



РОСВОДОКАНАЛ

ГЛУБИНА ИДЕЙ — ОКЕАН ВОЗМОЖНОСТЕЙ



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ 2024

Содержание

Обращение Председателя Совета директоров	2
Обращение Генерального директора	3
Противодействие стихии: опыт совместного преодоления паводка в Оренбургской области	6
Об Отчете	9
ВВЕДЕНИЕ	14
О Компании	16
Бизнес-модель Компании	24
Лидерство в отрасли	26
Инвестиционная программа	29
Стратегия в области устойчивого развития	34
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	36
Вклад в достижение Национальных целей развития РФ	40
ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ (E)	42
Охрана окружающей среды	44
Изменение климата и энергоэффективность	66
СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ (S)	70
Управление персоналом	72
Безопасность	96
Взаимодействие с клиентами	110
Социальные проекты в регионах	119
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (G)	128
Корпоративное управление	130
Противодействие коррупции	144
Цифровой водоканал	150
Устойчивая цепочка поставок	160
ПРИЛОЖЕНИЯ	166
Приложение 1. Указатель содержания GRI (GRI Content Index)	166
Приложение 2. Границы Отчета	176
Приложение 3. Количественные данные	178
Приложение 4. Отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность	182
Приложение 5 Свидетельство РСПП об общественном заверении	186
КОНТАКТЫ	187

Обращение Председателя Совета директоров

[GRI 2-22]

2024 год ознаменовал для «Росводоканала» новые вехи в развитии нашей Компании и всей отрасли водоснабжения и водоотведения (ВиВ). Мы продолжили расширение географии присутствия, укрепили позиции крупнейшего частного оператора в сфере ВиВ с долей рынка 31,8%, а также увеличили масштабы инвестиционной программы в регионах присутствия. Благодаря системному подходу и поддержке всех заинтересованных сторон мы продолжаем двигаться к главной цели — сформировать современную и доступную инфраструктуру водоснабжения и водоотведения, обеспечивающую миллионам россиян доступ к чистой воде и более высокое качество жизни.

Не так давно мы отмечали 20-летие работы «Росводоканала». За годы работы наша Компания прошла путь от управления первыми водоканалами до федерального лидера, чьи предприятия обеспечивают чистой водой уже более 7,6 млн человек. В 2024 году мы расширили географию присутствия за счет присоединения новых предприятий в Томске и Тихорецке, а также включили под управление новые районы Тюмени. Таким образом, на конец года под управлением Компании уже работало 12 водоканалов.

Мы твердо намерены и дальше укреплять свои позиции на рынке, участвуя в проектах по модернизации и реконструкции систем водоснабжения и водоотведения в самых разных регионах России.

Одним из приоритетов остается наращивание инвестиционной программы. Если еще в 2021 году на развитие проектов в сфере водоснабжения и водоотведения «Росводоканал» направил 6 млрд руб., то в 2024 году этот показатель превысил 20 млрд руб. Увеличение объемов инвестиций позволяет продолжать масштабные проекты по строительству и модернизации объектов ВиВ, внедрять наилучшие доступные технологии и собственные инновационные разработки. В числе наших приоритетных направлений — реконструкция очистных сооружений, внедрение цифровых решений, а также работа над проектами по безопасной утилизации осадка сточных вод. Формируя инвестиционную программу, мы руководствуемся принципами устойчивого развития и минимизируем экологическую нагрузку на регионы.

Также мы осознаем, что эффективное развитие отрасли невозможно без квалифицированных кадров. Сегодня нехватка человеческих ресурсов — один из важнейших вызовов для

ВиВ-сектора. «Росводоканал» ведет активную работу по подготовке новых специалистов, сотрудничает с профильными вузами и научными институтами, создает условия для адаптации молодых специалистов на наших водоканалах, а также уделяет особое внимание вопросам охраны труда и промышленной безопасности. Уверен, что такая кадровая политика станет основой дальнейшего роста «Росводоканала» и укрепления отрасли в целом.

Перечисленные примеры показывают, что для «Росводоканала» устойчивое развитие — это не отдельное направление, а принципы деятельности, которые так или иначе пронизывают все составляющие стратегического и операционного управления деятельностью Компании. Благодарю все заинтересованные стороны за доверие и совместную работу на благо городов, в которых мы присутствуем. Мы и дальше будем стремиться к лидерству в сфере водоснабжения и водоотведения, постоянно повышать качество услуг и вносить вклад в социально-экономическое развитие и улучшение экологической обстановки по всей стране.

С уважением,
Председатель Совета директоров
«Росводоканала»



Обращение Генерального директора

УВАЖАЕМЫЕ ПАРТНЕРЫ
И КОЛЛЕГИ!

Я рад представить вашему вниманию Отчет об устойчивом развитии Компании за 2024 год, который отражает наши достижения в области социальной и экологической ответственности, а также вопросах корпоративного управления. Год был насыщен важными событиями и проектами, и я с гордостью делюсь результатами, которых мы добились благодаря слаженной работе всей команды.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ЧИСТОЙ ПИТЬЕВОЙ ВОДОЙ И ЗАБОТА ОБ ЭКОЛОГИИ

В отчетном периоде, как и ранее, усилия «Росводоканала» были направлены на комплексное решение задач, связанных с обеспечением населения чистой питьевой водой и минимизацией негативного воздействия на окружающую среду.

Значимым достижением отчетного года стало получение Комплексных экологических разрешений (КЭР) для ключевых очистных сооружений во всех регионах нашего присутствия. В рамках обязательств по КЭР до 2032 года Компания планирует инвестировать более 16 млрд руб.

в улучшение степени очистки сбрасываемых сточных вод.

Для повышения эффективности водопользования мы продолжим внедрять новые технологии и практики. На предприятиях Компании внедрены технологии повторного использования промывных вод, реализуется программа по решению проблемы нецентрализованных сбросов через автоматизированные станции приема нецентрализованных стоков, начато применение акустических теческисателей для поиска скрытых утечек.

В целях снижения потерь воды на наших предприятиях внедряется целый комплекс мероприятий: устанавливаются обратные клапаны в скважинах и насосных станциях, обеспечивается герметичность резервуаров и контроль оборотного цикла, ведутся работы по поиску скрытых утечек, проводится техническое обследование сетей водоснабжения с последующей заменой и реконструкцией ветхих участков, регулярно осуществляется мониторинг давления в сетях и насосных станциях для предотвращения гидроударов, ведется управление системой подачи воды под требуемым напором, а также выявляются несанкционированные подключения. Кроме того, мы активно

развиваем средства автоматизации инженерных сетей, которые позволяют оперативно реагировать на аварийные ситуации, своевременно проводить профилактику и тем самым снижать риски потерь воды. Благодаря реализуемым мероприятиям в 2024 году доля потерь воды снизилась до 23,5% по сравнению с 24,2% в 2023 году.

Одним из значимых экологических проектов, реализуемых «Росводоканалом», стало строительство двух новых очистных сооружений в Анивском районе Сахалинской области. Этот проект, реализуемый в рамках концессионного соглашения с правительством региона, является важным шагом в экологическом преобразовании Сахалина. Он направлен на решение проблемы загрязнения воды в Анивском заливе и на улучшение качества водоотведения в связи с увеличением жилой застройки в районе. Проект планируется завершить в 2025 году, после его запуска мы ожидаем значительное улучшение экологических показателей качества воды в Анивском заливе.

Мы также продолжили программу зарыбления рек, выпустив более 30 тысяч мальков ценных видов в реки наших регионов. А сотрудники



Компании приняли участие в десятках эковолонтерских акций, направленных на очистку береговых территорий и озеленение городов.

БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ И ПОДРЯДЧИКОВ

Безопасность сотрудников и подрядчиков является безусловным приоритетом нашей деятельности. В отчетном периоде мы продолжили внедрять программы повышения культуры безопасности на предприятиях.

В 2024 году среди сотрудников произошло 11 несчастных случаев, коэффициент производственного травматизма (LTIFR) составил 0,48. Мы с сожалением сообщаем, что в отчетном периоде произошел один смертельный случай среди сотрудников. Все происшествия были тщательно расследованы, и по каждому из них разработан план мероприятий по устранению причин происшествий.

В целях развития культуры безопасности в 2024 году были запущены новые обучающие курсы для сотрудников. Более 95% руководителей прошли дистанционные тренинги по программе «Лидерство в безопасности». Также был запущен проект дистанционного обучения «Технический минимум», направленный на повышение культуры безопасности среди

производственного персонала. Пилотный запуск программы показал высокую эффективность, и в 2025 году мы планируем расширить программу на все водоканалы.

РАЗВИТИЕ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА

Особое внимание мы уделили развитию функции управления персоналом. В 2024 году была внедрена практика регулярных встреч с трудовыми коллективами, что позволило обеспечить прямой диалог с руководством. Мы убеждены, что такие инициативы укрепляют доверие и вовлеченность сотрудников, которая, согласно результатам масштабного опроса, охватившего более восьми тысяч сотрудников, составила 72%. Мы ставим цель поднять этот показатель до 80% к 2026 году.

В отчетном периоде мы провели индексацию заработной платы для всех категорий работников, среднее повышение составило 17,4%. Мы продолжили совершенствовать систему мотивации, внедрив проектное премирование для кросс-функциональных команд, а также запустив новую программу долгосрочной мотивации.

В отчетном году Компания укрепила сотрудничество с вузами регионов присутствия, в том числе было подписано соглашение с Томским консорциумом

научно-образовательных организаций. Кроме того, в Томске прошла корпоративная научно-практическая конференция, которая объединила специалистов предприятий «Росводоканала» и представителей ведущих томских вузов. Также был проведен первый корпоративный молодежный слет, который стал важным этапом в развитии внутреннего молодежного движения.

Отдельным важным направлением работ в 2024 году стало улучшение условий труда производственного персонала, были проведены ремонты административно-бытовых корпусов, расширены зоны отдыха и модернизированы рабочие места. Суммарно в отчетном периоде на социальную поддержку сотрудников было направлено 226 млн руб.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ И ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Компания продолжает содействовать социально-экономическому, научному и культурному развитию регионов присутствия. В 2024 году объем внешних социальных инвестиций составил около 100 млн руб., а налоговые платежи в бюджеты разных уровней составили почти 10 млрд руб.

Особую ценность для нас представляет волонтерское движение, которое мы развиваем

под брендом «Росводоканал Добро». В 2024 году мы продолжили выстраивать эффективную систему лучших волонтерских практик. За отчетный год было реализовано более 400 экологических и социальных волонтерских акций в городах присутствия, в которых приняли участие более 3 000 сотрудников.

В 2024 году мы приняли решение сосредоточить усилия на экологической направленности волонтерских проектов. Было разработано и запущено несколько крупных инициатив. Одними из ключевых проектов программы стали акция «Эковолна РВК», в которой приняли участие более 700 человек в 10 городах присутствия, а также программа «Сохраним природу с РВК», направленная на развитие ответственности и заинтересованности населения проблемами экологии.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В ЖКХ

Развитие ESG-подходов в отрасли ЖКХ во многом находится в области цифровых

решений. Цифровые продукты помогают обеспечить прозрачность и логичность бизнес-процессов,кратно повысить эффективность, перейти на принцип клиентоцентричности и произвести комплексную интеграцию в информационную инфраструктуру городов. В 2024 году Компания продолжила масштабный проект по цифровой трансформации. Суммарно за год на проекты по цифровизации было направлено 246 млн руб.

Одним из значимых достижений года стало успешное внедрение автоматизированной системы расчета экологических платежей за негативное воздействие на сети водотведения и нормативов по составу сточных вод. Это решение позволяет предприятиям автоматически рассчитывать плату за сброс загрязняющих веществ, обеспечивая прозрачность платежей, стимулируя потребителей своевременно контролировать качество сбрасываемых сточных вод. Система получила высокую оценку Минстроя России и стала победителем в номинации «Цифровые решения в экологии» на премии «ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2024».

Кроме того, мы разработали комплексный план внедрения ИИ-решений, направленных на автоматизацию ключевых функций, снижение затрат и повышение операционной эффективности. Среди крупных проектов плана — создание цифрового двойника и платформы для оценки эффективности инвестиций в ЖКХ, а также развитие единого производственного ситуационного центра с применением искусственного интеллекта.

В завершение хочу выразить благодарность нашим сотрудникам, партнерам и руководству Компании за их вклад в достижение общих стратегических задач. Мы и в дальнейшем продолжим обеспечивать стабильность и бесперебойность работы Компании, улучшая качество жизни людей и заботясь об экологии регионов.

С уважением,
Генеральный директор
«Росводоканала»





Противодействие стихии: опыт совместного преодоления паводка в Оренбургской области

В начале апреля 2024 года в Оренбургской области случилось одно из сильнейших за последние десятилетия половодье на реке Урал и ее притоках. 4 апреля на территории Оренбургской области был введен режим чрезвычайной ситуации регионального характера. Половодье стало причиной катастрофического наводнения, наиболее тяжелые последствия которого ощутили на себе города Орск и Оренбург.

Различие в их положении на реке сыграло значительную роль. Орск, расположенный выше по течению, подвергся особенно серьезному удару стихии. Оренбург, находящийся ниже по течению, оказался в чуть более выгодных условиях, власти города успели подготовиться, имея на несколько дней больше времени для возведения временных дамб и проведения частичной эвакуации. Несмотря на то, что ущерб городу в целом оказался существенно ниже, чем Орску, населенные пункты в пригородах и вдоль русла Урала также подверглись сильному воздействию стихии, а некоторые были отрезаны от основных путей сообщения.

Предприятия «Росводоканала», которые управляют сетями водоснабжения и водоотведения как в Орске, так и в Оренбурге, в полной мере ощутили на себе вызовы, связанные с половодьем. «Росводоканал» в кратчайшие сроки мобилизовал все доступные ресурсы, чтобы обеспечить непрерывность своей деятельности по обеспечению жителей городов питьевой водой и бесперебойным водоотведением, а также значительные усилия и средства были направлены на восстановление городских систем водоснабжения и водоотведения после того, как сошла вода.

СИТУАЦИЯ В ГОРОДАХ В ПЕРВЫЕ НЕДЕЛИ ПАВОДКА

В Орске вечером 5 апреля вода прорвала защитную дамбу, еще два прорыва произошло в течение двух последующих дней. На 8 апреля уровень воды в реке Урал составил 975 сантиметров, что превысило опасный уровень на 275 сантиметров. Также из берегов вышел приток Урала — река Елшанка, протекающая через город. В зоне наводнения находилось около 8 тысяч домов. Оттуда было эвакуировано более 2 тысяч

жителей. Значительная часть городской инфраструктуры и жилых районов оказалась затоплена: под водой оказалось около 80% территории, а более 90% местных водозаборов вышли из строя. Предприятия, включая такие крупнейшие в городе, как «Орскнефтеоргсинтез», были вынуждены приостановить работу. Из-за отсутствия доступа к чистой питьевой воде, а также из-за перебоев с транспортным сообщением началась экстренная эвакуация жителей: многие школы и колледжи переквалифицировали в пункты временного размещения.

В Оренбурге вода поднялась до 1 187 сантиметров, что стало абсолютным рекордом за всю историю наблюдений и превысило критический уровень на 257 сантиметров. В зоне затопления оказались более 6 тысяч жилых домов. Сухопутные пути в некоторые районы города были полностью отрезаны. Проводилась частичная эвакуация жителей. Режим ЧС регионального характера был переквалифицирован в режим чрезвычайной ситуации федерального значения. Уровень реки Урал по всей протяженности в регионе опустился ниже опасной отметки только 26 апреля.

ДЕЙСТВИЯ «РОСВОДОКАНАЛА» В ПЕРВЫЕ НЕДЕЛИ ПАВОДКА

Задача «Росводоканала» была в непростых условиях обеспечить жителей Орска и Оренбурга питьевой водой, а также как можно быстрее восстановить нормальное функционирование сетей. Перед специалистами встали сложнейшие вызовы:

- в Орске из 82 скважин, снабжавших город водой, остались доступными только 15, из 365 км канализационных сетей около 200 км оказались в зоне затопления либо были частично разрушены из-за попадания в систему вместе с паводковыми водами щебня, глины, ила, песка, мусора. Из 19 канализационных насосных станций были полностью затоплены 12, в том числе основная — РНС-2, перекачивающая стоки всего Орска. Впоследствии она была признана аварийной. «Росводоканал Орск» продолжает поддерживать ее работу в аварийном режиме;
- в Оренбурге из 74 канализационных насосных станций в зоне затопления оказались 17, было подтоплено 11 километров канализационных сетей, 4 километра подъездных путей и 3 насосные станции Южно-Уральского водозабора, 104 скважины Ново-Сакмарского водозабора и водозабора «Оренбург-1», 6 производственных зданий.

Чтобы устранить повреждения и восстановить водоснабжение в Орске, потребовалось круглосуточно откачивать воду

и ил, параллельно прокладывая временные пути для спецтехники. Инженерные бригады прибыли из разных предприятий «Росводоканала», привезя оборудование и материалы для экстренных работ, в том числе передвижную лабораторию по проверке качества питьевой воды, передвижную ремонтную мастерскую и спецтранспорт. Кроме того, были привлечены подрядные организации. Бригады производили ремонты в круглосуточном режиме.

В Оренбурге бесперебойное водоснабжение осуществлялось на протяжении всего паводкового периода ценой невероятных усилий сотрудников водоканала. На подтопленные объекты добирались вплавь на лодках, работали сутками напролет. В сложнейших условиях восстанавливали энергоснабжение трансформаторных подстанций, пострадавших от паводка.

Также специалисты «Росводоканала» активно взаимодействовали с МЧС и городской администрацией, помогая возводить временные дамбы и проводить профилактические работы в низинных зонах. Специальные насосы были закуплены в срочном порядке, чтобы поддерживать жизнедеятельность города.

Огромная заслуга «Росводоканала» в том, что удалось обеспечить бесперебойное водоснабжение и организованное водоотведение, а значит, не допустить распространения эпидемиологической угрозы и загрязнения объектов водоснабжения.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ

Инфраструктура водоснабжения и водоотведения в городах значительно пострадала. Большая часть насосного оборудования получила серьезные повреждения. Экстремальные нагрузки и воздействие агрессивной среды стали основной причиной выхода из строя агрегатов. По мере того, как вода стала спадать и стала очевидной масштабность разрушений, «Росводоканал» разработал долгосрочные программы по модернизации инфраструктуры водоснабжения и водоотведения в Оренбургской области.

К реагированию и ликвидации последствий паводка в Орске и Оренбурге были привлечены

2 582
человека

В том числе:

130
сотрудников

из других городов
присутствия
«Росводоканала»



Только в 2024 году более

1,8

млрд руб.

из федерального бюджета было направлено на восстановление инфраструктуры ВиВ Орск и Оренбурга

На протяжении всего 2024 года сотрудники «Росводоканал Орск» и «Росводоканал Оренбург» работали над восстановлением инфраструктуры ВиВ. За год специалисты предприятий заменили только в Орске более 170 насосов разных типов. Почти сразу началось поэтапное восстановление работоспособности канализационных сетей — выполнялись работы по реконструкции, промывке и механической очистке коллекторов от ила и грязи.

Кроме замены насосного оборудования и реконструкции коллекторов, предприятия приступили к реконструкции водоводов и строительству новых насосных станций, более устойчивых к весеннему половодью. В Орске завершается переоборудование скважин, пострадавших в период паводка, строится новый резервуар на Кумакском водозаборе. Проектируется повысительная насосная станция с двумя резервуарами для бесперебойного водоснабжения нового жилого комплекса «Звездный» микрорайона Северный, строящегося для семей, потерявших свои дома из-за паводка, и северной части города. Эти меры будут способствовать повышению пропускной способности сети и снижению риска повторения катастрофы.

Руководство «Росводоканала» благодарит всех сотрудников Компании, которые боролись

с половодьем в самые непростые первые недели и в дальнейшем восстанавливали деятельность предприятий: инженеров, монтажников, водителей спецтехники, операторов насосных станций и работников кол-центров. Их самоотверженный труд, высокий уровень квалификации и готовность трудиться в тяжелейших условиях в круглосуточном режиме позволили спасти городскую инфраструктуру и жизни многих людей в период чрезвычайной ситуации. Без сплоченной и оперативной работы последствия наводнения могли бы оказаться куда более плачевными. Чрезвычайная ситуация, случившаяся в Оренбургской области, дала нам значительный опыт реагирования на вызовы в непростых природных условиях и понимание того, на что способна единая сплоченная команда «Росводоканала».

Об Отчете

[GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3]

Настоящий Отчет об устойчивом развитии Компании «Росводоканал»¹ (далее — Отчет) является третьим публичным нефинансовым отчетом Компании, в котором отражены ключевые ESG-практики и результаты деятельности за отчетный период с 1 января 2024 года по 31 декабря 2024 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 2024 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 (Stitching Global Reporting Initiative). При подготовке Отчета мы также ориентировались на Методические рекомендации Министерства экономического развития РФ по подготовке отчетности об устойчивом развитии, а также на рекомендации ЦБ РФ по раскрытию публичными акционерными обществами нефинансовой информации.

При подготовке Отчета были расширены границы отчетности по сравнению с аналогичным отчетом за 2023 год в связи с присоединением к «Росводоканалу» предприятий в Томске и Тихорецке. Текст Отчета также 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 Советом директоров ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

Отчет прошел процедуру рассмотрения с целью общественного заверения в Совете Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) 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.

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). [GRI 2-2]

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».

Выборочная качественная и количественная информация Отчета 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 настоящему Отчету.

Процесс определения существенных тем [GRI 3-1]

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, 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.

В отчетном периоде по итогам оценки список ранее определенных тем был подтвержден. В связи с повышением значимости вопросов информационной безопасности тема Цифровая трансформация была расширена и получила название Цифровизация и информационная безопасность, при этом сохранив первый уровень приоритетности.



ЭТАПЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ¹

Этап 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

Этап 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

Этап 3. Утверждение существенных тем

- Рассмотрение и согласование Рабочей группой по устойчивому развитию и Комитетом Совета директоров по устойчивому развитию Компании итогового перечня существенных тем

Результат этапа: утверждение итогового перечня существенных тем

¹ Опрос заинтересованных сторон, охвативший 450 респондентов, был проведен в 2023 году. В связи с отсутствием существенных изменений в деятельности и бизнес-модели Компании руководством было принято решение проводить широкий опрос заинтересованных сторон с периодичностью раз в два года. В отчетном периоде актуальность выявленных существенных тем была подтверждена топ-менеджментом Компании и Рабочей группой по устойчивому развитию.



ПЕРЕЧЕНЬ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ
[GRI 3-2]

Приоритет 1

- Качество воды и безопасность потребителей
- Управление водными ресурсами
- Энергоэффективность

- Охрана труда и промышленная безопасность
- Управление персоналом

- Корпоративное управление
- Цифровизация и информационная безопасность
- Лидерство в развитии отрасли

Приоритет 2

- Отходы и циркулярная экономика
- Сохранение биоразнообразия

- Взаимодействие с потребителями
- Поддержка региона и благотворительность

- Цепочка поставок
- Экономическая результативность
- Этика и противодействие коррупции

Приоритет 3

- Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу
- Изменение климата

- Права человека
- Разнообразие и равные возможности

- Противодействие препятствию конкуренции

E S G

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,

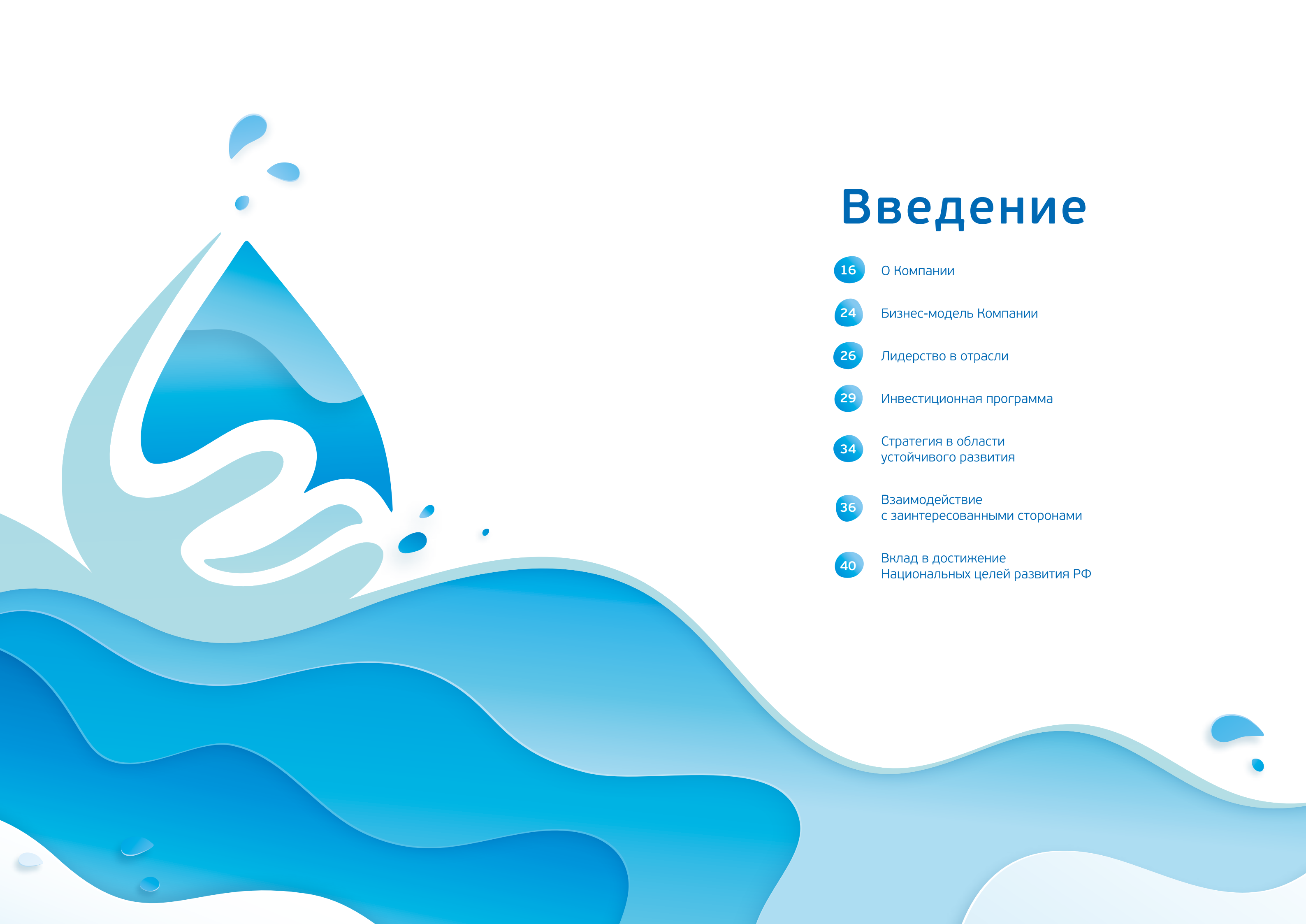
соответствует перечню обществ, входящих в границы консолидированных финансовых отчетностей ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и ООО ХК «РВК», подготовленных в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО). При этом Компания «Росводоканал» не составляет консолидированную финансовую отчетность в соответствии с МСФО.

Для разных существенных тем и соответствующих индикаторов границы отчетности могут различаться. Информация о том, какие компании включены в охват конкретных показателей, приводится в [Приложении 2](#) либо дополнительно в тексте Отчета.

ОБЩЕСТВА, ВХОДЯЩИЕ В ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ

Наименование общества	Обозначение в Отчете
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»
ООО «РВК-Сахалин»	«Росводоканал Сахалин»
ООО «РВК-Тихорецк»	«Росводоканал Тихорецк»
ООО «Томскводоканал» и ООО «ГОС»	«Росводоканал Томск»
ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»	ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ», Управляющая компания
ООО ХК «РВК»	ООО ХК «РВК»
Прочие компании ¹	

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



Введение

- 16 О Компании
- 24 Бизнес-модель Компании
- 26 Лидерство в отрасли
- 29 Инвестиционная программа
- 34 Стратегия в области устойчивого развития
- 36 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 7,6 млн пользователей в 12 городах присутствия. На долю «Росводоканала» приходится 31,8% рынка частных операторов отрасли водоснабжения и водоотведения.

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

В 2024 году Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило кредитный рейтинг облигаций ООО «РВК-Инвест»* на уровне ruA+.

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 2024 года под управлением «Росводоканала» работало 12 водоканалов. Водоканалы расположены в Архангельске, Барнауле, Воронеже, Краснодаре, Липецке, Омске, Оренбурге, Орске, Тюмени и Южно-Сахалинске, в 2024 году в состав Компании вошли еще два водоканала — в Томске и Тихорецке.

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.



Ключевые цифры 2024 года¹

ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

24,4
тыс. км
протяженность сетей водоснабжения и водоотведения
+ 11% к 2023 году

1,46
млрд л/сут
объем воды, поставленной потребителям
+ 8% к 2023 году

1,89
млрд л/сут
объем очищенных стоков
+ 14% к 2023 году

20,1
млрд руб.
объем мероприятий инвестиционной программы
+ 28% к 2023 году

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

4,1
ПДж
объем потребленных энергетических ресурсов
+ 14% к 2023 году

374
тыс. т CO₂-экв.
выбросы парниковых газов (охваты 1+2)
+ 13% к 2023 году

23,5%
коэффициент расхода и потерь воды при транспортировке в сетях водоснабжения от от- пуска в сеть
(24,2% в 2023 году)

4,1
тыс. т
общий объем выбросов загрязняющих веществ в атмосферу
+ 64%² к 2023 году

СОТРУДНИКИ И ОХРАНА ТРУДА

13 562
чел.
списочная численность сотрудников
+ 11% к 2023 году

226
млн руб.
сумма инвестиций, направлен- ных на реализацию социальных программ для сотрудников
- 6% к 2023 году

0,48
показатель LTIFR³
(0,44 в 2023 году)

1
количество случаев смертельного травматизма среди сотрудников
(1 в 2023 году)

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

61,9
млрд руб.
общая выручка по Междуна- родным стандартам финан- совой отчетности (МСФО)
+ 25% к 2023 году

57%
доля независимых директоров в составе Совета директоров
(57% в 2023 году)

№ 1¹
по количеству обслуживаемого населения среди частных операторов водоснабжения и водоотведения (доля рынка — 31,8%)

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

12
городов присутствия

7,6
млн чел.
число пользователей услуг водоснабжения и водоотведения (население)
(6,9 млн чел. в 2023 году)

96,9%
собираемость платежей
(98,1% в 2023 году)

ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ

98
млн руб.
сумма расходов на благотворительность
(133 млн в 2023 году)

9,9
млрд руб.
сумма уплаченных налогов
+ 19% к 2023 году

Более 400
волонтерских акций реализовано в городах присутствия

Виды деятельности [GRI 2-6]

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

Предоставление бесперебойных и качественных услуг водоснаб- жения и водоотведения нераз- рывно связано с выполнением водоканалами инвестиционной

и производственной программ как собственными силами, так и силами привлеченных подряд- ных организаций.

В рамках инвестиционных про- грамм проводятся мероприятия по строительству, реконструк- ции и модернизации систем водоснабжения и водоотведе- ния, направленные на повы- шение качества коммунальных услуг в регионах присутствия.

Дополнительно водоканалы оказывают услуги, сопутствую- щие основному виду деятель- ности. Это коммерческие услуги, не регулируемые тарифами в рамках основной деятельно- сти по водоснабжению и водо- отведению. Текущий продукто- вый портфель включает:

- проектирование объектов водоснабжения и водоотве- дения;

- строительство сетей и соору- жений;
- лабораторный анализ воды и стоков;
- промывка сетей водопровода и канализации;
- откачка и транспортировка хозяйственно-бытовых стоков;
- проверка, установка и ремонт приборов учета;
- реализация товаров, материа- лов и оборудования;

обслуживание сетей и соору- жений третьих лиц.

Услуги предоставляются как для физических, так и для юридических лиц, могут выполняться с использова- нием собственных сил и/или с привлечением субподряд- ных организаций. Основа нетарифной деятельности базируется на компетенциях и возможностях предприятий Компании, сформированных

при осуществлении основ- ной деятельности, и знании потребностей клиентов реги- она присутствия.

Отдельный фокус направлен на проектирование и строи- тельство комплексов утили- зации сырого осадка сточных вод и развитие направления строительства и эксплуата- ции очистных сооружений для крупных промышленных пред- приятий.

¹ Изменение показателей в значительной степени связано с присоединением к «Росводоканалу» новых предприятий в Томске и Тихорецке в 2024 году.

² Водоканалы в г. Томске, Тихорецке, Левобережные очистные сооружения в г. Воронеже.

³ Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности на 1 млн часов.

¹ Рассчитывается по количеству жителей, проживающих на территории присутствия водоканалов Компании, по данным Росстата на 01.01.2025.



Награды 2024

- ★ «Росводоканал» имеет статус **«Партнер национальных проектов»** за реализацию социальных программ, вносящих вклад в достижение национальных целей и реализацию национальных проектов, в том числе за участие в национальном проекте «Экология».

★ Предприятия «Росводоканала» включены во **Всероссийскую Книгу Почета**. В нее вносят организации различных сфер деятельности, которые своей работой способствуют социально-экономическому развитию города, а также повышению эффективности отрасли. В Книге за 2024 год отмечены водоканалы **Воронежа, Омска, Оренбурга, Томска, Тюмени и Южно-Сахалинска**.

★ Ситуационные центры Тюмени и Воронежа — лучшие в номинации **«Цифровая трансформация деятельности организации»** Межрегиональной
- многоотраслевой Премии профессионалов предприятий городского хозяйства.

★ Проект по созданию автоматизированной системы расчета платы за сброс загрязняющих веществ в составе сточных вод и платы за негативное воздействие на работу системы водоотведения стал лауреатом национальной премии **«ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2024»**, проект победил в номинации «Цифровые решения в экологии».

★ «Росводоканал Тюмень» получил диплом национальной премии в области экологических технологий **«ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2024»** в номинации «Водоснабжение и управление водными ресурсами».

★ Проект «Росводоканал Липецк» по модернизации систем водоснабжения и водоотведения Липецка стал победителем премии
- «Ведомости Импульс»** в категории «Лучшие инфраструктурные проекты».

★ «Росводоканал Архангельск» стал дипломантом конкурса **«Российская организация высокой социальной эффективности»**, получил II место в номинации «За формирование здорового образа жизни в организациях производственной сферы», III место в номинации «За развитие кадрового потенциала в организациях производственной сферы». «Росводоканал Омск» получил награду «За здоровый образ жизни сотрудников».

★ Эколого-волонтерское движение сотрудников «Росводоканал Архангельск» стало победителем регионального отбора и полуфиналистом международной Премии **#МЫВМЕСТЕ 2024**, заняв I место в номинации «Территория для жизни. Команда 18+».

История



ESG-рэнкинги и индексы

RAEX	- I место среди компаний в сфере водоснабжения и водоотведения и 49-е место из 144 компаний в общем рэнкинге (на конец 2024 года) - Уровень рейтинга был повышен до «умеренно высокий» (BBB) - IV место в исследовании в области устойчивого развития и управления кадрами. Агентство исследовало деятельность и HR-практики компаний, в том числе наличие программ развития талантов и поощрения персонала, реализации политики по охране здоровья и безопасности труда, социальным льготам сверх законодательства и другим - Рейтинговое агентство RAEX присвоило оценку «Очень высокое качество» отчету об устойчивом развитии Компании «Росводоканал». Агентство подвело итоги ежегодного исследования публичной нефинансовой отчетности, в котором приняли участие 304 компании и организации.
НКР и РБК	Росводоканал стал единственным предприятием сферы водоснабжения и водоотведения в данном индексе, набрав 550 баллов из 800 и показав соответствие высокому уровню ESG-индекса
ЭКГ-рейтинг ответственного бизнеса	В группу «продвинутый уровень» (А и выше) вошли 4 водоканала Компании, 5 водоканалов вошли в группу «средний уровень» (BB и выше)
Сертификация ИНФРАГРИН по стандарту ответственной деятельности	Статус оператора ответственного водоснабжения и водоотведения «высокого уровня» присвоен «Росводоканалу Тюмень», «Росводоканалу Томск», «Росводоканалу Сахалин» по результатам сертификации на соответствие Стандарту ответственной деятельности операторов систем водоснабжения и водоотведения

ТРИ ВОДОКАНАЛА ПРОШЛИ ПИЛОТНУЮ СЕРТИФИКАЦИЮ ПО СТАНДАРТУ ОТВЕТСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРОВ СИСТЕМ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ

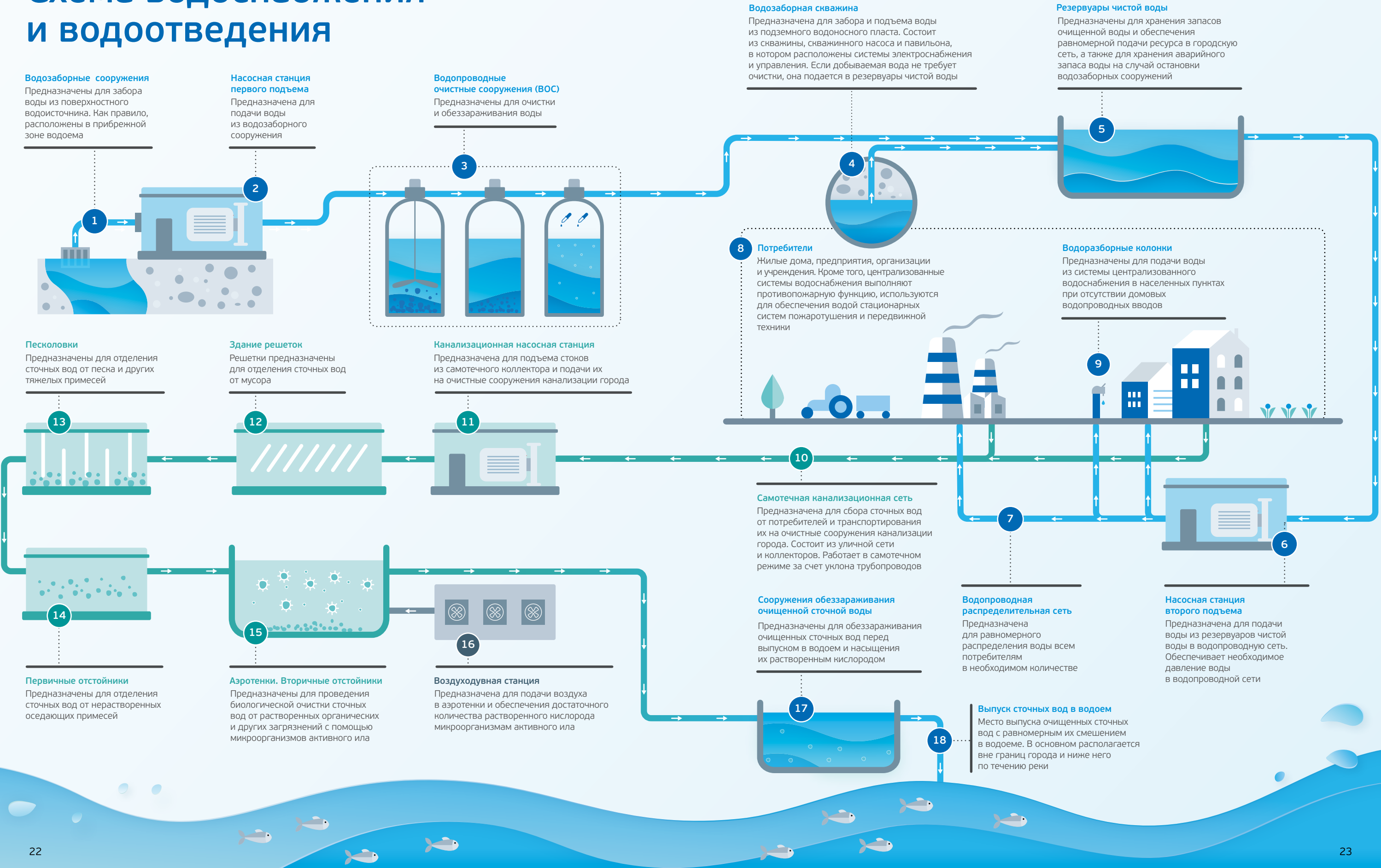
Эксперты Центра компетенций и зеленой экспертизы ИНФРАГРИН в рамках пилотного проекта провели оценку и сертификацию документов и процедур трех предприятий «Росводоканала» на соответствие Стандарту ответственной деятельности операторов систем водоснабжения и водоотведения. Сертификат оператора ответственного водоснабжения по результатам оценки получили водоканалы Тюмени, Томска и Южно-Сахалинска.

Эксперты ИНФРАГРИН оценивали документы и процедуры операторов по 22 критериям, объединенным в три группы: экология, социальная сфера, корпоративное управление и взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Водоканалы получили наиболее высокие оценки по критериям: «Водные ресурсы», «Охрана труда и промышленная безопасность», «Устойчивость инфраструктуры и безопасность».



Схема водоснабжения и водоотведения



Бизнес-модель Компании [GRI 2-6]

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

РЕСУРСЫ И ПРЕИМУЩЕСТВА

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ

- **24,4 тыс. км** — протяженность сетей водоснабжения и водоотведения
- Модернизация сетей ВиВ, строительство новых объектов
- Присоединение новых сетей

ПРИРОДНЫЕ

- Водозабор из **177 источников**
- **4,1 ПДж** — потребление энергии
- Ответственное обращение с ресурсами

КАДРОВЫЕ

- **13,6 тыс.** сотрудников
- Привлечение квалифицированного персонала, развитие сотрудников

СОЦИАЛЬНО-ПАРТНЕРСКИЕ

- Открытый диалог с заинтересованными сторонами
- Партнерство с государством, использование механизма ГЧП
- **7,6 млн чел.** — пользователи услуг ВиВ в **12 городах** присутствия

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ

- Собственные интеллектуальные разработки и отраслевые инновации
- Освоение передовых технологий и знаний
- Многолетний опыт в реализации масштабных инвестиционных программ
- Цифровая трансформация бизнеса

ФИНАНСОВЫЕ

- Устойчивая финансовая модель
- Баланс между инвестициями в развитие и доходностью владельцев
- Возможность привлечения долгосрочного финансирования по минимальным ставкам

ПРОЦЕССЫ

ЗАБОР ВОДНЫХ РЕСУРСОВ

Обеспечение достаточного объема забора для регулярной подачи воды потребителям. Строительство новых водозаборных сооружений при необходимости. Забор воды из поверхностных источников только в соответствии с разрешенными объемами подъема воды, гарантирующими соблюдение экологического равновесия для водного объекта.

ОЧИСТКА ВОДОПРОВОДНОЙ ВОДЫ

Подготовка воды в соответствии с действующим нормативом безопасности. Ежедневный многоступенчатый контроль качества и безопасности воды на всем пути ее движения — от источника до потребителя.

ДОСТАВКА ВОДЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Обеспечение непрерывной подачи воды потребителям, регулярная модернизация изношенных сетей для предотвращения аварий и потерь воды. Оказание широкого спектра сопутствующих услуг населению.

ОТВЕДЕНИЕ И ОЧИСТКА СТОЧНЫХ ВОД

Обеспечение надежности канализационных сетей. Механическая, биологическая, физико-химическая очистка и обеззараживание сточных вод. Ежедневная лабораторная оценка качества очищенных вод на соответствие нормативам по более чем 60 параметрам.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ



Создание национального лидера отрасли



Технологическое лидерство в отрасли



Обеспечение устойчивости бизнеса

ЦУР ООН



СОЗДАННАЯ ЦЕННОСТЬ

ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ И ИНВЕСТОРОВ

- **61,9 млрд руб.** — общая выручка по МСФО
- Устойчивые финансовые и операционные показатели

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

- **226 млн руб.** — инвестиции на реализацию социальных программ
- **9,2 тыс. сотрудников** прошли обучение по различным программам
- Достойная оплата труда
- Комфортные и безопасные условия труда

ДЛЯ ГОСУДАРСТВА И ОБЩЕСТВА

- **20,1 млрд руб.** — инвестиции в модернизацию и реконструкцию сетей ВиВ
- **9,9 млрд руб.** — сумма уплаченных налогов
- **98 млн руб.** — расходы на благотворительность

ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ

- **2 316** поставщиков МТР
- **98%** — доля закупок ТМЦ российского производства
- **30,6 млрд руб.** — объем закупок
- Открытые честные закупки, соблюдение обязательств

ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- **1,46 млрд л/сут** — объем чистой воды, поставляемой потребителям
- **2,7 млн** — исследований воды и стоков
- Повышение качества услуг и клиентских сервисов
- Обеспечение доступности услуг

ДЛЯ ПРИРОДЫ

- **31 очистное сооружение** обеспечивает высокое качество очистки сточных вод
- Внедрение технологий для утилизации осадка
- Очистка берегов рек и озер
- **3%** — сокращение потерь воды в сетях водоснабжения

Обеспечение доступа к чистой питьевой воде, повышение экологического благополучия регионов

СБРОС В ВОДНЫЕ ОБЪЕКТЫ

Объем сбросов в соответствии с нормативами. В целях повышения экологической безопасности водоемов сброс осуществляется в оптимальном месте, проводится мониторинг качества воды в принимающем водоеме до и после выпуска сточных вод.

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.

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

«Росводоканал» занимает

6,3%

рынка отрасли водоснабжения и водоотведения России и является ведущим частным оператором с долей рынка

31,8%

среди частных операторов отрасли

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.

Развитие государственно-частного партнерства

«Росводоканал» стремится быть драйвером развития отрасли ВиВ, объединяя государственные и частные ресурсы для модернизации инфраструктуры и повышения качества жизни населения. Ключевым инструментом в осуществлении данной цели является государственно-частное партнерство, позволяющее преодолеть недофинансированность отрасли и восполнить дефицит управленческих и технических компетенций в муниципальных предприятиях.

Одним из наиболее эффективных форматов взаимодействия служит концессия,

которая дает возможность привлечь опытного, компетентного и ответственного управленца — частного партнера. Он берет на себя как операционные, так и инвестиционные обязательства, повышая эффективность работы и обеспечивая долгосрочную устойчивость проектов. «Росводоканал» успешно реализует более 20 концессионных соглашений и за последние пять лет направил более 60 млрд руб. на строительство и модернизацию объектов инфраструктуры ВиВ, что привело к значительному улучшению качества предоставляемых услуг водоснабжения и водоотведения

и заметному вкладу в развитие регионов, где осуществляют свою деятельность предприятия Компании.

«Росводоканал» также активно вовлекается в совершенствование нормативно-правовой базы: Компания является экспертным лидером по вопросам экологии, коммунальной инфраструктуры и механизма ГЧП, инициируя важные законодательные изменения. Среди них — расширение возможностей корректировки концессионных соглашений, позволяющее гибко реагировать на меняющиеся условия и потребности регионов.

Новые концессионные соглашения

В 2024 году «Росводоканал» заключил концессионные соглашения в двух регионах.

1. «Росводоканал Тихорецк»: заключено концессионное соглашение по модернизации сетей водоснабжения и водоотведения сроком на 49 лет. За этот период «Росводоканал» планирует вложить в развитие коммунальных сетей города Тихорецка 5,8 млрд руб. Реализация концессионного соглашения позволит реконструировать в Тихорецке 350 км водопроводной и 79,3 км канализационной сетей, модернизировать 38 артезианских скважин,

обновить 23 водопроводные насосные станции и 16 канализационных насосных станций. Кроме того, планируется реконструкция очистных сооружений города.

2. «Росводоканал Тюмень»: заключено концессионное соглашение с администрацией Исетского муниципального района сроком на 49 лет. Только за первые 5 лет действия соглашения в развитие систем водоснабжения и водоотведения территории будет инвестировано 3,7 млрд руб. На эти средства «Росводоканал» построит и реконструирует

В течение 2024 года «Росводоканал» заключил

2

НОВЫХ
концессионных
соглашения

19 водоочистных станций, канализационные очистные сооружения в селе Исетское и поселке Кировский, проложит 100 км инженерных коммуникаций. За пять лет

предстоит обеспечить централизованным водоснабжением более 26 тысяч жителей района, увеличив обеспеченность качественной водой с 22 до 80%. Современные

и высокоэффективные канализационные очистные сооружения и доступные сливные станции решат многолетние экологические вопросы территории.

Расширение географии присутствия

В течение 2024 года к Компании присоединились активы в городе Тихорецке и Исетском муниципальном районе Тюменской области на основании заключенных концессионных соглашений.

Также в 2024 году к «Росводоканалу» присоединились новые предприятия в городе Томске с двумя действующими договорами аренды сроком до 2040 года, предусматривающими реализацию инвестиционных программ на общую сумму около 17,5 млрд руб.

В рамках инвестиционных программ предусмотрены реконструкция и строительство водопроводных и канализационных насосных станций, сетей водоснабжения и водоотведения, а также мероприятия, направленные на улучшение управления технологическими процессами.

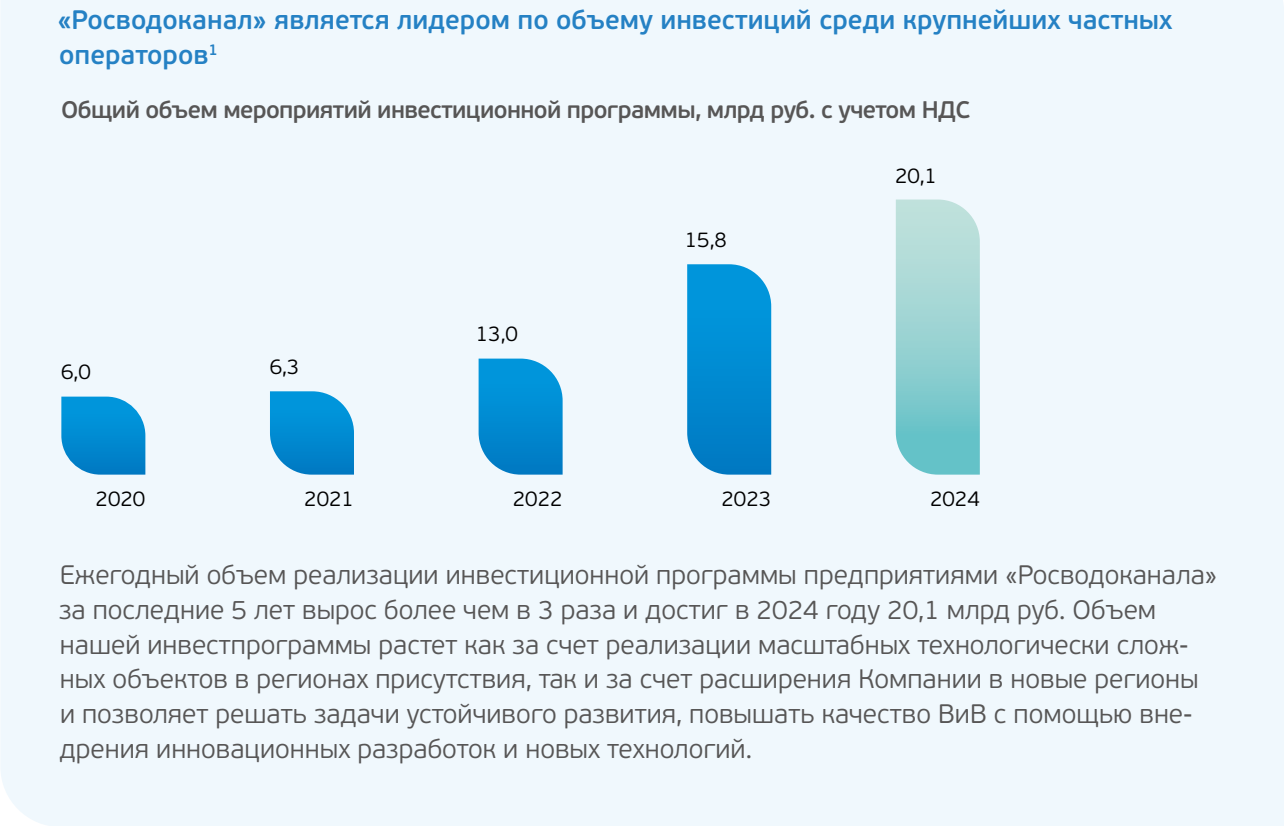
Сотрудничество с ВЭБ.РФ

«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.

Инвестиционная программа



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. В большинстве своем реализуемые мероприятия непосредственно влияют на качество водоочистки и надежность водоснабжения.

¹ Согласно результатам исследования НИУ «Высшая школа экономики».

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 питьевой 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.

КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ В 2024 ГОДУ

Город	Наименование мероприятия	Краткое описание	Основной результат / эффект
Архангельск	Строительство кольцевого водовода	• Протяженность: 4,6 км • Диаметр: 630 мм • Позволяет вывести из эксплуатации (на реконструкцию) центральную магистраль	• Повышение стабильности предоставления услуги водоснабжения • Снятие инфраструктурных ограничений по развитию городских территорий • Обеспечение зонирования при отключениях и повышение надежности водоснабжения
	Реконструкция центральных очистных сооружений канализации (ЦОСК); закончено проектирование	• Мощность: 250 тыс. м³/сут • Обеспечивает очистку 100% городских стоков	• Обеспечение защиты р. Северной Двины от загрязнений • Снижение неприятных запахов



Город	Наименование мероприятия	Краткое описание	Основной результат / эффект
Барнаул	Строительство водопровода	• Протяженность: 2,1 км • Диаметр: 560 мм	• Увеличение пропускной способности • Сокращение числа аварий и улучшение качества водоснабжения • Подключение новых потребителей и повышение надежности систем
	Реконструкция ОСК-2 (очистные сооружения канализации); ведется проектирование	• Мощность: 190 тыс. м³/сут • Обеспечивает очистку 60% городских стоков	• Обеспечение защиты поверхностного водоема • Снижение неприятных запахов
Воронеж	Реконструкция напорного водовода	• Протяженность: 3,2 км • Диаметр: 1 000 мм • Водовод проложен в 1971 году (значительный износ)	• Повышение надежности снабжения • Устранение риска крупных аварий • Исключение отключения 50% территории города при аварии
	Реконструкция напорного коллектора	• Протяженность: 5,8 км (1,8 км в 2024 году) • Диаметр: 1 200 мм • Реконструкция/строительство камер переключения • Перевод в резерв ветхой линии 1960-х годов	• Увеличение надежности критически важной инфраструктуры • Снижение риска несанкционированных сбросов и затоплений
	Реконструкция ОСК-Левобережные; ведутся проектирование и подготовительные работы	• Мощность: 70 тыс. м³/сут • Обеспечивает очистку 30% городских стоков	• Обеспечение защиты поверхностного водоема • Снижение неприятных запахов
Краснодар	Реконструкция вторичных отстойников ОСК-1	• Мощность: 90 тыс. м³/сут • Обеспечивает очистку 25% городских стоков	• Обеспечение защиты поверхностного водоема • Снижение неприятных запахов
	Реконструкция ОСК-2; ведется проектирование	• Мощность: 250 тыс. м³/сут • Обеспечивает очистку 85% городских стоков	• Обеспечение защиты поверхностного водоема • Снижение неприятных запахов
Омск	Строительство песколовки на ОСК	• Макс. производительность: 400 тыс. м³/сут • Сооружения механической очистки (узел переключения, камера гашения, песколовки, седиментатор и др.)	• Повышение эффективности осаднения и удаления песка • Снижение затрат на обслуживание • Обеспечение бесперебойной работы системы

Город	Наименование мероприятия	Краткое описание	Основной результат / эффект
Оренбург	Строительство сетей водоснабжения и водоотведения к жилой застройке «Молодой Оренбург»	- Жилье для ~180 тыс. жителей (с садами, школами, поликлиниками) - Проект Правительства Оренбургской области	- Обеспечение новой застройки необходимой инфраструктурой - Увеличение охвата услугами водоснабжения и водоотведения
	Строительство сетей водоснабжения и водоотведения к Особой экономической зоне (ОЭЗ)	- Новые инженерные сети - Промышленно-производственный тип ОЭЗ - Сферы: логистика, сельское хозяйство, переработка отходов, медицина и цифровизация	- Создание инфраструктуры для резидентов ОЭЗ - Повышение инвестиционной привлекательности региона
	Строительство цеха механического обезвоживания; закончена пуско-наладка	Снижение объема осадка в 10 раз	Возможность отказа от использования иловых карт (снижение негативной нагрузки на воздух и почву, снижение запахов)
Тюмень	Завершение строительно-монтажных работ на второй очереди Метелевских водоочистных сооружений	- Запуск смесителя и горизонтальных отстойников - Установка дополнительных мешалок, тонкослойных модулей - Автоматизация сброса осадка	- Улучшение качества воды - Повышение эффективности очистки и производительности - Сокращение нагрузки на фильтры
	Строительство третьего блока очистных сооружений канализации	- Увеличение пропускной способности с 220 тыс. до 260 тыс. м³/сут - Глубокое удаление аммиака и фосфора - Применение наилучших доступных технологий (АСУ ТП, энергоэффективное оборудование) - Соответствие нормам НДТ	- Повышение экологической безопасности - Снижение затрат на электроэнергию и реагенты - Улучшение качества очистки сточных вод
Орск	Модернизация вторичного радиального отстойника	- Замена/обновление конструктивных элементов отстойника - Устранение критических износов	- Сокращение числа аварийных ситуаций - Повышение эффективности очистных сооружений
	Реконструкция водоводов Северного микрорайона	- Обеспечение ЖК «Звездный» услугами водоснабжения - Решение проблем, связанных с паводками - Прокладка новых трубопроводов	- Повышение надежности снабжения в паводковый период - Улучшение качества обслуживания жителей



Город	Наименование мероприятия	Краткое описание	Основной результат / эффект
Липецк	Реконструкция Липецкой станции аэрации (ЛИСА)	- Мощность: 250 тыс. м³/сут - Обеспечивает очистку 100% городских стоков	- Обеспечение защиты поверхностного водоема - Снижение неприятных запахов
Сахалин	Строительство сетей водоснабжения и водоотведения в рамках комплексного развития территории «Уюн»	- Протяженность: 2,9 км - Обеспечение жилого комплекса инженерно-транспортной инфраструктурой - Создание условий для дальнейшей застройки	- Расширение жилого фонда с полноценными коммунальными услугами - Увеличение инвестиционной привлекательности территории
	Строительство очистных сооружений канализации, в том числе сливной станции для приема ассенизационных стоков от неканализованного частного сектора в г. Анива	Производительность: 3 000 м³/сут	- Улучшение качества очистки сточных вод - Обеспечение защиты Анивского залива
	Строительство очистных сооружений канализации, в том числе сливной станции для приема ассенизационных стоков от неканализованного частного сектора в п. Новотроицкое; строительство первой очереди	- Планируемая общая производительность: 7 000 м³/сут - Производительность 1-й очереди: 3 500 м³/сут	- Улучшение качества очистки сточных вод - Обеспечение защиты Анивского залива
	Строительство водозабора «Южный»; строительство первой очереди	Мощность: 20 тыс. м³/сут	- Снятие инфраструктурных ограничений развития южной части г. Южно-Сахалинска - Обеспечение питьевой водой

Стратегия в области устойчивого развития

[GRI 2-22]

НАПРАВЛЕНИЕ	НАЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ РФ	ЦЕЛИ 2026	ФАКТ 2024 ¹
 ВОДА Рациональное использование водных ресурсов и качественная водоочистка 	Комфортная и безопасная среда для жизни	6% рост качества питьевой воды по результатам проб 7% снижение потерь и расходов воды при водоподготовке и транспортировке 100 тыс. количество детей, охваченных эколого-образовательным проектом Компании «ВодаЖизнь» накопительно за период 2024–2026 годов	14% 3% Более 3 тыс.
 БИОРАЗНООБРАЗИЕ Экологическое оздоровление водных объектов и прибрежных территорий 	Комфортная и безопасная среда для жизни	600 волонтерских экологических акций накопительно за период 2024–2026 годов 10 заповедников и особо охраняемых природных территорий (ООПТ) поддержать — по одному в каждом регионе присутствия	183 2

¹ Достижение цели рассчитывается накопительным итогом.

В 2023 году в «Росводоканале» 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.

В связи с присоединением к Компании новых водоканалов в Томске и Тихорецка, а также в связи с нехарактерным фоном многолетних наблюдений по ряду показателей, запланирован пересмотр и актуализация ESG-стратегии. Пересмотр запланирован на 2026 год по итогам прохождения адаптационного периода новых активов в 2025 году.

НАПРАВЛЕНИЕ	НАЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ РФ	ЦЕЛИ 2026	ФАКТ 2024 ¹
 СОТРУДНИКИ Достойные условия труда и развития в отрасли 	Достойный эффективный труд и успешное предпринимательство	80% уровень вовлеченности сотрудников 3 тыс. количество сотрудников, вовлеченных в волонтерские мероприятия Компании Well-being (10 мероприятий) накопительно за период 2024–2026 годов	72% Около 3 тыс. 4
 КЛИЕНТЫ Бесперебойный доступ к чистой воде, удобство взаимодействия с компанией 	Комфортная и безопасная среда для жизни	5% снижение количества перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий и иных технологических нарушений 50% доля абонентов, использующих онлайн-сервисы	34% 42%

¹ Достижение цели рассчитывается накопительным итогом.



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

[GRI 2-29]

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 [Телеграм-канал](#) и группу [ВКонтакте](#).

КЛЮЧЕВЫЕ ГРУППЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН КОМПАНИИ «РОСВОДОКАНАЛ», ИХ ОЖИДАНИЯ, МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И МЕРОПРИЯТИЯ 2024 ГОДА

Ожидания	Механизмы взаимодействия	Мероприятия 2024 года
КЛИЕНТЫ		
- Качественные и доступные услуги. - Удобная и быстрая коммуникация. - Развитие и надежность цифровых сервисов. - Удобные способы оплаты услуг	- Развитие цифровых клиентских сервисов — Личный кабинет, мобильное приложение «РВК.Услуги» и др. - Создание современных, комфортных центров обслуживания абонентов. - Расширение каналов приема оплат коммунальных платежей и передачи показаний с приборов учета. - Обеспечение различных способов подачи обращений и претензий, рассмотрение обращений и реагирование на них. - Информирование клиентов о деятельности Компании, коммуникация в социальных сетях. - Опросы об удовлетворенности качеством услуг. - PR-кампании и разъяснительная работа по поддержанию платежной дисциплины клиентов, повышению уровня ЖКХ-грамотности населения	Подробнее см. раздел «Взаимодействие с клиентами», таблица «Цифровые сервисы и онлайн-каналы коммуникаций для клиентов». Коммуникация осуществлялась через все приведенные в таблице каналы

Ожидания	Механизмы взаимодействия	Мероприятия 2024 года
РЕГУЛИРУЮЩИЕ И ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ, ОРГАНЫ КОНТРОЛЯ И НАДЗОРА		
- Исполнение обязательств по договорам концессии и долгосрочной аренды. - Привлечение инвестиций в модернизацию коммунальной отрасли. - Исполнение требований и участие в законодотворческих процессах и инициативах. - Реализация общественно значимых проектов. - Охрана окружающей среды	- Управление предприятиями отрасли водоснабжения и водоотведения на основе договоров концессии. - Проведение общественных советов в регионах присутствия. - Участие в нормотворческом процессе в качестве отраслевого эксперта. - Поддержка различных мероприятий регионального и городского масштабов. - Участие в национальных проектах Российской Федерации. - Публикация отчетности и другой информации о деятельности Компании	20,1 млрд руб. направлено на реализацию мероприятий инвестиционных программ - Заключено 2 новых концессионных соглашения - Участие в отраслевых ассоциациях. Подробнее см. раздел «Корпоративное управление», «Управление устойчивым развитием». - Участие в ПМЭФ, ВМЭФ, подписание соглашений о сотрудничестве. - Участие в XX Международной выставке «ЖКХ России». - Проведено 21 заседание общественных советов водоканалов. - Участие водоканалов в рейтинге ответственного бизнеса (ЭКГ-рейтинг)

СОТРУДНИКИ И ПРОФСОЮЗЫ

- Комфортные и безопасные условия труда. - Достойное вознаграждение. - Возможности для профессионального роста. - Социальная поддержка	- Обеспечение работы различных каналов обратной связи, в том числе проведение встреч генеральных директоров водоканалов с трудовыми коллективами, возможность обращения к экспертам по этике. - Проведение исследований вовлеченности персонала. - Проведение корпоративных мероприятий, направленных на обмен опытом, повышение вовлеченности и сплочение коллектива. - Составление рейтинга безопасности водоканалов. - Корпоративные СМИ, информационные экраны, стенды, интернет-портал	- Проведено 16 встреч топ-менеджментом ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» с трудовыми коллективами водоканалов. - Проведено исследование вовлеченности, охватившее около 8 тыс. сотрудников. - Проведен Молодежный слет в Томске. - Проведена Корпоративная научно-практическая конференция. Подробнее см. раздел «Управление персоналом»
--	---	---

Ожидания	Механизмы взаимодействия	Мероприятия 2024 года
ПОСТАВЩИКИ И ПОДРЯДЧИКИ		
- Участие в проектах Компании. - Доступность участия в закупочных процедурах. - Финансовая устойчивость Компании	- Встречи, выставки, проведение переговоров. - Заключение долгосрочных соглашений (контрактов, договоров). - Проведение оценки и анкетирования поставщиков. - Информирование о политиках и практиках Компании в области устойчивого развития. - Выездные аудиты	- Запущена пилотная оценка поставщиков по ESG-критериям. - Проведен один выездной аудит поставщика СИЗ. Подробнее см. раздел «Устойчивая цепочка поставок»
ОПЕРАТОРЫ СФЕРЫ ВОДОПРОВОДНО-КАНАЛИЗАЦИОННОГО ХОЗЯЙСТВА		
- Обсуждение отраслевых интересов. - Популяризация лучших корпоративных практик	- Встречи с операторами сферы ЖКХ. - Инициативы по внесению изменений в отраслевое законодательство. - Участие в комитете по коммунальной инфраструктуре и ЖКХ «Деловой России»	8 заседаний Экспертного совета Госдумы по ЖКХ. - Активное участие в отраслевых мероприятиях и конференциях, публикации материалов в СМИ по ключевым вопросам отрасли
АКЦИОНЕРЫ И КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ		
- Устойчивость бизнеса. - Операционная и финансовая эффективность. - Поддержка кредитных рейтингов	- Наличие среднесрочной бизнес-стратегии. - Раскрытие информации, пресс-релизы на корпоративном сайте Компании. - Развитие системы управления рисками и практик устойчивого развития. - Коммуникация лично, по телефону и электронной почте (встречи, конференц-звонки)	- Кредитный рейтинг облигаций ООО «РВК-Инвест»¹ на уровне ruA+. - Высокие рейтинги в области устойчивого развития

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



Ожидания	Механизмы взаимодействия	Мероприятия 2024 года
ПРЕДСТАВИТЕЛИ РЕГИОНОВ (ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НКО, УЧЕБНЫЕ ЗАВЕДЕНИЯ, НАУЧНЫЕ ИНСТИТУТЫ, СМИ)		
- 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	- 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. - 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	«Росводоканал» и Томский образовательный консорциум¹ подписали соглашение о сотрудничестве на ПМЭФ 2024. - Проведено более 400 волонтерских акций, в том числе с вовлечением жителей регионов присутствия. - Объем выполнения инвестиционной программы по модернизации и строительству объектов ВиВ достиг 20 млрд руб.

¹ Среди участников консорциума Томский государственный архитектурно-строительный университет, Томский политехнический университет и Томский государственный университет.



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. «Росводоканал» имеет статус «Партнер национальных проектов» в рамках премии «Наш вклад».



УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ЭКОЛОГИЯ»

В рамках федерального проекта «**Сохранение уникальных водных объектов**» предприятия «Росводоканала» в Архангельске, Барнауле, Омске, Тюмени и Южно-Сахалинске приняли участие во Всероссийской акции по очистке берегов от мусора «**Вода России**».

Участие во Всероссийской акции по сбору макулатуры «**БумБатл**» приняли водоканалы Архангельска, Краснодара, Тюмени, Оренбурга, Омска и Южно-Сахалинска.

В рамках акции по борьбе с лесными пожарами «**Берегилес.рф**» «Росводоканал Тюмень» участвует в организации волонтерских мероприятий по очистке лесных территорий и профилактике лесных пожаров, направленных на защиту природы и экологическую безопасность региона.

В рамках федерального проекта «**Чистая страна**» «Росводоканал Тюмень» принимает участие в экологических инициативах.



УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ЖИЛЬЕ И ГОРОДСКАЯ СРЕДА»

В рамках участия в проекте «**Чистая вода**» «Росводоканал Барнаул» проводит реконструкцию артезианских водозаборов в п. Казенная Заимка, а также в микрорайоне «Спутник» города Барнаула.

В рамках федерального проекта «**Чистая вода**» «Росводоканал Омск» осуществляет строительство водопроводных сетей в с. Морозовка — п. Октябрьский Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.



УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ИНФРАСТРУКТУРА ДЛЯ ЖИЗНИ»

В рамках программы модернизации коммунальной инфраструктуры «Росводоканал Тюмень» реализует 8 мероприятий, из которых 6 — это строительство сетей водоснабжения и водоотведения, а 2 — капитальный ремонт. Эти мероприятия направлены на улучшение качества жизни граждан в населенных пунктах Тюменского района и на отдельных улицах города Тюмени.



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: проводятся «**Уроки чистой воды**», цифровой курс для детей и другие онлайн-мероприятия.

В рамках всероссийского проекта ранней профориентации школьников «**Билет в будущее**» «Росводоканал Омск» разрабатывает и проводит профориентационное мероприятие «**Карьерный водопад**», на котором школьникам в интерактивном формате рассказывают об основных рабочих профессиях в сфере водоснабжения и водоотведения.



УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «НАУКА И УНИВЕРСИТЕТЫ»

«Росводоканал Архангельск» принимает участие в национальном проекте «**Наука и университеты**» и примет участие в строительстве межвузовского кампуса мирового уровня «**Арктическая звезда**», который планируется возвести в центре Архангельска.



УЧАСТИЕ В НАЦИОНАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА»

В рамках направления «**Информационная инфраструктура**» «Росводоканал Омск» развивает клиентские приложения и сервисы, включая личные кабинеты абонентов, мобильное приложение, терминалы самообслуживания и систему управления обращениями CRM Битрикс24.

В рамках инициативы «**Цифровые технологии**» предприятие внедряет отечественное программное обеспечение ГИС Панорама и прорабатывает варианты импортозамещения в части системного программного обеспечения.

В рамках направления «**Информационная безопасность**» «Росводоканал Омск» проводит аудит по информационной безопасности, а также внедряет решение класса UTM для защиты внешнего периметра корпоративной сети.

В рамках направления «**Государственное управление**» «Росводоканал Омск» развивает модуль обмена с ГИС ЖКХ и осуществляет взаимодействие с порталом «Госуслуги».



Экологический аспект

44

Охрана окружающей среды

66

Изменение климата и энергоэффективность

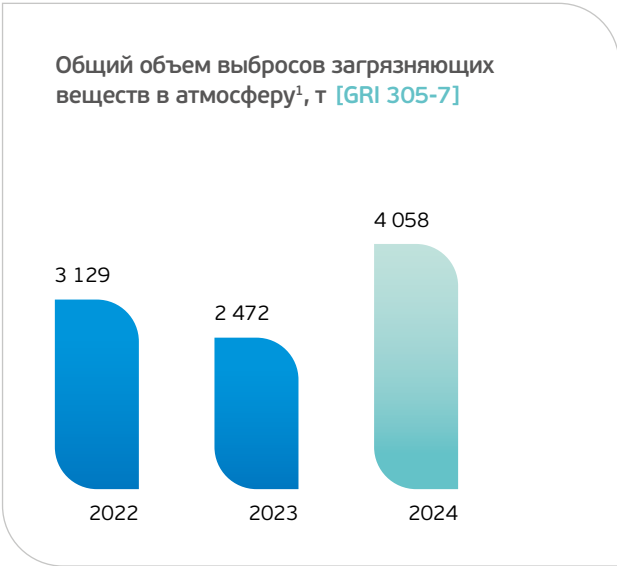
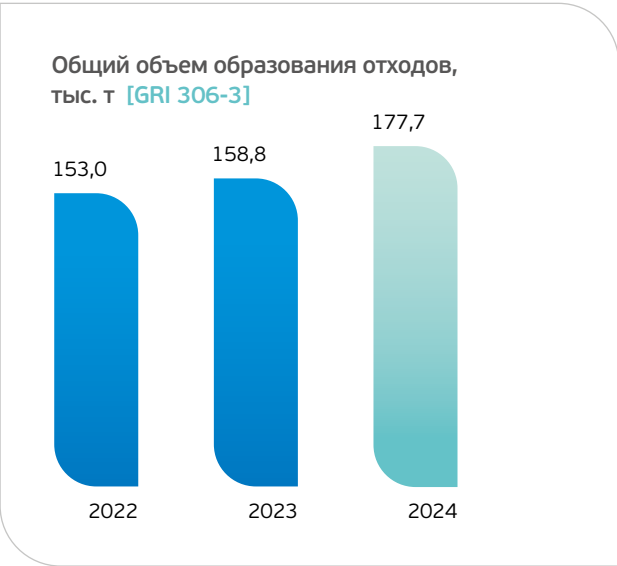
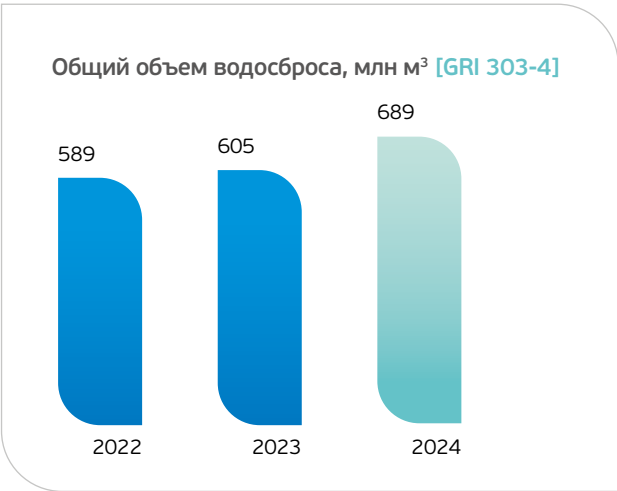
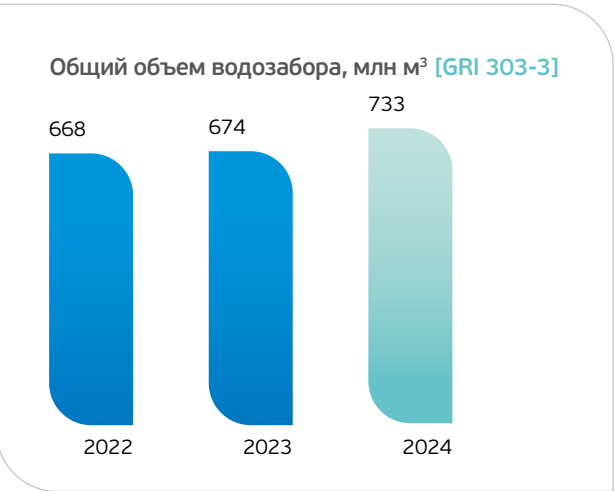
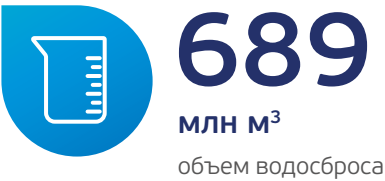
Охрана окружающей среды

Наши приоритеты

Экологическая безопасность и рациональное использование водных ресурсов остаются безусловным приоритетом «Росводоканала». Вся деятельность Компании выстроена таким образом, чтобы обеспечить доступ к чистой питьевой воде для жителей регионов присутствия и одновременно сохранить природные экосистемы. Для этого внедряются современные технологические решения: новые методы очистки воды и сточных вод, механическое обезвоживание осадка, газоочистное оборудование и инновационные системы экологического контроля. Такой подход позволяет «Росводоканалу» удовлетворять растущие требования экологического законодательства, а также успешно получать и поддерживать комплексные экологические разрешения (КЭР) на ключевых объектах водоотведения.

Ежегодно предприятия Компании инвестируют значительные средства в обновление и модернизацию водоканализационной инфраструктуры, от реконструкции станций водоподготовки и очистных сооружений до развития автоматизированных систем мониторинга состояния сетей. Повышенное внимание уделяется проектам циркулярной экономики: все больше отходов повторно используются или передаются на переработку, а часть илового осадка, например, сертифицирована для применения в качестве удобрения или рекультиванта. «Росводоканал» ведет непрерывную работу по совершенствованию экологических стандартов и экологическому просвещению, укрепляя партнерство с органами власти, бизнесом и обществом, чтобы сохранить водные ресурсы для будущих поколений.

Наши результаты в 2024 году



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.

¹ Значения общего объема выбросов загрязняющих веществ в атмосферу за 2022 и 2023 годы были скорректированы по предприятию «Росводоканал Архангельск» из-за технической ошибки.

ПРЕДПРИЯТИЯ «РОСВОДОКАНАЛА» ПОЛУЧИЛИ КОМПЛЕКСНЫЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ РАЗРЕШЕНИЯ

В 2024 — 1-м квартале 2025 года объекты «Росводоканала» в Архангельске, Воронеже, Краснодаре, Тюмени, Омске, Орске, Оренбурге, Барнауле, Томске и Липецке получили комплексные экологические разрешения (КЭР) на очистные системы канализации.

КЭР — это документ, который объединяет все основные аспекты природоохранной деятельности предприятий. Если раньше водоканалы получали три разных документа: разрешение на выбросы в воздух, сбросы в воду и работу с отходами, то теперь все они сведены воедино. Такой подход упрощает административные процедуры и позволяет системно подходить к экологическому управлению.

Получив такой экологический документ, предприятие имеет право осуществлять деятельность объектов 1-й категории экологической опасности. Государству же предприятие гарантирует соблюдение нормативов защиты окружающей среды.

Для «Росводоканала» ключевые объекты, предполагающие получение КЭР, — это очистные сооружения канализации. Малые очистные сооружения, как в Южно-Сахалинске и Тихорецке, не относятся к объектам 1-й категории экологической опасности и не требуют получения КЭР.

По всем очистным сооружениям, на которые предприятия Компании получили КЭР, разработаны программы повышения экологической эффективности, где предприятия взяли на себя обязательства улучшить степень очистки сбрасываемых сточных вод в горизонте 7 лет, т. е. до 2032 года.

В рамках взятых обязательств сделан основной упор на очистку сточных вод от таких веществ, как фосфор, фосфаты, азот аммонийный, азот нитратов, азот нитритов, и взвешенных веществ. Суммарно на эти цели планируется выделить до 16 млрд руб.



до **16**
млрд руб.

планируется выделить на совершенствование процессов очистки сточных вод

Уже в 2025–2026 годах планируются следующие работы:

- строительство третьего блока биологической очистки с учетом увеличения общей пропускной способности на городских очистных сооружениях Тюмени;
- реконструкция первичных радиальных отстойников на городских очистных сооружениях Архангельска;
- реконструкция и модернизация аэротенков и строительство отстойников на левобережных очистных сооружениях Воронежа.

Данные работы позволят существенно улучшить качество очистки сточных вод.

ПРИРОДООХРАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Природоохранные мероприятия, реализуемые на предприятиях Компании, являются капиталоемкими и носят 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 городских 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

Показатель	↑↓	База 2023 года	Факт 2024 года	Цель 2026 года
Качество 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%	2,58% ¹	2,82%
Рациональное водопользование				
Доля потерь и расходов воды в централизованных системах водоснабжения при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть	↓ 7%	24,3% ²	23,5%	22,6%
Устойчивость сети				
Удельное количество перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений, на 1 км водопроводной сети в год	↓ 5%	0,32 ед./км	0,21 ед./км ³	0,30 ед./км

¹ Качество водоисточников «Росводоканал Тюмень» и «Росводоканал Сахалин» за 2024 год нехарактерно по фону многолетнего наблюдения. Значительное снижение показателя также связано с работами по перекладке ветхих распределительных сетей. Период высокого паводка Оренбургской области не оказал негативного влияния на качество питьевой воды (затопленные водозаборы были остановлены и не подавали воду в сеть).
Пересмотр ESG-стратегии запланирован по итогам работы за 2025 год с учетом особенности планирования качества питьевой воды в водопроводной сети и с учетом результатов на предприятиях в Томске и Тихорецке, которые присоединились к «Росводоканалу» в 2024 году.

² Прогноз с учетом факта за 10 месяцев. По факту за 12 месяцев 2023 года показатель составил 24,2%.

³ Отмечено значительное улучшение работы сетей с учетом выполнения работ на объектах разводящих сетей водопровода. Пересмотр ESG-стратегии запланирован по итогам работы за 2025 год в части особенности планирования водопроводной сети и с учетом результатов на предприятиях в Томске и Тихорецке, которые присоединились к «Росводоканалу» в 2024 году.

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 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 2024 году значительный вклад в расширение сетей обслуживания внесли присоединившиеся Томск и Тихорецк.

Протяженность сетей «Росводоканала» в разбивке по городам на конец 2024 года, км

Город	Протяженность сетей водоснабжения	Протяженность сетей водоотведения	Общая протяженность сетей
Архангельск	559	471	1 030
Барнаул	1 353	900	2 253
Воронеж	1 535	1 142	2 677
Краснодар	1 568	1 250	2 818
Омск	1 943	1 362	3 305
Оренбург	1 772	1 013	2 785
Тюмень	2 280	1 447	3 727
Орск	541	365	906
Липецк	1 252	1 008	2 260
Южно-Сахалинск	365	239	605
Томск	890	666	1 556
Тихорецк	378	78	456
ИТОГО	14 436	9 942	24 378

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 реки Северная Двина, Обь, Иртыш, Урал, Тура, Еланька, Рогатка и Томь. 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

«Росводоканал» осуществляет водозабор из



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 (промывку резервуаров чистой воды, фильтров и сетей водоснабжения, отбор проб и прочее), так и технические потери воды при производстве и транспортировке (например, утечки).

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

В Компании установлена цель к 2026 году снизить долю потерь и расходов воды в централизованных системах водоснабжения при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть,



На конец 2024 года доля потерь снизилась на 0,7 п.п., или 3%, относительно 2023 года и составила



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.

АКУСТИЧЕСКИЙ ТЕЧЕИСКАТЕЛЬ НА СЛУЖБЕ СПЕЦИАЛИСТОВ «РОСВОДОКАНАЛ ЛИПЕЦК»

Скрытые утечки — одна из главных проблем изношенных трубопроводов. Для ее решения специалисты «Росводоканал Липецк» используют акустический течеискатель. Это устройство, которое определяет место повреждения водовода непосредственно с поверхности земли.

Специальное оборудование можно использовать даже при минусовых температурах. Акустический датчик улавливает звуковые волны от текущей под землей воды, а приемник обрабатывает поступивший сигнал и выводит полученные данные на дисплей. Один из плюсов технологии — она дает возможность проводить земляные работы точно.

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. 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 2024 год начисления за незаконное потребление 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 последствиях.

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 продолжительный эффект воздействия.

РЕКОНСТРУКЦИЯ МЕТЕЛЕВСКИХ ВОДОПРОВОДНЫХ ОЧИСТНЫХ СООРУЖЕНИЙ В ТЮМЕНИ

Метелевские водоочистные сооружения играют важную роль в обеспечении города Тюмени качественной питьевой водой. В последние годы на них ведутся масштабные работы по реконструкции, которые уже показали значительные результаты в части повышения эффективности и качества очистки сточных вод. В рамках модернизации выполнены следующие работы:

- 1) **устройство автоматической станции углевания** — для повышения качества очистки воды в случае ухудшения показателей исходной воды было установлено устройство автоматической дозировки угля. Этот процесс осуществляется в автоматическом режиме, что позволяет значительно улучшить качество воды, особенно в периоды повышения загрязненности;
- 2) **устройство береговой станции на речном водозаборе** — важным элементом модернизации стало внедрение системы для нивелирования рисков, связанных с изменениями уровня воды в реке Туре. Это включает защиту от обмеления реки и шугообразования, что способствует стабильной работе очистных сооружений;
- 3) **завершение строительно-монтажных работ на смесителе второй очереди сооружений** — весной 2024 года были закончены строительные работы, проведены гидравлические испытания и пусконаладочные работы на смесителе 2-й очереди Метелевских водоочистных сооружений. Вновь построенное сооружение было дооснащено новыми барабанными сетками и дополнительными мешалками, которые обеспечивают более эффективное перемешивание всех необходимых реагентов с исходной водой. Это, в свою очередь, повышает эффективность подготовки воды для дальнейших этапов очистки;
- 4) **завершение строительно-монтажных работ на горизонтальных отстойниках** — весной 2024 года были закончены строительные работы, проведены гидравлические испытания и пусконаладочные работы на горизонтальных отстойниках 2-й очереди Метелевских водоочистных сооружений. Новые отстойники были дооснащены рециркуляторами для повышения эффективности процесса хлопьеобразования. Также добавлен новый этап очистки — зона тонкослойных модулей. Данный этап позволяет удалить самую мелкую взвесь из осветленной воды, это повышает качество очистки воды и снижает нагрузку на скорые фильтры.

Модернизация Метелевских очистных сооружений позволила улучшить качество воды, увеличить производительность, повысить точность, эффективность работы и надежность сооружений, а также снизить операционные расходы.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ВОДОПРОВОДНЫХ ОЧИСТНЫХ СООРУЖЕНИЙ БАРНАУЛА

Очистные сооружения Барнаула — это два комплекса сложных инженерных конструкций. Комплекс ВОС-1 введен в эксплуатацию еще в 1965 году. Сейчас его износ составляет почти 79%.

«Росводоканал Барнаул» начал первый этап модернизации водопроводных очистных сооружений № 1. Обновление позволит значительно улучшить качество питьевой воды для горожан.

Модернизация водопроводных очистных сооружений — один из этапов масштабного проекта по реконструкции трех крупных объектов водоснабжения и водоотведения города общей стоимостью более 1 млрд руб.

ЛАБОРАТОРИИ «РОСВОДОКАНАЛА»

За 2024 год сотрудники наших лабораторий провели около 2,7 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.

«Росводоканал Воронеж» занял II место в конкурсе «За точность измерений». В программе проверки квалификации «РОСА 2023» приняли участие 70 организаций. Воронежский водоканал продемонстрировал стабильно высокое качество результатов измерений в течение года и получил максимальные значения индексов точности.

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. 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 2024 году осуществлены следующие мероприятия:

- окончены пусконаладочные работы на главной канализационной станции (ЦНКС) Архангельска после реконструкции;
- введены в эксплуатацию флотационные сооружения уплотнения осадка и песколовки на очистных сооружениях Омска;
- окончены пусконаладочные работы цеха механического обезвреживания очистных

сооружений канализации Оренбурга;

- завершено строительство 3-го блока очистных сооружений канализации Тюмени.

Доставка воды потребителям
Важной задачей для «Росводоканала», помимо поддержания 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).

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](#).

Химико-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 внедряют современные технологии и методы очистки сточных вод. На большинстве водоканалов ведется работа по реконструкции и строительству очистных сооружений канализации. 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.

СТРОИТЕЛЬСТВО ОЧИСТНЫХ СООРУЖЕНИЙ В АНИВСКОМ РАЙОНЕ: ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ПРЕОБРАЗОВАНИЕ САХАЛИНА

В декабре 2023 года на Сахалине был заключен значимый для экологии и устойчивого развития региона проект — концессионное соглашение между правительством Сахалинской области, администрацией Анивского района и компанией «Росводоканал Сахалин». Проект направлен на строительство новых очистных сооружений в Анивском районе, что является значительным шагом к улучшению экологической ситуации в регионе и сохранению уникальной природной среды Анивского залива.

Экологические вызовы

Анивский залив — одно из любимых мест отдыха жителей юга Сахалина, при этом его экосистема долгое время страдала от загрязнения сточными водами. Старые очистные сооружения, расположенные близко к заливу, не обеспечивали должной очистки сточных вод, что приводило к ухудшению качества воды. Реализуемый проект позволит существенно изменить ситуацию, снизив мутность воды в заливе и обеспечив соответствие очищенной воды требованиям рыбохозяйственного назначения.

Кроме того, в Анивском районе в последние годы активно строится жилье, что увеличивает потребность в качественной системе водоотведения. Модернизация очистных сооружений создаст дополнительные мощности для подключения новых абонентов и обеспечит улучшение условий жизни для местных жителей.

Строительство очистных сооружений канализации

Проект включает строительство двух крупных объектов в Анивском районе. Очистные сооружения в селе Новотроицкое будут иметь мощность 7 тыс. м³/сут, а в районном центре Анива — 3 тыс. м³/сут.

Проект строится при поддержке ВЭБ.РФ, который выделил кредит в размере 5,3 млрд руб. на реализацию работ. Важно, что в рамках данного проекта впервые на Сахалине будет создана станция приема нецентрализованных стоков от частного сектора, что также будет способствовать улучшению общей экологической ситуации.

После запуска новых очистных сооружений ожидается существенное изменение экологических показателей, характеризующих качество воды:

- показатели мутности очищенных стоков уменьшатся в 1 тысячу раз;
- сброс аммонийного азота (вещества, разрушающего фауну рек), уменьшится в 40 раз;
- попадание в очищенную воду тяжелых металлов, а также небезопасных элементов (серы, марганца, фосфора) будет полностью исключено.

Сброс очищенной воды будет соответствовать требованиям рыбохозяйственного назначения.

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 и Томь. 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 существенных аспектах деятельности¹. В 2024 году у Компании отсутствовали существенные выплаты за сверхнормативные сбросы/выбросы загрязняющих веществ. При этом в 2024 году сумма выплат Компании за сбросы/выбросы загрязняющих веществ, включая возмещение ущерба окружающей среде и штрафные санкции, в совокупности не превысила 2 млн руб.

УПРАВЛЕНИЕ НЕЦЕНТРАЛИЗОВАННЫМИ СТОКАМИ: КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОБЛЕМЫ

В 2024 году предприятия Компании продолжили взаимодействие с администрациями регионов и городов по важной экологической задаче — утилизации нецентрализованных стоков. Владельцы частных домов и юридические лица, не имеющие доступа к централизованной канализации, вынуждены пользоваться услугами ассенизаторских машин. Однако не все перевозчики сливают нецентрализованные стоки в специально оборудованные точки слива водоканала: часть стоков нелегально сбрасывается в водоемы, на землю или в канализационные колодцы, что вызывает нарушения в работе канализационных сетей и очистных сооружений, загрязняет окружающую среду и создает дискомфорт для жителей из-за неприятных запахов.

Пример решения проблемы в Тюмени

В Тюмени для решения проблемы было предложено и реализовано строительство организованных автоматизированных сливных станций. Такой подход позволил сформировать цивилизованный и экологичный рынок услуг по вывозу стоков и обеспечить водоканалу контроль над сливом нецентрализованных стоков, а перевозчикам — удобную оборудованную площадку с цифровым сервисом для быстрого и технологичного слива.

¹ Компания относит к существенным случаям сброса загрязняющих веществ те, 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.



Проект Компании по системному управлению нецентрализованными стоками

Чтобы системно решить проблему незаконного сброса и обеспечить экологичную утилизацию нецентрализованных стоков, Компания разработала стратегию, включающую три ключевых этапа.

1. Анализ и определение объемов нецентрализованного стока

- Проведено исследование потребления воды среди клиентов, не имеющих подключения к канализации.
- Рассчитан потенциальный объем нецентрализованного стока с учетом проницаемости септиков.
- Определена целевая величина перерабатываемых стоков — в 2024 году Компания приняла 4,3 млн м³ нецентрализованных стоков, что составляет 14% от общего объема.

2. Организационные меры и повышение эффективности сбора нецентрализованных стоков

- Оптимизированы маршруты ассенизаторских машин для увеличения загрузки действующих точек слива.
- Выявлены и ликвидированы незаконные точки слива.
- Проведены переговоры с ассенизаторскими компаниями для стимулирования использования законных сливов.
- Благодаря этому в 2025 году ожидается рост доли обработанных нецентрализованных стоков до 28%, что составит 5,2 млн м³.

3. Долгосрочные цели и инвестиции

- В течение 3–5 лет планируется довести объем переработки нецентрализованных стоков до 13,6 млн м³ (около 50% всего объема), что позволит существенно снизить экологический ущерб.
- Запланированы инвестиции для модернизации системы сбора нецентрализованных стоков: установка приборов учета в точках слива, внедрение видеонаблюдения и автоматизированного контроля, переход к цифровым методам учета и отказ от устаревших форм контроля.
- Планируется строительство дополнительных точек приема нецентрализованных стоков, что повысит доступность и удобство для перевозчиков и позволит еще более эффективно бороться с нелегальным сбросом.

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 60–70%¹. В некоторых

муниципалитетах показатель износа превышает 90%. Такое состояние становится причиной других проблем жилищно-коммунальной сферы — аварийности и большой потери ресурса.

¹ По данным ЕИАС ФАС России на 2020–2022 годы. Подробнее см. [Отчет ЦСР «Сфера водоснабжения и водоотведения в России: текущее состояние и пути развития»](#).

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

Профилактическая работа осуществляется путем регулярного контроля технического состояния сетей и сооружений и создания оптимальных условий эксплуатации. Кроме того, осуществляется перекладка сетей. В 2024 году протяженность замененных водопроводных сетей составила почти 90 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.

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.

Профилактические работы, проведенные в 2024 году

Мероприятие	Факт 2024
Телеинспекция сетей	370 км
Переложено сетей	75 км
Промыто канализационных сетей	1 479 км
Промыто водопроводных сетей	981 км
Замена оборудования	10 944 шт.
Ремонт оборудования	58 960 шт.

РОБОТ ПОМОГАЕТ ИССЛЕДОВАТЬ СЕТИ

Незаменимый помощник в телеинспекции сетей — робот. С его помощью осматривают состояние швов и стенок изнутри трубопроводов. Робот делает снимки и видеозаписи, благодаря которым специалисты могут оценить состояние коммуникаций и выбрать лучший способ для решения проблемы.

За этот год специалисты «Росводоканал Омск» обследовали почти 4 км сетей с помощью специального оборудования.

Предупреждение и ликвидация подтоплений в условиях половодья

Ежегодно для водоканалов половодье — 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, противоаварийные тренировки.

Предприятия «Росводоканала» используют современные каналопромылочные машины и илососы для оперативной

ликвидации подтоплений. Больше всего нагрузки во время половодья 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 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.

В апреле 2024 года Орск и Оренбург оказались в эпицентре паводка, который стал крупнейшей катастрофой в регионе за последние десятилетия. Компания «Росводоканал», работающая в Оренбургской области, приложила максимум усилий, чтобы минимизировать последствия для жителей и, насколько это возможно, быстро восстановить функционирование водоснабжения. Более подробная информация приведена в [разделе «Противодействие стихии: опыт совместного преодоления паводка в Оренбургской области»](#) настоящего Отчета.

Отходы и циркулярная экономика [GRI 306-1, GRI 306-2]

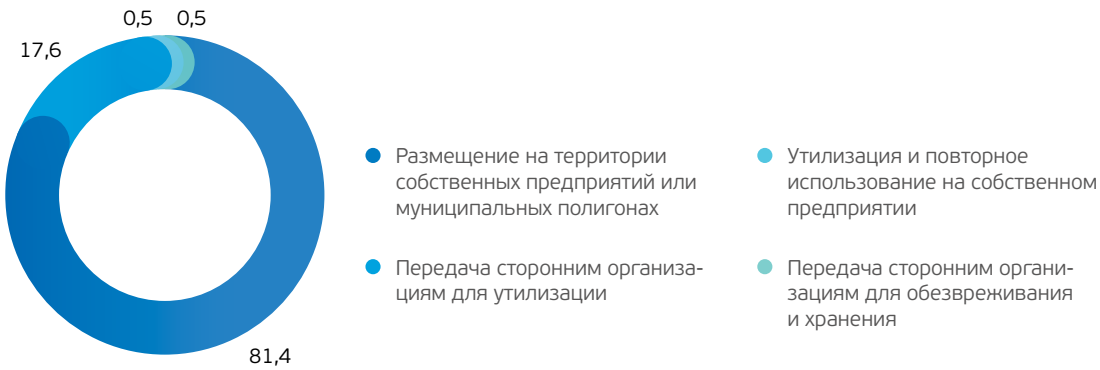
Основными видами отходов предприятий «Росводоканала» являются отходы, образующиеся при очистке сточных вод: мусор с защитных решеток канализации, осадок с песколовков и ил. Также на предприятиях Компании образуются отходы от строительных и ремонтных работ, лом

асфальта, грунт при земляных работах, отходы спецодежды и спецобуви, отходы от эксплуатации автотранспорта и др.

В результате производственной деятельности предприятий «Росводоканала» образуются отходы I–V классов

опасности. Наибольшая часть отходов — около 84% — приходится на V класс опасности (практически неопасные отходы). [GRI 306-3] При этом 18% отходов направляется на утилизацию на собственных предприятиях либо передается сторонним организациям.

Способы обращения с отходами в 2024 году, % [GRI 306-4, GRI 306-5]



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, крышек от бутылок, отработанных ламп, автошин, отработанного автомасла, 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.

ВТОРИЧНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАРЫ И УПАКОВКИ

В Оренбурге разработан проект по обращению тары многоразового 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 предприятиями «Росводоканала» в Архангельске, Барнауле, Воронеже, Краснодаре, Оренбурге и Тюмени.

Полученные из осадка сточных вод продукты могут быть использованы для рекультивации нарушенных земель, при благоустройстве территорий, 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 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. Этот способ обработки осадка включен в перечень наилучших доступных технологий.

У «Росводоканала» есть положительный опыт строительства и эксплуатации цехов механического обезвоживания осадка (ЦМО): такие

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.

с 3 лет до 1 суток

сокращение процесса высыхания илового осадка

объекты успешно работают в Барнауле, Воронеже, Омске, Тюмени и Оренбурге.

КОМПЛЕКС УТИЛИЗАЦИИ СЫРОГО ОСАДКА (КУСО)

Для решения проблемы утилизации илового осадка «Росводоканал» разрабатывает технологию термоутилизации осадка сточных вод (ОСВ), позволяющую сжигать не только свежесформованный осадок, но и накопленный, хранящийся на иловых картах многие десятилетия. Суть технологии заключается в подсушивании смеси свежего и накопленного осадка и термоутилизации его в кипящем слое. КУСО утилизирует до 99% осадка, а в результате данного процесса на выходе получается зола IV-V класса, из которой можно производить строительные материалы — зольный кирпич, пенобетонные блоки и тротуарную плитку.

Технология разрабатывается специалистами «Росводоканала» совместно с АО «Всероссийский теплотехнический институт» (АО ВТИ), Научно-производственным объединением по исследованию и проектированию энергетического оборудования им. И. И. Ползунова (ОАО НПО ЦКТИ), ООО «Финпроматом».

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. Предприятием, планировавшим строительство КУСО, стал наш водоканал в Липецке. На сегодняшний день определено место размещения установки, которая будет интегрирована с цехом механического обезвоживания осадка. Также к внедрению КУСО готовятся в Воронеже и Омске (вторая очередь строительства).

Преимущества КУСО:

- возможность совместного сжигания свежесформованного и накопленного ОСВ;
- использование сушильной установки с теплоносителем, подогреваемым при помощи тепла уходящих газов сжигания ОСВ;
- автотермический режим сжигания (при любой исходной влажности ОСВ);
- ступенчатое сжигание, позволяющее снизить выбросы NO_x;
- гибкая система утилизации тепла, отдача тепла потребителю, выброс в атмосферу через градирню или сброс в очистные сооружения;
- апробированная система газоочистки, обеспечивающая нормативные выбросы загрязняющих веществ.

В отличие от зарубежных аналогов разработка «Росводоканала» имеет оптимальную капиталоемкость благодаря современным российским установкам и низким операционным затратам. 90% установки — это локализованное российское оборудование, в планах — довести показатель локализации до 100%.

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 (песколовок, приемной

и распределительной камер, первичных отстойников), осуществляют сбор газовоздушной смеси системой вытяжной вентиляции с последующей подачей на газоочистное оборудование, проводят автоматизацию технологического процесса с возможностью дистанционного управления. Реализуемые проекты по модернизации очистных сооружений канализации также позволяют повысить эффективность их работы и снизить выбросы в атмосферу.

Всего на предприятиях «Росводоканала» внедрены

73

газоочистные установки, из них 11 установок смонтированы в 2024 году: по одной в Архангельске, Воронеже, Оренбурге и по четыре в Барнауле и в Тюмени

Объем выбросов загрязняющих веществ в разбивке по видам веществ в 2024 году
[GRI 305-7]

Показатель	Объем выбросов, т	Доля от общих выбросов, %
Выбросы NO _x	306	7,5
Выбросы SO _x	21	0,5
Выбросы твердых частиц	24	0,6
Летучие органические соединения (ЛОС)	2 211	54,5
Выбросы CO	82	2,0
Прочие газообразные и жидкие вещества	1 414	34,9

Реализуемые Компанией 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. В настоящее время ведутся работы по перекрытию открытых отстойников.

«РОСВОДОКАНАЛ ТЮМЕНЬ» ЗАПУСТИЛ ИННОВАЦИОННУЮ СИСТЕМУ ОЧИСТКИ ВОЗДУХА

Тюменский водоканал завершил реконструкцию канализационной насосной станции КНС-8, которая перекачивает треть сточных вод в тюменской агломерации. В рамках реконструкции на станции запустили систему очистки воздуха, разработанную российскими специалистами: удаление сероводорода и очистка воздуха из приемного отделения происходит за счет установленной системы хемосорбционного скруббера. Опытной промышленная эксплуатация системы газоочистки уже подтвердила ее экологичность, эффективность и безопасность.

«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 обеспечению благоприятных условий проживания жителей г. Омска, утвержденный Правительством 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.

Уменьшить распространение неприятных запахов также помогают эффективные дезодоранты и средства дезинфекции. На предприятиях Компании применяются реагенты

для обработки иловых полей, которые снижают интенсивность выделения неприятных запахов и способствуют ускорению процесса обезвоживания осадка. Данная мера позволяет

минимизировать запахи, обостряющиеся в летний период.

В целях контроля качества воздуха круглосуточно работает мобильная лаборатория.

Биоразнообразие и сохранение природных территорий

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

Цель	Факт 2024 года
Проведение ежегодно 200 волонтерских экологических акций	183 акции
Поддержка 1 заповедника или особо охраняемой природной территории (ООПТ) в каждом регионе присутствия Компании к 2026 году	2

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. Так, например, на 2025 год водоканалом в Омске запланированы ихтиологические наблюдения на реке Иртыш.

Негативное воздействие на природные экосистемы осуществляется вследствие многих аспектов человеческой деятельности, например бросание мусора, незаконный слив неочищенных

стоков, застройка мест обитания флоры и фауны. Волонтеры Компании во всех городах присутствия регулярно осуществляют уборку берегов озер и рек от мусора. К мероприятиям привлекаются также неравнодушные жители города, представители администраций городов, НКО.

Очищение берегов рек от мусора является важным мероприятием для защиты экосистемы, сохранения благополучной экологической обстановки в регионах присутствия и сохранения биоразнообразия. В 2024 году масштабные мероприятия были проведены в рамках Акции

«ЭКОволна РВК», более подробная информация приведена в разделе [«Социальные проекты в регионах»](#) настоящего Отчета.

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 2024 году составили 12 млн руб.

Мероприятия по зарыблению в 2024 году

Архангельск	Выпуск около 12 тыс. мальков североатлантического лосося в реку Онега
Барнаул	Выпуск около 20 тыс. молоди сазана в реку Обь
Томск	Выпуск 2 тыс. молоди муксуна в реку Томь

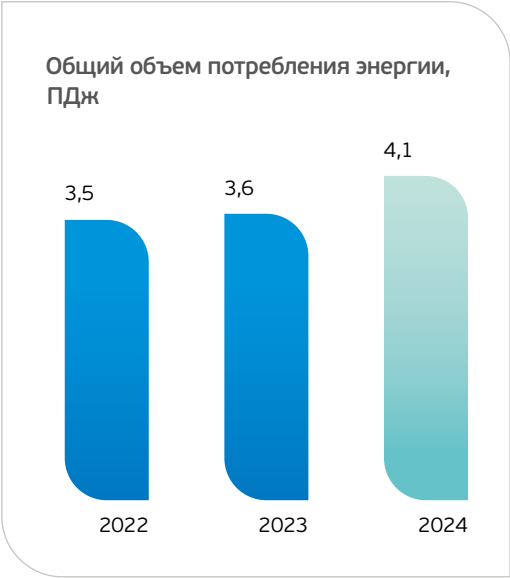
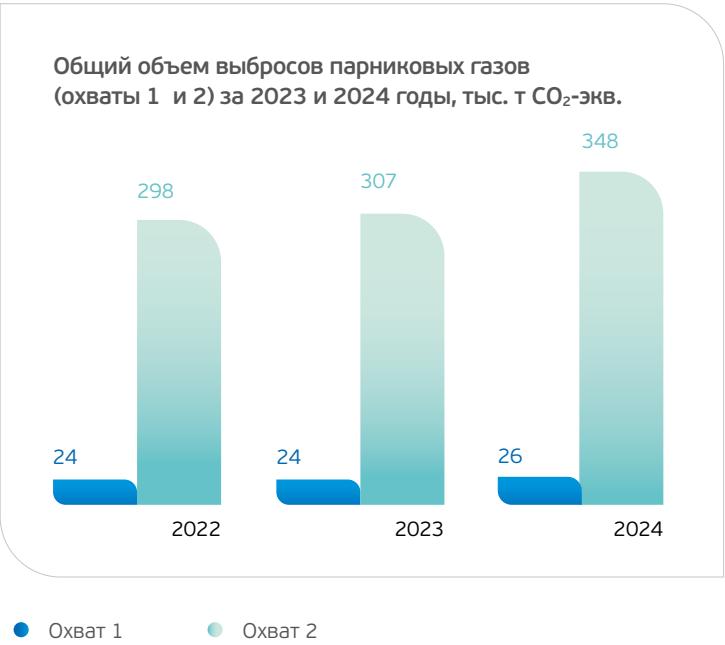
Изменение климата и энергоэффективность

Наши приоритеты

Изменение климата, сопровождающееся ростом интенсивности погодных явлений и повышенной нагрузкой на городскую инфраструктуру, ставит перед системами водоснабжения и водоотведения новые вызовы. «Росводоканал» видит в этом не только риски, связанные с безопасностью и непрерывностью услуг, но и возможности для внедрения инновационных подходов. Приоритет Компании — выстраивать комплексный ответ на климатические факторы, сочетающий меры по смягчению последствий глобального потепления, повышению энергоэффективности и ответственному управлению водными ресурсами. Такой подход укрепляет устойчивость предприятий в условиях меняющейся среды и вносит вклад в общее дело сохранения благоприятной окружающей среды для будущих поколений.

Наши результаты в 2024 году

[GRI 302-1, GRI 302-4]



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 — 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.

Среди экспертного сообщества зачастую поднимается вопрос повышения частоты выпадения интенсивных атмосферных осадков и связанных с этим рисков для сетей водоснабжения и водоотведения.

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.

Мы понимаем риски негативного воздействия последствий

изменения климата на деятельность Компании и на обеспечение непрерывности предоставления услуг водоснабжения и водоотведения. Информация о том, какие мероприятия реализует «Росводоканал» 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 организаций,

чья выбросы углекислого газа (охват 1) составляют 50 и более тысяч тонн CO₂-экв. в год. Предприятия «Росводоканала» не подпадают под данное требование. Однако, будучи Компанией, приверженной принципам устойчивого развития, мы на ежегодной основе проводим оценку выбросов парниковых газов по области охвата 1 и дополнительно по области охвата 2.

По итогам 2024 года объем прямых выбросов парниковых газов (область охвата 1) составил 25 823 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 348 441 т CO₂-экв. [\[GRI 305-1, GRI 305-2\]](#)



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 24 600 ГДж (0,7% от общего потребления электроэнергии), удалось сократить энергопотребление по всем водоканалам в 2024 году в результате реализации мероприятий из плана по сбережению энергоресурсов.

Объем потребления энергетических ресурсов в 2022–2024 годах¹, ГДж

Показатель	2022	2023	2024
Электрическая энергия	2 809 276	2 920 386	3 327 108
Тепловая энергия	341 186	325 402	356 169
Природный газ	105 546	114 104	139 925
Дизельное топливо	179 774	174 912	196 166
Прочие (бензин, уголь, газ сжиженный и др.)	63 932	66 881	89 241
Общее количество энергии, переданной сторонним потребителям	625	11 558	20 672
ИТОГО	3 499 089	3 590 127	4 087 937

Для снижения потерь и экономии энергоресурсов за счет средств производственной и инвестиционной программ была проведена модернизация инфраструктуры:

- заменено насосное оборудование на станциях водоснабжения и водоотведения;
- внедрены частотные преобразователи в системе аэрации на очистных сооружениях и на насосных станциях;

- сокращены потери на сборных водоводах.

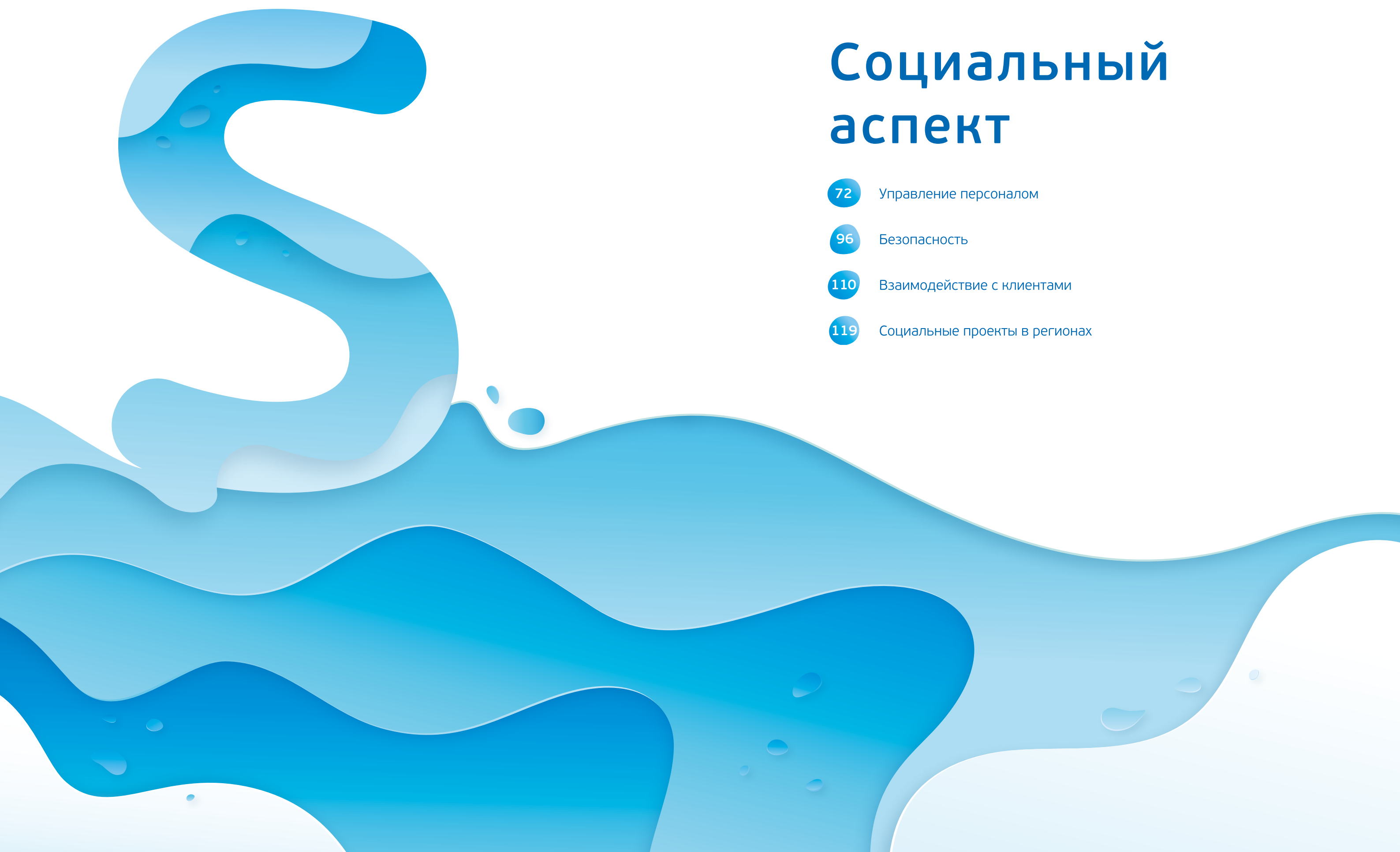
В наибольшей степени удельный расход электроэнергии, используемой для производственных процессов, сократился в следующих водоканалах:

- подготовка питьевой воды: Южно-Сахалинск, Орск, Тюмень;
- транспортировка питьевой воды: Липецк, Южно-Сахалинск, Краснодар;

- очистка стоков: Южно-Сахалинск, Краснодар, Липецк;
- транспортировка стоков: Орск, Южно-Сахалинск, Архангельск, Краснодар, Липецк.

Общий объем потребления энергии в 2024 году вырос до 4,1 ПДж с 3,6 ПДж в 2023 году, что связано с присоединением новых активов.

¹ Объем потребления энергоресурсов был скорректирован за 2022 и 2023 годы из-за технической ошибки.

An abstract graphic of blue waves and water droplets, rendered in various shades of blue, occupies the left and bottom portions of the page. The waves are stylized with smooth, flowing lines, and several water droplets of different sizes are scattered throughout the blue areas.

Социальный аспект

- 72 Управление персоналом
- 96 Безопасность
- 110 Взаимодействие с клиентами
- 119 Социальные проекты в регионах

Управление персоналом

Наши приоритеты

Расширяя географию присутствия и укрепляя лидерские позиции в отрасли, «Росводоканал» выстраивает комплексную систему управления персоналом, которая объединяет передовые HR-инструменты, цифровые решения и широкий спектр программ развития, обучения и социальной поддержки сотрудников. В 2024 году Компания продолжила реализацию единой HR-стратегии на 2024–2026 годы, внедрив ряд новых практик. Мы стремимся к повышению вовлеченности и лояльности персонала, создаем комфортные условия труда и поощряем инициативность, чтобы каждый сотрудник мог в полной мере реализовывать свой потенциал и вносить существенный вклад в развитие Компании и отрасли водоснабжения и водоотведения.

Наши результаты в 2024 году

13 562

списочная численность сотрудников на конец года

34%

доля женщин на руководящих позициях

17,2%

текучесть кадров

29 часов

обучения в расчете на одного сотрудника

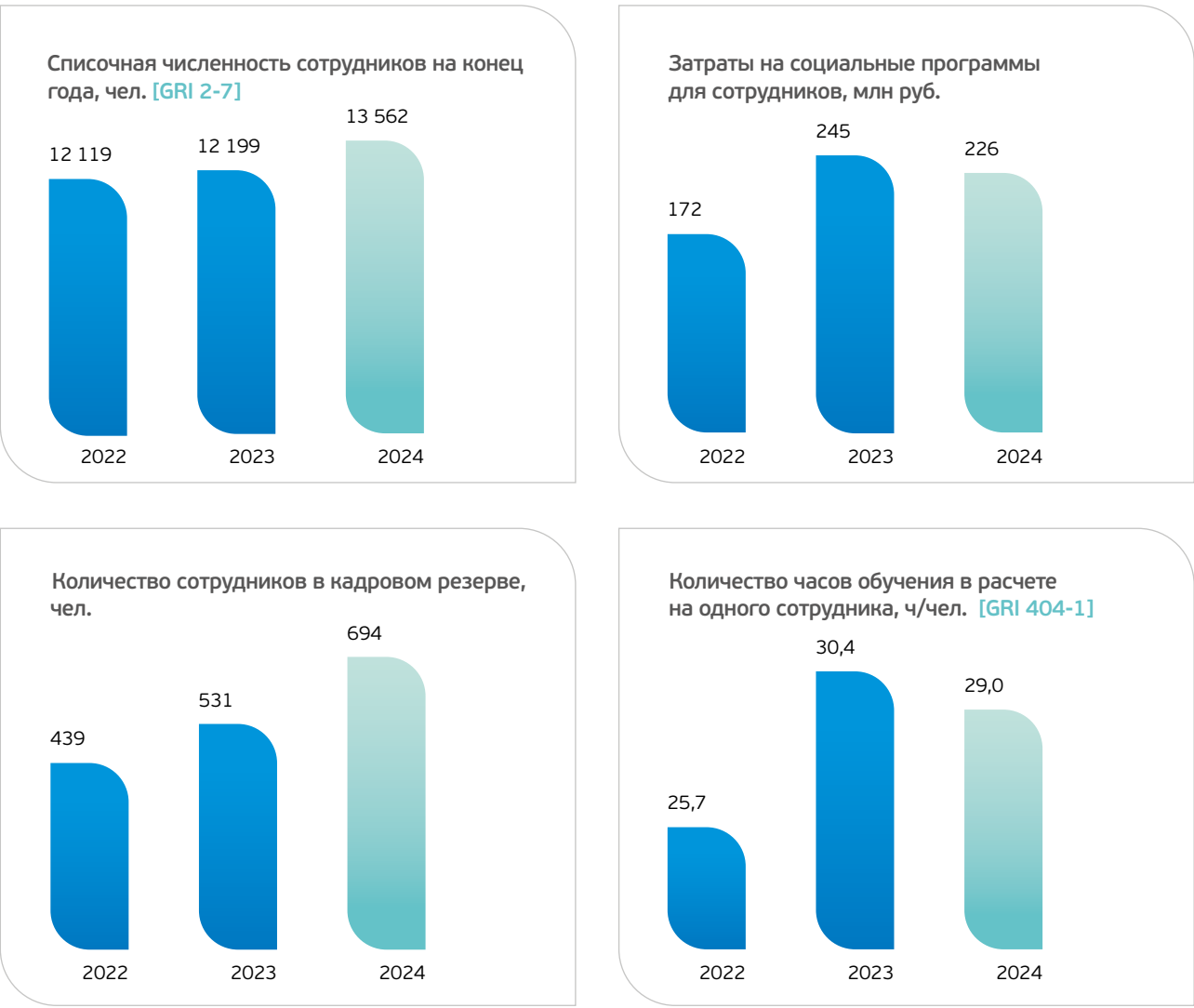
226 млн руб.

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 2024 года коллективными договорами охвачены сотрудники на всех водоканалах Компании, кроме водоканалов Липецка и Южно-Сахалинска. На этих водоканалах утверждено и действует Положение о льготах и гарантиях, которое включает меры, прописанные в коллективных договорах с другими водоканалами. С учетом этих двух водоканалов охват сотрудников коллективными договорами составляет 87%.



Подход к управлению

- ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

 - Корпоративный кодекс.
 - Правила внутреннего трудового распорядка.
 - Положение о корпоративных наградах.
 - Положение по обратной связи.
- Положение по оплате труда.
 - Положение о ежемесячном премировании.
 - Положение о разовом премировании.
 - Положение о краткосрочном стимулировании.
 - Положение о долгосрочном стимулировании.
- Иные положения и методики мотивации, в том числе за развитие производственных компетенций.
 - Положение о льготах, гарантиях и компенсациях.
 - Положение о жилищной программе.
 - Регламент планирования и организации обучения.

- Положение о кадровом резерве работников.
- Положение о наставничестве.
- Политика в области многообразия и инклюзивности.
- Политика по правам человека.

- 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.

IV МЕСТО В РЕЙТИНГЕ RAEX

Агентство RAEX представило результаты исследования в области устойчивого развития и управления кадрами. По итогам оценки деятельности и HR-практик 160 российских компаний «Росводоканал» занял **IV место**. Эксперты анализировали ряд показателей, включая:

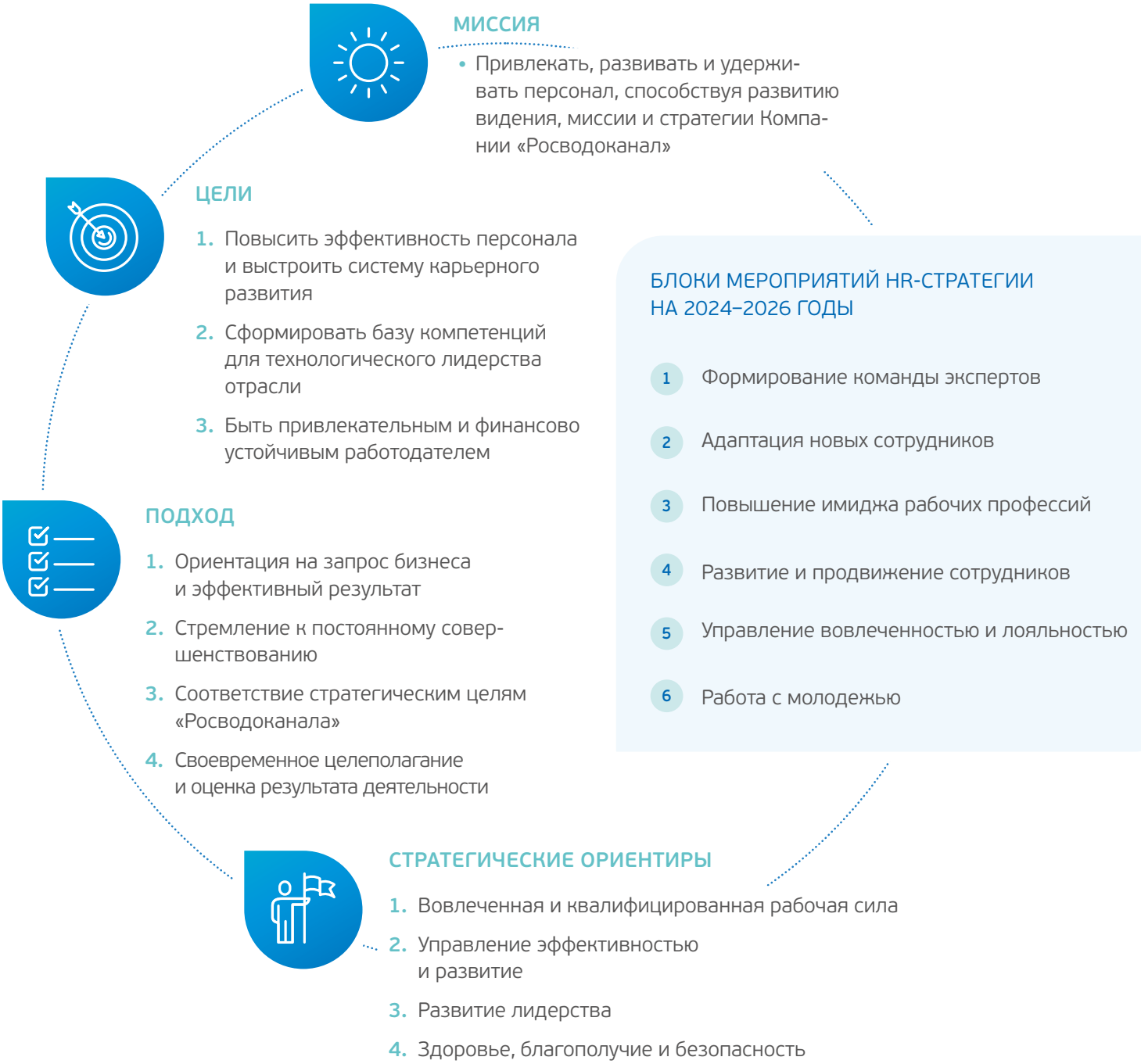
- наличие программ развития талантов и поощрения персонала;
- реализацию политики по охране здоровья и безопасности труда;
- предоставление социальных льгот сверх требований законодательства и другие аспекты.

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

Показатель	База 2023 года	Факт 2024 года	Цель 2026 года
Уровень вовлеченности сотрудников	72% (опрос 2021 года)	72%	80%
Развитие направления Well-being	Разработка и запуск well-being программы «РОСВОДОКАНАЛ. ЗДОРОВО»	Реализация 4 мероприятий программы	Реализация 10 мероприятий программы
Количество сотрудников, вовлеченных в волонтерские мероприятия Компании	Около 2 000	Около 3 000	3 000

HR-СТРАТЕГИЯ 2024–2026

В 2023 году Советом директоров была утверждена первая стратегия в области управления персоналом сроком на 2024–2026 годы. HR-стратегия представляет собой комплексную программу мероприятий по привлечению, подготовке и развитию персонала.



Формирование сильной команды

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

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

В 2024 году Компания значительно укрепила функцию рекрутинга: в водоканалах, где ранее не было собственных специалистов (Омск, Липецк, Барнаул, Орск, Сахалин), были сформированы или доукомплектованы команды рекрутеров, а для оценки эффективности найма разработаны понятные КПЭ, такие как срок закрытия вакансий, уровень укомплектованности штата, доля внутренних кандидатов

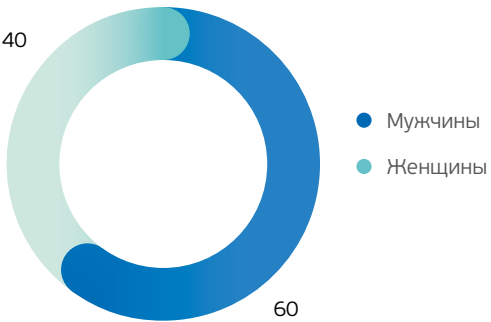
и другие показатели, дополненные регулярной отчетностью. Принято решение о разделении функции подбора и обучения на предприятиях, рекрутмент выделен в отдельное структурное подразделение, что направлено на наращивание компетенций и экспертизы по каждому направлению — в части подбора и адаптации персонала, а также в части развития и обучения персонала.

В отчетном периоде были введены новые каналы поиска персонала. Активно использовались реклама на местном телевидении и радио, чат-боты, видеоролики о профессиях в социальных сетях и показы этих роликов в кинотеатрах.

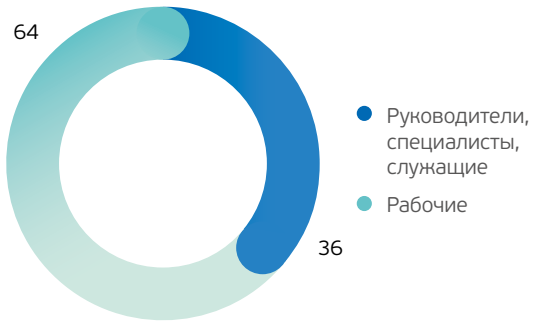
СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА [GRI 405-1, GRI 2-7]

Списочная численность персонала «Росводоканала» составила 13 562 человека на конец 2024 года, увеличившись по сравнению с предыдущим периодом на 11% в первую очередь за счет присоединения новых активов в Томске и Тихорецке с общей численностью 1 446 человек. 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.

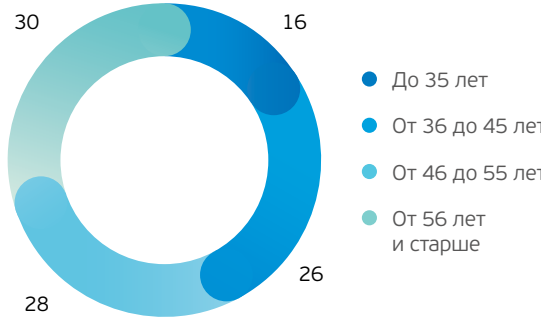
Структура персонала в разбивке по полу, % [GRI 2-7]



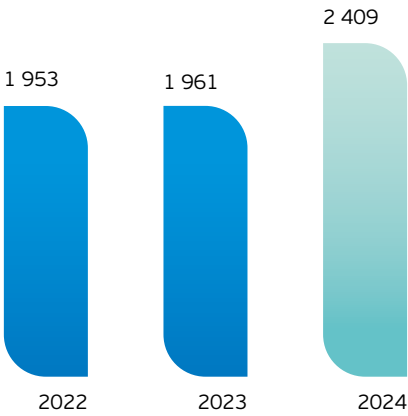
Структура персонала в разбивке по категориям сотрудников, % [GRI 405-1]



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



Количество принятых сотрудников¹, чел. [GRI 401-1]



РАБОТА С МОЛОДЕЖЬЮ

Взаимодействие с высшими учебными заведениями

Компания «Росводоканал» последовательно развивает сотрудничество с крупнейшими профильными университетами, формируя единую систему подготовки кадров для отрасли водоснабжения и водоотведения. Долгосрочные соглашения уже подписаны с образовательными организациями разных регионов, в 2024 году Компания укрепила взаимодействие с ключевыми вузами в регионах присутствия «Росводоканала».

В 2024 году на площадке Петербургского международного экономического форума было заключено соглашение с Томским консорциумом научно-образовательных организаций.

В рамках данного соглашения вузы готовят для Компании бакалавров, магистров и специалистов, реализуют программы дополнительного профессионального образования, а также ведут совместные научные проекты. Отдельные договоренности достигнуты с Томским государственным архитектурно-строительным университетом, Томским политехническим университетом и Томским государственным университетом. Предприятия «Росводоканала» принимают студентов на практику, обеспечивают целевую подготовку, приглашают преподавателей к участию в реальных производственных кейсах и направляют собственных сотрудников на повышение квалификации. На 2025 год запланировано создание базовой кафедры водоснабжения и водоотведения в одном из вузов-партнеров, которая будет готовить до 50 специалистов в год для нужд всех водоканалов Компании.

581 студент

из вузов и ссузов прошел в «Росводоканале» практику или стажировку

39

из них получили предложение о работе в Компании

¹ Количество принятых сотрудников было скорректировано за 2022 и 2023 годы из-за технической ошибки.



Студенты технического нефтегазового института Сахалинского государственного университета стали партнерами «Росводоканал Сахалин» в строительстве нового здания водоканала. Студенты подготовили и презентовали 6 проектов, которые лягут в основу проекта здания. Современный и комфортный 5-этажный офис появится на месте устаревшего помещения. Новый офис будет адаптирован для маломобильных горожан, обеспечен парковкой, иметь плоскую крышу с обогревом для избежания риска снеговых скатов. Строительство начнется в 2025 году.

В Омске значительное внимание в отчетном году уделено укреплению образовательной и научной базы региональных вузов. Водоканал инвестировал средства в ремонт и обновление лаборатории гидравлики Омского государственного аграрного университета, а ранее поддержал создание современного комплекса технологического анализа воды на базе этого же вуза.

Ключевыми элементами взаимодействия «Росводоканала» с университетами являются целевой набор студентов, интеграция учебных программ в производственные процессы, обмен опытом между преподавателями и профильными специалистами, а также развитие научно-технологических компетенций.

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.

В 2024 году «Росводоканал» провел первый корпоративный молодежный слет, который стал важным этапом в развитии внутреннего молодежного движения. Это мероприятие собрало 55 молодых специалистов из разных регионов присутствия Компании, включая активных сотрудников и волонтеров. Слет был организован в Томске. На слете присутствовали спикеры, проводились бизнес-игры и тренинги, направленные на развитие вовлеченности и мотивации среди молодежи.

Молодежный слет был направлен не только на укрепление корпоративной культуры, но и на создание платформы для обмена опытом и налаживания связей между различными подразделениями Компании. В рамках слета обсуждались вопросы развития экологии, корпоративной социальной ответственности и вовлечения в волонтерские проекты.

Организация такого события была значительным шагом в сторону формирования устойчивого молодежного сообщества, которое активно вовлечено в жизнь Компании. В будущем планируется продолжать использовать этот формат, расширяя количество участников и улучшая программу мероприятий, с акцентом на развитие научных и социальных инициатив, а также спортивных активностей.



КОРПОРАТИВНАЯ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

В Томске в очном формате состоялась Корпоративная научно-практическая конференция (КНПК-2024), объединившая специалистов «Росводоканала» и представителей ведущих томских вузов на площадке Томского государственного университета. Главной темой конференции стало представление и обсуждение научных и технических разработок в сфере водоснабжения и водоотведения. Участники продемонстрировали результаты модернизации оборудования и технологий, внедрения роботизированных систем, электронного документооборота, а также поделились инновационными подходами к диагностике сетей.

Знаковыми событиями КНПК-2024 стали пленарная дискуссия с участием руководителей РВК и вузов, а также деловая игра, проведенная для молодых специалистов «Росводоканала». Игра позволила участникам отточить навыки командной работы и принятия решений в условиях, максимально приближенных к реальным производственным задачам. Среди разработок, представленных на конференции, особое внимание привлек блок проектов, созданных с использованием методологии ТРИЗ (Теория решения изобретательских задач).

Презентация проектов проходила в формате конкурсной защиты по основным номинациям: «Готовые решения», «Новые проекты» и «Теория решения изобретательских задач». Дополнительно были присуждены специальные призы за «Исследовательский дебют», «Креативный подход к реализации проекта» и «Интеллектуальный потенциал проекта». Победителем в категории «Готовые решения» стала разработка Омского водоканала, где внедрили альтернативные обратные клапаны для защиты насосного оборудования и снижения риска гидроудара. Проект «Проведение работ по теледиагностике на канализационных сетях», представленный «Росводоканал Оренбург», был отмечен за прототип, позволяющий анализировать состояние трубопроводов в труднодоступных местах. Еще один проект-победитель — «Ограничение несанкционированного доступа к водопроводной сети» от «Росводоканал Тюмень» — позволил достичь рекордно низких показателей потерь воды (8,78% за 9 месяцев 2024 года).

Таким образом, КНПК-2024 в Томске вновь подтвердила свою роль ключевой платформы для обмена опытом, вовлечения молодых специалистов и внедрения передовых технических решений. Сочетание традиций научных школ томских университетов и инновационной практики предприятий «Росводоканала» позволило выработать комплексный подход к развитию отрасли. В перспективе успешные наработки будут тиражироваться на других объектах Компании, обеспечивая дальнейшее повышение эффективности водоснабжения и водоотведения в различных регионах страны.

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 2024 году Компания работала над улучшением практик формирования и развития кадрового резерва. Одним из важнейших шагов стало утверждение ключевых резервируемых должностей. Резервисты находятся под постоянным контролем функциональных директоров. Это расширяет ответственность руководителей за развитие кадрового состава и повышает значимость кадрового резерва в структуре управления.

Также было пересмотрено содержание программ развития, добавлены новые компетенции, такие как управление коммуникациями с медиа, PR, GR, а также компетенции, связанные с отраслью, такие как строительство и эксплуатация.

694

работника

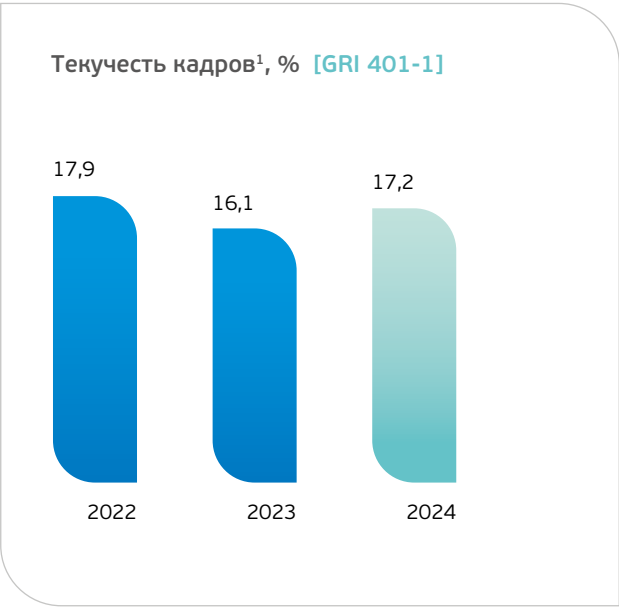
в кадровом резерве
Компании на конец
2024 года

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.

По результатам 2024 года текучесть кадров составила 17,2%. 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.



¹ Показатель текучести кадров был скорректирован за 2022 и 2023 годы из-за технической ошибки.

ИССЛЕДОВАНИЕ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

Компания в 2024 году провела масштабное исследование вовлеченности. Общий уровень вовлеченности составил 72%. Предыдущее исследование вовлеченности проводилось в 2021 году, уровень вовлеченности также составлял 72%. Таким образом, Компании удалось удержать уровень вовлеченности, несмотря на экономическую обстановку в стране и геополитические вызовы последних лет. В Компании установлена цель — к 2026 году достичь уровня вовлеченности 80%.

Исследование проводилось в два этапа.

1. **Базовое исследование — май.** В опросе приняли участие 7 978 сотрудников Компании. Исследование позволило получить общие данные по уровням вовлеченности, удовлетворенности, мотивации и лояльности сотрудников. Уровень отклика составил около 60%, что является высоким и позволяет считать результаты валидными.
2. **Углубленное исследование — август.** Проведено дополнительное исследование, в котором приняли участие 3 626 сотрудников. Цель второго этапа заключалась в детальном анализе факторов, оказывающих наибольшее влияние на показатели вовлеченности и удовлетворенности первого этапа. В ходе этого исследования были изучены такие аспекты, как взаимодействие с руководством, оплата труда, карьерные возможности, имидж работодателя и баланс личной жизни и работы.

72%

уровень вовлеченности
персонала по результатам
исследования
вовлеченности в 2024 году

Исследование выявило ключевые драйверы роста вовлеченности и лояльности сотрудников: высокую оценку руководства, сплоченность коллектива и ясность корпоративных целей.

На основе результатов исследования был разработан [План действий по улучшению показателей вовлеченности и удовлетворенности](#) на 2024–2025 годы. Отдельное внимание будет уделено таким вопросам, как повышение имиджа работодателя как внутри Компании, так и в общественном восприятии, создание условий для баланса между работой и личной жизнью, а также создание возможностей для карьерного роста и профессионального обучения.

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 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», а также синхронизация с онлайн-платформой бронирования командировок «Миллениум» (доработана возможность авторизации и входа в систему через личный кабинет работника в сервисе «PRO’водник»). На данный момент практически 100% сотрудников Компании зарегистрированы в сервисе «PRO’водник».

Разработаны обучающие материалы для работников по процессам подписания электронных документов в СЭД — программы обучения от Академии дистанционного обучения (ISpring), охватывающие базовые знания

по правилам работы сотрудников в системе электронного документооборота, а также две программы, обучающие подписывать отдельные виды документов в СЭД простой электронной подписью (ПЭП), — служебные записки и протоколы. Новым сотрудникам автоматически назначается базовый курс обучения по СЭД, тестирование по результатам обучения, по окончании курса направляется сертификат. Разработка новых обучающих программ по работе с другими видами документов запланирована и на 2025 год.

Продолжаются исследование концепции и разработка системы длительного архива электронных документов в соответствии с актуальными рекомендациями Росархива. Проект ведется собственными силами.

ЭЛЕКТРОННЫЙ КАДРОВЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ (ЭКДО)

В 2024 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, таких как заключение договоров на услуги водоснабжения и водоотведения, загрузки в электронном виде расширенного перечня документов от контрагентов, а также перевод в электронный формат согласования некоторых внутренних документов Компании

с сотрудниками, например карт системы мотивации.

Полностью переведены на ЭКДО процессы:

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

Также в будущем планируется работа по переводу всех оставшихся кадровых документов, возможных для подписания работником электронной подписью, включая прием на работу, перевод на другую работу и обработку персональных данных.

Таким образом Компания сможет обеспечить оформление кадровых документов надежным и безопасным видом подписи с применением усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП) для работников и перевести на ЭКДО новые виды документов.

Благодаря ЭКДО в год экономится около 500 тыс. листов бумаги — это почти 60 спасенных деревьев. Также экономится место для оперативного и архивного хранения документов. Во всех процессах проекта по переводу документов на ЭКДО существенно сокращаются трудозатраты.

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.

Регулярно проводится очное и онлайн-обучение работников всех региональных подразделений навыкам работы с электронными документами.



Награды и благодарности

- ★ Победа проекта «Внедрение ИТ-платформ юридически значимого электронного документооборота» в конкурсе «Проект года» по версии Портала Global CIO в номинации «Лучший проект в области ЖКХ».
- ★ Благодарственное письмо от Начальника Управления электронного документооборота ФНС России за плодотворное сотрудничество в 2024 году в области развития и масштабирования электронного документооборота в Российской Федерации.
- ★ Благодарственные письма профильных организаций за развитие ЮЗДО, автоматизацию казначейских операций и активное участие в профильных мероприятиях, в том числе за участие в Международном форуме по электронному документообороту 2024.

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

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

Более
9 000
сотрудников

прошли обучение по различным программам в 2024 году

ВИДЫ ПОДГОТОВКИ И ОБУЧЕНИЯ



ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ

- Программы по охране труда и безопасности для производственного персонала по видам и типам выполняемых работ



РАЗВИВАЮЩЕЕ

- Программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки, программы развития по приоритетным стратегически важным направлениям работы Компании и подготовке кадрового резерва



ОЧНОЕ

- Внутренние программы развития: «Добро пожаловать в РВК», «Клиентоориентированность», «Клиентоориентированность 2.0», «Обратная связь», «Наставничество», «Предупреждение травматизма в Компании. Риски и происшествия», «Стресс-менеджмент»



ДИСТАНЦИОННОЕ

- 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 300 материалов. Доступ открыт любому сотруднику Компании в любом регионе, в том числе с личных устройств,

24/7. 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 2024 год ресурсами Академии воспользовались более 7 000 сотрудников,

которые суммарно прошли более 10 000 курсов. Самыми популярными стали курсы «Предупреждение травматизма в водоканалах Компании «Росводоканал», «Электронный сервис PRO'водник», «Средства индивидуальной защиты». Каждый из этих курсов прошли более 1 000 сотрудников.

ТЕХНИЧЕСКИЙ МИНИМУМ: ПОВЫШАЕМ КУЛЬТУРУ БЕЗОПАСНОСТИ

В отчетном году в Компании был запущен «Технический минимум» — новое дистанционное обучение для производственного персонала, нацеленное на повышение культуры безопасности. Пилотный запуск состоялся в 2024 году на примере профессии «Водитель автомобиля» и продемонстрировал свою эффективность: почти 200 сотрудников успешно прошли тестирование и дали положительную обратную связь. На основе полученных результатов в 2025 году запланирован старт «Технического минимума» во всех водоканалах, что позволит расширить охват и тиражировать лучшие практики на большинство производственных специальностей.

Особенности тренинга

- **Гибкий формат:** занятия длятся 5–10 минут, содержат всего 10 тестовых вопросов и позволяют обучаться практически без отрыва от работы.
- **Система «обучение до результата»:** при неправильном ответе работник сразу видит нужный отрывок из нормативных документов и может оперативно восполнить пробел в знаниях. Если итоговый результат ниже необходимого уровня, система предлагает повторить только те вопросы, в которых были ошибки.
- **Регулярная оценка знаний и работа с результатами:** формируются списки лидеров и аутсайдеров, а также выявляются проблемные темы по охране труда, что помогает подразделениям по управлению персоналом и управлениям охраны труда, экологической, промышленной, пожарной безопасности и ГОЧС точно совершенствовать программу обучения.

На постоянной основе проводится количественный и качественный анализ итогов проверки знаний, позволяющий оперативно определять, каким категориям работников необходимо дополнительное обучение и какие темы требуют особого внимания. Благодаря такой системе у нас появляется возможность непрерывно совершенствовать практику охраны труда, снижая риски травматизма и формируя более ответственное отношение к соблюдению норм безопасности на производстве.

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.

Мы ежегодно сертифицируем новых наставников и расширяем программу «Наставничество», обеспечивая эффективную интеграцию новых работников и высокий уровень профессиональной подготовки кадров. В 2024 году по программе «Наставничество» проведено 58 мероприятий, обучение прошли 277 сотрудников, а общее количество наставников составляет 778 человек.

778

человек

общее количество наставников на конец 2024 года

ШКОЛА МАСТЕРОВ

В 2024 году продолжает действовать 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.

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 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
- 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.)	- Ежемесячная премия. - Премия по итогам работы за год. - Разовая премия. - Программа долгосрочного поощрения сотрудников. - 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.)

В 2024 году в рамках комплексного развития системы мотивации Компании была разработана и утверждена Правлением и Советом директоров новая программа долгосрочного поощрения сотрудников (LTI). Дополнительно была внедрена новая программа проектного премирования кросс-функциональных команд, что способствует развитию командного взаимодействия и повышает эффективность межфункциональных проектов.

Для усиления операционной эффективности и персональной ответственности сотрудников внедрена новая программа краткосрочной мотивации. В рамках этой инициативы Компания перешла к практике индивидуальных производственных контрактов сотрудников, которые устанавливают более четкие цели и метрики.

Важным элементом обновленной системы мотивации стал пересмотр окладной части заработной платы с учетом единого подхода

к «выравниванию» уровней управления. Это позволило установить более прозрачную и справедливую шкалу оплаты труда, учитывающую квалификацию, опыт и зону ответственности каждого сотрудника.

В 2024 году была проведена индексация заработной платы для работников водоканалов, включая топ-менеджмент. Средний процент индексации составил 17,4% и варьировался от 10% до 41% в зависимости от конкретного водоканала и должности, что отражает индивидуальные особенности каждого подразделения и уровень достигнутых результатов.

Также в Компании действует Программа признания заслуг, призванная отмечать выдающиеся результаты работников Компании и информировать о передовом опыте, лучших практиках и историях успеха, демонстрирующих вклад Компании в развитие российской жилищно-коммунальной отрасли.

17,4%

составил средний процент индексации заработной платы

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 226 млн руб. в 2024 году.

Компания выполняет свои социальные обязательства, в том числе в рамках коллективных договоров, действующих на предприятиях «Росводоканала». В Компании действует Коллективный договор на 2024–2026 годы. [GRI 2-30]

ПРОГРАММА БЛАГОПОЛУЧИЯ СОТРУДНИКОВ

В Компании принята well-being программа «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.



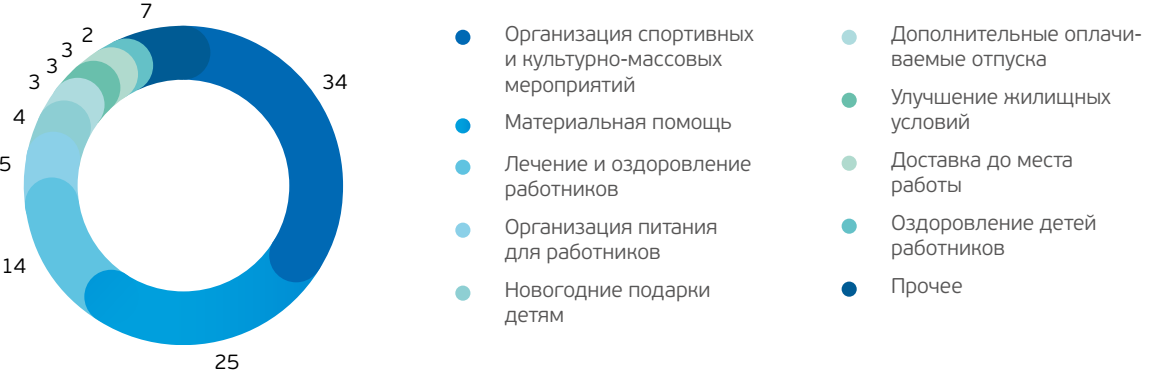
В 2024 году получило развитие направление «Здоровье». Так, масштабная вакцинация была организована во всех филиалах, что значительно снизило риск распространения инфекционных заболеваний внутри коллектива.

В «Росводоканал Тюмень» были внедрены цифровые медосмотры водителей, позволяющие оперативно контролировать и анализировать состояние здоровья сотрудников, работающих на служебном транспорте.

В «Росводоканал Архангельск» проведены дни здоровья «Бросай курить!», в рамках которых сотрудники могли получить рекомендации от экспертов, пройти специализированные обследования и узнать о возможностях отказа от вредных привычек.

В «Росводоканал Воронеж» был реализован комплексный проект «Здоровьесбережение персонала», направленный на укрепление здоровья и профилактику болезней, улучшение психологического климата и нематериальную мотивацию персонала. В рамках проекта заключены двух- и трехсторонние соглашения о сотрудничестве с профессиональными союзами и медицинскими организациями. Также проведен опрос сотрудников для анализа состояния здоровья и формирования «Паспорта здоровья» сотрудников, что послужит основой для дальнейшей разработки программ оздоровления 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.

В Компании на период 2024–2027 годов заключено 16 договоров на оказание медицинских услуг. В договорах расширен перечень доступных медицинских услуг, в том числе линия психологической поддержки для работников и близких

родственников застрахованных, программа OncoCare (лечение впервые выявленных онкологических заболеваний в амбулаторных условиях), бесплатная вакцинация от гриппа членов семей застрахованных (супруг и дети) и др. Обновлен и расширен список лечебно-профилактических учреждений.

С целью контроля качества услуг и для выявления зон, требующих улучшения, в марте 2024 года был проведен опрос об удовлетворенности услугами ДМС. В исследовании приняли участие 182 человека из 523 приглашенных, что составляет 34,8% отклика.

Общая удовлетворенность программой ДМС была оценена как высокая и составила

74%

Улучшение условий труда

Работа по улучшению условий труда является непрерывным процессом на предприятиях «Росводоканала». Постоянные улучшения позволяют повысить производительность труда и удовлетворенность сотрудников. По результатам исследования вовлеченности были разработаны и реализованы конкретные проекты улучшений, например:

- в Архангельске выездные бригады были оснащены современными материалами и инструментами с использованием подхода бережливого производства;
- в Воронеже внедрен новый метод и применены инновационные технологии при сварочных работах, внедрены CRM-процессы и роботы для снижения нагрузки на персонал кол-центра;
- в Омске отремонтированы помещения и кровли, оборудованы комнаты отдыха, реализован проект создания безопасного бережливого склада;
- в Краснодаре модернизирован административно-бытовой корпус, внедрены инструменты бережливого производства;

- в Южно-Сахалинске проведены масштабные ремонтные мероприятия производственных и офисных помещений, сетей, включая бытовые помещения автотранспортного цеха.

В совокупности данные меры направлены на повышение удовлетворенности работой, снижение уровня стресса и эмоциональной нагрузки сотрудников.

Зеленый офис

В 2024 году «Росводоканал» продолжил реализацию программы «Зеленый офис», которая объединила комплекс мероприятий, позволяющих сделать офисные пространства более экологичными и функциональными для сотрудников.

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ «ЗЕЛЕНЫЙ ОФИС»

1	Электронный документооборот	Комплекс мер по обработке и регистрации документов, дающий 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, оказывающего 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

ДИПЛОМАНТЫ КОНКУРСА «РОССИЙСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСОКОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ»

Министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области отметило заботу руководства «Росводоканал Архангельск» о сотрудниках. Предприятие получило высокие результаты в региональном этапе конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности», который уже 20 лет привлекает внимание к решению социальных вопросов.

- **II место** в номинации «За формирование здорового образа жизни в организациях производственной сферы».
- **III место** в номинации «За развитие кадрового потенциала в организациях производственной сферы».

Также «Росводоканал Омск» был отмечен на федеральном этапе всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности». Предприятию была вручена награда за высокие показатели в области формирования здорового образа жизни сотрудников.

КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Развитие волонтерского движения «Росводоканала» является важной частью стратегии устойчивого развития, 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 высаживают деревья, очищают берега рек

и озер, активно пропагандируют экологические знания и культуру потребления воды, помогают пожилым людям и оставшимся без попечения родителей детям, поддерживают приюты для животных, делают комфортнее городские пространства. С 2023 года благотворительные, образовательные и экологические инициативы Компания начала осуществлять также и в статусе «Партнера национальных проектов России».

В 2024 году «Росводоканал» продолжил расширение и систематизацию волонтерской деятельности. В отчетном периоде в качестве приоритетного

направления волонтерской деятельности было выбрано экологическое направление. Наиболее значимой и масштабной инициативой отчетного периода стала «ЭКОволна РВК» — это корпоративное мероприятие, цель которого — воспитать экологическую ответственность у населения, объединить усилия горожан в борьбе за чистую и безопасную окружающую среду.

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

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.

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.

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.

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 «PROводник»;

- корпоративный сервис «PRO'водник»;
- профили / группы в популярных мессенджерах / социальных сетях;
- встречи с экспертами по этике;
- личный прием руководителей;
- исследование вовлеченности.

РЕГУЛЯРНЫЕ ВСТРЕЧИ С ТРУДОВЫМИ КОЛЛЕКТИВАМИ

В 2024 году Компания внедрила новую практику регулярных встреч с трудовыми коллективами, чтобы наладить двустороннюю коммуникацию и обеспечить прямой диалог между руководством и сотрудниками. Формат встреч предусматривает участие представителей HR водоканалов и управляющей компании, а также топ-менеджмента водоканалов. Участники встреч ежеквартально общаются, руководители заранее готовят ответы на присланные вопросы и в открытом формате обсуждают наиболее острые темы, такие как условия труда, оплата труда и социальные льготы.

В отчетном периоде одной из тем, которые активно обсуждались на встречах с трудовыми коллективами, был вопрос условий труда. По итогам обсуждений был реализован ряд мероприятий, направленных на их улучшение

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В 2024 ГОДУ

- Личные приемы генеральных директоров водоканалов, директоров по персоналу водоканалов
- Встречи генеральных директоров водоканалов с трудовыми коллективами
- Горячая линия Дирекции по персоналу
- Встречи с экспертами по этике
- Обращения через различные инфоканалы

337
встреч

102
встречи

98
звонков

83
встречи

288
вопросов

Более
900
обращений
рассмотрено за 2024 год

100%
ответов
на обращения

и оперативное решение локальных проблем. По мере закрытия первичных вопросов работники начали активнее поднимать темы долгосрочного развития, включая планы расширения производства и модернизации объектов, что свидетельствует о возросшей вовлеченности в жизнь Компании.

Обращения сотрудников, поступившие по различным каналам обратной связи, фиксируются в журнале обращений в соответствии Положением по обратной связи. Всего за 2024 год было зафиксировано и рассмотрено более 900 обращений сотрудников по всей

Компании, которые включали вопросы по заработной плате, условиям труда, развитию и обучению, охране труда, а также различные вопросы личного характера. На все обращения были предоставлены своевременные и компетентные ответы.

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 2024 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

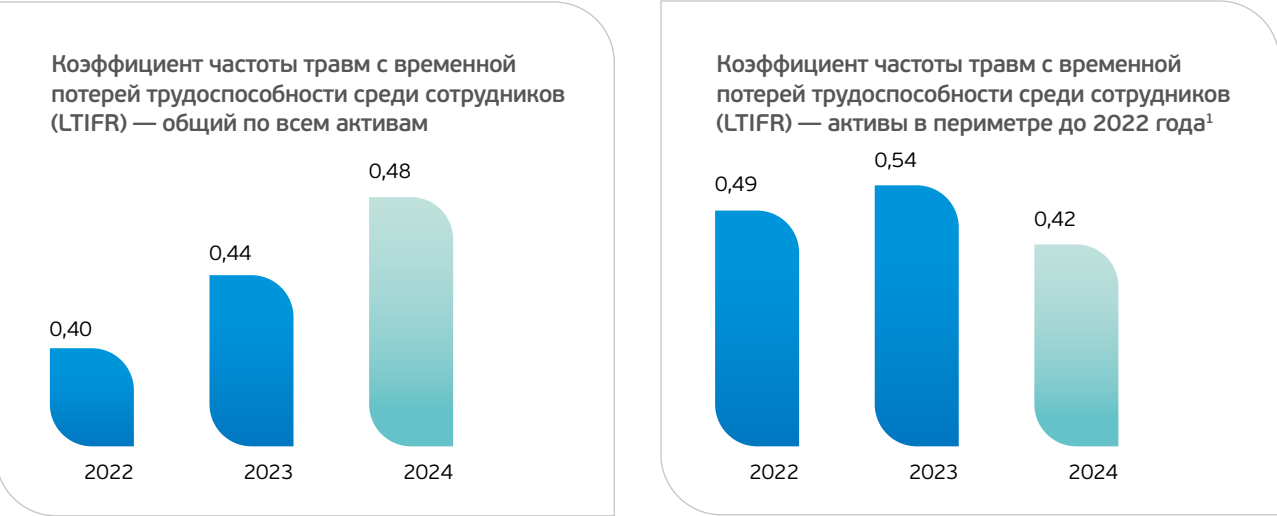
каждого сотрудника помогает снизить число конфликтов на рабочем месте. Такое сообщество легче сплотить вокруг общей цели, оно более мотивировано и быстрее достигает результаты.

В соответствии с нормами законодательства в «Росводоканале» предусмотрены рабочие места для людей с инвалидностью. На предприятиях Компании в 2024 году работал 251 человек с ограниченными возможностями здоровья (1,9% от общей численности).

Безопасность

Наши приоритеты

Безусловным приоритетом для «Росводоканала» является сохранение жизни и здоровья людей — будь то сотрудники, подрядчики или жители регионов присутствия. Мы стремимся к комплексному управлению рисками на всех этапах деятельности и создаем единую корпоративную систему безопасности, которая опирается на стандартные процедуры, инструменты мониторинга и цифровые решения. Постоянно совершенствуя систему управления охраной труда и промышленной безопасностью, мы реализуем масштабные программы обучения и мотивации, формируем культуру проактивного отношения к безопасности и обеспечиваем высокий уровень готовности к чрезвычайным ситуациям.



Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

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

¹ «Росводоканал Орск» был отнесен к категории «новых активов», так как программа по нормализации деятельности на предприятии не завершена.

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. В 2024 году велась работа по следующим документам:

- Система управления промышленной безопасностью (разработана, внедряется);
- Система управления охраной труда (внедряется, разработана матрица распределения ответственности RACI);
- Организация и проведение земляных работ (внедряется);
- Управление работами подрядных организаций в ОТЭППБ (внедряется, в пилотных водоканалах осуществляются опытно-промышленные испытания оценки подрядных организаций);
- Типовая программа нормализации деятельности новых активов в области производственной безопасности (разработана, внедряется);
- Требования к нормам и выдаче СИЗ работников с учетом рискориентированного подхода и требований законодательства (разработаны, внедряются);
- стандарт численности службы HSE (разрабатывается).

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 [GRI 403-3]

- На корпоративном уровне — операционный директор, управление по охране труда, экологии и промышленной безопасности. В отчетном периоде команда управляющей компании была усилена, принят отдельный сотрудник, курирующий направление промышленной безопасности.
- На уровне предприятий — генеральные директора, 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. Управление охраны труда напрямую подчиняется генеральному директору водоканала.

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](#).

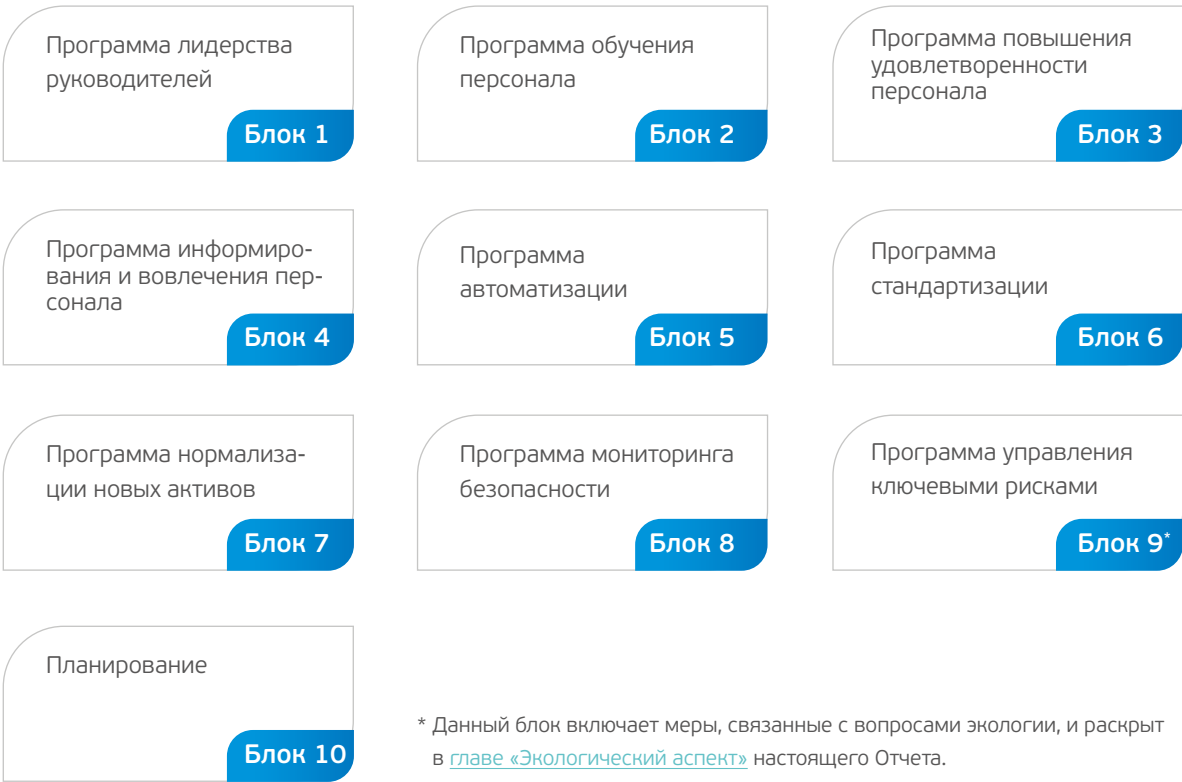
КОРПОРАТИВНАЯ КООПЕРАЦИЯ И ОБМЕН ПРАКТИКАМИ

Примером развития кооперации является создание групп компетенций для решения обще-корпоративных задач. Группы состоят из представителей подразделений по ОТ и ПБ с различных водоканалов. В рамках данной инициативы представители нескольких водоканалов (обычно от двух до пяти) совместно с представителями управляющей компании работают над решением поставленных задач, например создание новых внутренних нормативных документов или адаптация деятельности с учетом новых требований законодательства. Группы компетенций разрабатывают и тестируют решения, которые затем распространяются на все предприятия Компании.

Создание групп компетенций позволяет повысить эффективность управления вопросами безопасности без дополнительного расширения кадровых ресурсов.

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

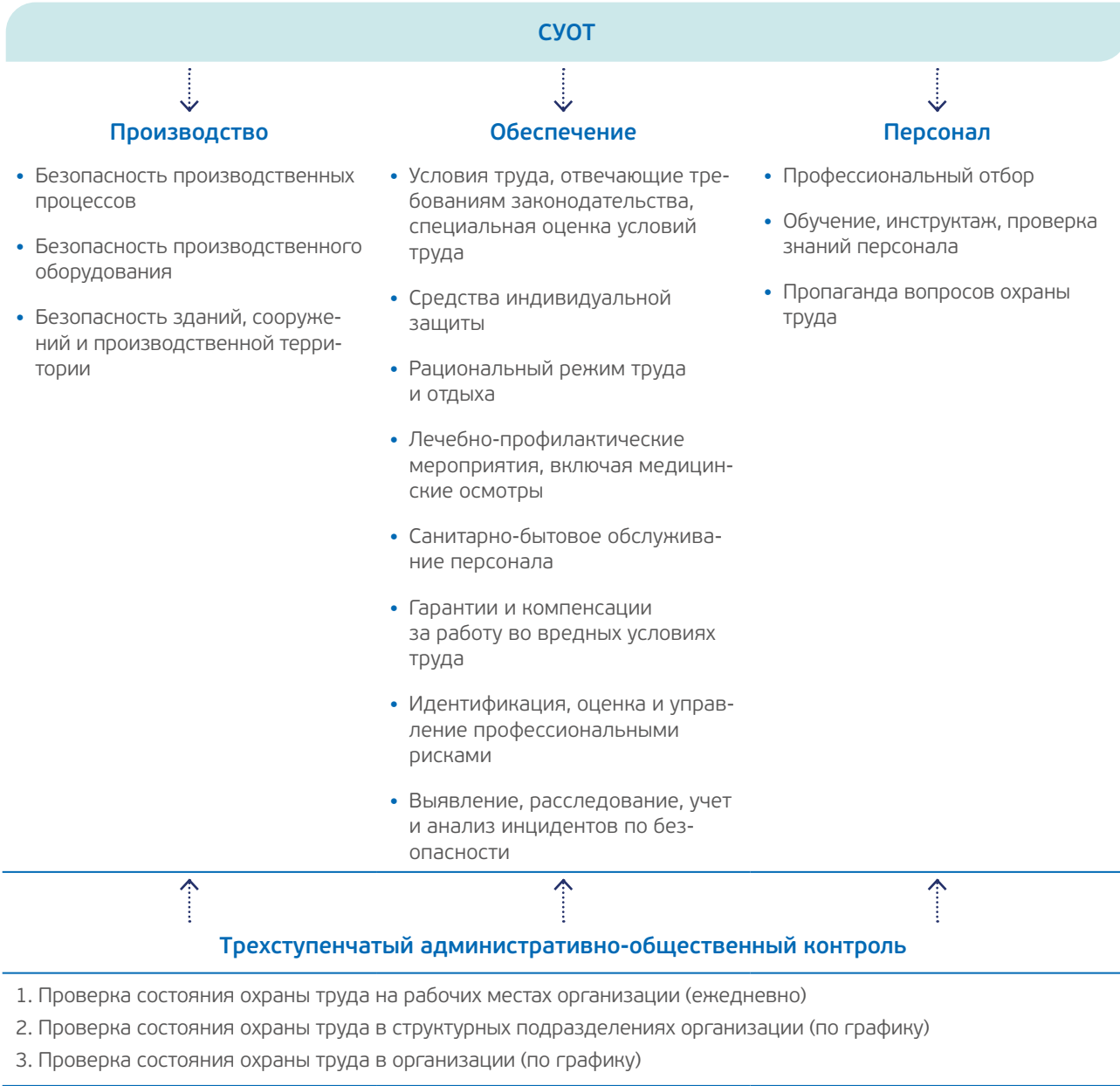
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

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



ПРИВЕДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НОВЫХ ВОДОКАНАЛОВ К ГОСУДАРСТВЕННЫМ И КОРПОРАТИВНЫМ СТАНДАРТАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Каждый новый водоканал, присоединяющийся к «Росводоканалу», проходит трехгодичную программу нормализации деятельности, нацеленную на достижение единых высоких стандартов безопасности во всех предприятиях Компании. Программа включает комплекс до 10 тысяч мероприятий по направлениям охраны труда, экологической, промышленной, пожарной безопасности и ГОЧС и условно делится на три этапа:

- 1) **первый год** — приведение предприятия в соответствие с государственными требованиями, получение всех обязательных разрешительных документов, внедрение базовых процедур и обязательное обучение персонала;
- 2) **второй год** — внедрение более продвинутых корпоративных стандартов и дополнительных обучающих программ;
- 3) **третий год** — финальное дооснащение и запуск лучших практик, включая

проактивное управление рисками и происшествиями.

По итогам трех лет новый водоканал переходит в общую систему регулярного повышения культуры безопасности наряду с «базовыми» предприятиями, тем самым достигая единых корпоративных стандартов.

В Орске, Липецке и в Южно-Сахалинске (включая объекты Анива, Новотроицк) уже пройдены первоочередные этапы программы, и в 2024 году они в основном были сосредоточены на совершенствовании корпоративных процедур, обучении персонала по расширенным стандартам. На вновь присоединившихся в 2024 году водоканалах в Томске и Тихорецке инициированы мероприятия первого года нормализации.

ЛИДЕРСТВО РУКОВОДИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ

Важнейшим элементом нашей Программы развития культуры безопасности является развитие лидерства в вопросах обеспечения безопасности производства, личной вовлеченности и приверженности руководителей. В настоящее время мы реализуем обучение

руководителей на дистанционных тренингах и проводим заседания комитетов по безопасности, где на системной основе рассматриваются вопросы, связанные с производственной безопасностью.

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.

КПЭ по безопасности труда является вертикально интегрируемым показателем, который включается в систему мотивации на всех уровнях управления и распространяется на оценку как Компании в целом, так и каждого из водоканалов. Система КПЭ поддерживается дополнительно действующей системой соревнования — рейтингования безопасности водоканалов с оценкой уровня травматизма и исполнения программных мероприятий, которая является лучшей практикой.

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 2024 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. В 2024 году, как и ранее, было выделено две номинации конкурса — «Лидер базовых водоканалов» и «Лидер новых водоканалов», это обусловлено тем, что новые предприятия Компании только проходят программу нормализации, однако их усилия и темпы интеграции корпоративных стандартов также заслуживают того, чтобы быть отмеченными.

По итогам 2024 года «Росводоканал Воронеж» стал лидером безопасности среди «базовых» водоканалов Компании. Впервые за 7 лет соревнований коллектив завоевал переходящий Кубок лидера и премиальный фонд. За отчетный период коллектив закончил год без травм. Лидером среди новых предприятий стал коллектив «Росводоканал Сахалин». Предприятие выполнило 99% программы нормализации.

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».

Ежегодно проводятся функциональные встречи руководителей направлений, формируется программа сертификации и ресертификации амбассадоров безопасности. В их задачи входит не только глубокое понимание и внедрение лучших практик расследования инцидентов и near-miss¹ (происшествий без последствий), но и активное распространение полученных знаний среди коллег. Для этого руководители управлений и их заместители проходят обучение в Москве, а затем в формате тренерства передают опыт на местах. Подобный каскадный принцип позволяет создавать широкую сеть специалистов, которые формируют культуру проактивного предотвращения

Более
10 тыс.

работников и руководителей всех уровней управления обучены за последние три года командой из 40 внутренних тренеров Компании без привлечения внешних провайдеров

несчастных случаев и повышают уровень сознательности в вопросах охраны труда во всей Компании.

В 2024 году традиционно большое внимание было уделено подготовке руководителей 1–6-го уровней управления

К основным видам обучения и информирования сотрудников относятся:

- проведение вводных инструктажей с сотрудниками, принимаемыми на работу, — 100% сотрудников Компании;
- 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, 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.

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

ДОРОЖНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ: ЦИФРОВОЙ КОНТРОЛЬ ЗДОРОВЬЯ ВОДИТЕЛЕЙ

В рамках цифровизации процессов безопасности «Росводоканал Тюмень» внедрил электронную систему предрейсовых медицинских осмотров водителей. Система автоматически измеряет артериальное давление, температуру, проверяет трезвость и фиксирует результаты с помощью биометрических данных. Если самочувствие водителя не соответствует требованиям, информация мгновенно передается ответственным лицам, тем самым предотвращается выход на линию неподготовленного сотрудника. Такой подход повышает оперативность контроля, снижает административные затраты и минимизирует риски дорожно-транспортных происшествий, демонстрируя эффективность цифровых решений в области охраны труда и промышленной безопасности.

по программе «Лидерство в безопасности». Этот дистанционный тренинг развивает навыки личной вовлеченности и ответственного отношения к вопросам безопасного производства.

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ В ОБЛАСТИ
БЕЗОПАСНОСТИ**

Начиная с 2022 года Компания активно развивает цифровые инструменты в области охраны труда и промышленной безопасности, опираясь на платформу 1С «Охрана труда». В рамках этой работы были автоматизированы ключевые процессы: специальная оценка условий труда (блок «СОУТ»), проведение медицинских осмотров (блок «Медосмотры») и организация обучения (блок «Обучение»). Такой подход обеспечил более оперативную интеграцию корпоративных стандартов безопасности в новые регионы и снижение затрат на администрирование, а также позволил уйти от формального контроля знаний и допуска к работе.

Наряду с уже работающими модулями, Компания планирует дальнейшую цифровизацию системы управления производственной безопасностью, в частности — запуск блока управления профессиональными рисками и расследования происшествий. Работы по данным модулям продолжатся также в 2025 году.

**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]

**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ
ТРАВМАТИЗМА**

В 2024 году на предприятиях «Росводоканала» произошло 11 несчастных случаев. Коэффициент частоты травм

с временной потерей трудоспособности (LTIFR) составил 0,48. Основными причинами производственного травматизма в отчетном году явились неосторожность, невнимательность и поспешность пострадавших, а также общие

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

Показатели производственного травматизма среди работников «Росводоканала» [GRI 403-9]

Показатель	2022 ¹	2023	2024
Общий по всем активам			
Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом (FR)	0,00	0,05	0,04
Коэффициент тяжелого травматизма	0,05	0,24	0,09
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR)	0,40	0,44	0,48
Активы в периметре до 2022 года ²			
Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом (FR)	0,00	0,06	0,06
Коэффициент тяжелого травматизма	0,06	0,30	0,12
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR)	0,49	0,54	0,42

Количество несчастных случаев и пострадавших от несчастных случаев на производстве среди работников «Росводоканала» [GRI 403-9]

Показатель	2022 ³	2023	2024
Общий по всем активам			
Общее количество несчастных случаев на производстве	5	10	11
Общее количество пострадавших от несчастных случаев на производстве	8	10	12
В том числе:			
количество смертельных случаев	0	1	1
количество пострадавших с тяжелыми травмами	1	5	2
количество пострадавших с легкими травмами	7	4	9
Активы в периметре до 2022 года ²			
Общее количество несчастных случаев на производстве	5	10	7
Общее количество пострадавших от несчастных случаев на производстве	8	10	8
В том числе:			
количество смертельных случаев	0	1	1
количество пострадавших с тяжелыми травмами	1	5	2
количество пострадавших с легкими травмами	7	4	5

¹ Коэффициент тяжелого травматизма отличен от значений, указанных в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2023 год, данные за 2022 год в прошлогоднем отчете раскрыты некорректно.

² «Росводоканал Орск» был отнесен к категории «новых активов», так как программа по нормализации деятельности на предприятии не завершена.

³ Данные по количеству пострадавших с тяжелыми и легкими травмами отличны от значений, указанных в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2023 год. Данные за 2022 год в прошлогоднем отчете раскрыты некорректно.

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 проводится регистрация и анализ даже самых незначительных опасных условий и действий, near-miss для извлечения уроков, принятия корректирующих действий по недопущению повторения таких происшествий в будущем.

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.

По результатам проводимых опросов осуществляется разработка соответствующих мероприятий.

В настоящее время большая работа проводится по улучшению санитарно-бытовых условий труда и аутсорсингу обеспечения СИЗ. В 2023 году был запущен инструмент для оценки удовлетворенности персонала обеспечением средствами индивидуальной защиты и инструментами и санитарно-бытовыми условиями. 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.

**ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
ЗАБОЛЕВАНИЙ**

«Росводоканал» предпринимает меры по профилактике и снижению числа случаев профессиональных заболеваний, риск получения которых имеют сотрудники предприятий «Росводоканала». В 2024 году на предприятиях Компании не было выявлено новых

**ПОВЫШЕНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПЕРСОНАЛА УСЛОВИЯМИ ТРУДА**

На предприятиях «Росводоканала» регулярно осуществляется оценка удовлетворенности персонала условиями труда, обеспечением средствами индивидуальной защиты (СИЗ) и инструментами труда.

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, Тихорецка, Южно-Сахалинска — итого свыше 52% персонала «Росводоканала», включая недавно пришедшие активы, пользуются современной процедурой обеспечения СИЗ. Запланирован переход в Архангельске и Липецке. Водоканалы проводят опросы работников на предмет качества и удобства нового вида обеспечения СИЗ, которые показывают значительное повышение удовлетворенности сотрудников данным процессом.

105

Среди основных плюсов работники отмечают:

- оперативную выдачу и быструю замену СИЗ;
- 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.

Безопасность подрядных организаций

Все требования в области безопасной организации работ предъявляются также 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 территориях 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 в «Росводоканале» среди работников подрядных организаций [GRI 403-9]

Показатель	2022	2023	2024
Общее количество несчастных случаев на производстве	0	0	0
Количество смертельных случаев	0	0	0

СТАНДАРТ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПОДРЯДЧИКОВ

В 2024 году в Компании продолжено внедрение Стандарта «Управление работами подрядных организаций в области охраны труда, экологической, промышленной и пожарной безопасности» (далее — Стандарт). Требования Стандарта являются обязательными для всех подрядных и субподрядных организаций, работающих на объектах «Росводоканала». Документ охватывает все аспекты взаимодействия в сфере охраны труда, экологии, промышленной и пожарной безопасности — от момента выбора подрядчика до итоговой оценки результатов сотрудничества по окончании срока действия договора.

В рамках Стандарта разработаны единые критерии оценки подрядных организаций на соответствие требованиям безопасности. Эти критерии включены в закупочную документацию наряду с другими обязательными условиями. Также Стандартом предусмотрена система ведения реестра подрядных организаций и комиссионной оценки/рейтингования по завершении работ. В отчетном году данная система оценки и рейтингования была запущена в пилотном формате.

Дополнительно к основному содержанию Стандарт закрепляет типовое приложение к договору подряда — «Соглашение об обязанностях сторон в области охраны труда, экологии, промышленной и пожарной безопасности». Это соглашение включает штрафные санкции за нарушения требований в области безопасности при выполнении работ сотрудниками подрядных и субподрядных организаций.

Внедрение и применение Стандарта реализуется в соответствии со «стратегией семи шагов»:

- 1) инициирование договора;
- 2) тендер, заключение договора;
- 3) подготовка к работе;
- 4) мобилизация, допуск к работе;
- 5) выполнение работ, услуг;
- 6) завершение договора;
- 7) рейтингование и оценка подрядчика.

Этап рейтингования и оценки подрядчиков вынесен в пилотную зону испытаний для анализа эффективности и оценки рисков применения инструмента на уровне всей Компании. В данном пилотном проекте участвуют в том числе водоканалы Барнаула и Тюмени, где осуществляется накопление данных и оценка рисков, связанных с внедрением новых требований и процедур в рамках Стандарта.

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.

В 2024 году «Росводоканал Орск» и «Росводоканал Оренбург» столкнулись с сильнейшим паводком, который потребовал мобилизации всех ресурсов и сил для оперативной ликвидации последствий. Более подробная информация приведена в разделе «Противодействие стихии: опыт совместного преодоления паводка в Оренбургской области» настоящего Отчета.

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. Проверяется 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 поддержание 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.

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 Барнаула» 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

Клиентоориентированный подход и неизменно высокое качество услуг лежат в основе деятельности «Росводоканала». Мы стремимся выстраивать открытый и эффективный диалог с абонентами, что напрямую влияет на уровень собираемости платежей и создает возможности для дальнейшей модернизации коммунальной инфраструктуры городов. Важнейшим фактором остается понимание потребностей клиентов: непрерывно совершенствуя каналы взаимодействия и внедряя цифровые сервисы, мы повышаем удобство обслуживания и предлагаем новые решения.

Наши результаты в 2024 году

7,6

млн чел.¹

пользователей услуг водоснабжения и водоотведения среди населения

75

тыс.

юридических лиц — пользователей услуг водоснабжения и водоотведения

32,26

руб./м³

средний тариф по воде²

31,45

руб./м³

средний тариф по стокам

96,9%

уровень собираемости абонентской платы

~1,4

млн

обращений поступило от клиентов

¹ Рассчитывается по количеству жителей, проживающих на территории присутствия водоканалов Компании, по данным Росстата на 01.01.2025.

² Без учета НДС, средний по всем категориям пользователей, по всем водоканалам Компании. Расчет среднего тарифа сформирован на основании тарифных решений на 2024 год.

ЦЕЛИ ESG-СТРАТЕГИИ «РОСВОДОКАНАЛА» ДО 2026 ГОДА

Показатель	↑↓	База 2023 года	Факт 2024 года	Цель 2026 года
Удельное количество перерывов в подаче воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений, на 1 км водопроводной сети в год	↓5%	0,32 ед./км	0,21 ед./км ¹	0,30 ед./км
Доля клиентов, использующих онлайн-сервисы	↑30 п.п.	20%	42%	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 2024 году составило 7,6 млн.

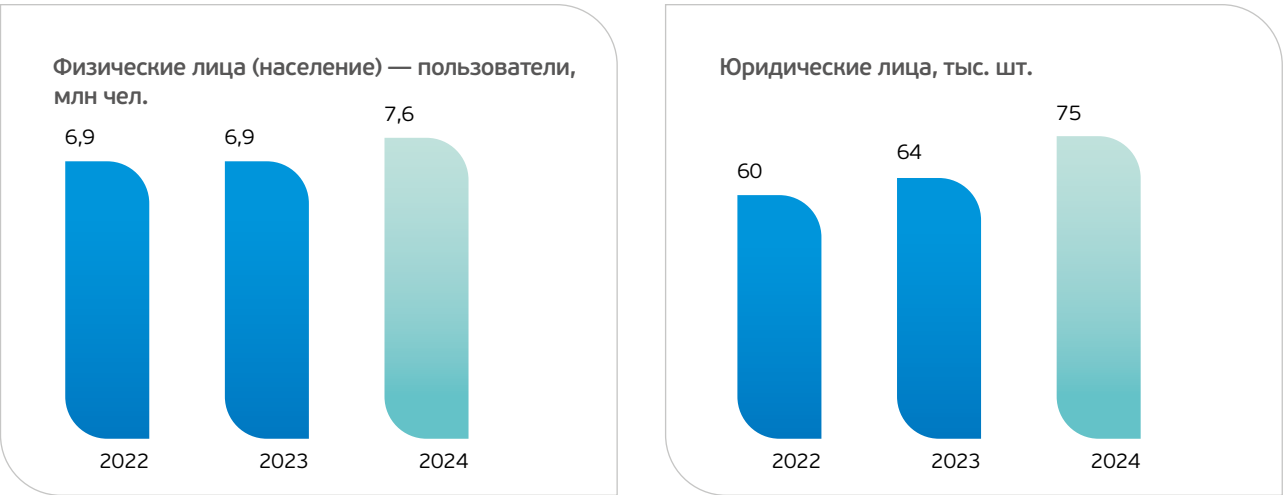
Количество юридических лиц — абонентов Компании составляет 75 тыс. организаций. К их числу относятся как коммерческие (промышленные

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.).

В 2024 году размер клиентской базы заметно вырос. Главным образом это связано с присоединением водоканалов в Томске и Тихорецке. Томск как крупный город с многочисленными абонентами оказал

наиболее заметное влияние на структуру клиентской базы. В Тихорецке, несмотря на небольшое население, были внедрены все корпоративные сервисы с первого дня операционной деятельности.

Кроме того, наблюдается устойчивый рост количества физических лиц, переходящих на прямые договоры с Компанией, что способствует снижению рисков образования дебиторской задолженности.



¹ 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 лицевого счетов. Например, 1 квартира — это 1 лицевой счет/1 абонент вне зависимости от количества проживающих.

² Отмечено значительное улучшение работы сетей с учетом выполнения работ на объектах разводящих сетей водопровода. Пересмотр ESG-стратегии запланирован по итогам работы за 2025 год в части особенности планирования водопроводной сети и с учетом результатов на предприятиях в Томске и Тихорецке, которые присоединились к «Росводоканалу» в 2024 году.

Тарифная политика

Тарифообразование на услуги водоснабжения и водоотведения является одним из важнейших вопросов в управлении водопроводно-канализационным хозяйством. В России регулирование цен на данные услуги осуществляют органы исполнительной власти, в том числе ими устанавливаются

предельные индексы изменения платы граждан за коммунальные услуги и проводится экспертиза экономической обоснованности тарифных смет предприятий отрасли.

Более подробная информация о регулировании тарифов представлена в [Отчете](#)

[об устойчивом развитии 2023](#). С основными нормативными актами, регулирующими отрасль водоснабжения и водоотведения, и правилами оказания коммунальных услуг можно ознакомиться [на сайте](#) Компании в разделе «Абонентам».

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ТАРИФА 2024 ГОДА

ТАРИФ		100%	=		
Зарплата с начислениями	32%	+	Амортизация	7%	+
Электроэнергия	16%	+	Налоги	6%	+
Неподконтрольные расходы ¹	10%	+	Ремонты	6%	+
Капитальные вложения (из прибыли)	9%	+	Услуги производственного характера	4%	+
Прочие расходы	8%	+	Реагенты	2%	

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.

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.

Эффективный диалог с клиентом

ТЕКУЩИЕ ПРИОРИТЕТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

- Повышение стандартов обслуживания клиентов, включая развитие цифровых сервисов

- Расширение практики оценки удовлетворенности клиентов

- Работа с обращениями и претензиями клиентов

- Работа с собираемостью платежей

- Стимулирование клиентов к рациональному водопользованию

- Развитие дополнительных услуг сектора B2C

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 предоставляемыми услугами. Аналитика ответов позволяет оценивать эффективность работы по каждому из направлений (тарифная деятельность, клиентские сервисы, качество коммерческих услуг, которые не регулируются тарифами в рамках основной деятельности по водоснабжению и водоотведению), а также дает возможность сотрудникам разрабатывать стратегию развития, исходя из рациональных пожеланий наших клиентов.

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», а также очно во фронт-офисах Компании.

«Росводоканал» наблюдает тенденцию к росту количества обращений, за исключением обращений через очные посещения офисов водоканалов. Увеличение числа обращений связано в том числе 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 число дистанционных обращений. Одним из наиболее доступных сервисов является наш сайт, на котором реализованы максимально простые формы направления обращений, а также личный кабинет «РВК.Платформа» и мобильное приложение «РВК.Услуги». Все поступающие обращения анализируются по существу задаваемых вопросов, формируются корректирующие мероприятия.

Анализ основных тематик обращений позволяет оценить, какие направления требуют дополнительного внимания.

Основные тематики обращений абонентов, %



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.

РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Еще одним стратегическим приоритетом «Росводоканала» в области взаимодействия с клиентами является развитие дополнительных услуг сектора B2C. В 2023 году руководством Компании была утверждена концепция запуска и развития новых услуг в сегменте B2C, предполагающая поэтапную

Около
1,4 млн
обращений поступило
в 2024 году от клиентов

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.

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 грамотности населения в сфере ЖКХ. На текущий момент доля наших абонентов, установивших приборы учета, достаточно высока, по юридическим лицам — 95%, по населению — 80%.

Уже несколько лет «Росводоканал» реализует в регионах присутствия образовательный проект «Уроки чистой воды», прививающий детям бережное отношение к водным ресурсам. Простые правила преподносятся в игровой форме, что помогает прививать экологические привычки с детства. Уроки доступны в онлайн-формате. В образовательном разделе [«ВодаЖизнь»](#) на нашем официальном сайте любой желающий может пройти целый курс из нескольких учебных блоков с практическими упражнениями.

Важно отметить, что предлагаемые решения не только повышают комфорт и качество жизни наших потребителей, но и способствуют экологической устойчивости. В 2024 году особое внимание было уделено проектам по приему нецентрализованных стоков и внедрению цифрового модуля для учета экоплатежей. Оба проекта помогают клиентам Компании поддерживать более высокие стандарты экологической ответственности. Подробнее в [разделах «Охрана окружающей среды» и «Цифровой водоканал»](#) настоящего Отчета.

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.

Также одним из направлений по сокращению задолженности является расширение каналов приема оплат, чтобы каждой

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

96,9%

категории потребителей было максимально легко внести оплату любым возможным способом.

В 2024 году в 10 раз повысилась стоимость госпошлины и других сопутствующих судебных расходов, что негативно сказалось на экономической эффективности традиционной схемы взыскания задолженности. Кроме того,

в законодательство были внесены изменения, обязывающие ресурсоснабжающие организации направлять должникам официальные уведомления о вручении или иные документы, подтверждающие направление взыскателем должнику копий заявления о вынесении судебного приказа и приложенных к нему документов, что увеличивает временные и финансовые затраты.

В ответ на эти факторы Компания сосредоточилась на усилении досудебной работы, стремясь урегулировать

задолженность без доведения дела до суда. Для этого запущен комплекс мер.

- **Онлайн-уведомления о задолженности:** информирование абонентов по электронной почте и через СМС-сообщения с онлайн-ссылкой на оплату.
- **Личный кабинет:** в нем клиент видит актуальную задолженность и варианты погашения.
- **Досудебные рассрочки:** предложение гибких графиков платежей для физических и юридических лиц.

- **Проактивные консультации:** через личный кабинет и кол-центры клиенты могут получить разъяснения по задолженности, а также рекомендации по дополнительным мерам (например, установка счетчиков или переход на электронную квитанцию).

Таким образом, Компания сокращает судебные издержки и одновременно повышает уровень клиентской удовлетворенности, предлагая гибкие и удобные пути решения проблем с задолженностью.

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 Компании, не приходя в сервисные центры.

В 2024 году Компания продолжила развитие цифровых каналов взаимодействия с клиентами, в том числе велись работы по следующим направлениям:

- запущена обновленная версия личного кабинета, адаптированная для мобильных устройств;
- внедрены чат-боты, позволяющие передавать показания счетчиков и оплачивать услуги. Подробнее в [разделе «Цифровой водоканал»](#) настоящего Отчета;
- реализована интеграция с крупными банками (Т-Банк, Альфа-Банк) для автоматизированного информирования клиентов о начислениях и удобной формы оплаты;

- запущены push-уведомления и онлайн-оповещения;
- внедрен новый сервис приема оплаты «Система быстрых платежей», позволяющий совершать платежи без комиссии.

Активно растет количество регистраций в личном кабинете в водоканалах Компании: в 2024 году количество пользователей личного кабинета среди физических лиц выросло на 30%, или на 113 тыс. пользователей (из них 83 тыс. за счет новых территорий: Тихорецк, Томск), и достигло почти 0,5 млн пользователей из 1,9 млн лицевого счетов, числящихся на расчетах в водоканалах (данные представлены без учета сведений по расчетно-кассовым центрам).

Цифровые сервисы и онлайн-каналы коммуникаций для клиентов

Каналы взаимодействия / Виды услуг	Прием показаний	Прием оплаты эквайринг	Прием оплаты СБП	История начислений и оплаты	Получение электронных платежных документов	Информация о задолженности	Прием обращений, консультации	Оставить заявку на услуги	Новости
Цифровые каналы									
Личный кабинет (desktop)	v	v	v	v	v	v	v (ФЛ ¹)	v (ФЛ)	
Личный кабинет PWA (мобильная версия)	v	v	v	v	v	v	v (ФЛ)	v (ФЛ)	
Мобильное приложение «РВК. Услуги» (ФЛ)	v	v		v	v	v	v	v	
Официальный сайт водоканала	v	v					v	v	v
Электронная приемная (мессенджер WhatsApp, эл. почта)	v	v	v		v	v	v	v	
ГИС ЖНХ	v	v		v	v	v	v		
Роботы									
Робот по приему показаний	v								
Робот-информатор						v			
SMS-информатор		v	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 физическим лицам.

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, продолжая оплачивать счета и передавать показания через любое удобное цифровое «окно», в том числе через современный личный кабинет «РВК.Платформа», а также через собственное мобильное приложение «РВК.Услуги» и сайт водоканала (с возможностью оплаты без регистрации).

305 тыс.

количество абонентов, отказавшихся на конец 2024 года от бумажных квитанций (находящихся на прямых договорах с водоканалами Компании)

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 наиболее 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.

Активная фаза перехода клиентов на электронные квитанции продолжалась в 2024 году. На дату запуска проекта в начале 2023 года количество абонентов, отказавшихся от бумажных квитанций, составляло 95 тыс., а на конец 2024 года этот показатель более чем в 3 раза превышает начальные значения.

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

Социальные проекты в регионах

Наши приоритеты

Вклад в развитие регионов и улучшение социальной и экологической обстановки на территориях присутствия неизменно остаются в фокусе устойчивого развития «Росводоканала». Мы не только обеспечиваем доступ к чистой воде и формируем комфортную городскую среду, но и инвестируем в благотворительные и волонтерские проекты, которые помогают улучшать качество жизни людей. В 2024 году «Росводоканал» усилил экологическую направленность своей волонтерской деятельности, реализуемой под брендом «Росводоканал Добро», и запустил масштабную программу «Сохраним природу с РВК», в рамках которой сотрудники и партнеры Компании провели сотни акций по уборке и благоустройству территорий. Мы гордимся признанием наших усилий на федеральном уровне и продолжаем вносить свой вклад в достижение национальных целей, развивая корпоративное волонтерство и под-держивая социальные инициативы во всех регионах присутствия.

Наши результаты в 2024 году



417

экологических и социальных волонтерских акций реализовано в городах присутствия



98

млн руб.

расходы на благотворительность

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 2024 году объем внешних социальных инвестиций Компании составил около 100 млн руб. [GRI 203-1] Значительная часть средств была направлена на благоустройство территорий присутствия.



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. На заседаниях общественных советов рассматриваются вопросы реализации инвестиционных и производственных программ, обсуждаются текущие проблемы и обратная связь от потребителей. В 2024 году состоялось 21 заседание общественных советов.

- Мы регулярно размещаем информацию о деятельности «Росводоканала» на:
- 14 сайтах Компании;
 - 15 корпоративных аккаунтах в социальных сетях;
 - собственных Телеграм-каналах Компании.

Корпоративное волонтерство

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

НАШ ДЕВИЗ: по зову сердца — в ритме добра!

Волонтерская деятельность давно и прочно стала важной частью социальной повестки «Росводоканала», объединяя активных и неравнодушных сотрудников во всех 12 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.

Компания стремится создать эффективную систему лучших практик и сформировать культуру участия сотрудников в решении актуальных социальных проблем в регионах присутствия Компании.

Волонтерские акции становятся более масштабными,

растет и число адресатов наших добрых дел. За 2024 год состоялось более 400 различных акций в регионах присутствия, половина из которых имеет экологическую направленность. 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».

РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ



«СОХРАНИМ ПРИРОДУ С РВК»

В 2024 году было принято решение сфокусировать усилия по развитию волонтерского движения на экологическом компоненте. Компанией была разработана комплексная программа «Сохраним природу с РВК». Программа направлена на развитие ответственности и рост заинтересованности населения в проблемах экологии.

Цели	Задачи
 Сохранность окружающей среды	 Пропаганда экологически-ответственного поведения и формирование активной экологической позиции у населения
 Привлечение внимания общественности к вопросам экологии	 Организация и проведение запланированных акций в целях привлечения внимания населения к экологическим проблемам
 Рост социальной ответственности и воспитание экологической грамотности у населения	

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ



ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ «ЭКОВОЛНА РВК»

Одним из ключевых экологических волонтерских проектов, запущенных в 2024 году, стал проект «Эковолна РВК».



12 городов



700 участников



6 т

мусора собрано на берегах рек и водохранилищ, в парках и городских пространствах



Более 200 тыс. м² очищено от мусора

Цель	Воспитать экологическую ответственность у населения, объединить усилия горожан в борьбе за чистую и безопасную окружающую среду
Формат волонтерского проекта	Субботник соревновательного характера, в рамках которого участники соревнуются в том, кто соберет большее количество мусора за ограниченное время. Также в рамках субботника проходят уроки ЭКОпросвещения и «НЕИГРЫ» — различные челленджи, в которых соревнуются студенты и сотрудники водоканалов
Этапы	• Экологическая игра • Челленджи в формате «НЕИГРЫ» • Сбор мусора
Участники	Волонтеры «Росводоканал Добро», молодые специалисты, студенты ссузов/вузов, семьи сотрудников, партнеры
Водоемы, берега которых были очищены в рамках акции	Урал, Томь и Кубань, а также обводненный карьер Майский в Тюмени, озеро Верхнее в Южно-Сахалинске и территория парка «Зеленый остров» в Омске

В рамках акции уборка мусора проходила на территориях, значимых с точки зрения сохранения истории и природы: в Воронеже — вблизи мемориального комплекса «Песчаный лог», где захоронено 450 мирных жителей времен Великой Отечественной войны, и в Барнауле — на территории Барнаульского ленточного бора, самого крупного по протяженности среди ленточных боров Западной Сибири и одного из важных природных объектов Алтайского края.



Награды и достижения

Волонтерские инициативы и проекты «Росводоканала» отмечаются наградами на различных конкурсах, премиях, благодарственными письмами и грамотами от органов власти и общественных организаций.

ВМЕСТЕ К ДОСТИЖЕНИЮ НАЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ

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.

ПРЕДПРИЯТИЯ «РОСВОДОКАНАЛА» ВКЛЮЧЕНЫ ВО ВСЕРОССИЙСКУЮ КНИГУ ПОЧЕТА

Предприятия «Росводоканала» включены во Всероссийскую Книгу Почета. В нее вносят организации различных сфер деятельности, которые своей работой способствуют социально-экономическому развитию города, а также повышению эффективности отрасли. В Книге за 2024 год отмечены водоканалы Воронежа, Омска, Оренбурга, Томска, Тюмени и Южно-Сахалинска.

ДРУГИЕ НАГРАДЫ ВОДОКАНАЛОВ

- ★ **Архангельск.** Эколого-волонтерское движение сотрудников «Росводоканал Архангельск» стало победителем регионального отбора и полуфиналистом международной Премии #МЫВМЕСТЕ 2024, заняв I место в номинации «Территория для жизни. Команда 18+».
- ★ **Орск.** Диплом за III место в конкурсе «Лучшая добровольческая организация Орска».
- ★ **Сахалин.** Диплом победителя (I место) — региональный конкурс «Эколидер», номинация «Лучший экпросветитель»; Диплом лауреата (II место) — региональный конкурс «Сахалинский маяк», номинация «Лучший экпросветитель».
- ★ **Тюмень.** Сертификат организатора эколого-просветительского мероприятия в рамках Всероссийского «Марафона зеленых дел-2024» от Всероссийского экологического общественного движения «Экосистема».



Ключевые волонтерские проекты 2024 года, объединяющие разные города присутствия

«ЭКОВОЛНА РВК»

Открытый волонтерский проект «Росводоканала» — субботник соревновательного характера в рамках которого участники соревнуются в том, кто соберет большее количество мусора за ограниченное время. Также в рамках субботника проходят уроки ЭКОпросвещения и различные экологические игры.

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ АКЦИИ И СУББОТНИКИ

Предприятия «Росводоканала» ежегодно участвуют в десятках экологических акций и субботников как всероссийского масштаба, так и организуют собственные акции, направленные на очистку от мусора водных объектов и лесопарковых зон, высадке деревьев.

- Всероссийские акции «Вода России» («Берег добрых дел») и «Марафон рек» — мероприятия по очистке от мусора берегов водных объектов в рамках национального проекта «Экология»;
- Всероссийская акция «Марафон зеленых дел» — серия экологических мероприятий от Всероссийского экологического общественного движения «Экология»;
- Корпоративная волонтерская акция «Чистые берега» — мероприятия по очистке от мусора берегов водных объектов;

- Экологический субботник «Зеленая весна» — крупнейшая экологическая и социально значимая акция в нашей стране от Неправительственного экологического фонда имени В. И. Вернадского;
- Экологические инициативы в рамках Федерального проекта «Чистая страна» — ликвидация и уборка мест несанкционированного размещения отходов;
- Волонтерская акция «Чистый лес» — мероприятия по уборке от бытового мусора лесопарковой зоны;
- Международная акция «Сохраним лес» — мероприятия по высадке деревьев. Восстановление лесов на местах горельников или там, где лес был уничтожен в результате незаконной вырубки;
- Корпоративный проект «Сахалинский лосось» — направленный на сохранение популяции сахалинского лосося путем поддержки природной чистоты естественной среды обитания в период нереста.

ЭКОПРОСВЕЩЕНИЕ

- Корпоративный проект «Вода-Жизнь» — онлайн-экокурс, направленный на воспитание экологической ответственности у детей младшего школьного возраста: дети узнают

о ценности воды, ее круговороте в природе.

- «Уроки чистой воды» — направлен на экологическое просвещение школьников и формирование ответственной культуры водопотребления.

СБОР ВТОРСЫРЬЯ

Всероссийская акция «Бум-Батл» — акция по сбору макулатуры в поддержку национального проекта «Экология»;

Волонтерская акция «Вторая жизнь вещам» — корпоративная акция по сбору и передаче вещей, посуды, игрушек и т. д. малоимущим семьям;

Всероссийская акция «Добрые крышечки» — организованный сбор пластиковых крышек с последующей сдачей на переработку.

АКЦИИ ПАМЯТИ ВОВ И ПОДДЕРЖКА ВЕТЕРАНОВ ВОВ

Предприятия «Росводоканала» приняли участие в волонтерской акции «Свеча памяти», организованной к 9 мая и международной акции «Сад памяти» — масштабная эколого-патриотическая акция, цель которой — высадка деревьев в память о погибших в годы ВоВ. Ежегодно волонтеры Компании организуют поздравительные мероприятия и подарки ветеранам ВоВ.



Ключевые волонтерские проекты 2024 года

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ¹

Участвуют все города

- Эковолна РВК
- Экологические акции и субботники
- ЭКОпросвещение
- Сбор вторсырья
- Акции памяти ВоВ и поддержка ветеранов ВоВ

Выборочное участие

- Социальные проекты
- День донора
- Помощь животным

14 Общее количество волонтерских проектов в городе присутствия



¹ Подробное описание ключевых проектов представлено отдельно.

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

- «Лето с пользой» — познавательно-воспитательные мероприятия для детей жителей города, в том числе детей-сирот и подростков с ограниченными возможностями здоровья;
- «Чужих детей не бывает» — корпоративная волонтерская акция помощи детям из малоимущих и нуждающихся семей;
- «Сказки на ночь» — корпоративная волонтерская акция по записи аудио-сказок в исполнении работников водоканала для передачи в реабилитационные центры и благотворительные фонд.

ДЕНЬ ДОНОРА

- День донора и акция «Сдай кровь — спаси жизнь» — общие ценности и возможность помочь людям объединяют коллег из разных регионов Компании в рамках волонтерского движения «Росводоканал Добро».

ПОМОЩЬ ЖИВОТНЫМ

- Корпоративный проект «Пушистый друг» и благотворительная акция «Протянем руку лапам», направленные на помощь приютам для бездомных животных.

БЛАГОУСТРОЙСТВО ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ

Наряду с социальными и экологическими волонтерскими инициативами, которые Компания реализует в городах присутствия, предприятия «Росводоканала» осуществляют точечные проекты по благоустройству городской среды.

- Арт-объект к 160-летию первого в Сибири водопровода — Тюменский водоканал совместно с творческим объединением «Груша» создал масштабное граффити на стенах насосной станции. Главной темой стала река Тура — исторический и культурный символ Тюмени, а также история развития водопользования в регионе.
- Бульвар Воды в г. Тюмени — по инициативе водоканала благоустроена территория площадью 8 345 м². Здесь оборудованы игровые зоны для детей, а центральная зона отдыха содержит информацию об истории водопровода. Волонтеры высадили рябины, кустарники и липы, а на открытии

был запущен «сухой» фонтан. Кроме того, принято решение о создании музея воды.

- Мурал, посвященный теме воды в г. Краснодаре — на стенах здания, построенного более 40 лет назад, художница Кристина Архипова создала мурал со стилизованными каплями чистой воды.
- Восстановление фонтана у Библиотека им. А. С. Пушкина и строительство крытого бассейна в г. Омске в рамках национального проекта «Демография».



Корпоративное управление

- 130 Корпоративное управление
- 144 Противодействие коррупции
- 150 Цифровой водоканал
- 160 Устойчивая цепочка поставок

Корпоративное управление

Наши приоритеты

Эффективная система корпоративного управления в «Росводоканале» базируется на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности, что способствует долгосрочному и устойчивому развитию Компании. Мы активно интегрируем ESG-подходы в управленческую практику, обеспечивая сбалансированное развитие бизнеса с учетом интересов общества и окружающей среды.

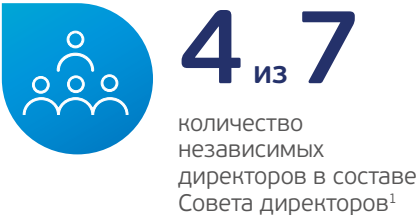
ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» И ООО ХК «РВК»

В структуре Компании «Росводоканал» два субхолдинга: ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» и его дочерние и зависимые 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.

Наши результаты в 2024 году



¹ Данные приведены по состоянию на конец 2024 года.

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.

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]

В состав Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2024 года входило

7 директоров. В отчетном году Советом директоров было проведено 16 заседаний, из которых 6 прошли в очной форме и 10 — 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]

Среди вопросов, которые относятся к области устойчивого развития, на Совете директоров в течение 2024 года были рассмотрены и утверждены:

- Отчет об устойчивом развитии за 2023 год;
- Риск-аппетит на 2025 год;
- Отчетность по рискам;
- Стратегия развития Компании на 2024–2026 годы;
- Отчет о процессе ликвидации последствий паводка в г. Орске;
- Отчет по охране труда в водоканалах и отчет о расследовании смертельного несчастного случая;
- Отчет о результатах проекта по улучшению условий труда;
- КПЭ на 2024 год, в том числе КПЭ в области устойчивого развития.

МНОГООБРАЗИЕ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
[GRI 2-10]

Совет директоров «Росводоканала» отличается высоким уровнем многообразия, что позволяет принимать наиболее эффективные стратегические решения. В соответствии с принятой в Компании политикой в области многообразия и инклюзивности организация не допускает дискриминации, обеспечивая равные возможности для всех участников управленческих процессов.

В составе Совета представлены директора с разносторонними квалификациями и опытом в ключевых сферах, в том числе в области ESG и устойчивого развития. Такой баланс компетенций способствует всестороннему анализу вопросов и принятию взвешенных решений.

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%

Продолжительность работы директоров в Совете также варьируется: 1 человек работает менее года, 3 — от 1 до 3 лет, еще 3 — более 3 лет, что обеспечивает сочетание свежего взгляда и накопленного опыта. Несмотря на отсутствие независимого председателя Совета директоров, независимые директора активно участвуют в работе комитетов: их доля составляет 67% в Компенсационном комитете, 25% в Комитете по аудиту и 33% в Комитете по устойчивому развитию.

Все эти факторы создают сбалансированную управленческую среду, способствующую принятию решений, учитывающих широкий спектр профессиональных взглядов и обеспечивающих устойчивое развитие Компании.

По состоянию на 31 декабря 2024 года 4 из 7 членов Совета директоров являлись независимыми.

В ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» на регулярной основе

действуют комитеты при Совете директоров, деятельность которых регулируется отдельными положениями. В состав комитетов при Совете директоров могут войти 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	Выработка принципов системы мотивации работников Компании, в том числе Генерального директора и членов Правления. Предварительное утверждение производственного контракта 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	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, выработка рекомендаций по вознаграждению
Комитет по устойчивому развитию	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. Рассмотрение вопросов в области охраны труда и промышленной безопасности

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
[GRI 2-19, GRI 2-20]

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 членов 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.

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

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;
- выполнение показателей качества, надежности, энергетической эффективности системы водоснабжения и водоотведения;
- достижение установленных параметров ESG-стратегии «Рациональное водопользование»;
- повышение лояльности сотрудников;
- цифровизация процесса корпоративного документооборота;
- актуализация системы управления рисками по ряду функциональных направлений;
- ИТ-безопасность и обеспечение непрерывности бизнес-процессов.

конflikте 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]

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 2024 году Комитет провел 3 заседания, на которых были рассмотрены следующие вопросы:

- отчет об устойчивом развитии за 2023 год и результаты первого независимого аудита Отчета;

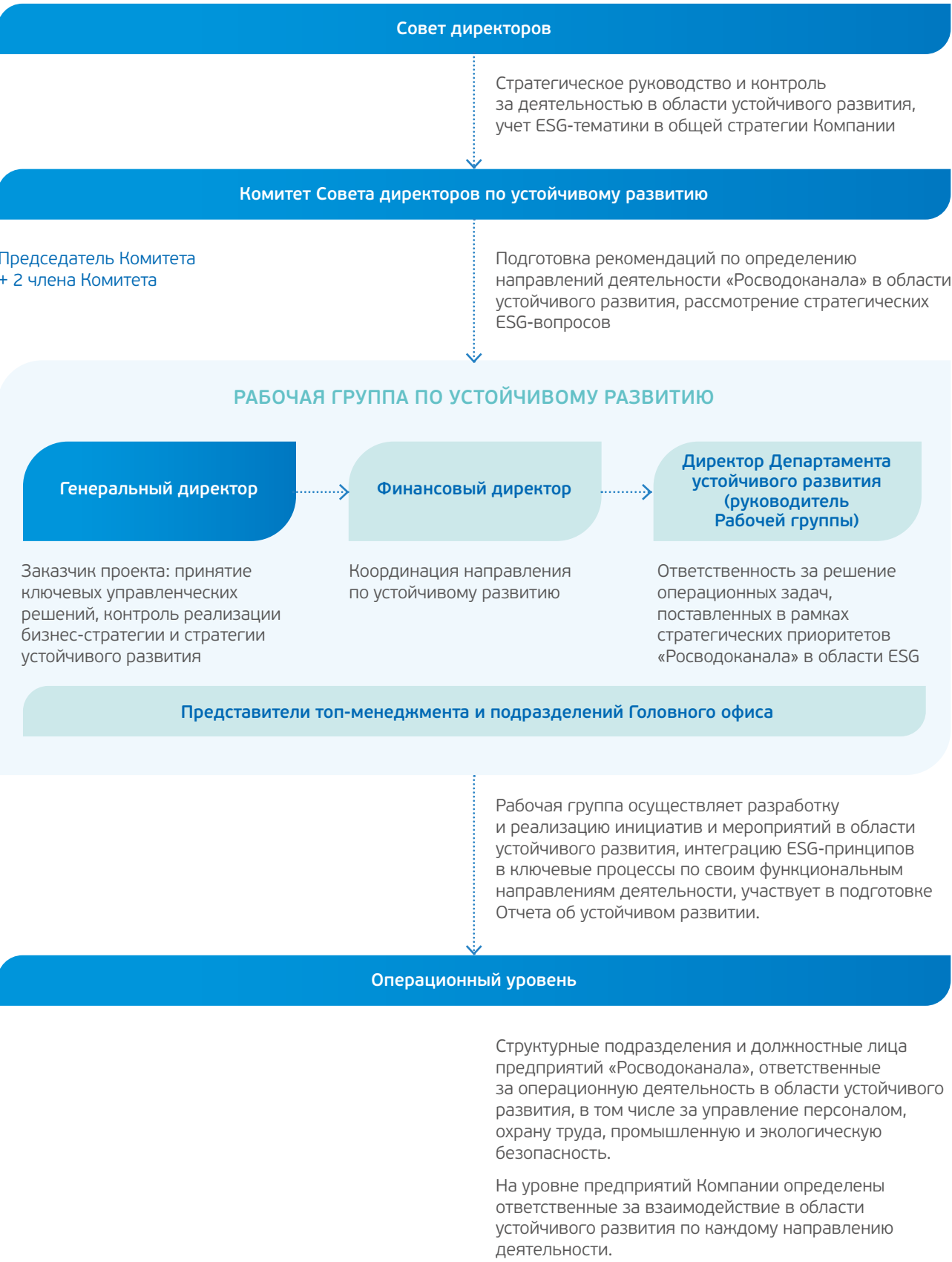
- система ESG-оценки предприятий ВиВ и ESG-сертификация водоканалов Компании;
- участие Компании в мероприятиях ESG-повестки;
- волонтерские проекты Компании;
- ликвидация последствий паводка в г. Орске;
- вопросы охраны труда и промышленной безопасности.

Отдельное внимание в 2024 году на заседаниях Комитета по устойчивому развитию было уделено вопросам охраны труда и промышленной безопасности. В связи с произошедшим несчастным случаем со смертельным исходом в отчетном периоде был усилен контроль за темой ОТиПБ на уровне высшего руководства и Совета директоров. Подробнее в [разделе «Безопасность»](#) настоящего Отчета.

¹ Применимо к действиям Генерального директора и членов Правления ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



УЧАСТИЕ В ОТРАСЛЕВЫХ АССОЦИАЦИЯХ
[GRI 2-28]

«Росводоканал» принимает активное участие в деятельности национальных отраслевых ассоциаций. В 2024 году ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ» являлся членом следующих организаций:

- **Экспертный совет по жилищно-коммунальному хозяйству при Комитете Государственной Думы по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству** — участие в работе экспертного совета, где обсуждаются законодательные инициативы, направленные на совершенствование нормативно-правового регулирования в сфере ЖКХ, в том числе законодательства о концессионных соглашениях, законодательства в сфере водоснабжения и водоотведения, жилищного законодательства;
- **Экспертный совет по жилищно-коммунальному хозяйству 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;
- **Аналитический центр при Правительстве РФ** — участие в рабочей группе, где обсуждаются инициативы в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия;
- **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;
- **Общероссийская общественная организация «Деловая Россия»** — участие в Комитете по коммунальной инфраструктуре и ЖКХ.

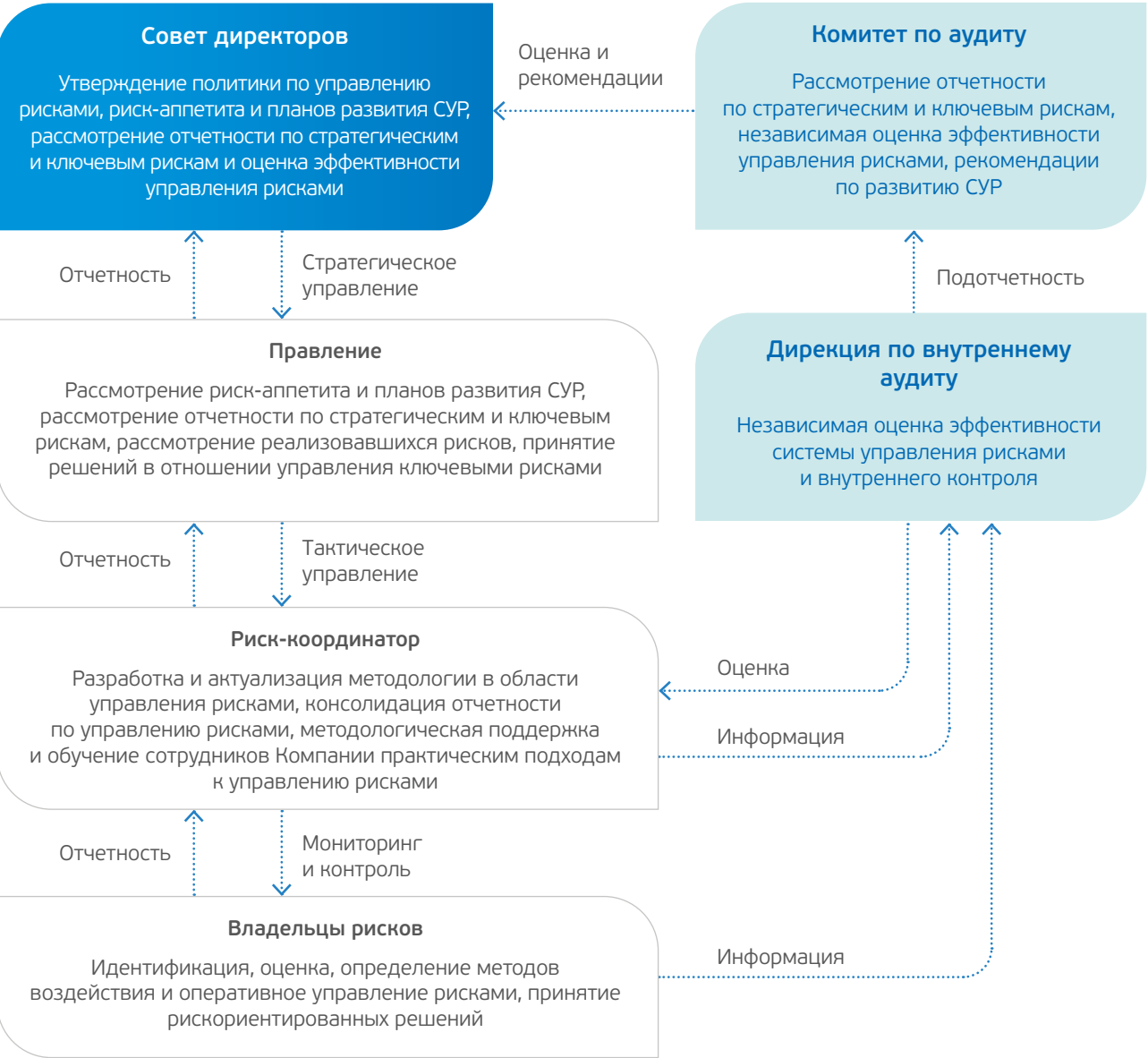
Управление рисками

Руководство «Росводоканала» осознает важность эффективной системы управления рисками, позволяющей достигать стратегические цели Компании в условиях действия неопределенностей и факторов негативного воздействия. Основные принципы и подходы к организации системы управления рисками (СУР) Компании, ее ключевые цели, а также задачи участников системы управления рисками закреплены в Политике по управлению рисками, утвержденной Советом директоров Компании.

МОДЕЛЬ И УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

В «Росводоканале» реализована многоуровневая система управления рисками. Порядок взаимодействия участников СУР регулирует Политика по управлению рисками, утвержденная Советом директоров.

ОСНОВНЫЕ УЧАСТНИКИ СУР «РОСВОДОКАНАЛА»



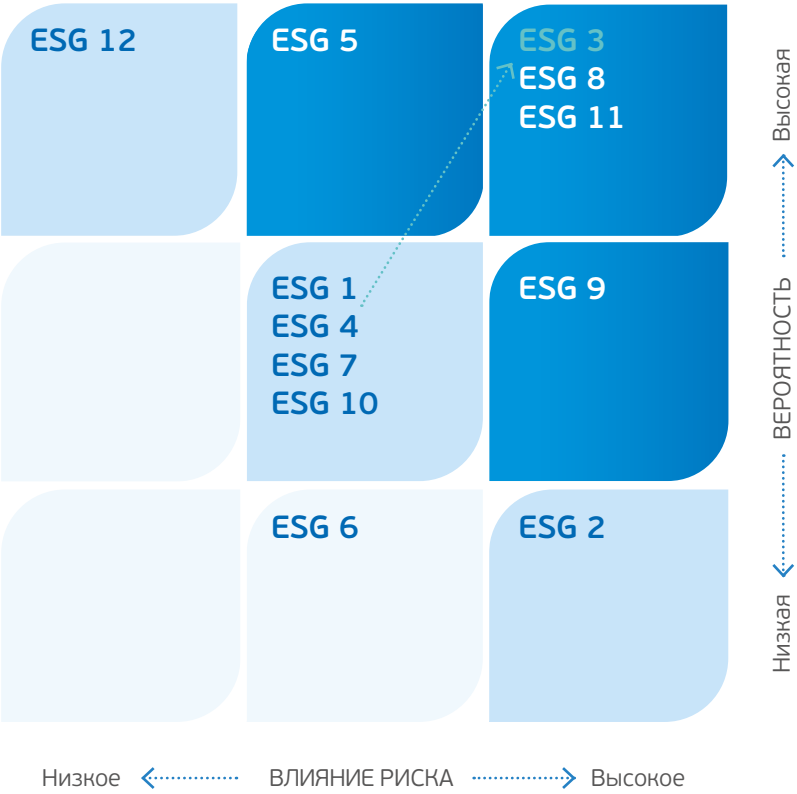
ПРОЦЕСС ИДЕНТИФИКАЦИИ, ОЦЕНКИ И УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

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 два 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 предложение по риск-аппетиту Компании. Два раза 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

КЛЮЧЕВЫЕ РИСКЫ «РОСВОДОКАНАЛА» В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



[GRI 2-12]. Также Совет директоров ежегодно утверждает риск-аппетит, приемлемый для Компании.

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 Компании выявлено 34 риска, из них 12 относятся к теме устойчивого развития. Из 12 рисков 5 относятся к рискам с высокой

категорией значимости. В течение 2024 года в связи с паводком в Оренбургской области мы повысили значимость риска ESG 3 Риск негативного воздействия окружающей среды на производственную деятельность, включая последствия изменения климата. Все риски с высокой степенью значимости представляются вниманию Совета директоров Компании.

В 2024 году мы продолжили совершенствовать систему управления рисками. В развитие Политики по управлению рисками «Росводоканала» как документа верхнего уровня разработано и введено в действие Положение о системе мониторинга

и контроля за исполнением условий концессионных соглашений и/или договоров аренды. Система мониторинга и контроля интегрирована в единую систему управления рисками и бизнес-процессы и включает мониторинг и контроль рисков в области устойчивого развития, таких как риски невыполнения обязательств перед уполномоченными органами по показателям качества, надежности,	энергоэффективности (ПКНЭ), экологические риски и риски отсутствия разрешительной документации в области природопользования и охраны окружающей среды. Также в 2024 году были актуализированы мероприятия по управлению рисками с учетом текущего контекста. По результатам ликвидации последствий чрезвычайной ситуации в Оренбургской	области, связанной с паводком, значительные изменения по сравнению с прошлым годом претерпели мероприятия по управлению риском ESG 3 Риск негативного воздействия окружающей среды на производственную деятельность, включая последствия изменения климата. Новых рисков в области устойчивого развития по итогам 2024 года выявлено не было.
---	--	---

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2024 году и планы
В области охраны окружающей среды		
ESG 1	Экологические риски и риски отсутствия разрешительной документации в области природопользования и охраны окружающей среды	- 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. - Разработка и введение в действие Положения о системе мониторинга и контроля за исполнением условий концессионных соглашений и/или договоров аренды
ESG 2	Невыполнение обязательств перед уполномоченными органами по показателям качества, надежности, энергоэффективности (ПКНЭ)	- 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. - Разработка и введение в действие Положения о системе мониторинга и контроля за исполнением условий концессионных соглашений и/или договоров аренды

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2024 году и планы
В области обеспечения устойчивости сети		
ESG 3	Риск негативного воздействия окружающей среды на производственную деятельность, включая последствия изменения климата	- 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. - Мероприятия на период паводка, в том числе увеличение объема применяемого реагента, формирование аварийного запаса оборудования. - Реализация мероприятий по снижению дополнительного притока: ремонт и герметизация канализационных колодцев, теледиагностика, гидропромывка, предупреждающая санация аварийных коллекторов. - Корректировка технологических схем и оптимизация режимов сети, реконструкция и строительство очистных сооружений. - Проработка механизмов страхования имущества водоканалов. - Подготовка сетей к зимнему сезону — ремонт проблемных участков, специализированной техники, диагностика сезонного обслуживания
ESG 4	Риск крупной аварии на сетях ВиВ	- 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, бестраншейные технологии прокладки труб
В области безопасности труда		
ESG 5	Нарушение безопасности труда — тяжелый травматизм	- 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. - 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

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2024 году и планы
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	- Плановые проверки несения службы охранными организациями. Внесение представлений по каждому выявленному негативному случаю некачественного предоставления услуги. - Отработка различных вводных с целью выявления уровня антитеррористической защищенности (АТЗ) (проведение учений). - Реализация мероприятий по совершенствованию АТЗ объектов на плановой основе в соответствии с требованиями паспортов безопасности (утверждены ФСБ, МЧС, Росгвардией, правительством города)
ESG 7	Причинение ущерба компании в результате мошеннических действий со стороны персонала и контрагентов	- Регулярное проведение проверки контрагентов при заключении договоров, анализ анкетных данных кандидатов на работу. - Реализация ежегодных процедур, направленных на недопущение у работников конфликта интересов. - Работа телефонной линии «Безопасность и факты злоупотребления». - Проведение служебных расследований, связанных с фактами нарушения работниками локальных нормативных актов (ЛНА). - Профилактическая информационно-разъяснительная работа, вводный инструктаж и ознакомление с антикоррупционными нормативными документами, направленными на минимизацию риска вовлечения работников Компании в коррупционную деятельность
В области управления персоналом		
ESG 8	Риск потери ключевого персонала, нехватка квалифицированных кадров	- Регулярный контроль текучести персонала. - Исследование вовлеченности, разработка и выполнение планов по повышению лояльности персонала. - Регулярный обзор и индексация заработных плат. - Формирование кадрового резерва, разработка и реализация индивидуальных планов развития для всех резервистов. - Выполнение мероприятий, направленных на удержание персонала: развитие программ адаптации, внедрение системы дистанционного обучения, ежегодная индексация заработной платы, комплексный апгрейд системы мотивации. - Взаимодействие с высшими и средними учебными заведениями, организация стажировок и практик. - Проведение кампании по усилению бренда «Росводоканал». - Спроектирована и утверждена инвестиционным комитетом концепция развития рекрутингового общего центра обслуживания (ОЦО). - Реализованы девять проектов улучшений по водоканалам

№	Название риска	Мероприятия по управлению рисками в 2024 году и планы
В области информационной безопасности		
ESG 9	Риск несанкционированного доступа	- Проведение обучения для всех уровней сотрудников Компании по теме «Информационная безопасность». - Регулярная рассылка информационных бюллетеней на тему возникающих схем мошенничества с данными. - Развитие автоматизированных систем управления доступом и предотвращения утечек. - Внедрение системы SIEM (системы сбора анализа журналов и событий) и оперативного центра управления безопасностью. - Внедрение сканера внутренних уязвимостей. - Внедрение сервисов двухфакторной аутентификации для обеспечения безопасного удаленного доступа
ESG 10	Нарушение требований федерального законодательства в части защиты персональных данных	- Актуализация разработанных моделей угроз для централизованных информационных систем. - Подготовка к реализации технических мероприятий по защите персональных данных в части централизованных сервисов. - Актуализация разработанных моделей угроз для информационных систем региональных водоканалов. - Реализация технических мероприятий по защите персональных данных в части защиты региональных водоканалов
ESG 11	Нарушение работоспособности систем автоматизированной системы управления технологическим процессом (АСУТП)	- Реализация дорожной карты по защите системы АСУТП, внедрение системы защиты от несанкционированного доступа, закупка и внедрение средств защиты информации на предприятиях. - Закупка и внедрение средств защиты информации на предприятиях с доступной ИП, развертывание защищенной сети управления в УК. - 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	- Мониторинг изменений действующего законодательства РФ, субъекта РФ и органов местного самоуправления. - Размещение результатов мониторинга изменений действующего законодательства РФ на портале Компании. - Незамедлительное информирование руководства Компании о негативных для деятельности Компании изменениях действующего законодательства РФ и проектах нормативно-правовых актов (НПА). - Создание рабочих групп для разработки НПА на уровне субъекта РФ и местном уровне для своевременного направления предложений Компании и участия в работе группы. - Регулярная актуализация бизнес-процессов Компании, направленная на приведение деятельности в правовое поле 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 2024 году



100%

контрагентов

суммой договора свыше 100 тыс. руб. охвачены системой управления коррупционными рисками



111

обращений

поступило на «Горячую линию безопасности» Компании

Подход к управлению

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Политика по противодействию коррупции и мошенничеству.
- Корпоративный кодекс.
- Политика по управлению конфликтами интересов.
- Положение о защите коммерческой тайны в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».
- Антимонопольная политика.

- Регламент проверки контрагентов.
- Положение о проведении внутренних служебных расследований в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ³

- 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 как на корпоративном уровне, так и на уровне соответствующего предприятия Компании.

Антикоррупционная политика

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Антикоррупционная политика «Росводоканала» является обязательной для всех ее работников независимо от занимаемой должности. Работники Компании обязаны незамедлительно сообщать о всех ставших им известными признаках мошенничества

и коррупции и 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. Виновные привлекаются к ответственности без учета их должности, срока работы, статуса. В 2024 году был выявлен 1 подтвержденный случай коррупции¹. [GRI 205-3]

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ АНТИКОРРУПЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Разработка и внедрение стандартов и кодексов поведения

- Выявление, оценка и снижение коррупционных рисков

- Информирование работников по вопросам профилактики и противодействия коррупции

- Внедрение антикоррупционных практик в закупочные процедуры

- Предотвращение и урегулирование конфликта интересов

- Взаимодействие с государственными органами

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 2024 году были внесены изменения в «Регламент выбора поставщиков, подрядчиков, исполнителей» в части запрета на использование предложений взаимосвязанных и/или аффилированных компаний при формировании начальной максимальной цены.

УПРАВЛЕНИЕ КОРРУПЦИОННЫМИ РИСКАМИ

Выявление и предупреждение коррупционных рисков осуществляется в рамках действующей в Компании системы управления рисками. Проводятся регулярные проверки бизнес-процессов, а также

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.

³ Подробнее распределение ответственности представлено в [Отчете об устойчивом развитии Компании «Росводоканал» за 2022 год](#).

¹ 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.



проверки контрагентов, деловых партнеров и кандидатов на работу на предмет наличия потенциальных коррупционных рисков.

**ИНФОРМИРОВАНИЕ
СОТРУДНИКОВ [GRI 205-2]**

Регулярно осуществляется информирование сотрудников Компании о ключевых групповых политиках, а также инструментах и методах противодействия коррупции, действующих в «Росводоканале». Все сотрудники, принимаемые на работу, проходят инструктажи и ознакомление с нормативными документами в области противодействия коррупции.

Информирование происходит через личный кабинет электронного сервиса «PRO'водник» и через корпоративный портал Компании. В 2024 году 80% сотрудников водоканалов были ознакомлены с Политикой по управлению конфликтами интересов в новой редакции и Политикой по противодействию коррупции и мошенничеству.

**НЕДОПУЩЕНИЕ КОНФЛИКТА
ИНТЕРЕСОВ [GRI 2-15]**

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 конфликт интересов. В Компании предусмотрена процедура подачи сотрудниками, занимающими руководящие должности, декларации о потенциальных конфликтах интересов, включая информацию о родственных связях и работе в организациях, связанных с деятельностью Компании.

**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 (принимающих решение, в котором заинтересована Компания) государственных органов и институтов.

**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.

В 2024 году особое внимание было уделено совершенствованию процедур мониторинга сделок стоимостью свыше 100 млн руб. С 2024 года действие заключения сокращено до одного месяца, таким образом, каждый месяц проводится повторный анализ контрагентов. Также с 2024 года проверка проводится при заключении дополнительного соглашения.

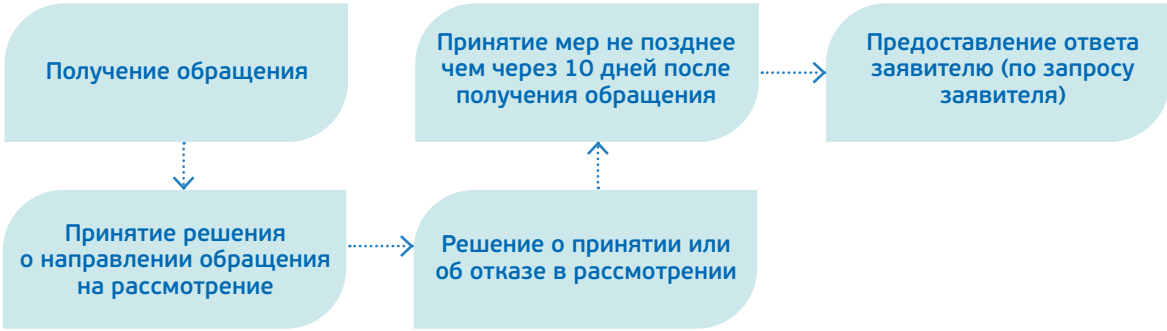
**ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ
[GRI 2-25, GRI 2-26]**

В Компании действует горячая линия «Безопасность и факты злоупотребления», 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



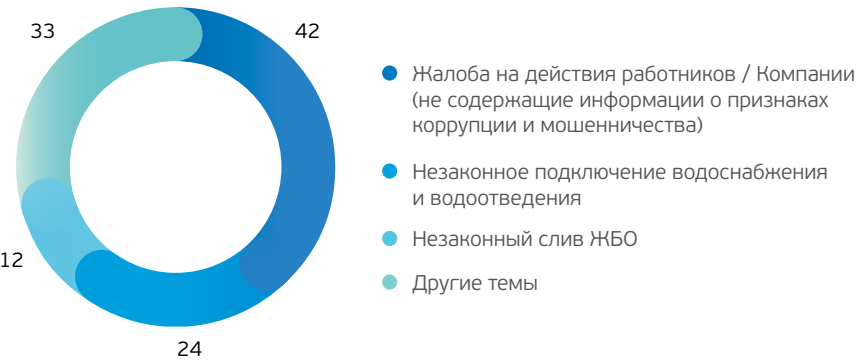
Компания гарантирует конфиденциальность и отсутствие каких-либо санкций или негативных последствий по отношению к обратившемуся лицу, а также обязуется в случае установления фактов нарушений принять все необходимые меры для устранения таких нарушений.

Согласно анализу большая часть обращений на горячую линию не связана с направленностью работы линии. Как правило, граждан интересуют следующие вопросы:

- обращения по авариям и срокам устранения;
- сообщения по платежам и начислениям за ХВС и ГВС;
- опломбировка счетчиков, вызов мастера;
- недоступность входа в личный кабинет;
- заключение договора на присоединение к централизованной сети.

В отчетном периоде значительное количество обращений было связано с чрезвычайной ситуацией в Орске (подробнее в разделе «Противодействие стихии: опыт совместного преодоления паводка в Оренбургской области» настоящего Отчета). После обработки тематик обращений в адрес дирекций по безопасности было направлено в соответствии с регламентом 77 сообщений для проработки и подготовки ответа заявителям. Каждая из заявок была обработана, и меры приняты. Отчет о результатах проверок и информировании заявителей предоставляется в ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ».

Распределение поступивших обращений на горячую линию безопасности по темам, 2024 год



Антитеррористическая защищенность объектов

В рамках обеспечения анти-террористической защищенности Компания ведет постоянную работу по актуализации паспортов безопасности объектов. Генеральные директора водоканалов несут персональную ответственность за выполнение мероприятий,

прописанных в соответствующих документах. В течение 2024 года Компания организовала регулярные проверки выполнения охранных мероприятий, а также контроль за работой частных охранных предприятий, привлекаемых к охране критически важных

объектов. На отдельных объектах помимо физической охраны используются служебные собаки, что значительно повышает уровень безопасности. Особый контроль осуществляется за ночными дежурствами и соблюдением требований охранных регламентов.

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 Анти-монопольная 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 целях организации системы внутреннего обеспечения соответствия деятельности Компании требованиям

антимонопольного законодательства РФ в 2025 году планируется разработать и утвердить Положение об организации системы внутреннего обеспечения соответствия требованиям антимонопольного законодательства.

В 2024 зафиксировано два случая нарушения антимонопольного законодательства. Выявленные нарушения устранены. Привлечения к административной ответственности в 2024 году по фактам нарушения антимонопольного законодательства отсутствуют. [GRI 206-1]

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

Цифровизация коренным образом трансформирует отрасль жилищно-коммунального хозяйства, открывая новые пути для развития регионов и городов. «Росводоканал» внедряет передовые технологические решения и уделяет приоритетное внимание кибербезопасности, повышая надежность инфраструктуры и качество клиентского сервиса. От ситуационных центров и автоматизированных систем расчетов до масштабных проектов на базе искусственного интеллекта — Компания создает удобные и эффективные продукты, способствующие устойчивому росту и улучшению жизни людей.

Наши результаты в 2024 году

246

млн руб.

вложено в проекты по цифровизации

4,0

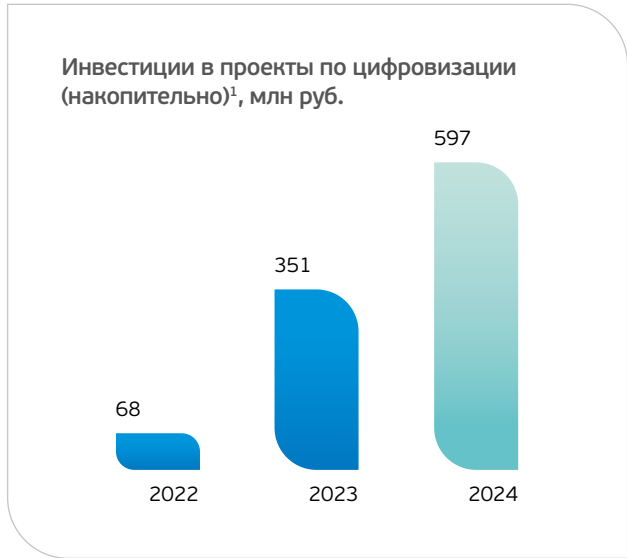
тыс. чел.

количество сотрудников, которые используют корпоративные цифровые продукты

Более 4,0

тыс. сотрудников

прошло обучение по информационной безопасности



¹ Данные указаны накопительным итогом с 2022 года.

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.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

На корпоративном уровне за разработку и реализацию

проектов в области цифровизации бизнес-процессов, включая создание цифровых продуктов, отвечает отдельное предприятие «РВК.Цифровые решения». Генеральный директор предприятия отвечает также за определение общих направлений технологического развития «Росводоканала».

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. Реализуемые в Компании проекты охватывают целый спектр приведенных ниже направлений. В 2024 году фокус был направлен на повышение операционной эффективности и автоматизацию клиентских сервисов.

Направление	Реализованные проекты	Планируемые или активные проекты
1. Цифровые продукты и данные	• Мобильное приложение «РВК.Услуги». • Программа биллинга «РВК.Платформа». • Цифровой сервис для управляющих компаний в сфере ЖКХ «Domopult». • Решение «РВК.ПДК». • Единый личный кабинет клиента	• Автоматизация работы с ДЗ. • Автоматизация процесса управления подключениями. • CRM-сечение и развитие ИВР. • Цифровой ИЛ. • Ситуационный центр Астра 2.0. • Мобильная версия личного кабинета «РВК. Платформа»

¹ Направления имеют индикативный характер: проекты могут присутствовать в разных направлениях одновременно.

Направление	Реализованные проекты	Планируемые или активные проекты
2. Дистанционная работа	- Удаленная работа. - Информационная система и сервисы самообслуживания «PRO'водник». - Автоматизация процессов обучения. - Электронный документооборот. - Корпоративный портал. - Облачная телефонная станция	- Развитие ЭКДО. - Подключение Госключ
3. Клиентские сервисы	- Автоматизация клиентских каналов. - Кольцо сайтов. - Новый личный кабинет клиента. - Электронный кассир	- Обслуживание абонентов по видео-конференц-связи. - Платформа автоматизации взаимоотношений с клиентами. «Биллинг без людей». - Клиентская CRM
4. Внутренняя эффективность	- 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)	- Проект миграции с УПП (1С: Управление производственным предприятием) на новое учетное решение. - Бюджетирование. - ИИ Контакт-Центр
5. Автоматизация производства	- Автоматизация технологических процессов на производственных объектах. - Автоматизация HSE. - Диспетчеризация в режиме реального времени	- Автоматизация мониторинга и анализа исполнения производственных показателей. - Автоматизация систем контроля и управления, включая цикл исполнения ИП. - Автоматизация работ лабораторий. - Автоматизация процессов строительства. - Автоматизация управления ремонтами
6. Непрерывность бизнеса	- 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). - Внедрение SIEM и центра обеспечения безопасности. - Внедрение элементов системы управления информационной безопасностью АСУТП. - Внедрение сканера обнаружения уязвимостей	- Проект управления ИТ-активами. - Проект повышения осведомленности пользователей

Направление	Реализованные проекты	Планируемые или активные проекты
7. ИИ-решения	- Голосовые помощники и чат-боты для взаимодействия с абонентами. - Программная роботизация (RPA). - Автоматизация обработки обращений. - Распознавание судебных приказов	- Автоматизированный контакт-центр для работы с дебиторской задолженностью. - ИИ-модели предиктивного анализа для оценки прогресса строительства и мониторинга HSE-рисков. - Использование ИИ в проекте «Биллинг без людей». - Коррекция измерений и анализ потребления воды для повышения полезного отпуска по крупным клиентам. - Создание цифрового двойника. - Ситуационный центр (АСТРА 2.0) с применением ИИ. - Интеграция CRM и «Паспорта клиента». - Предиктивное обслуживание и цифровое зонирование

Планы на 2025 год

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ
В ОБЛАСТИ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Проект «Ситуационный центр Астра 2.0». Создание единого производственного ситуационного центра на базе действующей информационной системы в «Росводоканал Тюмень», формирование единой вертикали автоматизированных производственных процессов.
- Проект «CRM. Учет сечения». Разработка ПО для регистрации и надлежащего учета выставленных актов за незаконное потребление услуг ВиВ и применения единой методологии расчета начислений.

ЛУЧШИЕ В НОМИНАЦИИ «ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ»

Ситуационные центры «Росводоканал Тюмень» и «Росводоканал Воронеж» отмечены наградами Межрегиональной многоотраслевой Премии профессионалов предприятий городского хозяйства.

I место в номинации занял проект ситуационного центра «Росводоканал Тюмень». Значимым результатом автоматизации и цифровизации производственных процессов стало сокращение времени на реагирование и устранение аварийных заявок.

II место в номинации занял проект разработки и внедрения Цифровой платформы ситуационного центра «Росводоканал Воронеж», который позволил оптимизировать процесс принятия решений, а также эффективно координировать работу персонала, задействованного при проведении аварийных и плановых работ.

- **Проект «АСУТП собственными силами».** Импортозамещение технологических решений, формирование центра компетенций и снижение затрат на поддержку и модернизацию системы.
- **Проект «Автоматизация ПЗП и «договор под ключ».** Стандартизация и автоматизация процесса подключения потребителей к сетям Виб.
- **Проект «Цифровой ИЛ» (интеллектуальный лабораторный контроль).** Разработка и внедрение цифровой платформы контроля очистки сточных вод с использованием ИИ и технологических карт.

«РВК.Цифровые решения»

В целях развития цифровых продуктов для внутренних и внешних клиентов в 2022 году Компанией было создано дочернее

предприятие «РВК.Цифровые решения». У «РВК.Цифровые решения» две цели: первая — развитие автоматизации и цифровизации

на предприятиях «Росводоканала» и вторая — распространение цифровых продуктов на внешнем рынке.

«РВК.Цифровые решения» и Университет Иннополис подписали соглашение о сотрудничестве. Цель партнерства — совместная выработка методологий и подходов к тиражированию успешных практик импортозамещения, внедрения программного обеспечения и искусственного интеллекта в отрасли ЖКХ и концепции «умного города».

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ «РОСВОДОКАНАЛА» ДЛЯ ОТРАСЛИ

РВК.ПДК	Система для расчета негативного воздействия и начисления норматива состава сточных вод
РВК.ЛКК ВИБ ЮЛ	Личный кабинет клиентов водоканалов для юридических лиц — 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 клиентов водоканалов для физических лиц — 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, предприятий, связанных с утилизацией твердых бытовых отходов (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



АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ КОНТРОЛЬ ПДК: ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ

Одним из решений, получивших развитие и признание в 2024 году, стала автоматизированная система расчета экологических платежей. Решение «РВК.ПДК» позволяет предприятиям:

- автоматически рассчитывать размер платы за сброс загрязняющих веществ и выставлять счета клиентам;
- обеспечивать прозрачность экологических платежей без дополнительных затрат;
- снижать количество жалоб от абонентов и проверок со стороны надзорных органов;
- интегрироваться с другими информационными системами для комплексного экологического мониторинга.

Высокая эффективность решения подтверждена положительной оценкой Минстроя России и победой в номинации «Цифровые решения в экологии» национальной премии «ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2024». Разработанный продукт не имеет аналогов среди информационных систем в сфере водоснабжения и водоотведения и полностью основан на импортонезависимых технологиях.

Интеграция ИИ-решений в деятельность Компании

Компания активно внедряет искусственный интеллект (ИИ) для повышения эффективности бизнес-процессов и устойчивого развития. В 2024 году был сформирован комплексный план внедрения ИИ-решений, направленный на автоматизацию ключевых функций, снижение затрат и повышение операционной эффективности. Большая часть проектов плана сейчас находится на стадии планирования и проработки с целью запуска в 2025 году.

Компания выделила для себя следующие основные проекты с ИИ-элементами на 2025 и 2026 годы:

- автоматизированный контакт-центр для первой линии поддержки и работы с дебиторской задолженностью;
- ИИ-модели предиктивного анализа для оценки прогресса строительства и мониторинга HSE-рисков;
- использование ИИ в проекте «Биллинг без людей» для снижения операционных затрат;
- коррекция измерений и анализ потребления воды для повышения полезного отпуска по крупным клиентам;

- создание цифрового двойника и платформы для оценки эффективности инвестиций в ЖКХ;
- развитие единого производственного ситуационного центра (АСТРА 2.0) с применением ИИ;
- интеграция CRM и «Паспорта клиента» для персонализированного обслуживания;
- развитие технологий предиктивного обслуживания и цифрового зонирования в производственных процессах.

На сегодняшний день в Компании уже реализуется ряд ИИ-проектов, в текущий кон- тур ИИ-инициатив входят:

- **голосовые помощники и чат-боты для взаимодей- ствия с абонентами** — улуч- шение клиентского сервиса
- **программная роботиза- ция (RPA)** — автоматизация рутинных задач в бэк-офисе;
- **автоматизация обработки обращений** — ускорение

- и снижение нагрузки на опе- раторов;
- обработки внутренних зая- вок и сокращение затрат на поддержку;
- **распознавание судебных приказов** — повышение ско- рости обработки задолжен- ности абонентов и увеличе- ние собираемости платежей.

АВТОМАТИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В «РОСВОДОКАНАЛ ТЮМЕНЬ»

Внедрение цифровых сервисов позволило значительно повысить эффективность обработки обращений клиентов. В 2024 году около двух третей всех запросов были обработаны без уча- стия операторов, что сократило нагрузку на кол-центр и ускорило обслуживание.

Ключевую роль в автоматизации сыграл интеллектуальный робот-помощник «Роберта Робер- товна», который принял более 60 000 заявок за год.

Функции виртуального помощника включают прием показаний приборов учета, оформле- ние заявок на поверку, опломбировку или установку приборов, предоставление ссылок для оплаты услуг.

Виртуальный телефонный помощник обработал 29% звонков, оформив заявки на поверку приборов учета и сбор показаний. Это позволило уменьшить очереди на линии кол-центра. Чат-бот в Телеграм помог обработать 30% запросов, обеспечивая напоминания о поверке счетчиков, информирование о задолженности и других сервисах. Автоматизированная система на сайте Компании синхронизирует заявки клиентов с графиком мастеров, исключая необходимость подтверждающих звонков, что значительно ускоряет процесс.

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ РАСЧЕТОВ: АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЛЛИНГА И КЛИЕНТСКИХ СЕРВИСОВ

«Росводоканал» продолжает внедрение передовых цифровых решений, ускоряющих финан- совые процессы и повышающих доступность услуг для клиентов. Одним из ключевых направ- лений цифровизации стал запуск «РВК.Платформы» — единой системы биллинга и клиентских сервисов, обеспечивающей прозрачность расчетов и эффективность взаимодействия с потре- бителями.

Масштаб внедрения

На сегодняшний день «РВК.Платформа» обслуживает 718 тысяч лицевых счетов, обеспечивая корректные и своевременные начисления за услуги водоснабжения и водоотведения. Благо- даря автоматизации расчетов оборот денежных средств ускорился, что позволило Компании ежегодно инвестировать миллиарды рублей в модернизацию инфраструктуры.

Информационная безопасность

Обеспечение информаци- онной безопасности активов Компании, а также сохранение конфиденциальности данных наших сотрудников, клиентов и деловых партнеров явля- ются одними из важнейших задач деятельности «Росво- доканала». Работа в дан- ном направлении позволяет обеспечить бесперебойность работы наших предприятий и защитить от репутационных, финансовых и других потерь.

Для обеспечения информаци- онной безопасности Компания использует гибридную модель управления: с одной стороны, это внутренние ресурсы в виде компетенций и технических средств, а с другой — привле- чение внешних партнеров для дополнительной экспертизы и независимой оценки.

В отчетном периоде в Компа- нии была разработана новая Стратегия информаци- онной безопасности на 2025– 2027 годы.

Среди мероприятий стратегии, реализованных в 2024 году:

- внедрение системы защиты АСУТП (объекты первого приоритета);
- внедрение сервисов подси- стемы двухфакторной аутен- тификации (2FA).

УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

Одной из ключевых задач киберзащиты коммунальной сферы на сегодня является форсированный рост циф- ровых компетенций отрасли и ее специалистов с акцентом на повышение оперативно- сти управления инцидентами и укрепление защиты всех каналов конфиденциальной информации.

В «Росводоканале» действует Центр обработки инцидентов, который в режиме 24/7 осу- ществляет мониторинг всей системы информационной безопасности в любой точке Компании, в любом регионе. Для этого в каждом подразде- лении устанавливается специ- альное оборудование, которое фиксирует трафик, отслежи- вает все инциденты, вирусы, потенциальные атаки и момен- тально передает информацию в центральный офис Компании «Росводоканал», где специа- листы оперативно ее анализи- руют и устраняют потенциа- льные риски.

ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ

Повышение цифровой грамот- ности сотрудников для мини- мизации киберугроз — одно из важнейших направлений работы в «Росводоканале». В корпоративной онлайн-акаде- мии «Росводоканал» доступны специальные курсы с систе- мой тестирования киберзна- ний. Они рекомендованы для всех сотрудников. Кроме этого, с электронной почты отдела информационной безопасно- сти осуществляется рассылка видеороликов и/или сообще- ний о защите информации, включая информирование о новых схемах мошенничества с цифровыми данными.

Более

4

тыс. сотрудников

прошли обучение по темам «Защити свои данные от хакеров» и «Информационная безопасность»



Развитие системы управления интеллектуальной собственностью

В условиях деградации водных ресурсов отрасль ВиВ сегодня стала очень наукоемкой, актуальным является вопрос разработки и внедрения новейших технологий.

Для широкомасштабного внедрения ресурсосберегающих технологий и инновационных продуктов и развития государственно-частного партнерства необходимо обеспечить эффективное использование результатов интеллектуальной деятельности (РИД), которым предоставляется правовая охрана интеллектуальной собственности (ИС).

Система инновационного развития «Росводоканала» включает использование результатов интеллектуальной деятельности и интеллектуальной собственности, что закреплено в Технической политике Компании.

В связи с этим в последние годы «Росводоканал» последовательно формирует комплексный подход к управлению ИС, рассматривая ее как стратегический нематериальный актив, влияющий на устойчивое развитие Компании, технологическую независимость и снижение правовых рисков.

В этом направлении Компания реализовала следующие ключевые инициативы:

- создана и развивается Единая система управления

правами на РИД. Система призвана создать условия для устойчивого инновационного и технологического развития Компании, укрепления финансового состояния, а также обеспечения конкурентоспособности на основе введения в экономический оборот и коммерческого использования РИД. Управление правами на РИД рассматривается как часть деятельности в области инновационного и технологического развития;

- сформирован центр компетенций по ИС. Центром компетенций по ИС осуществляется методологическая поддержка в области управления ИС для всех проектов Компании, в том числе инновационный проект КУСО;
- организована системная работа по управлению правами на РИД, что обеспечивается следующими системными документами: Единая корпоративная стратегия и Политика по управлению правами на результаты интеллектуальной деятельности «Росводоканала», Положение об изобретательской и рационализаторской деятельности на предприятиях Компании, Методика управления правами на РИД. Шаблоны документов, приложенные к Методике, успешно применяются для решения актуальных задач управления правами на РИД в различных проектах Компании;

- обеспечена правовая охрана ключевых РИД в рамках водоканалов и корпоративного центра («РВК. Платформа», «Рго'Водник», КУСО и др.). По проекту КУСО запатентованы изобретения в РФ, получены Евразийские патенты, ведется делопроизводство по международным заявкам;
- проведена постановка на учет всех нематериальных активов (НМА). Утверждена Инструкция по учету НМА. Консолидированы и администрируются данные по портфелю объектов интеллектуальной собственности;
- ИС Компании успешно коммерциализируются путем лицензирования, отчуждения, внесения ИС в качестве вклада в уставной капитал (например, ООО «РВК.Цифровые решения»);
- ведется внутреннее обучение сотрудников, популяризуется изобретательская активность;
- осуществляется защита бренда «Росводоканала». Контролируется использование товарного знака, блокируются нелегитимные аккаунты в социальных сетях. Контролируется соблюдение исключительных прав третьих лиц на объекты ИС.

Таким образом, в «Росводоканале» сформирована устойчивая система управления ИС, интегрированная в операционную и инвестиционную деятельность, созданы условия для устойчивого развития инновационной и технологической деятельности на основе внедрения

передовых технологий для развития изобретательства и рационализаторства, сформировано дополнительное конкурентное преимущество путем формирования портфеля прав интеллектуальной собственности для обеспечения лидирующей позиции на рынке качественных

и конкурентоспособных услуг в сфере водоснабжения и водоотведения. Дальнейшие приоритеты Компании — выявление, правовая охрана РИД, учет, защита и коммерциализация ИС с целью повышения капитализации Компании, снижение налоговых рисков.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИС: ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ 2025



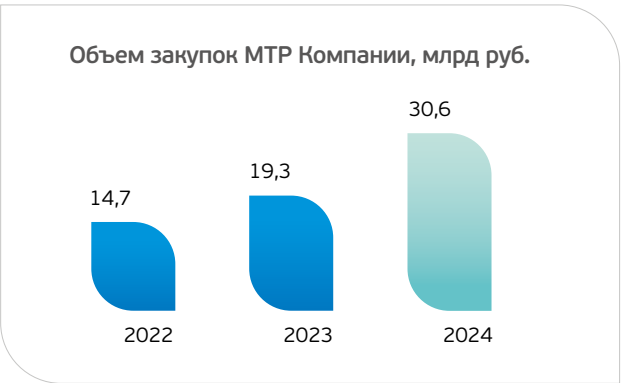
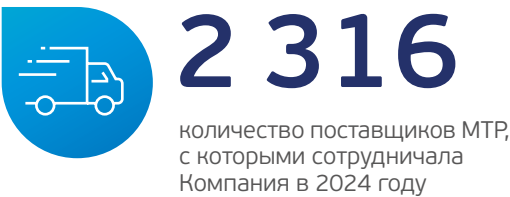
Устойчивая цепочка поставок

Наши приоритеты

Управление устойчивой цепочкой поставок в «Росводоканале» нацелено на сочетание экономической эффективности, прозрачности закупочных процедур и соблюдение ESG-принципов. Компания отдает приоритет отечественным производителям, стремится поддерживать малый и средний бизнес, а также проводит комплексные выездные проверки подрядчиков и поставщиков. В основе закупочного процесса лежат открытые тендерные процедуры, консолидированные закупки стратегически важных материалов и обязательный учет требований в области охраны труда и промышленной безопасности. Особое внимание уделяется обеспечению честной конкуренции, что позволяет «Росводоканалу» не только снижать коррупционные риски и повышать качество поставляемой продукции, но и вносить значимый вклад в социально-экономическое развитие регионов присутствия.

Наши результаты в 2024 году

[GRI 204-1]



Рост объема закупок в денежном выражении связан с присоединением водоканалов в Томске и Тихорецке, а также с расширением инвестиционной программы.

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.

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, отвечают дирекции по капитальному строительству.

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.

Закупки более **30** категорий

МТР осуществляются в консолидированной форме, включая основные виды оборудования, ГСМ и реагентов

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 подлежит наибольшему количеству контрольных процедур.

КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК



ПОСТАВЩИКИ

Поставщики и производители материалов и оборудования, подрядчики, компании сферы услуг

- Материально-технические ресурсы¹
- Электроэнергия и топливо
- Строительно-монтажные работы
- Услуги



«РОСВОДОКАНАЛ»

Крупнейший российский частный оператор в сфере водоснабжения и водоотведения

- Услуги водоснабжения
- Услуги водоотведения
- Услуги подключения к сетям ВиВ
- Сопутствующие услуги



ПОТРЕБИТЕЛИ

Население, коммерческие и бюджетные организации

- Личное потребление
- Вода используется в производстве широкого спектра товаров и услуг организациями различного типа

9,3 млрд руб.

общая сумма консолидированных закупок в 2024 году

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.

Поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства

Компания поддерживает представителей малого и среднего бизнеса. В 2024 году доля закупок «Росводоканала» у субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП) составила 84%. При осуществлении закупочной

деятельности Компания руководствуется Федеральным законом № 223-ФЗ и Постановлением Правительства РФ № 1352. Данные нормативные документы устанавливают квоту по закупке у представителей МСП не менее

25% от общей суммы закупок. «Росводоканал» не только выполняет установленную квоту, но и существенно превышает ее, что в соответствии с постановлением рассматривается как дополнительная мера поддержки МСП.

¹ К основным категориям закупаемых материально-технических ресурсов (МТР) относятся запорная и регулирующая арматура (31%), трубы полиэтиленовые (7%), трубы стальные (7%).

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 в поставках, отсутствия нужных комплектующих и трудностей с обслуживанием. В 2024 году доля

ТМЦ российского производства в общем объеме закупаемых ТМЦ сохранилась и составила 98%, при 98% в 2023 году.

Основная работа по импортозамещению оборудования и других товаров была проведена в 2023 году, в том числе были достигнуты ощутимые результаты по закупке российских химических реагентов, запорно-регулирующей арматуры, насосного оборудования.

98%

доля закупок ТМЦ российского производства в 2024 году

Критерии устойчивого развития при выборе поставщиков

[GRI 2-23, GRI 2-24]

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 осуществлении закупочных процедур, заказчиками

по которым являются «Росводоканал» и его предприятия, в обязательном порядке включается ссылка на Кодекс поведения поставщика.

Все поставщики и контрагенты проходят проверку на предмет их благонадежности, отсутствия конфликтов интересов и отсутствия коррупционных рисков.

ВКЛЮЧЕНИЕ ESG-КРИТЕРИЕВ В ДОГОВОРЫ

В договорах на поставку Компании товаров и услуг содержатся положения, связанные с вопросами устойчивого развития. С марта 2024 года в тексте договора появился отдельный раздел, в котором отражены требования по охране труда, экологии и этике. При

подписании договора поставщики подтверждают согласие с этими требованиями, тем самым демонстрируя приверженность принципам экологической и социальной ответственности. В случае если участник закупки не принимает условия проекта договора, его заявка может быть признана несоответствующей условиям документации о закупке.

ВЫЕЗДНЫЕ ПРОВЕРКИ

В соответствии с внутренними нормативными документами «Росводоканал» проводит выездные проверки участников закупок на сумму свыше 100 млн руб. Также Компания может принять решение о проведении выездной проверки для закупок меньшей стоимости.



ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ ПО ESG-КРИТЕРИЯМ

В 2024 году «Росводоканал» в пилотном режиме начал оценку поставщиков по ESG-критериям. Для этого в анкету поставщика было включено порядка 15 вопросов, относящихся к тематике ESG. На текущем этапе сбор данных носит информационный характер и не требует предоставления подтверждающих документов. Пилотный проект по оценке охватил ряд стратегически важных закупок, включая топливные, что позволило апробировать методологию.

Анкета структурирована по пяти ключевым разделам.

- 1 Общие сведения.**

Включает данные о юридическом статусе, реквизитах, структуре собственности, банковскую информацию и контактные данные. Также содержит вопросы об аффилированности и опыте сотрудничества с заказчиком.
- 2 Защита окружающей среды.**

Охватывает наличие экологической политики, меры по снижению воздействия на окружающую среду, рациональное использование ресурсов и управление отходами.

- 3 Соблюдение трудовых прав и прав человека.**

Проверяет соблюдение трудового законодательства, равенство оплаты труда, запрет на принудительный и детский труд, а также наличие механизмов для обращения работников с жалобами.
- 4 Охрана труда и промышленная безопасность.**

Анализирует наличие политики в области охраны труда, обеспечение средствами индивидуальной защиты, регулярность обучения сотрудников, систему учета травматизма и статистику несчастных случаев.

- 5 Ведение бизнеса честно и добросовестно.**

Оценивает прозрачность цепочек поставок, меры противодействия коррупции и защиту активов заказчика.

Этот первый шаг позволил Компании собрать данные о текущем уровне осведомленности и готовности поставщиков к выполнению ESG-требований.

Проверки направлены не только на оценку технических параметров, таких как оснащенность ресурсами или опыт выполнения контрактов, но и на соблюдение ключевых социальных и экологических норм. В том числе проводится проверка по следующим критериям:

- **охрана труда:**
 - ~ наличие аттестатов, удостоверений, протоколов проверки знаний сотрудников;
 - ~ приказы о назначении ответственных лиц за безопасность;
 - ~ лицензии и разрешения в области охраны труда;

- **экологическая безопасность:**
 - ~ документы, подтверждающие соблюдение экологических норм (например, лицензии на обращение с отходами);
- **промышленная и пожарная безопасность:**
 - ~ наличие сертификатов соответствия, актов проверок МЧС.

Так, например, в 2024 году была проведена проверка крупного поставщика спецодежды: комиссия из трех экспертов посетила их складские и производственные помещения, чтобы убедиться в соблюдении нормативов и оценить рабочие условия.



ESG



S



G



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 2024 года по 31 декабря 2024 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		9	
		О Компании		16	
GRI 2-2	Юридические лица, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Об Отчете		9	
		Приложение 2. Границы Отчета		176	
GRI 2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация	Об Отчете		9	
		Контакты		–	
GRI 2-4	Изменения в информации	Комментарий: в Отчете были уточнены данные:			
		• по объему выбросов загрязняющих веществ в атмосферу за 2022 и 2023 годы по предприятию «Росводоканал Архангельск» ввиду ошибки подсчета;			
		• по количеству тяжелых и легких травм за 2022 год в связи с некорректным переносом значений из форм сбора при формировании отчетности;			
		• по потреблению энергоресурсов за 2022 и 2023 годы из-за технической ошибки;			
		• по показателю текучести кадров и количеству принятых сотрудников за 2022 и 2023 годы из-за технической ошибки.			
		Охрана окружающей среды		44	
		Изменение климата и энергоэффективность		66	
GRI 2-5	Внешнее заверение отчетности	Управление персоналом		72	
		Безопасность		96	
		Приложение 3. Количественные данные		178	
		Приложение 4. Отчет независимого аудитора		182	
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		24	
		Приложение 3. Количественные данные		178	
		Устойчивая цепочка поставок		160	

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 2-7	Сотрудники	Управление персоналом Комментарий: 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	72 178
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
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 Комментарий: основные вопросы устойчивого развития были рассмотрены на заседаниях Совета директоров в 2024 году	130
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 72
GRI 2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Комментарий: информация не консолидируется на уровне Компании	

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
4. СТРАТЕГИЯ, ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ			
GRI 2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	О Компании, раздел Стратегия в области устойчивого развития	34
GRI 2-23	Обязательства, закрепленные в политиках	Управление персоналом	72
		Противодействие коррупции	144
		Устойчивая цепочка поставок	160
GRI 2-24	Внедрение обязательств, закрепленных в политиках	Управление персоналом	72
		Противодействие коррупции	144
		Устойчивая цепочка поставок	160
GRI 2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	Управление персоналом	72
		Противодействие коррупции	144
GRI 2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	Управление персоналом	72
		Противодействие коррупции	144
GRI 2-27	Соблюдение законодательства	Комментарий: по МСФО-отчетности сумма штрафов составила 95 млн руб.	
GRI 2-28	Членство в ассоциациях	Корпоративное управление	130
5. ДИАЛОГ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ			
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	36
GRI 2-30	Коллективные договоры	Управление персоналом	72
		Комментарий: согласно ст. 43 ТК РФ действие коллективного договора распространяется на всех работников водоканалов независимо от их членства в профессиональном союзе. На конец 2024 года коллективными договорами охвачены сотрудники на всех водоканалах Компании, кроме водоканалов Липецка и Южно-Сахалинска. На этих водоканалах утверждено и действует Положение о льготах и гарантиях, которое включает меры, прописанные в коллективных договорах с другими водоканалами. С учетом этих двух водоканалов охват сотрудников коллективными договорами составляет 87%	
GRI 3 СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2021			
GRI 3-1	Порядок определения существенных тем	Об Отчете	9
GRI 3-2	Перечень существенных тем	Об Отчете	9
GRI 3-3	Управление существенными темами	Комментарий: информация о подходах к управлению существенными темами раскрывается во вводной части каждого соответствующего тематического раздела Отчета	

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 200 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ			
GRI 201 Экономическая результативность 2016			
GRI 201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности, связанные с изменением климата	Изменение климата и энергоэффективность Комментарий: финансовая оценка рисков и возможностей, связанных с изменением климата, не осуществлялась	66
GRI 201-3	Установленные обязательства по пенсионному плану и прочие обязательства в связи с выходом на пенсию	Комментарий: • 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 1,6 в зависимости от региона присутствия	
GRI 202-2	Доля руководителей высшего ранга из числа представителей местного населения	Комментарий: доля руководителей высшего ранга из числа представителей местного населения варьируется от 47 до 100%. 100% руководителей высшего ранга из числа представителей местного населения в Алтайском крае, Краснодарском крае, Оренбургской и Тюменской областях	
GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016			
GRI 203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Социальные проекты в регионах	119
GRI 203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Социальные проекты в регионах	119
GRI 204 Практики закупок 2016			
GRI 204-1	Доля закупок у местных поставщиков	Устойчивая цепочка поставок Комментарий: доля закупок у местных поставщиков в отчетном году составила 100%. Под местными поставщиками понимаются поставщики, ведущие деятельность на территории России	160

Показатель GRI (GRI disclosure)	Раздел Отчета / Комментарий		Стр.
GRI 205 Противодействие коррупции 2016			
GRI 205-1	Организации, прошедшие оценку рисков, связанных с коррупцией	Комментарий: риски мошенничества и коррупции идентифицируются и оцениваются на уровне Компании. Идентификация и оценка рисков для каждого из дочерних обществ Компании не проводилась	
GRI 205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции Комментарий: количественные данные не раскрыты в связи с отсутствием централизованной системы учета данного индикатора	144
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые меры	Комментарий: в отчетном периоде был выявлен один случай коррупции. Заявление о противоправных действиях сотрудников передано в правоохранительные органы в установленном законодательством порядке	
GRI 206 Препятствие конкуренции 2016			
GRI 206-1	Количество судебных разбирательств с участием организации по ограничению конкуренции, практике применения антимонопольного законодательства	Противодействие коррупции Комментарий: в 2024 году зафиксировано два случая нарушения антимонопольного законодательства. Выявленные нарушения устранены. Привлечения к административной ответственности в 2024 году по фактам нарушения антимонопольного законодательства отсутствуют	144
GRI 300 ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ			
GRI 302 Энергия 2016			
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	Изменение климата и энергоэффективность 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. Приложение 3. Количественные данные	66 178
GRI 302-3	Энергоемкость	Изменение климата и энергоэффективность	66
GRI 302-4	Сокращение энергопотребления	Комментарий: в отчетном периоде благодаря мероприятиям в области энергосбережения удалось сократить энергопотребление на 6 млн кВт·ч	
GRI 303 Вода 2018			
GRI 303-1	Ответственное управление водными ресурсами как ресурсами общего пользования	Охрана окружающей среды, раздел Управление водными ресурсами	47
GRI 303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросами воды	Охрана окружающей среды, раздел Управление водными ресурсами	47
GRI 303-3	Водозабор	Охрана окружающей среды Приложение 3. Количественные данные	44 178



Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 303-4	Водосброс	Охрана окружающей среды Приложение 3. Количественные данные	44 178
GRI 303-5	Водопотребление	Комментарий: расходы воды при производстве (водоочистка) и транспортировке (по сетям) составили 85 млн м³, или 12% от общего объема водозабора. Расходы воды при производстве включают промывку фильтров и отстойников, промывку резервуаров чистой воды, охлаждение подшипников насосов, отбор проб, хозяйственно-бытовые нужды и прочие расходы. Расходы воды при транспортировке включают промывку и дезинфекцию водопроводных сетей, промывку канализационных сетей, отбор проб, хозяйственно-бытовые нужды и прочие расходы	
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 биоразнообразие	Охрана окружающей среды, раздел Биоразнообразие и сохранение природных территорий	65
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)	Изменение климата и энергоэффективность Комментарий: в расчет включался только газ CO₂ (применительно к отрасли водоснабжения и водоотведения). 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	66

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Область охвата 2)	Изменение климата и энергоэффективность Комментарий: в расчет включался только газ CO₂ (применительно к отрасли водоснабжения и водоотведения). Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2) связаны с выработкой электрической и тепловой энергии, полученных извне для собственных нужд Компании. 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»). Выбросы, связанные с выработкой тепловой энергии, рассчитаны с использованием коэффициента, определенного расчетным методом исходя из баланса производства тепловой энергии в Российской Федерации. 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	66
GRI 305-7	Выбросы в атмосферу оксидов азота (NO _x) и серы (SO _x) и других значимых загрязняющих веществ	Охрана окружающей среды, раздел Выбросы в атмосферу	63
GRI 306 Отходы 2020			
GRI 306-1	Образование отходов и связанные с ними существенные воздействия	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	60
GRI 306-2	Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	60
GRI 306-3	Образование отходов	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	60
GRI 306-4	Утилизация отходов	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	60
GRI 306-5	Удаление и захоронение отходов	Охрана окружающей среды, раздел Отходы и циркулярная экономика	60

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 400 СОЦИАЛЬНЫЕ			
GRI 401 Занятость 2016			
GRI 401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Управление персоналом Комментарий: 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	72
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	
GRI 401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Комментарий: • 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	96
GRI 403-2	Выявление опасностей, оценка рисков, расследование происшествий	Безопасность	96
GRI 403-3	Службы охраны труда	Безопасность	96
GRI 403-4	Вовлечение работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны труда и промышленной безопасности	Безопасность	96
GRI 403-5	Профессиональная подготовка работников по вопросам охраны труда и промышленной безопасности	Безопасность	96
GRI 403-6	Укрепление здоровья работников	Безопасность	96
		Управление персоналом	72

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 403-7	Предупреждение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	Безопасность	96
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	96
		Приложение 3. Количественные данные Комментарий: коэффициент регистрируемых травм с учетом смертельных исходов не рассчитывается ввиду того, что такая информация анализируется и представляется в абсолютных значениях	178
GRI 403-10	Профессиональные заболевания	Безопасность Комментарий: у работников Компании не выявлены и не зарегистрированы профессиональные заболевания за последние 3 года	96
GRI 404 Обучение и образование 2016			
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	Управление персоналом	72
GRI 404-2	Программы повышения квалификации работников и поддержки карьерных изменений	Управление персоналом	72
GRI 404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Комментарий: 885 сотрудников прошли оценку личного вклада по факту 2024 года, что составляет 8,5% от списочной численности сотрудников	
GRI 405 Многообразие и равные возможности 2016			
GRI 405-1	Социокультурное многообразие руководящих органов и сотрудников	Управление персоналом Комментарий: в составе Совета директоров отсутствуют представительницы женского пола	72
GRI 406 Отсутствие дискриминации 2016			
GRI 406-1	Случаи дискриминации и принятые меры	Комментарий: в 2024 году в Компании не было зафиксировано случаев дискриминации	

Показатель GRI (GRI disclosure)		Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
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 Комментарий: услуги по водоснабжению и водоотведению соответствуют нормам качества и безопасности воды и стоков	47
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

№ п/п	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 энерго- эффективность	Управление персоналом	Безопасность	Взаимодей- ствие с клиентами	Социальные проекты в регионах	Корпоратив- ное управле- ние	Противодей- ствие коррупции	Цифровой водоканал	Устойчивая цепочка поставок
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	«Росводоканал Томск»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
12	«Росводоканал Тихорецк»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
13	ООО УК «РОСВОДОКАНАЛ»				+				+		+	+
14	ООО «РВК.Цифровые решения»				+				+		+	+
15	ООО «РВК.Экосервис»				+				+		+	+
16	ООО «РВК-КАПИТАЛ»				+				+		+	+
17	ООО «РВК.Бизнес-сервис»				+				+		+	+
18	Прочие компании									+	+	

Приложение 3. Количественные данные

Показатель	Ед. изм.	2022	2023	2024
ПЕРСОНАЛ ¹				
Годовая среднесписочная численность сотрудников [GRI 2-7]	чел.	11 755	11 923	13 096
Списочная численность сотрудников на конец года [GRI 2-7]	чел.	12 119	12 199	13 562
В том числе по полу:				
мужчин	чел.	7 414	7 388	8 160
женщин	чел.	4 705	4 811	5 402
В том числе по возрасту:				
до 35 лет включительно	чел.	2 477	2 245	2 182
от 36 до 45 лет включительно	чел.	3 128	3 182	3 501
от 46 до 55 лет включительно	чел.	3 190	3 280	3 813
от 56 лет и старше	чел.	3 324	3 492	4 066
Доля сотрудников в разбивке по возрасту				
до 35 лет включительно	%	20	18	16
от 36 до 45 лет включительно	%	26	26	26
от 46 до 55 лет включительно	%	26	27	28
от 56 лет и старше	%	27	29	30
В том числе по договору о найме:				
на неопределенный срок (постоянный)	чел.	11 728	11 720	12 864
срочный договор	чел.	391	479	698
В том числе по типу занятости:				
частичная занятость	чел.	83	99	163
полная занятость	чел.	12 036	12 100	13 399
В том числе по региону:				
Архангельская область	чел.	808	817	813
Алтайский край	чел.	1 016	1 013	945
Воронежская область	чел.	2 104	2 148	2 142
Краснодарский край	чел.	1 809	1 777	2 017
Омская область	чел.	1 886	1 837	1 766
Оренбургская область	чел.	1 560	1 513	1 455
Томская область	чел.			1 222
Тюменская область	чел.	1 293	1 273	1 309
Липецкая область	чел.	978	1 110	1 077
Сахалинская область	чел.	476	492	534
Москва	чел.	189	219	282
Количество принятых сотрудников [GRI 401-1]	чел.	1 953	1 961	2 409
Процент принятых сотрудников ² [GRI 401-1]	%	16,6	16,4	18,4
Общая текучесть персонала [GRI 401-1]	%	17,9	16,1	17,2

¹ В 2022 и 2023 годах были скорректированы показатели: количество и процент принятых сотрудников и общая текучесть персонала из-за технической ошибки.

² Процент принятых сотрудников считается от среднесписочной численности за отчетный период.

Показатель	Ед. изм.	2022	2023	2024
ОХРАНА ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ¹ [GRI 403-9]				
Показатели производственного травматизма				
LTIFR (Коэффициент частоты производственных травм с временной потерей трудоспособности) ²		0,40	0,44	0,48
FR (Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом)		0,00	0,05	0,04
Коэффициент тяжелого травматизма		0,05	0,24	0,09
В том числе исторический периметр «Росводоканала»:				
LTIFR (Коэффициент частоты производственных травм с временной потерей трудоспособности)		0,49	0,54	0,42
FR (Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом)		0,00	0,06	0,06
Коэффициент тяжелого травматизма		0,06	0,30	0,12
В том числе водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2022 года ³ :				
LTIFR (Коэффициент частоты производственных травм с временной потерей трудоспособности)		0,00	0,00	0,63
FR (Коэффициент несчастных случаев со смертельным исходом)		0,00	0,00	0,00
Коэффициент тяжелого травматизма		0,00	0,00	0,00
Количество несчастных случаев на производстве среди сотрудников				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности, в том числе:	чел.	8	9	11
случаи легкого травматизма	чел.	7	4	9
случаи тяжелого травматизма	чел.	1	5	2
Случаи со смертельным исходом	чел.	0	1	1
Общее количество несчастных случаев	ед.	5	10	11
В том числе исторический периметр «Росводоканала»:				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности, в том числе:	чел.	8	9	7
случаи легкого травматизма	чел.	7	4	5
случаи тяжелого травматизма	чел.	1	5	2
Случаи со смертельным исходом	чел.	0	1	1
Общее количество несчастных случаев	ед.	5	10	7

¹ В Отчете за 2023 год данные за 2022 год по количеству тяжелых и легких травм и коэффициент тяжелого травматизма были указаны некорректно из-за технической ошибки.

² Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности на 1 млн часов.

³ «Росводоканал Орск» был отнесен к категории «новых активов», так как программа по нормализации деятельности на предприятии не завершена.

Показатель	Ед. изм.	2022	2023	2024
В том числе водоканалы, присоединившиеся к «Росводоканалу» после 2022 года ¹ :				
Количество пострадавших от несчастных случаев на производстве с временной потерей трудоспособности, в ом числе:	чел.	0	0	4
случаи легкого травматизма	чел.	0	0	4
случаи тяжелого травматизма	чел.	0	0	0
Случаи со смертельным исходом	чел.	0	0	0
Общее количество несчастных случаев	ед.	0	0	4
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	667 753	673 706	732 996
В том числе в разбивке по источникам:	тыс. м³			
Поверхностные воды, включая болота, реки, озера	тыс. м³	290 309	293 043	306 463
Подземные воды	тыс. м³	366 238	369 015	415 692
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:	тыс. м³	11 206	11 676	10 841
поверхностные воды, включая болота, реки, озера	тыс. м³	–	–	–
подземные воды	тыс. м³	10 774	11 202	10 768
дождевые воды, собираемые и сохраняемые	тыс. м³	–	–	–
воды морей и океанов	тыс. м³	–	–	–
промысловые воды	тыс. м³	–	–	–
питьевая вода из систем водоснабжения	тыс. м³	432	474	73
ВОДООТВЕДЕНИЕ [GRI 303-4]				
Общий объем сбросов	тыс. м³	589 341	604 868	688 935
В том числе в разбивке по принимающим объектам:	тыс. м³			
Поверхностные воды, включая болота, реки, озера	тыс. м³	537 268	559 334	656 609
Подземные воды	тыс. м³	–	–	–
Воды морей и океанов	тыс. м³	–	–	–
Воды сторонних организаций ² (муниципальные и другие системы водоснабжения)	тыс. м³	52 073	45 533	32 327

¹ «Росводоканал Орск» был отнесен к категории «новых активов», так как программа по нормализации деятельности на предприятии не завершена.

² 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.

Показатель	Ед. изм.	2022	2023	2024
ЭНЕРГЕТИКА [GRI 302-1]				
Общее потребление энергии	ПДж	3,5	3,6	4,1
Невозобновляемые источники энергии (топлива), приобретаемые организацией				
Природный газ	м³	3 129 290	3 449 347	4 229 908
	ГДж	105 546	114 104	139 925
Уголь	т	734	694	617
	ГДж	10 851	15 625	13 877
Дизельное топливо	л	4 976 432	4 841 868	5 430 204
	ГДж	179 774	174 912	196 166
Бензин	л	1 492 432	1 447 430	1 504 389
	ГДж	48 393	46 934	48 780
Газ сжиженный	л	240 364	221 644	247 339
	ГДж	4 688	4 323	4 824
Другие виды топлива (топ. мазут)	т	0	0	541
	ГДж	0	0	21 759
Общее потребление невозобновляемых источников энергии (топлива)	ГДж	349 252	355 898	425 332
Количество энергии, приобретенной для собственного потребления				
Электроэнергия	кВт·ч	780 354 465	811 218 380	924 196 601
	ГДж	2 809 276	2 920 386	3 327 108
Тепловая энергия	Гкал	81 487	77 717	85 065
	ГДж	341 186	325 402	356 169
Общее количество приобретенной энергии	ГДж	3 150 462	3 245 788	3 683 277
Количество энергии, переданной сторонним потребителям				
Электроэнергия, произведенная с использованием невозобновляемых источников энергии	кВт·ч	56 070	216 619	439 017
	ГДж	202	780	1 580
Тепловая энергия, произведенная с использованием невозобновляемых источников энергии	Гкал	101	2 574	4 560
	ГДж	423	10 778	19 091
Общее количество энергии, переданной сторонним потребителям	ГДж	625	11 558	20 672
ПАРНИКОВЫЕ ГАЗЫ [GRI 305-1, GRI 305-2]				
Общий объем выбросов парниковых газов	тыс. т CO ₂ -экв.	322	331	374
Охват 1	тыс. т CO ₂ -экв.	24	24	26
Охват 2	тыс. т CO ₂ -экв.	298	307	348

Приложение 4. Отчет независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность



Технологии
Доверия

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

+7 (495) 967 6001

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 2024 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 2024 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.



Технологии
Доверия

www.tedo.ru

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 Компании «Росводоканал».



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 2024 года, не подготовлена во всех существенных отношениях в соответствии с Критериями составления.

2 июня 2025 года

Москва, Российская Федерация



Коноплин Владимир Владимирович, 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 – 21906099088)



www.tedo.ru

Приложение 1 к Отчету независимого аудитора по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, от 2 июня 2025 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](mailto:ESG@rosvodokanal.ru)

Контакты для СМИ:
[E-mail: pr@rosvodokanal.ru](mailto:pr@rosvodokanal.ru)

[Электронная версия отчета](#)

