Комплексное экологическое разрешение предусматривает проведение модернизации сооружений, которая позволит улучшить качество очистки стоков, что пойдет на пользу экологии региона. Во время модернизации будут применены передовые отечественные разработки и технологии очистки.

АНДРЕЙ ПОЛЮГО,

Генеральный директор «Росводоканал Барнаул»

СОГЛАШЕНИЕ С ВЭБ.РФ И САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТЬЮ О МОДЕРНИЗАЦИИ ОЧИСТНЫХ СООРУЖЕНИЙ

«Росводоканал» не только реализует проекты в административных центрах, но и активно участвует в проектах в малых городах, где также требуется модернизация текущей и строительство новой коммунальной инфраструктуры.

В отчетном году подписано соглашение с ВЭБ.РФ и Администрацией Сахалинской области о сотрудничестве по модернизации коммунальной инфраструктуры в населенных пунктах Анивского района. Документ предполагает строительство очистных сооружений, что позволит значительно улучшить экологическую обстановку на юге Сахалина. Общий объем инвестиций оценивается в 5,5 млрд руб.

Модернизация системы очистки позволит сократить сброс сточных вод и создаст дополнительные мощности для подключения новых абонентов — промышленных предприятий, социальных объектов и жилых домов.

«РОСВОДОКАНАЛ ОРЕНБУРГ» И «РОСВОДОКАНАЛ АРХАНГЕЛЬСК» РЕКОНСТРУИРУЮТ ОЧИСТНЫЕ СООРУЖЕНИЯ

В 2023 году в Оренбурге обновлены объекты городских очистных сооружений канализации. В рамках инвестиционной программы были реконструированы два вторичных радиальных отстойника и система аэрации.

Отстойники оснащены новыми илососами и фильтрами с плавающей загрузкой, которые многократно увеличивают эффективность очистки сточных вод от взвешенных веществ. Это позволяет работать с более загрязненными стоками и отказаться от использования дополнительных сооружений и насосного оборудования. Замена аэрационной системы также способствует глубокой очистке сточных вод от биогенных элементов азота и фосфора.

В 2023 году в Архангельске велись работы по проектированию и реконструкции Центральных очистных сооружений канализации, которые были переданы в концессию «Росводоканал Архангельск» летом 2021 года. За два года полностью модернизированы два отстойника первичной и вторичной очистки. В 2023 году разработан детальный план полномасштабной реконструкции ЦОСК, проведены общественные слушания. Следующий шаг — прохождение экологической экспертизы и начало строительно-монтажных работ.



Это будут, по сути, новые очистные сооружения, построенные по самым последним мировым стандартам. Построим порядка 30 новых объектов, полностью обновив существующие мощности и оборудование. Комплекс мероприятий позволит многократно улучшить и довести до нормативных требований качество очистки стоков.

АНДРЕЙ ПОТАШЕВ,

Генеральный директор «Росводоканал Архангельск»

Сброс очищенных вод в водные объекты

Очищенные сточные воды сбрасывают в водные объекты — чаще всего это наиболее крупные реки и водоемы регионов присутствия Компании, такие как Обь, Дон, Кубань, Иртыш, Урал, Тура, Хаторица. Объем сбросов регулируется нормативами, устанавливаемыми для водоканалов государственными органами.

В целях повышения экологической безопасности сброса

сточных вод в водные объекты на водоканалах Компании внедрены следующие процедуры:

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

В Компании по направлению охраны окружающей среды существует политика риск-ориентированного подхода

по определению контролируемых происшествий на водоканалах Компании, позволяющая сосредоточить внимание на существенных¹ аспектах деятельности. В 2023 году у Компании отсутствовали существенные выплаты за сверхнормативные сбросы/выбросы загрязняющих веществ. При этом в 2023 году сумма выплат Компании за сбросы/выбросы загрязняющих веществ, включая возмещение ущерба окружающей среде и штрафные санкции, в совокупности не превысила 1 млн руб.

УЧАСТИЕ «РОСВОДОКАНАЛА» В РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМЫ НЕЦЕНТРАЛИЗОВАННЫХ СТОКОВ

В 2023 году предприятия Компании продолжили взаимодействие с администрациями регионов и городов по важной экологической задаче — утилизации нецентрализованных стоков². Стоки, которые должны проходить предварительную очистку, нелегально сливаются населением или предприятиями в природные водоемы, на рельеф и в канализационные колодцы, что вызывает нарушения в работе сетей и очистных сооружений канализации. Такие сбросы загрязняют водоемы и вызывают дискомфорт у жителей из-за неприятных запахов.

В Тюмени было предложено и реализовано решение данной проблемы — создание организованных автоматизированных сливных станций по приему нецентрализованных стоков. Данное решение позволяет создать цивилизованный и экологичный рынок услуг по вывозу стоков, защитить водоемы и почвы от загрязнения, а жителей городов — от неприятных запахов. При этом водоканал получает контроль над сливом нецентрализованных стоков, перевозчики — официальную оборудованную площадку и цифровой сервис, позволяющий делать это технологично и быстро.

Сейчас две такие сливные станции эксплуатируются в Тюмени и одна — в Тюменском районе.

В 2023 году современную станцию приема нецентрализованных стоков ввел водоканал Краснодара.

¹ Компания относит к существенным случаи сброса загрязняющих веществ, которые могут оказать негативный публичный эффект на Компанию, привести к приостановке деятельности входящих в нее обществ или к необходимости осуществления выплат на сумму выше 1 млн руб. за одну точку сброса за один календарный год, включая выплаты за сверхнормативные сбросы/выбросы загрязняющих веществ, выплаты в части возмещения ущерба окружающей среде или штрафные санкции в соответствии с кодексом об административных правонарушениях РФ.

² Нецентрализованные стоки — стоки, образующиеся у физических и юридических лиц, объекты которых не подключены к централизованной системе водоотведения (например, дачи, частные дома). Данные лица обязаны заключать договор с имеющей договор водоотведения гарантирующей организацией, осуществляющей транспортировку сточных вод и их сброс в централизованную систему водоотведения или сооружения для приема сточных вод.

УСТОЙЧИВОСТЬ СЕТИ
[GRI 403-7]

Обеспечение устойчивости сетей водоснабжения и водоотведения, их бесперебойное функционирование и контроль аварийности являются значимыми аспектами в работе Компании. По данным Комитета Госдумы РФ по жилищной

политике и жилищно-коммунальному хозяйству, износ водопроводных сетей составляет в среднем около 65%. В некоторых муниципалитетах показатель износа превышает 90%. Такое состояние становится причиной других проблем жилищно-коммунальной сферы — аварийности и большой потери ресурса.

В целях снижения аварийности на сетях и обеспечения безаварийной и устойчивой работы систем водоснабжения и водоотведения на водоканалах Компании разработаны и реализуются целевые программы «Целостность трубопроводов», «Надежность» и программа по предотвращению провалов на коллекторах.

НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ПО КОНТРОЛЮ АВАРИЙНОСТИ

Предупреждение аварий	Профилактическая работа осуществляется путем регулярного контроля технического состояния сетей и сооружений и создания оптимальных условий эксплуатации. Кроме того, осуществляется перекладка сетей. В 2023 году протяженность замененных сетей составила 65 км. Ведется работа по внедрению прогрессивных методов ремонта и строительства сетей: инструментальная диагностика, использование труб из современных материалов, внедрение методов санации полимерными материалами и цементно-песчаным покрытием, бестраншейные технологии прокладки труб. Закупаются современная техника и оборудование.
Устранение аварий	Для устранения аварий обеспечивается техническая готовность ремонтных бригад к быстрому реагированию, а также осуществляется последовательная корректировка действий при ликвидации аварий с целью улучшения организации работ.

САНАЦИЯ СЕТЕЙ

Одним из методов повышения надежности и срока эксплуатации канализационных сетей является санация. Данный способ реконструкции является эффективной альтернативой перекладке действующих коммуникаций. На внутреннюю часть трубопровода, транспортирующего стоки, наносится надежное покрытие, способное ликвидировать дефекты труб, возникающие в ходе многолетней и непрерывной эксплуатации. Таким образом, срок службы коммуникаций может быть продлен не менее чем на 50 лет.

Результатом работы по обеспечению надежности сетей является последовательное снижение показателей аварийности в большинстве регионов присутствия «Росводоканала». В 2023 году общая аварийность сетей водоснабжения и водоотведения составила 2,09 аварии на километр в год, увеличившись на 1% по сравнению с 2022 годом в связи с принятыми бесхозными ветхими сетями с высокой степенью аварийности.

СНИЖЕНИЕ АВАРИЙНОСТИ СЕТЕЙ В БАРНАУЛЕ

За последние 10 лет наш водоканал в Барнауле провел системную работу по внедрению технических мероприятий, направленных на снижение аварийности:

- разработана гидравлическая модель системы водоснабжения Барнаула;
- установлены регуляторы давления на участках с повышенным давлением в сети водопровода;
- установлены воздушные клапаны для равномерного распределения давления в водопроводной сети;
- оборудованы диктующие точки с прямым выводом данных в центральную диспетчерскую службу, что позволяет своевременно реагировать на изменение давления в водопроводных сетях;
- установлены станции частотного регулирования на насосных станциях 2-го и 3-го подъёмов.

Благодаря эффективной плановой работе по капитальному ремонту сетей и строительству новых объектов «Росводоканал Барнаул» добился высоких результатов в области снижения аварийности.

Оптимизация гидрорежимов в периоды пикового водопотребления

Равномерность подачи воды в водопроводную сеть обеспечивается эксплуатацией существующих и строительством новых резервуаров, в которых хранится очищенная питьевая вода. Также в резервуарах хранится аварийный запас воды на случай остановки водозаборных сооружений.

СТРОИТЕЛЬСТВО РЕЗЕРВУАРА ЧИСТОЙ ВОДЫ

Одним из наиболее капиталоемких проектов «Росводоканал Орск», который позволит повысить устойчивость водопроводных сетей, является строительство резервуара чистой воды. Накопитель будет вмещать 6 900 м³ и станет самым большим в Орске. Объект имеет особое значение для города: резервуар позволит оптимизировать гидрорежим в периоды пикового водопотребления, обеспечит равномерную подачу ресурса в водопроводную сеть и в целом увеличит надежность городской системы водоснабжения. На строительство объекта «Росводоканал» направляет свыше 72 млн руб. В июне 2023 года на Куманском водозаборе совместно с главой города Орска был заложен символический первый камень будущего резервуара. Сдать объект в эксплуатацию специалисты рассчитывают в 2024 году.



В течение многих лет в отдельных микрорайонах Орска наблюдались проблемы с напором в период пикового разбора, особенно остро проблема ощущалась в жаркие летние месяцы. Благодаря масштабной модернизации, начатой с приходом «Росводоканала», ситуация постепенно улучшается. Новый резервуар чистой воды станет серьезным шагом к повышению надежности всей городской системы водоснабжения Орска. Строительство нового накопителя — масштабное событие не только для нашего водоканала, но и для муниципалитета в целом. Дополнительный резервуар позволит нам лучше справляться с нагрузками на водозаборные сооружения в периоды большого разбора воды.

Предупреждение и ликвидация подтоплений в условиях паводья

Ежегодно для водоканалов паводье — риск возникновения подтоплений. В наших водоканалах издаются приказы по подготовке и предотвращению подтоплений в весенне-летний период, ведется регулярный осмотр водооткачивающей техники, проводятся мониторинг уровня реки, проверка систем оповещения, обучение персонала, противопоаварийные тренировки.

Предприятия «Росводоканала» используют современные каналопромывочные машины и илососы для оперативной ликвидации подтоплений.

Больше всего нагрузки во время паводья приходится на канализационные сети в микрорайонах города, где нет ливневой канализации. Поэтому эти участки сетей дополнительно промываются накануне паводка.

В целях обеспечения высокого качества питьевой воды в данный период наши специалисты формируют запасы реагентов и круглосуточно контролируют качество воды на всех этапах очистки. Лаборатории водоканалов работают в усиленном круглосуточном режиме, проводя в паводковый период десятки тысяч исследований питьевой воды. Кроме этого, качество жизненно важного ресурса контролирует Роспотребнадзор.

Подготовка сетей к зимнему сезону

Стабильность работы системы водоснабжения и водоотведения в период низких температур — важный показатель обеспечения комфорта горожан.

Традиционно в летний период проходит ремонтная кампания по подготовке сетей водоснабжения и водоотведения к зимнему сезону. Среди ключевых мероприятий — замена и ремонт проблемных участков сетей, проверка и обслуживание оборудования, подготовка объектов к работе в осенне-зимний период. Также водоканалы проводят диагностику и предупредительный ремонт специализированной техники, готовят к зиме все производственные здания и сооружения.

Отходы и циркулярная экономика

[GRI 306-1, GRI 306-2]

Основными видами отходов являются отходы, образующиеся при очистке сточных вод: осадок, образующийся в процессе водоочистки, мусор с защитных решеток канализации, осадок с песколовок. Также на предприятиях Компании образуются отходы от строительных и ремонтных работ, лом асфальта, грунт при земляных работах, отходы спецодежды и спецообуви, отходы от эксплуатации автотранспорта и др.

Общий объем образования отходов, тыс. т [GRI 306-3]



В результате производственной деятельности предприятий «Росводоканала» образуются отходы I–V классов опасности. Наибольшая часть отходов — около 88% — приходится на V класс опасности (практически неопасные отходы). [GRI 306-3] При этом 26% отходов направляется на утилизацию (либо на собственных предприятиях, либо передается сторонним организациям).

ВНЕДРЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ЦИРКУЛЯРНОЙ ЭКОНОМИКИ

В своей деятельности мы поддерживаем принципы циркулярной экономики (экономики замкнутого цикла). К инициативам, реализуемым с целью увеличения доли повторно используемых отходов, относится сбор макулатуры и батареек, отработанных ламп, автошин, отработанного автомасла, отработанных крышек от бутылок, металлолома с последующей передачей специализированным организациям на переработку. Кроме этого, водоканалы реализуют возможности перевода части отходов в категорию продукции.

РЕШАЕМ ПРОБЛЕМУ УТИЛИЗАЦИИ ОСАДКА

Утилизация осадка, образующегося при очистке сточных вод, эксплуатация значительных площадей иловых карт, на которых происходит обработка осадка в естественных условиях, не первый год числится в экологической повестке практически всех регионов страны.

Способы обращения с отходами в 2023 году, % [GRI 306-4, GRI 306-5]



ВТОРИЧНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАРЫ И УПАКОВКИ

В 2023 году в Оренбурге разработан проект по обращению тары многократного использования, многооборотных средств упаковки, бывших в употреблении и не утративших потребительские свойства (канистры, бочки и др.). Такая тара и упаковка являются изделиями, которые используются вторично для размещения, защиты, транспортирования, доставки и хранения сырья и готовой продукции. По заключенному договору поставки пластиковая тара, бывшая в употреблении, будет передаваться сторонней организации для повторного применения.

ПРОДУКЦИЯ ИЗ ОСАДКА СТОЧНЫХ ВОД

Ряд предприятий Компании используют подготовленный осадок сточных вод с целью производства удобрения, рекультиванта или почвогрунта. Государственная регистрация осадка в качестве удобрения или сертификация в качестве рекультиванта и почвогрунта получены в «Росводоканал Архангельск», «Росводоканал Барнаул», «Росводоканал Краснодар», «Росводоканал Оренбург», «Росводоканал Тюмень».

Полученные продукты могут быть использованы для рекультивации нарушенных земель, при благоустройстве территории, устройстве газонов, посадке деревьев и кустарников, а также в качестве изолирующего материала на полигонах ТКО и промышленных отходов. Например, в Тюмени обработанный осадок сточных вод применяется для рекультивации полигонов размещения отходов.

Более того, проблема обработки и утилизации осадка является актуальной экологической проблемой мирового масштаба. Специалисты «Росводоканала» изучают российский и мировой опыт, выбирая наилучшие технологии обработки и утилизации осадка для внедрения в Компании.

Обезвоживание осадка

Одним из современных методов, который позволяет значительно продвинуться в решении проблемы уменьшения площадей размещения илового осадка сточных вод (иловых карт), является

Механическое обезвоживание сокращает процесс высыхания илового осадка с 3 лет до 1 суток, а его объем составляет одну десятую часть от объема, который получается без применения технологии обезвоживания.

механическое обезвоживание осадка сточных вод. Этот способ включен в перечень наилучших доступных технологий. Механическое обезвоживание сокращает процесс высыхания илового осадка с 3 лет до 1 суток, а его объем составляет одну десятую часть от объема, который получается без применения технологии обезвоживания. Как результат, высвобождаются площади,

занятые его обработкой, снижается угроза загрязнения почвы, ускоряется процесс обработки осадка.

У «Росводоканала» есть положительный опыт строительства и эксплуатации цехов механического обезвоживания осадка (ЦМО): такие объекты успешно работают в Барнауле, Воронеже, Омске и Тюмени.

с **3** лет до **1** суток
сокращение процесса высыхания илового осадка

ВВОД В ЭКСПЛУАТАЦИЮ ЦМО В ОРЕНБУРГЕ

27 декабря 2023 года открыт и запущен в эксплуатацию цех механического обезвоживания осадка (ЦМО) на очистных сооружениях г. Оренбурга. ЦМО, построенный с применением наилучших доступных технологий, позволит снизить количество образующегося осадка в более чем 10 раз, а также даст возможность вывести из эксплуатации иловые поля, которые используются почти 50 лет и уже приблизились к городу. После ввода в эксплуатацию ЦМО вывоз осадков на иловые площадки будет прекращен, а впоследствии иловые поля планируется рекультивировать.

Цех внедрен в существующий технологический процесс, управление которым будет идти в автоматическом режиме. Новый объект расположен на площади более 2 000 м². Здесь смонтировано более 400 наименований различного оборудования для сгущения, обезвоживания, хранения, обеззараживания и транспортировки осадка сточных вод. Проектная мощность — 150 м³/сут обезвоженного осадка — нека.



Как и большинство аналогичных предприятий в России, «Росводоканал Оренбург» использовал метод обезвоживания илового осадка в естественных условиях. С этой целью 50 лет назад были построены иловые поля. Теперь этот метод уйдет в историю. На смену ему пришел технологический процесс обработки осадка сточных вод при помощи механического обезвоживания, который будет осуществляться автоматически. Этот способ обработки осадка включен в перечень наилучших доступных технологий.

ДМИТРИЙ СТРЕЛЬЦОВ,

Генеральный директор «Росводоканал Оренбург»

ИННОВАЦИОННАЯ СИСТЕМА КАТАЛИТИЧЕСКОГО СЖИГАНИЯ ОСАДКА

Для решения проблемы утилизации илового осадка «Росводоканал» разработал инновационную технологию каталитического сжигания осадка сточных вод, не имеющую аналогов в мире. Суть технологии заключается в каталитическом окислении осадка в кипящем слое инертного материала и катализатора при температуре 700–750 °С. В результате данного процесса на выходе получается зола 4–5-го класса, из которой можно производить строительные материалы — зольный кирпич, пенобетонные блоки и тротуарную плитку.

Технология разработана специалистами «Росводоканала» совместно с Институтом катализа им. Г. К. Борескова Сибирского отделения Российской академии наук. Пилотный проект по строительству каталитической установки сжигания осадка реализуется в Омске.

Ввиду значительного интереса к технологии КУСО со стороны водоканалов России и ближнего зарубежья «Росводоканалом» ведется работа по подготовке к тиражированию технологии на водоканалах как внутри Компании, так и за ее пределами. Вторым предприятием, запланировавшим строительство КУСО, стал наш водоканал в Липецке. На сегодняшний день определено место размещения установки, которая будет интегрирована с цехом механического обезвоживания осадка.

КУСО — лауреат премии ECO BEST AWARD 2023 в номинации «Лучший проект по вторичному использованию отходов»

КУСО — лауреат премии «ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2023», признана одной из лучших технологий в сфере экологии

Преимущества КУСО:

- степень выгорания органической части осадка составляет примерно 99%, что освобождает площади, занятые под хранение осадка;
- исключает угрозу загрязнения почвы, что укрепляет экологическую безопасность регионов;
- низкие капитальные затраты по сравнению с альтернативными методами;
- более низкая температура горения — 750 °С по сравнению с другими способами утилизации осадка;
- образование продукции, которую можно использовать при производстве строительных материалов.

В отличие от других дорогостоящих аналогов разработка «Росводоканала» имеет оптимальную капиталоёмкость благодаря современным российским установкам и низким операционным затратам. 85% установки — это локализованное российское оборудование, в планах — довести показатель локализации до 100%. Технология уже прошла пробный запуск в Омске и официально запатентована в России.



Переработка илового осадка сжиганием — наиболее распространенная технология его утилизации в мире, но довольно затратная из-за большой стоимости установок и высоких температур (до 1 000 °C). Наша технология предполагает применение катализатора, окисляющего осадок при более низкой температуре (до 750 °C) и позволяющего использовать установки с меньшими габаритами. Кроме того, она не требует постоянного потребления топлива. Данные факторы значительно снижают затраты на реализацию проекта.

Технология уже успешно протестирована в Омске. В перспективе — строительство КУСО в Липецке и Воронеже.



В отрасли назрела необходимость внедрения современных методов переработки. Наша технология каталитического сжигания осадка, разработанная российскими учеными, демонстрирует высокие показатели экологичности и была признана экспертами одной из лучших технологий в сфере экологии. Окисление осадка сопровождается гораздо меньшим количеством вредных выбросов. В результате работы установки образуется безопасная зола, которая может быть использована для производства стройматериалов. Таким образом, сохраняется экология города и в перспективе высвобождаются площади, занятые иловыми картами.

ПАВЕЛ КОЗЛОВ,

Генеральный директор «Росводоканал Омск»

Выбросы в атмосферу

Объемы и концентрация выбрасываемых предприятиями «Росводоканала» веществ в атмосферу не превышают нормативы, установленные разрешительными документами.

Предприятия Компании реализуют мероприятия с целью уменьшения объемов выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, например, используют герметичное перекрытие

основных источников (песколовков, приемной и распределительной камер, первичных отстойников), осуществляют сбор газовой смеси системой вытяжной вентиляции с последующей подачей на газоочистное оборудование, проводят автоматизацию технологического процесса с возможностью дистанционного управления. Реализуемые проекты по модернизации очистных

Всего на предприятиях «Росводоканала» внедрено

62

газоочистные установки, из них три установки смонтированы в 2023 году: одна в Оренбурге и две в Тюмени

сооружений канализации также позволяют повысить эффективность их работы и снизить выбросы в атмосферу.

Объем выбросов загрязняющих веществ в разбивке по видам веществ в 2023 году [GRI 305-7]

	Общий объем выбросов, т	Доля от общих выбросов, %
Выбросы NOx	232	8,5
Выбросы SOx	2	0,1
Выбросы твердых частиц	16	0,6
Летучие органические соединения (ЛОС)	1 279	46,8
Выбросы CO	50	1,8
Прочие газообразные и жидкие вещества	1 157	42,2

Перечисленные выше мероприятия позволяют также решить проблему выброса сероводорода, который образуется в процессе очистки сточных вод и имеет специфический запах, создающий дискомфорт для жителей, находящихся недалеко от станций очистки.

Уменьшить распространение неприятных запахов также помогают эффективные

дезодоранты и средства дезинфекции. Например, «Росводоканал Оренбург» применил в 2023 году новый реагент для обработки иловых полей. Новый отечественный препарат на основе хлорида железа не только снижает интенсивность выделения неприятных запахов, но и способствует ускорению процесса обезвоживания осадка. Данная мера позволит минимизировать запахи, обостряющиеся

в летний период, и снизить их последствия для жителей близлежащих поселков.

В целях контроля качества воздуха круглосуточно работает мобильная лаборатория. Для ускорения процесса обезвоживания осуществляется дозирование илового осадка флокулянтам, непрерывно работает система туманообразования, ведется обработка иловых полей реагентами.

«РОСВОДОКАНАЛ ОМСК» — УЧАСТНИК ЭКСПЕРИМЕНТА ПО КВОТИРОВАНИЮ ВЫБРОСОВ ЗАГРЯЗНЯЮЩИХ ВЕЩЕСТВ В АТМОСФЕРНЫЙ ВОЗДУХ

«Росводоканал Омск» стал участником эксперимента по квотированию выбросов загрязняющих веществ (за исключением радиоактивных веществ) в атмосферный воздух в рамках федерального проекта «Чистый воздух». Мероприятия по установке газоочистного оборудования в цехе механического обезвоживания и в цехе очистных сооружений главной насосной станции (ГНС-3) вошли в Комплексный план мероприятий по снижению выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух и обеспечения благоприятных условий проживания жителей г. Омска, утвержденный Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации. Благодаря установке газоочистного оборудования планируется снижение совокупного объема выбросов по приоритетным веществам на 20,82%. Реализация мероприятий по снижению выбросов загрязняющих веществ запланирована сроком до 2026 года.

Биоразнообразие и сохранение природных территорий

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

- Проведение ежегодно 200 волонтерских экологических акций.
- Поддержка 1 заповедника или особо охраняемой природной территории (ООПТ) в каждом регионе присутствия Компании к 2026 году.

Обеспечение сохранности природных территорий, водных объектов и биоразнообразия определено национальным приоритетом РФ, в том числе в рамках стратегии борьбы с изменением климата. «Росводоканал» осознает, что для

эффективной производственной деятельности, а также для экологического благополучия регионов в целом важно принимать меры по сохранению биоразнообразия и, в частности, по поддержке здоровья водных экосистем.

Предприятия Компании осуществляют согласование, мониторинг биоразнообразия и оценку воздействия на водные биологические ресурсы и среду их обитания от забора воды из поверхностных источников и до сброса сточных вод в рамках регуляторных требований.

ОЦЕНКА ВОЗДЕЙСТВИЯ НА БИОРАЗНООБРАЗИЕ

Помимо регулярного мониторинга, осуществляемого в рамках регуляторных требований, предприятия «Росводоканала» проводят дополнительные исследования биоразнообразия с привлечением внешних специализированных организаций.

В 2023 году в Краснодаре Федеральным агентством по Росрыболовству была проведена оценка воздействия на водные биологические ресурсы от хозяйственной деятельности по сбросу сточных вод в р. Кубань. По результатам проведенной оценки выдано заключение о том, что деятельность по сбросу сточных вод в р. Кубань от очистных сооружений канализации «Росводоканал Краснодар» не наносит вреда биологическим ресурсам.

В 2024 году водоканалом в Омске запланированы ихтиологические наблюдения на р. Иртыш.

Негативное воздействие на природные экосистемы осуществляется вследствие многих аспектов человеческой деятельности, например оставление мусора, незаконный слив неочищенных стоков, застройка мест обитания флоры и фауны.

Волонтеры Компании во всех городах присутствия регулярно проводят уборку берегов озер и рек от мусора. К мероприятиям привлекаются также неравнодушные жители города, представители администраций городов, НКО.

В 2023 году «Росводоканал» расширил взаимодействие с медиа-ресурсами для привлечения большего внимания к проблеме загрязнения рек. Очистление берегов рек от мусора является важным мероприятием для защиты экосистемы, сохранения

благополучной экологической обстановки в регионах присутствия и сохранения биоразнообразия. В отчетном году мероприятия по очистке берегов рек проходили также в рамках федеральной акции «Марафон рек», являющейся частью национального проекта «Экология», в которой приняли участие 9 водоканалов Компании.

При заборе воды из поверхностных источников осуществляется воздействие на фауну водоемов. Вследствие этого поддержка численности рыб является одним из главных направлений экологической политики предприятий «Росводоканала». В целях компенсации воздействия на водные биологические ресурсы осуществляются мероприятия по зарыблению — выпуску в водоемы молоди рыб. Расходы на зарыбление в 2023 году составили 16,4 млн руб.

Важно отметить, что вред водным экосистемам наносят также нецентрализованные стоки, которые не проходят должную очистку, сливаются

КРАСИВОЕ ОЗЕРО БЛАГОДАРЯ ТЮМЕНСКОМУ ВОДОКАНАЛУ

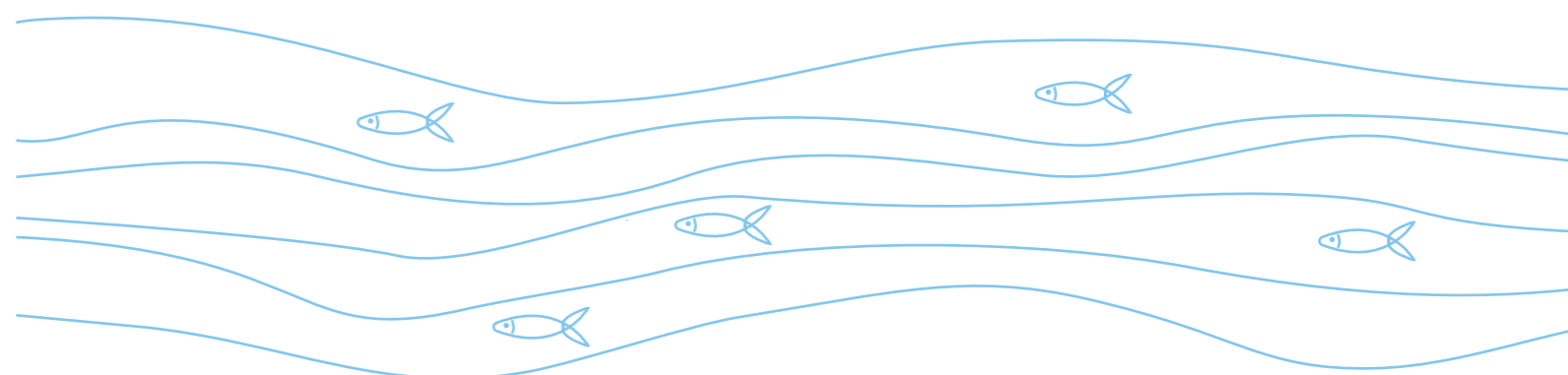
На протяжении 2023 года волонтеры предприятия следили и поддерживали порядок на озере Бирюзовое. Заболоченный водоем благодаря усилиям водоканала стал красивым озером, где живет несколько видов рыб. Волонтеры предприятия запустили 2 000 мальков карпа и 150 мальков белого амура, предварительно очистив водоем и его берег.

Мероприятия по зарыблению в 2023 году

Архангельск	Выпуск около 1 000 мальков семги в р. Онега бассейна Белого моря Архангельской области
Барнаул	Выпуск около 20 000 штук молоди сазана в р. Обь
Омск	Выпуск молоди нельмы в Обь-Иртышский бассейн в количестве 537 000 штук
Тюмень	Выпуск в озеро Бирюзовое 2 000 мальков карпа и 150 мальков белого амура

в природные водоемы и канализационные колодцы. С целью решения этой проблемы предприятия «Росводоканала» регулярно осуществляют

обследования сетей с целью поиска незаконных подключений в канализационную сеть, а также ведут строительство специализированных сливных станций.



ИЗМЕНЕНИЕ КЛИМАТА И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

Наши приоритеты

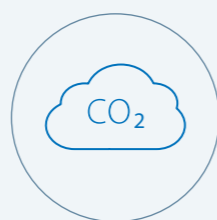
С каждым годом вопросы изменения климата приобретают все большую значимость для мирового сообщества. Города подвергаются дополнительному воздействию с точки зрения негативных последствий изменения климата в виде аномальных погодных явлений — это, в свою очередь, влияет на городскую инфраструктуру и услуги водоснабжения и водоотведения. «Росводоканал» признает значимость данной проблемы и предпринимает действия для предотвращения и смягчения последствий глобального потепления.

Наши результаты в 2023 году



24 ТЫС. Т CO₂-ЭКВ.

прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)



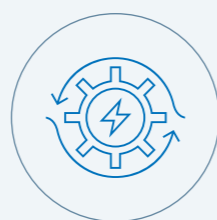
307 ТЫС. Т CO₂-ЭКВ.

косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)



811 ГВт·ч

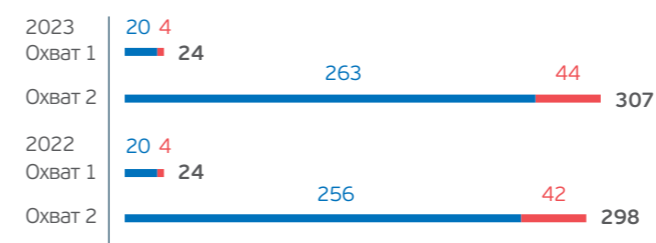
количество приобретенной электроэнергии



6 ГВт·ч

количество электроэнергии, которое удалось сэкономить благодаря мероприятиям по энергосбережению

Общий объем выбросов парниковых газов (охват 1 и 2)¹ за 2022 и 2023 годы, тыс. т CO₂-экв.



Общий объем потребления энергии, ПДж²



Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года

Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

В Компании разработаны внутренние документы, регламентирующие вопросы энергопотребления и энергоэффективности. Целевые показатели по потреблению энергии содержатся в производственных программах водоканалов. Дополнительно ежегодно разрабатываются программы по сбережению энергоресурсов (ЭРСБ).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- На корпоративном уровне — операционный директор, направления по сопровождению энергоэффективности производства и производственной деятельности.
- На уровне предприятий — главные инженеры, директора по производству, главные энергетики и технологи.

За определение общих направлений деятельности по повышению энергоэффективности производственных процессов отвечают генеральные директора предприятий Компании. Реализацию конкретных мероприятий по снижению потребления энергии осуществляют службы главных энергетиков или главных инженеров предприятий.

Изменение климата

[GRI 201-2]

Изменение климата является дополнительным вызовом в борьбе за обеспечение безопасности и надежности сетей водоснабжения и водоотведения. Сочетание климатических

изменений с социально-экономическим ростом городов несет как риски, так и новые возможности для Компании. Необходимость адаптации к климатическим условиям

жителей, бизнеса и коммунального хозяйства проявляется все ярче и требует компетентного ответа от ученых, бизнеса и городских властей.

¹ Парниковые газы охват 1 — прямые выбросы парниковых газов от источников, находящихся в собственности или под контролем Компании.

Парниковые газы охват 2 — косвенные энергетические выбросы парниковых газов от производства приобретаемой и потребляемой тепловой и электрической энергии.

² Значения общего потребления энергии за 2021 и 2022 годы были скорректированы в связи с некорректным использованием коэффициентов при переводе из литров в джоули (по категориям топлива «бензин» и «дизель»).

Среди экспертного сообщества зачастую поднимается вопрос повышения частоты выпадения интенсивных атмосферных осадков и связанных с этим рисков для сетей водоснабжения и водоотведения. На формирование больших объемов поверхностных сточных вод может повлиять также увеличение количества теплых дней

в зимние месяцы, увеличение площадей крыш за счет роста строительства, образование новых улиц, парковок.

Увеличение количества поверхностных сточных вод может привести к подтоплениям и в результате нанести вред экологии, общественному и личному имуществу горожан.

В данном контексте возрастает актуальность повышения эффективности работы канализационных сетей, и в частности ливневых систем водоотведения. Информация о том, как «Росводоканал» решает данную проблему, приведена [в разделе «Управление водными ресурсами» настоящего Отчета.](#)

МИНСТРОЙ РОССИИ: АДАПТАЦИЯ К ИЗМЕНЕНИЯМ КЛИМАТА

Осенью 2021 года Минстрой разработал [«План адаптации к изменениям климата в сферах строительства, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения Российской Федерации»](#). В рамках данного плана приведены результаты оценки климатических рисков для сфер водоснабжения и водоотведения.

Климатические риски в области водоснабжения и водоотведения согласно анализу Минстроя России:

- увеличение количества осадков и их залповой интенсивности — угроза жизни людей и причинения значительного вреда имуществу при затоплении территорий;
- повышение среднегодовой температуры — угроза снижения запасов питьевой воды в источниках;
- деградация вечной мерзлоты и усиление геокриологических процессов — деформация водопроводных и канализационных сетей, риск повышения количества аварий;
- экстремально низкие температуры в холодное время года — риск замерзания воды в водопроводных и канализационных сетях.

Мы осознаем риски негативного воздействия последствий изменения климата на деятельность Компании и на обеспечение непрерывности предоставления услуг водоснабжения и водоотведения. Информация о том, какие мероприятия «Росводоканал» реализует в ответ на данный риск, приведена [в разделе «Риски в области устойчивого развития» настоящего Отчета.](#)

ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

Основной метрикой, используемой для оценки климатического воздействия, являются выбросы парниковых газов. В 2021 году был принят Федеральный закон № 296-ФЗ «Об ограничении выбросов парниковых газов». В рамках данного закона в том числе была введена обязательная отчетность о выбросах парниковых газов

у организаций, чьи выбросы углекислого газа (охват 1) составляют 50 и более тыс. т CO₂-экв. в год. Предприятия «Росводоканала» не подпадают под данное требование. Однако, будучи Компанией, приверженной принципам устойчивого развития, мы произвели оценку выбросов парниковых газов по области охвата 1 и дополнительно по области охвата 2.

По итогам 2023 года объем прямых выбросов парниковых газов (область охвата 1) составил 24 212 т CO₂-экв. по Компании в целом. Расчет

проводился в соответствии с Приказом Минприроды России от 27.05.2022 № 371. Объем косвенных энергетических выбросов парниковых газов

(область охвата 2) составил 306 808 т CO₂-экв. **[GRI 305-1, GRI 305-2]**

УЧАСТИЕ «РОСВОДОКАНАЛ ВОРОНЕЖ» В ЛЕСОКЛИМАТИЧЕСКОМ ПРОЕКТЕ

В ноябре 2023 года «Росводоканал Воронеж» подписал четырехстороннее соглашение о сотрудничестве с администрацией Семилукского муниципального района Воронежской области, Министерством лесного хозяйства Воронежской области и ФГБОУ ВО ВГЛТУ им. Г. Ф. Морозова. Целью проекта является реализация мер, направленных на компенсационное озеленение, а также защиту и повышение качества поглотителей и накопителей парниковых газов на территории Воронежской области.

В рамках подписанного соглашения водоканал примет участие в высадке зеленых насаждений на отобранных муниципальным районом земельных участках согласно разработанным проектам и в трехлетнем уходе за ними. В настоящее время осуществляется выбор подрядчика на выполнение работ по лесоразведению. Работы по высадке зеленых насаждений начнутся в 2024 году.

Энергоэффективность и энергосбережение **[GRI 302-1]**

Сокращение потребления энергии позволяет снизить влияние на изменение климата, так как производство энергии в большинстве случаев осуществляется посредством сжигания ископаемого топлива — процесса, являющегося одним из главных источников выбросов парниковых газов в атмосферу.

На 6 ГВт·ч или 21 600 ГДж (1% от общего потребления электроэнергии) удалось сократить энергопотребление по всем водоканалам в 2023 году в результате реализации мероприятий из плана по сбережению энергоресурсов.

Объем потребления энергетических ресурсов в 2021–2023 годах¹, ГДж

	2021	2022	2023
Электрическая энергия	2 356 907	2 809 276	2 920 532
Тепловая энергия	322 158	341 186	325 402
Природный газ	119 977	105 546	114 104
Дизельное топливо	158 718	179 774	175 260
Прочие (бензин, уголь, газ сжиженный)	54 097	63 932	67 016

¹ Значения общего потребления энергии за 2021 и 2022 годы были скорректированы в связи с некорректным использованием коэффициентов при переводе из литров в джоули (по категориям топлива «бензин» и «дизель»).

На фоне сокращения в результате реализации мероприятий ЭРСБ в 2023 году общий объем потребления электрической энергии в 2023 году относительно 2022 года вырос в связи с увеличением объемов обслуживаемых активов — полный год операционной деятельности на Левобережных очистных сооружениях в Воронеже, рост объема водозабора и водоочистки в Омске за счет перехода тепловой генерации с собственных источников на источники Омского водоканала, заключение новых концессионных соглашений в Липецке и Южно-Сахалинске, рост объемов производства

промышленных предприятий в некоторых регионах.

Снижение энергопотребления и повышение энергоэффективности являются одной из важных задач для нашей Компании, которая решается реализацией следующих мероприятий:

- проведение специализированными компаниями обследований по выявлению потенциала энергоэффективности;
- реализация программ энергоресурсосбережения (ЭРСБ) и автоматизации;
- установка систем частотного регулирования на всех этапах подготовки и транспортировки воды;

- оптимизация режимов работы оборудования и системы освещения;
- анализ и оценка результатов выполнения показателей качества, надежности и эффективности (ПКНЭ);
- замена устаревшего технологического оборудования на энергоэффективное;
- формирование новых программ ЭРСБ и ПКНЭ на очередной долгосрочный период регулирования;
- региональные водоканалы — с 2016 года постоянные участники Всероссийского фестиваля энергосбережения и экологии #ВместеЯрче, который

проводится при поддержке Минэнерго России, Минпросвещения России, Минобрнауки России, Фонда содействия реформированию ЖКХ.

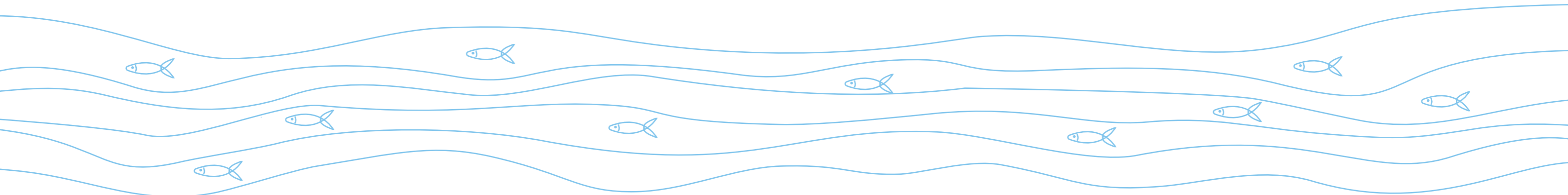
Кроме того, развитие геоинформационных систем, гидравлических моделей и порайонного зонирования водоснабжения и водоотведения — важные

инструменты по снижению потерь воды на предприятиях «Росводоканала», в результате которых снижается расход электроэнергии.

ПРИМЕР МЕРОПРИЯТИЙ, ПОВЫШАЮЩИХ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

В Оренбурге в 2023 году осуществлены работы по реконструкции системы распределения воздуха в аэротенках. Данные мероприятия помимо повышения эффективности процесса очистки сточных вод позволят повысить энергоэффективность процесса подачи сжатого воздуха.

Кроме этого, на очистных сооружениях канализации в 2022 году построена и введена в эксплуатацию блочно-модульная котельная, также позволяющая снизить расход электроэнергии.



СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ (S)

- 74 Управление персоналом
- 94 Безопасность
- 108 Взаимодействие с клиентами
- 118 Социальные проекты в регионах



УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Наши приоритеты

Расширение деятельности и отраслевое лидерство возможны только при наличии сильной профессиональной команды сотрудников, вовлеченных в деятельность Компании. «Росводоканал» прилагает максимальные усилия по созданию условий для эффективной мотивации и реализации потенциала своих сотрудников. Компания предлагает широкие возможности для обучения и профессионального роста, реализует программы социальной поддержки сотрудников. Мы формируем единую корпоративную культуру, в которой каждый сотрудник может быть самим собой и может проявить свои лучшие качества.

Наши результаты в 2023 году



12 199

списочная численность сотрудников на конец года



17,9%

текущая текучесть кадров



29%

доля женщин на руководящих позициях



30 часов

обучения в расчете на одного сотрудника



245 млн руб.

сумма инвестиций, направленных на реализацию социальных программ для сотрудников

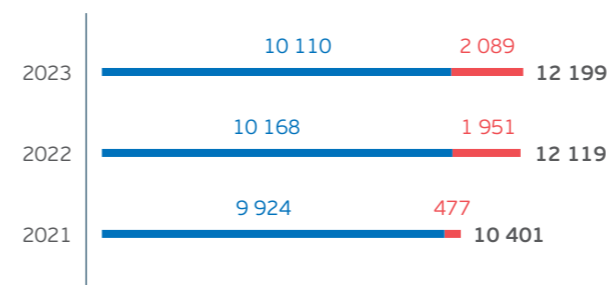


100%¹

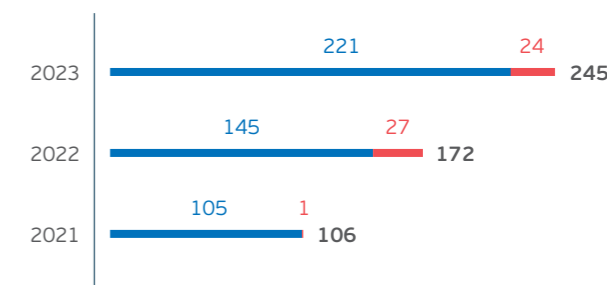
сотрудников водоканалов охвачены коллективными договорами

¹ Согласно ст. 43 ТК РФ действие коллективного договора распространяется на всех работников водоканалов независимо от их членства в профессиональном союзе. На конец 2023 года коллективными договорами охвачены сотрудники на всех водоканалах Компании, кроме водоканалов Орска, Липецка и Южно-Сахалинска, которые присоединились к Компании после 2020 года. С учетом этих трех водоканалов охват сотрудников коллективными договорами составляет 82%. На этих водоканалах утверждено и действует Положение о льготах и гарантиях, которое включает меры, прописанные в коллективных договорах с другими водоканалами.

Списочная численность сотрудников на конец года, чел. [GRI 2-7]

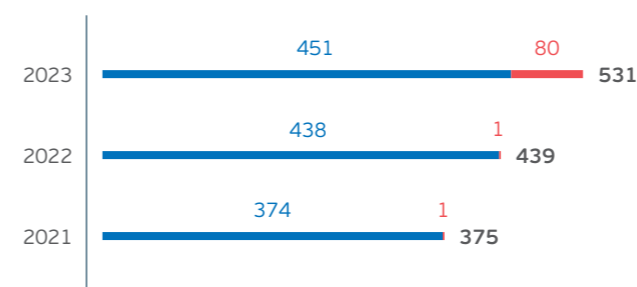


Затраты на социальные программы для сотрудников, млн руб.

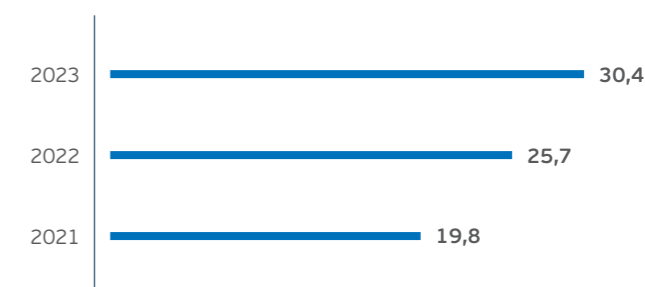


Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года

Количество сотрудников в кадровом резерве, чел.

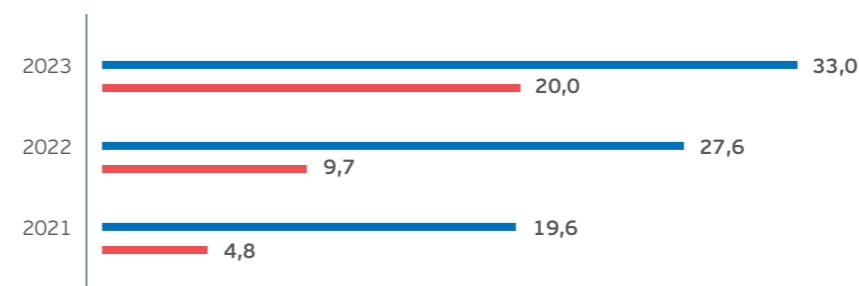


Количество часов обучения в расчете на одного сотрудника, час/чел. [GRI 404-1]

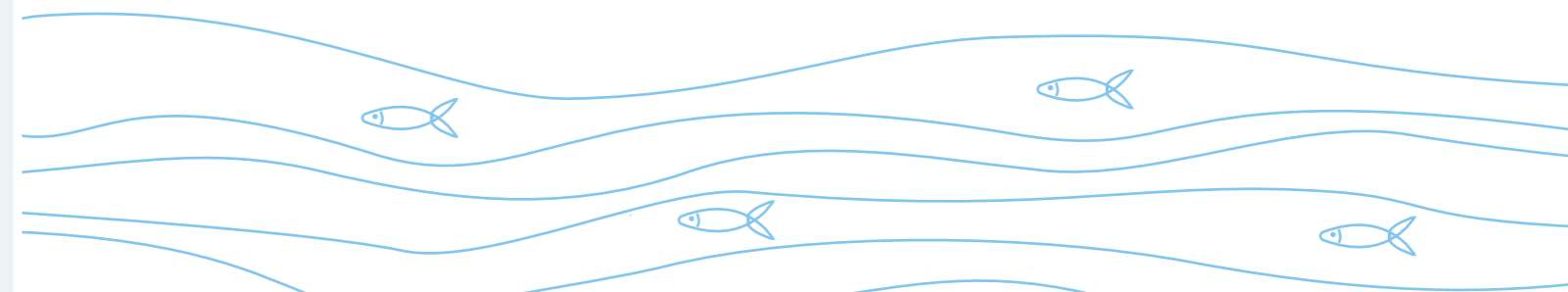


Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года

Количество часов обучения в расчете на одного сотрудника в расшифровке по двум контурам активов, час/чел. [GRI 404-1]



Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года



Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Корпоративный кодекс.
- Правила внутреннего трудового распорядка.
- Положение о корпоративных наградах (принято в 2023 году).
- Политика в области многообразия и инклюзивности.
- Политика по правам человека.
- Положение по обратной связи.
- Положение по оплате труда.
- Положение о ежемесячном премировании.
- Положение о разовом премировании.
- Иные положения и методики мотивации, в том числе за развитие производственных компетенций,

за получение дополнительной прибыли, за расширение бизнеса.

- Положение о краткосрочном стимулировании.
- Положение о долгосрочном стимулировании.
- Положение о льготах, гарантиях и компенсациях.
- Положение о жилищной программе.
- Регламент планирования и организации обучения.
- Положение о кадровом резерве работников.
- Положение о наставничестве.

В 2023 году Дирекцией по персоналу была проведена большая работа по актуализации и типизации локальных

нормативных актов и форм документов, в том числе в целях оперативного реагирования на изменения действующего законодательства.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- На корпоративном уровне — Дирекция по персоналу ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».
- На уровне предприятий — подразделения по управлению персоналом.

Также в Компании функционирует Совет по этике, а во всех водоканалах назначены эксперты по этике. Они помогают в развитии корпоративной культуры и урегулировании ситуаций этического характера.

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

	База 2023	Цель 2026
Уровень вовлеченности сотрудников	72% (опрос 2021 года) ¹	80%
Развитие направления Well-being	Разработка и запуск well-being программы «РОСВОДОКАНАЛ. ЗДОРОВО»	Реализация 10 мероприятий программы
Количество сотрудников, вовлеченных в волонтерские мероприятия Компании	Около 2 000	3 000

¹ Следующий опрос вовлеченности запланирован на 2024 год.

КОНЦЕПЦИЯ HR-СТРАТЕГИИ 2024–2026

Важным событием 2023 года стало утверждение Советом директоров первой стратегии в области управления персоналом сроком на 2024–2026 годы. HR-стратегия представляет собой комплексную программу мероприятий по привлечению, подготовке и развитию персонала. Были полностью пересмотрены существующие мероприятия, а также разработаны новые инициативы, направленные на формирование лидирующей команды в отрасли, способствующей достижению стратегических целей «Росводоканала».

МИССИЯ

- Привлекать, развивать и удерживать персонал, способствуя развитию видения, миссии и стратегии Компании «Росводоканал»

ЦЕЛИ

- Повысить эффективность персонала и выстроить систему карьерного развития
- Сформировать базу компетенций для технологического лидерства отрасли
- Быть привлекательным и финансово устойчивым работодателем

ПОДХОД

- Ориентация на запрос бизнеса и эффективный результат
- Стремление к постоянному совершенствованию
- Соответствие стратегическим целям Компании «Росводоканал»
- Своевременное целеполагание и оценка результата деятельности

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОРИЕНТИРЫ

- Вовлеченная и квалифицированная рабочая сила
- Управление эффективностью и развитие
- Развитие лидерства
- Здоровье, благополучие и безопасность



Формирование сильной команды

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Расширение территорий присутствия Компании определяет потребность в привлечении и удержании квалифицированного персонала, особенно рабочих специальностей.

При подборе сотрудников Компания опирается в первую очередь на рынок труда городов присутствия. В отчетном году внимание уделялось скорости закрытия сложных вакансий, развитию внутренних назначений из кадрового резерва, а также формированию позитивного

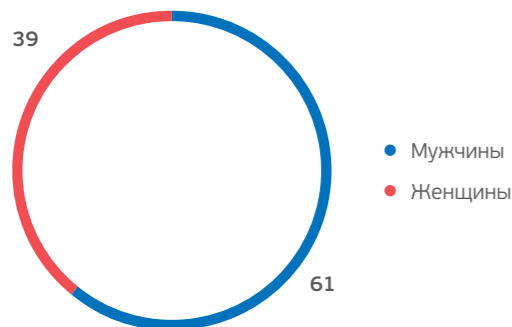
имиджа рабочих профессий у населения.

«Росводоканал» совершенствует и инструменты подбора персонала. Так, в 2023 году были созданы социальные ролики для привлечения кандидатов, которые показывались в кинотеатрах городов присутствия, продолжилась акция «Приведи друга». В 2024 году планируется работа по формированию рекрутингового объединенного центра обслуживания (РОЦО), а также взаимодействие с компаниями-провайдерами по привлечению сотрудников рабочих профессий.

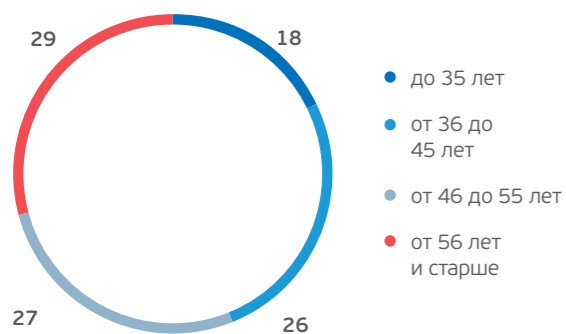
СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА [GRI 405-1, GRI 2-7]

Списочная численность персонала «Росводоканала» составила 12 199 человек на конец 2023 года, увеличившись по сравнению с предыдущим периодом на 0,7%. Структура персонала в разбивке на возрастные группы достаточно сбалансирована, что говорит о равной востребованности и открытости ко всем возрастным группам сотрудников. При этом по гендерному составу преобладают мужчины в связи со спецификой рабочих профессий.

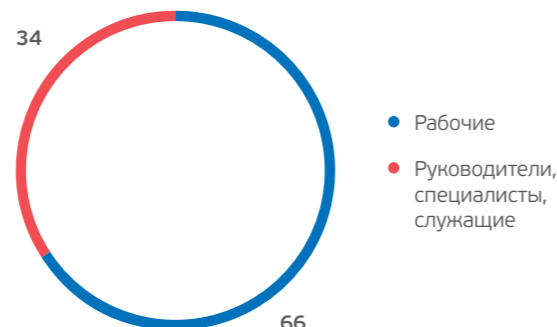
Структура персонала в разбивке по полу, % [GRI 2-7]



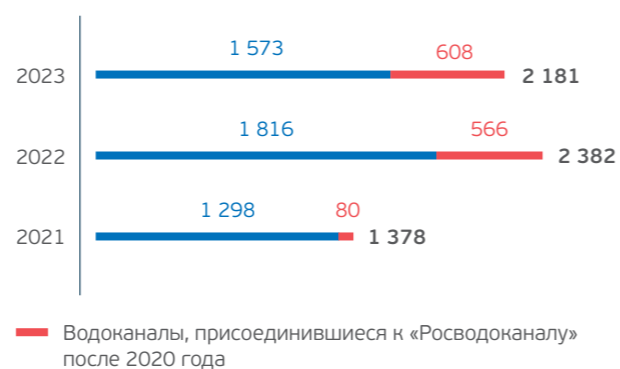
Структура персонала в разбивке на возрастные группы, % [GRI 2-7]



Структура персонала в разбивке по категориям сотрудников, % [GRI 405-1]



Количество принятых сотрудников, чел. [GRI 401-1]



РАБОТА С МОЛОДЕЖЬЮ

Взаимодействие с высшими учебными заведениями

У «Росводоканала» тесные связи со средними и высшими учебными заведениями в городах присутствия. Студенты могут пройти практику в Компании, обучиться у профессионалов, а после окончания вуза трудоустроиться на предприятиях.

Совет молодых специалистов

Компания поддерживает молодежное движение предприятий. В «Росводоканале» функционирует Совет молодых специалистов (СМС), объединяющий сотрудников предприятий в возрасте до 35 лет. Главные задачи Совета — адаптация молодого сотрудника в коллективе и помощь в его профессиональном развитии. Совет ведет работу по трем направлениям: научно-производственное, учебно-информационное и культурно-массовое. Фокус отчетного года был сделан на вовлечении молодых специалистов в генерацию идей и реализацию проектов по улучшению условий труда.

455
студентов

из вузов и ссузов прошли в «Росводоканале» практику или стажировку, 33 из них получили предложение о работе в Компании

18%

доля молодежи в возрасте до 35 лет среди сотрудников

Более
2 000
человек

включает Совет молодых специалистов

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

Среди прочих равных претендентов в Компании всегда отдается приоритет выбора на вакансию внутреннему кандидату.

Система кадрового резерва «Росводоканала» помогает привлекать, сохранять и развивать талантливых, профессиональных сотрудников. В кадровый резерв работники отбираются на конкурсной основе, с учетом выраженных лидерских и управленческих навыков. У любого

сотрудника «Росводоканала», будь то рабочий, специалист среднего звена или топ-менеджер, есть возможность попасть в кадровый резерв. Работа с кадровым резервом происходит посредством формирования индивидуальных планов развития и различных программ обучения.

В рамках новой HR-стратегии «Росводоканал» планирует обновить методику формирования кадрового резерва с учетом запроса бизнеса и расширения

531
работник

в кадровом резерве Компании на конец 2023 года

географии деятельности Компании. В планах актуализировать его структуру, создать мобильный кадровый резерв в целях релокации в новые регионы присутствия. В новом периоде особое внимание будет уделено внутренним назначениям из кадрового резерва.

УДЕРЖАНИЕ ПЕРСОНАЛА

Компания предпринимает значительные усилия для повышения лояльности и удержания высококвалифицированных кадров. Мы формируем среду, способствующую максимальному раскрытию профессионального потенциала сотрудников, создаем атмосферу доверия внутри коллективов, вовлекаем сотрудников в корпоративные мероприятия, поддерживаем и расширяем социальную политику Компании.

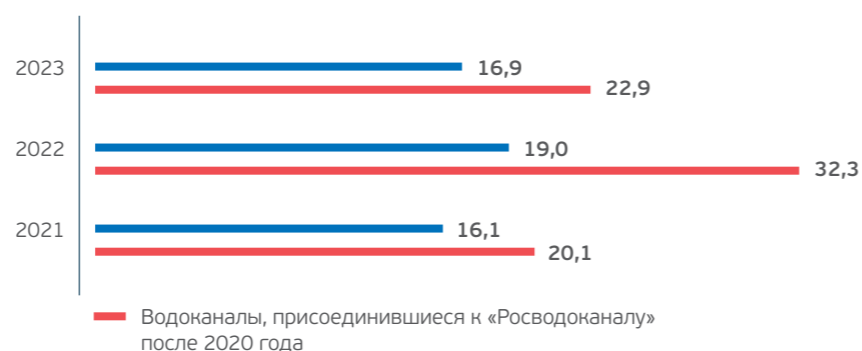
В отчетном году развитие получили инструменты материальной и нематериальной мотивации работников. Отдельным важным шагом стало внедрение well-being программы «РОСВОДОКАНАЛ.ЗДОРОВО».

По результатам 2023 года текучесть кадров составила 17,9%.

Текучесть кадров¹, % [GRI 401-1]



Текучесть кадров, в расшифровке по двум контурам активов, % [GRI 401-1]



Для управления процессом текучести персонала на предприятиях Компании проводится анкетирование работников при

увольнении с целью выявления причин увольнения и разработки мер, направленных на снижение текучести персонала.

ОПРОС ВОВЛЕЧЕННОСТИ

В «Росводоканале» регулярно проводится опрос вовлеченности, благодаря которому Компания может отслеживать общее состояние команды и корректировать направления кадровой политики. В 2024 году мы планируем провести очередной опрос вовлеченности.

¹ Значения текучести кадров за 2021 и 2022 годы были скорректированы в связи с тем, что ранее в текучести не учитывались увольнения по статье и умершие сотрудники.

ПОВЫШЕНИЕ ИМИДЖА РАБОЧИХ ПРОФЕССИЙ

Развитие HR-бренда и повышение имиджа рабочих профессий позволяют более эффективно реализовывать задачи по привлечению и удержанию персонала, увеличивать его вовлеченность и производительность.

В 2023 году реализовано 20 имиджевых PR-проектов, направленных на повышение лояльности горожан к рабочим профессиям сотрудников водоканалов. Мероприятия включали публикацию статей о трудовых династиях «Росводоканала», а проект «Рабочая смена» рассказывал про важность и сложность работы различных подразделений водоканалов. Помимо внутренних СМИ, статьи были размещены в газетах регионов присутствия и социальных сетях, были созданы специальные сюжеты для телеканалов.

Цифровизация HR-процессов

Цифровые технологии изменили многие аспекты взаимодействия работодателя и сотрудника. Дирекция по персоналу «Росводоканала» также идет в ногу со временем и внедряет цифровые технологии, повышающие скорость, удобство и качество работы.

Для всех сотрудников Компании 24/7 доступны личные кабинеты цифрового сервиса «PRO'водник», который является собственной разработкой Компании и в 2021 году был запатентован в Роспатенте. «PRO'водник» представляет собой набор многоканальных сервисов самообслуживания сотрудников для организации их дистанционного взаимодействия с работодателем в рамках трудовых отношений. Сервис постоянно дорабатывается — например, в отчетном году в Академии дистанционного обучения появилась

синхронизация с сервисом «PRO'водник». В 2023 году проводилась доработка системы онлайн-бронирования командировок и внутренних систем 1С с целью оптимизации затрат в части бухгалтерского и кадрового учета, автоматизирован процесс выплаты суточных командированным сотрудникам. На данный момент практически 100% сотрудников Компании зарегистрированы в сервисе «PRO'водник».

На следующем этапе планируется работа по интеграции «PRO'водник» с мобильным приложением «Госключ» (продукт семейства «Госуслуги»).

ЭЛЕКТРОННЫЙ КАДРОВЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ (ЭКДО)

В 2023 году продолжался перевод HR-процессов на электронный кадровый документооборот.

На текущий момент на ЭКДО переведены более 100 видов документов. Продолжается перевод на ЭКДО новых видов документов.

Полностью переведены на ЭКДО процессы:

- предоставление всех видов отпусков;
- служебные командировки;
- предоставление дней отдыха — оплачиваемых и неоплачиваемых;
- учет рабочего времени;
- ознакомление с локально-нормативными актами по кадрам.

Более **400** тыс. электронных кадровых документов создано в 2023 году

460 тыс. листов бумаги экономится в год благодаря ЭКДО

Также в будущем планируется работа по интеграции с мобильным приложением «Госключ». Таким образом, наши работники смогут подписывать кадровые документы надежным и безопасным видом подписи, выданным с использованием инфраструктуры электронного правительства. Это поможет получить бесплатные усиленные неквалифицированные электронные подписи (УНЭП) для работников и перевести на ЭКДО новые виды документов.

Благодаря ЭКДО в год экономится около 460 тыс. листов бумаги — это 58 спасенных деревьев. Также экономится место для оперативного и архивного хранения документов. Во всех процессах проекта трудозатраты существенно сокращаются при переводе документов на ЭКДО.

ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ (ЮЗДО)

Реализованы интеграции и доработки систем, обеспечивающих работу с документами, в том числе СЭД WSS Docs, 1С, СБИС (компания «Тензор»).

Регулярно проводится доработка существующих систем — реализуется запрос бизнеса на автоматизацию бизнес-процессов целиком, интеграцию и передачу информации из разных систем, между разными участниками и подразделениями.

ЛАУРЕАТ КОНКУРСА «ЛУЧШИЙ ЭДО В РОССИИ И СНГ 2023»

«Росводоканал» принял участие в конкурсе «Лучший ЭДО в России и СНГ 2023», организованном Порталом CFO Russia в рамках форума «Внутренний и внешний электронный документооборот», прошедшего в октябре 2023 года в Москве. Жюри конкурса присудило «Росводоканалу» победу в номинации «Внедрение года в сфере ЭДО».

КОНКУРС ЭДО В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНОГО ФОРУМА ПО ЭЛЕКТРОННОМУ ДОКУМЕНТООБОРОТУ

«Росводоканал» принял участие в конкурсе в рамках форума, прошедшего в ноябре 2023 года. По итогам отбора «Росводоканал» получил благодарность «За активное развитие ЭДО и участие в конкурсе «Внедрение года» от ассоциации РОСЭУ.

Развитие кадрового потенциала

[GRI 404-2]

Для сохранения и расширения отраслевого лидерства «Росводоканал» уделяет повышенное внимание развитию компетенций внутри Компании и формированию условий для профессионального развития сотрудников.

Управление талантами

Адаптация	Для всех впервые принятых в Компанию сотрудников
Подготовка к работе	Для всех впервые принятых / назначаемых на новые позиции сотрудников
Развитие и продвижение	Для всех сотрудников — развитие до целевого профиля компетенций Для участников кадрового резерва — развитие под новые назначения и задачи

АДАПТАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

Адаптация сотрудников к работе в Компании осуществляется через различные инструменты, включая адаптационный курс, встречи с руководителями, менторство, наставничество, стажировки и практики. В рамках новой HR-стратегии «Росводоканала» планируется актуализировать процедуру адаптации, более активно привлекать руководителей к встречам и общению с коллективами, унифицировать систему обратной связи.

ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

Сотрудникам рабочих профессий необходимо пройти

специальное обучение для допуска к работе. Для сотрудников среднего звена и выше реализуется более фокусный подход — организуются программы стажировок на предприятиях, в проектах и в других функциях, осуществляется обмен опытом.

РАЗВИТИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ

На данном этапе осуществляются как повышение профессиональных компетенций, так и активное развитие «мягких навыков». Обучение осуществляется в различных форматах в зависимости от объема и видов обучающих программ: корпоративные

Более **9 000** сотрудников

прошли обучение по различным программам в 2023 году

семинары, краткосрочные курсы, программы повышения квалификации, стажировки и др. Планируется активно развивать инструменты для выявления и оценки потенциала сотрудников, совершенствовать программы обучения, в том числе через сотрудничество с лучшими университетами по необходимым специальностям.

Виды подготовки и обучения

Обязательное	Необязательное
Необходимо пройти для допуска к работе, различается для разных сотрудников и типов работ	Развивающие программы, участники определяются в соответствии с задачами: эффективная работа, развитие кадрового резерва и др.
Очное	Дистанционное
Внутренние программы развития: «Клиентоориентированность», «Обратная связь», «Наставничество»	Программы по развитию гибких навыков: «Деловая переписка», «Тайм-менеджмент», «Финансы для нефинансистов», «Эмоциональный интеллект» и др. Программы по использованию программного обеспечения: работа в Word, Power Point, Excel и др.

Всем сотрудникам Компании доступна корпоративная Академия дистанционного обучения Росводоканал. В Академии сотрудник может выбрать курс из более чем 120 программ обучения и тренингов. Доступ открыт любому сотруднику Компании в любом регионе.

Информационный контент подобран таким образом, чтобы новые знания помогали не только в профессиональном плане, но и в развитии навыков, необходимых для решения самых различных задач. За 2023 год ресурсами Академии воспользовались 8 850 сотрудников,

которые суммарно прошли более 20 000 курсов. Самыми популярными стали курсы «Защити свои данные от хакера», «Средства индивидуальной защиты», «Информационная безопасность» и «Работа на высоте». Каждый из этих курсов прошли более 2,5 тыс. сотрудников.

СИСТЕМА НАСТАВНИЧЕСТВА

В водоканалах Компании реализуется система наставничества и развития рабочих, эффективность которой обеспечивают разработка и внедрение корпоративных образовательных стандартов по рабочим профессиям, включающих не только корпоративные требования к профессиональной квалификации рабочих, но и учебно-программную документацию и контрольно-измерительные материалы для оценки знаний и навыков.

758

человек
общее количество наставников на конец 2023 года

Мы ежегодно сертифицируем новых наставников и расширяем программу «Наставничество», обеспечивая эффективную интеграцию новых работников и высокий уровень профессиональной подготовки кадров. В 2023 году по программе «Наставничество» проведено 64 мероприятия, обучение прошли 389 сотрудников, а общее количество наставников составляет 758 человек.

ШКОЛА МАСТЕРОВ

В 2023 году была введена новая программа обучения для производственного персонала — «Школа мастеров». Это комплексная программа обучения, направленная на повышение профессиональных компетенций действующих мастеров и подготовку рабочих, состоящих в кадровом резерве на должность мастера. Цель программы — эффективное совмещение функций руководителя, организатора производства и наставника для рабочих, создание эффективной команды, управление мотивацией персонала, обеспечение производственной и трудовой дисциплины.

Проведение занятий реализуется силами внутренних или внешних преподавателей, а также с помощью системы дистанционного обучения. Любой работник может быть внутренним преподавателем данной программы при наличии экспертных знаний и опыта в определенной тематической области.

ЛИДЕРЫ РВК

«Лидеры РВК» — это программа развития руководителей и кадрового резерва, направленная на совершенствование управленческой практики и развитие компетенций сотрудника. Из лучших руководителей и сотрудников кадрового резерва формируется мобильная команда экспертов, готовых оперативно настроить процессы на новых предприятиях Компании. Программа сочетает очные мероприятия и дистанционные обучающие сессии. Для каждого уровня разработаны и применяются такие практические инструменты, как воркшопы, тренинги, домашние задания и другие форматы мероприятий.

Мотивация и вознаграждение

[GRI 2-20]

СИСТЕМА ОПЛАТЫ ТРУДА

В «Росводоканале» действует прозрачная система оплаты труда и материальной мотивации сотрудников. Заработная плата формируется из постоянной и переменной частей. В 2023 году проведена индексация оплаты труда для всех сотрудников водоканалов

Компании — в среднем заработной платы были проиндексированы на 7,5%.

В Компании внедрены несколько видов премирования: ежемесячное премирование и премирование по итогам работы за год, которые предусмотрены для всех категорий сотрудников и выплачиваются при

достижении ключевых показателей эффективности (КПЭ), премирование за выполнение долгосрочных целей и разовое премирование за выдающиеся производственные результаты. Также дополнительные денежные выплаты осуществляются при награждении сотрудников отраслевыми, региональными и корпоративными наградами.

Составляющие заработной платы сотрудников

Постоянная часть	Переменная часть
<ul style="list-style-type: none"> Должностной оклад. Доплаты и надбавки, установленные трудовым законодательством, постоянного характера. Доплаты и надбавки, установленные локальными актами, постоянного характера (профессиональные и персональные надбавки и т. д.) 	<ul style="list-style-type: none"> Ежемесячная премия. Премия по итогам работы за год. Разовая премия. Доплаты и надбавки, установленные трудовым законодательством, носящие временный характер. Доплаты и надбавки, установленные локальными актами, носящие временный характер (надбавка за руководство бригадой, за наставничество и т. д.)

ПРИЗНАНИЕ ЗАСЛУГ

В отчетном году была разработана новая Программа признания заслуг и внедрено Положение о корпоративных наградах. Программа призвана отмечать выдающиеся результаты работников Компании и информировать о передовом опыте, лучших практиках и историях успеха, демонстрирующих вклад Компании в развитие российской жилищно-коммунальной отрасли.

88

человек
отмечено корпоративными наградами в 2023 году по новому Положению

СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

Социальная политика «Росводоканала» строится на создании комфортных условий труда, поддержании здорового образа жизни, повышении благополучия

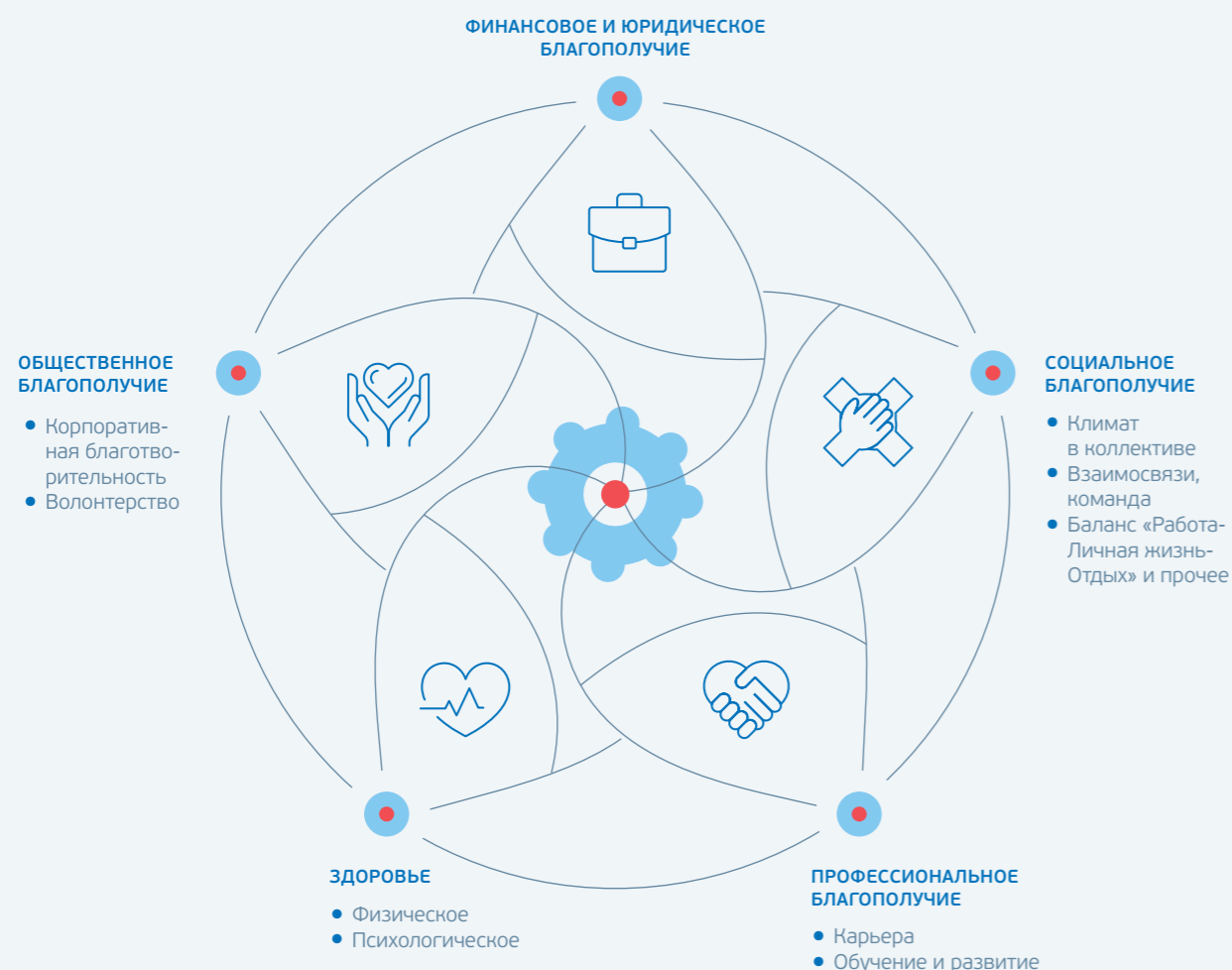
сотрудников и их семей. Сумма расходов на социальные программы для сотрудников составила 245 млн руб. в 2023 году.

Компания выполняет свои социальные обязательства в том

числе в рамках коллективных договоров, действующих на предприятиях «Росводоканала». В 2023 году проведена работа по заключению Коллективных договоров на 2024–2026 годы. [GRI 2-30]

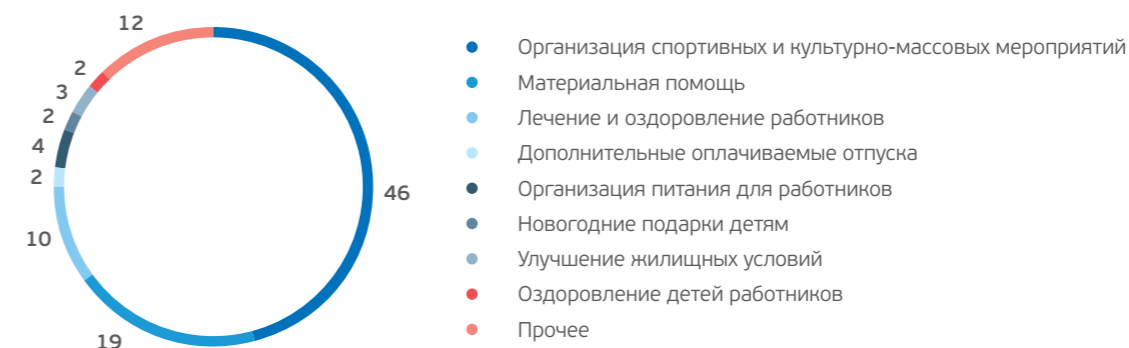
РАЗРАБОТКА WELL-BEING ПРОГРАММЫ БЛАГОПОЛУЧИЯ СОТРУДНИКОВ

Один из самых значимых шагов отчетного года — утверждение и старт well-being программы «РОСВОДОКАНАЛ.ЗДОРОВО». Цель программы — рост социального и профессионального благополучия сотрудников, повышение их вовлеченности и удовлетворенности, а также укрепление здоровья и самочувствия сотрудников, что напрямую отражается на производительности и эффективности труда. Мероприятия программы распространяются на всех сотрудников «Росводоканала» и распределены по пяти направлениям.



«Росводоканал» стал **победителем** II Национальной премии в области развития корпоративного спорта «КорпСпорт 2023» в номинации «Лучшая well-being программа года для сотрудников»

Распределение расходов на социальные программы для сотрудников, %



Материальная помощь сотрудникам

Значительная доля расходов в рамках внутренней социальной политики приходится на оказание материальной помощи сотрудникам. Компания оказывает материальную помощь при рождении или усыновлении ребенка, в случае смерти сотрудника при исполнении трудовых обязанностей, родителям и опекунам, имеющим ребенка-инвалида в возрасте до 18 лет, а также в сложных жизненных ситуациях и при дорогостоящем лечении.

Поддержка спорта и здорового образа жизни

В «Росводоканале» большое внимание уделяется поддержке спорта и здорового образа жизни сотрудников Компании и их семей. На предприятиях закуплены спортивная форма и инвентарь, созданы либо арендуются тренажерные залы, сформированы сборные по футболу и волейболу. Сотрудники

региональных водоканалов активно занимаются легкой атлетикой, плаванием, шахматами и другими видами спорта.

Сотрудники Компании принимают активное участие в отраслевых и профсоюзных спартакиадах, марафонах, командных и индивидуальных соревнованиях в регионах присутствия. В последние несколько лет главным событием в спортивной жизни «Росводоканала» стала корпоративная спартакиада.

Лечение и оздоровление сотрудников

В рамках направления «Лечение и оздоровление сотрудников» средства выделяются на добровольное медицинское страхование [GRI 403-3], на санаторно-курортное оздоровление сотрудников, на компенсацию стоимости занятий спортом. [GRI 403-6] Детям сотрудников также предоставляются путевки в детские оздоровительные лагеря и санатории.

Улучшение условий труда

Работа по улучшению условий труда является непрерывным процессом на предприятиях «Росводоканала». Постоянные улучшения позволяют повысить производительность труда и удовлетворенность сотрудников.

Для «Росводоканала» важны инициативность работников и принятие мер, наиболее полно соответствующих их потребностям. Поэтому в 2023 году на каждом водоканале были проведены опросы работников по выявлению «узких мест» и проблемных зон, по результатам которых выбраны 10 проектов по улучшению условий труда и других аспектов производственной деятельности, которые планируется реализовать в 2024 году. Среди запланированных мероприятий: оснащение производственных подразделений современными материалами и инструментами, повышение безопасности условий труда, снижение напряженности и эмоциональной нагрузки при работе.

Зеленый офис

В 2023 году «Росводоканал» продолжил реализацию программы «Зеленый офис», которая объединила

комплекс мероприятий, позволяющих сделать офисные пространства более экологичными и функциональными для сотрудников. В отчетном году в рамках реализации

программы были оборудованы места для сбора пластиковых крышек и макулатуры, большое количество документов переведено в электронный вид.

Направления программы «Зеленый офис»

1	Электронный документооборот	Комплекс мер по обработке и регистрации документов, дающих возможность сократить использование бумаги, тем самым внести вклад в сохранение лесов, воды, энергии и других ресурсов
2	Мебель и офисное пространство	Экологичные натуральные и переработанные материалы в интерьере офиса, производство которых осуществляется на локальном рынке и которые имеют сертификаты качества и безопасности
3	Оргтехника	Офисная техника и оборудование, имеющие энерго- и ресурсосберегающие функции с возможностью дальнейшей модернизации
4	Оборудование офисной кухни	Использование современной бытовой техники класса не ниже А++, стимулирование сотрудников приносить домашнюю еду в многоразовых контейнерах
5	Энергосбережение	Установка в офисе энергосберегающего освещения, контроль работы систем кондиционирования, сенсорные датчики на смесителях. Реализация организационных и технических мер, направленных на рациональное использование ТЭР
6	Микроклимат помещения	Поддержание состояния внутренней среды помещения, оказывающей положительное воздействие на человека через оптимальные показатели температуры и влажности воздуха, наличие растений
7	Оборудование офиса под сбор макулатуры, батареек, пластиковых крышек	Организация специальных мест для обеспечения сбора макулатуры, батареек и пластиковых крышек. Экововлечение сотрудников: инструктаж, обучающие тренинги, а также участие в природоохранных проектах и акциях в целях повышения экологической культуры и ответственности сотрудников
8	Канцшеринг	Разумное потребление, организация обмена канцтоварами в офисе, исключение избыточных закупок
9	Использование экоканцтоваров	Приобретение бумаги для печати, которая была изготовлена с соблюдением экологических требований, бумаги, которая была отбелена без применения элементарного хлора
10	Отказ от одноразовой посуды из пластика	Отказ от одноразовой посуды из пластика в офисах Компании

КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Развитие волонтерского движения «Росводоканала» является важной частью стратегии устойчивого развития и, в частности, социальной политики Компании. В 2021 году добровольческая деятельность была выделена в отдельное движение со своей концепцией и стратегией развития под брендом «Росводоканал Добро». К добровольчеству подключены сотрудники предприятий во всех регионах присутствия Компании.

Наши волонтеры помогают пожилым людям и оставшимся без попечения родителями детям, поддерживают приюты для

животных, высаживают деревья, очищают берега рек и озер, делают комфортнее городские пространства, активно пропагандируют экологические знания и культуру потребления воды.

В 2023 году «Росводоканал» продолжил расширение и систематизацию волонтерской деятельности. Развитие получило взаимодействие с органами власти. Предприятия Компании также активно участвовали в региональных и федеральных проектах. С 2023 года благотворительные, образовательные, экологические инициативы команда начала осуществлять также и в статусе «Партнера национальных проектов России».

Около **450**

волонтерских акций прошло в 2023 году

Более **2 000**

активных волонтеров и добровольцев среди сотрудников

Подробная информация о направлениях и результатах волонтерской деятельности представлена [в разделе «Социальные проекты в регионах» настоящего Отчета](#).

Корпоративная этика

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Соблюдение принципов честного, открытого и этичного ведения бизнеса является важной составляющей деятельности «Росводоканала» в области устойчивого развития, способствующей повышению доверия и лояльности наших сотрудников, клиентов и партнеров.

ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭТИЧЕСКИМИ ВОПРОСАМИ

Введение и поддержание в актуальном состоянии Корпоративного кодекса

Деятельность Совета по этике и экспертов по этике по урегулированию вопросов этического характера

Информирование и обучение сотрудников по вопросам корпоративной этики

Прием и рассмотрение обращений посредством механизмов обратной связи

Распространение норм деловой этики среди поставщиков Компании

Аудит системы управления этическими вопросами

КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС

В Компании разработан Корпоративный кодекс, который обязаны соблюдать все сотрудники. Кодекс укрепляет

атмосферу доверия, взаимного уважения и порядочности в трудовых коллективах и задает высокий уровень корпоративной культуры Компании. Корпоративный кодекс

также помогает укреплять доверие к Компании со стороны делового сообщества и других стейкхолдеров, избегать потенциальных рисков и конфликтов.

СОВЕТ ПО ЭТИКЕ И ИНСТИТУТ ЭКСПЕРТОВ ПО ЭТИКЕ

С целью контроля соблюдения сотрудниками норм и положений Корпоративного кодекса с 2017 года функционирует Совет по этике, состоящий из Генерального директора и представителей топ-менеджмента Компании.

В водоканалах выбраны и активно действуют эксперты по этике. Они являются связующим звеном между работниками и Советом по этике. Основной задачей экспертов по этике является организация процесса получения обратной связи от сотрудников путем реализации следующих мероприятий:

- введение и поддержание в актуальном состоянии Корпоративного кодекса;
- ознакомление сотрудников с действующим Корпоративным кодексом;
- получение, анализ и предоставление обратной связи по обращениям сотрудников Компании;
- участие в рабочих встречах Совета по этике.

Деятельность экспертов по этике курируется руководителем направления по внутренним коммуникациям Дирекции по персоналу, который является секретарем Совета по этике.

В своем обращении к экспертам Генеральный директор «Росводоканала» отметил, что роль экспертов по этике незаменима в формировании микроклимата в коллективах структурных подразделений Компании. Институт экспертов по этике стал первой и самой доступной инстанцией, куда сотрудники идут за советом и помощью в сложных ситуациях, работа в котором является уважаемой и служит индикатором социальной температуры в коллективах.

ИНФОРМИРОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ ПО ВОПРОСАМ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

Сотрудники «Росводоканала» проходят ознакомление с Корпоративным кодексом в самые первые дни своего нахождения

в Компании в рамках традиционных Welcome-курсов, а также через личное знакомство с документом. Кодекс также размещен на Корпоративном портале Компании в разделе «Сотрудникам» и в электронном сервисе «PRO'водник».

При возникновении вопросов по положениям Кодекса сотрудники могут обратиться за разъяснениями к своему непосредственному руководителю, к эксперту по этике в водоканале или в Совет по этике.

Более **90** встреч

с сотрудниками провели эксперты по этике в 2023 году, ответив более чем на

200 вопросов различного характера

Определенные категории сотрудников Компании ежегодно проходят этическую сертификацию в соответствии с требованиями действующих локальных нормативных актов. Приверженность работников правилам поведения, установленным Кодексом, учитывается при оценке, поощрении и продвижении сотрудников.

РАСПРОСТРАНЕНИЕ НОРМ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ СРЕДИ ПОСТАВЩИКОВ

Мы стремимся к внедрению лучших практик не только в своем бизнесе, но и в цепочке поставок. В 2022 году был разработан Кодекс поведения поставщика с целью информирования поставщиков о том, что от них ожидает Компания как в части соблюдения принципов деловой этики, так и в других аспектах повестки устойчивого развития. Подробная информация о взаимодействии с поставщиками и подрядчиками приведена [в разделе «Устойчивая цепочка поставок» настоящего Отчета.](#)

МЕХАНИЗМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ [GRI 2-25, GRI 2-26]

В Компании действует Положение по обратной связи, в рамках которого сотрудники могут инициировать обращение посредством различных каналов коммуникации, включая:

- электронные и стационарные почтовые ящики обратной связи;

- рубрику «Обратная связь» в корпоративной газете «Проводник»;
- корпоративный портал РВК (раздел «Корпоративные коммуникации»);
- корпоративный сервис «PRO'водник»;
- профили / группы в популярных мессенджерах / социальных сетях;
- встречи с экспертами по этике;
- личный прием руководителей;
- исследование вовлеченности.

В 2023 году специальным приказом были установлены рекомендации по проведению встреч с трудовыми коллективами, которые включают алгоритм проведения встреч, состав участников и формат протокола встреч.

Обращения сотрудников, поступившие по различным каналам обратной связи, фиксируются в журнале обращений в соответствии с Положением по обратной связи.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕХАНИЗМОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В 2023 ГОДУ

Личные приемы генеральных директоров водоканалов, директоров по персоналу водоканалов

252 встречи

Встречи генеральных директоров водоканалов с трудовыми коллективами

124 встречи

Горячая линия Дирекции по персоналу

152 звонка

Встречи с экспертами по этике

91 встреча

Обращения через различные инфоканалы

20 вопросов

Более **500** обращений

рассмотрено за 2023 год

100% ответов

на обращения

Всего за 2023 год было зафиксировано и рассмотрено более 500 обращений сотрудников по всей Компании, которые включали вопросы по заработной плате, охране труда, развитию и обучению, а также различные вопросы личного характера. На все обращения были получены своевременные и компетентные ответы.

АУДИТ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭТИЧЕСКИМИ ВОПРОСАМИ

В 2023 году был проведен аудит комплаенс-культуры «Росводоканала». Цель аудита — оценка уровня зрелости и эффективности системы внутреннего контроля в процессе построения системы норм и правил в области комплаенс-культуры, включая развитие и поддержание корпоративных этических принципов (этические стандарты, кодексы поведения и другие политики для защиты общественного доверия).

Аудиту подлежали не только корпоративные документы, но и карты мероприятий, журналы регистрации обращений сотрудников, полученных по каналам обратной связи и касающихся вопросов этики, отчетность / материалы о проделанной работе по итогам рассмотрения обращений. Также были проведены интервью с профильными подразделениями.

По результатам аудита уровень зрелости системы внутреннего контроля этического комплаенса был оценен как высокий.

Соблюдение прав человека

Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение, защита прав и свобод человека и гражданина и уважение к ним имеют основополагающее значение для обеспечения устойчивого развития Компании «Росводоканал». В 2023 году случаев нарушения прав сотрудников Компании не выявлено.

Мы понимаем важность транслирования на высшем уровне приверженности принципам в области соблюдения прав человека, поэтому руководители всех уровней Компании, включая членов Правления и Совета директоров, открыто заявляют о важности соблюдения прав человека, тем самым выступая примером для своих подчиненных.

ПОЛИТИКА ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА

Разработанная в 2022 году Политика по правам человека декларирует приверженность Компании принципам соблюдения прав и свобод человека как в отношении собственных сотрудников, вне зависимости от занимаемой ими должности, так и в отношении сотрудников поставщиков и подрядчиков, представителей местного населения в регионах присутствия и прочих лиц, на которых оказывает влияние деятельность Компании.

Политика по правам человека является обязательной для всех сотрудников Компании. Мы также призываем своих деловых партнеров и контрагентов соблюдать принципы поведения и выполнять требования в области прав и свобод человека.

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

- 1 Уважение человеческого достоинства и прав человека
- 2 Недопущение любых форм дискриминации
- 3 Соблюдение права сотрудников на свободу собраний и объединений, свободу мнения и выражения
- 4 Запрет детского и принудительного труда
- 5 Обеспечение достойных условий труда и его компенсации
- 6 Обеспечение безопасной и здоровой производственной среды
- 7 Недопущение насилия
- 8 Уважение прав, культурных особенностей и обычаев местных сообществ

МНОГООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

«Росводоканал» одинаково ценит всех своих сотрудников, независимо от их индивидуальных характеристик. Компания не допускает никаких форм дискриминации на основании расы, религии, гендерной принадлежности, возраста и иных характеристик, не связанных с профессиональными качествами сотрудника. Как для коммерческой организации для нас прежде всего важны деловые качества сотрудников (профессионализм, активная

жизненная позиция, вовлеченность и др.), и именно они служат основой для принятия кадровых решений.

Справедливое отношение к персоналу и создание равных возможностей для роста, продвижения и получения вознаграждения приводит к лучшим бизнес-результатам. Обязательства Компании по недопущению дискриминации и предоставлению равных возможностей закреплены в Политике в области многообразия и инклюзивности. Признание и уважение

исключительности каждого сотрудника помогают снизить число конфликтов на рабочем месте. Такое сообщество легче сплотить вокруг общей цели, оно более мотивировано и быстрее достигает результатов.

В соответствии с нормами законодательства в «Росводоканале» предусмотрены рабочие места для людей с инвалидностью. На предприятиях Компании в 2023 году работало 218 человек с ограниченными возможностями здоровья (1,8% от общей численности).

БЕЗОПАСНОСТЬ

Наши приоритеты

Безусловный приоритет для нас — здоровье и безопасность сотрудников, подрядчиков, а также населения регионов присутствия. Систематическое и своевременное выявление источников опасностей, оценка рисков, принятие мер по их предупреждению и снижению позволяет значительно сократить вероятность возникновения профессиональных заболеваний, несчастных случаев на производстве, аварий и других происшествий. Эффективность мероприятий обеспечивается в том числе за счет формирования у сотрудников Компании устойчивой мотивации к безопасному поведению на производстве.

Наши результаты в 2023 году



10

количество несчастных случаев на производстве среди сотрудников



0

количество несчастных случаев среди подрядчиков



9

количество пострадавших с временной потерей трудоспособности (LTI)



1

количество случаев смертельного травматизма среди сотрудников



0,44

коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR)¹ среди сотрудников

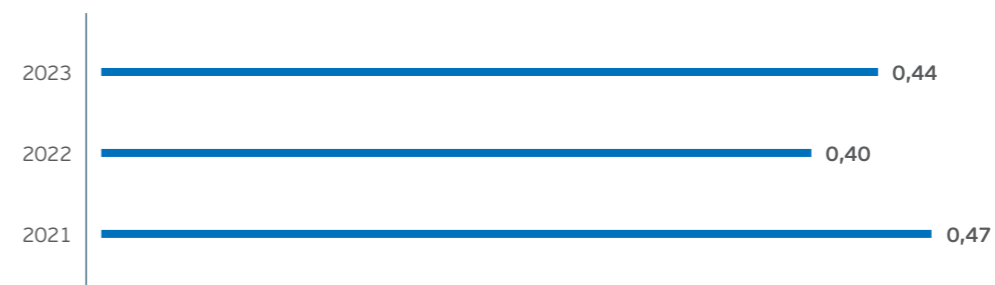


0

количество впервые выявленных случаев профессиональных заболеваний среди сотрудников

¹ Коэффициент происшествий определяется количеством происшествий на 1 млн отработанных часов. В расчет принимались только подлежащие регистрации случаи производственного травматизма, включая случаи со смертельным исходом, среди сотрудников «Росводоканала».

Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности среди сотрудников (LTIFR)



В сфере безопасности «Росводоканал» уже более пяти лет реализует комплексную программу повышения культуры безопасности, что позволяет снижать риски происшествий и сохранять здоровье наших сотрудников, партнеров, клиентов и населения. Мы задолго до принятия законодательных требований поддержали и начали воплощать в жизнь идею государства двигаться в сторону рискоориентированного подхода и постепенной передачи регулирования на уровень компаний. В частности, мы внедрили стандарты по безопасности работ в ограниченных и замкнутых пространствах, земляных работ и работ на высоте.

Кроме этого, очень важна команда, которая любит свое дело, горит идеей безопасности и распространяет эту культуру на всех остальных. Для этого мы повышаем культуру лидерства среди руководителей, устанавливаем КПЭ в области безопасности, а коллективы водоканалов соревнуются в рамках рейтинга безопасности водоканалов.

Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Политика в области охраны труда, экологической и промышленной безопасности.
- Регламент системы управления охраной труда.

- Регламент системы управления промышленной безопасностью труда.
- Положение по идентификации опасностей, оценке и управлению рисками в области производственной безопасности.

- Положение по регистрации, расследованию и учету происшествий по безопасности.

Региональные водоканалы утверждают соответствующие корпоративные документы с учетом своих особенностей.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

С целью унификации и стандартизации государственных и корпоративных требований к безопасному выполнению работ в «Росводоканале» реализуется Программа разработки стандартов в области производственной безопасности на 2020–2027 годы. Основой для разработки стандартов стал анализ высокорискованных работ, которые часто выполняются на предприятиях «Росводоканала» и могут привести к серьезным последствиям. Восьмилетняя Программа разработки стандартов была подготовлена с учетом приоритизации данных видов работ.

Программа предусматривает разработку и внедрение 14 корпоративных стандартов безопасности. К текущему моменту разработаны следующие стандарты:

- «Работа в ограниченных и замкнутых пространствах»;
- «Управление работами подрядных организаций в ОТЭППБ»;
- «Выполнение работ на высоте»;
- «Организация деятельности в области природопользования и охраны окружающей среды»;
- «Система управления охраной труда» (разработан в 2023 году);
- «Земляные работы» (разработан в 2023 году).

В 2024 году запланирована разработка стандарта «Система управления промышленной безопасностью».

По каждому стандарту разрабатывается план внедрения данного стандарта, рассчитанный на 1–2 года и включающий все необходимые мероприятия в части ознакомления, обучения, анализа и мониторинга, актуализации.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- На корпоративном уровне — операционный директор, направление по экологии, охране труда и промышленной безопасности.
- На уровне предприятий — генеральные директора, главные инженеры, управления охраны труда, экологической, промышленной, пожарной безопасности и ГОЧС.

На рабочих местах ответственность за обеспечение

безопасных условий труда и безопасную эксплуатацию оборудования, а также проведение инструктажей на рабочем месте несут руководители соответствующих структурных подразделений.

В соответствии с утвержденным графиком проводятся совещания комитетов по безопасности, действующих как на корпоративном уровне, так и на уровне региональных предприятий. Основными целями данных комитетов являются

анализ эффективности реализуемых мероприятий, извлечение уроков из инцидентов, предупреждение их повторений, повышение информированности руководителей и сотрудников. **[GRI 403-4]**

Более подробная информация о распределении ответственности, а также вовлечении высшего руководства в процесс оценки эффективности мероприятий в области безопасности представлена [в Отчете об устойчивом развитии 2022](#).

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КУЛЬТУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Реализация мероприятий в области ОТ и ПБ осуществляется в соответствии с ежегодной Программой по повышению культуры безопасности «Росводоканала» и соответствующими Программами на уровне каждого регионального водоканала. Программы разрабатываются исходя из анализа происшествий и эффективности существующих мероприятий, а также регулярных опросов сотрудников.



Здоровье и безопасность сотрудников

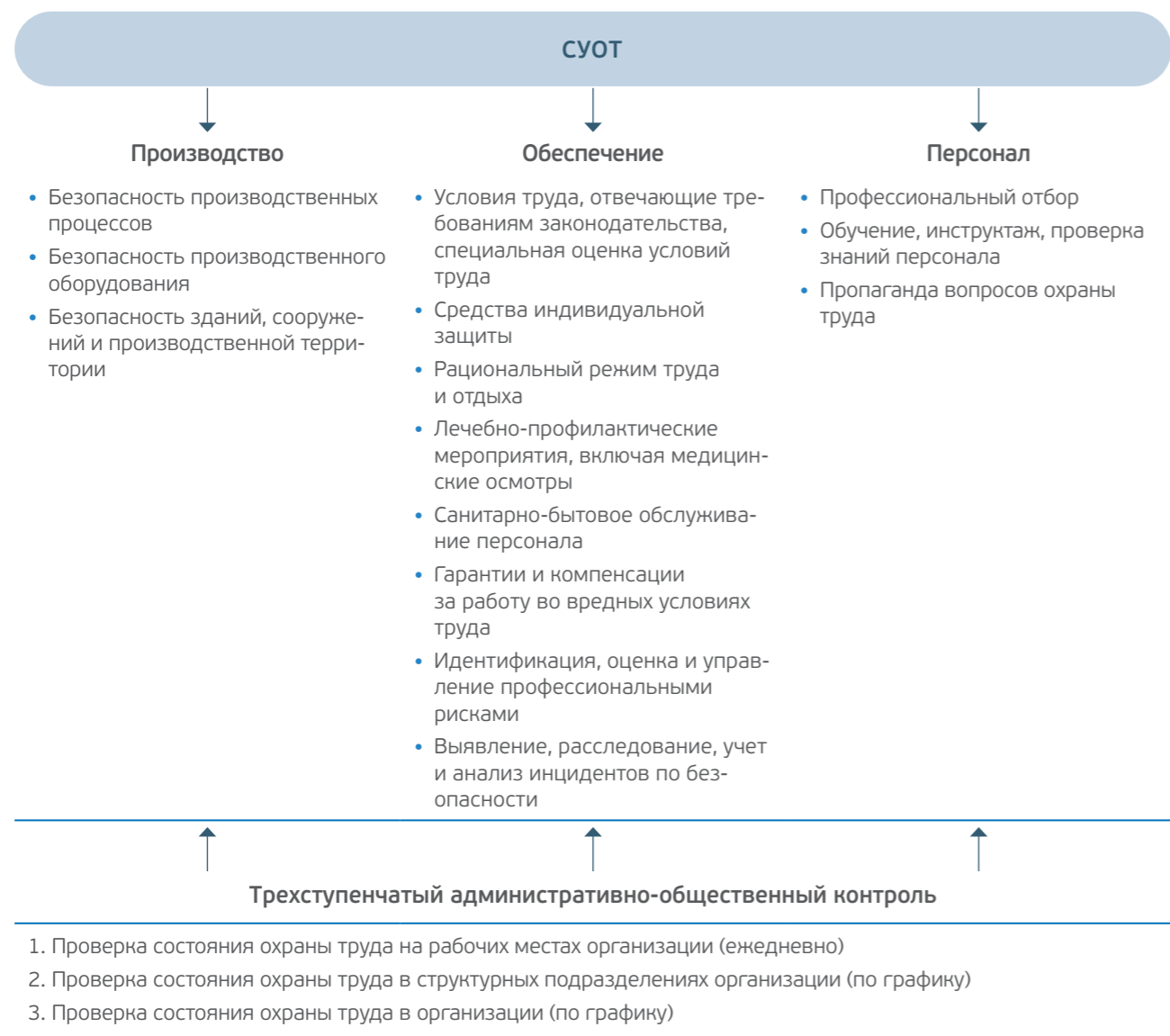
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

В соответствии с требованиями российского законодательства на каждом предприятии «Росводоканала»

функционирует система управления охраной труда (СУОТ). **[GRI 403-1, GRI 403-8]** Также в соответствии с законодательством водоканалы Омска и Оренбурга, эксплуатирующие опасные производственные объекты (ОПО)

II класса опасности, создают и обеспечивают функционирование систем управления промышленной безопасностью (СУПБ). Более подробная информация о СУПБ представлена [в Отчете об устойчивом развитии 2022](#).

СХЕМА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА



НОРМАЛИЗАЦИЯ НОВЫХ АКТИВОВ

По каждому новому активу, входящему в состав «Росводоканала», разрабатывается и реализуется программа нормализации деятельности по всем направлениям безопасности: охрана труда, экологическая, промышленная, пожарная безопасность и ГОЧС. Эти программы рассчитаны на три года и содержат

до 10 тыс. программных мероприятий. Их цель — внедрить лучшие практики и повысить культуру безопасности в новых активах до стандартов наших «базовых» активов (которые присоединились к Компании до 2021 года).

В 2023 году программы нормализации деятельности осуществлялись на предприятиях, которые присоединились

к нам за последние три года, — в «Росводоканал Орск», «Росводоканал Липецк» и «Росводоканал Сахалин». Коллективы «базовых» активов также участвуют в отладке процессов безопасности в новых активах. Партнерские отношения и корпоративная взаимопомощь между водоканалами приводят к быстрым и высоким результатам.

ЛИДЕРСТВО РУКОВОДИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

Важнейшим элементом нашей Программы развития культуры безопасности является развитие лидерства, личной вовлеченности и приверженности руководителей в вопросах обеспечения безопасности производства. В настоящее время мы реализуем обучение руководителей на дистанционных тренингах и проводим комитеты по безопасности, где на системной основе рассматриваются вопросы, связанные с производственной

безопасностью. Кроме этого, в отчетном году осуществлялось создание групп компетенций региональных водоканалов для решения общекорпоративных задач по выполнению Программы повышения культуры безопасности на 2023 год.

МОТИВАЦИЯ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

«Росводоканал» направляет значительные усилия на поддержание мотивации сотрудников к соблюдению требований

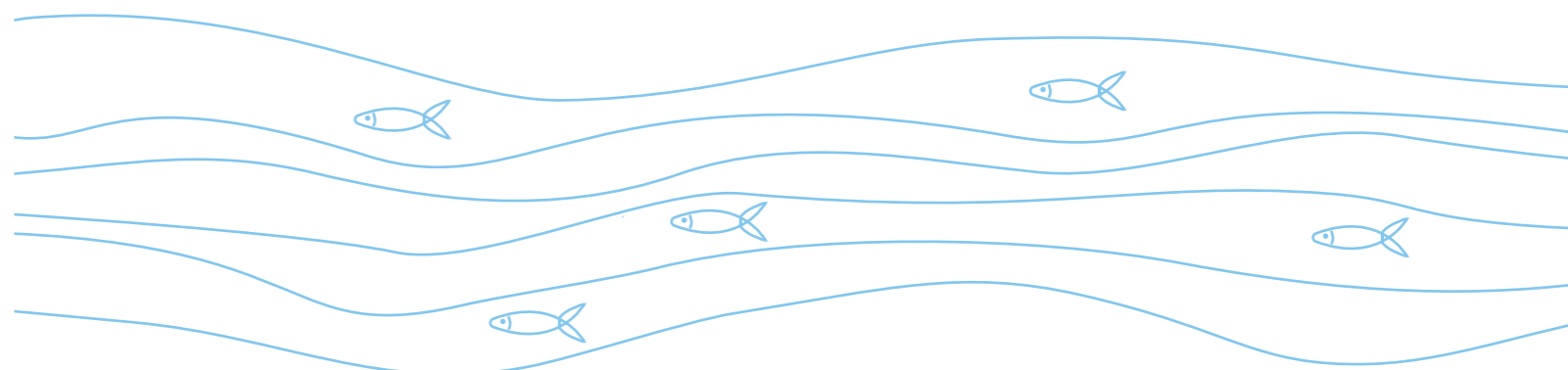
в области безопасности и формирование личной ответственности как за собственную жизнь, так и за безопасность коллег. Для нас важно создать условия нетерпимости к нарушениям.

В части материального стимулирования у нас введены единые показатели эффективности, которые распространяются на предприятия Компании. Мерой нематериального стимулирования стали соревнования между подразделениями — ежемесячный рейтинг безопасности водоканалов.

КПЭ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

В целях снижения травматизма и минимизации рисков в области безопасности в «Росводоканале» установлены КПЭ по охране труда, влияющие на уровень премирования ответственных лиц. КПЭ по охране труда включаются в бонусную систему как на уровне предприятий «Росводоканала», так и на уровне руководителей ответственных подразделений, главных инженеров и генеральных директоров предприятий.

Для большинства уровней установлены по два показателя в составе общего КПЭ по охране труда: реактивный показатель с весом 30% (снижение травматизма: количество несчастных случаев за 2022 год меньше среднего значения за 5 лет) и проактивный показатель с весом 70% (выполнение мероприятий Программы по повышению культуры безопасности). Общий вес КПЭ по охране труда в структуре премирования сотрудников различается в зависимости от занимаемой должности.



РЕЙТИНГ БЕЗОПАСНОСТИ ВОДОКАНАЛОВ

По направлению безопасности в Компании действует уникальная система оценки деятельности — рейтинг безопасности, который показывает результаты вклада водоканалов в предупреждение травматизма, управление ключевыми рисками и мотивирует двигаться к новым уровням культуры безопасности, фактически формируя отраслевые стандарты деятельности.

Рейтинг безопасности водоканалов составляется ежемесячно, а также по результатам за год. По итогам 2023 года «Росводоканал Тюмень» стал лидером безопасности среди «базовых» активов Компании. Большая заслуга коллектива предприятия и руководителя в том, что корпоративные программные мероприятия по безопасности были реализованы в полном объеме, качественно и с наименьшими отставаниями. В результате коллектив водоканала в Тюмени закончил год без травм.

Лидером среди новых активов стал коллектив «Росводоканал Сахалин», выполнивший поставленные цели по безопасности на 2023 год, не допустивший травматизма, более чем на 90% реализовавший программу нормализации деятельности по охране труда и здоровья, экологической, промышленной, пожарной безопасности и ГОЧС.

Рейтинг безопасности составляется в целях дополнительной мотивации сотрудников к обеспечению безопасности при выполнении работ. Согласно действующему Положению об организации соревнования водоканал, занявший I место, награждается переходящим кубком «Лидер безопасности» и поощряется выделением мотивационного фонда, а предприятия, занявшие II и III места, поощряются благодарственными письмами.

ОБУЧЕНИЕ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ БЕЗОПАСНОСТИ [GRI 403-5]

Одним из предупреждающих мероприятий является обучение по охране труда. Совместно с командой Дирекции по персоналу была создана группа внутренних тренеров, состоящая из сотрудников нашей Компании, которых мы обучили и сертифицировали. Эти люди стали амбассадорами распространения лучших практик работы с рисками и происшествиями. Такой формат обучения развивает личностные качества и знания наших тренеров, а также способствует профессиональному росту всей команды «Росводоканала».

К основным видам обучения и информирования сотрудников относятся:

- проведение вводных инструктажей с сотрудниками, принимаемыми на работу, — 100%;
- проведение с сотрудниками первичных инструктажей на рабочем месте, повторных, внеплановых и целевых инструктажей — 100%;
- проведение различных видов обучения по охране труда для сотрудников и руководителей, ответственных за вопросы охраны труда, — 100%;
- обучение безопасным методам и приемам выполнения работ для сотрудников,

Более **10** тыс.

работников и руководителей всех уровней управления за последние три года обучены командой внутренних тренеров

- занятых на работах с вредными и/или опасными условиями труда, — 100%;
- проведение обучения сотрудников рабочих профессий оказанию первой помощи пострадавшим — 100%;
- проведение тренингов (очных и дистанционных), вебинаров по разработанным и утвержденным в Компании программам и курсам;

- обучение руководителей 1–6-го уровней управления на дистанционном тренинге «Лидерство в безопасности» — более 95% руководителей Компании;
- обучение по Программе обучения по регистрации, расследованию и учету происшествий по безопасности — более 95% сотрудников Компании.

Одним из направлений работы отчетного года стало расширение перечня электронных обучающих курсов и инструктажей для обучения персонала по обязательным программам в области производственной безопасности. В 2023 году были запущены два электронных курса — по работам на высоте и по использованию СИЗ, два электронных инструктажа — по работе в замкнутых пространствах и по применению СИЗ, а также создан музыкальный видеоклип по технике безопасности труда. Цифровизация обучения осуществляется с целью повышения его эффективности, снижения затрат административного ресурса и «человеческого фактора» — снижения рисков формального подхода к обучению и допуску к работе.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

В Компании реализуется отдельная программа по цифровизации системы управления производственной безопасностью. В 2022–2023 годах мы плотно занимались автоматизацией процессов специальной оценки, медицинских осмотров, обучения. В следующем году

планируем запустить процесс нового блока автоматизации — это управление профессиональными рисками и расследованием происшествий.

Цифровизация в области безопасности позволяет сократить затраты предприятий, снизить ущерб от травматизма, сэкономить трудовые ресурсы, обеспечить функционирование системы предупреждения травматизма в обстановке социальных ограничений, ускорить анализ показателей в области безопасности и формирование своевременных корректирующих действий.

ОЦЕНКА РИСКОВ И ПРОФИЛАКТИКА ПРОИСШЕСТВИЙ

В «Росводоканале» регулярно проводятся идентификация опасностей и оценка рисков, способных оказать негативное влияние на жизнь и здоровье сотрудников. Оценка рисков и управление ими являются основой для достижения целей по исключению травматизма в Компании и повышению корпоративной культуры безопасности.

Выявленные риски для каждого вида работ оцениваются по степени последствий и вероятности их реализации по 5-балльной шкале, затем определяется итоговая оценка (уровень) риска и составляется Карта анализа и оценки риска. С целью управления рисками и их последствиями нами разрабатываются мероприятия, которые на регулярной основе анализируются с точки зрения эффективности и пересматриваются на достаточность мер контроля. Результаты данного анализа рассматриваются на плановых заседаниях комитетов по безопасности. При необходимости разрабатываются дополнительные мероприятия по управлению рисками. [GRI 403-2, GRI 403-9]

Во внутренних документах Компании закреплено право любого работника «Росводоканала», подрядчика/субподрядчика отказаться от выполнения работ, связанных с опасностями, в случае если не обеспечены необходимые меры по безопасному выполнению работ. [GRI 403-2]

МЕХАНИЗМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПО ВОПРОСАМ БЕЗОПАСНОСТИ [GRI 403-2, GRI 403-4]

В «Росводоканале» функционируют механизмы обратной связи, позволяющие работникам сообщать об опасностях и рисках, которые могут повлечь либо повлекли ущерб здоровью или окружающей среде. Среди основных каналов информирования: внутренний портал, ящики обратной связи, «Горячая линия безопасности». Подавать сообщения можно анонимно. За сообщения о происшествиях запрещено привлекать к ответственности, работникам обеспечивается защита от наказания.

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ ТРАВМАТИЗМА

В 2023 году на предприятиях «Росводоканала» произошло 10 несчастных случаев. Коэффициент частоты

травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) составил 0,44. **[GRI 403-9]** Основными причинами производственного травматизма в отчетном году явились неосторожность, невнимательность и поспешность

пострадавших. С целью предупреждения подобных ситуаций в будущем ответственными подразделениями были разработаны корпоративные корректирующие действия, которые проводятся во всех водоканалах Компании.

Показатели производственного травматизма в «Росводоканале» среди работников

	2021	2022	2023
Коэффициент частоты производственных травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR)	0,47	0,40	0,44
Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом (FR)	0,00	0,00	0,05
Коэффициент тяжелого травматизма	0,30	0,30	0,24

В 2023 году произошло 10 несчастных случаев на производстве. В каждом несчастном случае пострадало не более одного человека.

Количество несчастных случаев и пострадавших от несчастных случаев на производстве в «Росводоканале» среди работников

	2021	2022	2023
Общее количество несчастных случаев на производстве	8	5	10
Общее количество пострадавших от несчастных случаев на производстве	8	8	10
В том числе:			
количество смертельных случаев	0	0	1
количество пострадавших с тяжелыми травмами	5	6	5
количество пострадавших с легкими травмами	3	2	4

Все несчастные случаи, произошедшие на производстве, были расследованы в соответствии с действующим законодательством и внутренним Положением по регистрации, расследованию и учету

происшествий по безопасности. **[GRI 403-2]** Помимо несчастных случаев на предприятиях Компании проводятся регистрация и анализ даже самых незначительных

опасных условий и действий, ниамиссов¹ для извлечения уроков, принятия корректирующих действий по недопущению повторения таких происшествий в будущем.

¹ Ниамисс (англ. Near-miss) — незапланированное событие, которое не привело к несчастному случаю, но потенциально могло к нему привести.

«РОСВОДОКАНАЛ ОРЕНБУРГ» — СРЕДИ ЛУЧШИХ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

«Росводоканал Оренбург» стал в 2023 году победителем регионального этапа Всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности» в номинации «За сокращение производственного травматизма и профессиональной заболеваемости в организациях производственной сферы».

Генеральный директор «Росводоканал Оренбург» удостоен знака отличия «Лучший работодатель Оренбуржья в сфере промышленной безопасности», а коллектив предприятия награжден благодарственным письмом губернатора за вклад в социально-экономическое развитие области.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ

«Росводоканал» принимает меры по профилактике и снижению числа случаев профессиональных заболеваний, риск получения которых имеют сотрудники предприятий «Росводоканала». В 2023 году на предприятиях Компании не было выявлено новых случаев профессиональных заболеваний. **[GRI 403-10]**

В качестве профилактических мер с целью минимизации рисков возникновения профессиональных заболеваний предприятиями Компании среди прочих проводятся следующие мероприятия: выдача современных сертифицированных средств индивидуальной

защиты, проведение периодических (а также при поступлении на работу) медицинских обследований сотрудников, контроль за работоспособностью и своевременное проведение чистки, ремонта, замеров эффективности работы вентиляционных установок и др.

ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА УСЛОВИЯМИ ТРУДА

На предприятиях «Росводоканала» регулярно осуществляется оценка удовлетворенности персонала условиями труда, средствами индивидуальной защиты (СИЗ) и инструментами труда. По результатам проводимых опросов осуществляется разработка соответствующих мероприятий.

В настоящее время проводится большая работа по улучшению санитарно-бытовых условий труда и аутсорсингу обеспечения СИЗ. Мероприятия по улучшению санитарно-бытовых условий труда как направлены на выполнение обязательных требований, так и включают дополнительные меры с целью повышения комфорта, безопасности труда и удовлетворенности сотрудников: организуется проведение ремонтов в помещениях, обновление рабочих инструментов и другие мероприятия. Благодаря данным мерам мы можем эффективнее работать над повышением культуры безопасности и делать Компанию более привлекательным работодателем в нашей отрасли.

АУТСОРСИНГ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИЗ

Аутсорсинг позволяет водоканалам сосредоточиться на основной деятельности, а обеспечение сотрудников СИЗ передать профессиональному подрядчику, который гарантирует современное и высокое качество сервиса обеспечения спецодеждой и спецобувью наших работников.

Программа перехода на аутсорсинг обеспечения работников СИЗ реализуется с 2020 года. На текущий момент на аутсорсинг обеспечения работников СИЗ перешли водоканалы Тюмени, Краснодара, Оренбурга, Воронежа. Запланирован переход в Липецке и Южно-Сахалинске. Водоканалы проводят опросы работников на предмет качества и удобства нового вида обеспечения СИЗ, которые показывают значительное повышение удовлетворенности сотрудников данным процессом.

Среди основных плюсов работники отмечают:

- оперативную выдачу и быструю замену СИЗ работникам водоканала;
- шаговую доступность центра выдачи СИЗ;
- наличие примерочных зон и пунктов подгонки спецодежды по размеру;
- подбор СИЗ под индивидуальные особенности работника;
- организацию обслуживания спецодежды (сбор, стирка, ремонт и доставка).

Кроме преимуществ, повышающих удовлетворенность работников, аутсорсинговая компания берет на себя ведение электронных личных карт учета выдачи СИЗ, расчет и планирование необходимого количества СИЗ, поддержание неснижаемого запаса средств защиты. Все это позволяет сократить наши трудозатраты на оформление документов, снять с руководителей подразделений техническую работу по бумажному сопровождению процесса, улучшить процесс контроля за логистикой СИЗ.



Аутсорсинг — это современное комплексное решение по обеспечению работников водоканалов средствами индивидуальной защиты. Аутсорсинг обеспечения работников СИЗ позволяет передать подрядчику непрофильные функции по организации и контролю поставок СИЗ, по их хранению, выдаче и обслуживанию, сократить время на их получение, сделать процесс получения удобным и легким для работников. Все это позволяет оптимизировать затраты. Мы ожидаем, что другие руководители водоканалов рассмотрят положительные эффекты и опыт своих коллег и также присоединятся к практике по аутсорсингу СИЗ.

Безопасность подрядных организаций

Все требования в области безопасной организации работ предъявляются также и к привлеченным подрядным организациям. На подрядчиков, выполняющих работы на объектах «Росводоканала», распространяются требования ряда внутренних документов Компании, включая регламенты по СУОТ и СУПБ, Стандарт организации «Управление работами подрядных организаций в области охраны труда, экологической, промышленной и пожарной безопасности».

В зависимости от вида закупаемых работ и услуг в процедуры оценки и выбора подрядчиков включаются требования в области безопасности (наличие лицензий и разрешений, соответствие технологических процессов и оборудования требованиям безопасности, применение сертифицированных СИЗ, обучение и компетентность персонала подрядчика и т.д.).

На этапе оформления отношений в договоры, заключаемые

с подрядными организациями на выполнение работ на территории и объектах водоканалов, включаются:

- вопросы охраны труда, регламентирующие распределение ответственности между заказчиком и подрядными организациями;
- соблюдение сотрудниками подрядных организаций требований охраны труда, установленных в водоканале;
- своевременное уведомление заказчика обо всех авариях, травмах, ухудшении здоровья, болезнях сотрудников и других происшествиях, произошедших при выполнении работ;
- обязательное участие представителей заказчика в расследовании обстоятельств и причин несчастных случаев на производстве, инцидентов и аварий, произошедших при выполнении работ.

Перед началом работы, а при необходимости и в процессе работы, сотрудники

подрядных организаций в ходе инструктажей знакомятся с возможными опасностями и рисками на выделенном для проведения работ участке, а также с Политикой в области охраны труда, экологической и промышленной безопасности, действующей в Компании, с действующими в «Росводоканале» стандартами безопасности.

В процессе работы ответственные лица предприятий контролируют выполнение требований безопасности подрядными организациями и при необходимости приостанавливают работы до устранения нарушений. К подрядной организации предъявляются предусмотренные договором штрафные санкции за нарушения в области безопасной организации работ. Также возможно досрочное прекращение исполнения договорных обязательств с подрядной организацией в случае неисполнения требований безопасности.

Количество несчастных случаев на производстве среди работников подрядных организаций [GRI 403-9]

	2021	2022	2023
Общее количество несчастных случаев на производстве	0	0	0

СТАНДАРТ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПОДРЯДЧИКОВ

В 2023 году продолжено внедрение Стандарта «Управление работами подрядных организаций в области охраны труда, экологической, промышленной и пожарной безопасности».

Требования Стандарта обязательны для исполнения всеми подрядными и субподрядными организациями, работающими на объектах «Росводоканала». Стандарт включает все аспекты взаимодействия в области охраны труда, экологии, промышленной и пожарной безопасности, начиная с выбора подрядчика и заканчивая оценкой результатов взаимодействия по окончании действия договора подряда.

В рамках Стандарта установлены единые критерии оценки подрядчика на соответствие требованиям безопасности, которые включаются в закупочную документацию наряду с остальными требованиями. Стандартом также вводится система ведения реестра подрядных организаций и комиссионной оценки/рейтингования подрядчиков по завершении работ. В отчетном году осуществлялось пилотирование на трех водоканалах системы оценки и рейтингования подрядчиков.

Стандартом также утверждено типовое приложение к договору подряда «Соглашение об обязанностях сторон в области охраны труда, экологии, промышленной и пожарной безопасности», включающее в том числе штрафные санкции за нарушение сотрудниками подрядчика (субподрядчиков) требований в области безопасности при выполнении работ.

Чрезвычайные ситуации и безопасность населения

[GRI 403-7]

Чрезвычайные ситуации могут повлечь за собой ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей. Поэтому предприятия Компании утверждают соответствующие документы и разрабатывают мероприятия по предупреждению и ликвидации ЧС, строго соблюдая все нормы применимого законодательства.

Основными рисками Компании, которые могут повлечь за собой возникновение чрезвычайных ситуаций (ЧС), являются подтопления, особенно в весенний период, разгерметизация резервуаров с жидким хлором с последующим выбросом в атмосферу, обвалы/обрушения земляных масс при проведении аварийно-восстановительных работ на сетях, наличие вредных и/или опасных газов при проведении работ, пожары.

Объем и перечень реализуемых мероприятий различаются в зависимости от особенностей предприятий Компании и региона. Например, создаются планы мероприятий по подготовке и предотвращению ЧС, приказы в области противопожарной безопасности, о подготовке к весеннему паводку, заключаются договоры с аварийно-спасательными и газоспасательными формированиями регионов, проводятся противоаварийные тренировки.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Предприятия «Росводоканала» выполняют все требования пожарной безопасности, установленные государственными нормативными правовыми актами. В обязательном порядке осуществляются противопожарный инструктаж и обучение сотрудников, практические тренировки по эвакуации людей при пожарах, проверки готовности локальной

системы оповещения. Проверяются следование нормам электро- и пожарной безопасности, наличие и состояние средств тушения пожара, состояние автоматических средств противопожарной защиты зданий, наличие путей эвакуации и средств оказания первой помощи.

Деятельность предприятий Компании важна и для обеспечения пожарной безопасности населения регионов.

Регулярно осуществляется проверка пожарных гидрантов, включая ежесуточное подержание подъездных путей. Система внешнего пожаротушения должна быть готова к работе круглосуточно и в любое время года, поэтому состояние каждого гидранта на особом контроле. Пожарные гидранты проверяют дважды в год — весной и осенью, а также после каждого случая реального применения гидранта на пожаре.

УЧАСТИЕ «РОСВОДОКАНАЛ САХАЛИН» В ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ ЦИКЛОНА

Сильный ливень, обрушившийся на Южно-Сахалинск в конце лета 2023 года, привел к авариям на 15 объектах Компании. Больше всего пострадали объекты системы водоотведения: слесарям пришлось откачивать воду, оперативно демонтировать и менять электрооборудование. Устранять последствия стихии вышли даже те сотрудники Компании, которые находились в отпуске.

Заблаговременная подготовка и слаженная работа во время чрезвычайной ситуации позволили избежать серьезных нарушений в работе объектов и, соответственно, массовых ограничений водоснабжения.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ОТКРЫТЫХ КОЛОДЦАХ

Помимо аварий, пожаров и ЧС на безопасность населения влияют и другие факторы. Среди них — открытые канализационные люки в городах. Открытые колодцы представляют большую опасность для прохожих, животных и транспорта. Крышки крадут, они ломаются и разбиваются (например, когда снегоуборочная техника чистит дороги).

Сотрудники водоканалов регулярно инспектируют состояние люков, но этого не всегда достаточно. Ведь, например, на обслуживании «Росводоканал Барнаул» находится порядка 60 тыс. люков, а в Тюмени предприятие обслуживает 70 тыс. колодцев. «Росводоканал» регулярно публикует во внешних источниках рекомендации по действию населения в случае обнаружения открытых колодцев.

В водоканалы регулярно поступают сообщения об открытых колодцах. По данным диспетчерских служб, большая часть обращений не относится к нашим водоканалам, коммуникации принадлежат другим организациям. Но мы все равно выезжаем и устраняем опасность, временно закрывая колодцы и сообщая о них в соответствующие структуры.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Наши приоритеты

Клиентоориентированность и высокое качество услуг позволяют обеспечивать рост лояльности и удовлетворенности клиентов, что сказывается на уровне собираемости платежей и позволяет нам реинвестировать в модернизацию коммунальной инфраструктуры городов. Понимание потребностей клиентов и выстраивание открытого и эффективного диалога с ними являются одними из ключевых драйверов развития продуктов Компании. В нашем постоянном фокусе — работа над повышением удобства и качества клиентских сервисов, включая развитие цифровых сервисов.

Наши результаты в 2023 году



¹ Без учета НДС, средний по всем категориям пользователей, по всем водоканалам Компании. Расчет среднего тарифа сформирован на основании тарифных решений на 2023 год.

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

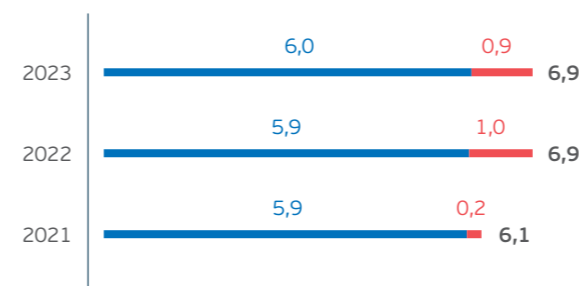
	↑↓	База 2023	Цель 2026
Удельное количество перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений	↓ 5%	0,32 ед./км	0,30 ед./км
Доля клиентов, использующих онлайн-сервисы	↑ 30 п.п.	20%	50%

Структура клиентов

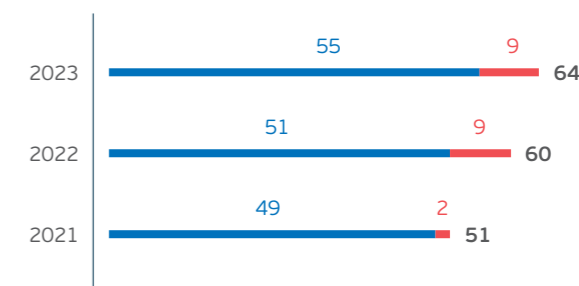
Подавляющую часть клиентской базы² составляет население городов, или физические лица — собственники квартир и частных домовладений, которые используют наши основные услуги — услуги водоснабжения и водоотведения. Число пользователей услуг в 2023 году составило 6,9 млн, что соответствует уровню прошлого года и считается по количеству жителей 10 городов присутствия Компании. относятся как коммерческие (промышленные предприятия и сфера услуг), так и бюджетные организации (государственные и муниципальные предприятия и учреждения), а также исполнители коммунальных услуг (управляющие компании, товарищества собственников жилья и пр.).

Количество юридических лиц — абонентов Компании составляет 64 тыс. организаций. К их числу

Физические лица (население) — пользователи, млн чел.³



Юридические лица, тыс. шт.



— Водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года

² Мы называем клиентами всех пользователей/потребителей услуг Компании. Количество клиентов рассчитывается по количеству жителей, проживающих на территории присутствия водоканалов Компании, по данным Росстата. Дополнительно к этому в Компании используется термин — абонент. Количество абонентов определяется количеством лицевых счетов. Например, 1 квартира — это 1 лицевой счет / 1 абонент вне зависимости от количества проживающих.

³ Источник: Федеральная служба государственной статистики, численность населения РФ по муниципальным образованиям на 1 января 2023 года. <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13282>.

Тарифная политика

В России цены на услуги водоснабжения и водоотведения относятся к разряду регулируемых. Регулирование осуществляют органы исполнительной власти, и его основной целью является баланс интересов поставщика, потребителя и субъекта. Тарифы на коммунальные ресурсы (услуги) устанавливают следующие органы регулирования тарифов субъектов Российской Федерации:

- Правительство Российской Федерации определяет индексы изменения платы граждан за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации;
- Органы власти субъектов Российской Федерации определяют предельные индексы изменения платы граждан за коммунальные услуги

по муниципальным образованиям;

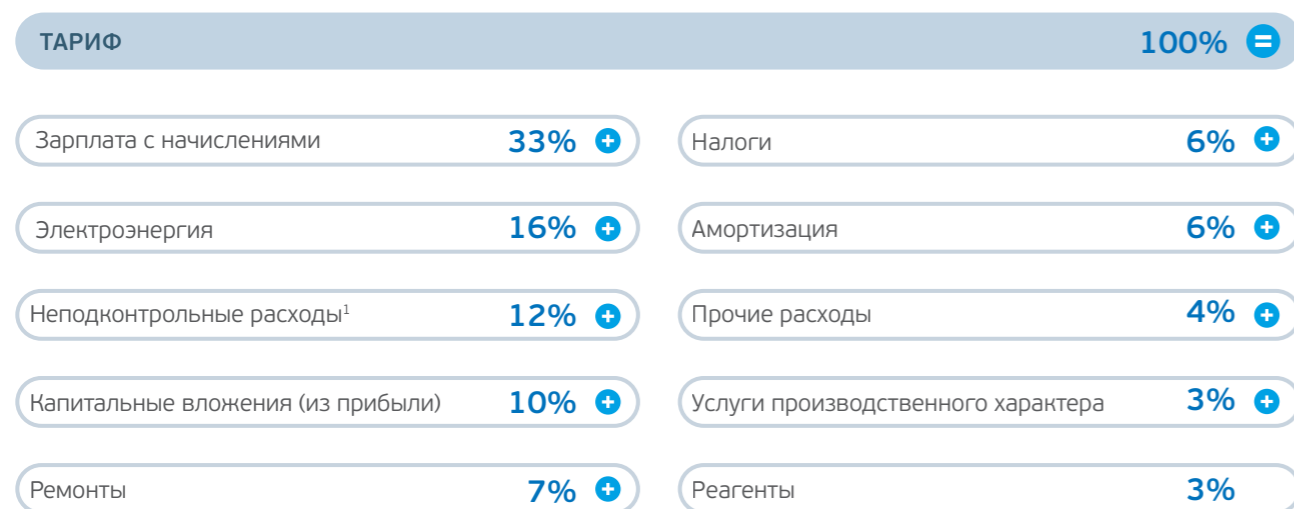
- Органы регулирования тарифов субъектов Российской Федерации проводят экспертизу экономической обоснованности предлагаемых регулирующими организациями тарифов и устанавливают их с учетом соблюдения предельного индекса изменения платы граждан за коммунальные услуги.

При определении тарифов наиболее распространенным является метод индексации. Расчет методом индексации осуществляется с использованием долгосрочных параметров, которые фиксируются в течение всего долгосрочного периода регулирования (не менее пяти лет и не менее трех лет для первого

долгосрочного периода регулирования). С основными нормативными актами, регулирующими отрасль водоснабжения и водоотведения и правила оказания коммунальных услуг, можно ознакомиться [на сайте](#) Компании в разделе «Абонентам».

Тарифы на услуги ЖКХ являются значимым показателем социальной и политической стабильности в обществе, при этом они должны обеспечивать инвестиции в развитие и модернизацию объектов централизованных систем сетей водоснабжения и водоотведения. При подготовке тарифных смет «Росводоканал» учитывает оба эти фактора и стремится сделать услуги доступными для абонентов при сохранении их высокого качества.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ТАРИФА 2023 ГОДА



¹ Неподконтрольные расходы — это расходы Компании, связанные с производством и реализацией услуг водоснабжения и водоотведения, на величину которых влияют факторы, не зависящие от деятельности Компании. Такие как резервы по недополученным платежам за услуги водоснабжения и водоотведения, арендная плата, расходы на транспортировку воды, расходы на обслуживание бесхозяйных сетей, эксплуатируемых Компанией, и т. д.



Объем наших инвестиционных программ ежегодно увеличивается, и важно понимать, что одномоментное освоение всех запланированных инвестиций привело бы к резкому увеличению тарифов на воду и водоотведение. На повышение тарифов также влияет рост цен на стройматериалы, сырье, металлопродукцию, топливо и услуги. Чтобы сдерживать рост тарифов и продолжать модернизацию инфраструктуры ЖКХ, мы используем механизм государственно-частного партнерства, продвигая долгосрочные концессионные отношения, когда текущие инвестиции возвращаются позднее.

Эффективный диалог с клиентом

ТЕКУЩИЕ ПРИОРИТЕТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ



ПОВЫШЕНИЕ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

«Росводоканал» стремится улучшить качество, удобство и скорость обслуживания абонентов, внедряя новые сервисы

и создавая для жителей комфортные условия взаимодействия с предприятиями Компании. Сегодня это современные центры обслуживания абонентов и кол-центры, различные цифровые сервисы и форматы

удаленного взаимодействия. Информирование клиентов, активная коммуникация в социальных сетях и поддержание обратной связи позволяют нам выстроить доверительные отношения внутри своих сообществ.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

«Росводоканал» проводит регулярные опросы удовлетворенности качеством услуг, которые являются драйвером изменений для улучшения качества сервиса.

В настоящее время в унифицированных клиентских сервисах, а также на корпоративном сайте реализованы различные формы предоставления обратной связи, в том числе опросники по удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Аналитика ответов позволяет оценивать эффективность работы по каждому из направлений: тарифная деятельность, качество услуг, клиентские сервисы, а также дает возможность сотрудникам разрабатывать стратегию развития исходя из рациональных пожеланий наших клиентов.

Помимо существующих форм обратной связи в 2023 году были реализованы опросы удовлетворенности по ряду регионов в личном кабинете «РВК.Платформа» и в мобильном приложении «РВК.Услуги». Проведенная работа позволила сформировать планы по развитию взаимодействия с клиентами в 2024 году. Так, в перечень приоритетных задач включили упрощение процедуры регистрации в клиентских сервисах с целью повышения удобства и простоты данного процесса. Кроме этого, клиенты выразили желание по развитию сервиса дистанционного общения через популярный канал — личный кабинет «РВК.Платформа».

При организации работы по учету и контролю потребления воды и сбору платежей в отношениях с абонентами «Росводоканал» придерживается двух принципов — удобство и открытость, в том числе:

- удобство передачи показаний приборов учета;
- удобство при внесении оплаты;
- удобство получения счетов, в том числе посредством цифровых сервисов;
- открытость и прозрачность начисления платы;
- открытость для обращений и обратная связь.

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ КЛИЕНТОВ

«Росводоканал» стремится своевременно и ответственно рассматривать поступающие обращения клиентов по разным

вопросам и реагировать на них. Направить обращение по качеству услуг можно следующими способами: по телефону контакт-центров водоканалов, через личный кабинет абонента на сайте, через мобильное приложение «РВК.Услуги».

«Росводоканал» наблюдает тенденцию к росту количества обращений, за исключением обращений через очные посещения офисов водоканалов. Увеличение числа обращений в том числе связано с расширением клиентской базы за счет перехода абонентов на прямые договоры с предприятиями Компании, а также с развитием цифровых сервисов. Следовательно, с каждым годом значительно растет показатель дистанционных обращений. Одним из наиболее доступных сервисов является наш

Около

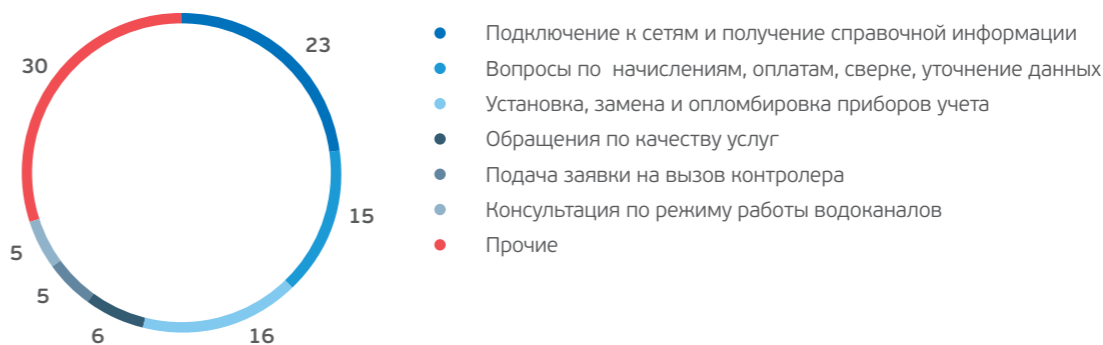
1,4 млн

обращений поступило в 2023 году от клиентов

сайт, на котором реализованы максимально простые формы направления обращений, а также мобильное приложение «РВК.Услуги». Помимо прочего, проводится аналитика востребованности каждого из сервисов, анализируются причины и разрабатываются меры реагирования.

Так как нагрузка на специалистов, занимающихся приемом обращений, постоянно увеличивается, в 2023 году проделана большая работа в направлении унификации процессов обработки обращений. В водоканалах Компании разработан план

Основные тематики обращений абонентов, %



внедрения единой системы учета всех категорий обращений — как очных, так и онлайн. Такая система уже внедрена в Омске и показала свою эффективность.

Анализ основных тематик обращений позволяет оценить, какие направления требуют

дополнительного внимания. Например, чтобы потребителям был более понятен порядок начислений, принято решение изменить справку с расшифровкой начислений с детализацией расчета в клиентских сервисах. Также мы понимаем, что повышение количества

пользователей личным кабинетом «РВК.Платформа» и мобильным приложением «РВК.Услуги» сделает взаимодействие более простым, благодаря этому число обращений снизится, так как вся информация будет доступна в учетной записи абонента.

СТИМУЛИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ К РАЦИОНАЛЬНОМУ ВОДОПОЛЬЗОВАНИЮ

Стимулирование потребителей к более рациональному водопользованию позволяет снижать водозабор Компании и, соответственно, нагрузку на окружающую среду. Этому способствуют такие мероприятия, как установка приборов учета воды, внедрение «умных» водоразборных колонок, а также постоянное информирование населения и разъяснительная работа.

«Росводоканал» проводит регулярные PR-кампании, осуществляет размещение тематических новостей, в том числе рекомендаций по своевременности передачи показаний и по установке приборов учета. Об этом мы сообщаем не только в региональных, но и в федеральных СМИ в рамках направления по повышению жилищной грамотности населения. На текущий момент доля наших абонентов, установивших приборы учета, достаточно высока: по юридическим лицам — 99%, по населению — около 80%.

Уже несколько лет «Росводоканал» реализует в регионах присутствия образовательный проект «Уроки чистой воды», прививающий детям бережное отношение к водным ресурсам. За последние 5 лет сотрудники Компании провели 3 000 уроков, в которых приняли участие 100 000 школьников и воспитанников детских садов. Простые правила преподносятся в игровой форме, что помогает прививать экологические привычки с детства. В 2023 году уроки вышли в онлайн. В образовательном разделе «ВодаЖизнь» на нашем официальном сайте любой желающий может пройти целый курс из нескольких учебных блоков с практическими упражнениями.

СОБИРАЕМОСТЬ ПЛАТЕЖЕЙ

Важным параметром эффективности работы с клиентами является собираемость платежей. Проблема роста задолженности за предоставляемые услуги — одна из самых актуальных для компаний, работающих в сфере ЖКХ, особенно в период нестабильной экономической ситуации в стране и действия различных ограничительных мер.

С целью повышения собираемости абонентской платы предприятия Компании регулярно осуществляют мероприятия по поддержанию платежной дисциплины клиентов, повышению уровня ЖКХ-грамотности населения, ведут всестороннюю разъяснительную работу. В настоящее время водоканалы помимо самостоятельной работы привлекают подрядчиков.



Высокий уровень собираемости платежей позволяет нам продолжать повышать качество предоставляемых услуг и реинвестировать в модернизацию инфраструктуры водоснабжения и водоотведения в наших городах присутствия. Мы убеждены, что выстраивание честного и открытого диалога с клиентами, разъяснительная работа, удобство клиентских сервисов — это самый эффективный путь к современному потребителю и своевременной оплате за услуги.

Также одним из направлений по сокращению задолженности является расширение каналов приема оплат, чтобы каждой категории потребителей было максимально легко внести оплату любым возможным способом.

В отчетном году проведена работа по интеграции с платежными агентами и кредитными учреждениями относительно реестрового обмена по начисленной плате и по показаниям приборов учета за услуги «водоснабжение» и «водоотведение». Следовательно, клиенты могут осуществить платеж любым удобным способом, не дожидаясь получения платежного документа в печатном виде. Кроме того, организовали сервис — напоминание о выставленном счете посредством PUSH-уведомлений через крупные банки. Дополнительно в настоящее время прорабатывается техническая возможность подключения новых сервисов для оплаты услуг в личном кабинете «РВК.Платформа»: СБП и ALFA PAY с возможностью проведения платежа через мобильное приложение от «Альфа-Банка».

Благодаря реализуемой работе «Росводоканал» обеспечивает высокий уровень собираемости абонентской платы

98,1%

РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ СЕКТОРА В2С

Еще одним стратегическим приоритетом «Росводоканала» в области взаимодействия с клиентами является развитие дополнительных услуг сектора В2С. В 2023 году руководством Компании была утверждена концепция запуска и развития новых услуг в сегменте В2С, предполагающая поэтапную проверку бизнес-гипотез

на базе пилотных водоканалов и дальнейшее повсеместное развертывание успешных решений.

Были отобраны первые три продукта: биологические станции очистки, продажа бытовых услуг и подписки на обслуживание домохозяйства, а также системы фильтрации воды как для квартир, так и для частных домовладений. По первым двум продуктам полным ходом

идет процесс организации продаж, заключения договоров, персонал прошел профессиональную подготовку.

Важно отметить, что предлагаемые нами решения позволяют повысить комфорт и качество жизни наших потребителей, а использование биологических станций очистки способствует снижению нагрузки на окружающую среду.

Развитие цифровых сервисов для клиентов

Предприятия «Росводоканала» активно развивают онлайн-форматы взаимодействия с потребителями в рамках общей цифровой трансформации бизнеса. Использование удаленного взаимодействия с абонентами и внедрение цифровых сервисов позволяют повысить качество и скорость взаимодействия, а также его безопасность.

Наши сервисы постоянно развиваются исходя из потребностей абонентов и целей Компании. Клиенты экономят свое время, и количество посетителей фронт-офисов Компании

постепенно сокращается. Мы и далее планируем работу по улучшению онлайн-сервисов, чтобы абонентам было удобно общаться с водоканалами группы, не приходя в сервисные центры.

Активно растет количество регистраций в личном кабинете в водоканалах Компании: в 2023 году количество пользователей личного кабинета среди физических лиц выросло на 19%, или на 63 тыс. пользователей, и превысило 380 тыс. пользователей из 1,6 млн личных счетов, числящихся на счетах в водоканалах (данные

представлены без учета сведений по расчетно-кассовым центрам).

В 2023 году проведен ряд доработок таких клиентских сервисов, как личный кабинет, мобильное приложение «РВК.Услуги» — реализованы простые формы подключения электронных квитанций, разработан онлайн-чат для наиболее простого общения абонента с сотрудником водоканала. Такие сервисы набирают популярность, и с каждым месяцем количество пользователей сервисами растет, что говорит об их востребованности и удовлетворенности клиентов.

ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ И ОНЛАЙН-КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Каналы взаимодействия / Виды услуг	Прием показаний	Прием оплаты	История начислений и оплаты	Получение электронных платежных документов	Информация о задолженности	Прием обращений, консультаций	Оставить заявку на услуги	Новости
Цифровые каналы								
Личный кабинет	v	v	v	v	v	v (ФЛ ¹)		
Мобильное приложение «РВК. Услуги» (ФЛ ¹)	v	v	v	v	v	v	v	
Официальный сайт водоканала	v	v				v	v	
Электронная приемная (мессенджер WhatsApp, эл. почта)	v					v	v	
ГИС ЖКХ	v	v	v	v	v	v		
Роботы								
Робот по приему показаний	v							
Чат-бот	v					v		
Робот-информатор					v			
SMS-информатор		v			v			
Социальные сети								
Telegram-канал (корпоративный)								v
ВКонтакте/Одноклассники								v
Очные каналы связи								
Центры обслуживания абонентов	v	v	v		v	v	v	
Информационно-справочная служба (диспетчерская)	v				v	v	v	

¹ ФЛ — услуга предоставляется только для физических лиц.

ПРОЕКТ «ПЕРЕВОД ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ФОРМАТ КВИТАНЦИИ»

До недавнего времени единственным каналом коммуникаций с клиентом был бумажный счет за услуги водоснабжения и водоотведения. Сегодня в водоканалах Компании абоненты уже могут отказаться от бумажных квитанций и платить и передавать показания через любое удобное цифровое «окно», в том числе через собственное мобильное приложение «РВК.Услуги» и личный кабинет на сайте.

В 2023 году стартовал проект перевода потребителей, получающих платежный документ за услуги водоснабжения и водоотведения без участия расчетно-кассовых центров, на электронный формат квитанции. В рамках данного проекта был реализован ряд организационных и технических мероприятий:

- реализован новый раздел сайта для возможности подключить электронную квитанцию в один клик;
- доработаны клиентские сервисы — личный кабинет и мобильное приложение на предмет более простого интерфейса для изменения способа получения платежных документов;
- проведена трансформация очной коммуникации с абонентами в центрах обслуживания с целью информирования клиентов о реализованных возможностях получения цифрового платежного документа;
- проработана возможность получения электронной квитанции в разных каналах коммуникации для удобства на выбор абонента.

Перечисленные мероприятия доказали свою эффективность: на дату запуска проекта количество абонентов, отказавшихся от бумажных квитанций, составляло 37 тыс., а на конец 2023 года этот показатель в 3 раза превышает начальные значения.

Для дальнейшего существенного увеличения количества абонентов с электронной квитанцией требуется ряд изменений в законодательстве, которые мы активно иницилируем совместно с другими поставщиками коммунальных ресурсов.

114 тыс.

количество абонентов, отказавшихся на конец 2023 года от бумажных квитанций (находящихся на прямых договорах с водоканалами Компании)

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ В РЕГИОНАХ

Наши приоритеты

Вклад в развитие регионов, улучшение социальной и экологической обстановки на территориях присутствия являются неотъемлемой частью устойчивого развития «Росводоканала». Компания осознает свою ответственность перед местными сообществами и внешними заинтересованными сторонами и стремится выстраивать с ними долгосрочные партнерские отношения. Мы поддерживаем открытый диалог, уважаем права и культуру населения регионов, а также реализуем ряд социально значимых проектов, направленных на повышение качества жизни населения. Особую ценность для нас имеет корпоративное волонтерское движение, в рамках которого наши сотрудники оказывают помощь различным целевым группам, которые нуждаются в поддержке, а также реализуют масштабные экоинициативы.

Наши результаты в 2023 году



133 млн руб.

расходы на благотворительность



~450

волонтерских акций реализовано в городах присутствия

Подход к управлению

ДОКУМЕНТЫ

Взаимодействие с местными сообществами и управление волонтерской и благотворительной деятельностью имеют кросс-функциональный характер и регулируются рядом внутренних документов, а также

соглашений, заключенных с внешними заинтересованными сторонами:

- Политика по взаимодействию с местными сообществами;
- Положение о корпоративном волонтерстве;
- положения об общественных советах;

- соглашения о социально-экономическом сотрудничестве с региональными правительствами;
- договоры и соглашения о сотрудничестве с НКО, учебными заведениями и другими общественными организациями.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Как на корпоративном уровне, так и на уровне предприятий волонтерскую и благотворительную деятельность

ведут две профильные бизнес-функции: по управлению персоналом и по связям с общественностью. При этом деятельность по развитию корпоративного

волонтерства централизована — ее курирует руководитель направления по внутренним коммуникациям ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» Дирекции по персоналу.

Вклад в развитие регионов

[GRI 203-2]

Основной вклад «Росводоканала» в региональное развитие заключается в повышении качества жизни жителей городов за счет обеспечения бесперебойного доступа к чистой и качественной воде, улучшения экологического состояния регионов, развития комфортной городской среды.

«Росводоканал» является добросовестным налогоплательщиком и работодателем, а также содействует социально-экономическому, научному и культурному развитию регионов присутствия. Компания стремится создавать в регионах присутствия новые рабочие места, поддерживает малый бизнес и расширяет возможности для местных подрядных организаций.

Мы планируем и осуществляем социальные инвестиции в регионах присутствия, в том числе в рамках развития корпоративных благотворительных и спонсорских программ. В 2023 году объем внешних социальных инвестиций Компании составил 133 млн руб. [GRI 203-1] При этом значительная часть средств была

8,3 млрд руб.

сумма уплаченных налогов, в том числе

2,4 млрд руб.

страховые взносы

направлена на благоустройство территорий присутствия — около 70 млн руб.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ

«Росводоканал» стремится максимально учитывать интересы местных сообществ и других заинтересованных сторон при планировании и реализации долгосрочных и краткосрочных планов. С данной целью

мы выявляем и анализируем запросы местных сообществ, их потребности и ожидания.

В 2017 году «Росводоканал» инициировал создание Общественных советов в регионах присутствия для организации эффективного взаимодействия государства, общества и бизнеса. В состав общественных советов вошли вице-губернаторы регионов и их заместители, руководители профильных ведомств городских администраций, депутаты областных и городских законодательных собраний, Генеральный директор и топ-менеджеры ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ», генеральные директора региональных водоканалов. Главная цель деятельности общественных советов — повышение качества услуг водоснабжения и водоотведения в российских городах.

Мы регулярно размещаем информацию о деятельности «Росводоканала» на:

- 13 сайтах Компании
- 15 корпоративных аккаунтах в социальных сетях
- собственных телеграм-каналах Компании

На заседаниях общественных советов рассматриваются вопросы реализации инвестиционных и производственных программ, обсуждаются текущие проблемы и обратная связь от потребителей. В 2023 году состоялось 17 заседаний общественных советов.

РАЗВИТИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

В 2023 году предприятия Компании расширили сотрудничество с органами власти.

Администрации регионов и городов активно поддерживали инициативы «Росводоканала». Так, в поддержку федеральной акции «Марафон рек» в Архангельске к нам присоединились руководители города и области, «Экософия» — проект президентской платформы «Россия — страна возможностей», исполнительный директор Ассоциации «Чистая страна», сотрудники Минприроды, эковолонтеры ArcticFox, «Чистое Поморье» и других организаций.

Органы власти также обращаются на предприятия «Росводоканала» с целью поддержки различных мероприятий регионального и городского масштабов — чаще всего экологической направленности. Волонтеры Компании участвуют в общегородских субботниках, собирают вещи для малоимущих, поддерживают патриотические и другие мероприятия, организуемые органами власти.

Корпоративное волонтерство

НАША ЦЕЛЬ: быть полезными и нести людям ДОБРО во всех его проявлениях

НАШ ДЕВИЗ: по зову сердца — в ритме добра!



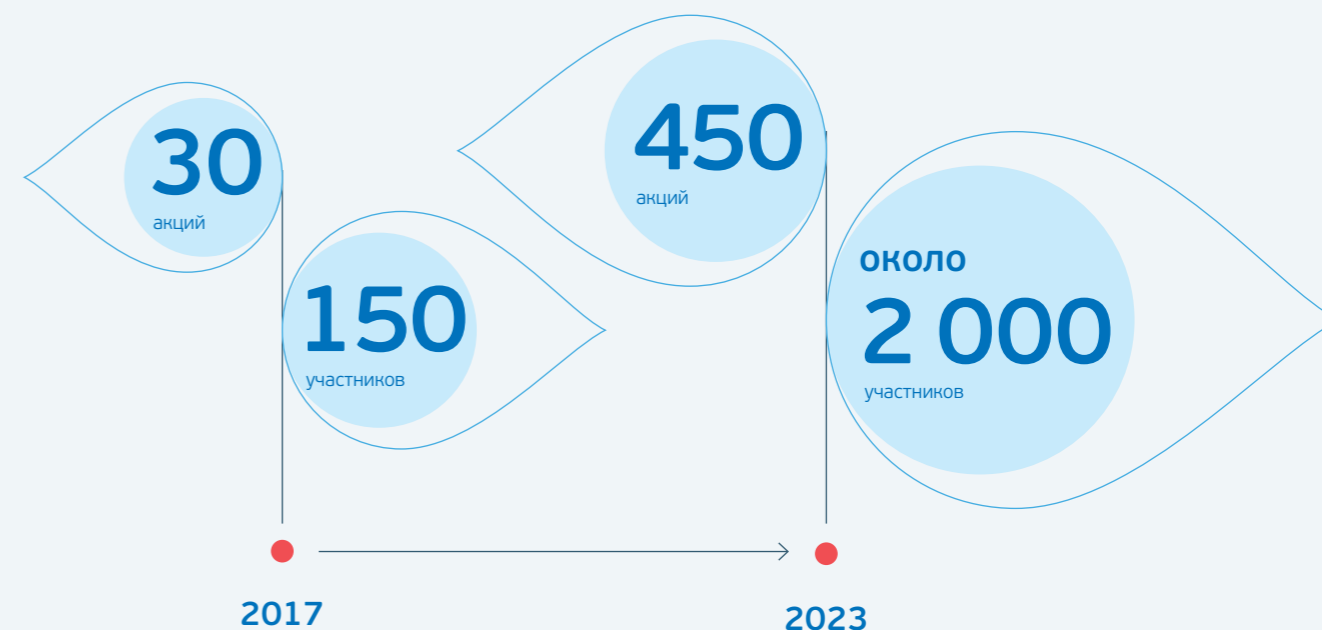
Добровольческие инициативы — важная составляющая социально направленной деятельности предприятий «Росводоканала» во всех городах присутствия. В 2023 году мы продолжили выстраивать эффективную систему лучших волонтерских практик под брендом «Росводоканал Добро». Многие проекты получили признание на региональных и федеральном уровнях, стали номинантами различных социальных премий, в том числе «Мы вместе» и «Чемпионы добрых дел». Сложно переоценить важность волонтерской деятельности — добровольцы «Росводоканала» оказывают реальную помощь тем, кто в ней нуждается, здесь и сейчас. Мы рады, что все больше сотрудников принимают участие в корпоративных волонтерских проектах, и всегда готовы поддерживать такие инициативы.

Волонтерская деятельность давно и прочно стала важной частью социальной повестки «Росводоканала», объединяя активных и неравнодушных сотрудников во всех 10 городах присутствия

Компании. Постепенно добровольчество стало частью культуры Компании, настолько важной и востребованной, что решено было выделить ее в отдельное направление. Так, в июне

2021 года в Компании был официально утвержден символический бренд «Росводоканал Добро» — отдельное движение со своей концепцией, положением и стратегией развития.

РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ



НАПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА



Экология

- Уборка и благоустройство берегов рек, территорий, экологически значимых объектов
- Озеленение территорий
- Выпуск мальков рыб
- Сбор мусора и отработанных батареек
- Проведение экологических образовательных акций для детей



Социальная помощь

- Содействие социально незащищенным категориям населения
- Помощь детям, пенсионерам и людям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)



Помощь животным

- Помощь приютам для бездомных и диких животных
- Срочная помощь по экспресс-запросам сообщества

До 2025 года в планах Компании создать эффективную систему лучших практик и сформировать культуру участия сотрудников в решении актуальных социальных проблем в регионах присутствия Компании. В рамках данного направления в 2023 году была осуществлена систематизация подходов в области корпоративного волонтерства, в том числе выделено понятие куратора волонтерского движения, понятие волонтерских команд, четко определено и зафиксировано, для чего мы это делаем, кто наши бенефициары и какой эффект мы получим.

Волонтерские акции становятся более масштабными, растет и число адресатов наших добрых дел. За 2023 год состоялось порядка 450 различных акций в регионах присутствия. Предприятия Компании как реализуют региональные проекты, которые проводятся только на местном уровне, так и участвуют в централизованных

акциях, которые запускаются на нескольких либо на всех предприятиях «Росводоканала».

В июне 2023 года в Москве прошел второй очный слет волонтеров «Росводоканала». Лидеры волонтерского движения из всех городов присутствия встретились в столице, чтобы обменяться опытом и представить коллегам свои лучшие проекты.

Одна из главных наших задач в рамках развития волонтерского движения — увеличение количества корпоративных волонтеров — сотрудников, которые систематично, постоянно работают с нами в волонтерских командах.

В то же время Компания поддерживает и разовое участие в волонтерских и благотворительных инициативах. Более того, с целью поддержания таких начинаний «Росводоканал» в 2023 году отметил благодарностями сотрудников,

которые не имеют статуса корпоративных волонтеров, но делали добрые дела самостоятельно, за рамками корпоративного волонтерского движения. Среди таких сотрудников те, кто сами помогали приютам для животных, пожилым людям, стали донорами крови, проявили смелость в нештатных ситуациях — например, спасли людей, животных, ликвидировали возгорания.

В отчетном году мы начали более активно привлекать в свои проекты волонтерские команды других компаний и общественные организации. Таким образом, например, в 2023 году работал проект «Поморские берега» в Архангельске. Помимо основной цели — уборки прибрежных территорий и привлечения внимания к проблеме загрязненности воды и берегов рек, проект также направлен на объединение и масштабирование усилий волонтерских организаций города.

КОНКУРС ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОЕКТОВ

В 2023 году проведен второй конкурс волонтерских проектов «Росводоканала». Всего в конкурсе приняли участие 10 проектов, каждый из которых вносит большой вклад в развитие регионов и помощь жителям городов присутствия. По результатам конкурса в 2023 году были отмечены следующие проекты:

- «Росводоканал Барнаул» получил Гран-при за проект «Ты не один»;
- I место — проект «Поморские берега», реализованный «Росводоканал Архангельск» и направленный на улучшение экологической ситуации в Архангельской области;
- II место — проект «Сад Сибири», реализованный «Росводоканал Омск», в рамках которого очищены разные береговые линии любимых мест отдыха омичей;
- III место — проект «Сохраним природу с Росводоканалом», реализованный «Росводоканал Тюмень».



Добровольческая деятельность уже давно стала неотъемлемой частью нашей социальной политики и имиджа Компании в целом. Естественное стремление помогать и быть полезным — неотъемлемая черта каждого социально ответственного человека. И я горжусь тем, что число таких людей в Компании исчисляется уже тысячами.

НАГРАДЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

Волонтерские инициативы и проекты «Росводоканала» отмечаются наградами на различных

конкурсах, премиях, благодарственными письмами и грамотами от органов власти и общественных организаций. В 2023 году количество таких наград возросло, в том

числе и федерального уровня, что является показателем развития и совершенствования добровольческого движения на предприятиях Компании.

ВМЕСТЕ К ДОСТИЖЕНИЮ НАЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ

В отчетном году в рамках премии «Наш вклад» «Росводоканал» получил статус «Партнер национальных проектов». Статус партнера имеют как отдельные водоканалы, так и Компания «Росводоканал» в целом. Мы гордимся, что можем вносить вклад в улучшение экологии страны и повышать социальный уровень жизни в городах присутствия.

Национальный проект «Экология»

В 2023 году предприятия «Росводоканала» впервые приняли участие в двух акциях в рамках национального проекта «Экология»: «Марафон рек» и «Бумбатл». Это две федеральные акции, в которых мы выступили в статусе официального партнера. В рамках «Марафона рек» наши волонтеры убрали и очищали берега рек, а в рамках «Бумбатл» — собирали и сдавали макулатуру.

«Росводоканал Тюмень» получил диплом Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации за участие во Всероссийской акции «Вода России» национального проекта «Экология», а также благодарность за участие во Всероссийской акции «Особенности национальной уборки» в рамках национального проекта «Экология».

Национальный проект «Образование»

«Росводоканал» продолжил работать в статусе официального партнера со своим масштабным эколого-образовательным проектом «ВодаЖизнь». Цель проекта — сформировать ответственное отношение к окружающей среде и, в частности, к водным ресурсам: проводятся «Уроки чистой воды», цифровой курс для детей и другие онлайн-мероприятия. В 2023 году проект был тиражирован на все регионы присутствия «Росводоканала».

Кроме этого, в 2023 году просветительский проект «ВодаЖизнь» был отмечен федеральными наградами: он стал лауреатом премии «Лучшие ESG-проекты России» в категории «Ответственное потребление и производство. Экологическая грамотность», а также вошел в Топ-20 лучших компаний с корпоративными волонтерскими проектами в рамках экологии.

В 2023 году пять водоканалов Компании участвовали в международной премии #МЫВМЕСТЕ, три из них стали победителями региональных этапов в номинации «Ответственный бизнес» и полуфиналистами премии #МЫВМЕСТЕ:

- «Росводоканал Омск» с проектом «Сад Сибири»;
- «Росводоканал Краснодар» с проектом «Уроки чистой воды»;

- «Росводоканал Архангельск» с проектом «Поморские берега».

Другим примером являются «Росводоканал Оренбург» и «Росводоканал Орск», которые отмечены наградами в региональном конкурсе «Чемпионы добрых дел». Конкурс проводился среди предприятий и организаций Оренбургской области, чтобы выявлять

лучшие практики и популяризовать значимость волонтерства. I место в номинации «Экология» присуждено «Росводоканал Оренбург» за экологический проект «Чистые берега начинаются с меня». Команда «Росводоканал Орск» приняла участие в двух номинациях — «Местные сообщества», «Личный вклад в развитие корпоративного волонтерства» — и в обеих заняла II место.

Ключевые волонтерские проекты 2023 года, объединяющие разные города присутствия

УРОКИ ЧИСТОЙ ВОДЫ

«Уроки чистой воды» направлены на экологическое просвещение школьников и формирование ответственной культуры водопотребления.

ОНЛАЙН-ПРОЕКТ «ВОДАЖИЗНЬ»

Онлайн-экокурс направлен на воспитание экологической ответственности у детей младшего школьного возраста: дети узнают о ценности воды, ее круговороте в природе.

БЕЗОПАСНОЕ ЛЕТО С «РОСВОДОКАНАЛОМ»

Познавательные мероприятия для детей жителей города, в том числе детей-сирот и подростков с ограниченными

возможностями здоровья (ОВЗ), а также для детей сотрудников Компании.

Темы мероприятий (в разных городах разные): финансовая безопасность, противопожарная безопасность, правила дорожного движения, личная безопасность. Специально для всех детей разработаны «Памятки по безопасности».

УБОРКА ПРИБРЕЖНЫХ ТЕРРИТОРИЙ «ЧИСТЫМ РЕКАМ — ЧИСТЫЕ БЕРЕГА!»

Инициативы и субботники по очистке берегов озер и рек от мусора. В некоторых городах мероприятия осуществляются совместно с представителями администраций городов, НКО, компаниями-партнерами и медиаресурсами для привлечения внимания к бережному

отношению к водным ресурсам и природе:

- Омск — озеро Чередовое, р. Иртыш;
- Оренбург — прибрежные территории р. Урал и р. Сакмара;
- Тюмень — набережная озера Оброчное, озера Бирюзовое;
- Воронеж — берег Воронежского водохранилища;
- Краснодар — берег р. Кубань;
- Орск — р. Елшанка, р. Урал;
- Сахалин — р. Таранай, р. Сусуя, р. Рогатка, р. Еланька;
- Барнаул — берег р. Оби;
- Архангельск — берег р. Северная Двина;
- Липецк — берег р. Воронеж, берег р. Студеновка.

СУББОТНИКИ

Уборка и очистка от мусора различных территорий (улиц, парков, домов-интернатов и др.), в том числе участие

в региональных и всероссийских субботниках.

ПОМОЩЬ ПРИЮТАМ ДЛЯ ЖИВОТНЫХ

Сбор гуманитарной помощи приютам для животных: кормов, лекарств, материальной помощи. Уборка вольеров, выгул животных, пристройка животных на передержку.

ЗАБОТА О ВETERАНАХ ТРУДА И ВОВ

Предприятия с большой благодарностью и заботой относятся к ветеранам труда и ветеранам Великой Отечественной войны. Для них проводятся поздравительные концерты и чаепития. Активисты Компании ежегодно навещают ветеранов, поздравляют с праздниками, помогают по хозяйству. Сотрудники водоканалов также принимают участие в городских праздниках: Днях города, Дне Победы, Бессмертном полку.

Отдельные проекты:

- Воронеж — ежегодная высадка деревьев в памятном месте «Песчаный лог» или на Кожевенном кордоне;
- Воронеж — ежегодная помощь в очистке и мойке городских памятников и мемориалов ВОВ;
- Краснодар — помощь в восстановлении памятников героев ВОВ.

ЧУЖИХ ДЕТЕЙ НЕ БЫВАЕТ

Сбор помощи для детей и школьников из семей, оказавшихся в трудном жизненном положении: вещей, бытовой химии, а также рюкзаков, канцелярских товаров и школьных принадлежностей к 1 сентября, подарков к Новому году.

СБОР ПЛАСТИКОВЫХ КРЫШЕЧЕК

Экоблаготворительные проекты «Крышечки во благо» и «Добрые крышечки». Вырученные средства от переработки и реализации крышечек направлены на благотворительную помощь детям-инвалидам и детям-сиротам.

СБОР МАКУЛАТУРЫ

Сбор макулатуры и ее передача в соответствующие организации для переработки.

СБОР БАТАРЕЕК

Сбор использованных батареек и их передача в соответствующие организации для переработки.

СБОР ВЕЩЕЙ

Благотворительный сбор одежды для передачи малоимущим семьям. Для детских домов

и центров помимо сбора необходимых вещей волонтеры осуществляют выезды и проведение различных мероприятий.

В Барнауле проведена акция по сбору не только одежды, но и предметов быта для жителей Алтайского края, которые пострадали от паводка или пожаров.

В Южно-Сахалинске сотрудники водоканала собрали и передали для пострадавших от стихии в Приморском крае одежду, продукты питания, средства личной гигиены и другие необходимые предметы.

В Воронеже проведены целевые акции:

- сбор необходимых вещей, постельного белья и средств гигиены для Белгородского военного госпиталя;
- сбор необходимых вещей, посуды, предметов быта для беженцев из новых регионов.

ДЕНЬ ДОНОРА

В рамках волонтерского движения «Росводоканал Добро» сотрудники водоканалов участвуют в Дне донора. Общие ценности и возможность помочь другим людям объединяют коллег из разных регионов Компании, и они всегда с готовностью поддерживают подобные акции.

КЛЮЧЕВЫЕ И УНИКАЛЬНЫЕ ВОЛОНТЕРСКИЕ ПРОЕКТЫ 2023 ГОДА

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ*

Участвуют все города

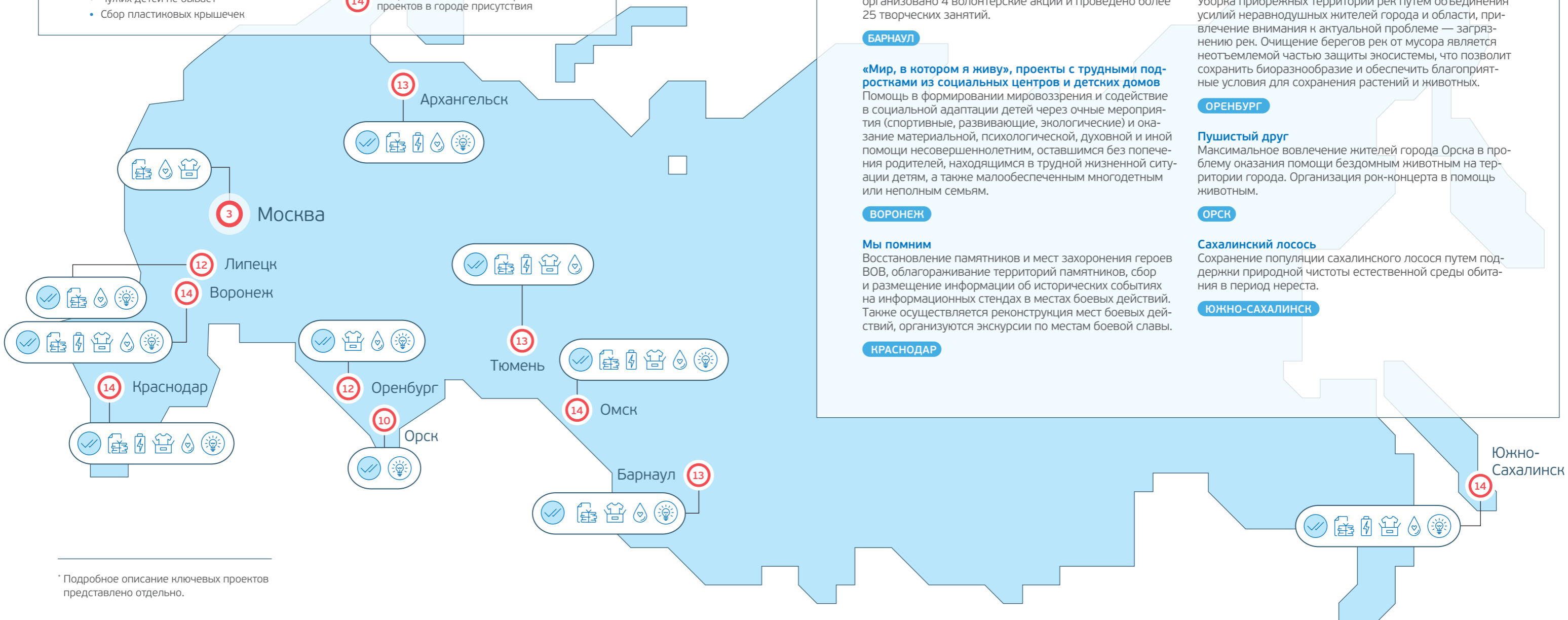
- Уроки чистой воды
- Онлайн-проект «ВодаЖизнь»
- Безопасное лето с «Росводоканалом»
- Уборка прибрежных территорий «Чистым рекам — чистые берега!»
- Субботники
- Помощь приютам для животных
- Забота о ветеранах труда и ВОВ
- Чужих детей не бывает
- Сбор пластиковых крышечек

Выборочное участие

- Сбор макулатуры
- Сбор вещей
- Сбор батареек
- День донора

Уникальные волонтерские проекты

14 Общее количество волонтерских проектов в городе присутствия



* Подробное описание ключевых проектов представлено отдельно.

Уникальные волонтерские проекты

Поморские берега

Уборка прибрежных территорий и привлечение внимания общественности к экологическим проблемам Архангельска и страны в целом. Мероприятия направлены на улучшение экологического состояния природных территорий, которые являются частью культурного наследия России; воспитание у жителей города и области любви к природе родного края. Особенностью проекта является объединение волонтерских организаций в решении этих проблем.

АРХАНГЕЛЬСК

Проекты с детским онкологическим отделением КГБУЗ «Алтайского краевого клинического центра охраны материнства и детства» г. Барнаул

Организация досуга детей, проходящих лечение в больнице; адресная помощь; улучшение условий пребывания детей в отделении; создание и развитие реальных предпосылок позитивного отношения общества к детям с онкогематологическими заболеваниями и их семьям.

В 2023 году был выстроен график проведения занятий с детьми в отделении. Также совместно с детьми было организовано 4 волонтерские акции и проведено более 25 творческих занятий.

БАРНАУЛ

«Мир, в котором я живу», проекты с трудными подростками из социальных центров и детских домов

Помощь в формировании мировоззрения и содействие в социальной адаптации детей через очные мероприятия (спортивные, развивающие, экологические) и оказание материальной, психологической, духовной и иной помощи несовершеннолетним, оставшимся без попечения родителей, находящимся в трудной жизненной ситуации детям, а также малообеспеченным многодетным или неполным семьям.

ВОРОНЕЖ

Мы помним

Восстановление памятников и мест захоронения героев ВОВ, облагораживание территорий памятников, сбор и размещение информации об исторических событиях на информационных стендах в местах боевых действий. Также осуществляется реконструкция мест боевых действий, организуются экскурсии по местам боевой славы.

КРАСНОДАР

Следует жить

Формирование толерантного отношения окружающих к детям с ограниченными возможностями здоровья, содействие социальной адаптации и реабилитации детей с ОВЗ и семей, воспитывающих детей с ОВЗ. Благодаря проекту создаются условия для обеспечения равных возможностей детям с ОВЗ, что помогает им включиться в общество и не чувствовать себя в этом обществе «другими».

ЛИПЕЦК

Сад Сибири

Уборка от мусора мест отдыха жителей у воды, благоустройство территорий. Возрождение гордого звания «Омск — город-сад». Активно привлекается внимание общественности к чистоте и экологическим проблемам региона, формируется у подрастающего поколения культура бережного отношения к природным ресурсам.

ОМСК

Чистые берега начинаются с меня

Уборка прибрежных территорий рек путем объединения усилий неравнодушных жителей города и области, привлечение внимания к актуальной проблеме — загрязнению рек. Очистка берегов рек от мусора является неотъемлемой частью защиты экосистемы, что позволит сохранить биоразнообразие и обеспечить благоприятные условия для сохранения растений и животных.

ОРЕНБУРГ

Пушистый друг

Максимальное вовлечение жителей города Орска в проблему оказания помощи бездомным животным на территории города. Организация рок-концерта в помощь животным.

ОРСК

Сахалинский лосось

Сохранение популяции сахалинского лосося путем поддержки природной чистоты естественной среды обитания в период нереста.

ЮЖНО-САХАЛИНСК

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (G)

- 130 Корпоративное управление
- 143 Противодействие коррупции
- 149 Цифровой водоканал
- 156 Устойчивая цепочка поставок



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Наши приоритеты

В основе устойчивого развития бизнеса и достижения стратегических целей лежит эффективная система корпоративного управления. «Росводоканал» дорожит доверием со стороны акционеров, инвесторов и других заинтересованных сторон и стремится укрепить его. Мы последовательно совершенствуем управленческие процессы, изучая и внедряя лучшие практики в данной области, в том числе в сфере ESG, повышаем открытость и прозрачность нашей деятельности.

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» И ООО ХК «РВК»

В структуре Компании «Росводоканал» два субхолдинга: ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и его дочерние общества (субхолдинг УК) и ООО ХК «РВК» и его дочерние общества (субхолдинг ХК). Субхолдинг ХК был образован в партнерстве с ВЭБ.РФ в 2020 году с целью реализации совместных проектов в сфере водоснабжения и водоотведения и развития коммунальной отрасли России.

Управление в субхолдинге ХК строится на основе лучших практик, стандартов и опыта, накопленного за 20 лет работы в области водопроводно-канализационного хозяйства ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ», компетенций его сотрудников и топ-менеджмента, в том числе через их представительство в Совете директоров ООО ХК «РВК». Схема внедрения лучших практик и управления построена через механизм оказания услуг.

В результате в субхолдингах УК и ХК действуют единообразные бизнес-процессы, стандарты, политики и внутренние регламентирующие документы.

В настоящем разделе приведена информация о системе корпоративного управления в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» в связи с ее определяющей функцией в утверждении подходов к стратегическому и операционному управлению обоих субхолдингов Компании.



Следование высоким стандартам корпоративного управления является для «Росводоканала» важным приоритетом. Мы продолжаем улучшать практики в этой сфере, сохраняя соответствие внутренних процедур законодательству Российской Федерации и руководствуясь основными отечественными и международными рекомендациями.

Одним из таких шагов в сторону совершенствования практик корпоративного управления стало увеличение в 2023 году количества независимых директоров до четырех. Компания убеждена, что наличие в составе Совета директоров независимых директоров способствует повышению эффективности управленческих решений, а также защите прав и интересов всех групп заинтересованных сторон.

Наши результаты в 2023 году



25

количество проведенных заседаний Совета директоров



4 из 7

количество независимых директоров в составе Совета директоров¹



4 из 7

количество директоров, у которых есть опыт и квалификация в области устойчивого развития

Подход к корпоративному управлению в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»

[GRI 2-9]

При выстраивании системы корпоративного управления УК руководствуется требованиями действующего российского законодательства, принципами и рекомендациями Кодекса корпоративного управления Банка России, а также лучшими российскими и международными практиками в области корпоративного управления.

Основными внутренними документами, определяющими функционирование системы корпоративного управления

ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ», являются Устав и Корпоративный кодекс.

К другим документам Компании в области корпоративного управления относятся:

- Положение о Совете директоров;
- Положения о комитетах Совета директоров:
 - ~ Положение о Компенсационном комитете;
 - ~ Положение о Комитете по аудиту;
 - ~ Положение о Комитете по устойчивому развитию;

- Положение о Правлении;
- Положение о внутреннем аудите;
- Дивидендная политика.

Наша деятельность в области корпоративного управления направлена на реализацию прав и интересов акционеров и инвесторов, в том числе за счет повышения прозрачности деятельности, обеспечения независимости при принятии решений, эффективного управления рисками.

¹ Данные приведены по состоянию на конец 2023 года.

СТРУКТУРА ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ

- Общее собрание участников;
- Совет директоров;
- комитеты при Совете директоров:
 - ~ Компенсационный комитет;
 - ~ Комитет по аудиту;
 - ~ Комитет по устойчивому развитию;
- Правление;
- Генеральный директор.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров является ключевым звеном системы корпоративного управления, осуществляет выработку стратегии развития, организует и контролирует деятельность исполнительных органов и обеспечивает реализацию прав и интересов участников ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

Члены Совета директоров избираются кумулятивным голосованием участников ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» с учетом необходимых компетенций и опыта кандидатов. Критерии независимости и компетенции, имеющие отношение к устойчивому развитию, являются дополнительным преимуществом. **[GRI 2-10]**

МНОГООБРАЗИЕ ЧЛЕНОВ ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ

[GRI 2-10]

Согласно политике в области многообразия и инклюзивности, принятой в Компании и распространяющейся в том числе на членов Совета директоров и Правления, «Росводоканал» не допускает дискриминацию в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, возраста и других характеристик, не связанных с деловыми качествами сотрудников или членов органов управления. Решения о найме, кадровых переводах и других организационных изменениях принимаются на основании образования, знаний, опыта и навыков сотрудников и членов органов управления, а не их отличительных характеристик и убеждений.

В состав Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2023 года входило 7 директоров. В отчетном году Советом директоров было проведено 25 заседаний, из которых 5 прошли в очной форме и 20 — в заочной форме. В рамках регулярной отчетности перед Советом директоров менеджмент Компании выносит особо важные вопросы для принятия наиболее объективных и взвешенных решений. Помимо этого, Совет директоров ежеквартально рассматривает финансовые результаты деятельности Компании и отчеты о производственных показателях. **[GRI 2-16]** Всего за 2023 год было рассмотрено 109 вопросов.

Среди вопросов, которые относятся к области устойчивого

развития, на Совете директоров в течение 2023 года были рассмотрены и утверждены:

- Отчет об устойчивом развитии за 2022 год;
- Риск-аппетит на 2024 год;
- Отчетность по рискам;
- Стратегия развития Компании 2023–2025;
- Стратегия устойчивого развития 2024–2026;
- HR-Стратегия 2024–2026;
- КПЭ на 2023 год, в том числе КПЭ в области устойчивого развития.

В 2023 году увеличено количество независимых директоров в составе Совета директоров. По состоянию на 31 декабря 2023 года 4 из 7 членов Совета директоров являлись независимыми.

Квалификация и опыт членов Совета директоров

Сфера	Количество человек	Доля
Отраслевой опыт	2	29%
Финансы, инвестиции и банковское дело	5	71%
Право и корпоративное управление	5	71%
ESG и устойчивое развитие	4	57%

В ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» на регулярной основе действуют комитеты при Совете директоров, деятельность которых регулируется отдельными положениями. В состав комитетов при Совете директоров могут входить не только члены Совета директоров, но и иные специалисты в определенных областях. Избрание членов комитетов при Совете директоров осуществляется Советом директоров. **[GRI 2-10]**

Основные функции комитетов при Совете директоров

Комитет	Основные функции
Компенсационный комитет	<ul style="list-style-type: none"> • Выработка принципов системы мотивации работников Компании, в том числе Генерального директора и членов Правления. • Предварительное утверждение производственного контракта (КПЭ) ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и дочерних компаний. • Рассмотрение предложений о выплате годового вознаграждения работникам Компании, а также о выплате любых видов премий членам Правления и размере таких премий
Комитет по аудиту	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотрение и обсуждение вопросов, связанных с финансовой отчетностью. • Оценка эффективности действующих процедур внутреннего контроля и управления рисками, подготовка предложений по их совершенствованию. • Взаимодействие с внешними аудиторами, включая подготовку рекомендаций по выбору кандидатур, согласование планов, объемов и сроков аудитов, проведение регулярных встреч. • Организация работы Дирекции внутреннего аудита, включая утверждение функций подразделения, производственного контракта, анализ деятельности, выработку рекомендаций по вознаграждению
Комитет по устойчивому развитию	<ul style="list-style-type: none"> • Участие в формировании стратегии в области устойчивого развития, контроль реализации стратегии. • Мониторинг соответствия деятельности Компании требованиям законодательства и выбранным требованиям стандартов отчетности и/или требованиям рейтингов в области устойчивого развития. • Рассмотрение существенных рисков в области устойчивого развития и планов по их минимизации. • Рассмотрение действующих политик, процедур и внутренних документов в области устойчивого развития, подготовка рекомендаций по их совершенствованию. • Контроль за подготовкой и публикацией отчета об устойчивом развитии

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

[GRI 2-19, GRI 2-20]

С 2023 года вознаграждение членов Совета директоров определяется в соответствии с Положением о порядке определения размера и выплаты вознаграждения членам Совета директоров ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ». Источником выплаты вознаграждений членам Совета директоров служит исключительно прибыль Компании.

Вознаграждение членам Совета директоров состоит из базового вознаграждения за исполнение обязанностей члена Совета директоров и дополнительного вознаграждения за исполнение дополнительных обязанностей в рамках работы Совета директоров и/или за участие в работе комитетов Совета директоров.

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА И ЧЛЕНОВ ПРАВЛЕНИЯ

[GRI 2-19, GRI 2-20]

Вознаграждение топ-менеджмента состоит из фиксированной и бонусной частей. Размер бонусной части определяется согласно внутренним положениям Компании по мотивационным выплатам и утверждается Советом директоров на основании рекомендаций Компенсационного комитета Совета директоров, который на 2/3 состоит

из независимых членов. Перед вынесением на Компенсационный комитет Совета директоров расчет вознаграждения проходит проверку со стороны внутреннего аудита Компании. За выполнение топ-менеджером функции члена Правления отдельное вознаграждение не выплачивается.

Одним из факторов, влияющих на бонусную часть вознаграждения топ-менеджмента, являются КПЭ, которые устанавливаются в рамках производственных контрактов. Набор и тематика КПЭ зависят от подразделения и функциональных обязанностей топ-менеджера.

УЧЕТ ESG-ПОКАЗАТЕЛЕЙ В ВОЗНАГРАЖДЕНИИ

КПЭ, влияющие на вознаграждение топ-менеджмента, включают также показатели в области устойчивого развития. Индикаторы связаны с разработкой и внедрением документации и бизнес-процессов в области ESG, а также включают узконаправленные КПЭ, такие как снижение травматизма и выполнение Программы мероприятий по повышению культуры безопасности. Ряд показателей из новой ESG-стратегии «Росводоканала» будут учтены в производственных контрактах функциональных подразделений, а соответственно, будут влиять на вознаграждение топ-менеджмента и членов Правления.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ¹

[GRI 2-15]

В целях предотвращения и смягчения конфликта интересов в Компании действуют ряд внутренних документов, включающих положения, которые обязывают членов Правления, Генерального директора раскрывать информацию о наличии заинтересованности и возможном конфликте интересов. По запросу информация о возможном конфликте интересов

раскрывается заинтересованным сторонам. Также в соответствии с требованиями законодательства в случаях, предусмотренных учредительными документами, осуществляется уведомление о совершении сделки с заинтересованностью остальных незаинтересованных членов соответствующих органов управления ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и его дочерних компаний.

Управление устойчивым развитием

[GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13]



Соблюдение принципов устойчивого развития лежит в основе бизнеса «Росводоканала», и в 2023 году Компания продолжила проект по ESG-трансформации в целях дальнейшего внедрения ответственных практик. Важной областью работы является интеграция ESG-вопросов в процессы корпоративного управления. В 2023 году Комитет по устойчивому развитию Совета директоров провел 3 очных заседания, рассмотрев в том числе вопрос утверждения новой ESG-стратегии «Росводоканала» и уделив особое внимание вопросам рационального использования водных ресурсов, заботе о клиентах и сотрудниках Компании.

Приверженность принципам ESG находит отражение в регулярном совершенствовании управленческих практик в области социальной и экологической ответственности, а также корпоративного управления. Ответственность за отдельные аспекты устойчивого развития распределена между всеми подразделениями Головного офиса и предприятий Компании.

В Головном офисе организована Рабочая группа по устойчивому развитию, в состав которой вошли представители всех направлений деятельности Компании, в том числе уровня топ-менеджмента. В задачи Рабочей группы входит реализация инициатив и мероприятий в области устойчивого развития и их интеграция

в бизнес-процессы и повседневные задачи структурных подразделений. Все члены Рабочей группы принимают непосредственное участие в подготовке ежегодного Отчета об устойчивом развитии.

Для координации всех процессов, связанных с устойчивым развитием, в Компании создано специализированное подразделение — Департамент устойчивого развития. Департамент устойчивого развития определяет направления развития Компании в области устойчивого развития, проводит мониторинг соответствия деятельности Компании международным и национальным стандартам и требованиям заинтересованных сторон. На уровне топ-менеджмента данное

направление курирует Финансовый директор.

На уровне Совета директоров контроль за развитием ESG-практик Компании осуществляет Комитет по устойчивому развитию Совета директоров. В 2023 году Комитет провел 3 заседания, на которых был рассмотрен ряд вопросов и прогресс в области устойчивого развития, включая утверждение ESG-стратегии «Росводоканала». В рамках данной стратегии были сформулированы приоритетные направления в области устойчивого развития, поставлены измеримые цели и КПЭ до 2026 года. Более подробно ESG-стратегия Компании представлена в разделе «Стратегия в области устойчивого развития» настоящего Отчета.

¹ Применимо к действиям Генерального директора и членов Правления ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».



В процессе разработки ESG-стратегии и подготовки Отчета об устойчивом развитии участвовали более сотни человек в корпоративном центре и в водоканалах: готовили количественные данные и кейсы, участвовали в обсуждении стратегических целей и разработке мероприятий. Я хочу поблагодарить каждого в отдельности за активное вовлечение в данную работу, готовность брать на себя инициативу и демонстрировать лидерство в развитии отдельных ESG-направлений.

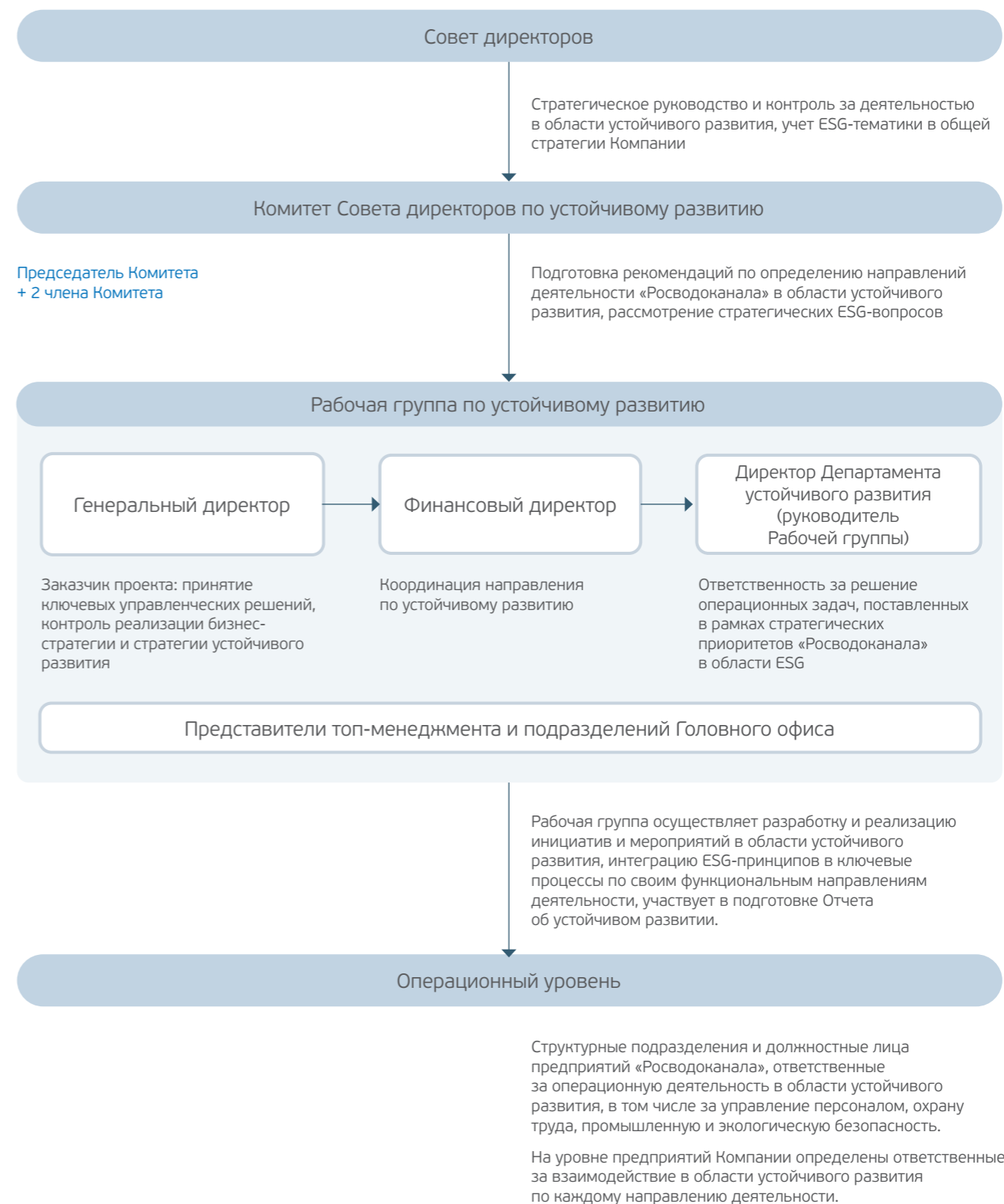
В целом, спустя два года активной работы мы можем с радостью отметить, что все больше наших сотрудников слышат, понимают и активно вовлекаются в корпоративную повестку устойчивого развития. Для нас это принципиально важно, поскольку органичное развитие ESG-практик невозможно без изменений в корпоративной культуре.

УЧАСТИЕ В ОТРАСЛЕВЫХ АССОЦИАЦИЯХ
[GRI 2-28]

«Росводоканал» принимает активное участие в деятельности национальных отраслевых ассоциаций. В 2023 году ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» являлось членом следующих организаций:

- **Экспертный совет по вопросам жилищно-коммунального хозяйства при Федеральной антимонопольной службе (ФАС)** — участие в работе экспертного совета и в рабочих группах при данном совете, в частности обсуждение концепций изменения тарифного и антимонопольного законодательства, выработка предложений по проектам законов, постановлений Правительства РФ, приказов ФАС России, обсуждение вопросов тарифообразования;
- **Банк России** — сотрудники Компании принимают участие в заседаниях Рабочей группы Банка России по финансированию устойчивого развития;
- **Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей» (ООР «РСПП»)** — взаимодействие происходит в рамках работы Комиссии РСПП по ЖКХ, а также Комитета по корпоративной социальной ответственности и устойчивому развитию и Комитета по экологии и природопользованию;
- **Российская ассоциация водоснабжения и водоотведения (РАВВ)** — сотрудники Компании принимают участие в общественных мероприятиях РАВВ, являются спикерами тематических площадок, принимают совместное участие в подготовке отраслевых законопроектов и инициатив, готовят совместные обращения от лица отраслевого сообщества в различные органы федеральной власти;
- **Ассоциация «Совет ЖКХ»** — на площадке происходит налаживание диалога между государством, бизнесом, общественными и научными организациями, профессиональными сообществами в сфере ЖКХ.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



Управление рисками

Руководство «Росводоканала» осознает важность эффективной системы управления рисками, позволяющей достигать

стратегические цели Компании в условиях действия неопределенностей и факторов негативного воздействия.

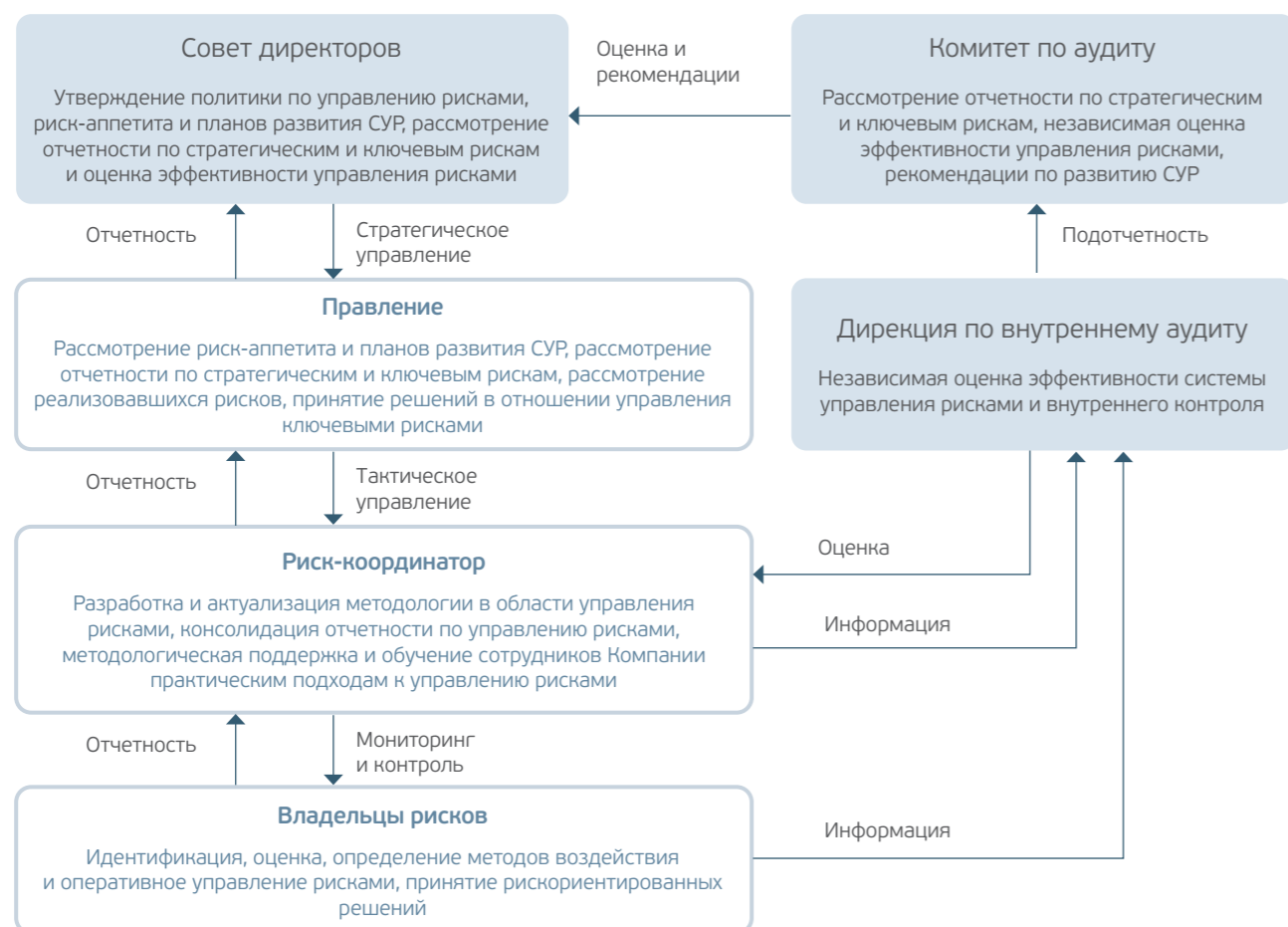
В «Росводоканале» реализована многоуровневая система управления рисками (СУР).

КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

Культура управления рисками является неотъемлемым компонентом процессов управления деятельностью Компании, что выражается в:

- формировании единого понимания общих принципов и элементов системы управления рисками и наращивании знаний и навыков персонала в области управления рисками;
- распределении ролей и ответственности за соблюдение процедур по управлению рисками;
- внедрении подходов, основанных на управлении рисками, в процессы управления и принятия решений;
- систематическом мониторинге рисков и мероприятий по управлению рисками — 2 раза в год отчетность на Правлении, Комитете Совета директоров по аудиту, Совете директоров.

ОСНОВНЫЕ УЧАСТНИКИ СУР «РОСВОДОКАНАЛА»



Основные принципы и подходы к организации СУР Компании, ее ключевые цели, а также задачи участников системы управления рисками закреплены в Политике по управлению рисками, утвержденной Советом директоров.

ПРОЦЕСС ИДЕНТИФИКАЦИИ, ОЦЕНКИ И УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

Ответственность за выявление и управление рисками распределена между всеми руководителями «Росводоканала». В рамках функциональных подразделений назначаются владельцы рисков, которые на регулярной основе проводят идентификацию, анализ и оценку рисков, разрабатывают и реализуют корректирующие мероприятия. Для целей систематизации рисков и корректирующих мероприятий используются реестры и паспорта рисков.

Для приоритизации усилий и фокуса контроля за рисками в Компании применяется Карта рисков (в том числе по вопросам устойчивого развития), которые могут создать угрозы для достижения целей Компании на горизонте стратегического планирования. Карта рисков актуализируется 2 раза в год.

Направление по рискам обеспечивает методологическую основу и сопровождение по всем вопросам, связанным с системой управления рисками. Участвует в оценке рисков и разработке мер по управлению рисками, а также консолидирует предложения

по риск-аппетиту Компании. Дважды в год риск-координатор представляет отчетность по рискам и информацию о ключевых мероприятиях по управлению рисками на Правлении Компании,

Комитете Совета директоров по аудиту и Совете директоров. [GRI 2-12] Также Совет директоров ежегодно утверждает риск-аппетит, приемлемый для Компании.

РЕАЛИЗОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ РАЗВИТИЯ СУР

В отчетном году Компания уделила значительное внимание повышению эффективности системы управления рисками. Впервые была выполнена количественная оценка риск-аппетита, а также усовершенствована методология качественной оценки операционных рисков.

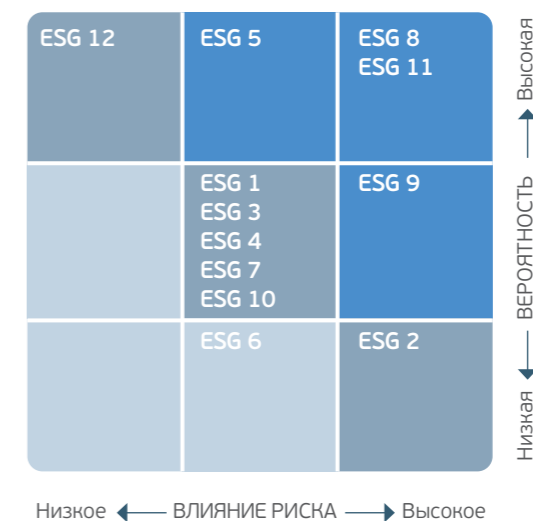
Изменения были утверждены протоколом Совета директоров в декабре 2023 года.

РИСКИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Управление рисками в области устойчивого развития интегрировано в общую систему управления рисками Компании, а ключевые ESG-риски присутствуют на единой

корпоративной карте рисков. В 2023 году реестр рисков был проанализирован на соответствие вызовам повестки устойчивого развития и дополнен риском негативного воздействия окружающей среды на производственную деятельность Компании.

КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ «РОСВОДОКАНАЛА» В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2023 году и планы
В области охраны окружающей среды		
ESG 1	Экологические риски и риски отсутствия разрешительной документации в области природопользования и охраны окружающей среды	<ul style="list-style-type: none"> Ежегодное согласование и утверждение планов оформления разрешительной документации в области природопользования и охраны окружающей среды. Контроль качества очистки сточных вод до установленных нормативов. Мониторинг качества воды в принимающем водоеме, организация сброса сточных вод в оптимальном месте. Обсуждение с регионами проблем утилизации нецентрализованных стоков, контроль незаконных врезок в сеть. Применение современных методов утилизации осадка сточных вод — механическое обезвоживание, а также продвижение собственной инновационной разработки КУСО
ESG 2	Невыполнение обязательств перед уполномоченными органами по показателям качества, надежности, энергоэффективности (ПКНЭ)	<ul style="list-style-type: none"> Регулярный контроль реализации производственной программы — планирование и соблюдение показателей, совещания, отчетность. Регулярный контроль реализации инвестиционной программы (ИП) — контроль показателей, своевременность внесения и согласования корректировок ИП с уполномоченными органами, совещания, отчетность. Экспертиза технических заданий инвестиционных программ. Осуществление контроля соответствия технических решений подрядчиков и проектировщиков требованиям Технической политики. Формирование базы данных потенциальных подрядчиков на выполнение проектно-изыскательских и строительно-монтажных работ. Регулярный план-факт анализ показателей ПКНЭ в течение года и разработка мер реагирования на отклонения
В области обеспечения устойчивости сети		
ESG 3	Риск негативного воздействия окружающей среды на производственную деятельность, включая последствия изменения климата	<ul style="list-style-type: none"> Повышение устойчивости сетей, обеспечение непрерывной подачи воды через реализацию программ по ремонту и модернизации сетей, регулярный контроль технического состояния сетей и сооружений. Взаимодействие с заинтересованными сторонами в рамках решения проблем ливневой канализации. Обеспечение технической готовности ремонтных бригад к быстрому реагированию для устранения аварий, обучение и противоаварийные тренировки. Предотвращение подтоплений — регулярный осмотр водооткачивающей техники, мониторинг уровня рек и проверка систем оповещения. Формирование запасов реагентов для очистки воды и круглосуточный контроль качества воды. Подготовка сетей к зимнему сезону — ремонт проблемных участков, специализированной техники, диагностика сезонного обслуживания. Анализ доступности водного ресурса и диверсификация источников водозабора, строительство новых водозаборных сооружений. Повышение эффективности водопользования через снижение потерь воды в сетях, повторное использование водных ресурсов. Стимулирование потребителей к рациональному водопользованию через информационные и обучающие мероприятия

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2023 году и планы
ESG 4	Риск крупной аварии на сетях ВиВ	<ul style="list-style-type: none"> Плановая реализация целевых программ «Целостность трубопроводов», «Надежность», «Предотвращение провалов», направленных на снижение уровня аварийности на сооружениях, водопроводных и канализационных сетях. Обеспечение технической готовности ремонтных бригад к быстрому реагированию для устранения аварий, обучение и противоаварийные тренировки. Использование системы диагностики с применением телеинспекции и инструментальных замеров. Внедрение прогрессивных методов ремонта и строительства сетей: инструментальная диагностика, использование труб из современных материалов, внедрение методов санации полимерными материалами и цементно-песчаным покрытием, безрамнейные технологии прокладки труб
В области безопасности труда		
ESG 5	Нарушение безопасности труда — тяжелый травматизм	<ul style="list-style-type: none"> Реализация программы разработки стандартов в области производственной безопасности на 2020–2027 годы. Улучшение санитарно-бытовых условий труда и обеспечение сотрудников современными сертифицированными средствами индивидуальной защиты. Обеспечение сотрудников современными газоанализаторами (в 2022 году водоканал в Омске получил патент сроком на 20 лет на собственное изобретение «Переносной газоанализатор с беспроводным измерительным модулем»). Систематическое обучение руководителей, создание групп компетенций и поддержка амбассадоров распространения лучших практик работы с рисками и происшествиями в области охраны труда. Регулярное проведение заседаний комитетов по безопасности, проведение соревнований — ежемесячный рейтинг безопасности водоканалов. Аудиты систем управления охраной труда на водоканалах. Включение КПЭ по охране труда в карты систем мотивации
В области коррупции и противоправных действий третьих лиц		
ESG 6	Ослабление антитеррористической защищенности объектов Компании и противоправные действия на объектах Компании со стороны третьих лиц	<ul style="list-style-type: none"> Реализация мероприятий по совершенствованию антитеррористической защищенности объектов на плановой основе в соответствии с требованиями паспортов безопасности (утверждены ФСБ, МЧС, Росгвардией, правительством города). Еженедельные проверки несения службы охранными организациями. Отработка различных вводных с целью выявления уровня антитеррористической защищенности (проведение учений). Проведение плановых проверок антитеррористической защищенности объектов — выполнены работы по установлению дополнительных средств видеонаблюдения, восстановлению поврежденных ограждений и систем сигнализации. Обеспечение готовности персонала к немедленному пресечению противоправных действий со стороны третьих лиц по отношению к объектам Компании — в 2023 году проведено более 3 000 тематических инструктажей сотрудниками охранных организаций, обеспечивающих защиту объектов Компании; за 2023 год попыток проникновения на объекты не допущено
ESG 7	Причинение ущерба Компании в результате мошеннических действий со стороны персонала и контрагентов	<ul style="list-style-type: none"> Регулярное проведение проверки контрагентов при заключении договоров, анализ анкетных данных кандидатов на работу. Реализация ежегодных процедур, направленных на недопущение у работников конфликта интересов. Обеспечение работы «Горячей линии безопасности» — 121 обращение поступило и было обработано в 2023 году. Профилактическая информационно-разъяснительная работа, вводный инструктаж и ознакомление с антикоррупционными нормативными документами, направленными на минимизацию риска вовлечения работников Компании в коррупционную деятельность

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2023 году и планы
В области управления персоналом		
ESG 8	Риск потери ключевого персонала, нехватка квалифицированных кадров	<ul style="list-style-type: none"> Ежеквартальный контроль и анализ текучести персонала. Замеры лояльности и разработка плана действий по повышению лояльности. Регулярный обзор и индексация заработных плат. Реализация программ по развитию карьеры внутри Компании (ротация персонала, кадровый резерв, программы развития резервистов). Формирование позитивного имиджа рабочих профессий. Взаимодействие с высшими и средними учебными заведениями, организация стажировок и практик. Реализация нематериальных стимулов для удержания персонала, в том числе внедрение программы повышения благополучия сотрудников «РОСВОДОКАНАЛ. ЗДОРОВО», проведение корпоративной спартакиады, программ обучения
В области информационной безопасности		
ESG 9	Риск несанкционированного доступа	<ul style="list-style-type: none"> Повышение осведомленности сотрудников Компании в области информационной безопасности (обучение по теме «Информационная безопасность», рассылка информационных бюллетеней). Мониторинг угроз информационной безопасности и эксплуатации технических средств защиты, в том числе анализ уязвимостей, тестирование автоматизированных систем управления доступом и утечек. Реализация мер по обеспечению безопасного удаленного доступа (внедрена двухфакторная идентификация). Разработка дорожной карты по развитию ситуационного центра управления безопасностью. Проведено тестирование продуктов SIEM (система сбора анализа журналов и событий), запланировано внедрение в 2024 году
ESG 10	Нарушение требований федерального законодательства в части защиты персональных данных	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение соответствия требованиям действующего законодательства и регуляторов в части защиты персональных данных, коммерческой тайны, критической информационной инфраструктуры. Реализация технических мероприятий по защите персональных данных. Регулярная актуализация моделей угроз для централизованных информационных систем. Тестирование решений по защите каналов связи при передаче персональных данных. Подготовлены рекомендации по актуализации разработанных моделей угроз для информационных систем региональных водоканалов, в 2024 году планируется совместная актуализация
ESG 11	Нарушение работоспособности систем автоматизированной системы управления технологическим процессом (АСУТП)	<ul style="list-style-type: none"> Реализация дорожной карты по защите системы АСУТП, внедрение системы защиты от несанкционированного доступа, закупка и внедрение средств защиты информации на предприятиях. Регулярное проведение аудитов защищенности информационных систем. Проведение обучения по теме «Информационная безопасность», рассылка информационных бюллетеней. Подключение к системе контроля привилегированных пользователей учетных записей администраторов АСУТП
В области соблюдения законодательства		
ESG 12	Риск нарушения законодательства	<ul style="list-style-type: none"> Регулярный мониторинг изменений действующего законодательства, подготовка обзора изменений в целях доведения до топ-менеджмента и сотрудников. Участие в обсуждениях законопроектов. Подготовка справок и заключений с целью методологического сопровождения операционной деятельности Компании. Регулярная корректировка бизнес-процессов Компании и внесение соответствующих изменений в действующие внутренние документы

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Наши приоритеты

Честное ведение бизнеса является важным фактором его стратегического развития. Являясь крупнейшей частной компанией в сфере водоснабжения и водоотведения, а также субъектом естественной монополии в регионах присутствия, «Росводоканал» строго следит за выполнением принципов антикоррупционной и антимонопольной политик. Компания поддерживает добросовестную конкуренцию и не приемлет любые формы и проявления мошенничества¹ и коррупции² как у сотрудников Компании, так и у деловых партнеров, контрагентов и иных заинтересованных лиц.

Наши результаты в 2023 году



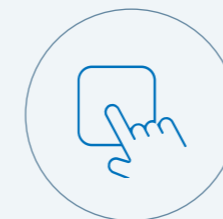
0

количество подтвержденных случаев коррупции



100%

контрагентов (с суммой договора свыше 100 тыс. руб.) охвачены системой управления коррупционными рисками



121

обращение поступило на «Горячую линию безопасности» Компании и было отработано

¹ В редакции Регламента «Реагирование на нарушения. Проведение внутренних служебных расследований», утвержденного приказом Генерального директора ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» от 13.09.2021 № Пр.УК-13092021-03.

² В редакции Корпоративного кодекса Компании «Росводоканал», утвержденного приказом Генерального директора ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» от 05.12.2017 № П.ОСД.УК.ДПР-05122017-0001.

Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Политика по противодействию коррупции и мошенничеству.
- Корпоративный кодекс.
- Политика по управлению конфликтами интересов (утверждена новая редакция в 2023 году).
- Положение о защите коммерческой тайны в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» (принято в 2023 году).

- Антимонопольная политика.
- Регламент проверки контрагентов (принят в 2023 году).
- Положение о проведении внутренних служебных расследований в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» (принято в 2023 году).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ¹

- На корпоративном уровне — Дирекция по безопасности ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

- На уровне предприятий — генеральные директора, руководители структурных подразделений.

Контроль за применением Антимонопольной политики осуществляет Дирекция по правовым вопросам соответствующего предприятия Компании.

Антикоррупционная политика

[GRI 2-23, GRI 2-24]



Репутация ответственного бизнеса обеспечивает доверие заинтересованных сторон, их лояльность и влияет на эффективность взаимодействия. «Росводоканал» не приемлет мошенничество и коррупцию в любых формах на всех уровнях управления. Компания регулярно анализирует коррупционные риски и руководствуется принципом должной осмотрительности при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности, включая закупочную деятельность, договорную работу, а также привлечение кандидатов на работу.

Антикоррупционная политика «Росводоканала» является обязательной для всех ее работников независимо от занимаемой должности. Работники Компании обязаны незамедлительно

сообщать обо всех ставших им известными признаках мошенничества и коррупции. Все разумно обоснованные сообщения о совершении мошенничества или коррупции своевременно

расследуются, виновные привлекаются к ответственности без учета их должности, срока работы, статуса. В 2023 году не было выявлено подтвержденных случаев коррупции². [GRI 205-3]

¹ Подробнее распределение ответственности представлено в Отчете об устойчивом развитии Компании «Росводоканал» за 2022 год, с. 114.

² Подтвержденный случай коррупции: случай, в котором правительство, регулирующий орган, отраслевая ассоциация, другой аналогичный орган или сама компания установила факт коррупции. Дело в апелляционном процессе считается подтвержденным случаем во время апелляции и перестает считаться таковым только после вынесения решения по апелляции.

Все факты мошенничества подлежат внутреннему служебному расследованию в установленном порядке в соответствии с требованиями действующих локальных нормативных актов.

Все сотрудники Компании обязаны оказывать всестороннее содействие Дирекции по безопасности при проведении внутреннего служебного расследования фактов мошенничества.

По результатам расследования составляется заключение, включающее в том числе выводы и обязательные для исполнения рекомендации.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ АНТИКОРРУПЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ВНУТРЕННИХ ДОКУМЕНТОВ

Компания осуществляет актуализацию внутренних документов в области противодействия коррупции, а также разрабатывает и внедряет новые стандарты в соответствии с лучшими практиками. В 2023 году был принят целый ряд новых документов с целью совершенствования управления конкретными аспектами: Положение о защите коммерческой тайны,

Положение о проведении внутренних служебных расследований, Регламент проверки контрагентов.

УПРАВЛЕНИЕ КОРРУПЦИОННЫМИ РИСКАМИ

Выявление и предупреждение коррупционных рисков осуществляется в рамках действующей в Компании системы управления рисками. Проводятся регулярные проверки бизнес-процессов,

а также проверки контрагентов, деловых партнеров и кандидатов на работу на предмет наличия потенциальных коррупционных рисков.

ИНФОРМИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ

Регулярно осуществляется информирование сотрудников Компании о ключевых групповых политиках, а также инструментах и методах противодействия коррупции, действующих

в «Росводоканале». Информирование происходит через личный кабинет электронного сервиса «PRO'водник» и корпоративный портал Компании.

НЕДОПУЩЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

Сотрудники Компании при наличии конфликта интересов или даже видимости такого конфликта не вправе прямо или косвенно принимать участие или влиять на решение или ситуацию, реализуемую в ходе финансово-хозяйственной деятельности Компании.

Всем сотрудникам Компании необходимо незамедлительно, в полном объеме, в установленном порядке раскрывать сведения о частных обстоятельствах, которые создают или могут создать хотя бы видимость конфликта интересов.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

В Компании неприемлемы любые формы оказания незаконного влияния на решения государственных органов и институтов, в том числе взяточничество, предложение недопустимых подарков, трудоустройство родственников государственных служащих, благотворительная или спонсорская помощь по запросам государственных служащих соответствующих государственных органов и институтов (принимающих решение, в котором заинтересована Компания).

АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ПРАКТИКИ В ЗАКУПОЧНЫХ ПРОЦЕДУРАХ

Мы не привлекаем контрагентов и деловых партнеров, нарушающих требования

антикоррупционного законодательства, а также создающих риски совершения мошеннических и коррупционных действий. При заключении договоров с контрагентами в условия договоров включаются условия о соблюдении требований антикоррупционного законодательства (антикоррупционная оговорка). Предприятия Компании оставляют за собой право на расторжение договоров с контрагентами в случае обнаружения фактов совершения коррупционных и мошеннических действий с их стороны.

Все контрагенты проходят обязательную проверку в соответствии с установленными процедурами, в том числе на предмет их благонадежности, отсутствия конфликтов интересов и причастности к коррупционной деятельности. 100% контрагентов с суммой договора свыше 100 тыс. руб. охвачены системой управления коррупционными рисками.



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ [GRI 2-25, GRI 2-26]

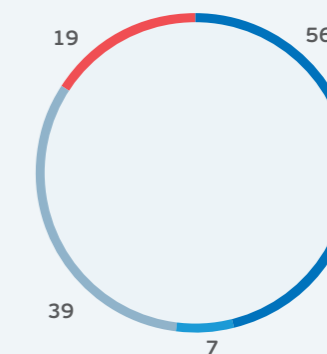
В Компании действует «Горячая линия безопасности», осуществляющая в круглосуточном режиме прием обращений. Через «Горячую линию безопасности» любой гражданин, представитель юридического лица, сотрудник Компании или иное лицо имеет возможность сообщить о ставших ему известными фактах коррупции, хищений, мошенничества, взяточничества, злоупотреблений сотрудниками своими полномочиями, коммерческого подкупа, конфликта интересов, о несоблюдении правил охраны труда, а также о других нарушениях и негативных событиях, в том числе в рамках закупочных процедур.

Телефон горячей линии: **8-800-250-17-47**
 Адрес электронной почты: **etika@rosvodokanal.ru**

ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ» ПО ТЕМАМ, 2023 ГОД



- Жалобы на действия работников/Компании (не содержащие информации о признаках коррупции и мошенничества)
- Незаконный слив ЖБО
- Незаконное подключение водоснабжения и водоотведения
- Другие темы

Компания гарантирует конфиденциальность и отсутствие каких-либо санкций или негативных последствий по отношению к обратившемуся лицу, а также обязуется в случае установления фактов нарушений принять все необходимые меры для устранения таких нарушений. Количество обращений на «Горячую линию безопасности» составило 121 обращение в 2023 году. Отчет о результатах проверок и информировании заявителей предоставляется в УК.



121

обращение в 2023 году поступило на «Горячую линию безопасности» и было отработано

Антимонопольная политика

СТАТУС ЕСТЕСТВЕННОЙ МОНОПОЛИИ

Положение Компании как субъекта естественной монополии в сфере водоснабжения и водоотведения¹ является доминирующим в силу закона. Данное положение налагает на Компанию ряд обязательств, а также запретов и ограничений, несоблюдение которых может быть квалифицировано в качестве злоупотребления доминирующим положением и влечет возникновение рисков.

Статус естественной монополии влечет за собой необходимость в том числе:

- руководствоваться установленными ФАС России тарифами на оказываемые Компанией услуги в сфере водоснабжения и водоотведения;
- обеспечивать свободный доступ клиентов и контрагентов к информации о своей деятельности в качестве субъекта естественной монополии.

В Компании действует Антимонопольная политика, направленная на формирование надлежащей рабочей среды и закрепляющая для всех сотрудников правила поведения, нацеленные на недопущение нарушения антимонопольного законодательства. Руководство Компании осознает важность антимонопольной политики и полностью ее поддерживает.

На постоянной основе осуществляется оценка антимонопольных рисков, разрабатываются и реализуются меры по их снижению и/или исключению. В целях соблюдения антимонопольного законодательства Компания принимает коммерческие решения на основании объективной оценки существующей ситуации на товарном рынке, обеспечивает прозрачность и обоснованность тарифной политики, руководствуется принципами открытости, прозрачности и недопущения дискриминации

контрагентов и абонентов при определении коммерческих условий взаимодействия. В 2023 году не было выявлено случаев нарушения антимонопольного законодательства / случаев ограничения конкуренции со стороны Компании. **[GRI 206-1]**

ПРЕПЯТСТВИЕ ОГРАНИЧЕНИЮ КОНКУРЕНЦИИ

Компания не приемлет любые фактически или потенциально ограничивающие конкуренцию, а также направленные на получение каких-либо преимуществ в обход законодательно установленных процедур формы взаимодействия с конкурентами, контрагентами и иными хозяйствующими субъектами, а также с органами власти.

«Росводоканал» поддерживает добросовестную конкуренцию и не допускает:

- распространения ложных и искаженных сведений о конкурентах;
- сравнения товаров и услуг Компании с конкурентами, основанного на ложных либо неточных данных;
- введения в заблуждение абонентов, а также потенциальных клиентов в отношении качества услуг, условий их приобретения и других условий;
- совершения действий (в том числе имитации товарного знака, коммерческого обозначения), способных вызвать смешение с деятельностью конкурента;
- получения, использования и разглашения информации, составляющей коммерческую тайну конкурента или иного хозяйствующего субъекта, в обход законодательных требований;
- использования промышленных достижений конкурента в обход законодательных требований.

¹ Естественная монополия — состояние товарного рынка, при котором удовлетворение спроса на этом рынке эффективнее в отсутствие конкуренции в силу технологических особенностей производства (в связи с существенным понижением издержек производства на единицу товара по мере увеличения объема производства), а товары, производимые субъектами естественной монополии, не могут быть заменены в потреблении другими товарами, в связи с чем спрос на данном товарном рынке на товары, производимые субъектами естественных монополий, в меньшей степени зависит от изменения цены на этот товар, чем спрос на другие виды товаров.

ЦИФРОВОЙ ВОДОКАНАЛ

Наши приоритеты

Глобальная цифровизация продолжает завоевывать новые сферы жизни человека, в том числе и отрасль жилищно-коммунального хозяйства. Цифровизация становится импульсом к развитию регионов и городов. Задача «Росводоканала» в данном направлении — это создание цифровых продуктов для внутренних и внешних потребителей, которые повышают комфорт и эффективность взаимодействия с водоканалами, улучшают качество жизни. При этом чем более цифровой становится Компания, тем более важными становятся вопросы информационной безопасности, чему «Росводоканал» всегда уделяет особое внимание.

Наши результаты в 2023 году



283 млн руб.

вложено в проекты по цифровизации¹



4,5 тыс. чел.

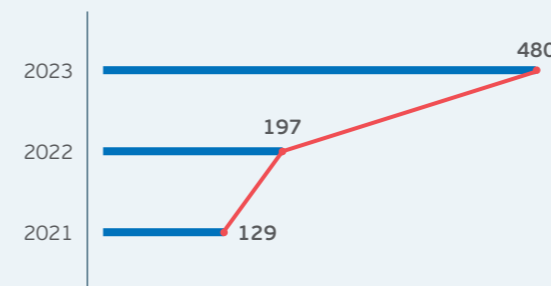
количество сотрудников, которые используют корпоративные цифровые продукты



более **4,0** тыс. сотрудников

прошло обучение по информационной безопасности

Инвестиции в проекты по цифровизации, млн руб.



Количество пользователей корпоративных цифровых продуктов среди сотрудников, тыс. чел.



¹ Основные направления инвестиций — создание и развитие систем автоматизации управления производством, развитие системы управления Компанией.

Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Политика и регламент управления непрерывностью.
- Методология проектного управления.
- Политика информационной безопасности.
- Стратегия развития информационной безопасности.
- Техническая политика.

- Регламент по реагированию на инциденты информационной безопасности (разработан в 2023 году).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

За определение общих направлений технологического развития Компании отвечает Директор по информационным

технологиям ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

На корпоративном уровне за разработку и реализацию проектов в области цифровизации бизнес-процессов, включая создание цифровых продуктов, отвечает отдельно созданное предприятие Компании «РВК. Цифровые решения».

Цифровая экономика и «умное ЖКХ»

НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОНТЕКСТ

Цифровая экономика

В 2020 году [Указом Президента от 14.07.2020 № 474](#) были определены национальные цели развития России до 2030 года, включившие цель по цифровой трансформации. Для реализации поставленных задач Правительством Российской Федерации сформирована национальная программа [«Цифровая экономика»](#).

Умный город

Проект [«Умный город»](#) разработан и реализуется Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства России с 2018 года в рамках национального проекта «Жилье и городская среда» и национальной программы «Цифровая экономика». Проект направлен на формирование эффективной системы управления городским хозяйством, создание безопасных и комфортных условий для жизни горожан и повышение конкурентоспособности российских городов.

Умное ЖКХ

«Умное ЖКХ» — отдельный блок в рамках проекта «Умный город», отвечающий за автоматизацию жилищно-коммунального хозяйства для исключения ошибок и своевременного получения показаний счетчиков, контроля работы оборудования, предотвращения аварийных ситуаций, прозрачности работы объектов ЖКХ. В настоящее время на государственном уровне ведется активная работа по внедрению цифровых технологий в сфере жилищно-коммунального хозяйства, по созданию стандартов и механизмов цифровизации ЖКХ, а также по совершенствованию процессов государственно-частного партнерства для данных целей.



Цифровизация сферы ЖКХ является для «Росводоканала» одним из ключевых приоритетов последних лет. Мы разрабатываем и внедряем широкий спектр информационных решений, позволяющих увеличить прозрачность бизнес-процессов, повысить их эффективность, обеспечить внимание к клиентам и повысить их доверие.

В 2023 году на законодательном уровне была реализована возможность включения мероприятий по цифровизации в инвестиционные программы, что является огромным шагом к развитию отрасли. Цифровизация ЖКХ помогает интегрировать отрасль в информационную инфраструктуру городов. Все это дает мощный импульс развитию регионов, влияет на качество жизни, экологию и ресурсосбережение.

В ЧИСЛЕ ЛУЧШИХ НА ПРЕМИИ «УМНЫЙ ГОРОД»

«Росводоканал Тюмень» и «Росводоканал Воронеж» стали лучшими в номинации «Цифровой водоканал» национальной премии за вклад в развитие городского хозяйства «Умный город». Третье место занял цифровой ситуационный центр управления водоснабжением и водоотведением в Тюмени, благодаря которому на предприятии существенно снизились потери воды при транспортировке и число поврежденных сетей. В Воронеже финалистом премии стал проект «Цифровая платформа Ситуационного центра», запущенный водоканалом в июле 2023 года.

Цифровая трансформация¹

Эволюция бизнес-модели от «крупнейшего частного оператора систем водоснабжения и водоотведения» к «технологическому лидерству в отрасли»

Проводимая масштабная цифровая трансформация внутренних и внешних процессов является	драйвером качества, скорости и гибкости системы управления Компании. Мы работаем над	формированием полной цифровой модели Компании для всех заинтересованных сторон.
--	--	---

¹ Направления носят индикативный характер: проекты могут иметь место в разных направлениях одновременно.

	Реализованные проекты	Планируемые или активные проекты
1. Цифровые продукты и данные	<ul style="list-style-type: none"> Мобильное приложение «РВК.Услуги». Программа биллинга «РВК. Платформа». Цифровой сервис для управляющих компаний в сфере ЖКХ «Domopolit» 	<ul style="list-style-type: none"> Единый личный кабинет клиента. Автоматизация работы с дебиторской задолженностью. Автоматизация процесса управления подключениями
2. Дистанционная работа	<ul style="list-style-type: none"> Удаленная работа. Информационная система и сервисы самообслуживания «PRO'водник». Автоматизация процессов обучения. Электронный документооборот. Корпоративный портал. Облачная телефонная станция 	<ul style="list-style-type: none"> Развитие ЭЖДО. Подключение Госключ
3. Клиентские сервисы	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизация клиентских каналов. Кольцо сайтов. Новый личный кабинет клиента. Электронный кассир 	<ul style="list-style-type: none"> Обслуживание абонентов по видеоконференц-связи. Платформа автоматизации взаимоотношений с клиентами
4. Внутренняя эффективность	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизация процессов управления персоналом. Отказ от бумаги, в том числе внедрение электронного документооборота (кадровый учет, командировки, общее делопроизводство). Перевод функций в общий центр обслуживания (ОЦО) 	<ul style="list-style-type: none"> Проект миграции с УПП (1С: Управление производственным предприятием) на новое учетное решение
5. Автоматизация производства	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизация технологических процессов на производственных объектах. Автоматизация HSE. Диспетчеризация в режиме реального времени 	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизация мониторинга и анализа исполнения производственных показателей. Автоматизация систем контроля и управления, включая цикл исполнения ИП. Автоматизация работ лабораторий. Автоматизация управления ремонтами
6. Непрерывность бизнеса	<ul style="list-style-type: none"> Дорожная карта импортозамещения. Развитие системы управления информационной безопасностью корпоративных сервисов. Актуализация и тестирование планов обеспечения непрерывности бизнеса. Оперативная минимизация рисков нарушения работоспособности Автоматизированной системы управления технологическим процессом (АСУТП) 	<ul style="list-style-type: none"> Внедрение элементов системы управления информационной безопасностью АСУТП. Внедрение SIEM и центра обеспечения безопасности. Внедрение сканера обнаружения уязвимостей

«РВК.ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ»

В целях развития цифровых продуктов для внутренних и внешних клиентов в 2022 году было создано дочернее предприятие «РВК.Цифровые решения».

С 1 августа 2023 года Компания начала активно работать. У «РВК.Цифровые решения» две цели: первая — развитие автоматизации и цифровизации на предприятиях «Росводоканала» и вторая — распространение

цифровых продуктов на внешнем рынке. «Росводоканал» видит потенциал в развитии своих информационных решений среди других предприятий отрасли.

В 2023 году на внешнем рынке был реализован продукт «РВК. ЛКК ТБО ЮЛ», представляющий собой личный кабинет клиента для юридических лиц предприятий ТБО. Продукт был внедрен на трех филиалах компании-заказчика.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ РАЗРАБОТКИ

На предприятиях Компании активно создаются объекты интеллектуальной собственности, нацеленные на оптимизацию и автоматизацию рабочих процессов водоканалов, совершенствование производственных технологий. Среди интеллектуальных разработок «Росводоканала» в 2023 году — методика проверки качества начислений в расчетно-кассовом центре по физическим лицам.

ЦИФРОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ СТРОИТЕЛЬСТВОМ

Отдельным значимым направлением для «Росводоканала» является внедрение сервиса цифрового управления строительством. В этом направлении ИТ-служба Компании работает вместе с производственно-технической дирекцией. В рамках реализации проекта документооборот проектов переводится в электронный вид. Это обеспечивает прозрачность процесса реализации ИП и управление рисками. В 2023 году сервис цифрового управления строительством был распространен на все предприятия Компании. На 2024

«РВК.ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ» — ЛАУРЕАТ ПРЕМИИ DIGITAL LEADERS AWARDS

«РВК.Цифровые решения» объявлен победителем в номинации «Компания года в ИТ-инфраструктуре». Digital Leaders — ежегодная премия в сфере цифровизации продуктов, процессов, сервисов и проектов, внесших вклад в развитие цифровых решений и онлайн-сервисов. Экспертное признание деятельности «Росводоканала» показывает правильность выбранного вектора, который создает крепкий фундамент для устойчивого развития предприятий Компании.

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ «РОСВОДОКАНАЛА» ДЛЯ ОТРАСЛИ

РВК.ПДК	Система для расчета негативного воздействия и начисления норматива состава сточных вод
РВК.ЛКК ВИБ ЮЛ	Личный кабинет клиента для юридических лиц водоканалов — это удобный сервис для клиентов, дающий возможность в любое время получить информацию о состоянии договора и объектов водоснабжения, а также оплатить предоставленные услуги
РВК.ЛКК ВИБ ФЛ	Личный кабинет клиента для физических лиц водоканалов — это multifunctional продукт, позволяющий решить большое количество самых разнообразных вопросов и задач, возникающих у абонента при взаимодействии с ресурсоснабжающей организацией
РВК.ЛКК ТБО ЮЛ	Личный кабинет клиента для юридических лиц предприятия ТБО — это удобный сервис для клиентов, дающий возможность в любое время получить информацию о состоянии договора, а также оплатить предоставленные услуги
Проводник	HR Цифровизация — программа, представляющая собой набор многоканальных сервисов самообслуживания работников для организации дистанционного онлайн-взаимодействия работников с работодателем в рамках трудовых отношений

год запланировано развитие функциональности и расширение зоны покрытия.

В рамках нового программного обеспечения вся строительная документация переведена в цифровой формат. Ранее на запуск и согласование всей документации на бумажных носителях требовалось время. С переводом на электронный документооборот

обмен данными стал происходить в разы быстрее. Кроме того, информация стала более доступной и открытой: все участники процесса могут наблюдать за его ходом в режиме онлайн. Также усилился контроль за сроками и исполнением документов, из процесса исключен человеческий фактор. И, конечно же, происходит большая экономия бумаги, а также затрат на ее закупку.

Информационная безопасность

Обеспечение информационной безопасности активов Компании, а также сохранение конфиденциальности данных наших сотрудников, клиентов и деловых партнеров являются одними из важнейших задач деятельности «Росводоканала». Работа

в данном направлении позволяет обеспечить бесперебойность работы наших предприятий и защитить от репутационных, финансовых и других потерь.

Для обеспечения информационной безопасности Компания

использует гибридную модель управления: с одной стороны, это внутренние ресурсы в виде компетенций и технических средств, а с другой — привлечение внешних партнеров для дополнительной экспертизы и независимой оценки.

ДОРОЖНАЯ КАРТА РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Масштабная цифровизация отрасли повышает важность информационной безопасности. Одно из ключевых решений «Росводоканала» — принятие в 2022 году дорожной карты развития информационной безопасности. Дорожная карта учитывает влияние и долгосрочные последствия пандемии, а также отраслевые ограничения; направлена на митигацию существующих корпоративных рисков и новых угроз.

Для реализации мероприятий дорожной карты осуществлено значительное расширение ресурсов службы информационной безопасности. Так, в отчетном году практически во всех водоканалах приняты новые сотрудники по информационной безопасности.

Среди мероприятий дорожной карты, реализованных в 2023 году:

- усиление защиты внешних сервисов через внедрение двухфакторной аутентификации;
- улучшение осведомленности сотрудников по теме информационной безопасности через специальное обучение;
- расширение функционала антивирусного программного обеспечения;
- внедрение системы защиты информационной безопасности (АСУТП);
- внедрение SIEM-системы и центра обеспечения безопасности;
- внедрение сканера обнаружения уязвимостей;
- разработка и тестирование методологии оценки непрерывности бизнес-процессов.

ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ В ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Сегодня приоритет для предприятий критически важных отраслей, в том числе сферы ЖКХ — импортозамещение в информационной безопасности, переход на оборудование

и программное обеспечение российского производства. Работа в данном направлении позволяет снизить риск кибератак на информационные системы и повысить уровень их защищенности.

Минцифры России настаивает на ускоренном переходе

объектов критической информационной инфраструктуры на российское программное обеспечение и на российское оборудование. Мы последовательно идем в сторону импортозамещения цифровых продуктов: 30% решений в области телеком-инфраструктуры уже заменено, а в области АСУТП

все новые проекты реализуются на отечественных решениях. В 2024 году планируется перевести на российские решения 10% клиентских рабочих станций.

НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВА

Обеспечение непрерывности работы предприятий Компании и, в частности, производственных систем — одна из важнейших задач в сфере информационной безопасности. В отчетном году реализован первый этап по внедрению системы защиты АСУТП (автоматизированная система управления технологическим процессом). В текущем году идет реализация проекта в соответствии с планом-графиком по предприятиям.

УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

Одной из ключевых задач киберзащиты коммунальной сферы на сегодня является форсированный рост цифровых компетенций отрасли и ее специалистов с акцентом на повышение оперативности управления инцидентами и укрепление защиты всех каналов конфиденциальной информации.

В «Росводоканале» действует Центр обработки инцидентов, который в режиме 24/7 осуществляет мониторинг всей

ВНЕШНИЙ АУДИТ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

«Росводоканал» в 2023 году привлек внешнюю компанию для анализа защищенности веб-приложений личных кабинетов и мобильного приложения «РВК. Услуги». По результатам анализа было выдано экспертное заключение с перечнем найденных уязвимостей. «Росводоканал» провел работу по устранению данных замечаний и разработал мероприятия по митигации рисков.

системы информационной безопасности в любой точке Компании, в любом регионе. Для этого в каждом подразделении устанавливается специальное оборудование, которое фиксирует трафик, отслеживает все инциденты, вирусы, потенциальные атаки и моментально передает информацию в центральный офис, где специалисты оперативно ее анализируют и устраняют потенциальные риски.

В 2023 году была создана группа реагирования на инциденты информационной безопасности и разработан регламент по реагированию на такие инциденты.

ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ

Повышение цифровой грамотности сотрудников для минимизации киберугроз — одно из важнейших направлений работы в «Росводоканале». В корпоративной

онлайн-академии «Росводоканала» доступны специальные курсы с системой тестирования киберзнаний. Они рекомендованы для всех сотрудников. Кроме этого, с электронной почты отдела информационной безопасности осуществляется рассылка видеороликов и/или сообщений о защите информации.

В 2023 году с целью повышения осведомленности сотрудников в области информационной безопасности был утвержден специальный приказ и проведено обучение сотрудников по темам «Защити свои данные от хакеров» и «Информационная безопасность».

Более **4** тыс. сотрудников

прошли обучение по темам «Защити свои данные от хакеров» и «Информационная безопасность»

УСТОЙЧИВАЯ ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК

Наши приоритеты

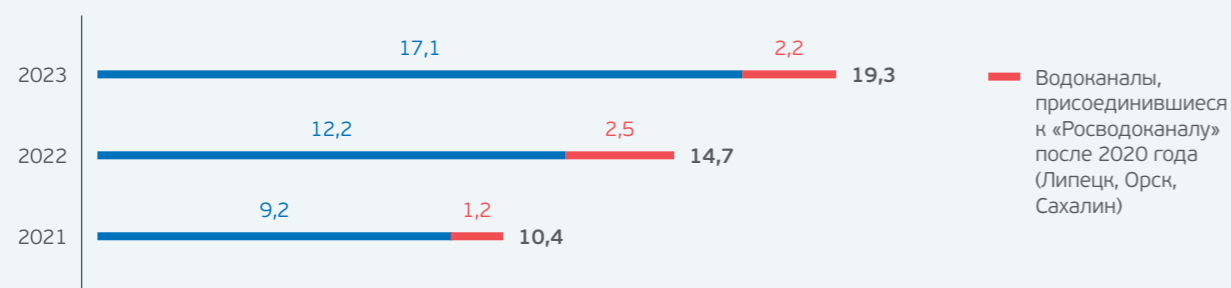
Эффективное управление закупочной деятельностью позволяет нам обеспечивать стабильность производственных процессов и своевременно выполнять обязательства по предоставлению качественных услуг населению. «Росводоканал» выстраивает взаимовыгодные отношения с поставщиками и подрядчиками, основанные на принципах ответственного ведения бизнеса. Компания обеспечивает конкурентные закупки, расширяет поддержку российских производителей и субъектов малого и среднего предпринимательства, внедряет ESG-критерии в закупочный процесс.

Наши результаты в 2023 году

[GRI 204-1]

 <p>3 328 количество поставщиков МТР, с которыми сотрудничала Компания в 2023 году</p>	 <p>75% доля закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства МТР</p>
 <p>19,3 млрд руб. объем закупок МТР</p>	 <p>98% доля закупок ТМЦ российского производства в 2023 году</p>

Объем закупок МТР Компании, млрд руб.



Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Положение о закупке товаров, работ и услуг.
- Стандарт организации «Регламент выбора поставщиков, подрядчиков, исполнителей».

Положение о Тендерном комитете.

- [Кодекс поведения поставщика](#).
- Стандарт безопасности «Управление работами подрядных организаций в области ОТЭППБ».

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- На корпоративном уровне — Департамент по управлению системой снабжения ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».
- На уровне предприятий — подразделения по управлению системой снабжения.

Закупочный процесс

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ ЗАКУПОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Информационная открытость закупок.
- Обеспечение равноправия, справедливости, отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки.
- Приоритетность закупки у непосредственных производителей (подрядчиков, исполнителей) при прочих равных условиях.
- Увеличение доли закупки российского оборудования и снижение зависимости от импортных технологий.
- Целевое и экономически эффективное расходование денежных средств.
- Предотвращение коррупции и других злоупотреблений в сфере осуществления закупок.

Проведение проверок поставщиков и подрядчиков на предмет их благонадежности и отсутствия коррупционных рисков осуществляет дирекция по безопасности соответствующего предприятия Компании. За контроль выполнения требований в области безопасности подрядных работ, осуществляемых на объектах региональных водоканалов, ответственны:

- на корпоративном уровне — направление по экологии, охране труда и промышленной безопасности.
- на уровне предприятий — главные инженеры, управления охраны труда, экологической,

промышленной, пожарной безопасности и ГОЧС.

Управление цепочкой поставок позволяет обеспечить устойчивую работу Компании и бесперебойное предоставление услуг водоснабжения и водоотведения потребителям. Мы уделяем большое внимание установлению долгосрочного сотрудничества с надежными поставщиками и подрядчиками.

В 2023 году был разработан порядок выездной проверки участников закупочных процедур на выполнение строительно-монтажных работ. Выездная

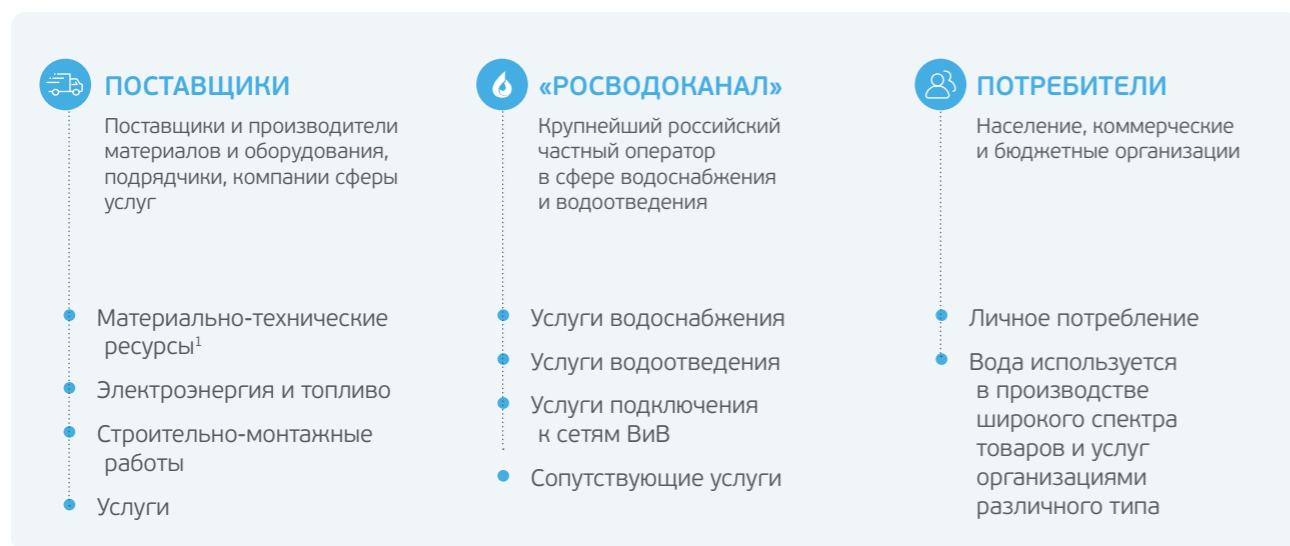
Закупки более **30** категорий

МТР осуществляются в консолидированной форме, включая основные виды оборудования, ГСМ и реагентов

7,5 млрд руб.

общая сумма консолидированных закупок в 2023 году

КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК



проверка по решению Тендерного комитета проводится при стоимости закупки выше 100 млн руб. Также инициатор закупки может принять решение о проведении выездной проверки для закупок меньшей стоимости.

Мы ориентированы на покупку энергоэффективного оборудования и современных материалов, которые позволяют экономично расходовать природные ресурсы и снижать вредное воздействие на окружающую среду.

КОНСОЛИДИРОВАННЫЕ ЗАКУПКИ

Закупки по ряду категорий МТР осуществляются в консолидированной форме. В консолидированную закупку выделены МТР, отсутствие или несоответствующее качество которых несет наибольшие риски для

Компании при осуществлении производственной и инвестиционной деятельности. Консолидация закупок данных видов МТР наиболее целесообразна для получения максимального экономического эффекта и подлжит наибольшему количеству контрольных процедур.

Подходы к консолидированным закупкам базируются на применении стандартизованных, необходимых и достаточных критериев соответствия и оценки, направленных на выбор надежных контрагентов по наилучшему соотношению «цена — срок — качество»; обеспечении единообразия по всей Компании. Крупные объемы повышают привлекательность закупок для большего количества поставщиков, а возникающая конкуренция положительно влияет на цены и качество поставки.

ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ С ПОСТАВЩИКАМИ

Все закупки осуществляются на электронной торговой площадке [ЭТП ГПБ](#), предлагающей в том числе различные формы обучения для заказчиков и поставщиков.

Представители «Росводоканала» проводят встречи с российскими поставщиками материалов и оборудования и с подрядчиками, посещают специализированные выставки и другие мероприятия. Для нас важно создавать возможности для открытого диалога с нашими поставщиками. Обсуждение актуальных вопросов, новых проектных и логистических решений позволяет налаживать взаимовыгодное сотрудничество и обеспечивать стабильность поставок.

¹ К основным категориям закупаемых МТР относятся полиэтиленовые и стальные трубы (29%), запорная и регулирующая арматура (16%), насосное оборудование (6%).

ПОДДЕРЖКА СУБЪЕКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Компания стремится поддерживать представителей малого и среднего бизнеса. В 2023 году доля закупок «Росводоканала» у субъектов малого и среднего предпринимательства составила 75%.

Импортозамещение закупаемой продукции

В условиях макроэкономической нестабильности для нас важно продолжать выполнение взятых на себя обязательств по масштабной модернизации коммунальной инфраструктуры российских городов присутствия Компании. Переориентация на российских производителей позволяет снижать риски перебоев поставок, отсутствия нужных комплектующих и трудностей с обслуживанием. В 2023 году доля

ТМЦ российского производства в общем объеме закупаемых ТМЦ выросла и составила 98%, при 86% в 2022 году.

В 2023 году в водоканалах Компании продолжилась работа по импортозамещению оборудования и других товаров:

- проведены лабораторные и опытно-промышленные испытания химических реагентов российского производства;

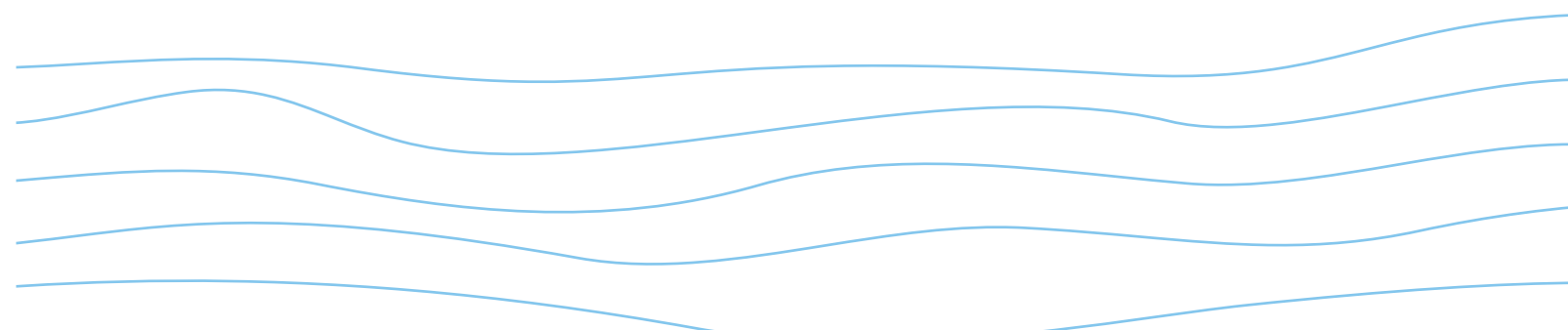
98%

доля закупок ТМЦ российского производства в 2023 году

- осуществлен переход на запорно-регулирующую арматуру российского производства;
- повышена доля закупок насосного оборудования российского производства с 50 до 80%.



С учетом продолжающейся нестабильной макроэкономической ситуации для нас важными факторами являются качество товаров и сроки поставки. Проводится большая работа по выстраиванию логистических цепочек с надежными поставщиками. В отчетном году мы продолжили нарабатывать и расширять пул российских производителей товаров и услуг. Например, осуществлен переход на российскую запорно-регулирующую арматуру, а проведенные испытания химических реагентов позволили нам в закупках на 2024 год полностью перейти на поставки химических реагентов российского производства.



Критерии устойчивого развития при выборе поставщиков

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Компания отдает предпочтение сотрудничеству с поставщиками и подрядчиками, которые разделяют наши ценности, демонстрируют

приверженность принципам устойчивого развития и готовы к долгосрочным ответственным деловым отношениям.

Все поставщики и контрагенты проходят проверку на предмет их благонадежности, отсутствия конфликтов интересов и отсутствия коррупционных рисков.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ ПОСТАВЩИКА

С 2022 года в «Росводоканале» действует Кодекс поведения поставщика, позволяющий информировать поставщиков о ESG-принципах и требованиях, соблюдения которых мы от них ожидаем. Принципы, изложенные в Кодексе поведения поставщика, включают положения по соблюдению законодательства, экологической и социальной ответственности, охране труда и промышленной безопасности, деловой этике, защите данных.

Принципы, установленные Кодексом, распространяются на всех поставщиков, желающих вести бизнес с Компанией. При размещении закупочных процедур, заказчиками по которым являются «Росводоканал» и его предприятия, в обязательном порядке включается ссылка на Кодекс поведения поставщика.

За Компанией закреплено право проводить оценку соответствия поставщика принципам Кодекса и запрашивать предоставление подтверждающей документации. Мы также призываем поставщиков транслировать положения Кодекса своим контрагентам.

ESG-КРИТЕРИИ В ЗАКУПНОМ ПРОЦЕССЕ

Закупочный процесс	Описание этапа	Интеграция ESG-критериев
1. Планирование закупок	Взаимодействие с поставщиками вне закупочных процедур на специализированных выставках, встречах	<ul style="list-style-type: none"> При формировании критериев закупок оборудования и материалов Компания стремится учитывать их воздействие на окружающую среду: энергоэффективность, безопасность для окружающей среды и людей
2. Экспертиза поставщика	Проверка участников закупки по документации на соответствие критериям закупки	<ul style="list-style-type: none"> Проверка на благонадежность. Документарная проверка (проверка документов на соответствие критериям в области экологии, охраны труда и промышленной безопасности)
3. Выбор поставщика	Выбор поставщика, соответствующего предъявляемым критериям	<ul style="list-style-type: none"> Подтверждение от участников закупки ознакомления с Кодексом поведения поставщика

Закупочный процесс	Описание этапа	Интеграция ESG-критериев
4. Управление обязательствами	Включение основных регулирующих положений в договоры поставки	<ul style="list-style-type: none"> Антикоррупционная оговорка. Приложение к договорам поставки, включающее обязательства соблюдения требований в области экологии, охраны труда и промышленной безопасности. Приложение к договорам поставки, устанавливающее штрафные санкции за нарушение перечисленных выше требований
5. Входной контроль и приемка	Определение функционирования устройств и средств, обеспечивающих безопасную работу МТР согласно правилам техники безопасности и охраны труда	<ul style="list-style-type: none"> Проверка соответствия предмета закупки предъявляемым критериям

ESG-КРИТЕРИИ В ЗАКУПКАХ МТР

В договорах на поставку МТР содержатся положения, связанные с вопросами этики и противодействия коррупции. В 2024 году планируется дополнить договоры на поставку товаров положениями, покрывающими вопросы экологии, охраны труда и прав человека.

ESG-КРИТЕРИИ В ЗАКУПКАХ РАБОТ

В договорах на выполнение работ содержится широкий перечень критериев, которым должны соответствовать

подрядчики, в области устойчивого развития, включая экологию, ОТиПБ, условия труда и права человека, этику и противодействие коррупции. При подаче заявки на участие в процедуре закупки участник принимает условия проекта договора, в который включены вопросы, связанные с устойчивым развитием. В случае если участник закупки не принимает условия проекта договора, его заявка может быть признана несоответствующей условиям документации о закупке. В дальнейшем Компания планирует включать ESG-критерии в программы выездных проверок подрядчиков.

Важным приоритетом для нас является обеспечение безопасности работ, проводимых на объектах Компании. Анкета подрядчика на выполнение строительно-монтажных работ включает ряд критериев в области безопасности. Среди них:

- наличие необходимой разрешительной документации и системы внутреннего контроля в области охраны труда, экологической, промышленной, пожарной безопасности;
- наличие системы оперативного информирования и регистрации происшествий;
- наличие политик в области охраны труда, экологии, промышленной и пожарной безопасности.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Указатель содержания GRI (GRI Content Index)

Информация, содержащаяся в настоящем Отчете, подготовлена Компанией «Росводоканал» на основе Стандартов GRI за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года.

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.	
GRI 1 ОСНОВЫ 2021			
GRI 2 ОБЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ 2021			
1. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОДГОТОВКА К ОТЧЕТНОСТИ			
GRI 2-1	Подробная информация об организации	Об Отчете О Компании	8 14
GRI 2-2	Юридические лица, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Об Отчете Приложение 2. Границы Отчета	8 170
GRI 2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация	Об Отчете Контакты	8 180
GRI 2-4	Изменения в информации	В Отчете были уточнены данные: <ul style="list-style-type: none"> по потреблению энергии за 2021 и 2022 годы в связи с некорректным использованием коэффициентов при переводе из литров в джоули (по категориям топлива «бензин» и «дизель») значения текучести кадров за 2021 и 2022 годы в связи с тем, что ранее в текучести не учитывались увольнения по статье и умершие сотрудники Приложение 3. Количественные данные	67, 69 80 172
GRI 2-5	Внешнее заверение отчетности	Приложение 4. Отчет независимого аудитора	176
2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СОТРУДНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ			
GRI 2-6	Сведения о деятельности, цепочке создания добавленной стоимости и об иных деловых связях организации	О Компании, раздел Бизнес-модель Приложение 3. Количественные данные Устойчивая цепочка поставок	22 172 156
GRI 2-7	Сотрудники	Управление персоналом Не раскрывается информация по видам занятости в детализации по полу ввиду того, что такая информация не анализируется и поэтому не собирается. Компания находится в процессе разработки инструментария для представления в Отчете данной информации Приложение 3. Количественные данные	74 172
GRI 2-8	Работники, не являющиеся сотрудниками	Комментарий: данные по работникам, не являющимся сотрудниками Компании, не консолидируются по Группе. Сезонных и прочих колебаний численности работников нет	
3. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ			
GRI 2-9	Структура и состав управления	Корпоративное управление Комментарий: в составе Совета директоров отсутствуют представительницы женского пола	130

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.	
GRI 2-10	Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	Корпоративное управление	130
GRI 2-11	Глава высшего органа управления	Корпоративное управление Комментарий: Председатель Совета директоров не совмещает свои обязанности с деятельностью Генерального директора Компании	130
GRI 2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями	Корпоративное управление Основные вопросы устойчивого развития были рассмотрены на заседаниях Совета директоров в 2023 году	130 132
GRI 2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	Корпоративное управление, раздел Управление устойчивым развитием	135
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	Комментарий: Совет директоров утверждает Отчет об устойчивом развитии	
GRI 2-15	Конфликт интересов	Корпоративное управление	130
GRI 2-16	Информирование о критически важных проблемах	Корпоративное управление	130
GRI 2-17	Коллективное знание членов высшего органа корпоративного управления	Комментарий: специальное обучение по вопросам устойчивого развития для членов Совета директоров в отчетном периоде не проводилось	
GRI 2-18	Оценка работы высшего органа управления	Комментарий: оценка работы Совета директоров не проводилась	
GRI 2-19	Политика вознаграждения	Корпоративное управление	130
GRI 2-20	Порядок определения вознаграждения	Корпоративное управление Управление персоналом	130 74
GRI 2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Информация не консолидируется на уровне Компании	
4. СТРАТЕГИЯ, ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ			
GRI 2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	Обращение Председателя Совета директоров О Компании, раздел Стратегия в области устойчивого развития	2 34
GRI 2-23	Обязательства, закрепленные в политиках	Управление персоналом Противодействие коррупции Устойчивая цепочка поставок	74 143 156
GRI 2-24	Внедрение обязательств, закрепленных в политиках	Управление персоналом Противодействие коррупции Устойчивая цепочка поставок	74 143 156
GRI 2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	Управление персоналом Противодействие коррупции	74 143
GRI 2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	Управление персоналом Противодействие коррупции	74 143
GRI 2-27	Соблюдение законодательства	Комментарий: по МСФО-отчетности сумма штрафов составила 50 млн руб.	
GRI 2-28	Членство в ассоциациях	Корпоративное управление	136

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
5. ДИАЛОГ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ		
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	37
GRI 2-30	Коллективные договоры	74
<p>Согласно ст. 43 ТК РФ действие коллективного договора распространяется на всех работников водоканалов независимо от их членства в профессиональном союзе. На конец 2023 года коллективными договорами охвачены сотрудники на всех водоканалах Компании, кроме водоканалов Орска, Липецка и Южно-Сахалинска, которые присоединились к Компании после 2020 года. С учетом этих трех водоканалов охват сотрудников коллективными договорами составляет 82%. На этих водоканалах утверждено и действует Положение о льготах и гарантиях, которое включает меры, прописанные в коллективных договорах с другими водоканалами</p>		
GRI 3 СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2021		
GRI 3-1	Порядок определения существенных тем	8
GRI 3-2	Перечень существенных тем	8
GRI 3-3	Управление существенными темами	Комментарий: информация о подходах к управлению существенными темами раскрывается в начале соответствующих тематических разделов Отчета
GRI 200 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ		
GRI 201 Экономическая результативность 2016		
GRI 201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности, связанные с изменением климата	66
GRI 201-3	Установленные обязательства по пенсионному плану и прочие обязательства в связи с выходом на пенсию	<p>Комментарий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • единовременная выплата при увольнении работника по достижении им пенсионного возраста; • материальная помощь ко Дню пожилого человека бывшим работникам, ушедшим на пенсию, при условии стажа работы на предприятии не менее 15 лет; • материальная помощь ко Дню Победы ветеранам ВОВ и труженикам тыла; • материальная помощь одному из родственников в случае смерти бывшего работника, ушедшего на пенсию из организации
GRI 202 Присутствие на рынках 2016		
GRI 202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня для работников разного пола к установленной минимальной заработной плате в регионах деятельности компании	Комментарий: отношение стандартной заработной платы начального уровня к минимальной заработной плате по водоканалам Компании варьируется от 1,0 до 2,2 в зависимости от региона присутствия
GRI 202-2	Доля руководителей высшего ранга из числа представителей местного населения	<p>Комментарий: доля руководителей высшего ранга из числа представителей местного населения варьируется от 37 до 100%.</p> <p>100% руководителей высшего ранга из числа представителей местного населения в Алтайском и Краснодарском крае, Омской, Оренбургской и Тюменской областях</p>

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016		
GRI 203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	118
GRI 203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	118
GRI 204 Практики закупок 2016		
GRI 204-1	Доля закупок у местных поставщиков	156
<p>Устойчивая цепочка поставок</p> <p>Комментарий: доля закупок у местных поставщиков в отчетном году составила 100%. Под местными поставщиками понимаются поставщики, ведущие деятельность на территории России</p>		
GRI 205 Противодействие коррупции 2016		
GRI 205-1	Организации, прошедшие оценку рисков, связанных с коррупцией	143
GRI 205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	143
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые меры	143
<p>Комментарий: риски мошенничества и коррупции идентифицируются и оцениваются на уровне Компании. Идентификация и оценка рисков для каждого из дочерних обществ Компании не проводилась</p> <p>Комментарий: количественные данные не раскрыты в связи с отсутствием централизованной системы учета данного индикатора</p> <p>Комментарий: в отчетный период случаев коррупции не зафиксировано</p>		
GRI 206 Препятствие конкуренции 2016		
GRI 206-1	Количество судебных разбирательств с участием организации по ограничению конкуренции, практике применения антимонопольного законодательства	143
<p>Противодействие коррупции</p> <p>Случаев нарушения антимонопольного законодательства в течение 2023 года не зафиксировано</p>		
GRI 300 ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ		
GRI 302 Энергия 2016		
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	66
GRI 302-3	Энергоемкость	66
GRI 302-4	Сокращение энергопотребления	66
<p>Изменение климата и энергоэффективность</p> <p>При переводе топлива, электро- и теплоэнергии в ТДж применяются следующие коэффициенты по Международной системе СИ: 1 кВт·ч = 3 600 000 Дж, 1 Гкал = 4 187 МДж, 1 т у. т. = 0,0293076 ТДж</p> <p>Приложение 3. Количественные данные</p>		
GRI 303 Вода 2018		
GRI 303-1	Ответственное управление водными ресурсами как ресурсами общего пользования	46
GRI 303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросами воды	46
<p>Охрана окружающей среды, раздел Управление водными ресурсами</p> <p>Охрана окружающей среды, раздел Управление водными ресурсами</p>		

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 303-3	Водозабор	Охрана окружающей среды	44
		Приложение 3. Количественные данные	172
GRI 303-4	Водосброс	Охрана окружающей среды	44
		Приложение 3. Количественные данные	172
GRI 303-5	Водопотребление	<p>Комментарий: расходы воды при производстве (водоочистка) и транспортировке (по сетям) составили 82 млн м³, или 12% от общего объема водозабора.</p> <p>Расходы воды при производстве включают: промывку фильтров и отстойников, промывку резервуаров чистой воды, охлаждение подшипников насосов, отбор проб, хозяйственно-бытовые нужды и прочие расходы.</p> <p>Расходы воды при транспортировке включают: промывку и дезинфекцию водопроводных сетей, промывку канализационных сетей, отбор проб, хозяйственно-бытовые нужды и прочие расходы.</p>	
GRI 304 Биоразнообразие 2016			
GRI 304-1	Производственные площадки в собственности, в аренде или под управлением организации, расположенные на охраняемых природных территориях и на территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне охраняемых природных территорий, либо примыкающие к таким территориям	Комментарий: водоподъемная станция № 12 «Росводоканал Воронеж» прилегает к особо охраняемой природной территории — памятнику природы регионального значения «Река Усмань в пределах Воронежской области»	
GRI 304-2	Существенные воздействия деятельности, продукции и услуг организации на биоразнообразии	Охрана окружающей среды, раздел Биоразнообразие и сохранение природных территорий	64
GRI 304-3	Сохраненные или восстановленные местообитания	Комментарий: мероприятия по восстановлению местообитаний в отчетном периоде не проводились	
GRI 304-4	Виды, занесенные в Красный список МСОП и национальный список охраняемых видов, местообитания которых находятся на территории, затрагиваемой деятельностью организации	Комментарий: на территории, затрагиваемой деятельностью Компании, отсутствуют виды, занесенные в Красный список МСОП и национальный список охраняемых видов	
GRI 305 Выбросы 2016			
GRI 305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Область охвата 1)	<p>Изменение климата и энергоэффективность</p> <p>В расчет включался только газ CO₂ (применительно к отрасли водоснабжения и водоотведения).</p> <p>В качестве базового года для расчетов был выбран 2022 год, как первый год, когда была проведена инвентаризация эмиссии парниковых газов, и исходя из необходимости установления целевого уровня снижения эмиссии</p>	66

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Область охвата 2)	Изменение климата и энергоэффективность	66
		<p>В расчет включался только газ CO₂ (применительно к отрасли водоснабжения и водоотведения).</p> <p>Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2) связаны с выработкой электрической и тепловой энергии, полученных извне для собственных нужд Компании.</p> <p>Выбросы, связанные с выработкой электрической энергии, рассчитаны с использованием коэффициента косвенных энергетических выбросов парниковых газов по первой синхронной зоне Единой энергетической системы России (АО «Администратор торговой системы оптового рынка электроэнергии»).</p> <p>Выбросы, связанные с выработкой тепловой энергии, рассчитаны с использованием коэффициента, определенного расчетным методом исходя из баланса производства тепловой энергии в Российской Федерации.</p> <p>В качестве базового года для расчетов был выбран 2022 год, как первый год, когда была проведена инвентаризация эмиссии парниковых газов, и исходя из необходимости установления целевого уровня снижения эмиссии.</p>	
GRI 305-7	Выбросы в атмосферу оксидов азота (NOx) и серы (SOx) и других значимых загрязняющих веществ	Охрана окружающей среды, раздел Выбросы в атмосферу	62
GRI 306 Отходы 2020			
GRI 306-1	Образование отходов и связанные с ними существенные воздействия	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	58
GRI 306-2	Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	58
GRI 306-3	Образование отходов	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	58
GRI 306-4	Утилизация отходов	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	58
GRI 306-5	Удаление и захоронение отходов	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	58
GRI 400 СОЦИАЛЬНЫЕ			
GRI 401 Занятость 2016			
GRI 401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Управление персоналом	74
		<p>Не раскрывается информация по количеству и процентам принятых и количеству и процентам уволенных по полу и возрасту ввиду того, что такая информация не анализируется и поэтому не собирается. Компания находится в процессе разработки инструментария для представления в Отчете данной информации</p>	
GRI 401-2	Выплаты и льготы, предоставляемые работникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются работникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Комментарий: льготы, предусмотренные российским законодательством, распространяются на всех работников на территории Российской Федерации	

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 401-3	Отпуск по уходу за ребенком Комментарий: <ul style="list-style-type: none"> • единовременная материальная помощь при рождении/усыновлении ребенка; • предоставление новогоднего подарка; • предоставление дополнительного дня отдыха с сохранением заработка при рождении/усыновлении ребенка 	
GRI 403 Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018		
GRI 403-1	Система управления вопросами охраны труда и промышленной безопасности	Безопасность 94
GRI 403-2	Выявление опасностей, оценка рисков, расследование происшествий	Безопасность 94
GRI 403-3	Службы охраны труда	Безопасность 94
GRI 403-4	Вовлечение работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны труда и промышленной безопасности	Безопасность 94
GRI 403-5	Профессиональная подготовка работников по вопросам охраны труда и промышленной безопасности	Безопасность 94
GRI 403-6	Укрепление здоровья работников	Безопасность 94 Управление персоналом 74
GRI 403-7	Предупреждение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	Безопасность 94
GRI 403-8	Работники, охваченные системой управления вопросами охраны труда и промышленной безопасности	Комментарий: на каждом предприятии «Росводоканала» функционирует система управления ОТ и ПБ, в рамках которой внедрены ключевые механизмы управления. Вопросы ОТ и ПБ обсуждаются на уровне высшего руководства. Однако сертификация системы менеджмента ОТ и ПБ на соответствие стандарту ISO 45001 отсутствует
GRI 403-9	Производственный травматизм	Безопасность 94 Приложение 3. Количественные данные 172
GRI 403-10	Профессиональные заболевания	Безопасность 94 Комментарий: у работников Компании не выявлены и не зарегистрированы профессиональные заболевания за последние 3 года
GRI 404 Обучение и образование 2016		
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	Управление персоналом 74
GRI 404-2	Программы повышения квалификации работников и поддержки карьерных изменений	Управление персоналом 74

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Комментарий: 867 сотрудников прошли оценку личного вклада по факту 2023 года, что составляет 7% от списочной численности сотрудников. Также 514 сотрудников прошли оценку с целью формирования кадрового резерва и 92 сотрудника — оценку people review
GRI 405 Многообразие и равные возможности 2016		
GRI 405-1	Социокультурное многообразие руководящих органов и сотрудников	Управление персоналом 74 Комментарий: в составе Совета директоров отсутствуют представительницы женского пола
GRI 406 Отсутствие дискриминации 2016		
GRI 406-1	Случаи дискриминации и принятые меры	Комментарий: в 2023 году в Компании не было зафиксировано случаев дискриминации
GRI 413 Местные сообщества 2016		
GRI 413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программы развития	Комментарий: во всех водоканалах Компании реализуются программы взаимодействия с местными сообществами, программы поддержки и развития местных сообществ
GRI 413-2	Подразделения с существенным фактическим или потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Комментарий: водоканалы Компании не оказывают существенного фактического и потенциального отрицательного воздействия на местные сообщества
GRI 416 Здоровье и безопасность потребителя (2016)		
GRI 416-1	Оценка воздействия категорий продукции или услуг на здоровье и безопасность	Охрана окружающей среды, раздел Управление водными ресурсами 46 Комментарий: услуги по водоснабжению и водоотведению соответствуют нормам качества и безопасности воды и стоков
GRI 416-2	Случаи несоответствия продукции или услуг требованиям к их воздействию на здоровье и безопасность	Комментарий: услуги по водоснабжению и водоотведению соответствуют нормам качества и безопасности воды и стоков

Приложение 2. Границы Отчета

№	Наименование компании в Отчете	Раздел в Отчете									
		Экологический аспект (E)			Социальный аспект (S)				Корпоративное управление (G)		
		Охрана окружающей среды	Управление водными ресурсами	Изменение климата и энергоэффективность	Управление персоналом	Безопасность	Взаимодействие с клиентами	Социальные проекты в регионах	Корпоративное управление	Противодействие коррупции	Цифровой водоканал
1	«Росводоканал Архангельск»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	«Росводоканал Барнаул»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3	«Росводоканал Воронеж»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4	«Росводоканал Краснодар»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5	«Росводоканал Омск»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6	«Росводоканал Оренбург»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7	«Росводоканал Тюмень»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8	«Росводоканал Липецк»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
9	«Росводоканал Орск»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
10	«Росводоканал Сахалин»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
11	ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»				+			+	+	+	+
12	ООО «РВК.Цифровые решения»				+			+		+	
13	ООО «РВК.Экосервис»				+			+		+	
14	ООО «РВК-КАПИТАЛ»				+			+		+	
15	ООО «РВК.Бизнес-сервис»				+			+		+	
16	Прочие компании								+	+	

Приложение 3. Количественные данные

	Ед. изм.	2021	2022	2023
ПЕРСОНАЛ				
Годовая среднесписочная численность сотрудников GRI 2-7	чел.	9 996	11 755	11 923
Списочная численность сотрудников на конец года GRI 2-7	чел.	10 401	12 119	12 199
В том числе по полу				
мужчин	чел.	6 507	7 414	7 388
женщин	чел.	3 894	4 705	4 811
В том числе по возрасту				
до 35 лет включительно	чел.	2 301	2 477	2 245
от 36 до 45 лет включительно	чел.	2 767	3 128	3 182
от 46 до 55 лет включительно	чел.	2 598	3 190	3 280
от 56 лет и старше	чел.	2 735	3 324	3 492
Доля сотрудников в разбивке по возрасту				
до 35 лет включительно	%	22	20	18
от 36 до 45 лет включительно	%	27	26	26
от 46 до 55 лет включительно	%	25	26	27
от 56 лет и старше	%	26	27	29
В том числе по договору о найме				
на неопределенный срок (постоянный)	чел.	10 173	11 728	11 720
срочный договор	чел.	228	391	479
В том числе по типу занятости				
частичная занятость	чел.	130	83	99
полная занятость	чел.	10 271	12 036	12 100
В том числе по региону				
Архангельская область	чел.	805	808	817
Алтайский край	чел.	1 033	1 016	1 013
Воронежская область	чел.	1 967	2 104	2 148
Краснодарский край	чел.	1 786	1 809	1 777
Омская область	чел.	1 895	1 886	1 837
Оренбургская область	чел.	1 554	1 560	1 513
Тюменская область	чел.	1 177	1 293	1 273
Липецкая область	чел.	–	978	1 110
Сахалинская область	чел.	–	476	492
Москва	чел.	184	189	219

	Ед. изм.	2021	2022	2023
Количество принятых сотрудников GRI 401-1				
В том числе исторический периметр «Росводоканала»	чел.	1 298	1 816	1 573
В том числе водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года	чел.	80	566	608
Процент принятых сотрудников¹ GRI 401-1				
В том числе исторический периметр «Росводоканала»	%	13,6	18,5	15,9
В том числе водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года	%	17,5	29,3	30,2
Общая текучесть персонала GRI 401-1				
В том числе исторический периметр «Росводоканала»	%	16,1	19,0	16,9
В том числе водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года	%	20,1	32,3	22,9
ОХРАНА ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ GRI 403-9				
Показатели производственного травматизма²				
LTIFR (Коэффициент частоты производственных травм с временной потерей трудоспособности)		0,47	0,40	0,44
FR (Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом)		0,00	0,00	0,05
Коэффициент тяжелого травматизма		0,30	0,30	0,24
Количество несчастных случаев на производстве среди сотрудников				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности, в том числе:	чел.	8	8	9
случаи легкого травматизма	чел.	3	2	4
случаи тяжелого травматизма	чел.	5	6	5
Случаи со смертельным исходом	ед.	0	0	1
Общее количество несчастных случаев	ед.	8	5	10
Общее количество рабочих часов	млн ч	16,9	20,0	20,6
В том числе исторический периметр «Росводоканала»				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности, в том числе:	чел.	8	8	9
случаи легкого травматизма	чел.	3	2	4
случаи тяжелого травматизма	чел.	5	6	5
Случаи со смертельным исходом	ед.	0	0	1
Общее количество несчастных случаев	ед.	8	5	10
Общее количество рабочих часов	млн ч	16,2	16,3	16,7

¹ Процент принятых сотрудников считается от среднесписочной численности за отчетный период.

² Общее количество несчастных случаев / Суммарно отработанное количество часов × 1 000 000.
 Количество несчастных случаев со смертельным исходом × 1 000 000 / Отработанные часы.
 Количество тяжелых несчастных случаев × 1 000 000 / Отработанные часы.

	Ед. изм.	2021	2022	2023
В том числе водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2020 года				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности, в том числе:	чел.	0	0	0
случаи легкого травматизма	чел.	0	0	0
случаи тяжелого травматизма	чел.	0	0	0
Случаи со смертельным исходом	чел.	0	0	0
Общее количество несчастных случаев	ед.	0	0	0
Общее количество рабочих часов	млн ч	0,7	3,6	3,8
Показатели производственного травматизма по подрядным организациям				
LTIFR (Коэффициент частоты производственных травм с временной потерей трудоспособности)		0	0	0
FR (Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом)		0	0	0
Количество несчастных случаев на производстве по подрядным организациям				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности		0	0	0
Случаи со смертельным исходом		0	0	0
ВОДОЗАБОР GRI 303-3				
Общий объем забираемой воды	тыс. м³	586 035	667 753	673 706
В том числе в разбивке по источникам				
Поверхностные воды, включая болота, реки, озера	тыс. м³	290 110	290 309	293 043
Подземные воды	тыс. м³	284 608	366 238	369 015
Дождевые воды, собираемые и сохраняемые Группой	тыс. м³	-	-	-
Воды морей и океанов	тыс. м³	-	-	-
Промысловые воды	тыс. м³	-	-	-
Воды сторонних организаций (муниципальные и другие системы водоснабжения), в том числе:				
подземные воды	тыс. м³	11 317	10 774	11 202
питьевая вода из систем водоснабжения	тыс. м³	-	432	474
ВОДООТВЕДЕНИЕ GRI 303-4				
Общий объем сбросов	тыс. м³	510 957	589 341	604 868
В том числе в разбивке по принимающим объектам				
Поверхностные воды, включая болота, реки, озера	тыс. м³	509 400	537 268	559 334
Подземные воды	тыс. м³	-	-	-
Воды морей и океанов	тыс. м³	-	-	-
Воды сторонних организаций (муниципальные и другие системы водоснабжения) ¹				
	тыс. м³	1 557	52 073	45 533

	Ед. изм.	2021	2022	2023
ЭНЕРГЕТИКА GRI 302-1				
Общее потребление энергии	ГДж	3,0	3,5	3,6
Невозобновляемые источники энергии (топлива), приобретаемые организацией				
Природный газ	м³	3 192 267	3 129 290	3 449 347
	ГДж	119 977	105 546	114 104
Уголь	т	303	734	694
	ГДж	2 814	10 851	15 625
Дизельное топливо	л	4 393 571	4 976 432	4 851 484
	ГДж	158 718	179 774	175 260
Бензин	л	1 441 505	1 492 432	1 451 604
	ГДж	46 741	48 393	47 069
Газ сжиженный	л	232 870	240 364	221 644
	ГДж	4 542	4 688	4 323
Общее потребление невозобновляемых источников энергии (топлива)	ГДж	332 792	349 252	356 381
Количество энергии, приобретенной для собственного потребления				
Электроэнергия	кВт·ч	654 696 420	780 354 465	811 258 999
	ГДж	2 356 907	2 809 276	2 920 532
Тепловая энергия	Гкал	76 942	81 487	77 717
	ГДж	322 158	341 186	325 402
Общее количество приобретенной энергии	ГДж	2 679 065	3 150 462	3 245 935
Количество энергии, переданной сторонним потребителям				
Электроэнергия, произведенная с использованием невозобновляемых источников энергии	кВт·ч	112 265	56 070	216 619
	ГДж	404	202	780
Тепловая энергия, произведенная с использованием невозобновляемых источников энергии	Гкал	101	101	2 574
	ГДж	423	423	10 778
Общее количество энергии, переданной сторонним потребителям	ГДж	827	625	11 558
ПАРНИКОВЫЕ ГАЗЫ 305-1, 305-2				
Общий объем выбросов парниковых газов²	тыс. т CO₂-экв		322	331
Охват 1			24	24
Охват 2			298	307

¹ Воды сторонних организаций — муниципальные и другие системы водоснабжения, государственные и частные коммунальные службы и другие организации, вовлеченные в процесс предоставления, транспортировки, очистки, водоотведения и/или использования воды и сбросов.

² За 2021 год расчет не производился.

Приложение 4. Отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность



Акционерное общество
«Технологии Доверия – Аудит»
(АО «Технологии Доверия – Аудит»)

www.tedo.ru

Бизнес-центр «Ферро-Плаза»,
ул. Кржижановского, д. 14, к. 3,
помещение 5/1,
вн. тер. г. муниципальный округ
Академический,
Москва, Российская Федерация,
117218

Ф: +7 (495) 967 6001



www.tedo.ru

Отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

Руководству Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Региональные Объединенные Системы Водоканал»:

Введение

Мы были привлечены руководством Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Региональные Объединенные Системы Водоканал» (далее – «Общество») для выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении описанной ниже выборочной информации, включенной в «Отчет об устойчивом развитии Компании «Росводоканал» за 2023 год» (далее – «Отчет об устойчивом развитии»). Отчет об устойчивом развитии представляет информацию, относящуюся к Обществу и его дочерним организациям (далее совместно именуемые «Группа УК РВК»), а также Обществу с ограниченной ответственностью «Холдинговая компания «Региональные Объединенные Системы Водоканал» и его дочерним организациям (далее совместно именуемые «Группа ХК РВК», а вместе с Группой УК РВК далее – «Компания «Росводоканал» или «Группа»), если иное не указано в Отчете об устойчивом развитии. Компания «Росводоканал» не представляет собой единую юридически оформленную структуру владения под одной материнской организацией.

Выборочная информация

Мы провели оценку качественной и количественной информации, указанной в Приложении 1 к настоящему отчету, которая раскрыта в Отчете об устойчивом развитии и имеет ссылку или включена в Указатель содержания GRI (GRI Content Index) Отчета об устойчивом развитии (далее – «Выборочная информация»).

Объем наших процедур, обеспечивающих ограниченную уверенность, был ограничен только Выборочной информацией за год, закончившийся 31 декабря 2023 года. Нами не проводились никакие процедуры в отношении предыдущих периодов или любых иных показателей, включенных в Отчет об устойчивом развитии, и, следовательно, мы не формируем какой-либо вывод о них.

Критерии составления

Мы провели оценку Выборочной информации, используя соответствующие критерии, включая требования соответствующих Стандартов отчетности об устойчивом развитии Глобальной инициативы по отчетности 2, 302, 303, 305, 401 и 403 (далее совместно именуемые «Стандарты GRI»), опубликованных Фондом глобальной инициативы по отчетности (Stichting Global Reporting Initiative) (далее – «Критерии составления»). Мы полагаем, что для целей выполнения нашего задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, применение Критериев составления является обоснованным.

Ответственность руководства Группы

Руководство Группы несет ответственность за:

- разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, применимой к подготовке Выборочной информации, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок;
- разработку внутренних методических документов для подготовки и представления Выборочной информации в соответствии с Критериями составления;
- подготовку, оценку и представление Выборочной информации в соответствии с Критериями составления;
- точность, полноту и представление Выборочной информации.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в:

- планировании и выполнении задания с целью получения ограниченной уверенности в том, что Выборочная информация не содержит существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок;
- формировании независимого вывода на основе выполненных нами процедур и полученных доказательств;
- предоставлении нашего вывода руководству Группы.

Настоящий отчет, содержащий наш вывод, был подготовлен исключительно для руководства Группы в соответствии с соглашением между нами, с целью оказания содействия руководству в раскрытии информации о деятельности Группы в области устойчивого развития и результатах этой деятельности. Мы даем согласие на раскрытие настоящего отчета в Отчете об устойчивом развитии, который будет опубликован на веб-сайте Компании «Росводоканал»¹, чтобы руководство могло подтвердить, что в рамках выполнения своих обязанностей в сфере корпоративного управления руководством был получен отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, в отношении Выборочной информации. В полной мере, разрешенной законодательством, мы не принимаем и не возлагаем на себя ответственность перед другими лицами, кроме руководства Группы, за нашу работу или настоящий отчет, за исключением случаев, когда соответствующие условия были специально согласованы между нами в письменной форме и было предварительно получено наше согласие в письменной форме.

Применимые профессиональные стандарты и степень уверенности

Мы выполняли наше задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», выпущенным Советом по международным стандартам аудита и заданий, обеспечивающих уверенность.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

Наша независимость и управление качеством

Мы соблюдали требование независимости и прочие этические требования Международного кодекса этики профессиональных бухгалтеров (включающего Международные стандарты независимости), выпущенного Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров (Кодекс СМСЭБ), который основан на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения, и этических требований Кодекса профессиональной этики аудиторов и Правил независимости аудиторов и аудиторских организаций, применимых к нашим заданиям, обеспечивающим ограниченную уверенность в отношении Выборочной информации, в Российской Федерации.

Наша организация применяет Международный стандарт управления качеством 1, который требует от нашей организации разработки, внедрения и обеспечения функционирования системы управления качеством, в том числе политики или процедур относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

¹ Ответственность за размещение информации на веб-сайте Компании «Росводоканал» (права на домен которого принадлежат обществу с ограниченной ответственностью «РВК.Цифровые решения» (дочернему обществу Общества)) и ее достоверность несет руководство Общества. Выполненная нами работа не предусматривает рассмотрения этих вопросов, и, соответственно, мы не принимаем на себя ответственность за любые изменения, которые могли быть внесены в Выборочную информацию, в отношении которой был выпущен настоящий отчет, или в Критерии составления при размещении их на веб-сайте Общества.



www.tedo.ru

Выполненная работа

В наши обязанности входит планирование и выполнение задания с целью рассмотрения риска существенного искажения Выборочной информации. Для этого наши процедуры включали:

- направление запросов руководству Группы, в том числе группе по подготовке отчетности об устойчивом развитии Группы и лицам, ответственным за управление и предоставление информации об устойчивом развитии Группы;
- проведение опросов должностных лиц Группы, отвечающих за подготовку Отчета об устойчивом развитии, а также сбор и анализ соответствующих исходных данных;
- анализ соответствующих внутренних методических документов, для получения понимания того, как организованы основные структуры, системы, процессы и средства контроля в области управления, учета, подготовки и представления Выборочной информации;
- проведение ограниченного тестирования по существу в отношении Выборочной информации на выборочной основе, чтобы проверить, были ли данные надлежащим образом оценены, отражены, сопоставлены и представлены в Выборочной информации;
- проверку соответствия раскрытий Выборочной информации соответствующим требованиям Критериев составления.

Процедуры, осуществленные при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам, и они менее объемны, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, более низкий, чем уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность.

Методики представления и оценки

Согласно Стандартам GRI существует диапазон различных, но допустимых, методик представления и оценки. Данные методики могут привести к существенным различиям в раскрываемых результатах, что может повлиять на их сопоставимость с данными других организаций. Следовательно, Выборочная информация должна рассматриваться вместе с методологией, использованной руководством при подготовке Отчета об устойчивом развитии и описанной в нем, и за которую Группа несет единоличную ответственность.

Вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

По итогам выполненных нами процедур и полученных нами доказательств нами не было выявлено каких-либо оснований для того, чтобы полагать, что Выборочная информация за год, закончившийся 31 декабря 2023 года, не подготовлена во всех существенных отношениях в соответствии с Критериями составления.

29 мая 2024 года

Москва, Российская Федерация

Фролов Михаил Сергеевич, лицо, уполномоченное Генеральным директором на подписание от имени Акционерного общества «Технологии Доверия – Аудит» (основной регистрационный номер записи в реестре аудиторов и аудиторских организаций (ОРНЗ) – 12006020338), руководитель аудита (ОРНЗ – 21906105715)



www.tedo.ru

Приложение 1 к Отчету независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, от 29 мая 2024 года

Выборочная информация, подготовленная в соответствии с указанными в таблице раскрытиями показателей GRI (GRI Disclosures), в отношении которой была проведена проверка, обеспечивающая ограниченную уверенность:

Раскрытие показателя GRI	Наименование
2-7	Сотрудники
302-1	Потребление энергии внутри организации
303-3	Водозабор
303-4	Водосброс
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Область охвата 1)
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Область охвата 2)
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров
403-9	Производственный травматизм

Приложение 5. Свидетельство РСПП об общественном заверении



КОНТАКТЫ

[GRI 2-3]

Дополнительную информацию по вопросам устойчивого развития и нефинансовой отчетности можно получить по запросу:

E-mail: ESG@rosvodokanal.ru

Контакты для СМИ:

E-mail: pr@rosvodokanal.ru