



ILGTSPĒJAS  
PĀRSKATS  
2020

SIA „Rīgas ūdens” ilgtspējas pārskats ir sagatavots vadoties pēc starptautiski atzītām GRI Standard vadlīnijām, ļauj identificēt un ilgākā laika periodā analizēt uzņēmuma ietekmi plašākā kontekstā. Šajā pārskatā ir atspoguļota un analizēta uzņēmuma darbības ietekme uz tautsaimniecību, sabiedrību un vidi. Tas sniedz ieskatu Rīgas ūdens saimnieciskās darbības un finanšu rādītājos, nozīmīgāko projektu īstenošanā, ikdienas darbībā, kā arī sabiedriskajās aktivitātēs.

# Saturs

01	Uzņēmuma vadītāja uzruna	4
02	Informācija par pārskatu	5
03	Uzņēmuma profils	6
04	Ētikas principi uzņēmuma darbībā	16
05	Vīzija, misija, vērtības un vispārējais stratēģiskais mērķis	17
06	Pārvaldība	18
07	Ietekmes pušu iesaiste	20
08	Būtisko ilgtspējas jomu noteikšana	25
09	Ekonomiskie aspekti	27
10	Vides aspekti	32
11	Sociālās jomas aspekti	41
12	GRI indikatoru satura rādītājs	46

# Ievads

SIA "Rīgas ūdens" kā viena no lielākajām Rīgas pilsētas pašvaldības kapitālsabiedrībām, kuras darbībai ir būtiska ietekme gan uz ekonomiku, gan sabiedrību kopumā, ir sagatavojusi pirmo nefinanšu ziņojumu - ilgtspējas pārskatu par 2020.gadu, kurā sniedz informāciju par uzņēmuma darbības ietekmi uz ekonomiskajiem, vides un sociālajiem jautājumiem.



2020. gadā uzņēmums *Rīgas ūdens*, tāpat kā ikviens no mums, ir izjutis Covid-19 pandēmijas ietekmi un tās izraisītās sekas - pārmaiņas, kuras ietekmēja gan cilvēkus personīgi, gan komersantus, bija ļoti būtiskas un daudzās jomās ierasto rīcību aizstāja jauni un radoši risinājumi. Ārējie apstākļi gan nemainīja *Rīgas ūdens* apņemšanos strādāt atbilstoši augstākajiem standartiem un kvalitātes prasībām, liekot uzsvāru uz klientu interesēm, atbalstu darbiniekiem, apkārtējās vides saglabāšanas aspektiem un ilgtspējīgu attīstību. Jau Covid-19 pandēmijai sākoties, mums bija skaidrs, ka negaidīsim krīzes beigas, bet rīkosimies - domājam, ka tas uzņēmumam lielā mērā ir arī izdevies un katrā krīzē var vērtēt arī ieguvumus. Pēdējā laika notikumi vēl uzskatāmāk parādīja, ka ilgtspējīga attīstība ir virziens, kam ir jāklūst par vienu no uzņēmuma darbības prioritātēm gan ekonomiskajā, gan vides, gan sociālajā jomā.

Latvijas iedzīvotāji arvien lielāku vērību velta ne tikai pakalpojuma vai produkta kvalitātei, vienlīdz svarīga ir pakalpojuma sniedzēja paustā attieksme pret sabiedrības veselību, godīgu nodarbinātību un citiem ilgtspējas aspektiem. Šie jautājumi ir arī *Rīgas ūdens* uzmanības fokusā.

Mūsu uzdevums ir panākt, lai katram uzņēmuma darbiniekam ir izpratne par *Rīgas ūdens* vērtībām un mērķiem, no kuriem svarīgākais ir sniegt kvalitatīvus un uzticamus ūdenssaimniecības pakalpojumus, nodrošināt ilgtspējīgu un drošu Rīgai nozīmīgo ūdens resursu izmantošanu un stratēģiski svarīgās infrastruktūras pārvaldību, kā arī veicināt iedzīvotāju iesaistīšanos ūdens piesārņojuma novēršanā.

Katrā no nosauktajiem darbības virzieniem esam definējuši konkrētus uzdevumus mērķa sasniegšanai un rādītāji, kas turpmāk raksturo uzņēmuma veikumu, ir piegādātā ūdens augstās kvalitātes saglabāšana, ūdens zudumu ūdensapgādes tīklos pakāpeniska samazināšana, notekūdeņu attīrīšanas kvalitātes uzlabošana, pārtraukumu ūdensapgādē samazināšana un darbs ar klientiem. Visi darbības virzieni ir būtiski gan tagadnes, gan nākotnes skatījumā un uzņēmuma rīcība būs tāda, kas izvērtē *Rīgas ūdens* ikvienas darbības ietekmi uz sabiedrību kopumā, saglabā resursus un veicina uzņēmējdarbību ilgtermiņā. Aktivitātes un ilgtspējīgas rīcības aspekti tiks ietverti ikvienā no uzņēmuma funkcijām - gan uzturot un atjaunojot ūdenssaimniecības infrastruktūru, gan ieviešot jaunas tehnoloģijas un uzturot godīgu komercdarbības vidi, gan arī domājot par risinājumiem klimata pārmaiņu mazināšanai.

*Rīgas ūdens* ir definējis savas pamatvērtības - atbildība, ilgtspēja un godīgums. Atbildība – tā ir atbildība pret klientiem, sadarbības partneriem un pret jebkuru mūsu darbā iesaistīto pusi. Ilgtspēja – tā galvenokārt ir ilgtspēja attiecībā pret infrastruktūru, bet vēl tā ir ilgtspēja pret sabiedrību, pret vidi, pret dažādām sociālām vērtībām. Un trešā pamatvērtība ir godīgums – vienmēr godīga un patiesa attieksme pret visiem. Esam arī agrāk piedzīvojuši labākus un sliktākus laikus, taču komandas spēks ir ikvienā no mums. Lai kopā mums izdodas sniegt rīdziniekiem vienu no lielākajām dabas bagātībām - tīru, garšīgu ūdeni.

# Vadības ziņojums

# 01

GRI 102-14



## Māris Kleinbergs

SIA Rīgas ūdens padomes priekšsēdētājs

2020.gadā gan visā pasaulē, gan Latvijā iedzīvotāji, uzņēmēji, organizācijas un plaša sabiedrība saskārās ar iepriekš nebijušām pārmaiņām, kuras ne tikai lika meklēt un atrast iespēju tām maksimāli efektīvi pielāgoties, bet arī mūsos pašos radīja jautājumus par to, kādi ir mūsu mērķi un kā vēlamies attīstīties tālāk.

Arī Rīgas ūdens 2020.gads ir bijis pakāpenisku pārmaiņu gads – mēs mācījāmies strādāt globālās pandēmijas apstākļos, turpinājām uzlabot uzņēmuma iekšējos procesus, plānojām un pakāpeniski īstenojām tehnoloģiju modernizācijas pasākumus, kā arī būtisku uzmanību pievēršām labas korporatīvās pārvaldības prakses izstrādei un ieviešanai uzņēmumā.

Varētu teikt, ka 2020.gads ir vērtējams kā labs „atpēriena gads” turpmākajai Rīgas ūdens attīstībai. Procesu optimizācija un kopējās darba efektivitātes paaugstināšana, pakāpeniska ūdenssaimniecības infrastruktūras modernizācija, augsta klientu apkalpošanas standarta ieviešana – šie ir tikai daži no mērķiem, uz kuriem tieksimies un kuriem pievērsīsim pastiprinātu uzmanību nākamajos periodos.

2020.gada ilgtspējas pārskats  
sagatavots atbilstoši GRI standartu  
vadlīniju pamata (core) līmeņa prasībām

02

GRI 102-45  
GRI 102-48  
GRI 102-49  
GRI 102-50  
GRI 102-51  
GRI 102-52  
GRI 102-53  
GRI 102-54  
GRI 102-56

## Informācija par pārskatu

### Pārskata periods

01.01.2020. – 31.12.2020.

### Publicēšanas datums

2021.gada decembris

### Pārskata regularitāte

Pirmais ilgtspējas pārskats, 2020.gads

### Global reporting Initiative (GRI)

2020.gada ilgtspējas pārskats sagatavots atbilstoši *GRI Standard* vadlīniju pamata (core) līmeņa prasībām

### Pārskata satura veidošanas principi

Pārskatā ietverta informācija par uzņēmuma darbību un tā ilgtspējai būtiskiem aspektiem un indikatoriem. Atbilstoši GRI standartu pamata (core) līmeņa prasībām, pilnā apmērā iekļauta 34 vispārīgo standartu indikatoru informācija un atbilstoši aspektu būtiskumam 23 specifisko standartu indikatoru informācija (skatīt GRI indikatoru satura tabulu 46. lpp). Pārskata sagatavošanas process aprakstīts sadaļā "Pārskata sagatavošanas principi"

### Datu ieguves metodes

Pārskata sagatavošanā izmantota SIA "Rīgas ūdens" biznesa virzienu un struktūrvienību sniegtā informācija, kā arī dati par uzņēmuma darbību. Pārskatā izmantoti tikai pārbaudīti un pamatoti dati. Ja konkrēti dati par būtisku uzņēmuma ietekmes jomu netiek uzkrāti un analizēti, tas tiek norādīts. SIA "Rīgas ūdens" - turpmāk pārskatā arī *Rīgas ūdens* vai uzņēmums.

### Iepriekšējos pārskatos sniegtās informācijas korekcijas

Nav

### Izmaiņas ziņošanas praksē

Nav

### Neatkarīga revidenta apliecinājuma ziņojums

2020.gada ilgtspējas pārskatā nav ietverts neatkarīga revidenta apliecinājuma ziņojums

### Pārskata formāts

Pārskats elektroniski pieejams SIA "Rīgas ūdens" mājas lapā:  
[www.rigasudens.lv](http://www.rigasudens.lv)

### Kontaktinformācija

E-pasta adrese ierosinājumiem un jautājumiem par ilgtspējas pārskatu:  
[office@rigasudens.lv](mailto:office@rigasudens.lv)

# Uzņēmuma profils

SIA „Rīgas ūdens” ir lielākais centralizēto ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu sniedzējs Latvijā.

GRI 102-1  
GRI 102-2  
GRI 102-3  
GRI 102-4  
GRI 102-5  
GRI 102-6  
GRI 102-7  
GRI 102-8  
GRI 102-9  
GRI 102-10  
GRI 102-11  
GRI 102-12  
GRI 102-13

## Par uzņēmumu

Rīgas ūdens ir Latvijā reģistrēts, Rīgas pilsētas pašvaldībai pilnībā piederošs, drošs un vides prasībām atbilstošs ūdenssaimniecības uzņēmums ar efektīvi pārvaldītu un uzturētu infrastruktūru, kura uzdevums ir nodrošināt Rīgas iedzīvotājus ar kvalitatīviem un drošiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem. Tā stratēģiskie mērķi ir nodrošināt un sniegt kvalitatīvus un uzticamus ūdenssaimniecības pakalpojumus, nodrošināt ilgtspējīgu un drošu Rīgai nozīmīgo ūdens resursu izmantošanu un stratēģiski svarīgās infrastruktūras pārvaldību, kā arī veicināt iedzīvotāju iesaistīšanos ūdens piesārņojuma novēršanā, risināt videsjautājumus atbilstoši ES un Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām, kā arī sistemātiski informēt patērētājus un lēmējvaru par ūdenssaimniecības attīstību un uzsvērt patērētāju iesaistīšanās nozīmi ūdens resursu un vides aizsardzībā.

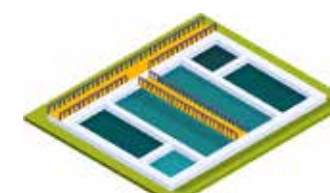
GRI 102-1  
GRI 102-4  
GRI 102-5



**Ūdens ieguve**  
uzkrāšana un sagatavošana lietošanai līdz padevei centralizētajā ūdensvada tīklā



**Ūdens piegāde**  
no padeves vietas centralizētajā ūdensvada tīklā līdz piederības robežai



**Notekūdeņu savākšana**  
centralizētajās kanalizācijas sistēmās no piederības robežas un novadīšana līdz notekūdeņu attīrīšanas iekārtām



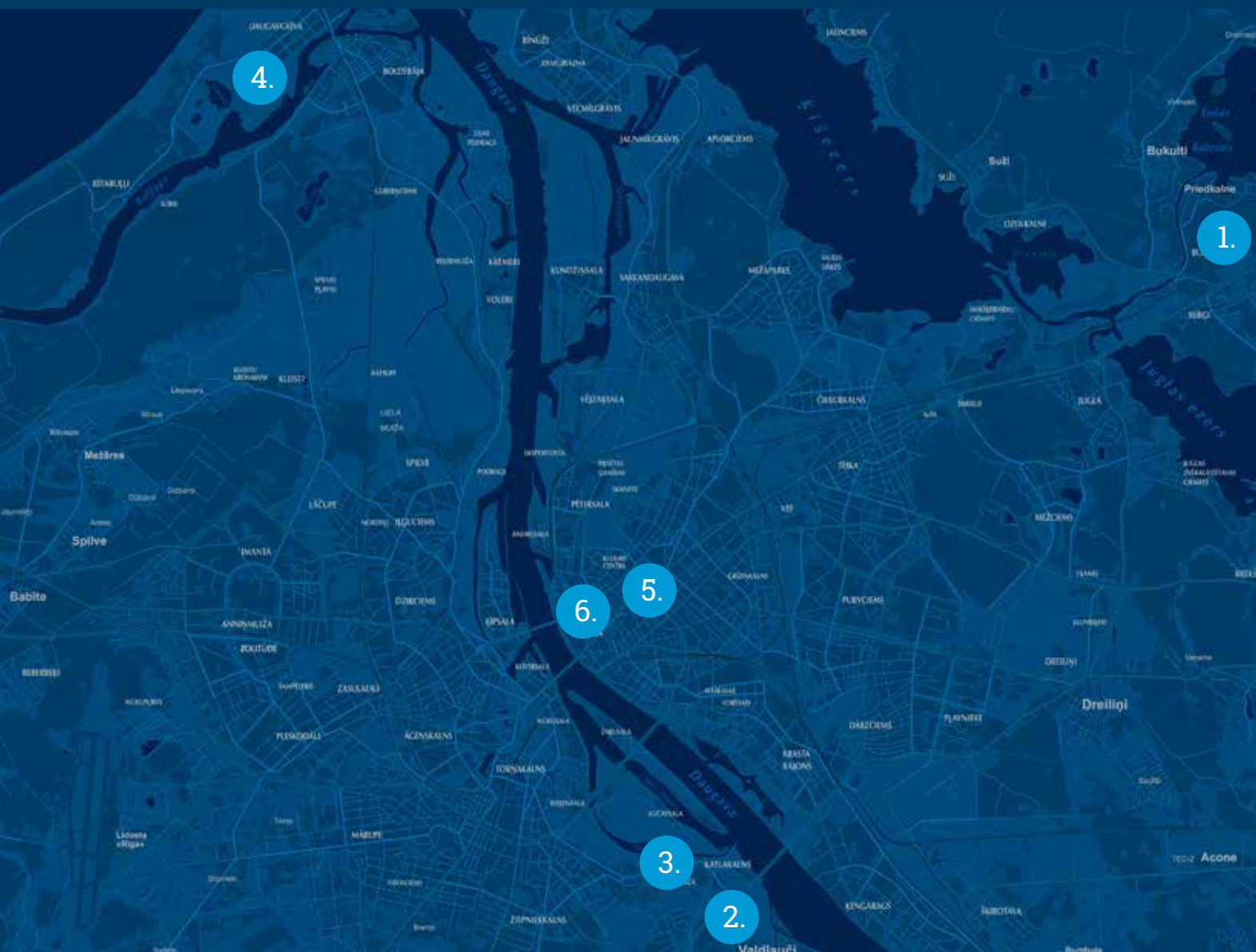
**Notekūdeņu attīrīšana**  
un novadīšana vidē, tai skaitā virszemes ūdensobjektos, izņemot notekūdeņu savākšanu lietus kanalizācijas sistēmās

## Par uzņēmuma darbību

Rīgas ūdens sniedz šādus ūdenssaimniecības sabiedriskos pakalpojumus: ūdens ieguve, uzkrāšana un sagatavošana lietošanai līdz padevei centralizētajā ūdensvada tīklā; ūdens piegāde no centralizētā ūdensvada tīkla līdz piederības robežai; notekūdeņu savākšana centralizētajās kanalizācijas sistēmās (izņemot lietusnotekūdeņus) un novadīšana līdz attīrīšanas iekārtām; notekūdeņu attīrīšana un novadīšana vidē, tostarp virszemes ūdensobjektos.

GRI 102-2

## Galvenie objekti



## 1. Pazemes ūdensgūtve «Baltezers – Zaķumuiža»

Ādažu un Garkalnes (Ropažu novada) administratīvā teritorija

## 2. Virszemes ūdensgūtve «Daugava»

Ķekavas novads, «Sūkņi»

## 3. Ūdensvada un kanalizācijas tīklu dienests

Bauskas iela 209, Rīga

## 4. Bioloģiskās attīrīšanas stacija «Daugavgrīva»

Dzintara iela 60, Rīga

## 5. Klientu apkalpošanas centrs

Brīvības iela 49/53, Rīga

## 6. Administratīvais korpuss – galvenā mītne

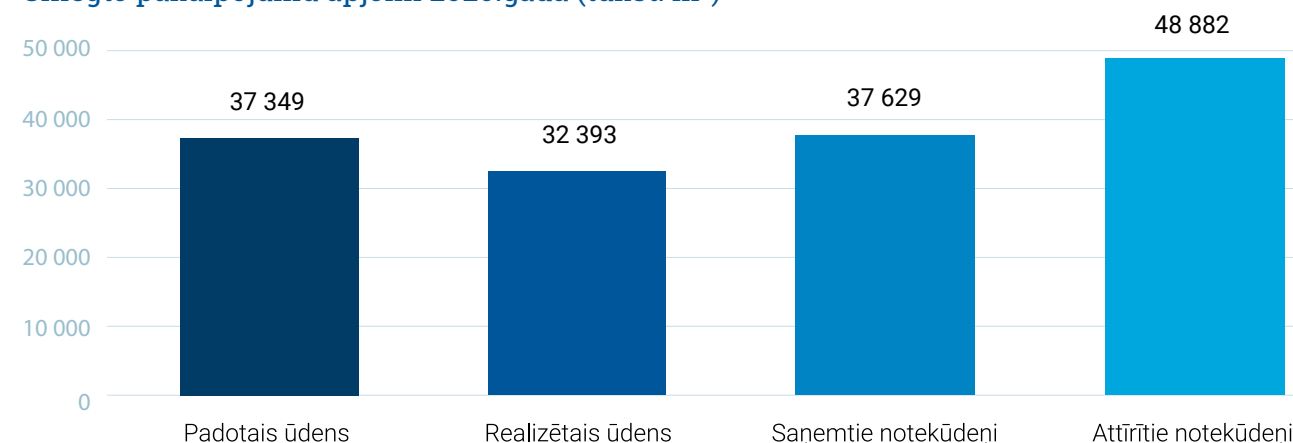
Zīgfriņa Annas Meierovica bulvāris 1, Rīga

GRI 102-3  
GRI 102-6

## Uzņēmuma mērogs

Rīgas pilsētas ūdensvada tīklā 2020. gadā kopumā padoti 37,4 milj. m<sup>3</sup> ūdens, ūdensapgādes pakalpojumu realizācijas apjoms - 32,4 milj. m<sup>3</sup>. Bioloģiskās attīrīšanas stacijā «Daugavgrīva» kopumā attīrīti 48,9 milj. m<sup>3</sup> notekūdeņu, tai skaitā no klientiem saņemtais notekūdeņu daudzums (kanalizācijas pakalpojums) - 37,6 milj. m<sup>3</sup>.

Rīgas ūdens par pilsētas ūdensvada un kanalizācijas lietošanu kopumā noslēgti līgumi ar 19 851 nekustamā īpašuma īpašnieku, ūdenssaimniecības pakalpojumi tiek nodrošināti 23 004 objektos. Klientu segmentācijā 54% sastāda ģimenes mājas (privātmājas), 16% - nedzīvojamās telpas, 30% - daudzdzīvokļu māju īpašnieki, biedrības, kooperatīvi u.tml.

Sniegto pakalpojumu apjomi 2020.gadā (tūkst. m<sup>3</sup>)

Neto apgrozījums 55,66 milj. eiro, EBITDA (ieņēmumi pirms procentu, nodokļu, nolietojuma un amortizācijas atskaitījumiem) – 23,3 milj. eiro.

Nodokļos valsts budžetā Rīgas ūdens 2020. gadā pārskaitījis 18 milj. eiro, tostarp Valsts sociālās apdrošināšanas obligātajās iemaksās 4,9 milj. eiro.

GRI 102-7

## Pakalpojumu pieejamība

Centralizētie kanalizācijas pakalpojumi pieejami 97.4 % un centralizētie ūdens apgādes pakalpojumi 97.8 % Rīgas pilsētas ūdenssaimniecības aglomerācijas teritorijas iedzīvotāju.

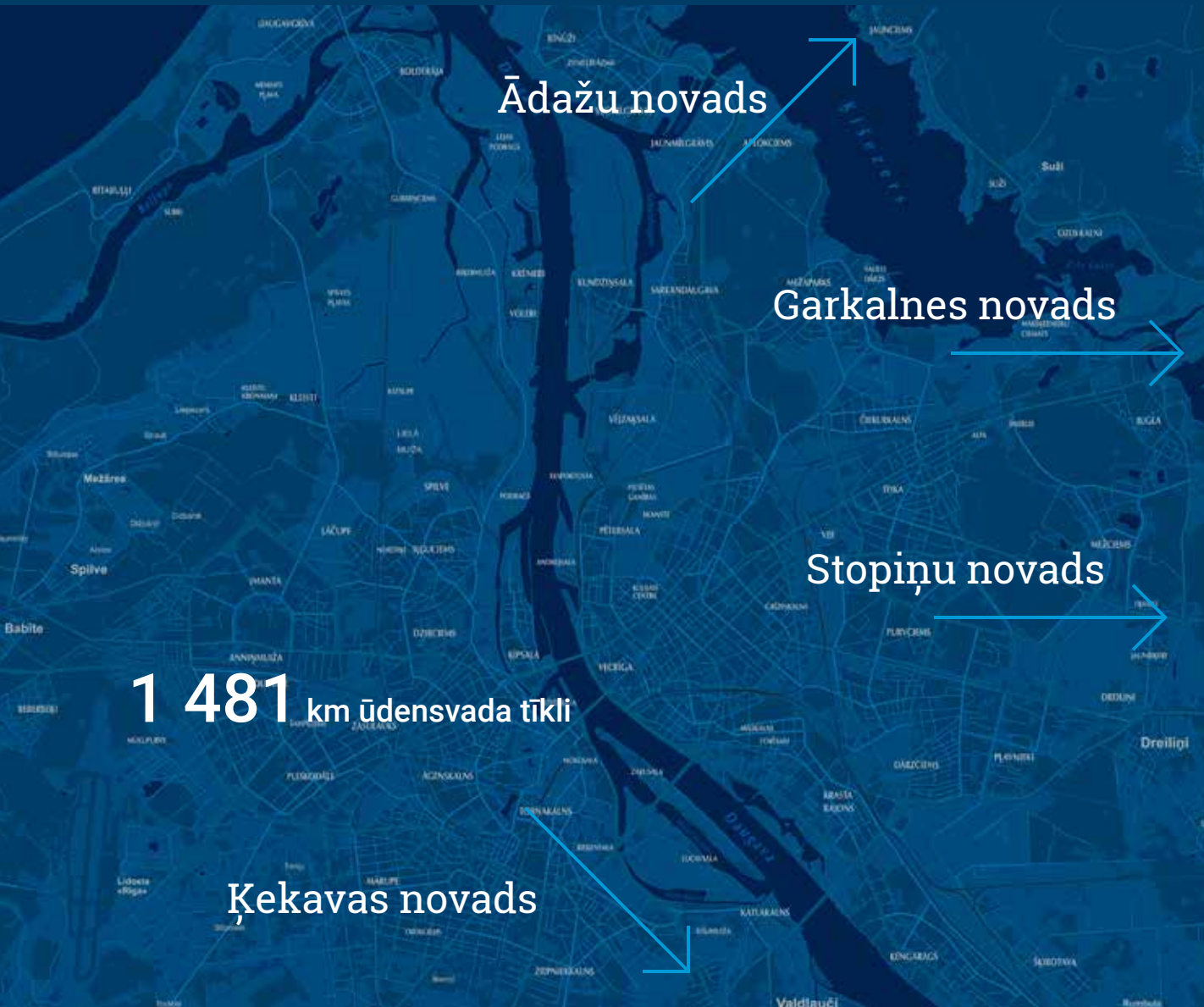
97.4%

Centralizētie kanalizācijas pakalpojumi

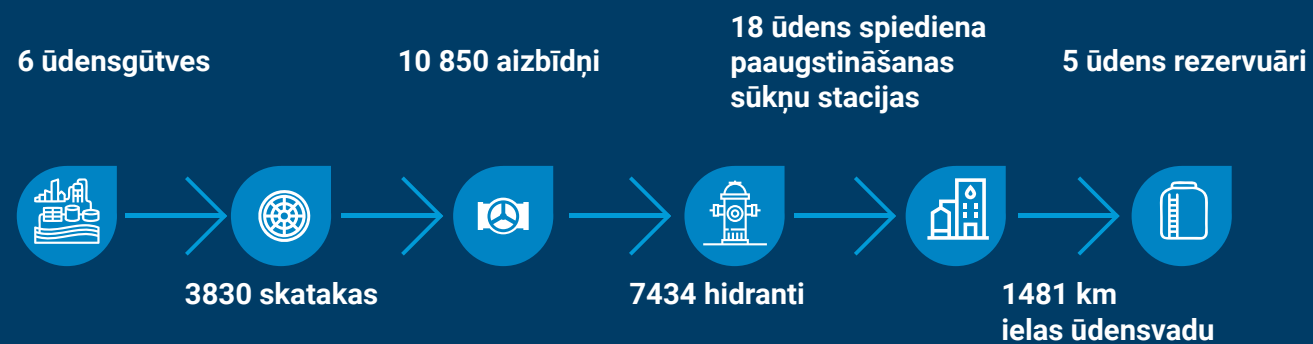
97.8%

Centralizētie ūdens apgādes pakalpojumi

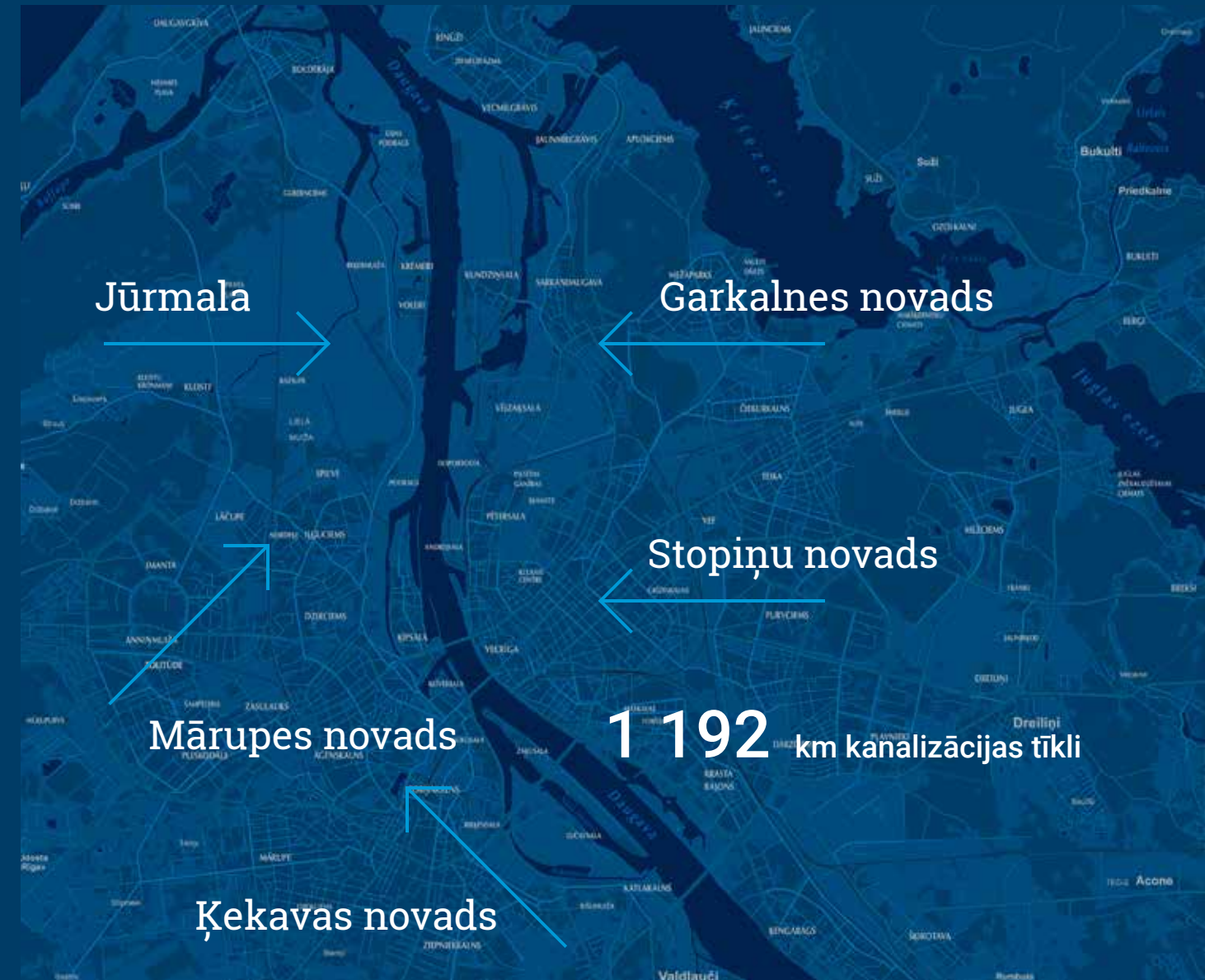
## Ūdensapgāde



Informācija par 2020.gadu, pirms novadu reformas



## Sadzīves notekūdeņu savākšana



Informācija par 2020.gadu, pirms novadu reformas



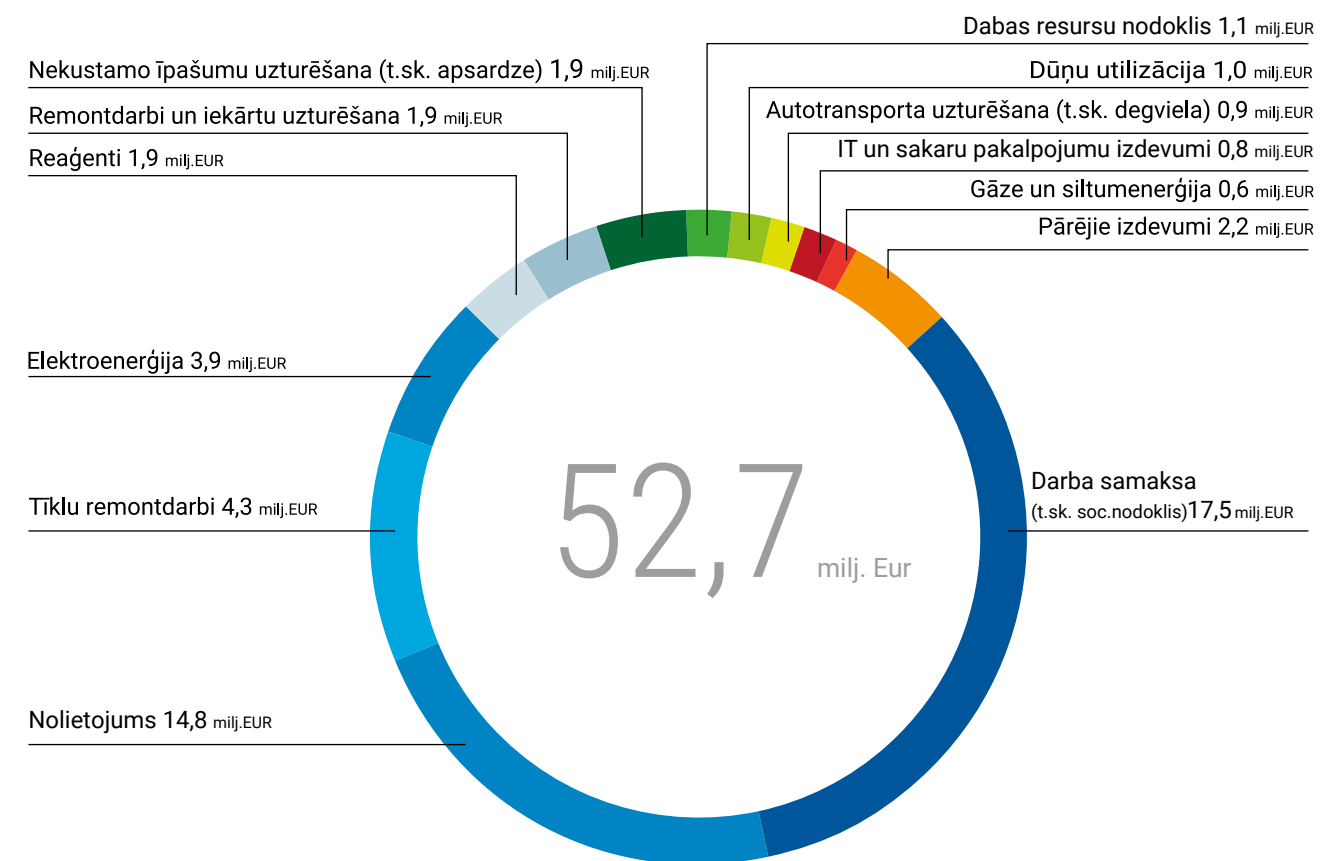


## Ieņēmumu struktūra 2020.gadā



Realizējot sociāli atbildīgu politiku, SIA „Rīgas ūdens” rada iespēju valstī izsludinātās ārkārtējās situācijas laikā no 1. maija uz trīs mēnešiem par 7% samazināt ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifus. Tas kļūva iespējams, uzņēmumam īstenojot piesardzīgu finansiālo darbību, samazinot finanšu riskus un izvērtējot investīciju programmas realizāciju.

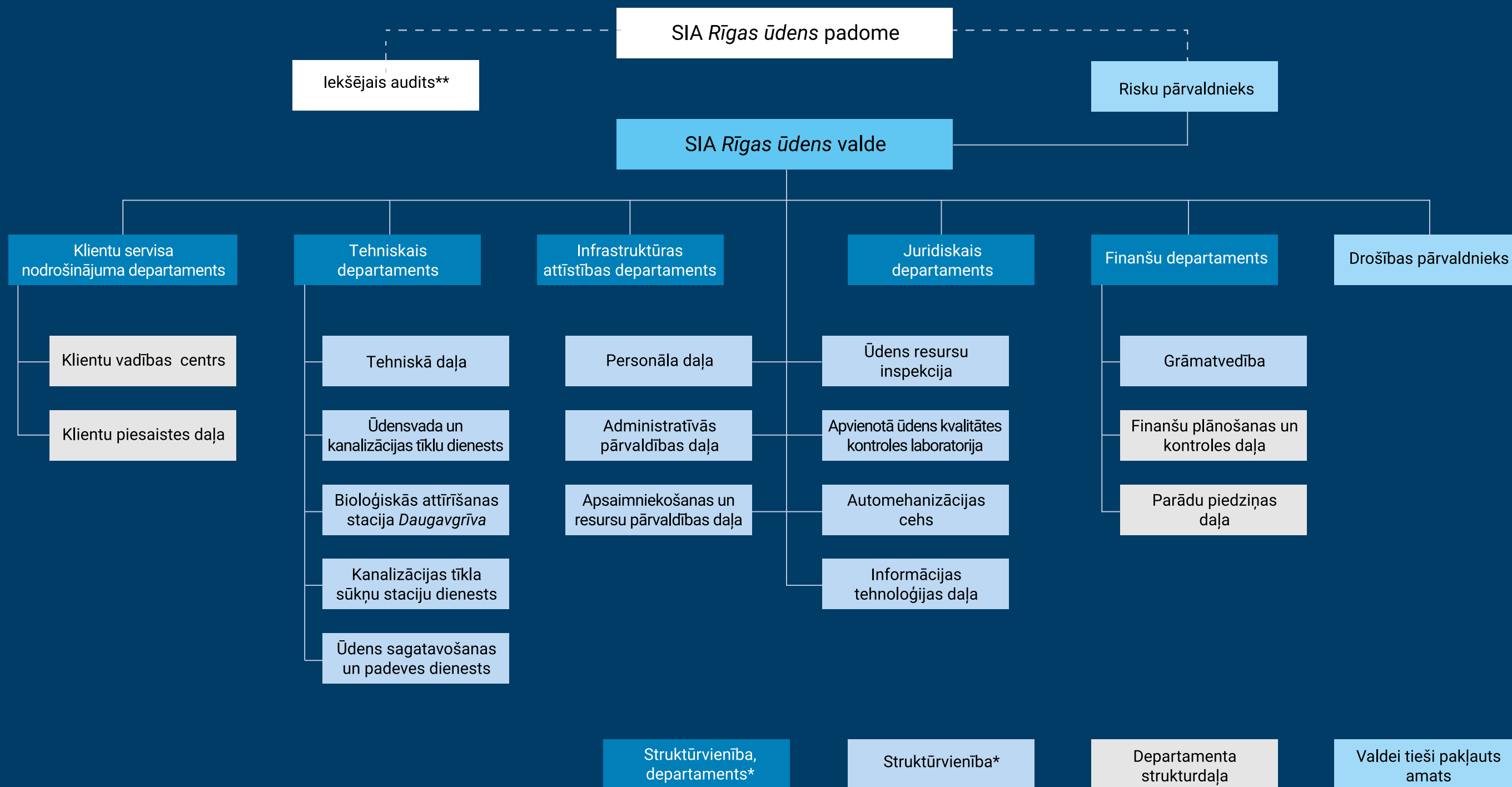
## Izdevumu struktūra 2020.gadā



Rīgas ūdens ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifi apstiprināti ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas padomes 2018.gada 26.apriļa lēmumu Nr.48 “Par sabiedrības ar ierobežotu atbildību Rīgas ūdens ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifiem”. No 2018.gada 1.jūnija noteikti šādi ūdenssaimniecības pakalpojuma tarifi (bez PVN) par 1 m<sup>3</sup>:

- Ūdensapgāde – 0,85 EUR;
- Kanalizācija – 0,74 EUR;
- Ūdensapgāde un kanalizācija kopā 1,59 EUR.

# Organizatoriskā struktūra un personāls



\* struktūrvienības statuss noteikts saskaņā ar SIA Rīgas ūdens procedūru "Procesu vadības sistēmas dokumentu pārvaldība".

\*\* iekšējā audita funkciju nodrošina ārpalpojuma sniedzējs

## Organizatoriskā struktūra un personāls

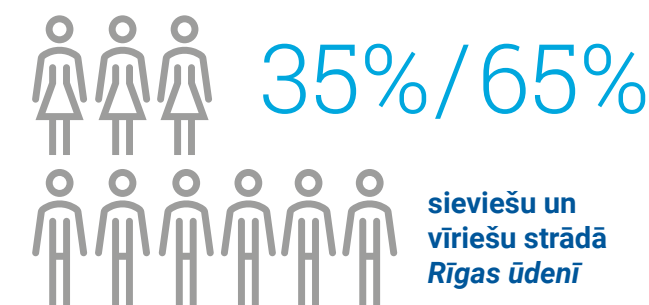
SIA „Rīgas ūdens” nodrošina vienlīdzīgu iespēju amatus ieņemt gan sievietēm, gan vīriešiem. Ņemot vērā Rīgas ūdens darbības specifiku un to, ka lielākā daļa no amatiem paredz fiziska darba veikšanu, tad lielākoties strādāt uzņēmumā izvēlas vīrieši

GRI 102-7  
GRI 102-8

# 751 darbinieks



Rīgas ūdens uz 31.12.2020. tika nodarbināts 751 darbinieks, no kuriem 78,8% veido ražošanas personāls, 12,4% - administrācija un 8,8% - pārdošanas personāls. 2020. gadā darbinieku vidējais vecums – 49 gadi.



Nepieciešamo cilvēkresursu skaits, amatu slodzes un tiem noteiktais darba laika uzskaites veids regulāri tiek pārskatīts, veicot darba organizācijas uzlabojumus (efektivitātes palielināšanas pasākumus), pielāgojoties darba apjoma izmaiņām vai īstenojot noteiktu funkciju automatizācijas procesu.

Lai nodrošinātu Rīgas ūdens darbības nepārtrauktību gan brīvdienās, gan pēc normālā darba laika beigām un nakts laikā, 423 darbiniekiem jeb 56,3% no kopējā darbinieku skaita ir noteikta summētā darba laika uzskaitē.

Rīgas ūdens nav noteiktas sezonālās darba vietas, bet, vērtējot darba tirgus situāciju saistībā ar kvalificēta darba spēka trūkumu, kā arī iespējamu ES Kohēzijas līdzfinansējuma projektu īstenošanas nepieciešamību, pastāv augsta varbūtība, ka uzņēmumam būs nepieciešams piesaistīt darbiniekus uz noteiktu projektu izpildi.

# 9.7%

Darbinieku mainība  
(01.01.2020.-31.12.2020.)

## Rīgas ūdens pārvaldes institūcijas

## Būtiskas izmaiņas uzņēmuma struktūrā

Līdz 26.06.2020. Rīgas ūdens pārvaldes institūcija bija valde piecu valdes locekļu sastāvā, savukārt ar Rīgas ūdens 26.06.2020. dalībnieku sapulces lēmumu apstiprināti uzņēmuma statūti jaunā redakcijā, nosakot, ka valde sastāv no trim valdes locekļiem. Statūti arī papildināti ar jaunu pārvaldes institūciju – padomi trīs padomes locekļu sastāvā.

Organizējot publisku padomes locekļa amata kandidātu pieteikšanās procedūru, 08.09.2020. dalībnieku sapulcē ievēlēja Rīgas ūdens padome divu locekļu sastāvā, un ar 19.01.2021. ārkārtas dalībnieku sapulces lēmumu padomes locekļa amatā ievēlēts trešais padomes loceklis.

### Padome



**Māris Kleinbergs**

padomes loceklis no 08.09.2020.,  
padomes priekšsēdētājs no  
22.01.2021.



**Dace Ljusa**

padomes locekle no 08.09.2020.



**Tālis Juhna**

padomes loceklis no 19.01.2021.

### Valde



**Dagnija Kalniņa**

valdes priekšsēdētāja no 13.01.2010.



**Normunds Zvaunis**

valdes loceklis no 13.01.2010.



**Krišjānis Krūmiņš**

valdes loceklis no 09.07.2014.

**Vitālijs Aizbalts** – valdes loceklis no 03.01.2011. līdz 26.06.2020;  
**Agnis Kalnkaziņš** – valdes loceklis no 03.07.2015. līdz 26.06.2020.

Struktūrā būtiskākās izmaiņas saistītas ar risku vadības sistēmas ieviešanu, un kopš 2020. gada oktobra uzņēmumā darbu uzsāka Risku

pārvaldnieks, kura kompetence ir veidot, uzturēt un vadīt visaptverošu risku vadības sistēmu.

## Uzņēmuma piegādes ķēde



*Rīgas ūdens* iepirkumu procesu īsteno nodrošinot ētikas, vides, drošības un sociālās ilgtspējas standartus visas piegādes ķēdes ietvaros.

*Rīgas ūdens* orientējas uz labām ilgtermiņa komerciālām attiecībām un konstruktīvu sadarbību.

Piegādātāju izvēles process norit atbilstoši *Rīgas ūdens* iepirkumu politikai, kurā ir noteikts galvenais iepirkumu procesa ietvars, norises pamatprincipi, atbildības sadalījums un kontroles pamatnostādnes. Piegādātāja izvēles process tiek organizēts caurredzami, nodrošinot godīgu un vienādu attieksmi pret visiem piegādātājiem.

Lielākie piegādātāji ir:

- Energoresursu piegādātāji;
- Piegādātāji, kas nodrošina materiālus tīklu izbūvei un remontdarbiem.
- Pakalpojumu sniedzēji, kas nodrošina tīklu remontdarbus un dažāda veida iekārtu uzturēšanu un remontdarbus.

## Uzņēmumā izmantotā piesardzības pieeja un principi

SIA „Rīgas ūdens” akceptētā Risku pārvaldības politika nosaka, ka, pastāvot iespējamam apdraudējumam, jārikojas uzmanīgi, lai arī apdraudējuma cēloņi un sekas sākotnēji nav precīzi zināmas. Kapitālsabiedrība uzņemas riskus tikai iepriekš jau pārbaudītās darbības jomās, nepieļaujot pārmērīgu risku nevienā no tām. Konstatējot paaugstinātu risku, tiek veiktas nekavējošas darbības tā mazināšanai, noteikti ierobežojumi vai atteikšanās no risku izraisošo darbību veikšanas.

## Ekonomikas, vides un sociālie principi un iniciatīvas, kurus uzņēmums atbalsta

Rīgas ūdens mērķis ir veicināt un nodrošināt kapitālsabiedrības stratēģisko mērķu sasniegšanu, īstenojot atbildīgu un līdzsvarotu pieeju vides, sociālās atbildības

un ekonomiskajos jautājumos, kā arī sekmēt ilgtspējīgu dzīves kvalitāti un uzņēmējdarbību. Kapitālsabiedrība ir izvēlējusies septiņus ANO ilgtspējīgas attīstības mērķus:



**Tīrs ūdens un sanitārija:** Nodrošināt ūdens un sanitārijas pieejamību visiem un ilgtspējīgu pārvaldību (6.mērķis);

**Cienīgs darbs un ekonomiskā izaugsme:** Veicināt noturīgu, iekļaujošu un ilgtspējīgu ekonomikas izaugsmi, pilnīgu un produktīvu nodarbinātību, kā arī cilvēka cienīgu darbu visiem (8.mērķis);

**Ražošana, inovācijas un infrastruktūra:** Veidot noturīgu infrastruktūru, veicināt iekļaujošu un ilgtspējīgu industrializāciju un sekmēt inovācijas (9.mērķis);

**Ilgtspējīgas pilsētas un kopienas:** Padarīt pilsētas un apdzīvotas vietas iekļaujošas, drošas, pielāgoties spējīgas un ilgtspējīgas (11.mērķis);

**Atbildīgs patēriņš un ražošana:** Nodrošināt ilgtspējīgus patēriņa paradumus un ražošanas modeļus (12.mērķis);

**Rīcība klimata jomā:** Veikt steidzamus pasākumus, lai cīnītos pret klimata pārmaiņām un to ietekmi (13.mērķis);

**Dzīvība ūdenī:** Saglabāt un ilgtspējīgi izmantot okeānus, jūras un to resursus, lai nodrošinātu ilgtspējīgu attīstību (14.mērķis).



## Dalība asociācijās un organizācijās



*Rīgas ūdens* uz asociēto locekļu darbības pamata ir iesaistīts "Biznesa efektivitātes asociācija" un biedrībā „Latvijas Personāla vadības asociācija”, kā arī Inženiertīklu turētāju sadarbības padomē, kuras mērķis ir veicināt sadarbību starp inženiertīklu turētājiem komplicētu un Rīgas pilsētai nozīmīgu inženierbūvju saskaņošanā un izbūvē.

*Rīgas ūdens* no 2019.gada ir Biznesa efektivitātes asociācijas biedrs - tā ir vadošā profesionāļu apvienība efektivitātes metožu izmantošanā Latvijā. *Rīgas ūdens* tas sniedz iespējas kļūt konkurētspējīgākam cilvēkresursu izmantošanas un saimnieciskās domāšanas pilnveidošanas jomā, kā arī dalīties zināšanās un praktiskajā pieredzē efektivitātes metožu pielietošanā.

# Ētikas principi uzņēmuma darbībā

# 04

GRI 102-15

## Rīgas ūdens pamatvērtības



● **Ilgtspēja:** stratēģisko mērķu sasniegšana un efektīva resursu pārvaldība ilgtermiņa izaugsmes nodrošināšanai, sniedzot Rīgas iedzīvotājiem kvalitatīvus un uzticamus sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumus un veicinot finanšu stāvokļa ilgtspēju. Pastāvīgs virziens uz savas darbības uzlabošanu, jaunu ideju un tehnoloģiju meklēšanu, kā arī tiekšanos pēc izcilības;

● **Atbildība:** atbildīgi izpildīti pienākumi saskaņā ar noslēgto līgumu ar Rīgas pilsētas pašvaldību par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā. Nodrošināta atbildīga Rīgai nozīmīgo ūdens resursu izmantošana un stratēģiski svarīgās infrastruktūras pārvaldība.

● **Drošība un ietekme uz vidi:** identificē, novērtē un uzrauga ar tās darbību saistītos riskus, tādējādi garantējot drošus sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumus. *Rīgas ūdens* ievēro vides aizsardzības normatīvo aktu prasības, lai mazinātu tās darbības ietekmi uz vidi, sniegtu iedzīvotājiem un videi drošus ūdenssaimniecības pakalpojumus;

● **Profesionalitāte un efektivitāte:** sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumus sniedz profesionāli un strādā efektīvi, tiecas uz saimnieciski pamatotu jeb LEAN principiem balstītu darba organizāciju;

● **Atklātība un godīgums:** nodrošina būtiskākās finanšu un nefinanšu un citas informācijas publiskošanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām, kā arī informācijas pieejamību un caurskatāmību kā vienu no vērtībām, kas veido attiecības ar iesaistītajām pusēm un sabiedrību kopumā; sniedz tikai patiesu un pārbaudītu informāciju, ir godīga attiecībās gan ar darbiniekiem, gan klientiem, gan sadarbības partneriem, gan citām trešajām personām;

● **Stabilitāte:** darbojas stratēģiski svarīgā un stabilā nozarē un ir orientēta uz attīstību ilgtermiņā, nodrošinot darbiniekiem darba stabilitātes un sociālās aizsargātības sajūtu.



# Vīzija, misija, vērtības un vispārējais stratēģiskais mērķis

## Vīzija, misija, vērtības



## Vispārējais stratēģiskais mērķis

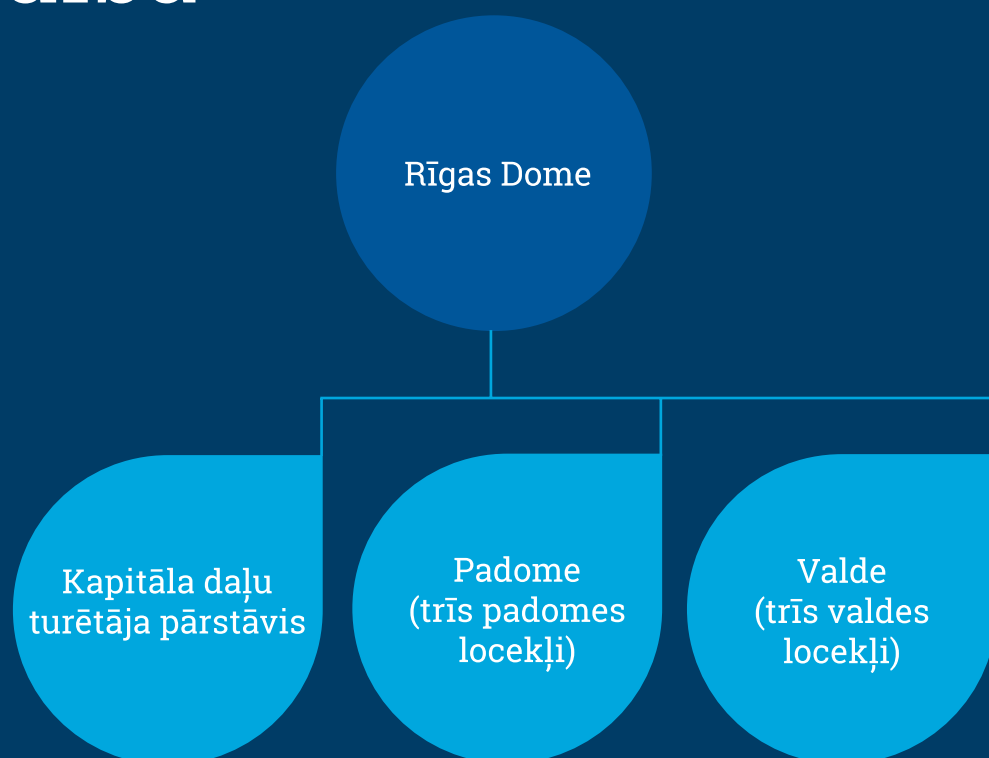
Nodrošināt un sniegt kvalitatīvus un uzticamus ūdenssaimniecības pakalpojumus, nodrošināt ilgtspējīgu un drošu Rīgai nozīmīgo ūdens resursu izmantošanu un stratēģiski svarīgās infrastruktūras pārvaldību, kā arī veicināt iedzīvotāju iesaistīšanos ūdens piesārņojuma novēršanā.

## Prioritārie attīstības virzieni

1. Kvalitatīva un efektīva ūdensapgāde	2. Efektīva notekūdeņu pārvade un attīrīšana	3. Ātra un efektīva klientu apkalpošana
<p>↑ Tiek saņemti nepārtraukti ūdensapgādes pakalpojumi</p>	<p>↑ Tiek saņemti nepārtraukti un droši kanalizācijas pakalpojumi</p>	<p>✓ Piespiedu ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu pārtraukuma gadījumā savlaicīgi saņemta informācija</p>
<p>↑ Ūdens sagatavošanas procesā netiek nodarīts kaitējums videi</p>	<p>↑ Kanalizācijas notekūdeņu novadīšana no ēkas bez noplūdēm un smaku izplatības ēkā, kā arī bez aizsērējumiem</p>	<p>↑ Pēc iespējas īss ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu piespiedu pārtraukuma ilgums</p>
<p>↑ Pienācīgs ūdens spiediens</p>	<p>↑ Notekūdeņi tiek efektīvi attīrīti, nenodarot kaitējumu dabai</p>	<p>↑ Pieejama pakalpojumu cena</p>
<p>✓ Tīrs un garšīgs dzeramais ūdens</p>	<p>↑ Ērti pieejama informācija par saviem pakalpojumiem internetā</p>	
<p>✓ - Saglabāt esošajā līmenī</p> <p>↑ - Nepieciešami uzlabojumi</p>		

# 05

# Pārvaldība



SIA „Rīgas ūdens” ir Rīgas pilsētas pašvaldībai piederošs uzņēmums, kura 100% kapitāla daļu turētājs ir pašvaldība. Dalībnieku sapulces kompetencē esošos lēmumus pieņem kapitāla daļu turētāja pārstāvis, kura pilnvaras ir Rīgas pilsētas izpilddirektoram. Par sabiedrības plāniem, kas skar pilsētas intereses no vides un sociālajiem aspektiem, lēmumprojekti tiek skatīti Rīgas domes Mājokļu un vides komitejā, bet lēmumi pieņemti Rīgas domes sēdē ar deputātu balsu vairākumu.

# 06

## Padome



**Māris Kleinbergs**

padomes priekšsēdētājs



**Dace Ljusa**

padomes locekle



**Tālis Juhna**

padomes loceklis

Rīgas ūdens padome ir sabiedrības pārraudzības institūcija, kas dalībnieku sapulču starplaikos pārstāv kapitāla daļu turētāja pārstāvja (pašvaldības) intereses, kā arī sabiedrības darbības stratēģijā noteiktajos ietvaros uzrauga sabiedrības valdes darbību. Rīgas ūdens vadību nodrošina valde.

Rīgas ūdens padomes priekšsēdētājs **Māris Kleinbergs** šajā amatā ir kopš 2021. gada 22. janvāra, padomē strādā no 2020. gada 8. septembra. Viņš ir VAS Latvijas Dzelzceļš valdes priekšsēdētājs, iepriekš ieņēmis valdes priekšsēdētāja un izpilddirektora amatu SIA Schenker, kā arī bijis VAS Latvijas Pasts valdes priekšsēdētājs, direktors transporta un loģistikas uzņēmumā Baltic Logistic Solutions, loģistikas direktors kompānijā Avers centrs, Latvijas biroja vadītājs transporta un loģistikas firmā Kuehne&Nagel Latvija. Padomes locekļa pārvaldības jomas ir stratēģiju izstrāde un ieviešana, korporatīvā pārvaldība un pārmaiņu vadība.

Padomes locekle **Dace Ljusa** šajā amatā ir kopš 2020. gada 8. septembra. Viņa ir AS SEB atklātais pensiju fonds valdes priekšsēdētāja, pirms tam ieņēmusi padomes priekšsēdētājas amatu SIA Premium Medical, valdes locekles amatu AS SEB Dzīvības apdrošināšana/SEB Life and Pensions Baltic SE, kā arī strādājusi LR Labklājības ministrijā, LR Finanšu ministrijā un Latvijas Republikas Valsts kasē. Padomes locekles pārvaldības jomas ir finanšu jautājumi un audits, risku vadība un iekšējās kontroles sistēmas.

Padomes loceklis Akadēmiķis **Tālis Juhna** šajā amatā ir kopš 2021. gada 19. janvāra. Viņš ir Rīgas Tehniskās universitātes (RTU) Būvniecības inženierzinātņu fakultātes Siltuma, gāzes un ūdens tehnoloģijas institūta Ūdens inženierijas un tehnoloģijas katedras profesors, RTU Ūdens pētniecības un vides biotehnoloģiju laboratorijas vadītājs, Latvijas Zinātņu akadēmijas korespondētājloceklis, Latvijas Zinātnes padomes priekšsēdētāja vietnieks, LZP eksperts un Inženierzinātnes un datorzinātnes komisijas loceklis. Latvijas siltuma, gāzes un ūdens tehnoloģijas inženieru savienības (LSGŪTIS) komisijas loceklis. Padomes locekļa pārvaldības joma ir ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšana.

## Valde



**Dagnija Kalniņa**

valdes priekšsēdētāja



**Normunds Zvaunis**

valdes loceklis



**Krišjānis Krūmiņš**

valdes loceklis

*Rīgas ūdens* valdes priekšsēdētāja **Dagnija Kalniņa** šajā amatā ir kopš 2010. gada. Atbildības jomas kapitālsabiedrībā: darbības stratēģijas izstrādes un ieviešanas vadība; sadarbība ar valsts un pašvaldības institūcijām; klientu attiecību vadība; personāla vadība; finanšu vadība; juridisko jautājumu vadība; sabiedrisko attiecību vadība; vienota sabiedrības kvalitātes vadības, iekšējās kontroles sistēmas, risku pārvaldības sistēmas un iekšējo auditu norises vadība; ūdens kvalitātes un notekūdeņu kvalitātes kontroles pārraudzība; nekustamo īpašumu pārvaldība, iznomāšanas un atsavināšanas jautājumi.

*Rīgas ūdens* valdes loceklis **Normunds Zvaunis** šajā amatā ir no 2010. gada. Atbildības jomas kapitālsabiedrībā: ūdens ieguves, uzkrāšanas, sagatavošanas lietošanai līdz padevei centralizētajā ūdensvada tīklā un piegādes līdz piederības robežai vadība; notekūdeņu savākšanas, attīrīšanas un novadīšanas vidē vadība; ar civilo aizsardzību saistīto jautājumu vadība; vienotas sabiedrības drošības un darba aizsardzības sistēmas izveidošana un vadība; nekustamo īpašumu apsaimniekošanas vadība; risku vadības procesu un drošības pasākumu norises vadība savās atbildības jomās.

*Rīgas ūdens* valdes loceklis **Krišjānis Krūmiņš** šajā amatā ir kopš 2014. gada. Krišjānis Krūmiņš ir arī *Rīgas ūdens* Infrastruktūras attīstības departamenta direktors. Atbildības jomas kapitālsabiedrībā kā valdes loceklim: sabiedrības ūdenssaimniecības infrastruktūras atjaunošanas, paplašināšanas un tehnoloģiskās modernizācijas attīstības plānošanas un plānu īstenošanas vadība; Rīgas ūdens un apkārtējās vides projektu vadība; sabiedrības nekustamo īpašumu atjaunošanas un attīstības plānošanas un plānu īstenošanas vadība; sabiedrības infrastruktūras un tehnoloģiskās attīstības un nekustamo īpašumu būvniecības projektu vadība; vienota elektroenerģijas, siltumenerģijas un gāzes pakalpojuma nodrošināšanas vadība; informācijas tehnoloģiju un telekomunikāciju vadība; transporta pārvaldība un nodrošinājums; risku vadības procesu un drošības pasākumu norises vadība savās atbildības jomās.

## Iekšējās kontroles sistēma

*Rīgas ūdens* ir izveidota iekšējās kontroles sistēma (ņemot vērā COSO standartus). Trīs galvenie iekšējās kontroles sistēmas mērķi ir: *Rīgas ūdens* darba procesu efektivitāte, sniegtās informācijas ticamība, darbības atbilstība normatīvajiem aktiem. Lai sasniegtu augstāk minētos mērķus gan uzņēmuma, gan funkciju līmenī, tiek pastāvīgi pilnveidoti iekšējās kontroles sistēmas elementi: kontroles vide, risku novērtēšana, kontroles pasākumi, informācijas un saziņas nodrošināšana, kā arī uzraudzība.

**Kontroles vide:** *Rīgas ūdens* veicina uz godprātīgiem principiem balstītu komercdarbību, atbilstību ētikas normām, kā arī veic nepieciešamās darbības, lai novērstu krāpšanas un korupcijas riskus un nodrošinātu kontroles vides pilnveidi. uzņēmuma organizatoriskā struktūra veidota tā, lai sekmētu mērķu sasniegšanu un uzdevumu izpildi, nodrošinātu efektīvu lēmumu pieņemšanas procesu, atbildības deleģējumu un skaidru izpildes pārskatu sniegšanas procesu par darbības rezultātu izpildi.

**Ziņošana:** Ziņošana ietver gan iekšējos, gan ārējos ziņojumus par finanšu un nefinanšu darbību. Iekšējie ziņojumi nodrošina *Rīgas ūdens* vadību ar precīzu un pilnīgu informāciju lēmumu pieņemšanai un darbības uzraudzībai. Savukārt ārējie ziņojumi informē dalībnieku un citas ieinteresētās puses par uzņēmuma finansiālo stāvokli un darbības rezultātiem.

**Atbilstība:** *Rīgas ūdens* strādā atbilstoši ārējiem un iekšējiem normatīvajiem aktiem. Iekšējie normatīvie akti un to atbilstība ārējam regulējumam tiek regulāri pārskatīti, tiek identificēti un novērtēti iespējamie riski un izstrādātas atbilstošas papildu kontroles.

**Risku novērtēšana:** *Rīgas ūdens* regulāri apzina iespējamos riskus un nepārtraukti pilnveido risku vadības un uzraudzības procesu, risku novērtēšana tiek integrēta visos uzņēmuma pārvaldības procesos. Regulāri tiek veikta risku identificēšana, risku izvērtēšana, reaģēšana uz riskiem un pastāvīgi īstenota risku vadības procesa uzraudzība un ziņošana.

**Kontroles pasākumi:** *Rīgas ūdens* ievieš tādas kontroles pasākumus, kuri visos organizatoriskajos līmeņos un funkcijās nodrošina uzdevumu un vadības rīkojumu izpildi un atbilstību normatīvo aktu prasībām. *Rīgas ūdens* ir izstrādājis un ievēro Korupcijas un interešu konflikta novēršanas politiku un risku politiku, kas veido uzņēmuma risku kontroles vides pamatus.

**Informācijas apmaiņa un saziņa:** Iekšējās informācijas aprites un kontroles sistēmas nodrošina pārbaudītu un precīzu informāciju gan iekšējai komunikācijai, gan ārējām lietotājiem. *Rīgas ūdens* nodrošina ticamu, atbilstošu, savlaicīgu, aktuālu, precīzu, dokumentētu un pieejamu informāciju. Iekšējās informācijas aprites un saziņas sistēma nodrošina, ka *Rīgas ūdens* darbinieki ir informēti par sasniedzamajiem mērķiem, iekšējiem normatīvajiem aktiem, *Rīgas ūdens* ētikas principiem.

**Uzraudzība:** Uzņēmuma vadība atbild par regulāru kontroļu novērtēšanu un uzlabošanu, savukārt vadības darba izpildi uzrauga padome. Iekšējais audits pārbauda kontroļu darbību un novērtē to efektivitāti, ārējais revidents sniedz atzinumu par finanšu pārskatu patiesumu un atbilstību. Visas pārraudzības institūcijas ir neatkarīgas savā darbībā.

**Iekšējais audits:** Iekšējais audits ir viena no būtiskajām iekšējās kontroles sistēmas sastāvdaļām un sākot ar 2020.gadu Sabiedrībā iekšējā audita funkcijas nodrošināšanai ir piesaistīts kvalificēts ārpalpojuma sniedzējs. Uzņēmumā arī ir izstrādāts iekšējā audita stratēģiskais plāns 2020.-2024.gadam. Iekšējais audits sniedz pārskatu padomei.

# Ietekmes pušu iesaiste

Rīgas ūdens iekšējās ietekmes puses ir darbinieki, valde un padome, kā arī kapitāla daļu turētājs un tā pārstāvis.

## Ārējās ietekmes puses tiek kategorizētas 4 grupās:



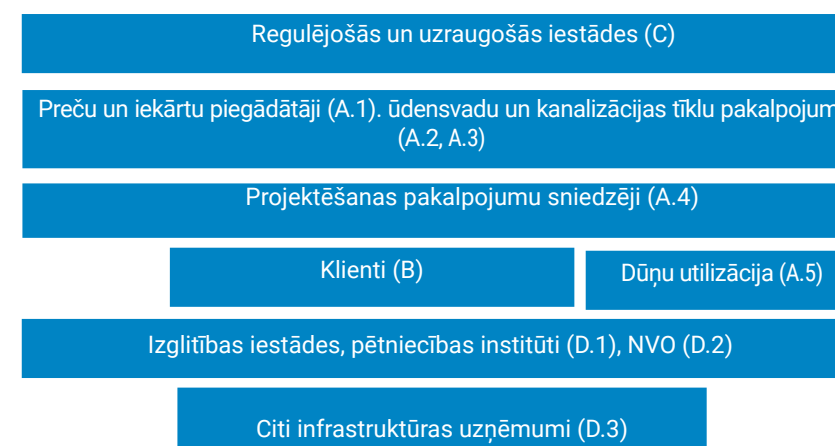
Sadarbība ar ieinteresētajām pusēm noris dažādos līmeņos: konsultācijas – aktuālu jautājumu noskaidrošana; sarunas – kolektīva apspriešanās; iesaiste – viedokļu apmaiņa bez kopīgas lēmuma pieņemšanas un sadarbības; partnerība – kopīga lēmuma pieņemšana un sadarbība.

## Sadarbība ar iekšējām ietekmes pusēm:



Sadarbība ar ārējām ietekmes pusēm lielākoties balstās uz iesaisti.

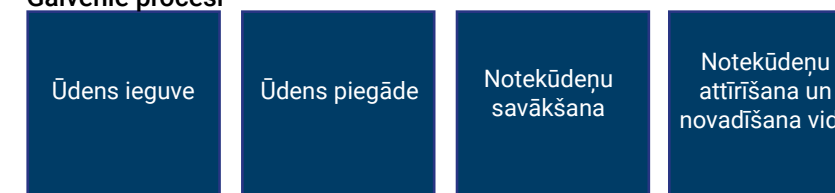
## Ārējās ietekmes puses un to iesaiste galvenajos procesos



## Iekšējās ietekmes puses



## Galvenie procesi



# 07

GRI 102-40  
GRI 102-41  
GRI 102-42  
GRI 102-43  
GRI 102-44

leinteresētā puse	Sadarbības līmenis
<b>A</b> Piegādātāji, pakalpojumu sniedzēji	<b>iesaiste</b>
A.1 Preču un iekārtu piegādātāji	
A.2 Ūdensvadu tīkla remontu pakalpojumu sniedzēji	
A.3 Ūdensvada un kanalizācijas tīklu būvniecības darbu pakalpojumu sniedzēji	
A.4 Projektēšanas pakalpojumu sniedzēji	
A.5 Dūņu utilizācijas uzņēmumi	
<b>B Klienti</b>	<b>iesaiste</b>
B.1 Daudzdzīvokļu māju (dzīvokļu) īpašnieki, pārvaldnieki	
B.2 Daudzdzīvokļu māju apsaimniekotāji	
B.3 Privātmāju īpašnieki	
B.4 Nedzīvojamo ēku īpašnieki, lietotāji (ražotnes, noliktavas, uzņēmumi)	
B.5 Sabiedrisko ēku, izglītības iestāžu, sociālo un kultūras iestāžu īpašnieki, lietotāji, pārvaldītāji	
<b>C Regulējošās un uzraugošās iestādes</b>	<b>Konsultācijas un iesaiste</b>
C.1 Rīgas domes struktūrvienības (Pilsētas attīstības departaments, Satiksmes departaments, Mājokļu un vides departaments u.c.)	
C.2 Valsts pārvaldes iestādes (Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija)	
<b>D Sadarbības partneri</b>	<b>iesaiste</b>
D.1 Izglītības iestādes, pētniecības institūti, vides organizācijas	
D.2 Nevalstiskās organizācijas	
D.3 Citi infrastruktūras uzņēmumi, ar kuriem ir kopīga infrastruktūra / sadarbība infrastruktūras jomā	

## Pieeja sadarbībai ar ietekmes pusēm

**Rīgas ūdens** gan attiecībās ar darbiniekiem, gan klientiem, gan sadarbības partneriem īsteno saprātīgu informācijas aizsardzību, izvērtējot un nosakot ierobežotas pieejamības statusu un aizsardzības pasākumus konkrētai *Rīgas ūdens* informācijai, tā nodrošinot fizisko personu datu un komercnoslēpuma neizpaušanu.

Attiecībās ar klientiem - ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem *Rīgas ūdens* īsteno atbildīgu, profesionālu un godīgu politiku, veicina klientu uzticamību sniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem un iedzīvotāju iesaistīšanos ūdens piesārņojuma novēršanā.

Attiecībās ar sadarbības partneriem *Rīgas ūdens* iestājas par ētisku un atbildīgu biznesa

vidi un godīgu biznesa prakses veidošanu, kā arī aicina nepieļaut krāpnieciskas un koruptīvas darbības gan sadarbībā ar *Rīgas ūdens*, gan arī savā darbībā. *Rīgas ūdens* ir svarīgi izvairīties no negodprātīgiem darījumu partneriem vai partneriem ar sliktu reputāciju, kā arī atbildīgi pieņemt lēmumus par darījumu veikšanu vai arī atteikšanos no tiem.

Izstrādājot 2020.gada ilgtspējas pārskatu, *Rīgas ūdens* tika veiktas intervijas ar iekšējām ietekmes pusēm (darbiniekiem, valdi, padomi), ņemti vērā 2020.gada septembrī veiktās klientu aptaujas rezultāti, kā arī laika posmā no 2021. gada 11. jūnija līdz 2021. gada 28. jūnijam veikta ārējo ietekmes pušu anketēšana.

## Darbinieku iesaiste

# 56 punkti

liecina par vidēju darbinieku piesaisti un stabilu darba vidi (TRI\*INDEKSS)

### DARBINIEKU APMIERINĀTĪBAS RĀDĪTĀJS (2019.g. pētījums)

*Rīgas ūdens* regulāri īsteno darbinieku piesaistes un apmierinātības pētījumu, kura gaitā tiek noskaidrots darbinieku viedoklis dažādos ar darbu saistītos jautājumos. Izvērtējot pētījuma rezultātus, meklējam risinājumus vājo pušu novēršanai un fokusējam uzmanību uz pamatotām aktivitātēm darbinieku apmierinātības uzlabošanai.

*Rīgas ūdens* savā darbībā īsteno uz pamatvērtībām balstītu šādu principu ievērošanu **attiecībās ar darbiniekiem**:

**vienlīdzīgu attieksmi:** visiem tiek nodrošinātas vienlīdzīgas iespējas realizēt savu potenciālu un pastāv vienlīdzīga attieksme neatkarīgi no dzimuma, rases, etniskās vai nacionālās piederības, vecuma, invaliditātes, reliģiskās, politiskās vai citas pārliecības, sociālās izcelsmes, mantiskā vai ģimenes stāvokļa, seksuālās orientācijas vai citiem apstākļiem;

**darbaspēka racionālu un efektīvu izmantošanu, tā kvalifikācijas paaugstināšanu un profesionālo attīstību:** atbalstam tādu darba organizāciju, lai pēc iespējas sekmīgāk izmantotu darbinieku radošo potenciālu efektīvākai darba pienākumu izpildei, kas balstītos uz saimnieciski pamatotiem jeb LEAN principiem;

**ētisku savstarpējo saskarsmi:** atbalstam un veicinām cieņu, uzticību un lietišķumu darbinieku savstarpējā saskarsmē neatkarīgi no amata, kā arī nodrošinām ētisku uzņēmējdarbības vidi;

**iekšējo kultūru:** veicinām iekšējās vides faktoros, kas ietekmē kultūras veidošanos saistībā ar uzvedības normām, domāšanu un tradīcijām, stiprinot darbinieku piederības sajūtu un uzlabojot motivāciju, tādējādi panākot saliedētu darba kolektīvu *Rīgas ūdens* sekmīgai darbībai;

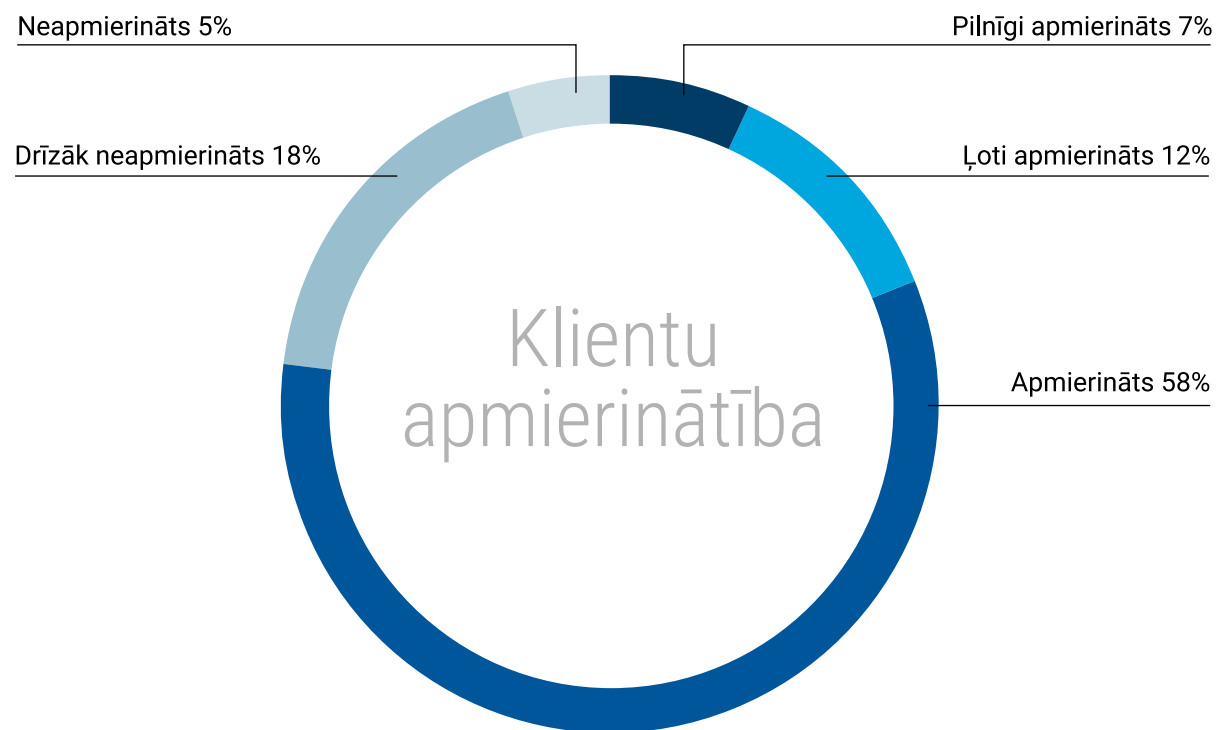
**drošu un ērtu darba vidi:** nodrošinām un uzlabojam darba drošību un veselības aizsardzību darbā;

**privātuma aizsardzību:** neizpaužam darbinieku personas datus, kā arī respektējam darbinieku privātumu un neierobežojam darbinieku privātās aktivitātes ārpus darba laika, ja tās neatstāj negatīvu ietekmi uz *Rīgas ūdens* vārdu un tēlu;

**koruptīvu darbību un krāpšanas aizliegumu:** *Rīgas ūdens* veido atbildīgu biznesa vidi un īsteno tādu personāla vadību un darba organizāciju, lai darbiniekam nerastos iespējas un vajadzības veikt koruptīvas darbības.

## Klientu apmierinātība

Lai identificētu un izprastu klientu vēlmes un vajadzības, no 2020.gada 16.jūlija līdz 2020.gada 22.oktobrim tika veikts *Rīgas ūdens* klientu apmierinātības pētījums.



- 77% klientu ir apmierināti ar sadarbību ar kapitālsabiedrību.
- 19% klientu atzinuši, ka ir ļoti vai pilnīgi apmierināti ar savstarpējo sadarbību.
- Identificētās jomas, kur uzlabot sadarbību ar klientiem - klientu apkalpošana tehnisko konsultāciju laikā, sadarbības ātrums, komercuzskaites mezglu rādītāju precizitāte, lielāka orientācija uz klientu.
- Biežākie klientu ieteikumi - ieviest attālināto skaitītāju rādītāju nolasīšanu, sakārtot infrastruktūru, uzlabot attieksmi pret klientiem un samazināt birokrātiju.

SIA *RAIT Custom Research Baltic* veiktajā pētījumā noskaidrots, ka sadarbību ar uzņēmumu par apmierinošu atzīst lielākā daļa klientu (77%), savukārt apmēram piektā daļa jeb 19% klientu ir ar to pat ļoti apmierināti. Lielākā daļa klientu atzīst, ka uzņēmums nodrošina kvalitatīvus un drošus ūdenssaimniecības pakalpojumus, tas ir drošs un stabils, tā darbinieki veic savus pienākumus godprātīgi, kā arī tas ir atbildīgs pret pilsētvidi un sabiedrību.

Šī pētījuma rezultāti ņemti vērā, aktualizējot uzņēmuma noteiktās pamatvērtības darbā ar klientiem, definējot pasākumus identificēto problēmu novēršanai, turpinot darbu pie

Klientu apkalpošanas standarta aktualizācijas, kā arī izvērtējot klientiem izvirzīto prasību pamatotību un samērīgumu uzņēmuma iekšējos normatīvajos aktos.

Lai nodrošinātu regulāru atgriezenisko saiti ar klientiem, *Rīgas ūdens* plāno katru gadu veikt klientu apmierinātības pētījumu, tādējādi iegūstot aktuālos datus par klientu apmierinātību un identificētu to jautājumu loku, kur iespējams celt klientu apmierinātības līmeni. Atbilstoši *Rīgas ūdens* noteiktajiem nefinanšu mērķiem, līdz 2024. gadam paredzēts celt klientu apmierinātības rādītāju vismaz līdz 79%.

### Plānotie pasākumi

1. Palīgmateriālu izveide par dažādām aktuālām tēmām ātrākai nepieciešamās informācijas atrašanai un kompetenču uzturēšanai.
2. Publicitātes paplašināšana sociālajos tīklos, masu medijos un mājas lapā, lai sekmētu klientu izpratni un informētību par piedāvātajiem pakalpojumiem, veiktajiem uzlabojumiem un ūdens kvalitāti.
3. Klientu apkalpošanas standarta atjaunošana, atbilstošu palīgmateriālu izstrādāšana.
4. Iekšējo apmācību par labas prakses klientu apkalpošanu un tehniskajiem jautājumiem organizēšana.
5. SMS apziņošanas sistēmas par avārijām un plānotajiem remontdarbiem ieviešana.
6. Problēmu pieteikumu apkopošana un analīze, lai efektīvizētu atsevišķu procesu apstrādes laikus.
7. Līgumu slēgšanas procesu apstrādes ilguma pārskatīšana, lai mazinātu birokrātiju un nepieciešamo izmaiņu ieviešana.
8. Distances līgumu slēgšana par ūdenssaimniecības pakalpojumiem.
9. Biznesa brokastu organizēšana – tikšanās ar lielākajiem apsaimniekotājiem.
10. Telemetrijas (attālinātā skaitītāju rādītāju fiksēšana) pakalpojuma piedāvāšana koncepta izstrāde.
11. Atbalsts ES KF līdzfinansēto projektu "Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā, V kārtā" un "Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā, VI kārtā" realizācijai.
12. Informatīvo materiālu/bukletu sagatavošana.
13. Semināru rīkošana par tehniskajiem jautājumiem.



## Klientu iesniegumi

No 01.01.2021. līdz 31.07.2021.\* kopumā saistībā ar ūdenssaimniecības pakalpojumiem saņemti 20 059 klientu iesniegumi. Lielākais to skaits saistīts ar jautājumiem par būvniecības ieceres dokumentācijas saskaņošanu, līguma noslēgšanu un tā nosacījumiem, kā arī tehniskajiem noteikumiem. Bieži saņemti arī iesniegumi par norēķiniem un pieprasījumi ūdensapgādes pārtraukšanai / atjaunošanai remontdarbu veikšanai vai Rīgas ūdens pārstāvja izsaukšanai uz būvobjektu.

Svarīga nozīme klientu apmierinātības līmeņa celšanā ir arī rīcībai, saņemot klientu sūdzības. Ļoti svarīgi ir apzināties, ka katras sūdzības pamatā ir konkrētas klienta vēlmes un, tās apmierinot, uzņēmums iegūs sev lojālāku klientu.

Uzņēmuma klienti visbiežāk ir neapmierināti ar nodrošinātā ūdens kvalitāti un spiedienu. No 01.01.2021. līdz 31.07.2021. kopumā saņemtas 204 sūdzības, no tām 182 jeb 89% bija tieši par ūdens kvalitātes problēmām vai nepietiekošu spiedienu. Saņemtās sūdzības tiek operatīvi izskatītas, nodotas atbildīgajai struktūrvienībai problēmas risināšanai un klientam sniegta atbilde.

Sūdzības veids	Skaitis
Sūdzības par norēķiniem	4
Sūdzības par pakalpojumiem	18
Sūdzības par spiedienu	95
Sūdzības par ūdens kvalitāti	87
<b>Kopā</b>	<b>204</b>

\* Strukturizēta klientu iesniegumu analīze ieviesta 2021. gadā.

Tēma	Skaitis
Apstiprinājums / atkārtots sūtījums	948
Atzinumi	665
BID**	2339
Cits	2889
Dokumentu kopiju izsniegšana	117
Gruntsūdeņu novadīšana	13
Hidranti	136
KUM***	645
KUM pirmstermiņa verificēšana	253
Līdzfinansējums	819
Līguma noslēgšana / nosacījumi	2101
Līguma pārtraukšana	265
Noplūde/ Avārija	258
Norēķini / Rēķini	1403
Pārstāvja izsaukšana uz objektu	1158
Portāls	670
Rādījums / Patēriņš	671
Remontdarbi	628
Sūdzības par pakalpojumiem	18
Sūdzības par spiedienu	95
Sūdzības par ūdens kvalitāti	87
Sūdzības par norēķiniem	4
Tehniskās informācijas pieprasījumi	757
Tehniskie noteikumi	1786
Ūdensapgādes pārtraukšana / atjaunošana	1334
<b>Kopā</b>	<b>20059</b>

\*\*BID - Būvniecības ieceres dokumentācija,

\*\*\*KUM - komercuzskaites mezgli.

## Komunikācijas kanāli, kas tiek izmantoti saziņai ar klientiem

Mārketinga un komunikācijas kanālus var iedalīt trīs grupās, ņemot vērā to mērķus:

Potenciālo klientu informētības nodrošināšana

Procedūras nodrošināšana, lai kļūtu par klientu

Klientu apkalpošanas nodrošināšana un tehniskā atbalsta sniegšana



Rīgas ūdens izmanto vairākus kanālus, lai nodrošinātu klientu informētību par sniegtajiem pakalpojumiem, uzņēmuma darbību, vērtībām un mērķiem. Daļēji šo funkciju pilda Rīgas ūdens mājaslapa, kurā atrodama visa aktuālā informācija par uzņēmumu, tostarp par pakalpojumu izmantošanu. Klientu apkalpošanu un informētību nodrošina arī Klientu apkalpošanas centrs un Klientu zvanu centrs, kas visu diennakti pieņem zvanus avāriju pieteikšanai. Vienlaikus informāciju par plānotiem remontdarbiem un par neplānotiem avārijas seku novēršanas remontdarbiem ūdenssaimniecības tīklos Rīgas ūdens nodrošina, izmantojot mājas lapā publicēto interaktīvo bojājumu karti, sociālo tīklu Twitter un Facebook kontus, paziņojumus medijos, organizējot informatīvu paziņojumu lapu izvietojumu dzīvojamo māju rajonos (izvietojumu praktiski veic nekustamo īpašuma objektu pilnvarotās personas – namu apsaimniekotāji).

Lai veicinātu mērķauditorijas informētību, katru gadu Rīgas ūdens valde apstiprina nosacījumus līgumu slēgšanai par informācijas izvietojuma/pārraidīšanas pakalpojumiem, izmantojot pēc iespējas vairāk informācijas kanālu gan latviešu, gan arī krievu valodā.

## Klientu portāls

Viena no Rīgas ūdens prioritātēm, kas saistīta ar mārketinga un komunikācijas kanālu attīstību, bija Klientu portāla ieviešana un pilnveidošana, lai tas būtu ērti lietojams.

Iespēja izmantot portālu, tādējādi nodrošinot pašapkalpošanās iespējas klientiem, tiek piedāvāta no 2020.gada 1.aprīļa. Portāls apvieno gan iespēju nodot komercuzskaites mēraparāta rādījumus, gan vienuviet apkopo informāciju par izrakstītajiem rēķiniem, maksājumu vēsturi un skaitītāju rādījumiem, un līdz ar tā darbības uzsākšanu ir samazinājusies Klientu apkalpošanas centra un Zvanu centra noslodze.

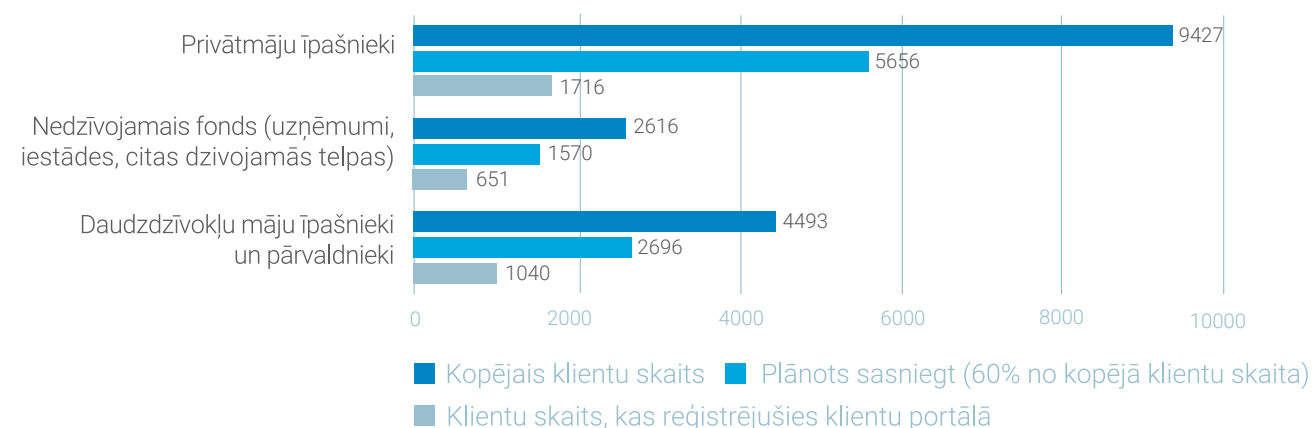
Lai nodrošinātu mērķu sasniegšanu, Klientu portāla funkcionalitāte paredz:

- klientu autentificēšanos un autorizāciju;
- klientu reģistrāciju;
- klientu informācijas uzturēšanu;
- komercuzskaites mēraparātu rādītāju nodošanu un pārbaudi;
- komercuzskaites mēraparātu pārbaudes aktu informācijas piegādes procesu;
- rēķinu informācijas piegādes procesu;

- rēķinu apmaksas procesu;
- komunikāciju starp klientu un pakalpojumu sniedzēju;
- anketēšanu;
- ērtu sabiedrības informēšanu par bojājumiem un plānotajiem remontdarbiem.

Lai nodrošinātu portāla veiksmīgu darbību, veikta tā integrācija ar informācijas sistēmām - Resursu vadības sistēmu HORIZON, kas nodrošina grāmatvedības uzskaiti un finanšu vadību, klientu uzskaiti un noliktavas pārvaldību un Rīgas ūdens Ģeogrāfiskās informācijas sistēmu jeb ĢIS.

Līdz 2023.gada 31.decembrim plānots portālam piesaistīt vismaz 60% no Rīgas ūdens klientiem, kā rezultātā portāls kļūs par platformu, kas efektīvāk nodrošinās komunikāciju ar klientu. Ikvienam klientam, reģistrējoties portālā, primāri jānorāda arī sava aktuālā kontaktinformācija. Piesaistot portālam pēc iespējas vairāk klientu, tiks atrisinātas līdzšinējās problēmas, kas saistītas ar klientu kontaktinformācijas nepietiekamu atjaunotni.





# Galvenās atziņas, kas radušās no ietekmes pušu iesaistes

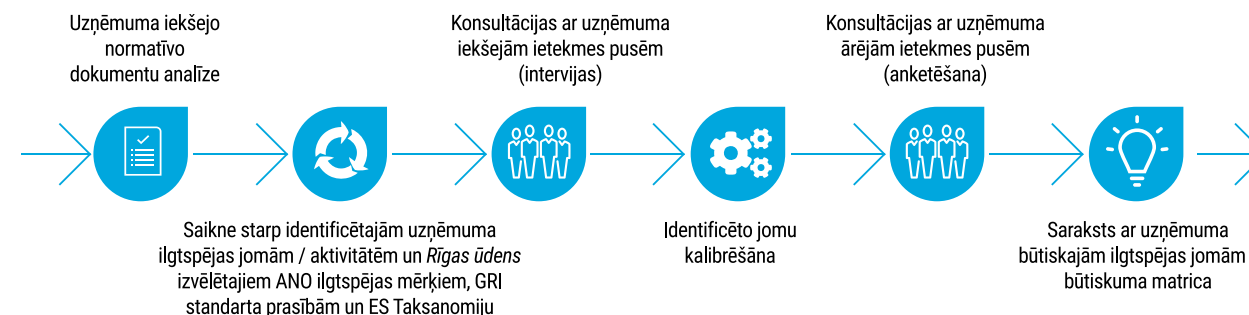
Iekšējo un ārējo ietekmes pušu redzējums par izvirzīto ilgtspējas jomu būtiskumu *Rīgas ūdens* darbībā un tās plānošanā ir samērā līdzīgs, taču atsevišķas jomas ārējās ietekmes puses atzina par būtiskākām nekā uzņēmuma pārstāvji. Tās ir:

- Godīga un ētiska uzņēmējdarbība;
- Ūdens apgādes un attīrīšanas procesa efektivitāte;
- Ieguldījumi valsts ekonomikā;
- Atbalsts vietējām kopienām;
- Ilgtspējīgas un zaļas domāšanas veicināšana.

# 08

## Būtisko ilgtspējas jomu noteikšana

*Rīgas ūdens* būtiskākās ilgtspējas jomas noteiktas 6 soļos:



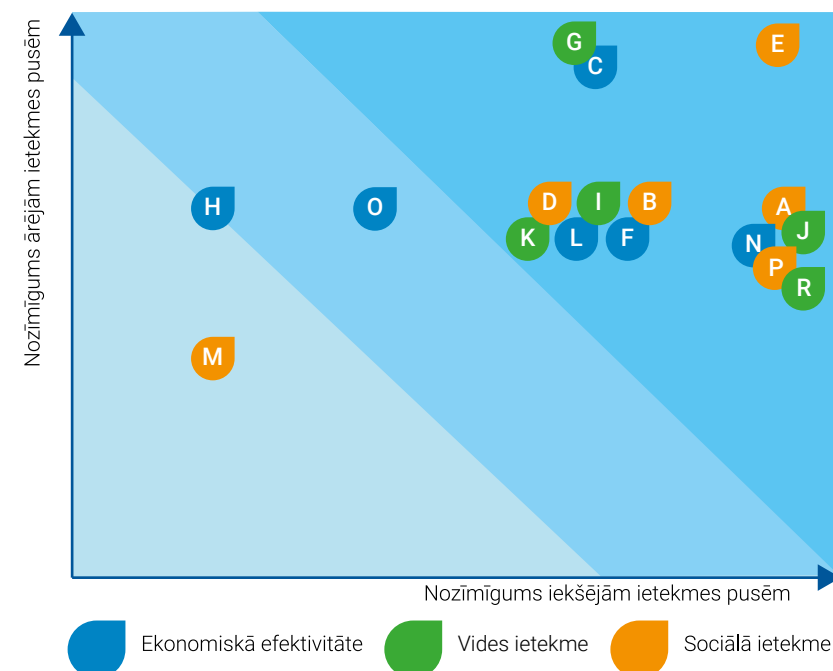
Lai identificētu tās ilgtspējas jomas, kuras *Rīgas ūdens* var piemērot nākamajiem plānošanas periodiem, tika veikts uzņēmuma izvēlēto ANO ilgtspējīgas attīstības mērķu un identificēto būtisko ilgtspējas jomu kartējums, identificējot savstarpējo sasaisti. Atsevišķas būtiskās ilgtspējas jomas var tikt attiecinātas uz vairākiem ilgtspējīgas attīstības mērķiem.

Izvēlētais ANO ilgtspējīgas attīstības mērķis	Sasaiste ar identificētajām būtiskajām ilgtspējas jomām
Tīrs ūdens un sanitārija (6.mērķis)	Kvalitatīvi pakalpojumi Ūdens un kanalizācijas pakalpojuma pieejamība Ūdens apgādes un attīrīšanas procesa efektivitāte Resursu un enerģijas patēriņš Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)
Cienīgs darbs un ekonomiskā izaugsme (8.mērķis)	Darbinieku apmierinātība un attīstība Darbinieku arodveselība un drošība Iesaiste nozares politikas veidošanā – aktīva pilsoniskā iesaiste Godīga un ētiska uzņēmējdarbība, kas atbilst LR likumdošanas prasībām, t.sk., atvērta un godīga ietekmes pušu iesaiste, komunikācija un sadarbība
Ražošana, inovācijas un infrastruktūra (9.mērķis)	Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā Kvalitatīvi pakalpojumi
Ilgtspējīgas pilsētas un kopienas (11. mērķis)	Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā Ilgtspējīgas un zaļas domāšanas veicināšana Atbalsts vietējām kopienām
Atbildīgs patēriņš un ražošana (12. mērķis)	Resursu un enerģijas patēriņš Atbilstība vides aizsardzības prasībām Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)
Rīcība klimata jomā (13.mērķis)	Ilgtspējīgas un zaļas domāšanas veicināšana
Dzīvība ūdenī (14.mērķis)	Resursu un enerģijas patēriņš Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)

## „Rīgas ūdens” ilgtspējas jomas, to raksturojums

- A Darbinieku apmierinātība un attīstība**  
Iekļaujoša un nediskriminējoša darba vide, t.sk., atbilstošs atalgojums. Tiek nodrošināta darbinieku kompetenču pilnveide, karjeras attīstība un zināšanu pārmantojamība
- B Darbinieku arodveselība un darba drošība**  
Nelaimes gadījumu un arodslimību uzskaitē, analīze, preventīvi pasākumi to novēršanai vai seku mazināšanai, t.sk., veselības apdrošināšana. Atbilstība normatīvo aktu prasībām darba aizsardzības jomā
- C Godīga un ētiska uzņēmējdarbība, kas atbilst LR normatīvo aktu prasībām, t.sk., atvērta un godīga ietekmes pušu iesaiste, komunikācija un sadarbība**  
Uzņēmuma darbība un sadarbība ar interešu pusēm notiek atbilstoši ētikas, godprātīgas uzņēmējdarbības un tiesību aktu normām, nepieļaujot slēptas vienošanās, tirgus stāvokļa jaunprātīgu izmantošanu, interešu konfliktu u.c. negodprātīgas darbības. Tiek veikti preventīvi pasākumi (t.sk., izstrādātas politikas un procedūras) šādu risku novēršanai
- D Informācijas un datu aizsardzība**  
Uzņēmums ir ieviesis un īsteno informācijas un datu aizsardzības principus, izmantojot atbilstošas sistēmas, definētas procedūras un politikas
- E Kvalitatīvi pakalpojumi**  
Uzņēmuma sniegtie pakalpojumi ir kvalitatīvi, savlaicīgi un uzticami. Pakalpojumi atbilst klientu vajadzībām, ir droši un nerada apdraudējumu klientu veselībai
- F Ūdens un kanalizācijas pakalpojuma pieejamība**  
Uzņēmuma pakalpojums ir pieejams visiem, kas to vēlas saņemt Rīgas ūdens pārvaldītās teritorijas ietvaros. Ekonomiskā pieejamība – pakalpojuma cena (tarifs), t.sk., ar pieslēguma izveidi saistītās izmaksas, ir atbilstošas iedzīvotāju spējai iegādāties šos pakalpojumus
- G Ūdens apgādes un attīrīšanas procesa efektivitāte**  
Procesi tiek organizēti ar augstu efektivitāti, t.i., ar iespējami nelielu enerģijas un resursu patēriņu. Tiek veikti procesu optimizācijas, automatizācijas un digitalizācijas pasākumi
- H Ieguldījumi valsts ekonomikā**  
Uzņēmuma rentabilitāte, ieguldījums valsts ekonomikā nodokļu, dividendu, darbavietu, investīciju veidā
- I Resursu un enerģijas patēriņš**  
Uzņēmums sistemātiski seko līdzi tā darbības ietvaros izmantotajam resursu un enerģijas apjomam, tiek meklēti alternatīvi risinājumi, kā samazināt radīto ietekmi uz vidi (papildus ārējo normatīvo aktu prasībām)
- J Atbilstība vides aizsardzības prasībām**  
Uzņēmums ievēro normatīvajos aktos noteiktās vides aizsardzības prasības, taču netiek veikti papildu pasākumi, kas samazinātu negatīvo ietekmi uz vidi
- K Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)**  
Uzņēmums veic uzskaiti par savas darbības rezultātā radīto ietekmi uz vidi un īsteno mērķtiecīgus pasākumus, lai to samazinātu (papildus ārējo normatīvo aktu prasībām)
- L Iesaiste nozares politikas veidošanā – aktīva pilsoniskā iesaiste**  
Uzņēmums aktīvi iesaistās nozares politikas veidošanā, sniedzot rekomendācijas publiskās pārvaldes institūcijām un īstenojot savu interešu aizstāvību. Aktīvi piedalās uzņēmējdarbības un nozares asociācijās
- M Atbalsts vietējām kopienām**  
Uzņēmums laika, naudas vai zināšanu ieguldījuma veidā veic pasākumus (nesaistītus vai netieši saistītus ar tā biznesa vajadzībām), lai uzlabotu Rīgas vai tās apkaimju vidi, sekmētu sabiedriskās aktivitātes
- N Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā**  
Uzņēmums regulāri un mērķtiecīgi veic ieguldījumus, lai atjaunotu un modernizētu novecojušo infrastruktūru un paplašinātu esošo tīklu
- O Ilgtspējīgas un zaļas domāšanas veicināšana**  
Uzņēmums veic sabiedrību izglītojošus pasākumus, lai veicinātu ilgtspējīgu un videi labvēlīgu paradumu ieviešanu sabiedrības ikdienā
- P Klientu apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem**  
Uzņēmumam ir svarīgi iegūt atgriezenisko saiti un apmierināt klientu vajadzības. Tiek nodrošināts kvalitatīvs klientu serviss, kas ietver atsaucīgu personālu un savlaicīgu saņemto iesniegumu apstrādi
- R Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība**  
Savlaicīga un efektīva komunikācija par avārijas situācijām; savlaicīga avārijas situāciju risināšana

## Iekšējo un ārējo ietekmes pušu iesaistes rezultāti- „Rīgas ūdens” būtiskās ilgtspējas jomas



Ietekmes pušu iesaistes un būtiskuma matricas izveides rezultātā no sākotnēji identificētā saraksta izslēgtas tās jomas, kas atrodas aiz vidējās ietekmes līnijas – par mazāk būtiskām jomām uzskatāmi ieguldījumi valsts ekonomikā (H) un atbalsts vietējām kopienām (M).

Tādējādi **Rīgas ūdens ilgtspējas pārskata izstrādei noteiktas 15 būtiskās ilgtspējas jomas**, kas aptver uzņēmuma ekonomiskās atbildības, vides un sociālās ietekmes aspektus (tai skaitā attiecībā uz darbiniekiem un darba vidi, sabiedrību un atbildību par pakalpojumu).

Vienlaikus konstatēts, ka papildu ilgtspējas jomas, kuras var ietvert ilgtspējas pārskatā un mērķu noteikšanā un kuras tiešā veidā neietilpst nevienā no ANO mērķiem, ir:

- Informācijas un datu aizsardzība;
- Klientu apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem;
- Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība.

# Ekonomiskie aspekti

# 09

GRI 201



## Godīga un ētiska uzņēmējdarbība

Saskaņā ar likuma "Par pašvaldībām" 15. pantu komunālo pakalpojumu, tajā skaitā arī ūdensapgādes un kanalizācijas, notekūdeņu savākšanas, novadīšanas un attīrīšanas organizēšana savas pašvaldības iedzīvotājiem neatkarīgi no tā, kā īpašumā atrodas dzīvojamais fonds, ir katras pašvaldības noteikta pašvaldības autonomā funkcija.

*Rīgas ūdens* darbību reglamentē virkne normatīvo aktu, nosakot darbības principus tādās jomās kā sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšana, patērētāju aizsardzība, vides aizsardzība, būvniecības joma u.c. *Rīgas ūdens* darbības normatīvais regulējums izriet no Eiropas Savienības direktīvām, no kurām būtiskākās ir direktīvas:

- 2000/60/EK – Kopienas rīcība ūdens resursu politikas jomā;
- 98/83/EK par dzeramā ūdens kvalitāti, direktīva 91/271/EEK par komunālo notekūdeņu attīrīšanu;
- 2008/105/EK par vides kvalitātes standartiem ūdens resursu politikas jomā;

● 76/464/EEK par piesārņojumu, ko rada dažas bīstamas vielas, kuras novada Kopienas ūdens vidē.

Galvenie darbību ūdenssaimniecības nozarē regulējošie normatīvie akti ir Ūdenssaimniecības pakalpojumu likums, uz tā pamata izdotie Ministru kabineta noteikumi un pašvaldības saistošie noteikumi, kā arī likums "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem", uz tā pamata izdotie Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas lēmumi, un likums "Par piesārņojumu" un uz tā pamata izdotie Ministru kabineta noteikumi, kā arī piesārņojošās darbības atļaujas noteikumi.

*Rīgas ūdens* ir izstrādāta sabiedrības **Korporatīvās pārvaldības politika**, uz kurā balstītajiem principiem izstrādātas arī citas politikas, nostiprinot kapitālsabiedrības darbības principus un sekmējot priekšnoteikumus tās mērķu sasniegšanai, vērtības saglabāšanai un palielināšanai, kā arī kalpo kā vadlīnijas citos uzņēmuma iekšējos normatīvajos dokumentos. Šī politika ir saistoša visiem kapitālsabiedrības darbiniekiem, tajā skaitā valdei un padomei.



## Ekonomiskie rādītāji un tirgus

*Rīgas ūdens* 2020.gadā ir nodrošinājis Sabiedrisko pakalpojumu līgumos noteikto ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu un veicis virkni infrastruktūras, tehnoloģiskās attīstības, klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas attīstības un efektivitātes uzlabošanas pasākumus.

Ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas lēmumu 2020. gadā *Rīgas ūdens* sniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifi uz trīs mēnešiem (no 1. maija līdz 31. jūlijam) tika samazināti par 7%, bet pārējā laikā spēkā joprojām bija spēkā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas padomes 2018. gadā apstiprinātie tarifi (bez pievienotās vērtības nodokļa):

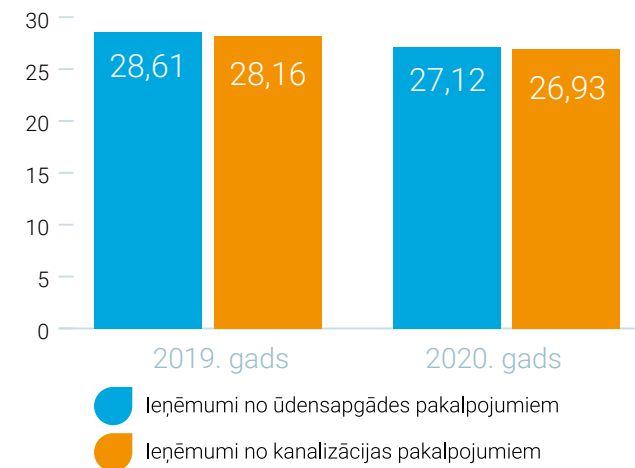
● ūdensapgādes pakalpojumu tarifs  
0,85 EUR/m<sup>3</sup>, t.sk.:

ūdens ražošana 0,27 EUR/m<sup>3</sup>;

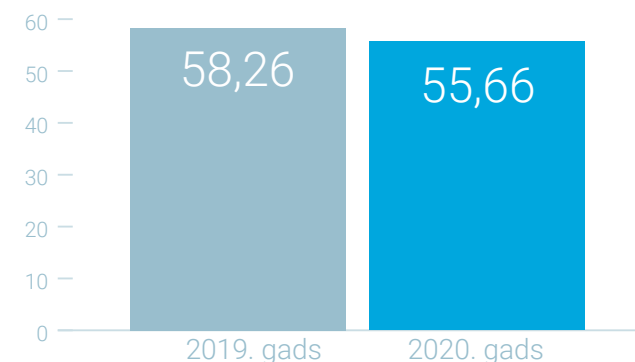
● kanalizācijas pakalpojumu tarifs  
0,74 EUR/m<sup>3</sup>, t.sk.:

notekūdeņu attīrīšana 0,33 EUR/m<sup>3</sup>;

● Ūdensapgāde un kanalizācija kopā (bez PVN):  
1,59 EUR/m<sup>3</sup>

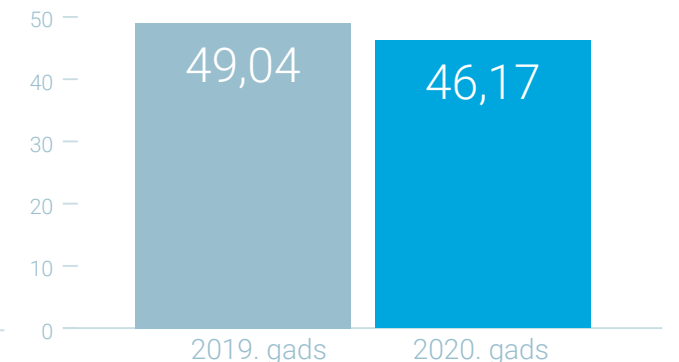


2020. gada ieņēmumi par ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumiem, salīdzinot ar 2019. gadu, samazinājās par 4,8% un veidoja 54,05 milj. EUR kopējos ieņēmumus.



### Neto apgrozījums (milj.EUR)

2020. gada neto apgrozījums, salīdzinot ar 2019. gadu, samazinājies par 4,47% un veidoja 55,66 milj. EUR.



### Pārdotās produkcijas ražošanas izmaksas (milj.EUR)

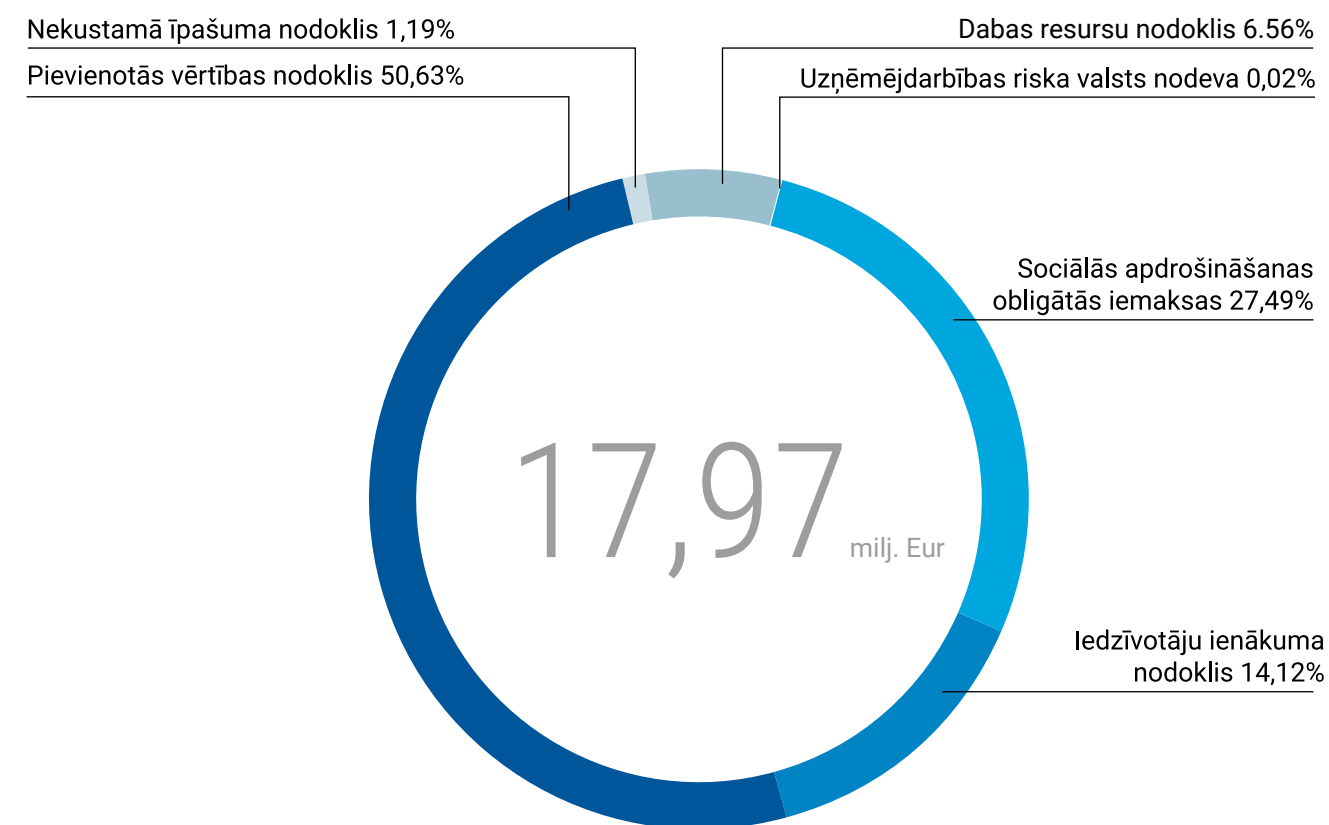
Pārdotās produkcijas ražošanas izmaksas 2020. gadā, salīdzinot ar 2019. gadu, samazinājās par 5,85% un veidoja 46,17 milj. EUR.

## 2020. gadā saņemtais valsts vai pašvaldības budžeta finansējums un tā izlietojums

SIA „Rīgas ūdens” 2020. gadā ir saņēmis kompensāciju 20 100 EUR apmērā no Rīgas pilsētas pašvaldības saskaņā ar Rīgas domes 2018. gada 19. decembra saistošo noteikumu Nr.67 “Par Rīgas pilsētas pašvaldības līdzfinansējumu nekustamā īpašuma pieslēgšanai centralizētajai kanalizācijas un ūdensapgādes sistēmai” 51.punkta nosacījumiem. Šis finansējums novirzīts uzņēmuma izdevumu kompensēšanai par minēto saistošo noteikumu izpildes nodrošināšanu - centralizēto inženiertīklu pieslēgšanu un ar to saistīto līdzfinansējuma izmaksas kārtību.

## Nodokļu maksājumi valsts vai pašvaldību budžetā 2020. gadā

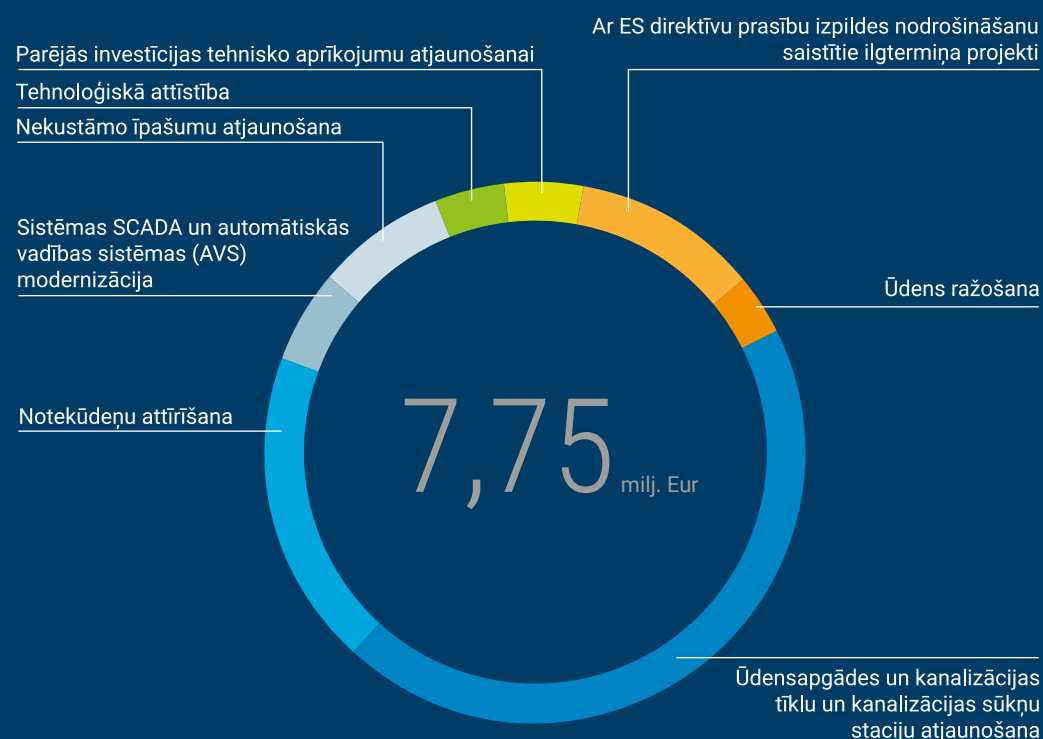
Rīgas ūdens ir viens no lielākajiem nodokļu maksātājiem Latvijā. Pārskata gadā Latvijas valsts un pašvaldību budžetā iemaksāti 17,97 miljoni EUR.



2020. gadā Rīgas ūdens iemaksāja Rīgas pilsētas pašvaldības budžetā dividendes 300 000 EUR apmērā, saskaņā ar Rīgas domes 2017. gada 21. jūnija lēmumu Nr.5440 «Par grozījumu Rīgas domes 03.11.2015. lēmumā Nr.3170 “Par dividendēm kapitālsabiedrībās, kurās Rīgas pilsētas pašvaldībai ir izšķirošā ietekme”».

## Netiešā ekonomiskā ietekme

### Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā



2020. gadā investīcijas ūdenssaimniecības infrastruktūrā ir veiktas ūdens ražošanas, ūdens piegādes, notekūdeņu savākšanas un notekūdeņu attīrīšanas jomās.

### Pētniecība un attīstība (P&A)

Rīgas ūdens ieguldījumi P&A pārsvarā ir vērsti uz lietišķu uzlabojumu radīšanu, gan izpētot, gan pielāgojot un ieviešot jaunas tehnoloģijas vai metodes, kas rada būtisku procesu uzlabojumu vai izdevumu samazinājumu, un ir saskaņoti ar biznesa vajadzībām. Būtiskākās P&A aktivitātes 2020.gadā bija: izstrādāts klientu pašapkalpošanās portāls; veikts ūdenssaimniecības infrastruktūras energoaudits; turpinās ūdensapgādes sūkņu staciju automātiskās vadības sistēmu (AVS) modernizācijas 1.kārta; turpinās kanalizācijas sūkņu staciju AVS modernizācija; tika uzlabota kanalizācijas sūkņu staciju un avārijas izlaides aizbīdņu darbība, modernizēta AVS un uzlabota operatīvā darbību koordinēšana

starp bioloģiskās attīrīšanas staciju (BAS) "Daugavgrīva" un kanalizācijas sūkņu stacijām, panākot avārijas izlaidēs novadītā notekūdens samazinājumu; pētīta ūdensapgādes tīklu saduļķošanās, izstrādāts ūdensapgādes tīklu datormodelis un veiktas ūdensapgādes sistēmas attīstības aplēses, turpinās kanalizācijas sistēmas datormodeļa izstrāde, attīstīti ģeogrāfiskās informācijas sistēmas (ĢIS) risinājumi, iesaistīšanās Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) Investīciju plānu 2021.-2027.gadam un Latvijas Ūdensapgādes un kanalizācijas uzņēmumu asociācijas (LŪKA) notekūdeņu dūņu apsaimniekošanas modeļa Latvijā izstrādē, u.c. aktivitātes **par kopējo summu 0,72 milj. EUR.**

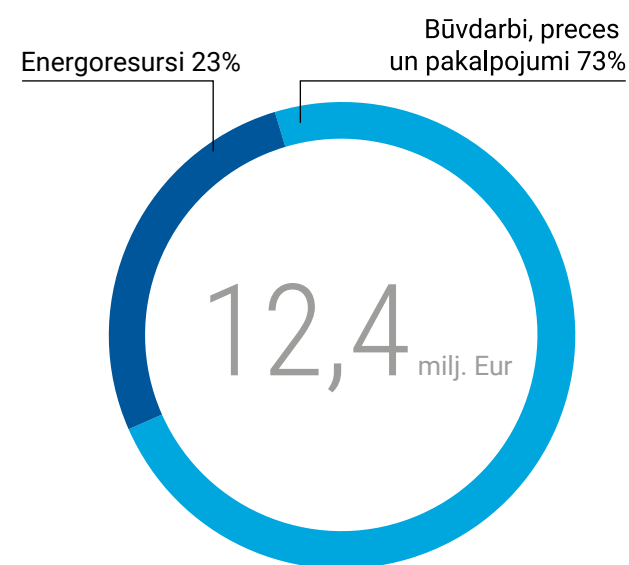
GRI 203

## Iepirkumu ietekme

Saimnieciskās darbības nodrošināšanai Rīgas ūdens iepērk energoresursus, dažādu veidu būvdarbus, preces un pakalpojumus. Lielāko daļu iepirkumu Rīgas ūdens veic no Latvijas piegādātājiem un pakalpojumu sniedzējiem.

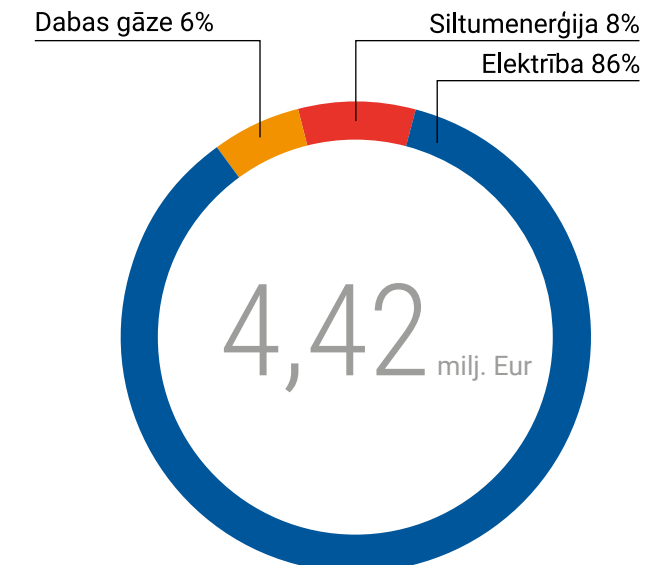
Iepirkumu procesā Rīgas ūdens ievēro Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumu, bet zemsliedzīga iepirkumiem - iepirkumu principus, kuri noteikti Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā, Iepirkumu uzraudzības biroja vadlīnijās un izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvām 2014/24/ES un 2014/25/ES. Papildus šīm prasībām

uzņēmumā ir noteikti vienoti pamatprincipi iepirkumu veikšanai, lai nodrošinātu ilgtspējīgu uzņēmuma izaugsmi un visefektīvāko līdzekļu izlietojumu. Iepirkumu process tiek organizēts tā, lai veicinātu piegādātāju konkurenci un nodrošinātu visefektīvāko līdzekļu izmantošanu, kā arī atklātības un vienlīdzības principu ievērošanu. Gan tirgus izpētes efektivitāti, gan iepirkumu procesa atklātību sekmē IT tehnoloģiju ieviešana un attīstība, kas ļauj iepirkumus īstenot elektroniski, piemēram izmantojot Elektronisko iepirkumu sistēmu (EIS).



### Būvdarbu, preču un pakalpojumu iepirkumi

2020. gadā Rīgas ūdens būvdarbu, preču un pakalpojumu izmaksas bija 12,4 milj. EUR. Būtiskāko šo izmaksu daļu veido investīcijas ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu un kanalizācijas sūkņu staciju atjaunošanā un notekūdeņu attīrīšanā, kur pārskata gadā investēti 4,9 milj. EUR.



### Energoresursu iepirkumi

Rīgas ūdens energoresursu iepirkumu veido dabasgāze, elektrība un siltumenerģija.

Rīgas ūdens kopējās energoresursu iepirkuma izmaksas 2020.gadā bija 4,4 milj. EUR.

Energoresursu iegādes process ir vērsts uz izmaksu optimizēšanu.

GRI 204



## Korupcijas novēršana

*Rīgas ūdens* iestājās par likumīgu, godprātīgu, atklātu un pārredzamu darbību, nodrošinot darbiniekiem tiesības brīvi paust savu viedokli vai aizdomas par nelikumīgām, vai neētiskām darbībām un aizsargā viņu tiesības tādēļ neciest.

*Rīgas ūdens* apzinās korupcijas bīstamību un veic dažādus pasākumus, lai nepieļautu korupcijas iestāšanos.

*Rīgas ūdens* pretkorupcijas pasākumu vadība ietver piecus pretkorupcijas pasākumus:

- korupcijas risku identificēšana;
- pretkorupcijas pasākumu plāna izstrāde un izpildes kontrole;
- darbinieku mācības pretkorupcijas jautājumos;
- amatu, kuri pakļauti augstam korupcijas riskam, identificēšana un papildu kontroļu ieviešana;
- ziņošanas sistēmas izveide gadījumiem, kad varētu būt iestājies korupcijas risks.

Lai korupcijas riski nenovestu pie korupcijas, *Rīgas ūdens* ir pieņēmis pretkorupcijas pasākumu plānu. Šajā plānā ir iekļauti korupcijas riski, to novērtējums, pretkorupcijas pasākumi risku ierobežošanai, noteiktas par pasākumu ieviešanu atbildīgās personas un ieviešanas termiņi.

*Rīgas ūdens* organizē periodiskas darbinieku mācības pretkorupcijas jautājumos, kā arī veic to zināšanu pārbaudes, lai pārliecinātos par mācībās apgūto.

Īpašu uzmanību *Rīgas ūdens* pievērš amatiem, kuri pakļauti augstam korupcijas riskam, tos novērtējot pēc noteiktas metodoloģijas, kā arī pievēršot uzmanību uz noteiktiem apstākļiem un funkcijām, kurās korupcijas riska iespēja ir vislielākā.

*Rīgas ūdens* ir izveidojis ziņošanas sistēmu gadījumiem, kad varētu būt iestājies korupcijas risks.

# Vides aspekti

Ar Baltijas jūras vides aizsardzības komisijas (HELCOM) delegāciju vadītāju sanāksmes lēmumu 2020. gada sākumā Rīgas pilsētas notekūdeņu attīrīšanas iekārtai atcelts piesārņotājas statuss, kāds tai bijis gandrīz 30 gadus, un Rīga izslēgta no HELCOM tā saucamā "hot spots" jeb "karsto punktu" saraksta. Kopš attīrīšanas procesu modernizācijas uzsākšanas 1991. gadā Rīgā izdevies sasniegt līdz pat 98% notekūdeņu attīrīšanas efektivitāti.

# 10

GRI 300

Vides normatīvo aktu prasību izpildes nodrošināšanai *Rīgas ūdens* aktīvi sadarbojas ar valsts vides institūcijām, sniedzot ar vides aizsardzību saistīto informāciju, organizējot ietekmes uz vidi novērtējumu, pildot piesārņojošās darbības atļauju nosacījumus, kā arī konsultējoties par vides aizsardzības jautājumiem.

*Rīgas ūdens* darbību reglamentē virkne normatīvo aktu, kuru regulējums izriet no Eiropas Savienības direktīvām, kuras nosaka rīcību ūdens resursu politikas jomā, dzeramā ūdens kvalitāti, notekūdeņu attīrīšanu un pieļaujamās vidē novadītā piesārņojuma normas.

*Rīgas ūdens* prioritātes vides aizsardzības jomā ir dabas resursu racionāla un efektīva izmantošana, virzība uz atjaunojamo resursu plašāku izmantošanu un bioloģiskās daudzveidības saglabāšana, kas atbilst ANO ilgtspējīgas attīstības mērķiem.

Lai mazinātu ietekmi uz klimata pārmaiņām, būtiska loma ir modernizācijai un mūsdienīgu tehnoloģiju ieviešanai. Pie tā strādā arī Bioloģiskās attīrīšanas stacija *Daugavgrīva*, kas ir *Rīgas ūdens* struktūrvienība, kura kopš 1991. gada nodrošina Rīgas pilsētas, kā arī vairāku apkārtnes pašvaldību un daļas Jūrmalas pilsētas sadzīves notekūdeņu attīrīšanu. Tās diennakts hidrauliskās jaudas kapacitātes ierobežojums ir 200 000 kubikmetru.

Pateicoties atbildīgai pieejai vides jautājumu risināšanā un kanalizācijas sūkņu staciju modernizācijai, SIA *Rīgas ūdens* tieši 2020. gadā ir izdevies ievērojami samazināt vidē novadīto notekūdeņu daudzumu caur tā saucamajām avārijas izlaidēm.

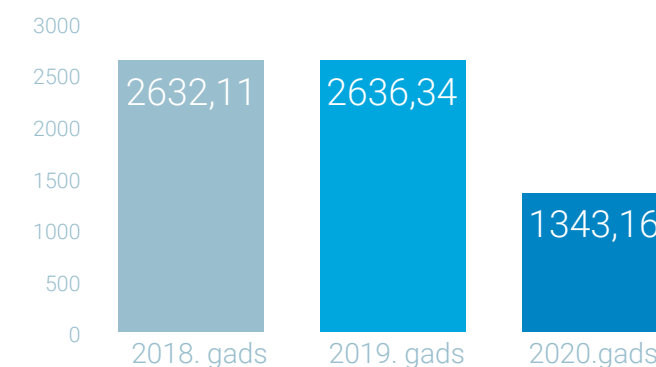
*Rīga ūdens* viens no uzdevumiem ir kontrolēt pakalpojuma lietotājus, kuri ražošanas notekūdeņus novada centralizētajā kanalizācijas sistēmā. Saskaņā ar Ministru kabineta 2016. gada 22. marta noteikumiem Nr. 174 "Noteikumi par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu un lietošanu", centralizētajā kanalizācijas sistēmā drīkst novadīt notekūdeņus,

kuri atbilst prasībām, kas vietējās pašvaldības saistošajos noteikumos par centralizētās kanalizācijas sistēmas ekspluatāciju, lietošanu un aizsardzību noteiktas notekūdeņu sastāvam.

2020. gadā kopumā veiktas 498 pārbaudes, no kurām 71% jeb 355 ir pakalpojuma lietotāju novadāmo notekūdeņu sastāva kontroles pārbaudes, pārējās ir *Rīgas ūdens* objektu pārbaudes un pārbaudes pēc pieprasījuma veikt gruntsūdeņu novadīšanu, kā arī alkoholisko un bezalkoholisko dzērienu noliešanu centralizētajā kanalizācijas sistēmā.

2020. gadā 71 pakalpojuma lietotājam (dažiem vairākas reizes gadā) tika konstatēti maksimāli pieļaujamo piesārņojošo vielu koncentrāciju pārsniegumi notekūdeņos, kas tiek novadīti centralizētajā kanalizācijas sistēmā. Konstatētās neatbilstības normatīvo aktu prasībām rezultējušās naudas sodu sankcijās.

Informācija par avārijas izplūdēm – novadītais notekūdeņu daudzums, tūkst. m<sup>3</sup>







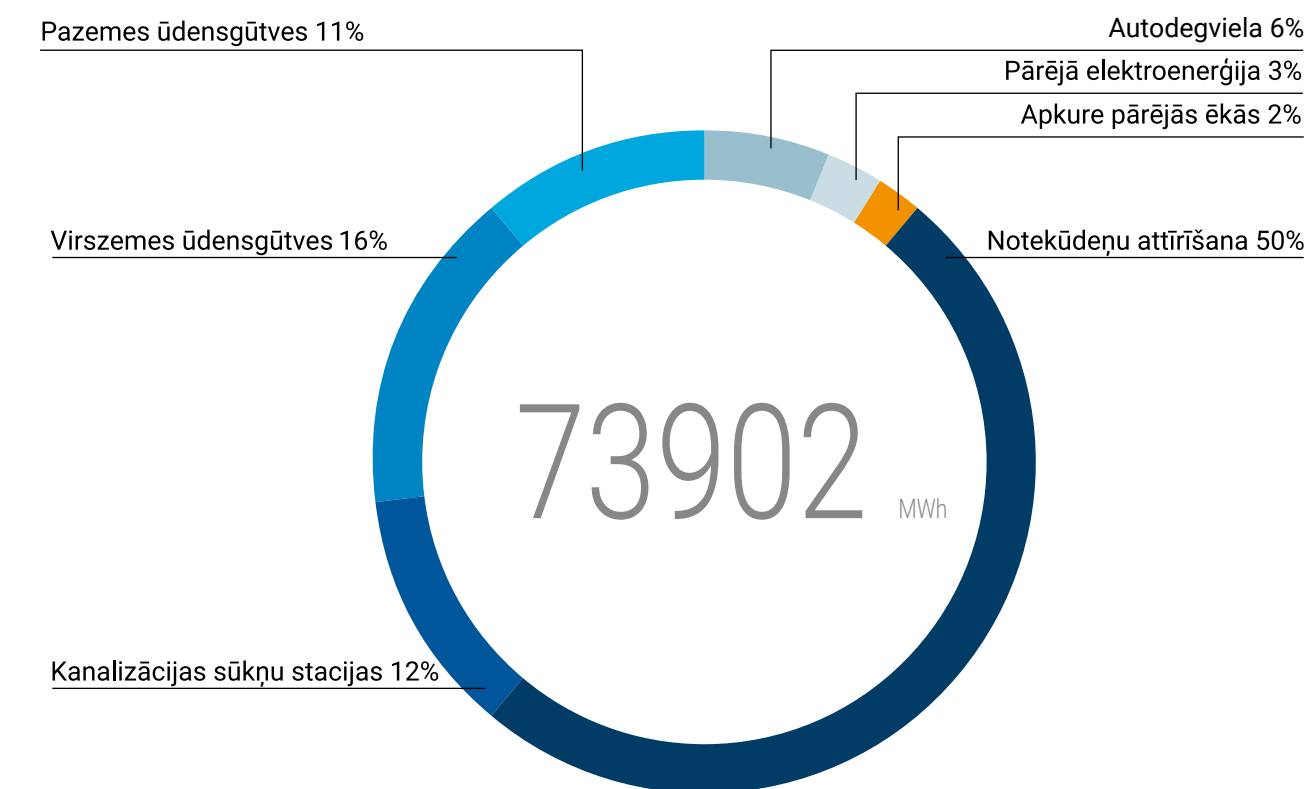
## Enerģijas patēriņš

*Rīgas ūdens* no 2017. gada 25. janvāra ir ieviesta energopārvaldības sistēma, kas atbilst ISO 50001 standartam. 2020. gada 21. decembrī tika veikts energopārvaldības sistēmas uzraudzības audits un pāreja uz ISO 50001:2018 standarta prasībām.

### Enerģopārvaldības sistēmas ieviešanas mērķi ir:

- nodrošināt energopārvaldības sistēmas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- īstenot *Rīgas ūdens* vidēja termiņa darbības stratēģijas 2019.-2022.gadam un ilgtermiņa darbības stratēģijas 2021.-2030. gadam dokumentos noteiktos mērķus energoefektivitātes jomā;
- radīt, ieviest un pastāvīgi attīstīt efektīvu energopārvaldības sistēmu un optimizēt

### Būtiskās enerģijas patēriņa jomas vidēji 2018.-2019. gadā



enerģijas izmantošanu ražošanas un pašpatēriņa zonās;

- demonstrēt klientiem starptautiski atzītu pieeju energoefektivitātes uzlabošanas jomā;
- atbalstīt energoefektīvu produktu un pakalpojumu iegādi, kā arī katrā atsevišķā gadījumā izskatīt iespēju projektēšanas iepirkumu darba uzdevumos iekļaut energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus;
- radīt labvēlīgus priekšnosacījumus finanšu investīciju piesaistei.
- *Rīgas ūdens* enerģijas patēriņa sadalījums ir aprēķināts, balstoties uz 2018.-2019. gada vidējiem rādītājiem:

## Energopārvaldības mērķu izpilde



Sasniegtie enerģijas ietaupījumi 2019. un 2020. gados, attiecībā pret iepriekšējo gadu, ir aprēķināti kā attiecīgā energoefektivitātes indikatora izmaiņas, reizinot ar attiecīgajā gadā tīklā nodotā, pārsūknētā vai attīrītā ūdens daudzumu.

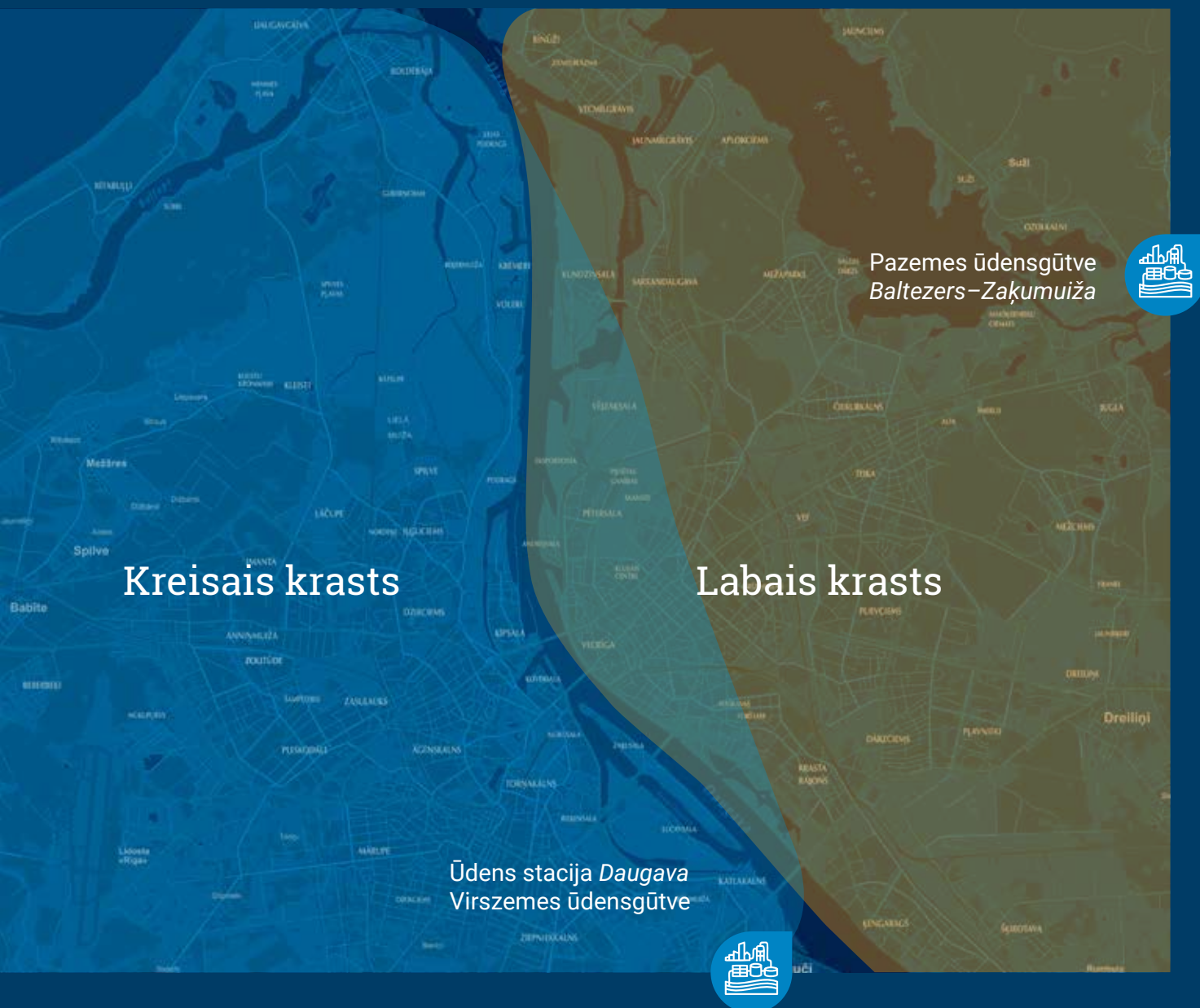
## Energoefektivitātes indikatori

Energoefektivitātes indikatori būtiskajām enerģijas patēriņa jomām ir izteikti kā attiecīgā enerģijas veida patēriņš uz attīrītā, pārsūknētā vai tīklā nodotā ūdens daudzumu. Energoefektivitātes indikatoru bāzes vērtības ir aprēķinātas atbilstoši 2019. gada mēnešu patēriņa datiem. Klimatiskās korekcijas koeficienti kWh/(m<sup>3</sup>·K) ir piemēroti tiem rādītājiem, kuru vērtības būtiski ietekmē apkārtējās vides temperatūras izmaiņas.

Standartizklāde procentuāli ir aprēķināta attiecīgā indikatora mēnešu vērtībām periodā no 2018.gada janvāra līdz 2020.gada oktobrim. Attiecīgi ir definētas rādītāju augšējās sliekšņa vērtības, kuras pārsniedzot būtu jāpievērš īpaša uzmanība enerģijas patēriņam konkrētajā mēnesī.

Rādītājs	Bāzes vērtība (2019.g. klimatiski koriģētie dati) kWh/m <sup>3</sup>	Klimatiskās korekcijas koeficients kWh/(m <sup>3</sup> ·K)	Standartizklāde ±%	Augšējais sliekšnis (brīdinājums par īpaši lielu enerģijas patēriņu) kWh/m <sup>3</sup>
EnPI.1- Elektroenerģijas patēriņš uz tīklā nodotā ūdens vienību virszemes ūdensgūtvēs	0,491	n/a	7%	0,525
EnPI.2- Elektroenerģijas patēriņš uz tīklā nodotā ūdens vienību pazemes ūdensgūtvēs	0,362	0,0036	6%	0,384
EnPI.3- Elektroenerģijas patēriņš uz pārsūknēto kanalizācijas notekūdeņu vienību	0,188	0,0019	5%	0,198
EnPI.4- Elektroenerģijas patēriņš uz attīrīto notekūdeņu vienību BAS "Daugavgrīva"	0,348	n/a	7%	0,372
EnPI.5- Siltumenerģijas patēriņš uz attīrīto notekūdeņu vienību BAS "Daugavgrīva"	0,391	0,0220	16%	0,454

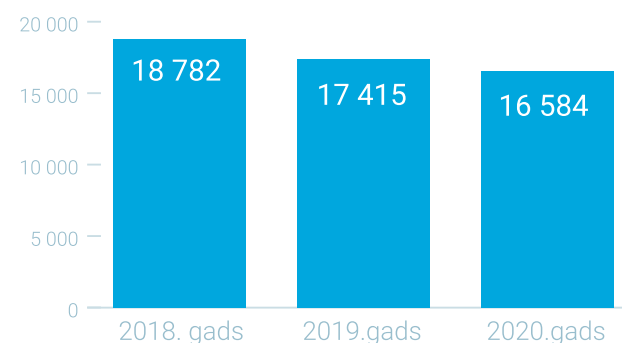
# Ūdens apgādes un attīrīšanas procesa efektivitāte



## Ūdens ieguve

Rīgas ūdensapgādei nepieciešamais ūdens daudzums tiek iegūts sešās pilsētas nozīmes ūdensgūtvēs, kas izmanto virszemes un pazemes ūdens krājumus.

Kopējais iegūtais virszemes ūdens, tūkst. m<sup>3</sup>

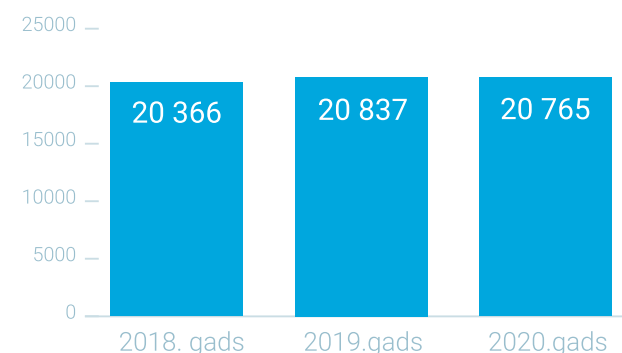


Lielākā daļa dzeramā ūdens patērētāju Daugavas kreisajā krastā ūdeni saņem no Daugavas upes baseina Rīgas HES zonā. Ūdens tiek ņemts upes dziļākajos slāņos un ar sūkņu palīdzību pa cauruļvadiem nogādāts ūdens stacijā "Daugava", kur to sagatavo atbilstoši dzeramā ūdens kvalitātes prasībām, izmantojot ķīmiskos reaģentus, attīra, dezinficē, nostādina un vairākkārtīgi filtrē. Ūdens dezinficēšanai tiek lietots ozons.

Ūdens stacija "Daugava" diennaktī spēj sagatavot līdz 210 tūkst. m<sup>3</sup> dzeramā ūdens. Sagatavotā dzeramā ūdens kvalitāte un stacijas drošība atbilst normatīvajām prasībām.

Ūdensapgāde no pazemes ūdensgūtvēm

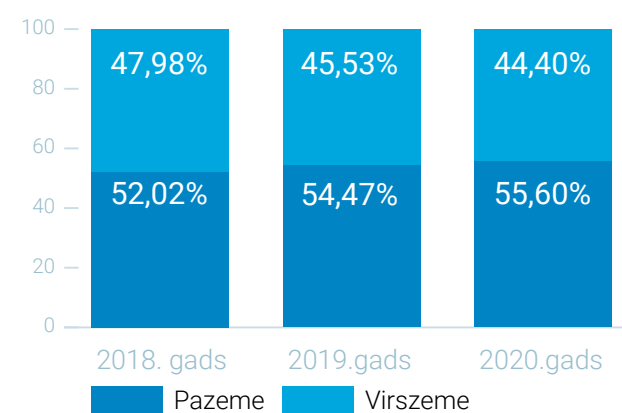
Kopējais iegūtais pazemes ūdens, tūkst. m<sup>3</sup>



Pazemes ūdensgūve "Baltezers-Zaķumuiža" ar centralizēto ūdensapgādi galvenokārt nodrošina Daugavas labā krasta patērētājus Rīgā. Ūdens tiek iegūts no piecām pilsētas nozīmes ūdensgūtvēm.

Lai nodrošinātu ūdens resursu saglabāšanu un atjaunošanu, kā arī samazinātu piesārņojuma negatīvo ietekmi uz iegūstamā ūdens kvalitāti, ap pazemes ūdens ņemšanas vietām ir noteikta aizsargjosla, kas kopumā aptver 83 km<sup>2</sup> lielu teritoriju Ādažu un Garkalnes novados.

Kopējais iegūtais ūdens, %



Pazemes ūdensgūve "Baltezers-Zaķumuiža" spēj saražot līdz 85 tūkst. m<sup>3</sup> dzeramā ūdens diennaktī. Iegūtā dzeramā ūdens kvalitāte atbilst saistošās ES direktīvas prasībām, izņemot daļu ūdensgūtvju, kurās ir palielināts dzelzs un mangāna saturs.

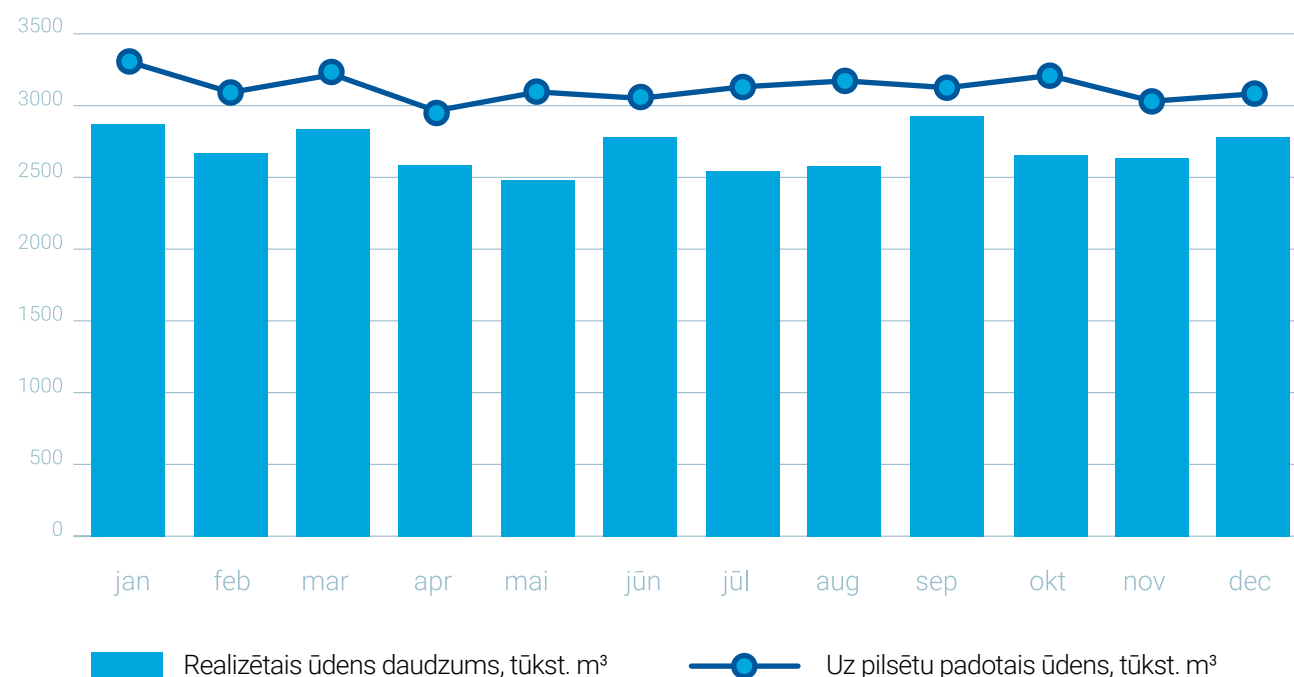
## Ūdens piegāde

Rīgas ūdens nodrošina ūdensapgādes pakalpojumus ne tikai Rīgas administratīvajā teritorijā, bet arī daļā Ādažu, Garkalnes, Stopiņu, Ķekavas un Mārupes novadu.

Rīgas pilsētas ūdensapgādes tīklu kopējais garums 2020. gada beigās bija 1482,51 km. Ūdensapgādes tīkli būvēti no dažāda materiāla (ķets, tērauds, dzelzsbetons u. c.) un diametra (no 20 līdz 1200 mm) cauruļvadiem.

Lai uzlabotu ūdensapgādes kvalitāti un drošību, Rīgas ūdens visā Rīgas pilsētas teritorijā katru gadu veic cauruļvadu, hidrantu un aizbīdņu nomaiņu vai rekonstrukciju.

Ūdens pieejamību atsevišķu Rīgas rajonu vai ēku grupu iedzīvotājiem daudzstāvu namos ar nepieciešamo spiedienu cauruļvados (ne mazāku par Latvijas būvnormatīvos paredzēto piecstāvu dzīvojamajai apbūvei) visā pilsētas teritorijā 2020.gadā nodrošināja 18 ūdens spiediena paaugstināšanas stacijas.

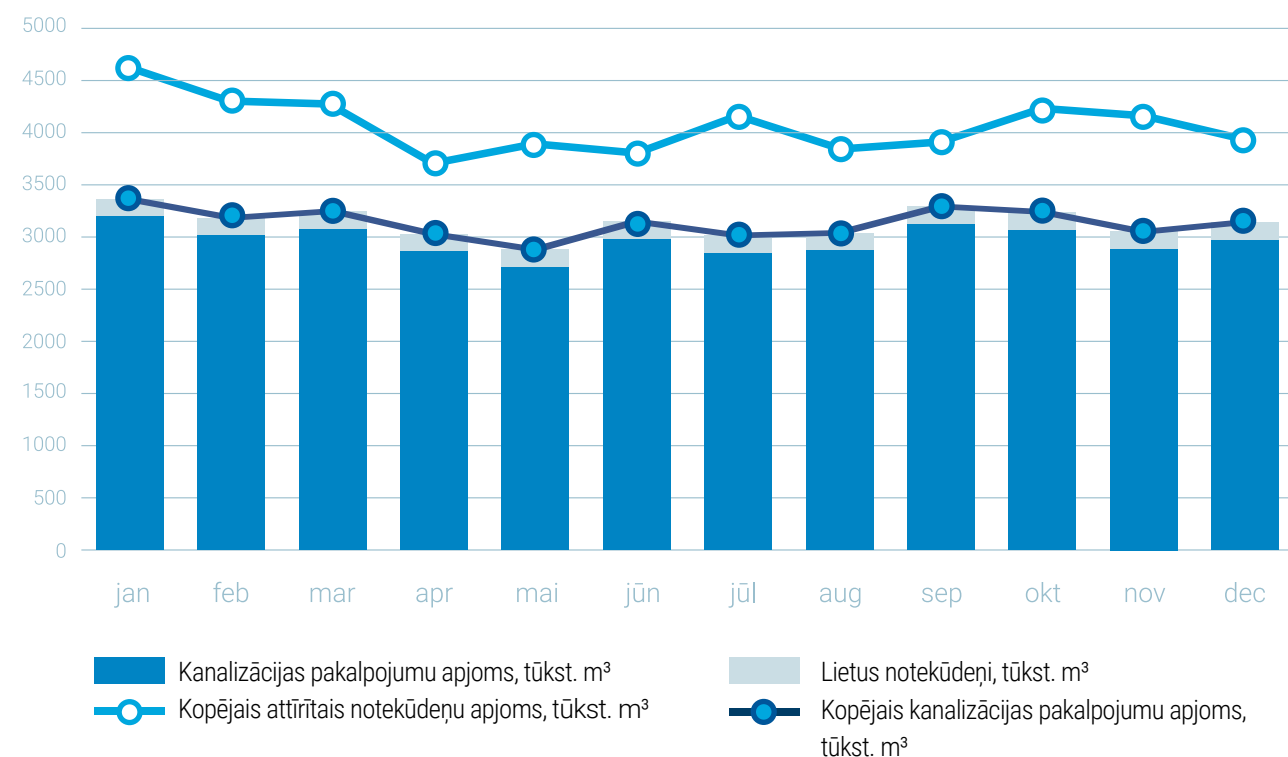


Starpība starp Uz pilsētu padotā ūdens apjomu un realizēto ūdens daudzumu ir tehnoloģiskais patēriņš un zudumi.

## Notekūdeņu novadīšana

Rīgas ūdens centralizēto kanalizācijas sistēmas tīklu kopējais garums ir 1192 km, tās darbību nodrošina 85 kanalizācijas sūkņu stacijas. To raksturo kanalizācijas kopsistēma, kas paredzēta sadzīves/ražošanas notekūdeņu un lietus notekūdeņu novadīšanai pa vienu cauruļvadu, un kura paredz ierīkot lietus notekūdeņu pārgāzes pie ūdenstecēm vai ūdenstilpēm.

Spēcīgu lietusgāžu laikā caur avārijas izlaidēm vidē tiek novadīti notekūdeņi, lai izvairītos no Bioloģiskās attīrīšanas stacijas *Daugavgrīva* pārslodzes, kas varētu izraisīt būtiskus traucējumus notekūdeņu attīrīšanas procesā un radīt tehniska rakstura bojājumus.



Starpība starp kopējo attīrīto notekūdeņu apjomu un kopējo kanalizācijas pakalpojumu apjomu ir virszemes ūdeņi no ielām un laukumiem, gruntsūdens infiltrācijas apjoms

SIA „Rīgas ūdens” veiktie un plānotie pasākumi neattīrītu sadzīves notekūdeņu izplūžu apjoma samazināšanai pastiprinātu nokrišņu laikā

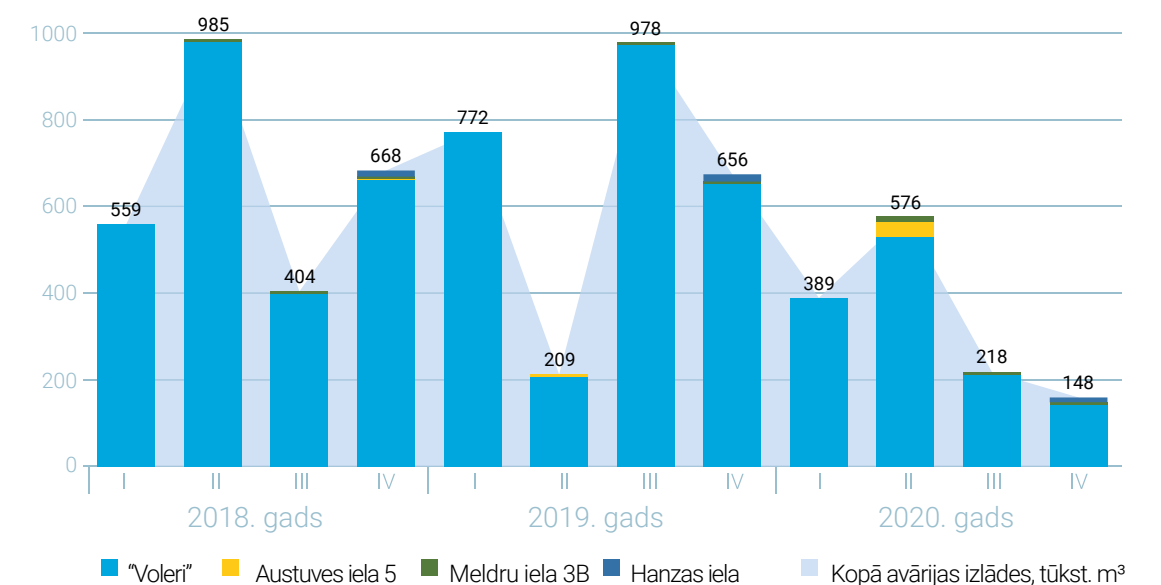
Avārijas izlaidēs novadītais notekūdeņu daudzums 2020. gadā, salīdzinot ar diviem iepriekšējiem gadiem, ir samazināts par 50%.

Izniedzot tehniskos noteikumus jaunu objektu būvniecībai, Rīgas ūdens kanalizācijas sistēmā neļauj novadīt lietus notekūdeņus, tādējādi netiek paplašināts lietus notekūdeņu pieslēgumu skaits.

Rīgas Attīstības programmas 2021.-2027.gada projektam Rīgas ūdens iesniedzis divus projektus, kuru ietvaros, veicot centralizētās kanalizācijas sistēmas pārbūvi, tiks izbūvēta arī daļētā lietus kanalizācijas sistēmas daļa, kas būs nododama Rīgas domes Satiksmes departamenta īpašumā: “Maģistrālā kanalizācijas kolektora Vesetas ielā pārbūve, 2.kārta” un “Kanalizācijas tīklu atjaunošana Vienības gatvē”.

Tiek izstrādāts centralizētā kanalizācijas tīkla datormodelis ar kuru tiks vērtēta notekūdens ietekme dažādos centralizētās kanalizācijas sateces baseinos (noteikt sateces baseinus ar vislielāko lietus notekūdens hidraulisko ietekmi). 1.kārtas kalibrāciju plānots pabeigt 2022.gada pirmajā pusgadā. Datormodeli ar augstu precizitāti plānots kalibrēt un verificēt 2023.gadā.

Informācija par avārijas izplūdēm – novadītais notekūdeņu daudzums (tūkst. m<sup>3</sup>)





## Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, emisijas)

Bioloģiskās attīrīšanas stacijas "Daugavgrīva" darbībai izsniegtajai B kategorijas piesārņojošas darbības atļaujā Nr. RI12IB0013 ir noteikts, ka BAS "Daugavgrīva" katlumājā atrodas divi apkures katli. Katlumāja BAS „Daugavgrīva” ir neieciešama telpu apsildei, siltā ūdens, kā arī tehnoloģisko vajadzību nodrošināšanai. Kā kurināmais tiek izmantota dabasgāze.

### Dabasgāzes patēriņš

Gads	Patēriņš, t.m3
2018	965,495
2019	694,174
2020	769,241

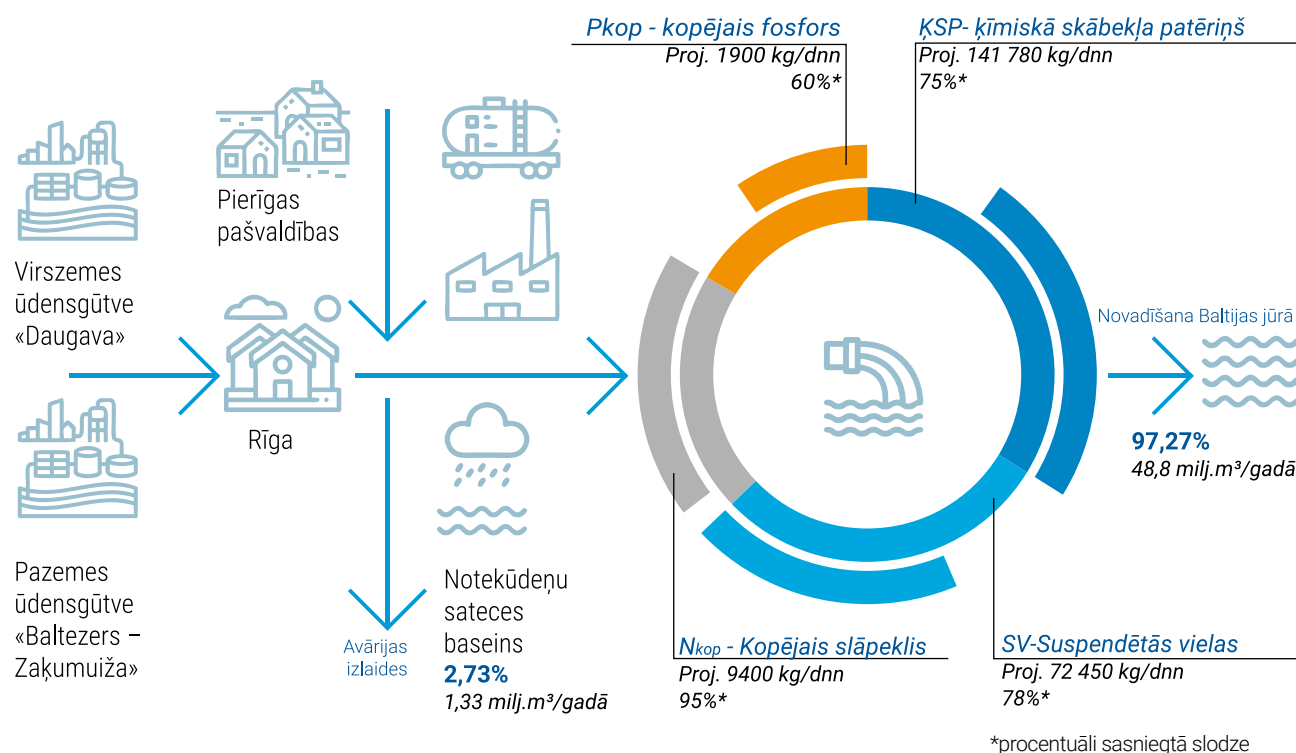
### Radītās CO<sub>2</sub>, NO<sub>2</sub>, CO emisijas tonnās

Gads	CO <sub>2</sub>	NO <sub>2</sub>	CO
2018	1836,5940	3,2870	1,8080
2019	1320,4800	2,3640	1,3010
2020	1462,5986	1,2308	1,0307

Emisijas tiek rēķinātas, balstoties uz izstrādāto stacionāro piesārņojuma avotu emisijas limitu projektu, kurā ir noteikta aprēķinu metodika. Atsevišķās pozīcijās emisijas katru gadu samazinās. Tas ir izskaidrojums ar precīzākas metodikas izmantošanu piesārņojošo vielu emisiju noteikšanā.

Lai pamatotu emisiju robežvērtību atbilstību 12.12.2017. MK noteikumu Nr. 736 „Kārtība, kādā novērš, ierobežo un kontrolē gaisu piesārņojošo vielu emisiju no sadedzināšanas iekārtām” prasībām, apkures katliem tiek veikta piesārņojošo vielu emisijas limitu ievērošanas kontrole mērījumu ceļā. Pēdējie mērījumi veikti 2020. gadā, nākamie jāveic 2023. gadā. Mērījumus veic attiecīgajā jomā akreditēta laboratorija.

Reizi ceturksnī tiek veikta piesārņojošo vielu emisijas limitu ievērošanas kontrole emisijas avotiem aprēķinu ceļā, izmantojot emisijas limitu projektā izmantotās metodes un tiek maksāts dabas resursu nodoklis.



## Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, emisijas)

Sūkņu stacijas *Baltezers* teritorijā izvietotas vairākas tehnoloģiskās ēkas, kurās uzstādītas 8 *BUDERUS* sadedzināšanas iekārtas (apkures katli), ar kopējo nominālo siltuma jaudu 0,568 MW. Ir saņemts C kategorijas piesārņojošas darbības apliecinājums Nr.RI20IC0034. Kā kurināmais tiek izmantota dabasgāze.

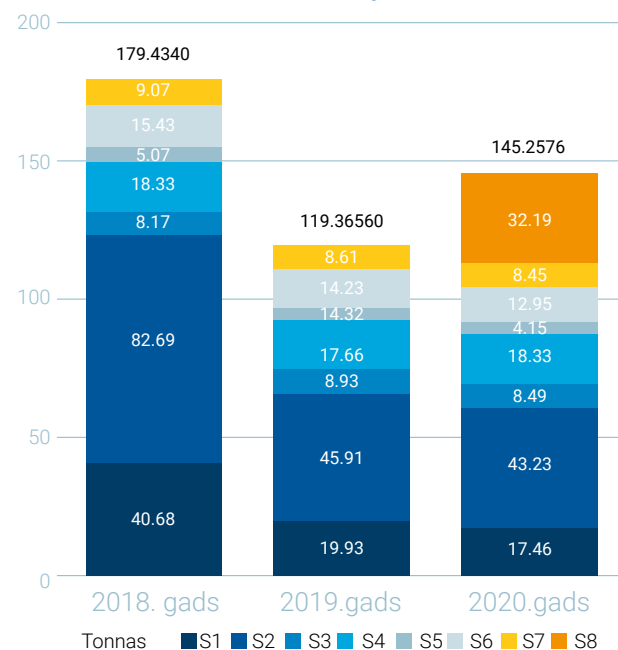
*Rīgas ūdens* atklātajos dūņu uzglabāšanas laukos Vārnukrogā sekmīgi ieviests sezonālo automātisko smaku izplatības ierobežotāju darbības projekts, kā arī turpinās darbs pie tā saucamo e-degunu ieviešanas smaku izplatības kontrolei

### Kurināmā patēriņš - dabasgāze, tūkst.m3:

Apkures katls	2018.g.	2019.g.	2020.g.
Jaunās sūkņu stacijas katls (S1)	21,35	10,46	9,17
Muzeja katls (S2)	43,402	24,095	22,71
Darbnīcas un laboratorijas katls (S3)	4,29	4,72	4,46
Darbnīcas un noliktavas katls (S4)	9,62	9,27	9,63
Galdniecības katls (S5)	2,66	2,27	2,18
Garāžas katls (S6)	8,1	7,47	6,8
Administratīvās ēkas katls (S7)	4,76	4,52	4,44
Atdzelžošanas stacijas katls (S8)*	-	-	16,91

\* iekļauts C kategorijas piesārņojošās darbības apliecinājumā no 2020.gada

### Radītās CO<sub>2</sub>, NO<sub>2</sub>, CO emisijas tonnās:



Reizi ceturksnī tiek veikta piesārņojošo vielu emisijas limitu ievērošanas kontrole emisijas avotiem aprēķinu ceļā, izmantojot normatīvajos aktos norādītās metodes un tiek maksāts dabas resursu nodoklis.

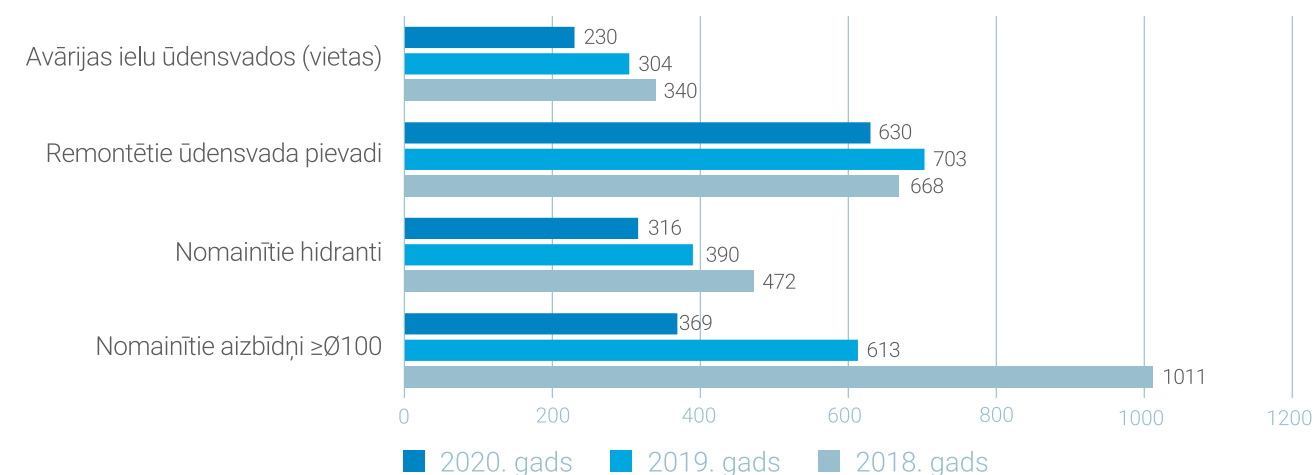
## Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība

*Rīgas ūdens* nodrošina maģistrālo, sadalošo ūdensapgādes tīklu, ēku pievadu līdz atbildības robežai, ūdensapgādes tīklu armatūru un sūkņu staciju apsaimniekošanu, kā arī kanalizācijas tīklu un būvju apsaimniekošanu, kas nodrošina sadzīves un saimniecisko notekūdeņu savākšanu un novadīšanu uz BAS „Daugavgrīva”.

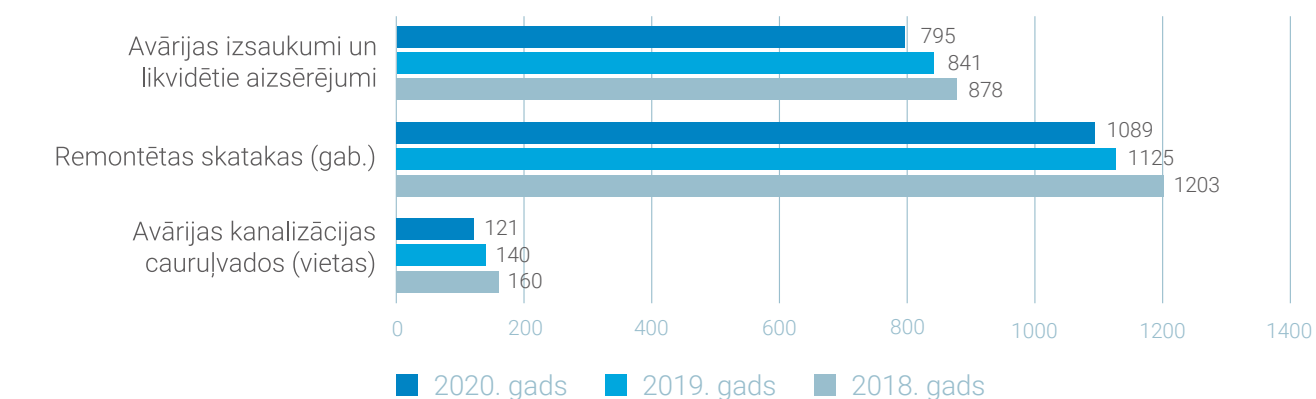
2020.gadā likvidētas 806 ūdensapgādes un kanalizācijas tīkla avārijas un veikta virkne ūdensapgādes un kanalizācijas tīkla uzturēšanas darbu:

- Izskaloti 165 km ūdensvada tīklu, t.sk. maģistrālo DN800, 900 un 1000 ūdensvadu;
- Nomainīti 369 aizbīdņi;
- Nomainīti 316 ugunsdzēsības hidranti;
- Nomainītas 1089 kanalizācijas skatakas;
- Nomainīti 5064 ūdens patēriņa skaitītāji.

### Ūdensvada tīklu remontu un avāriju likvidācijas



### Kanalizācijas tīklā veiktie remontu un avāriju likvidācijas



2020.gadā turpinājās intensīva novecojošo un bojāto aizbīdņu un hidrantu nomaiņa, nodrošinot šādus ieguvumus bojājumu novēršanas operativitātei:

- Samazināts avāriju lokalizācijas ilgums;
- Samazināts piespiedu ūdensapgādes pārtraukuma ilgums.



---

## Bioloģiskā daudzveidība

Valsts vides dienesta Lielrīgas reģionālās vides pārvalde ir izsniegusi *Rīgas ūdens* ūdens resursu lietošanas atļauju Nr. RI19DU0006, B kategorijas piesārņojošas darbības atļaujas Nr. RI19IB0008, Nr. RI12IB0013 un C kategorijas piesārņojošas darbības apliecinājumus Nr. RI20IC0034, RI20IC0036. Izsniedzot atļaujas, Valsts vides dienesta Lielrīgas reģionālā vides pārvalde vērtē uzņēmuma ietekmi uz vidi un dabu. Nosacījumi ūdens resursu ieguvē un to izmantošanā, kā arī nosacījumi piesārņojošas darbības veikšanā, ir noteikti atļaujās un apliecinājumos. Atļaujās un apliecinājumos noteiktie nosacījumi ir izvirzīti balstoties uz vides aizsardzības normatīvo aktu prasībām.

*Rīgas ūdens* Apvienotā ūdens kvalitātes kontroles laboratorija nodrošina notekūdeņu kvalitātes kontroli, nosakot piesārņojošo vielu koncentrācijas Bioloģiskās attīrīšanas stacijā "Daugavgrīva" ienākošajos notekūdeņos, attīrīšanas procesā un izplūdē Rīgas jūras līcī. Ikmēneša atskaite par kvalitātes rādītājiem attīrītajos notekūdeņos tiek sniegta Valsts vides dienesta Lielrīgas reģionālā vides pārvaldē.

*Rīgas ūdens* veicis vairākus pasākumus bioloģiskās daudzveidības saglabāšanā, piemēram, virszemes ūdensobjektos esošajiem ūdens sūkņiem ir uzstādītas zivju aizsargrestes. Reizi gadā tiek veikta jūras ūdens mikrobioloģiskās kvalitātes kontrole notekūdeņu izplūdes vietā un dažādos punktos 500 m rādiusā ap to, izmantojot akreditētas laboratorijas pakalpojumus. Testēšanas rezultāti norāda, ka notekūdeņu tiešajā izplūdes vietā jūras ūdens pēc mikrobioloģiskās kvalitātes rādītājiem atbilst piekrastes un pārejas ūdeņu kvalitātes rādītājiem.

Ņemot vērā uzņēmuma darbības specifiku, ietekme uz bioloģiskās daudzveidības samazināšanu vai iznīcināšanu nav konstatēta.



# Sociālās jomas aspekti

Viena no „Rīgas ūdens” prioritātēm ir stiprināt darbinieku iesaisti, motivāciju un attīstību, kā arī nodrošināt drošu darba vidi. Motivēti, lojāli un ar darba vidi apmierināti darbinieki ir būtisks priekšnoteikums uzņēmuma ilgtspējīgai attīstībai.

2020.gadā Covid-19 izplatības apstākļos un noteiktajos piesardzības pasākumos īpaši nozīmīgi bijis nodrošināt attālinātā darba un personīgas dzīves līdzsvaru, labsajūtu un augstu darbinieku iesaisti, kā arī veicināt darbinieku apmācību ar informācijas tehnoloģijām, lai kopīgiem spēkiem sasniegtu uzņēmuma stratēģiskos mērķus.



## Nodarbinātība

*Rīgas ūdens* ir sociāli atbildīgs darba devējs, kas sekmīgi pielāgojas darba tirgus nepārtrauktajām izmaiņām, tajā skaitā nodrošina darbinieku pēctecības plānošanas procesu, tādējādi saglabājot Rīgas ūdens darbības stabilitāti un zināšanu, pieredzes un prasmju pārmantojamību.

*Rīgas ūdens* intensīvi strādā, lai attīstītu daudzveidīgu darba vidi, kurā pret visiem izturas taisnīgi un ar cieņu, kā arī ikvienam ir iespēja realizēt savu potenciālu, tādējādi veicinot panākumus ikdienā un lietderīgi izmantojot darbinieku unikālās prasmes un pieredzi.

*Rīgas ūdens* piedalās profesionālās orientācijas projektos, piemēram, „Uzņēmuma atvērto durvju nedēļa” un „Ēnu diena”, lai jauniešiem no vispārējās izglītības mācību iestādēm radītu priekšstatu par nākotnes darba iespējām uzņēmumā.

*Rīgas ūdens* sadarbojas ar augstākās un profesionālās izglītības iestādēm, piesaistot studentus un mācību iestāžu audzēkņus mācību prakses vietām, plāno atbalstīt ar stipendijām talantīgākos studentus, kuri apgūst ar uzņēmuma pamatdarbību saistītu profesiju, lai nodrošinātu profesionālu darbaspēku ilgtermiņā. Iespēju robežās tiek dotas darba iespējas ar individuāli pieskaņotu darba laiku, lai students varētu apvienot studijas ar darbu *Rīgas ūdens*.

*Rīgas ūdens* īsteno personāla adaptācijas procesu, kura ietvaros darba devējs palīdz ātrāk integrēties un sagatavoties noteiktu pienākumu veikšanai, piesaistot tam mentoru, tādējādi integrācijas procesa laikā nodrošinot profesionālu un cilvēcisku atbalstu.

Darbinieku atbalstam *Rīgas ūdens* īsteno vairāku pasākumu kopumu, kas sastāv no:

- pieredzējuša darbinieka – mentora nozīmēšanas, kurš dalās ar savām zināšanām, prasmēm un pieredzi, kā arī sniedz atbalstu darbiniekam darba procesā;
- pārrunu veikšanas ar darbiniekiem, lai izzinātu viedokli par darba organizāciju jaunajā amata vietā, atziņas izmantojot efektivitātes uzlabošanai nākotnē;
- apmācību organizēšanas par jautājumiem, kas tieši saistīti ar amata pienākumu izpildi.



## Atbalsts darbiniekiem

Sociālās garantijas un labumus nosaka Darba koplīgumā, cieši sadarbojoties ar darbinieku arodorganizāciju, uzklusot darbinieku vēlmes, ierosinājumus un to problēmas. *Rīgas ūdens* kā darba devējs un darbinieku arodorganizācija Darba koplīgumā vienojas par darba tiesisko attiecību saturu, lai paredzētu labākus darba un sociālās aizsardzības atvieglojumus papildus Darba likumā noteiktajam, ievērojot uzņēmuma finanšu iespējas.

Būtiskākās sociālās garantijas un labumi :

- *Rīgas ūdens* veic darbinieku veselības apdrošināšanu, konkrēto veselības apdrošināšanas programmu izvēlē ņemot vērā uzņēmuma finansiālās iespējas;

- Izbeidzot darba tiesiskās attiecības pusēm savstarpēji vienojoties, darbiniekam var tikt izmaksāts atlaišanas pabalsts atkarībā no darba stāža, bet ne vairāk kā četrus mēnešu vidējās izpeļņas vai darba algas apmērā;

- Atzīmējot Pasaules Ūdens dienu, *Rīgas ūdens* ilggadējiem darbiniekiem, kuri uzņēmumā nostrādājuši 20 un vairāk gadus, izmaksā naudas balvu, atbilstoši Darba koplīgumā noteiktajiem nosacījumiem;

- Darbinieka nāves gadījumā viņa ģimenes loceklim vai personai, kura uzņēmumā apbedīšanu, izmaksā pabalstu divu minimālo darba algu apmērā bērnu izdevumiem, iesniedzot pierādošus dokumentus;

- Darbinieka ģimenes locekļu nāves gadījumā izmaksā apbedīšanas pabalstu vienas minimālās darba algas apmērā, iesniedzot pierādošus dokumentus;

- *Rīgas ūdens* sakarā ar darbinieka dzimšanas dienas jubileju (30, 40, 50, 60 gadi utt.) var piešķirt un izmaksāt naudas balvu, atbilstoši Darba koplīgumā noteiktajiem apmēriem, ja darbinieks uzņēmumā ir nostrādājis vismaz 3 gadus;

- Visus ar darba aizsardzības organizēšanu saistītos izdevumus sedz darba devējs, tajā skaitā uzticības personu apmācību.

## Darbinieki un vadība



*Rīgas ūdens* tiecas uz saimnieciski pamatotu jeb uz LEAN principiem balstītu darbu veikšanu, ievērojot trīs pamatnosacījumus – droša darba vide, kvalitatīva darba izpilde un maksimāla efektivitāte.

*Rīgas ūdens* rūpējas par darba laika sabalansēšanu starp darbinieka un darba devēja vēlmēm, lai nodrošinātu darba izpildes nepārtrauktību un mērķu īstenošanu, tāpēc uzņēmums piedāvā arī elastīgu darba laiku un darbu attālināti tām darbinieku grupām vai darbiniekiem, kuriem šāda iespēja pastāv.

*Rīgas ūdens* uzrauga, lai darba pienākumu izpilde tiktu veikta ar atbilstošu tehnisko nodrošinājumu, un nepieciešamības gadījumā gādā par to.

*Rīgas ūdens* nodrošina Darba likumā noteikto darba laika pilnvērtīgu uzskaiti, kā arī uztur skaidri izstrādātu darba laika plānošanas sistēmu, īstenojot resursu lietderīgu un optimālu izmantošanu.

GRI 402

## Darba drošība

*Rīgas ūdens* īpašu uzmanību pievērš atbilstošai un drošai darba tehnoloģijai, veselībai nekaitīgai un ērtai darba videi. Lai izslēgtu nelaimes gadījumus darbā, tiek identificēti, novērtēti un pēc iespējas novērsti vai samazināti darbinieku dzīvībai bīstamie un veselībai kaitīgie darba vides riska faktori.

*Rīgas ūdens* veicina darbinieku arodveselību, organizējot obligātās veselības pārbaudes, ievērojot darba un atpūtas režīmu, ierīkojot un labiekārtojot sadzīves, sanitārās, atpūtas un citas telpas. Darba vides pilnveidošanas jautājumos uzņēmums vienmēr ir gatavs konstruktīvam dialogam un sadarbībai ar darbiniekiem un/vai arodorganizāciju.

GRI 404



### NEGADĪJUMI DARBĀ

(2020.G. – 0 gadījumi)

GRI 403

## Apmācības un izglītība

*Rīgas ūdens* rūpējas par darbinieku karjeras izaugsmi un profesionālo attīstību, sekmējot profesionālo prasmju pilnveidošanu, personības attīstību un izglītības līmeņa celšanu, vienlaikus finansiāli atbalstot darbinieku studijas augstākās izglītības iestādēs speciālo zināšanu, prasmju un iemaņu apguvē, kas būs noderīgas uzņēmuma stratēģisko mērķu un uzdevumu sasniegšanā, par prioritāti izvirzot studijas inženierzinātnēs.

*Rīgas ūdens* veicina iekšējo apmācību norisi, lai dalītos ar strādājošo profesionāļu zināšanām, pieredzi un sasniegumiem uzņēmuma darbības nodrošināšanā un uzlabošanā.

Katrai apmācībai ir noteikti un skaidri definēti mērķi, ko uzņēmums vēlas sasniegt, īstenojot konkrēto mācību programmu. Mācību plānošana izriet no normatīvo aktu prasību izmaiņām, struktūrvienību vadītāju priekšlikumiem, mentoru aptaujām, pārrunām ar darbiniekiem, darbinieku izpildes novērtējumiem un attīstības plāniem, kā arī zināšanu pārbaudes rezultātiem.

*Rīgas ūdens* veido un īsteno apmācības darbiniekiem pieņemamā veidā un formātā, lai sasniegtu vēlamu apmācību rezultātu. Apmācības tiek īstenotas e-vidē, klātienē apmācību veidā, nodrošinot saistošu mācību literatūru, "ēnojot" citus darbiniekus, pieredzes apmaiņas veidā (t.sk. ar citiem uzņēmumiem), rotācijas ietvaros, ar koučinga palīdzību u.c.

Uzņēmums ir izvirzījis mērķi gada ietvaros vidēji nodrošināt vismaz divas apmācības uz vienu darbinieku.

## Darbinieku vērtēšana

*Rīgas ūdens* veic sistemātisku un regulāru darba izpildes novērtēšanu, kas dod darbiniekam iespēju skaidri apzināties savas rīcības trūkumus un veiksmes, kā arī novērtēt savu piemērotību attiecīgajam darbam.

*Rīgas ūdens* atbalsta darba izpildes un rezultātu sasniegšanu veicinošu darbinieku iesaistīšanos uzņēmuma attīstības procesu veidošanā.

GRI 404-3

## Iesaiste nozares politikas veidošanā

Apzinoties *Rīgas ūdens* kā Latvijā lielākā ūdenssaimniecības uzņēmuma darbības ietekmi uz nozares kopējo politiku un attīstību, *Rīgas ūdens* piedalījies un līdzdarbojies Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) darba grupās ūdenssaimniecības problemātisko jautājumu risināšanai, tostarp:

- izstrādājot nacionālo pozīciju par ES tiesību aktu projektiem notekūdeņu un notekūdeņu dūņu apsaimniekošanas un izmantošanas jomā;

- izskatot un saskaņojot Eiropas Komisijai un tās institūcijām sniedzamo informāciju par dažādiem jautājumiem, kas saistīti ar ES tiesību aktiem un politikas plānošanas dokumentiem un attiecas uz ūdenssaimniecības nozari vai būtiski ietekmē nozares darbību;

- sagatavojot kopīgu pozīciju sarunām valdības līmenī ūdenssaimniecības sektora jautājumu virzīšanai;

- izskatot citus dokumentus, kas ir būtiski Latvijas ūdenssaimniecības nozares attīstībai, un sniedzot viedokli par tiem.

*Rīgas ūdens* aktīvi iesaistījies arī Rīgas pilsētas attīstībai un vides ilgtspējai nozīmīgu dokumentu sagatavošanā.

GRI 415



## Ilgspējas un zaļās domāšanas veicināšana

*Rīgas ūdens* par savu pienākumu uzskata sekmēt sabiedrības līdzdalību atbilstoši vides ilgtspējīgas attīstības pamatprincipiem, stimulēt ūdens resursus taupošu un efektīvu saimniekošanu, arī pašiem ikdienā pieņemot videi labvēlīgus un zaļajai domāšanai atbilstošus lēmumus. Šī mērķa īstenošanai:

- tiek skaidroti konkrētajai situācijai svarīgākie ilgtspējīgas attīstības kritēriji;

- tiek sasaistīta ilgtspējīgas un videi draudzīgas attīstības ideja ar ūdens resursu racionālu izmantošanu;

- katrs indivīds tiek aicināts rūpīgi novērtēt cilvēku saimnieciskās darbības ietekmi uz bioloģisko daudzveidību, tostarp ievērojot atbildīgu pieeju ūdens resursu tīrības ievērošanā;

- tiek vērsta uzmanība uz videi draudzīgu notekūdeņu attīrīšanas sistēmu apsaimniekošanas nepieciešamību;

- tiek analizēta informācija par efektīvu dabas resursu izmantošanu;

- pastarpināti un nepastarpināti tiek veidota sabiedrības kopējā „zaļā apziņa” un tās prestižs.

Lai realizētu savu apņemšanos videi draudzīgākai rīcībai ikdienā, ik gadu *Rīgas ūdens* popularizē pēc ANO iniciatīvas organizētajai Pasaules ūdens dienai veltītās aktivitātes, kas vērstas uz ūdens resursu saglabāšanas un to apgūšanas stimulēšanu. Ik gadu šajā dienā pasaulē tiek organizēti dažādi izglītojoši un informatīvi pasākumi, lai pievērstu ikviena cilvēka uzmanību ūdens svarīgajai lomai mūsu dzīvē. Pasaules ūdens dienā tiek vairota informētība par globālo ūdens krīzi un uzsvērta nepieciešamība sasniegt ANO izvirzītos ilgtspējīgas attīstības mērķus, tostarp atbilstoši higiēnas normām sagatavota ūdens pieejamību visā pasaulē līdz 2030. gadam. Latvijā šī diena tiek oficiāli atzīmēta kopš 1996. gada.

GRI 416

## Klientu veselība un drošība

*Rīgas ūdens* pienākums ir nodrošināt patērētājus ar kvalitatīvu dzeramo ūdeni un attīrīt notekūdeņus. Šos procesus uzrauga *Rīgas ūdens* Apvienotā ūdens kvalitātes kontroles laboratorija (AŪKKL), kas ir akreditēta Latvijas Nacionālajā akreditācijas birojā.

AŪKKL pārbauda attīrīšanas iekārtās sagatavoto dzeramo ūdeni un dzeramo ūdeni Rīgas pilsētas centralizētajā ūdensvada sadales tīklā. Lai nodrošinātu nepārtrauktu dzeramā ūdens padevi, AŪKKL katru dienu uzrauga ūdens attīrīšanas procesu, kā arī pēc Veselības inspekcijas noteikta plāna katru darba dienu ņem paraugus pilsētas ūdensvada sadales tīklā un veic to testēšanu. Arī Veselības inspekcija pārbauda dzeramā ūdens kvalitāti, kontrolējot to no iegūšanas vietas līdz pat ūdens lietotāja krānam, tādā veidā uzraugot *Rīgas ūdens* darbību.

Lai nodrošinātu pazemes ūdensgūtvē *Baltezers-Zaķumuiža* ražotā dzeramā ūdens atbilstību kvalitātes normatīviem, *Rīgas ūdens* 2017. gadā īstenoja projektu "Ūdens sagatavošanas stacijas būvniecība Baltezerā" Kohēzijas fonda līdzfinansētā projekta "Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā (4. kārtā)" ietvaros. Jaunā atdzelžošanas un demanganizācijas sistēma ļauj iegūt dzeramo ūdeni, kas atbilst visām Eiropas Savienības noteiktajām kvalitātes prasībām.

GRI 416



## Informācija un datu aizsardzība

*Rīgas ūdens* atbildīgi izturas pret informācijas un personas datu aizsardzības prasību nodrošināšanu, uztur iekšējo datu aizsardzības sistēmu, kā arī nepieciešamības gadījumā veic iekšējo un ārējo analīzi par Vispārīgās datu aizsardzības regulas prasību ievērošanu.

Personas dati tiek apstrādāti un glabāti saskaņā ar nacionālo un Eiropas Savienības līmeņa normatīvo aktu, kā arī uzņēmuma iekšējo normatīvo aktu prasībām. Tās nosaka personas datu apstrādes mērķus un jomas, pamatprincipus, darbinieku tiesības, pienākumus un atbildību un datu apstrādes organizāciju.

Kopš 2018.gada maija *Rīgas ūdens* spēkā ir privātuma politika. Tās pamatmērķis ir uzskatāmā un salīdzinoši vienkāršā veidā izskaidrot datu subjektiem (klientiem, apmeklētājiem, sadarbības partneriem u.c. datu subjektiem), kādi fizisko personu dati un uz kāda tiesiska pamata tiek apstrādāti uzņēmumā, kādi drošības nosacījumi tiek ievēroti datu aizsardzībai, kādas ir datu subjekta tiesības utt.

Ar privātuma politiku var iepazīties uzņēmuma mājaslapā.

GRI 418

# GRI indikatoru satura rādītājs

## Vispārīgo standartu informācija

GRI	Indikators	Lpp
<b>Uzņēmuma profils</b>		
102-1	Uzņēmuma nosaukums	1, 6
102-2	Apraksts par uzņēmuma darbību	6
102-3	Galvenā biroja atrašanās vieta	7
102-4	Darbības vietas	7
102-5	Uzņēmuma īpašumtiesības un juridiskais statuss	6
102-6	Darbības tirgi	7
102-7	Uzņēmuma mērogs	10
102-8	Darbinieki un citi darba veicēji	10, 11
102-9	Uzņēmuma piegādes ķēde	13
102-10	Būtiskas izmaiņas uzņēmuma struktūrā un piegādes ķēdē	12
102-11	Apraksts par uzņēmumā izmantoto piesardzības pieeju un principiem, piemēram, risku vadība, aizsardzības līmeņi u.c.	14
102-12	Ārējās iniciatīvas	14
102-13	Uzņēmuma dalība asociācijās un organizācijās	15
<b>Stratēģija</b>		
102-14	Vadības uzruna	3
102-15	Apraksts par uzņēmuma vērtībām, principiem, standartiem	16
<b>Ētika un integritāte</b>		
102-16	Vērtības, principi, standarti un uzvedības normas	17
<b>Pārvaldība</b>		
102-18	Pārvaldības struktūra	18
<b>Ietekmes pušu iesaiste</b>		
102-40	Saraksts ar ietekmes pušu grupām	20
102-41	Darbinieku iesaiste, koplīgums	21
102-42	Ietekmes pušu identificēšana un atlase	21
102-43	Pieeja sadarbībai ar ietekmes pusēm	25
102-44	Galvenās atziņas, kas radušās no ietekmes pušu iesaistes	31
<b>Ziņošanas prakse</b>		
102-46	Pārskata satura un būtisko aspektu noteikšana	2, 25
102-47	Saraksts ar būtiskajām ilgtspējas jomām	25, 26
102-48	Informācijas atkārtošana	2
102-49	Izmaiņas pārskatos	2
102-50	Informācija par ziņošanas periodu	2
102-51	Pēdējā pārskata datums	2
102-52	Pārskata periods	2
102-53	Kontaktinformācija jautājumiem par pārskatu	2
102-54	Atsauce uz ziņošanu atbilstoši GRI standartiem	2
102-55	GRI satura rādītājs	46
102-56	Revidenta apliecinājums	3
103	Vadības pieeja	25, 26, 27, 32, 41

## Specifisko standartu informācija

GRI	Indikators	Lpp
<b>200</b>	<b>Ekonomika</b>	27, 28
201-1	Radīta un izplatīta tieša ekonomiskā vērtība	28
201-4	No valdības saņemta finansiāla palīdzība	29
203	Netiešā ekonomiskā ietekme	30
204	Iepirkumu ietekme	30
205-1	Pretkorupcija	31
<b>300</b>	<b>Vide</b>	32
302	Enerģija	33
303	Ūdens	35
304	Bioloģiskā daudzveidība	40
305	Emisijas	39
306	Notekūdeņi un atkritumi	38
307	Vides atbilstība	32, 39, 40, 42
<b>400</b>	<b>Sociālā joma</b>	41
401	Nodarbinātība	42, 43
402	Darba un vadības attiecības	43
403	Arodveselība un drošība	43
404	Apmācība un izglītība	43
405	Daudzveidība un vienlīdzīgas iespējas	11, 21
406	Nediskriminācija	11, 21
415	Sabiedriskā politika	44
416	Klientu veselība un drošība	44
418	Klientu konfidencialitāte	45