



NARVA VESI

Совместный проект АО "Нарва Веси" и газеты "Кренгольмский проспект"

"Вода - источник жизненной силы"

Мы потребляем воду каждый день, без воды не было бы жизни!



Рейн СИРП,
Исполнительный директор АО "Narva Vesi"

Опять минул год, и пора праздновать день рождения. 126 лет в городе Нарва мы занимались водным хозяйством, т.е. давали горожанам "источник жизненной силы" – воду.

Обычно в дни рождения принято вспоминать прошедший год. В период между двумя годовщинами произошло немало всего, что касается жизни предприятия, обслуживающего системы водоснабжения и канализации:

1. Государство повысило плату за ущерб, причиненный загрязнением, и налог на водный ресурс.
2. Подписан договор с Королевством Швеции на софинансирование реконструкции устройств очистки сточных вод.
3. Ивангород начал выплачивать долг.
4. АО "Narva Vesi" получило новый совет.
5. Отремонтирован ведущий в город магистральный трубопровод на ул. Креэнхольми.

6. Реорганизована структура акционерного общества.
7. В Мустайэский водозабор установлены более экономные насосы.
8. Сконструирована и сдана в эксплуатацию пилотная установка станции переработки воды.
9. Выполнено исследование структуры предприятия, обслуживающего системы водоснабжения и канализации.
10. Повышен тариф на услугу для предприятий.
11. Повышение тарифа для

- населения приостановлено.
12. За полученную помощь куплена автомашина для промывки канализации под давлением.
13. На продаваемую питьевую воду с 1 июня 2002 г. стал действовать новый, более строгий стандарт.
14. Делегация Европейского Союза в Таллинне одобрила тендерные документы по реконструкции устройств очистки сточных вод.
15. Фонду ISPA Европейского

- Союза подано ходатайство о строительстве канализационных и водопроводных труб пяти регионов города Нарва.
16. Городу Силламяэ предложено объединить водопроводы АО "Narva Vesi" и Силламяэ и образовать одно сильное предприятие, обслуживающее системы водоснабжения и канализации всего региона.
17. На водопроводные трубы Нарва-Йыэсуу были установлены воздухоотделители.
18. И многое другое...

Миссия

1. Наша миссия – работать на благо людей нарвского региона, т.е. снабжать наших клиентов, жителей и предприятия Нарвы и Нарва-Йыэсуу, круглый год 24 часа в сутки качественной питьевой водой и услугой по очистке сточных вод по обоснованной и по как можно более льготной цене.
2. Нашей основной целью является не производство большой прибыли для владельцев, а создание достаточных средств, направленных на безупречное выполнение работы и умеренное развитие системы.

Выполнение этой миссии должны гарантировать следующие планы развития:

- АО "Narva Vesi" останется муниципальным предприятием.
- АО "Narva Vesi" станет предприятием, в центре внимания которого находится не организация, а клиент.
- АО "Narva Vesi" сосредоточится на своей основной деятельности: на откачивании, очистке и транспорте воды, на откачке на транспорт и на очистке сточной воды, выполняя при этом все нормы и требования к качеству.
- АО "Narva Vesi" превратится в предприятие, которое использует все ресурсы целесообразно, эффективно и дружелюбно к окружающей среде.

- АО "Narva Vesi" станет открытым и прозрачным предприятием.
- АО "Narva Vesi" станет во имя общей цели предприятием, работающим единой командой.

Видение на более продолжительный срок – географически расширить свою основную деятельность, т.е. прийти в другие города Ида-Вирумаа и предлагать им такую же услугу по тем же принципам и на тех же условиях.

Во исполнение этой миссии и этого видения требуются два основных компонента: потребители услуги, т.е. клиенты, и оказывающие услуги, т.е. работники (трудовой коллектив). Только из сближения этих двух компонентов, из лучших партнерских взаимоотношений и конструктивного сотрудничества можно генерировать лучший, всех удовлетворяющий результат.

Поэтому и желаю вам, клиенты, и вам, работники, по случаю очередной годовщины предприятия, обслуживающего системы водоснабжения и канализации, больше готовности к сотрудничеству, конструктивности и большого счастья!

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

На наиболее часто задаваемые вопросы отвечает начальник абонентного отдела АО «Нарва Веси» Сергей ЦВЕТКОВ.



• Кто платит за воду, которая выливается на улицу при промывке труб и при авариях?
- Это потери АО «Нарва Веси», и являются нашими затратами.



• Где можно проверить водомеры, и как часто это надо делать? Кто за этим должен следить?
- Проверять надо 1 раз в пять лет.

По просьбе клиента за плату это можно сделать и раньше. Для этого надо позвонить 69 009 и записаться на определенное время и день. Специалисты «Нарва Веси» приедут и выполнят вашу заявку. Стоимость услуги за 1шт. - 140 крон и 200 крон за два водомера.



• По какому телефону я могу сообщить об аварии?
- Номер круглосуточной диспетчерской службы – 69 006, а днём работает и диспетчер службы внешних сетей – 69 008.

УЧИМСЯ УПРАВЛЯТЬ

В доме должен быть хозяин

В связи с образованием квартирных товариществ и сообществ квартирособственников трудности возникают и у «Нарва Веси». О них рассказывает начальник клиентского отдела Сергей Цветков.



- В настоящее время по законодательству в доме должен быть хозяин - товарищество или управдом, в обязанности которых входит ответственность в том числе и за внутренними коммуникациями в строении. Каждое товарищество и сообщество обязано заключать с "Нарва Веси" договор на поставку холодной воды. И каждый житель должен понимать, что именно он должен обслуживать свою "идеальную долю" в доме, иначе зачем объединять усилия жильцов для совместного управления домами. Проблемы, связанные с потерями воды внутри дома, не новы. Сегодня при передаче домов к новым хозяевам на это практически никто

не обращает внимание. Фактически, проблемы начинаются у тех, кто начинает управлять своим домом с чистого листа. Поэтому, имея минимум информации о доме, как инженерном сооружении, новые собственники особенно на первом этапе вынуждены покрывать эти потери из ремонтного фонда, то есть, по сути, за счёт средств на другие цели. При этом люди часто возмущаются, почему они должны платить за воду, которую не использовали. Жильцам нашего города следует понимать, что управлять домом их обязанность, а АО "Нарва Веси" только продаёт им определённый объём воды и к распределению воды внутри дома, отношения не имеет и не имеет. Разумеется, нести эти затраты АО "Нарва Веси" не должно. И это придумало не АО "Нарва Веси", так говорят законодательные акты, которыми мы руководствуемся.

У нас есть пример, когда товарищество на общем собрании жильцов предлагает изменить договор с "Нарва Веси". И как в старые времена, адресует письмо в мэрию для воздействия на АО "Нарва Веси", где мотив изменения договора - большое потере в показаниях между домовым счет-

чиком и квартирными (разница 16-17%). Товарищество потребовало (через несколько лет) заключить с каждым жильцом вновь отдельные договоры. Но это противоречит не только стратегии АО "Нарва Веси", но и закону. Поскольку такие требования в последнее время не редкость, Государственный департамент защиты прав потребителей делал даже специальный запрос в Министрство окружающей среды, на что министр Хейки Краних ответил, что правовых оснований для подобных требований нет. В конце концов дело может кончиться тем, что воду просто отключат. Странно, что Совет КТ берёт на себя смелость рисковать доступностью воды для жильцов своего дома.

Мне очень хочется надеяться, что отношения "Нарва Веси" и его клиентов будут партнёрскими. И если товарищество или сообщество квартирособственников оказывается в ситуации, когда вода теряется из-за плохого состояния внутридомовых труб, я посоветовал бы провести исследование, найти причину неучтенной воды и устранить её. Это дорого, но дешевле, чем постоянно из года в год платить за воду, ушедшую неизвестно куда, из ремонтного фонда, предназначенного совсем для других целей.

Средняя (с учётом тарифа для частных клиентов и для предприятий) цена на воду в городах Эстонии:

Paide Vesi AS	23,96	Tapa Vesi AS	19,20
Orissaare Soojus OÜ	23,71	Tamsalu Vesi AS	18,58
Kommen AS	23,44	Pärnu Vesi AS	18,47
Haapsalu Veevärk AS	23,30	Maardu Elamu AS	18,09
Kärdla Veevärk AS	23,23	Rakvere Vesi AS	18,08
Põlva Vesi AS	23,18	Tartu Veevärk AS	17,57
Jõgeva Vesi OÜ	23,07	Paldiski Vesi OÜ	17,48
Viljandi Veevärk AS	21,00	Rapla Vesi AS	17,43
Kiviõli Vesi OÜ	20,52	Türi Vesi OÜ	17,07
Valga Vesi AS	20,42	Jõhvi Veemajandus OÜ	16,80
Võru Vesi AS	20,32	Järvakandi Komm. OÜ	16,40
AWS OÜ	20,29	Melior AS	16,23
Keila Vesi AS	20,24	Kadrina Soojus AS	15,69
Kuressaare Veevärk AS	20,11	Viru Kommunaalteenuste AS	13,32
Vändra MP OÜ	20,07	Narva Vesi AS	12,38
Tallinna Vesi AS	20,02		
Tabasalu Vesi OÜ	19,74		

Средняя 19,36

Что можно сделать с кубометром воды?

- 1 м³ = 1 000 литров. С ними вы можете, например:
- 11 раз помыться в ванной или
 - 33 раза принять душ, или
 - 11 раз постирать бельё в стиральной машине, или
 - 110 раз наполнить ведро, или
 - 10 чашек чая в день выпивать в течение года.

ХОЧУ СКАЗАТЬ

КЛИЕНТЫ, Я вас ненавижу!

(Сон человека, обслуживающего клиента)

Спросите - почему? Что это означает? Да как вы смеете! А вот...

Какая мне от вас радость? С самого утра приходите, выясняете отношения, требуете перерасчетов, где-то что-то, как вы считаете, сделано неправильно. Вы приходите с проблемой, которая меня совершенно не касается (кто-то наверху в очередной раз чего-то перепутал, а расхлебывать должен я). Вроде, как и на обед идти пора, но никак – очередь ждет, и у всех одни и те же докучливые проблемы. А когда вы приходите после получения пенсии или зарплаты, то у всех у вас крупные денежные купюры, а я должен мучиться и искать разменные деньги. Ну не люблю я вас, я же тоже человек, и так же как и вы, хочу иногда отдохнуть, да и за электричество мне пора заплатить, но все времени нет, разбирайся тут с вами, а у самого, глядишь, ток отключат. Надо разузнать, как бы уйти пораньше, а то ведь эти там тоже в 17.00 закрывают. И каким же образом нормальный человек попадет туда после работы? А справка об отсутствии задолженности все-таки необходима. И эта бесконечная жара, да и помещение без кондиционера. Начальство бы сюда посадить. А знаете, какой сон я вчера видел...



Тест РИСТ,
финансовый руководитель
teet@narvavesi.ee
www.narvavesi.ee

...Прогуливаясь по городу N, встретил я Клиента и спрашиваю, что ты вообще-то от нас хочешь, стараешься для нас, стараешься, но ни одного доброго слова не слышишь, ну что вам от нас надо? "Слушай, сынок, ну как ты такой простой вещи не понимаешь – ЦЕНА! Стоимость воды, вернее, повышение ее стоимости, действует мне на нервы больше всего. Ведь в прошлые времена вода была почти бесплатной. Сейчас повышаются цены на электричество, на тепло, на телефон, а теперь и вода будет стоить очень дорого. Только и знают, что людей грабить. А вот зарплаты нам никто не повышает. Раз уж контролировать стоимость электричества и топлива сложно, то хоть, по крайней мере, не поднимайте цену на воду. А то эти монополии последнее забрать хотят. И хоть можно было бы за эти большие деньги нормальной воды попить, так куда там! Запах хлора забивает все. Когда ко мне в гости приезжают дети с внуками, то всегда берут с собой канистру воды, иначе, говорят, можно и концы отдать. Иногда вода к тому же приобретает красивый коричневый цвет, и тогда внукам для того, чтобы нарисовать землю, и красками пользоваться не надо.

И подумайте, как я, старый человек, в контору вашу попаду. Она ведь прямо на другом конце города находится. Часы работы тоже такие, что после работы трудно туда попасть. Ну почему вы по субботам-то не работаете? Да и очереди эти... Позвонить бы по телефону, да теперь и это так дорого стало, что никакой пенсии не хватит. А для того, чтобы перерасчет сделать, я все равно должен туда, на улицу Кулгу идти!"...

Что же мне запомнилось?

Клиента интересует:

1. Цена услуги
2. Качество услуги
3. Условия услуги

Так, кажется, желания Клиента известны, а значит, все просто – сделаем, как он хочет. Цену не поднимать? Не поднимем!

Вариант I – СКУПОЙ

Деньги расходуют минимально – только на ликвидации аварий, на развитие не тратимся, экономим на инфотехнологии и обучении персонала. Представительские расходы и расходы на командировку сведем к нулю, бензин для машин тоже покупать перестанем. На инвестиции не израсходуем ни сента. Зарплату не повысим, премии не выплатим. Все расходы возьмем под жесточайший контроль...

Результат - эффективно контролировать и быстро снижать можно только до 15% расходов на деятельность. Техника и трубы устаревают, увеличивается количество аварий, растет недовольство рабочих зарплатами и условиями труда. Качество воды плохое, и обслуживание фрагментарное, плюс ко всему недовольные лица. Раздраженные клиенты, жалобы, звонки, визиты, ругань. Владелец недоволен... В общем, один большой страшный сон.

Вывод – НЕ ПОДХОДИТ!

Вариант II – ВЕРОПОПРОШАЙКА

Сами опять-таки ничего не расходуют. Зарплату не повышаем, персонал не обучаем и т.д. Средства на инвестиции просим в виде безвозвратной помощи у соседей, у Евросоюза, у государства или бог знает у кого. Постоянный плач и жалобы на тему, какие мы бедные и несчастные, и что если Вы нам не поможете, то...

Результат – нытье обязательно окажет свое влияние, и какую-то помощь мы получим (уже получали). Оказание помощи всегда сопровождается чрезвычайно строгим контролем над ее использованием и способностью предприятия к развитию. Предпочтение отдается новым технологиям, автоматизации (которая сопровождается уменьшением числа работников), необходимости обучения работников, мотивированию (денежному) работников.

Средств для расходов нет, в процессе контроля выявляются ошибки в системе администрирования, донор имеет право требовать компенсации финансирования, сбои в работе, крупные финансовые обязательства. Владелец зол... В общем, один большой страшный сон.

Вывод – НЕ ПОДХОДИТ!

Вариант III – МОНОПОЛИСТ

Средства расходуются обособленно. Работники обучаются. Делаются инвестиции в развитие и новые технологии. Детально разработанные системы учета расходов позволяют использовать ресурсы все более целесообразно. Повышается зарплата работников, но только за счет эффективности труда. Фонд заработной платы остается на том же уровне или даже уменьшается. Ограничиваются все расходы, непосредственно не связанные с производством. Качество воды соответствует существующим нормам. В интересах экономики прекращается всяческое предоставление каких-либо дополнительных услуг клиентам. Вводятся

жесткие договора, где четко определены обязанности клиента. Счета следует оплачивать ежемесячно и точно. Должники будут оставлены без воды.

Результат - расходы уменьшаются. Владелец доволен? Предприятие развивается. Донорские деньги инвестируются в развитие производственного процесса. У работников есть заинтересованность. Все вроде бы в порядке. А клиенты? Строгое и жесткое обращение; договора, которые учитывают только интересы монополии. В рамках экономии расходов количество обслуживающего персонала сведено к минимуму, в итоге у работников нет времени для того, чтобы хотя бы выслушать клиента. Поскольку предприятие на жалобы не реагирует, то все претензии направляются городским властям. Владелец зол... В общем, один большой страшный сон.

Вывод – НЕ ПОДХОДИТ!

Вариант IV – ПАРТНЕР

Детальный учет расходов и строгая отчетность, которые будут гарантировать достаточность информации для вынесения решения о том, что следует делать в первую очередь – эксплуатировать или инвестировать. Постоянно развивающееся производство. Довольные, заинтересованные и хорошо оплачиваемые работники. Инвестиции в технологию производства, в обучение, в инфотехнологию. Наиболее крупные проекты финансируются за счет безвозмездной помощи от Евросоюза и эстонского государства. Сотрудничество с другими предприятиями по водоснабжению, чтобы работать еще более эффективно. Прозрачное, имеющее долгосрочную стратегию предприятие. Предприятие, целью которого является: „Самые низкие тарифы на воду в Эстонской Республике как для населения, так и в среднем, при этом гарантируется 100% качество питьевой воды, транспортирование сточных вод и обслуживание по очистке, наиболее эффективное дружественное отношение к КЛИЕНТУ на протяжении 24 часов в сутки и в течение 365 дней в году“.

Дружелюбие по отношению к КЛИЕНТУ – дефиниция АО Narva Vesi – то есть:

1. Договор, в котором, кроме прав и обязанностей Клиента, отмечены также и обязанности предприятия по водоснабжению, а также санкции в случае их невыполнения. Обязанностью фирмы является обеспечение достаточного напора и качественной воды. В обязанности фирмы входит и заблаговременное информирование Клиента о планируемых отключениях воды и гарантирование быстрой ликвидации аварий.

2. Учет потребления и предоставление показателей удобным для клиента образом. Клиент имеет возможность выбора: предоставлять ли показатели ежемесячно через интернет, по телефону, по почте или же при желании само-

му прийти на место. Кроме того, имеется возможность использования договора-прогноза, в котором Клиент прогнозирует объемы своего потребления на год вперед, и зачет происходит один раз в год.

3. Клиенту удобнее всего оплачивать счета через интернет-банк, прямым и/или постоянным поручением. В соответствии с объемами потребления имеется возможность выбора периодов оплаты. Для владельцев частных домов возможен договор, по которому мы сами один раз в год будем приходить к клиенту, фиксировать показания счетчика, принимать деньги и прощаться до встречи через год. Услуга с доставкой на дом.

4. Бесплатный аварийный телефон и срочные сообщения через интернет в течение 24 часов в сутки, благодаря которым проблемам клиента будут найдены быстрые и благоприятные решения.

5. Гибкий тариф услуг, зависящий от объема потребления и количества средств, израсходованных непосредственно на клиента. Результат – Клиенты довольны. Владелец доволен, предприятие довольно.

Вывод – ПОДХОДИТ!

пективе более высокую стоимость услуги. Проект, который удовлетворит три ваших желания – благоприятные условия, качественная вода и низкая стоимость.

...Сны и мечтания, всяческие красивые слова и непонятные термины! Болтают тут всякую чепуху. Наверное, действительно скоро выборы! Обо мне, человеке, который обслуживает клиента, по-прежнему никто не думает. Жарко, не хватает воздуха, а я по-прежнему здесь и должен разбираться со всякой ерундой. Только в последнее время как-то скучно стало. Проблем меньше, да и мало того – Клиента нет! Только иногда зайдет какой-нибудь редкий посетитель, желающий заключить новый договор, да и тот говорит, что погода прекрасная и ему просто захотелось прогуляться. Создается впечатление, что силой хотят работы лишиться. Вроде бы там наверху придумали какого-то сетевого клиента и вообще запрещают клиентам к нам ходить. К некоторым вроде даже сами домой ходят. Не умеют они разумные границы устанавливать: то вкалывают

Возможно ли все это, и сколько это стоит?

Пятилетний план на 2003 – 2007 годы (в миллионах крон) следующий:

Инвестиции:		Финансирование:	
1. Очиститель сточных вод	140	1. Донорская помощь	303
2. Новые регионы	105	2. Эстонское государство	71
3. Очиститель питьевой воды	120	3. АО Narva Vesi	63
4. Водотрассы	21	4. Город Нарва-Йыэсуу	3
5. Трассы сточных вод	14	5. Город Нарва	0
6. Нарва-Йыэсуу	30	ВСЕГО	440
7. Прочее	10		
ВСЕГО	440		

Обслуживание займа:		Расходы на деятельность:	
Основная часть:	29	Электричество	22,8
Интересы	6	Расходы на персонал	54,9
ВСЕГО	35	Другие расходы	82,3
		ВСЕГО	160,0

Доходы:	
1. Очистка и транспортировка питьевой воды	80
2. Очистка и транспортировка сточных вод	175
3. Другой доход	3
ВСЕГО	258

Потребление:	
Питьевая вода	15 600 000 м3
Сточные воды	24 400 000 м3

ПРОГНОЗ ТАРИФА

Период	2003	2004	2005	2006	2007
Население вода+сточные воды+НСО	11,46	11,46	11,46	11,46	11,46
Промышленность вода+сточные воды+НСО	17,85	17,85	17,85	17,85	17,85
Абонентная плата	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Так выглядит Проект пятилетнего плана предприятия АО Narva Vesi города Нарва, предоставленный на рассмотрение его владельцам. Проект, результат которого, в случае его возможного акцептирования, станут долгосрочные цели деятельности предприятия, должен быть менее зависим от не всегда экономически верных желаний и решений политиков. От решений, финансовый и политический баланс которых находится в прямом соотношении с оставшимся до выборов количеством дней. Проект, который лишит политиков возможности манипулировать тарифом, что в свою очередь повлечет за собой в дальнейшей перс-

за нескольких человек разом, то можно со скуки помереть. Ходят слухи, что электросети тоже в том же направлении действовать собираются. Но если сказать по правде, то такое положение вещей мне даже в какой-то степени нравится. Да и в городе хорошо обо всем этом говорят. Но я вас, надоедливых клиентов, по этой причине больше любить не стану! Вот только в последнее время вроде как и ненавидеть некого, все такие довольные, улыбаются. И все-таки... Ненавижу тебя, надоедливый Клиент! Да здравствует сотрудничество с ПАРТНЕРОМ!

Выпуск подготовил Николай АНДРЕЕВ