



# Ilgtspējas pārskats 2021



# Saturs

<b>Ievads</b>	3
Valdes paziņojums	4
Padomes priekšsēdētāja Māra Kleinberga uzruna	5
Valdes priekšsēdētāja Krišjāņa Krūmiņa uzruna	6
<b>Informācija par pārskatu</b>	7
<b>Uzņēmuma profils</b>	9
Apraksts par uzņēmuma darbību	10
Galvenie rādītāji	11
Pakalpojumu pieejamība	11
Ieņēmumu un izdevumu struktūra	14
Organizatoriskā struktūra un personāls	15
Pārvaldes institūcijas	16
Personāls	17
Uzņēmuma atbalstītie ekonomikas, vides un sociālie principi un iniciatīvas	18
Dalība asociācijās, organizācijās un iniciatīvās	19
<b>Ētikas principi uzņēmuma darbībā</b>	20
Profesionālās ētikas pamatprincipi	21
Uzņēmuma pamatvērtības	22
<b>Stratēģija, vīzija, misija, vērtības</b>	23
Uzņēmuma vērtības	24
Stratēģija un nefinanšu mērķi	25
Finanšu mērķi	25
<b>Pārvaldība</b>	26
Pārvaldības modelis	27
Padome	28

Valde	29
Uzņēmumā izmantotā piesardzības pieeja un principi	30
Risku vadība	30
Iekšējās kontroles sistēma	31
<b>Pārskata sagatavošanas principi</b>	32
Ietekmes pušu iesaiste	33
Pieeja sadarbībai ar ietekmes pusēm	34
Darbinieku iesaiste	35
Galvenās atziņas, kas radušās no ietekmes pušu iesaistes	35
Pārskata veidošanas principi	36
<b>Būtisko ilgtspējas jomu noteikšana</b>	37
Būtiskāko ilgtspējas jomu identificēšanas process	38
Identificētās ilgtspējas jomas, to raksturojums	39
Iekšējo un ārējo ietekmes pušu iesaistes rezultāti - būtiskās ilgtspējas jomas	40
<b>Ekonomiskie aspekti</b>	41
Vadības pieeja	42
Ekonomiskie rādītāji	42
Nodokļu maksājumi	42
Saņemtā valsts vai pašvaldības finansējums	43
Netiešā ekonomiskā ietekme	43
Pētniecība un attīstība	44
Ētiska un godīga uzņēmējdarbība	44
Iepirkumu ietekme. Uzņēmuma piegādes ķēde	45
Korupcijas novēršana	46
<b>Vides aspekti</b>	47

Vadības pieeja	48
Enerģijas patēriņš	49
Emisijas	51
Ūdens apgādes un attīrīšanas process	54
Ūdens izmantošana uzņēmuma darbībā	55
Pasākumi neattīrītu komunālo notekūdeņu izplūžu apjoma samazināšanai pastiprinātu nokrišņu laikā	56
Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība	58
Izmantotie materiāli	58
ES Kohēzijas fonda līdzfinansētie projekti	60
Bioloģiskā daudzveidība	61
Troksnis	61
<b>Sociālās jomas aspekti</b>	62
Vadības pieeja	63
Darbinieku iesaiste, apmierinātība un attīstība	63
Darba drošība un arodveselības sistēma	67
Darbinieku veselība un apmācības	68
Iesaiste nozares politikas veidošanā	69
Ilgspējīgas attīstības un "zaļās" domāšanas veicināšana	69
Klientu veselība un drošība	70
Informācija un datu aizsardzība	70
<b>Klientu apkalpošana</b>	71
Klientu sadalījums	72
Komunikācija ar klientiem	73
Klientu apmierinātība	74
<b>GRI indikatoru satura rādītājs</b>	75



levads



## Valdes paziņojums

---

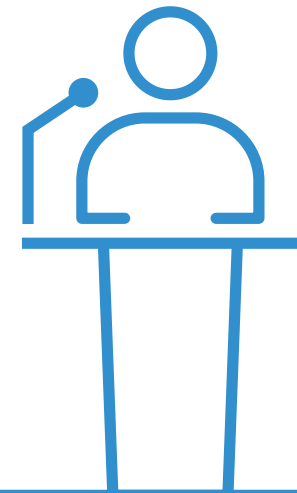
SIA "Rīgas ūdens" Ilgtspējas pārskats par 2021. gadu (turpmāk – Pārskats) sagatavots, pamatojoties uz Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likuma 58.1 pantu. Pārskats ir nefinanšu ziņojums, kas tiek publicēts vienlaicīgi ar uzņēmuma 2021. gada revidēto finanšu pārskatu, un ir pieejams SIA "Rīgas ūdens" tīmekļa vietnē [www.rigasudens.lv](http://www.rigasudens.lv).

SIA "Rīgas ūdens" (turpmāk – Rīgas ūdens, Sabiedrība vai uzņēmums) kā viena no lielākajām Rīgas pilsētas pašvaldības kapitālsabiedrībām, kuras darbībai ir būtiska ietekme gan uz ekonomiku, gan sabiedrību kopumā, ir sagatavojusi otro nefinanšu ziņojumu – ilgtspējas pārskatu par 2021. gadu, kurā sniedz informāciju par uzņēmuma darbības ietekmi uz ekonomiskajiem, vides un sociālajiem jautājumiem.

Rīgas ūdens ilgtspējas pārskats ir sagatavots, vadoties pēc starptautiski atzītām GRI Standard vadlīnijām, un 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.

2021. gadā Rīgas ūdens ir izstrādājis un ieviesis vairākas būtiskas uzņēmuma politikas, tajā skaitā Korporatīvās sociālās atbildības un ilgtspējas politiku, kurā definētie principi tiek piemēroti uzņēmuma darbībā. Rīgas ūdens apņēmis nodrošināt būtiskākās finanšu un nefinanšu un citas informācijas publiskošanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām, kā arī informācijas pieejamību un caurskatāmību kā vienu no vērtībām, kas veido Rīgas pilsētas pašvaldības un uzņēmuma attiecības ar iesaistītajām pusēm un sabiedrību kopumā. Ilgtspējas pārskats papildina 2021. gada finanšu pārskatu un izstrādāts, lai sniegtu visām ieinteresētajām pusēm izsmelšu informāciju par uzņēmuma darbību.

Ilgtspējas pārskatā par 2021. gadu ir piemērota jau 2020. gada Ilgtspējas pārskata izstrādē izmantotā pieeja, 2021. gada Pārskats netiek auditēts. Rīgas ūdens savā darbībā ievēro labas korporatīvās pārvaldības principus, kuri kā pasākumu kopums veicina Sabiedrības mērķu sasniegšanu un darbības uzraudzību, un uzskatāma par ļoti būtisku labas pārvaldības instrumentu, ko Rīgas ūdens turpinās pilnveidot arī turpmāk.





**Māris Kleinbergs**

Padomes priekšsēdētājs

## SIA "Rīgas ūdens" padomes priekšsēdētāja uzruna

---

2021. gads Rīgas ūdenī tika aizvadīts zem pārmaiņu vadības zīmes, īpašu uzmanību pievēršot visa veida iekšējo procesu sakārtošanai un pilnveidošanai, darbības efektivitātes paaugstināšanai, ūdenssaimniecības modernizācijas turpināšanai un klientu apmierinātības veicināšanai.

Neatņemama Rīgas ūdens ikdienas dienas kārtības sastāvdaļa 2021. gadā bija ilgtspējīgas attīstības principu iedzīvināšana uzņēmumā, tā darbinieku lokā un plašā sabiedrībā. Sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju nodrošināšana ar nepārtrauktiem un drošiem pakalpojumiem, uz ūdens efektīvu izmantošanu vērstas aktivitātes, privātmāju segmenta pieslēgumu sabiedriskajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem veicināšana, videi draudzīga dzīvesveida popularizēšana darbinieku vidū un sabiedrībā – tā ir tikai daļa no plašā aktivitāšu spektra, kuras Rīgas ūdens enerģiskā un profesionālā darbinieku komanda veica 2021. gadā. Paldies par paveikto!



### Krišjānis Krūmiņš

Valdes priekšsēdētājs

## SIA "Rīgas ūdens" valdes priekšsēdētāja uzruna

2021. gads tika iecerēts kā gads, kad atgriezamiem ierastajās dzīves sliedēs, tomēr arī aizvadītais gads bija pārpilns dažādiem izaicinājumiem. Ar jauno realitāti, ko bija ieviesis Covid-19 dēļ ieviestās pandēmijas laikmets, jau bijām iemācījušies sadzīvot, pielāgoties un, neskatoties uz pandēmijas ietekmi, turpinājām izvirzīt jaunus mērķus un sasniegt tos. Pārmaiņas ietekmēja gan katru atsevišķi, gan visus kopumā. Daudzās jomās ierasto rīcību aizstāja jauni un radoši risinājumi, taču Rīgas ūdens sniegto pakalpojumu augstā kvalitāte no tā necieta. Pārmaiņu laiks vienlaicīgi bija pieredzes iegūšanas laiks, un Rīgas ūdenim – arī plānošanas un jaunu ideju posms.

Rīgas ūdens īpašnieks – Rīgas dome un šajā gadījumā katrs rīdzinieks, 2021. gadā nedefinēja, ko sagaida no uzņēmuma. Sabiedrībai jāpieliek visas pūles, lai sniegtu kvalitatīvus un uzticamus ūdenssaimniecības pakalpojumus; nodrošinot ilgtspējīgu un drošu Rīgai nozīmīgo ūdens resursu izmantošanu un stratēģiski svarīgās infrastruktūras pārvaldību, kā arī veicinātu iedzīvotāju iesaistīšanos ūdens piesārņojuma novēršanā.

Mēs apzināmies, ka visam, ko ikdienā dara uzņēmums, ir jābūt caurskatāmam, visiem lēmumiem un darbībām argumentētām un pamatotām. Tas atbilst arī pasaulē pieņemtai korporatīvās pārvaldības prakses pieejai, ka uzņēmuma īpašniekam un vēlreiz uzsveru – tātad katram rīdziniekam, ir pārlicība, ka uzņēmumā viss tiek darīts pareizi, viss tiek kontrolēts, un viss ir savās vietās. Rīgas ūdens plāno un domā arī par nākamajām rīdzinieku paaudzēm – lai šodienas lēmumi ir ilgtspējīgi un mūsu kopējie resursi, ar ko esam ļoti bagāti, tikpat augstā kvalitātē un apjomā tiek uzturēti, atbildīgi lietoti un saglabāti. Tāpēc ikdienas darba kārtībā ir jautājumi arī par notekūdeņu apsaimniekošanu un plāni, kā uzlabot notekūdeņu attīrīšanas kvalitāti un efektivitāti, līdz ar to mazinot klimata pārmaiņu ietekmi un negatīvo ietekmi uz vidi, saudzējot Baltijas jūru un Rīgas ekosistēmu.

Esam apņēmušies uzlabot stratēģiski svarīgās sabiedriskās ūdenssaimniecības infrastruktūras pārvaldību, modernizējot tehnoloģiskos procesus un infrastruktūru, pēc iespējas saglabājot "zaļo" infrastruktūru ūdenssaimniecības infrastruktūras pārbūves laikā, paaugstinot procesu efektivitāti un energoefektivitāti, un palielinot dabas resursu izmantošanas lietderību. Jauns virziens, pie kā 2021. gadā iesākām daudz pilnvērtīgāk strādāt, ir Rīgas ūdens iesaistīšanās mūsdienīgos projektos, piedaloties un līdzdarbojoties viedpilsētu risinājumu un inovāciju ekosistēmas projektos. Vairāk kā līdz šim sadarbosimies ar ikvienu no jums, lai veicinātu sabiedrības izpratni par vides saudzēšanu un ūdenssaimniecības nozari kopumā. Aicināsim cilvēkus iesaistīties vides problēmu risināšanā, un labs sākums tam būtu atbalsts uzņēmumam krāna dzeramā ūdens lietošanā, aizstājot fasēto dzeramo ūdeni.

Ilgtspējīga attīstība ir virziens, kam ir jāķļūst par vienu no uzņēmuma darbības prioritātēm gan ekonomiskajā, gan vides, gan sociālajā jomā. Apsolām, ka katrs lēmums, kas attieksies uz uzņēmuma tehnoloģisko attīstību vai skars pakalpojuma saņēmējus un arī uzņēmuma darbiniekus, būs lietderīgs un pamatots. Joprojām tepat blakus ir tādi ārējie notikumi, kas atkal var pāraugt ārkārtas situācijā, un tas mums uzdod papildus pienākumus domāt, kā nestandarta situācijās nodrošināt, lai rīdziniekiem vienmēr ir pieejams ūdens. Rīgas ūdens darīja un darīs visu, lai ūdensapgādes sistēmas darbotos, un labs un kvalitatīvs ūdens nonāktu pie rīdziniekiem. Paldies Rīgas ūdens komandai un ikvienam darbiniekam par 2021. gadā paveikto, un ļoti ceru, ka pēc gada, kad atskatīsimies uz 2022. gadu, varēsim teikt, ka pasaule ir kļuvusi labāka! Un Rīgā joprojām ir labākais un garšīgākais dzeramais ūdens.



## Informācija par pārskatu



## Pārskata periods

01.01.2021. – 31.12.2021.

---

## Publicēšanas datums

2022. gada jūnijs

---

## Pārskata regularitāte

Pārskats tiek sagatavots vienu reizi gadā. Pirmo pārskatu Rīgas ūdens sagatavoja 2021. gadā (2020. gada pārskats). Atbilstoši normatīvo aktu prasībām, Ilgtspējas pārskats par 2021. gadu (nefinanšu ziņojums) tiek sagatavots vienlaicīgi ar SIA "Rīgas ūdens" gada pārskatu.

---

## Global reporting Initiative (GRI)

2021. gada Ilgtspējas pārskats sagatavots atbilstoši GRI Standard vadlīniju pamata (core) līmeņa prasībām.

---

## Pārskata satura veidošanas principi

Sagatavojot pirmo Ilgtspējas pārskatu par 2020. gadu, SIA "Rīgas ūdens" veica ietekmes pušu viedokļu apzināšanu, ietverot pašvaldības un valsts institūciju, nevalstiskā sektora, klientu, partneru, darbinieku interešu pārstāvniecības jomu pārstāvjus, noskaidrojot viņu skatījumu par jomām, kurās SIA "Rīgas ūdens" ir vislielākā ietekme. Pārskatā ietverta informācija par uzņēmuma darbībai un tā ilgtspējai būtiskiem aspektiem. 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 75. lpp). Pārskata sagatavošanas process aprakstīts sadaļā "Pārskata sagatavošanas principi"

---

## Datu ieguves metodes

Pārskata sagatavošanā izmantota SIA "Rīgas ūdens" struktūrvienību sniegtā informācija, dati par uzņēmuma darbību un būtiskajiem ziņošanas aspektiem. Pārskatā izmantoti tikai pārbaudīti un pamatoti dati, kā arī norādīts, ja konkrēti dati par būtisku uzņēmuma ietekmes jomu netiek uzkrāti un analizēti.

---

## Iepriekšējos pārskatos sniegtās informācijas korekcijas

Nav.

---

## Izmaiņas ziņošanas praksē

Atsevišķa informācija un rādītāji, kas tika atspoguļoti 2020. gada pārskatā, 2021. gada Ilgtspējas pārskatā netiek iekļauti.

---

## Neatkarīga revidenta apliecinājuma ziņojums

2021. gada Ilgtspējas pārskatam nav ārēji izsniegta neatkarīga revidenta apliecinājuma.

---

## Pārskata formāts

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

---

## Kontakinformācija

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

---





## Uzņēmuma profils



## Apraksts par uzņēmuma darbību

Rīgas ūdens ir Rīgas valstspilsētas pašvaldībai pilnībā piederošs ūdenssaimniecības uzņēmums, kura uzdevums ir nodrošināt Rīgas iedzīvotājus ar kvalitatīviem un drošiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem.

Rīgas ūdensapgādes sistēmas vēsture ir vairāk kā 400 gadus ilga, bet uzņēmums, kādu to pazīstam šodien, ir izveidots 1991. gada 24.septembrī. Savukārt 2003.gada 16.decembrī Rīgas dome pieņēma lēmumu "Par Rīgas pilsētas pašvaldības uzņēmuma "Rīgas ūdens" reorganizāciju par sabiedrību ar ierobežotu atbildību "Rīgas ūdens", nosakot, ka Sabiedrība ir pašvaldības uzņēmuma "Rīgas ūdens" saistību un tiesību pārņēmēja. Kopš 2000. gada uzņēmuma nosaukums ir SIA "Rīgas ūdens".

Rīgas ūdens darbojas stratēģiski svarīgā nozarē, veicot pašvaldības funkciju ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu jomā, sniedzot sabiedriskos ūdenssaimniecības pakalpojumus Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā un atsevišķās Pierīgas pašvaldībās.

Rīgas pilsētas pašvaldība ir noteikusi Rīgas ūdens stratēģisko mērķi 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.

Rīgas ūdens sniedz šādus ūdenssaimniecības sabiedriskos pakalpojumus:

- ūdens ieguve, uzkrāšana un sagatavošana
- ūdens piegāde
- notekūdeņu savākšana
- notekūdeņu attīrīšana un novadīšana vidē

2019. gada 24. jūlijā Rīgas pilsētas pašvaldība un Rīgas ūdens uz 10 gadiem (līdz 2029. gada 23. jūlijam) noslēdza līgumu par šādu ūdenssaimniecības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā:

- 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 ūdens objektos, izņemot notekūdeņu savākšanu lietus kanalizācijas sistēmās

SIA "Rīgas ūdens" nodrošina sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu arī daļā no Ķekavas novada, Ropažu novadā un Ādažu novadā.

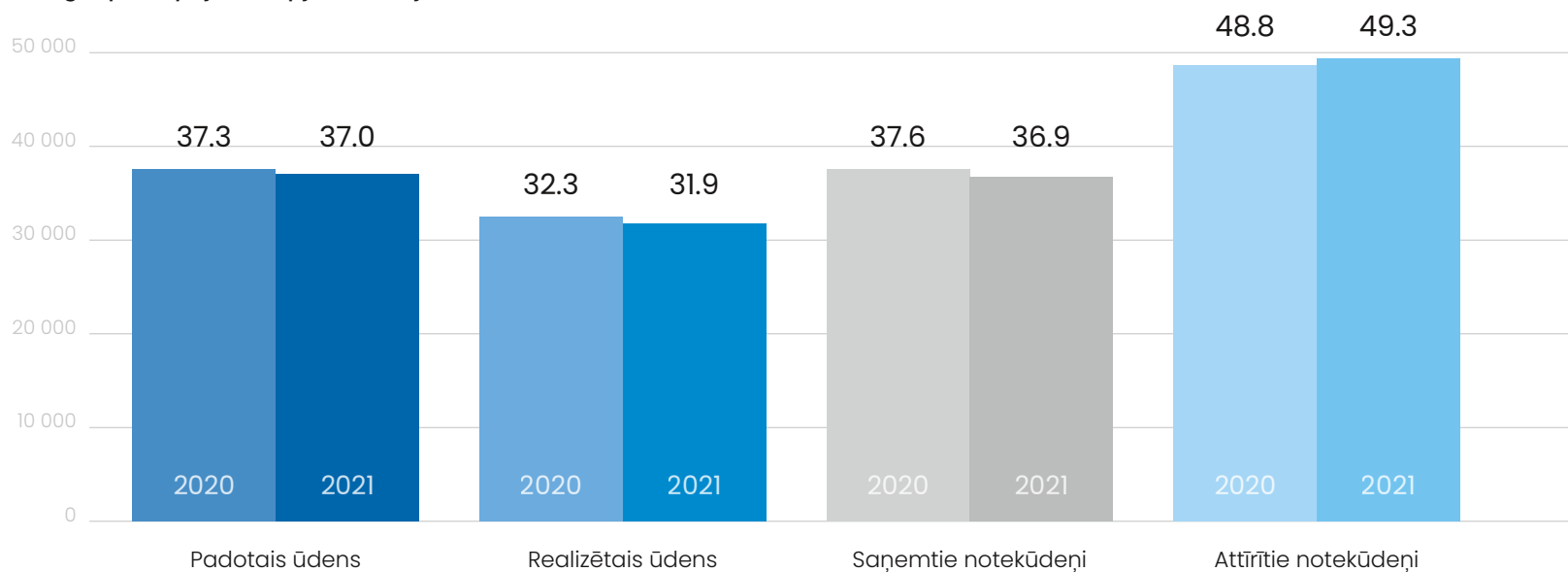


## Galvenie rādītāji

Rīgas ūdensapgādes tīklā 2021. gadā kopumā padoti 37,0 milj. m<sup>3</sup> ūdens, ūdensapgādes pakalpojumu realizācijas apjoms – 31,9 milj. m<sup>3</sup>. Bioloģiskās attīrīšanas stacijā “Daugavgrīva” kopumā attīrīti 49,3 milj. m<sup>3</sup> notekūdeņu, tai skaitā no klientiem saņemtais notekūdeņu daudzums (kanalizācijas pakalpojums) – 36,9 milj. m<sup>3</sup>.

Rīgas ūdenim par pilsētas ūdensvada un kanalizācijas lietošanu kopumā noslēgti līgumi ar 20 258 nekustamā īpašuma īpašniekiem, ūdenssaimniecības pakalpojumi tiek nodrošināti 23 222 objektos. Klientu segmentācijā 54% sastāda ģimenes mājas (privātmājas), 16% – nedzīvojamās telpas, 30% – daudzdzīvokļu māju īpašnieki, biedrības, kooperatīvi u.tml.

### Sniegto pakalpojumu apjoms (milj. m<sup>3</sup>)



Rīgas ūdens neto apgrozījums 55,8 milj. eiro, EBITDA (ieņēmumi pirms procentu, nodokļu, nolietojuma un amortizācijas atskaitījumiem) – 20,86 milj. Euro.

Nodokļos valsts budžetā Rīgas ūdens 2021. gadā pārskaitījis 17,3 milj. eiro, tostarp Valsts sociālās apdrošināšanas obligātajās iemaksās 4,8 milj. Euro.

## Pakalpojumu pieejamība

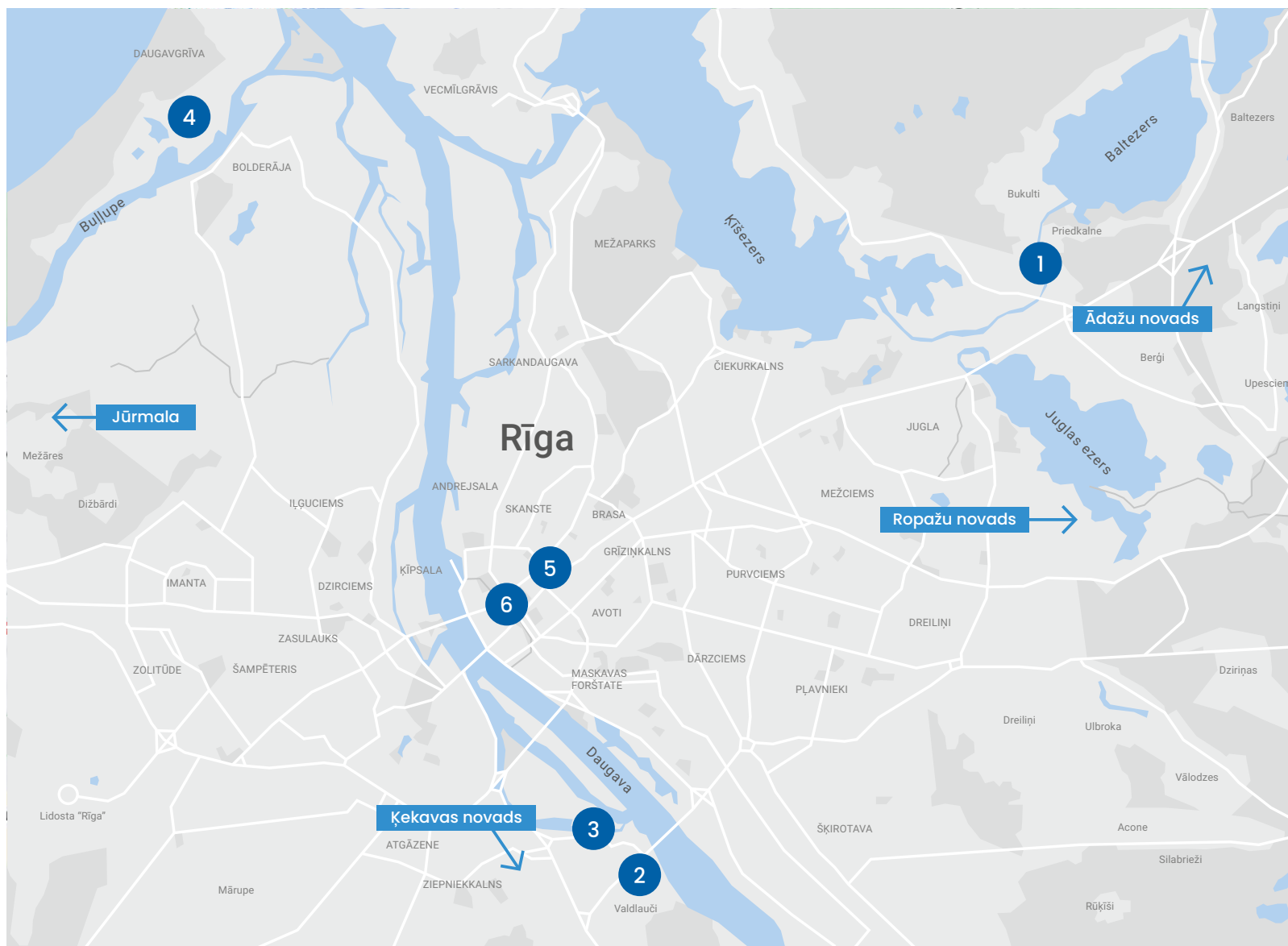
Centralizētie kanalizācijas pakalpojumi uz 31.12.2021. pieejami 97.50 % un centralizētie ūdens apgādes pakalpojumi 97.92 % Rīgas pilsētas ūdenssaimniecības aglomerācijas teritorijas iedzīvotāju

97.50%

centralizētie kanalizācijas pakalpojumi

97.92%

centralizētie ūdens apgādes pakalpojumi



## Galvenie objekti

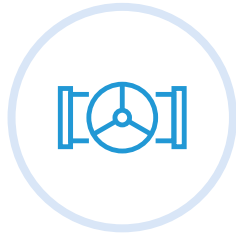
- 1 Pazemes ūdensgūtnes «Baltezers – Zaķumuiža» Ādažu un Garkalnes (Ropažu novada) administratīvā teritorija
- 2 Virszemes ūdensgūtnes «Daugava» Ķekavas novads, «Sūkņi»
- 3 Ūdensvada un kanalizācijas tīklu dienests Bauskas iela 209, Rīga
- 4 Bioloģiskās attīrīšanas stacija «Daugavgrīva» Dzintara iela 60, Rīga
- 5 Klientu apkalpošanas centrs Brīvības iela 49/53, Rīga
- 6 Administratīvais korpuss – galvenā mītne Zigfrīda Annas Meierovica bulvāris 1, Rīga

## Ūdensapgāde

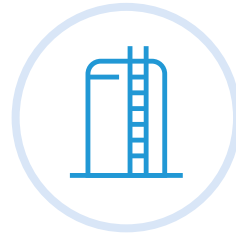
1486 km ūdensvada tīkli



6  
ūdensgūtvēs



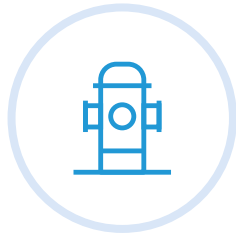
10 941  
aizbīdņi



5  
ūdens rezervuāri



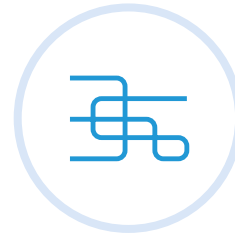
18  
ūdens spiediena  
paaugstināšanas  
sūkņu stacijas



7427  
hidranti



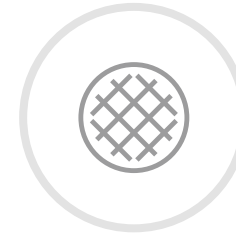
3859  
skatakas



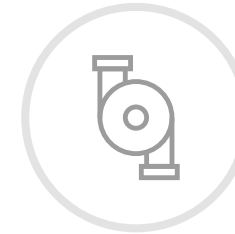
1486 km  
ielas ūdensvadu

## Sadzīves notekūdeņu savākšana

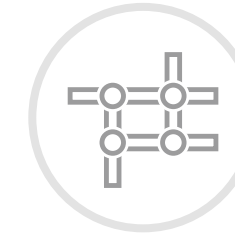
1205 km kanalizācijas tīkli



34 416  
kanalizācijas  
skatakas



87  
kanalizācijas  
sūkņu stacijas



1205 km  
kanalizācijas  
spiedvadi un  
pašteses kolektori



Bioloģiskās  
attīrīšanas stacija  
"Daugavgrīva"

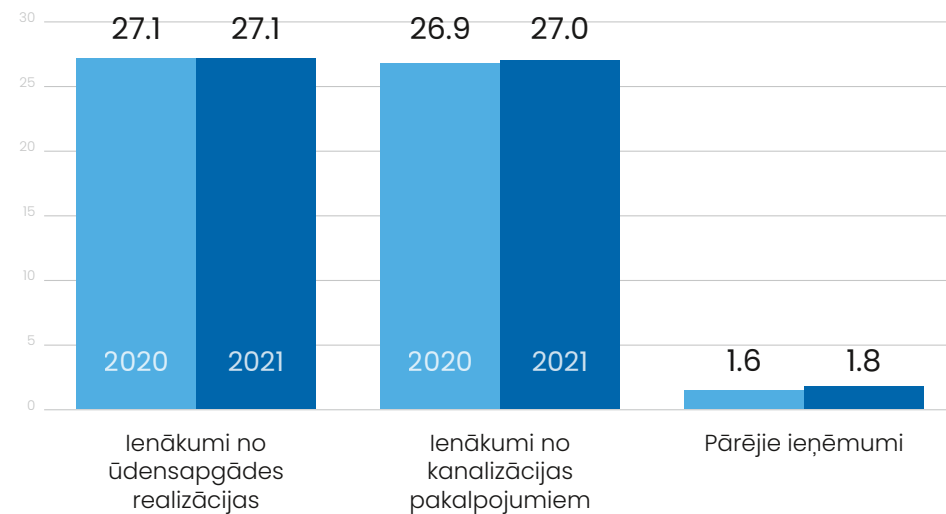
## Ieņēmumu un izdevumu struktūra

Būtiskākā Rīgas ūdens ieņēmumu daļa veido ienākumi no ūdenssaimniecības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas. Ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifi apstiprināti ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas padomes 2018. gada 26. aprīļa lēmumu Nr.48 "Par sabiedrības ar ierobežotu atbildību "Rīgas ūdens" ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifiem" (spēkā līdz 31.05.2022.).

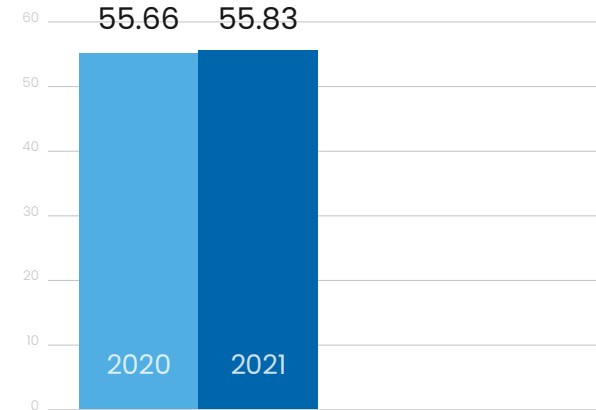
Kopš 2018.gada 1.jūnija noteikti šādi ūdenssaimniecības pakalpojuma tarifi (bez PVN) par 1 m<sup>3</sup>

Ūdensapgāde	0,85 eiro
Kanalizācija	0,74 eiro
<b>ūdensapgāde un kanalizācija kopā</b>	<b>1,59 eiro</b>

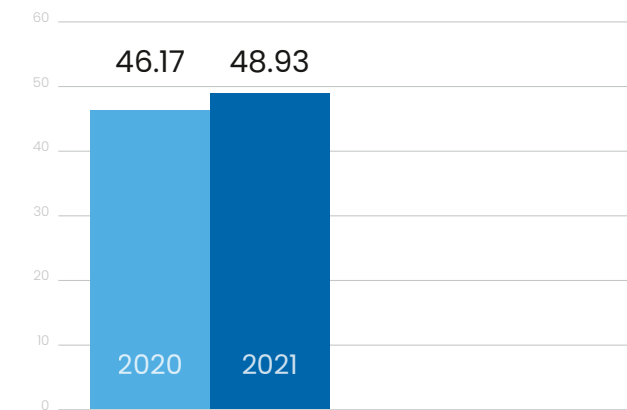
Ieņēmumu struktūra  
2020. un 2021. gadā (milj. eiro)



Neto apgrozījums  
2020. un 2021. gadā (milj. eiro)

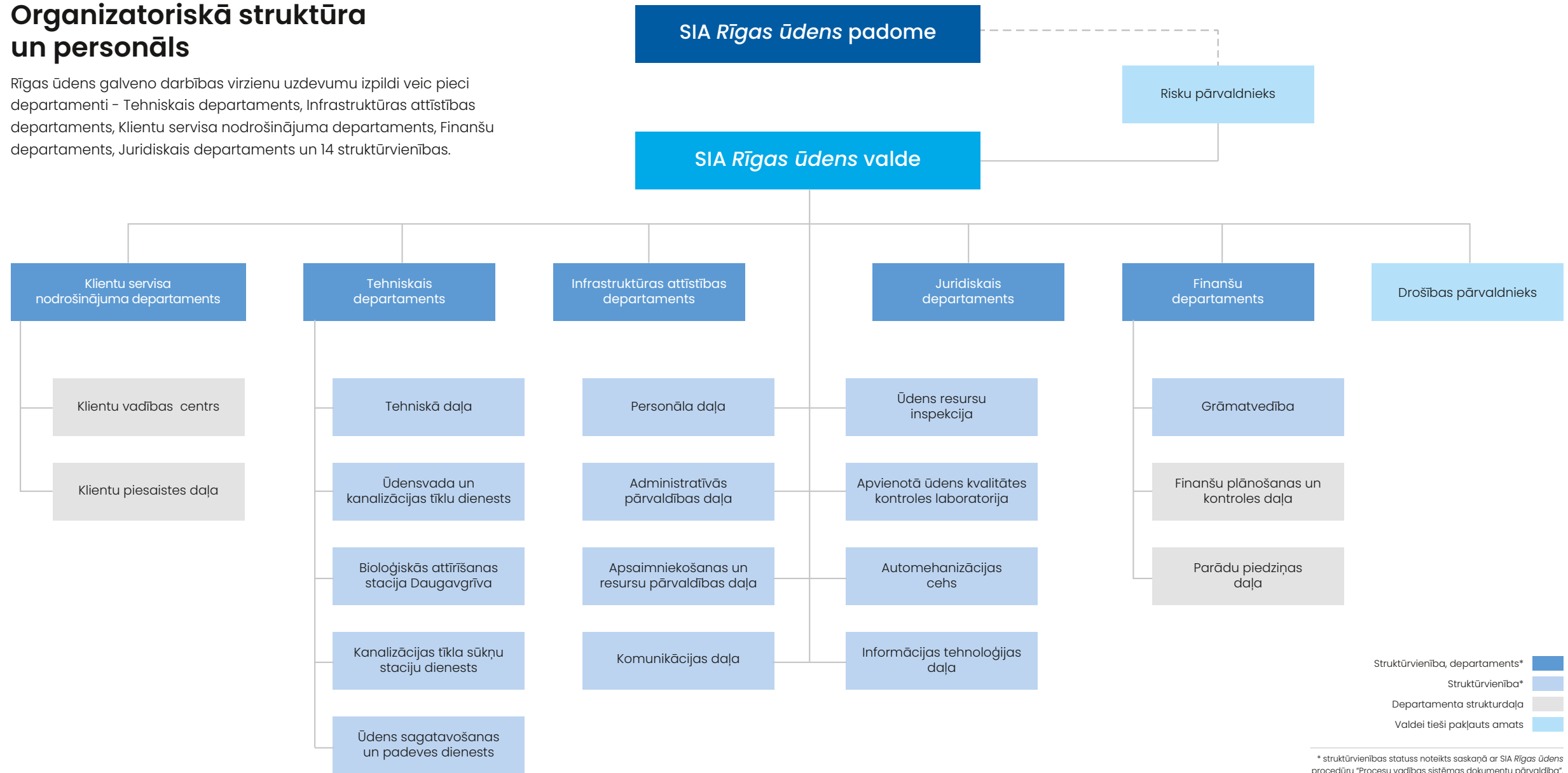


Pārdotās produkcijas ražošanas izmaksas  
2020. un 2021. gadā (milj. eiro)



# Organizatoriskā struktūra un personāls

Rīgas ūdens galveno darbības virzienu uzdevumu izpildi veic pieci departamenti - Tehniskais departaments, Infrastruktūras attīstības departaments, Klientu servisa nodrošinājuma departaments, Finanšu departaments, Juridiskais departaments un 14 struktūrvienības.



Struktūrvienība, departaments\* ■  
 Struktūrvienība\* ■  
 Departamenta strukturdāļa ■  
 Valdei tieši pakļauts amats ■

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

## Pārvaldes institūcijas

Rīgas ūdens korporatīvās pārvaldības modelis ir veidots saskaņā ar labas pārvaldības praksi un korporatīvās pārvaldības vadlīnijām. Rīgas ūdens pārvaldi īsteno Rīgas dome, dalībnieku sapulce, kuras funkcijas pilda kapitāla daļu turētāja pārstāvis – Rīgas pilsētas izpilddirektors, Sabiedrības padome un valde. Pārvaldības institūciju lomas, pienākumi un atbildība ir noteikta ārējos un iekšējos dokumentos, galvenie no kuriem ir Sabiedrības statūti un pārvaldības institūciju nolikumi, kas publicēti uzņēmuma mājaslapā.

Sabiedrības operatīvo vadību nodrošina valde, kura pieņem lēmumus visos Rīgas ūdens darbības jautājumos, izņemot jautājumus, kuros lēmumus saskaņā ar Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likumu, Sabiedrības statūtiem un Rīgas domes 21.08.2020. Iekšējiem noteikumiem Nr.4 "Rīgas pilsētas pašvaldībai piederošo kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības kartību" pieņem dalībnieku sapulce un padome. Valdes galvenie uzdevumi ir nodrošināt Sabiedrības ikdienas komercdarbību, stratēģijas, attīstības plānu, mērķu un politiku īstenošanu, kā arī budžeta sagatavošanu un izpildi. Sabiedrības ikdienas darbu vada trīs valdes locekļi. Sabiedrības darbības nodrošināšanai un operatīvai lēmumu pieņemšanai valde ir apstiprinājusi valdes locekļu pārvaldības jomas.

Padomes sastāvā ir trīs padomes locekļi, kuriem papildus Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likumā noteiktajam ir kompetence iekšējās kontroles un risku pārvaldībā, iekšējā audita plāna apstiprināšanā, trauksmes celšanas sistēmas uzraudzībā un politikas dokumentu apstiprināšanā.

## 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. 2021. gadā uzņēmumā 35% no strādājošajiem bija sievietes, bet 65% – vīrieši.

Rīgas ūdens uz 31.12.2021 tika nodarbināts 741 darbinieks, no kuriem 80% veido ražošanas personāls, 11,2% administrācija un 8,6% pārdošanas personāls. 2021. gadā darbinieku vidējais vecums bija 49 gadi.





# Personāls



Personāla sadalījums

Ražošana	Pārdošana	Administrācija
<b>594</b>	<b>64</b>	<b>83</b>
80% 2020-78.8%	8.6% 2020-8.8%	11.2% 2020-12.4%



Pieņemti darbā	Pārtrauktas darba attiecības
<b>54</b>	<b>63</b>
2020-59 2019-81	2020-73 2019-83



Darbinieku skaits	Vidējais vecums
<b>741</b>	<b>49</b>
2020-751 2019-765	2020-48.9



Vīrieši	Sievietes
<b>483</b>	<b>258</b>
65% 2020-65%	35% 2020-35%



Apmācību skaits uz vienu darbinieku
<b>1.69</b>
+76% 2020-0.96



Vecuma struktūra (skaits)			
līdz 29 gadiem	<b>37</b> 5.0%	no 50 līdz 59	<b>192</b> 25.9%
no 30 līdz 39	<b>180</b> 24%	no 60 gadiem	<b>169</b> 22.8%
no 40 līdz 49	<b>163</b> 22%		



Negadījumi darbā
<b>2</b>
2020-0 2019-1

# Uzņēmuma atbalstītie ekonomikas, vides un sociālie principi un iniciatīvas

Rīgas ūdens mērķis ir veicināt un nodrošināt sabiedrības stratēģisko mērķu sasniegšanu, īstenojot atbildīgu un līdzsvarotu pieeju vides, sociālās atbildības un ekonomiskajos jautājumos, kā arī sekmēt ilgtspējīgu dzīves kvalitāti un uzņēmējdarbību.

Saskaņā ar uzņēmumā apstiprināto Korporatīvās sociālās atbildības un ilgtspējas politiku, Rīgas ūdens ir izvēlējies savā darbībā piemērot septiņus Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) ilgtspējīgas attīstības mērķus:



Krāsainie simboli atbilst uzņēmuma atbalstītajām iniciatīvām



**TĪRS ŪDENS UN SANITĀRIJA**  
Nodrošināt ūdens un sanitārijas pieejamību visiem un ilgtspējīgu pārvaldību



**CIENĪGS DARBS UN EKONOMISKĀ IZAUGSME**  
Veicināt noturīgu, iekļaujošu un ilgtspējīgu ekonomikas izaugsmi, pilnīgu un produktīvu nodarbinātību, kā arī cilvēka cienīgu darbu visiem



**RAŽOŠANA, INOVĀCIJAS UN INFRASTRUKTŪRA**  
Veidot noturīgu infrastruktūru, veicināt iekļaujošu un ilgtspējīgu industrializāciju un sekmēt inovācijas



**ILGTSPĒJĪGAS PILSĒTAS UN KOPIENAS**  
Padarīt pilsētas un apdzīvotas vietas iekļaujošas, drošas, pielāgoties spējīgas un ilgtspējīgas



**ATBILDĪGS PATĒRIŅŠ UN RAŽOŠANA**  
Nodrošināt ilgtspējīgus patēriņa paradumus un ražošanas modeļus



**RĪCĪBA KLIMATA JOMĀ**  
Veikt steidzamus pasākumus, lai cīnītos pret klimata pārmaiņām un to ietekmi



**DZĪVĪBA ŪDENĪ**  
Saglabāt un ilgtspējīgi izmantot okeānus, jūras un to resursus, lai nodrošinātu ilgtspējīgu attīstību

## Dalība asociācijās, organizācijās un iniciatīvās

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

No 2019. gada Rīgas ūdens ir Biznesa efektivitātes asociācijas biedrs – tā ir vadošā profesionāļu apvienība efektivitātes metožu izmantošanā Latvijā. Rīgas ūdens dalība tajā sniedz iespējas kļūt konkurētspējīgākiem cilvēkresursu izmantošanas un saimnieciskās domāšanas pilnveidošanas jomā, kā arī dalīties zināšanās un praktiskajā pieredzē efektivitātes metožu pielietošanā.

Rīgas ūdens pievienojas aktivitātēm, kas veicina visas sabiedrības ilgtspējīgu attīstību, ekonomisko izaugsmi un ikviena rīdzinieka labklājību. Lai uzlabotu ar būvniecību saistīto procesu norisi, apzinātu problēmas, ar kurām saskaras Rīgas ūdens klienti un sadarbības partneri, noskaidrotu viņu vēlmēs, Sabiedrība kopīgi ar ieinteresētajām organizācijām ir izveidojusi darba grupu. Pārstāvjus darbam darba grupā nominēja Rīgas pilsētas būvvalde, Biedrība "Latvijas Būvnieku asociācija", Biedrība "Latvijas Būvinženieru savienība", Biedrība "Latvijas Siltuma, Gāzes un Ūdens Tehnoloģijas Inženieru Savienība", Biedrība "Latvijas Arhitektu savienība", Biedrība "Latvijas Arhitektu savienība" un Biedrība "Nacionālā nekustamo īpašumu attīstītāju alianse".



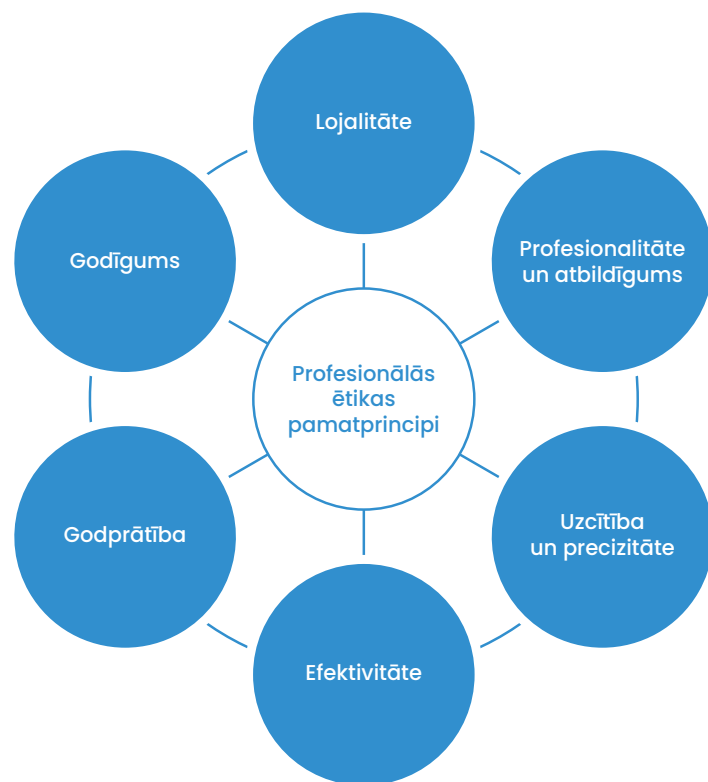


# Ētikas principi uzņēmuma darbībā

## Profesionālās ētikas pamatprincipi

Darbinieku profesionālās ētikas pamatprincipi un uzvedības normas ir nostiprinātas Rīgas ūdens Ētikas kodeksā. Darbinieks, pildot savus darba pienākumus, kā arī ikdienā, ievēro Rīgas ūdens pamatvērtībās balstītus šādus ētikas pamatprincipus un normas:

- profesionālās ētikas pamatprincipus;
- uzvedības un komunikācijas normas;
- citas ētiskas rīcības normas.



### Lojalitāte:

- Darbinieks ir lojāls pret uzņēmumu, atbalsta un iesaistās Rīgas ūdens izvirzīto mērķu sasniegšanā, pauž pozitīvu attieksmi pret uzņēmumu un izturas ar cieņu pret uzņēmumu kā darba devēju;
- Darbinieks rīkojas tā, lai tiktu saglabāta un vairota klientu, sadarbības partneru un sabiedrības uzticība Rīgas ūdenim;
- Darbinieks ar savu attieksmi, vārdiem un uzvedību ir atbildīgs par Rīgas ūdens tēlu sabiedrībā.

### Profesionalitāte un atbildīgums:

- Darbinieks darba pienākumus pilda profesionāli un ir atbildīgs par amata vai darba pienākumu savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi, ievērojot normatīvo aktu prasības un izmantojot savas zināšanas, prasmes, iemaņas, darba pieredzi un apzinoties, ka ar savu darbību ietekmē uzņēmuma darba rezultātu;
- Darbinieks izmanto un attīsta savā darbā nepieciešamās kompetences, prasmes un zināšanas; regulāri papildina savas profesionālās zināšanas; izrāda pašiniciatīvu un izsaka priekšlikumus darba pilnveidošanai;
- Darbinieka rīcība, paustā informācija un viedokļi ir izsvērti, balstīti situācijas analizē, objektīvos faktos un datos;
- Nolūkā nodrošināt klientu kvalitatīvu apkalpošanu Darbinieks veicina pieeju, ka klientam uzņēmums ir vienots veselums, kas darbojas vienotā komandā gan uzņēmuma ietvaros, gan saziņā ar Rīgas pilsētas pašvaldību, tās iestādēm un citiem inženierkomunikāciju īpašniekiem.

### Uzcītība un precizitāte:

- Darbinieks savu darbu veic profesionāli precīzi un tiecas to paveikt pēc iespējas labāk, lai nodrošinātu uzņēmuma darba efektivitāti, kvalitatīvu un uzticamu sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu.

### Efektivitāte:

- Darbinieks strādā efektīvi, izvirzīto mērķi un kvalitatīvu darba rezultātu sasniedzot ar iespējami maziem resursiem;
- Darbinieks ir mērķtiecīgs un orientēts uz rezultātu;
- Darbinieks tiecas uz klientu efektīvu apkalpošanu, lai klienti redzētu Rīgas ūdens vēlmī rast risinājumu jebkurā klientam svarīgā jautājumā, lai klientu apkalpošana būtu vērsta uz kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu klientam draudzīgā veidā, respektējot viņa laiku un vajadzības.

### Godprātība:

- Darbinieks godprātīgi izturas pret saviem pienākumiem, principiāli rīkojas ikvienā negodprātīgas rīcības gadījumā, lai nodrošinātu uzticēšanos uzņēmumam, kas ir atkarīga no ikviena darbinieka patstāvības un krietnuma.

### Godīgums:

- Darbinieks izturas godīgi gan attiecībā ar darba devēju, gan klientiem, gan sadarbības partneriem, kā arī neiesaistās krāpnieciskās un koruptīvās darbībās un nepieļauj interešu konflikta iestāšanos.

## Uzņēmuma pamatvērtības

Rīgas ūdens ētikas kodeksā ir nostiprinātas Rīgas ūdens definētās pamatvērtības:



### Ilgspēja:

- uzņēmuma stratēģisko mērķu sasniegšana un efektīva resursu pārvaldība ilgtermiņa izaugsmes nodrošināšanai, sniedzot Rīgas iedzīvotājiem kvalitatīvus un uzticamus sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumus un veicinot finanšu stāvokļa ilgtspēju. Kapitālsabiedrība pastāvīgi ir vērsta uz savas darbības uzlabošanu, jaunu ideju un tehnoloģiju meklēšanu, kā arī tiekšanos pēc izcilības;

### Atbildība:

- Rīgas ūdens atbildīgi izpilda pienākumus saskaņā ar noslēgto līgumu ar Rīgas pilsētas pašvaldību par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā un nodrošina atbildīgu Rīgai nozīmīgo ūdens resursu izmantošanu un stratēģiski svarīgās infrastruktūras pārvaldību;

### Drošība un ietekme uz vidi:

- Rīgas ūdens identificē, novērtē un uzrauga ar tās darbību saistītos riskus, tādējādi garantējot drošus sabiedriskos ūdenssaimniecības pakalpojumus. Uzņēmums ievēro vides aizsardzības normatīvo aktu prasības, lai mazinātu tās darbības ietekmi uz vidi, sniegtu iedzīvotājiem un videi drošus ūdenssaimniecības pakalpojumus.

### Profesionalitāte un efektivitāte:

- Rīgas ūdens sabiedriskos ūdenssaimniecības pakalpojumus sniedz profesionāli un strādā efektīvi, tiecas uz saimnieciski pamatotu jeb LEAN principiem balstītu darba organizāciju.

### Atklātība un godīgums:

- Rīgas ūdens 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 Rīgas pilsētas pašvaldības un uzņēmuma attiecības ar iesaistītajām pusēm un sabiedrību kopumā. Rīgas ūdens sniedz tikai patiesu un pārbaudītu informāciju, ir godīgs attiecībās gan ar darbiniekiem, gan klientiem, gan sadarbības partneriem, gan citām trešajām personām;

### Stabilitāte:

- Rīgas ūdens darbojas stratēģiski svarīgā un stabilā nozarē un ir orientēta uz attīstību ilgtermiņā, nodrošinot Darbiniekiem darba stabilitātes un sociālās aizsargātības sajūtu.



Stratēģija,  
vīzija, misija, vērtības



## Uzņēmuma vērtības

### Vīzija

---

Drošs un vides prasībām atbilstošs ūdenssaimniecības uzņēmums ar efektīvi pārvaldītu un uzturētu infrastruktūru

### Misija

---

Nodrošināt Rīgas iedzīvotājus ar kvalitatīviem un drošiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem

### Vērtības

---

Atbildība, Ilgtspēja,  
Godīgums



## Stratēģija un nefinanšu mērķi

Ar Rīgas domes 07.07.2021. lēmumu Nr. 720 "Par Rīgas pilsētas pašvaldības tiešās līdzdalības saglabāšanu SIA "Rīgas ūdens"" ir noteikts uzņēmuma 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.

Ar Rīgas domes 06.10.2021. lēmumu Nr. 938 "Par SIA "Rīgas ūdens" specifisko nefinanšu mērķu noteikšanu", Rīgas ūdenim noteikti specifiskie nefinanšu mērķi ūdenssaimniecības politikas centralizētās ūdensapgādes un kanalizācijas jomā īstenošanai, kas izriet no Sabiedrībai noteiktā vispārējā stratēģiskā mērķa, tiesību aktiem un politikas plānošanas dokumentiem un ir saistīti ar publiskai personai noteikto funkciju izpildes nodrošināšanu, un tie ir:

- attīstīt sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu izmantošanu, uzlabojot to pieejamību un palielinot iedzīvotāju pieslēgumu īpatsvaru, tā nodrošinot kvalitatīvu dzīves vidi, samazinot vides piesārņojumu un veicinot Eiropas Savienības direktīvu prasību izpildi ūdenssaimniecības jomā;
- veicināt notekūdeņu apsaimniekošanas ilgtspēju, uzlabojot notekūdeņu attīrīšanas kvalitāti un efektivitāti, mazinot klimata pārmaiņu ietekmi un negatīvo ietekmi uz vidi;

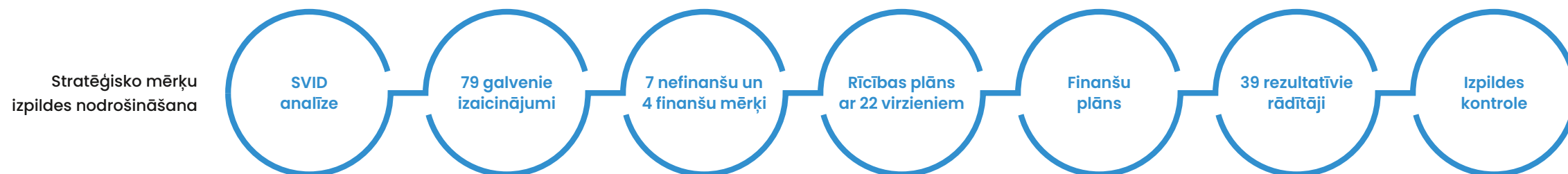
- nodrošināt sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājus ar nepārtrauktiem un drošiem pakalpojumiem, uzlabot klientu apkalpošanas kvalitāti, līdzsvarojot vides aizsardzības, dabas resursu ilgtspējīgas izmantošanas, sabiedrības dzīves vides un ekonomiskās intereses;
- uzlabot stratēģiski svarīgās sabiedriskās ūdenssaimniecības infrastruktūras pārvaldību, modernizējot tehnoloģiskos procesus un infrastruktūru, pēc iespējas saglabājot "zaļo" infrastruktūru ūdenssaimniecības infrastruktūras pārbūves laikā, paaugstinot procesu efektivitāti un energoefektivitāti un palielinot dabas resursu izmantošanas lietderību;
- stiprināt kapacitāti pētniecības, attīstības un digitalizācijas jomā, tai skaitā pēc iespējas līdzdarbojoties viedpilsētu risinājumu un inovāciju ekosistēmas projektos, kā arī sadarbojoties ar pašvaldību centralizētu IKT risinājumu izstrādē, ieviešanā un atvērto datu nodrošināšanā;
- paaugstināt darbinieku kvalifikāciju, motivāciju un darba vides kvalitāti;
- veicināt sabiedrības izpratni par vides saudzēšanu un ūdenssaimniecības nozari, tai skaitā veicinot "zaļo" domāšanu un vidi saudzējošu dzīvesveidu ūdenssaimniecības jomā, iesaistot vides problēmu risināšanā, atbalstot un veicinot "krāna" dzeramā ūdens lietošanu, uzlabojot sabiedrības izpratni par uzņēmuma lomu vides aizsardzībā.

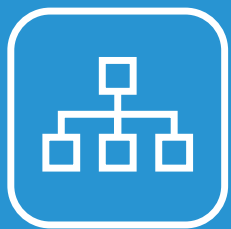
Stratēģisko mērķu izpildei Rīgas ūdens nodrošinās atbilstoši vidējā termiņa darbības stratēģijai 2022. – 2024. gadam, kuru ir izstrādājusi valde un uz Pārskata sagatavošanas brīdi tā atrodas saskaņošanas procesā.

## Finanšu mērķi

Rīgas ūdenim 2021. gadā arī tika noteikti būtiskākie vidēja termiņa finanšu mērķi, kas veicina finanšu stāvokļa ilgtspēju un Sabiedrības ilgtermiņa vērtības palielināšanu:

- finanšu stabilitāte, saglabājot atbilstošus likviditātes rādītājus. Nodrošināt, ka pašu kapitāls nav mazāks par 35% no aktīvu kopējās vērtības;
- aktīvu rentabilitāte, nodrošinot ikgadēju stabilu peļņu. Tarifa periodā vidējā neto peļņas rentabilitāte ne mazāka par 5,8%;
- vidējā termiņā kopējais investīciju apjoms pārsniedz kopējo nolietojumu;
- debitoru parādu atgūšanas efektivitātes paaugstināšana, sliktu un šaubīgu debitoru parādu attiecība pret neto apgrozījumu nepārsniedz 3,0%.





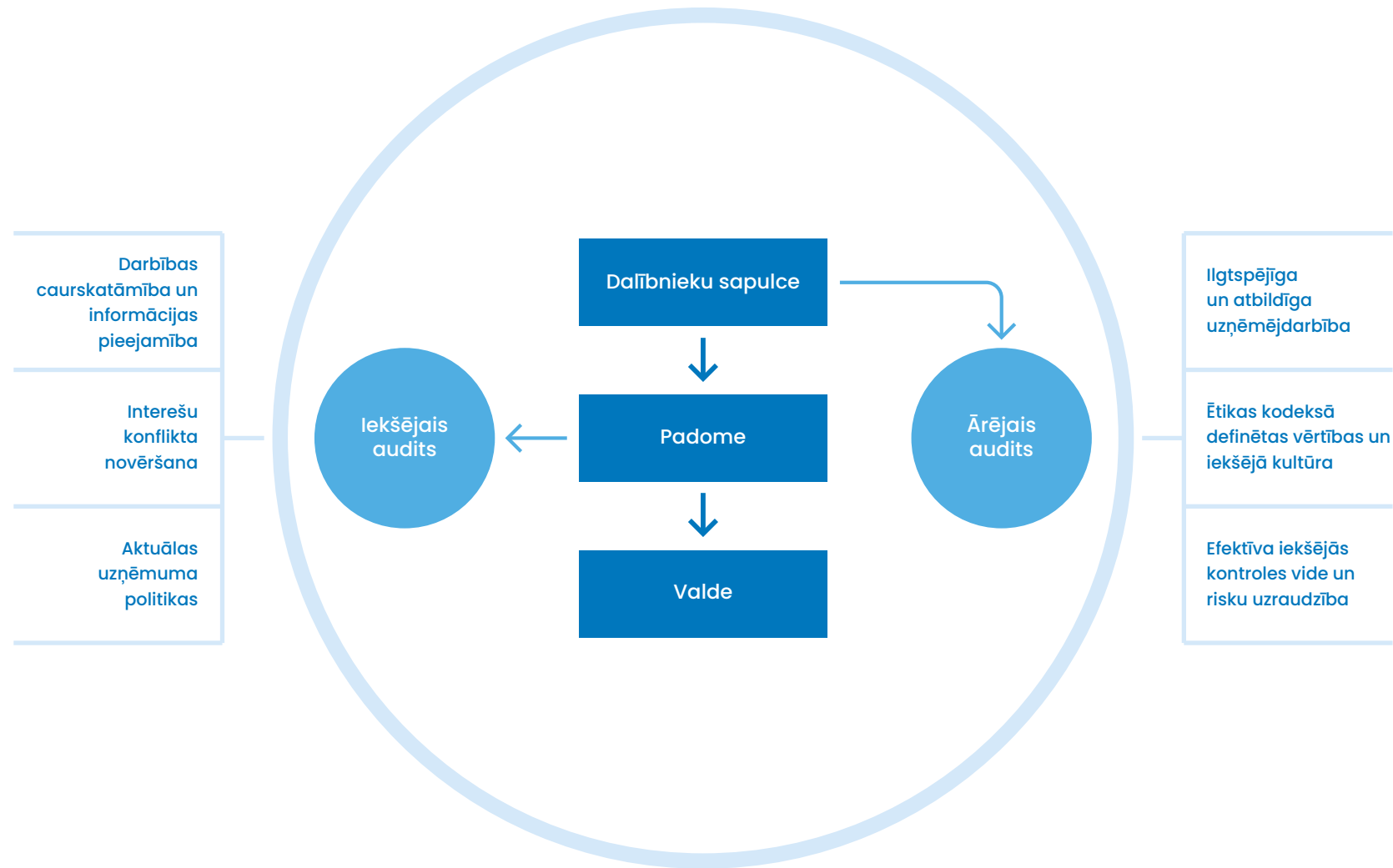
# Pārvaldība



## Pārvaldības modelis

Rīgas ūdens ir Rīgas valstspilsētas 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.

Rīgas ūdens pārvaldības modelis ir veidots ievērojot korporatīvās pārvaldības labo praksi, nodalot stratēģisko un operatīvo vadību. Uzņēmuma pārvaldību īsteno dalībnieku sapulce, padome un valde. Atbilstoši Rīgas ūdens statūtiem uzņēmuma padomē ir trīs locekļi, arī valde strādā trīs valdes locekļu sastāvā.



## Padome

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



### Māris Kleinbergs

Padomes priekšsēdētājs

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.



### Dace Ljusa

Padomes locekle

Šajā amatā ir kopš 2020. gada 8. septembra. Iepriekš bijusi AS SEB atklātais pensiju fonds valdes priekšsēdētāja, pirms tam arī 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. Pašlaik ir iecelta Vidzemes Augstskola padomē. Padomes locekles pārvaldības jomas ir finanšu jautājumi un audits, risku vadība un iekšējās kontroles sistēmas.



### Tālis Juhna

Padomes loceklis, Akadēmiķis

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



### Krišjānis Krūmiņš

Valdes priekšsēdētājs

Rīgas ūdens valdē kopš 2014.gada, no 2022. gada 13. janvāra uzņēmuma valdes priekšsēdētājs.

Atbildības jomas kapitālsabiedrībā: darbības stratēģijas izstrādes un ieviešanas vadība; vienotas kvalitātes vadības, iekšējās kontroles sistēmas, risku pārvaldības sistēmas un iekšējo auditu norises vadība; finanšu vadība, tajā skaitā budžeta un tarifu projekta izstrādes un izpildes kontroles procesu vadība, normatīvajiem aktiem atbilstošas grāmatvedības organizēšana un starptautisko fondu finansējumu piesaistes vadība; klientu attiecību vadība; personāla vadība; juridisko jautājumu, tajā skaitā tiesvedības procesu gaitas vadība; dokumentu pārvaldība; sabiedrisko attiecību vadība; nekustamo īpašumu pārvaldību nomas, iznomāšanas un atsavināšanas jautājumi; ūdenssaimniecības infrastruktūras (tajā skaitā ūdens ražošanas, ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu, notekūdeņu attīrīšanas) atjaunošanas, paplašināšanas un tehnoloģiskās modernizācijas (tajā skaitā automatisko vadības sistēmu un elektroapgādes) attīstības plānošanas un plānu īstenošanas vadība; Rīgas ūdens un apkārtējās vides (RŪAV) projektu vadība; infrastruktūras un tehnoloģiskās attīstības un nekustamo īpašumu (tajā skaitā lietošanā esošu) būvniecības projektu vadība; vienota elektroenerģijas, siltumenerģijas un gāzes pakalpojuma nodrošināšanas vadība; risku vadības procesu un drošības pasākumu norises vadība savās pārvaldības jomās.



### Normunds Zvaunis

Valdes loceklis

Rīgas ūdens valdes loceklis 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; ūdens kvalitātes un notekūdeņu kvalitātes kontroles pārraudzība; ar civilo aizsardzību saistīto jautājumu vadība; vienotas drošības un darba aizsardzības sistēmas izveidošana un vadība; nekustamo īpašumu (tajā skaitā lietošanā esošu) apsaimniekošanas, atjaunošanas un attīstības plānošanas un plānu īstenošanas vadība; informācijas tehnoloģiju un telekomunikāciju vadība; transporta pārvaldība un nodrošinājums; risku vadības procesu un drošības pasākumu norises vadība savās pārvaldības jomās.

Līdz 2022.gada 12.janvārim Rīgas ūdens valdes priekšsēdētāja pienākumus pildīja **Dagnija Kalniņa**, kura bija šajā amatā kopš 2010. gada. Pārskata sagatavošanas brīdī trešā valdes locekļa amata vieta ir vakanta, ar padomes 12.04.2022. lēmumu ir uzsākta valdes locekļa kandidāta nominācijas procesa organizēšana.

## Uzņēmumā izmantotā piesardzības pieeja un principi

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 izraisīto darbību veikšanas.

## Risku vadība

Risku vadības sistēma ir būtiska Sabiedrības stratēģiskās un operacionālās vadības sastāvdaļa, kas apvieno visas uzņēmumā esošās risku vadības komponentes, sākot no stratēģiskās plānošanas līdz pat ikdienas procesu veikšanai. Risku vadības ietvaros tiek veiktas koordinētas darbības esošo un iespējamo risku, to attīstības scenāriju identificēšanai, risku cēloņu, ietekmes un iestāšanās varbūtības analīzei, risku mazināšanai nepieciešamo kontroļu noteikšanai un ieviešanai. Riski tiek analizēti visās Rīgas ūdens struktūrvienībās, ņemot vērā to mērķus un uzdevumus stratēģisko mērķu sasniegšanas nodrošināšanā. Būtiskāko risku mazināšanas pasākumu noteikšanā ir iesaistīta Sabiedrības valde. Ne retāk kā vienu reizi gadā pārskats par risku uzraudzību tiek sniegts padomei.

## Kapitālsabiedrības riski

Stratēģiskie riski	Vides riski	Operacionālie riski	Finanšu riski	Likumdošanas riski
Riski, kas saistīti ar Kapitālsabiedrības stratēģisko mērķu sasniegšanas apdraudējumu dažādu ārējo faktoru ietekmē (politiskie, demogrāfiskie, sociālie, tehnoloģiskie un makroekonomiskie riski).	Riski, kas saistīti ar kapitālsabiedrības ar vides aizsardzību saistīto nefinanšu mērķu sasniegšanu un darbības ietekmi uz vidi (tehnoloģisko procesu riski ar ietekmi uz vidi, vides regulējuma izmaiņu un atbilstības riski, energoefektivitātes un vides jautājumu komunikācijas riski).	Riski, kas saistīti ar neatbilstošu vai nepilnīgu iekšējo procesu norisi, cilvēku vai sistēmu darbību vai ārējo apstākļu ietekmi uz pakalpojuma nodrošināšanu (pārvaldības, tehnoloģisko procesu, informācijas sistēmu un resursu drošības, personāla, procesu vadības, darbības nepārtrauktības, korupcijas un interešu konflikta, datu aizsardzības, reputācijas un darba vides iekšējie riski).	Riski, kas saistīti ar finanšu plānošanu un pārvaldību, kā arī iespējamām izmaiņām finanšu jomā, kuru dēļ plānotās izmaksas var būtiski atšķirties no reālajām (finanšu ieņēmumu, izmaksu, naudas plūsmas riski un kredītrisks).	Riski, kas saistīti ar kapitālsabiedrības darbību regulējošo normatīvo aktu iespējamām izmaiņām (izņemot Vides regulējuma izmaiņu riskus).
Galvenie risku vadības instrumenti				
Ārējo faktoru izmaiņu un attīstības tendenču ietekmes apzināšana un analīze kapitālsabiedrības darbības stratēģijas plānošanā, paredzot iespējamus rīcības modeļus.	Ieviesta hidraulisko parametru monitoringa sistēma, kas ļauj operatīvi noteikt ievērojamas ūdens noplūdes un automātiski ziņo par ārkārtas situācijām ūdensvada tīklos. Kanalizācijas tīkla un piesārņojuma monitorings. Infrastruktūras plānveida atjaunošana. Lietus nokrišņu monitoringa sistēma kanalizācijas avārijas izlaidi samazināšanai. Trokšņu un smaku monitorings BAS "Daugavgrīva". Ieviesta elektroenerģijas patēriņa automātiskā monitoringa sistēma būtiskajiem energoresursu patērētājiem.	Ieviesti korporatīvās pārvaldības principi visās darbības jomās un organizatoriskās struktūras līmeņos. Noteikts skaidrs lomu, pilnvaru un atbildību sadalījums. Izveidota iekšējās kontroles sistēma, kura ietver sabiedrības procesu vadību, risku vadību, korupcijas un interešu konflikta novēršanas sistēmu, datu aizsardzības sistēmu un darba aizsardzības organizēšanu.	Izstrādāta budžeta izstrādes procedūra, paredzot rezervi neplānotu izmaksu segšanai. Tiek veikta pastāvīga uzraudzība pakalpojumu realizācijas apjoma novirzēm no budžetā plānotā apjoma. Investīciju sekmīgas apguves nodrošināšanai izstrādāta stratēģisko projektu vadības procedūra. Izstrādāta debitoru uzraudzības procedūra. Finanšu plānošana tiek veikta tā, lai nodrošinātu, ka īstermiņa aktīvu attiecība pret īstermiņa kreditoriem nav mazāka par 1, kā arī katru mēnesi tiek veikta likviditātes kontrole. Regulāri tiek veikti aizņemšanās tirgus, kā arī politiskās situācijas, kas var ietekmēt Rīgas pilsētas pašvaldības kapitālsabiedrību aizņemšanās iespējas, monitorings.	Regulārs, uz kapitālsabiedrības darbību attiecināmās likumdošanas tendenču un izmaiņu monitorings, nodrošinot nepieciešamo izmaiņu ieviešanu. Dalība saistošo normatīvo dokumentu izstrādes darba grupās, sniedzot nepieciešamo informāciju un priekšlikumus.

## Iekšējās kontroles sistēma

SIA "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

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 iespējamus 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

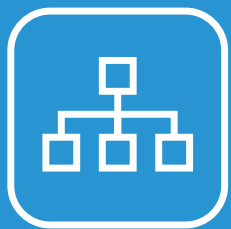
Iekšējās informācijas aprites un kontroles sistēmas nodrošina pārbaudītu un precīzu informāciju gan iekšējai komunikācijai, gan ārējiem lietotājiem. Rīgas ūdens nodrošina ticamu, atbilstošu, savlaicīgu, aktuālu, precīzu, dokumentētu un pieejamu informāciju. Iekšējās informācijas aprites un saziņas sistēma 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.

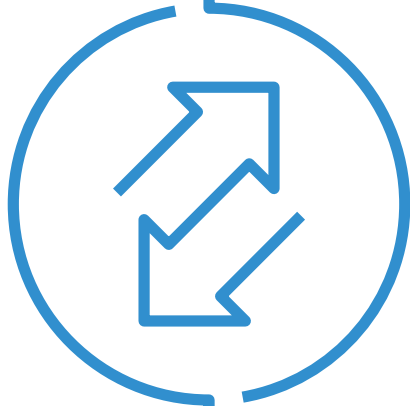
### Iekšējais audits

Sākot ar 2020.gadu Sabiedrībā iekšējā audita funkcijas nodrošināšanai ir piesaistīts kvalificēts ārpalpojuma sniedzējs. Uzņēmumā ir arī izstrādāts iekšējā audita stratēģiskais plāns 2020.-2024.gadam. Iekšējais audits sniedz pārskatu padomei.



# Pārskata sagatavošanas principi





## Ietekmes pušu iesaiste

Rīgas ūdens veic pašvaldības deleģētās funkcijas ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu jomā un uzņēmuma darbība ietver četrus galvenos funkcionālos procesus pakalpojumu sniegšanai:

- **ūdens ieguve, uzkrāšana un sagatavošana līdz padevei centralizētajā ūdensvada tīklā;**
- **ūdens piegāde no padeves vietas centralizētajā ūdensvada tīklā līdz piederības robežai;**
- **notekūdeņu savākšana centralizētajā kanalizācijas sistēmās (izņemot notekūdeņu savākšanu lietus kanalizācijas sistēmās) no piederības robežas un novadīšana līdz notekūdeņu attīrīšanas iekārtām;**
- **notekūdeņu attīrīšana un novadīšana vidē, tai skaitā virszemes ūdensobjektos.**

Katrā no minētajiem procesiem tika identificētas ietekmes puses, un šis process notika 2021. gadā, kad Rīgas ūdens izstrādāja pirmo ilgtspējas pārskatu.

**Iekšējās ietekmes puses** ir darbinieki, valde un padome, kā arī kapitāla daļu turētājs un tā pārstāvis.

**Ārējās ietekmes puses** tiek kategorizētas četrās grupās:

1. Piegādātāji, pakalpojumu sniedzēji
2. Klienti
3. Regulējošās un uzraugošās iestādes
4. Sadarbības partneri

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.

Kapitāla daļu turētājs, padome, valde – partnerība;

Darbinieki – sarunas un konsultācijas.

Sadarbība ar ārējām ietekmes pusēm lielākoties balstās uz iesaisti.

Ārējās ietekmes puses un to iesaiste galvenajos procesos (Rīgas ūdens vērtību ķēde):

Regulējošās un uzraugošās iestādes	C
Preču un iekārtu piegādātāji ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu pakalpojumi	A1 A2, A3
Projektēšanas pakalpojumu sniedzēji	A4
Klienti	B
Dūņu utilizācijas uzņēmumi	A5
Izglītības iestādes, pētniecības institūti NVO	D1 D2
Citi infrastruktūras uzņēmumi	D3

## leinteresētā puse un sadarbības līmenis

### A Piegādātāji, pakalpojumu sniedzēji (sadarbības līmenis – iesaiste)

A.1 Preču un iekārtu piegādātāji

A.2 Ūdensapgādes / kanalizācijas tīklu remontu pakalpojumu sniedzēji

A.3 Ūdensapgādes / kanalizācijas tīklu būvniecības darbu pakalpojumu sniedzēji

A.4 Projektēšanas pakalpojumu sniedzēji

A.5 Dūņu utilizācijas uzņēmumi

### B Klienti (sadarbības līmenis – iesaiste)

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

### C Regulējošās un uzraugošās iestādes (sadarbības līmenis – konsultācijas un iesaiste)

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)

### D Sadarbības partneri (Sadarbības līmenis – iesaiste)

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 uzņēmuma 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 uzņēmumu, 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.

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. Arī 2021.gada Pārskata sagatavošanā ir izmantots minētās sadarbības rezultātā noteikto būtisko jomu izvērtējums.

## Darbinieku iesaiste

Rīgas ūdens ik pēc diviem gadiem īstenoja 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.

Darbinieku apmierinātības rādītājs (2019.g. pētījums) 56 punkti liecina par vidēju darbinieku piesaisti un stabilu darba vidi (TRI\*INDEKSS). Nākamais pētījums notiks 2022. gadā un sākot no 2023. gada jau katru gadu.

Pārskata sagatavošanai Rīgas ūdens veica intervijas ar iekšējām ietekmes pusēm – darbiniekiem, kopumā saņemot visu jomu struktūrvienību vadītāju viedokli.

## Galvenās atziņas, kas radušās no ietekmes pušu iesaistes

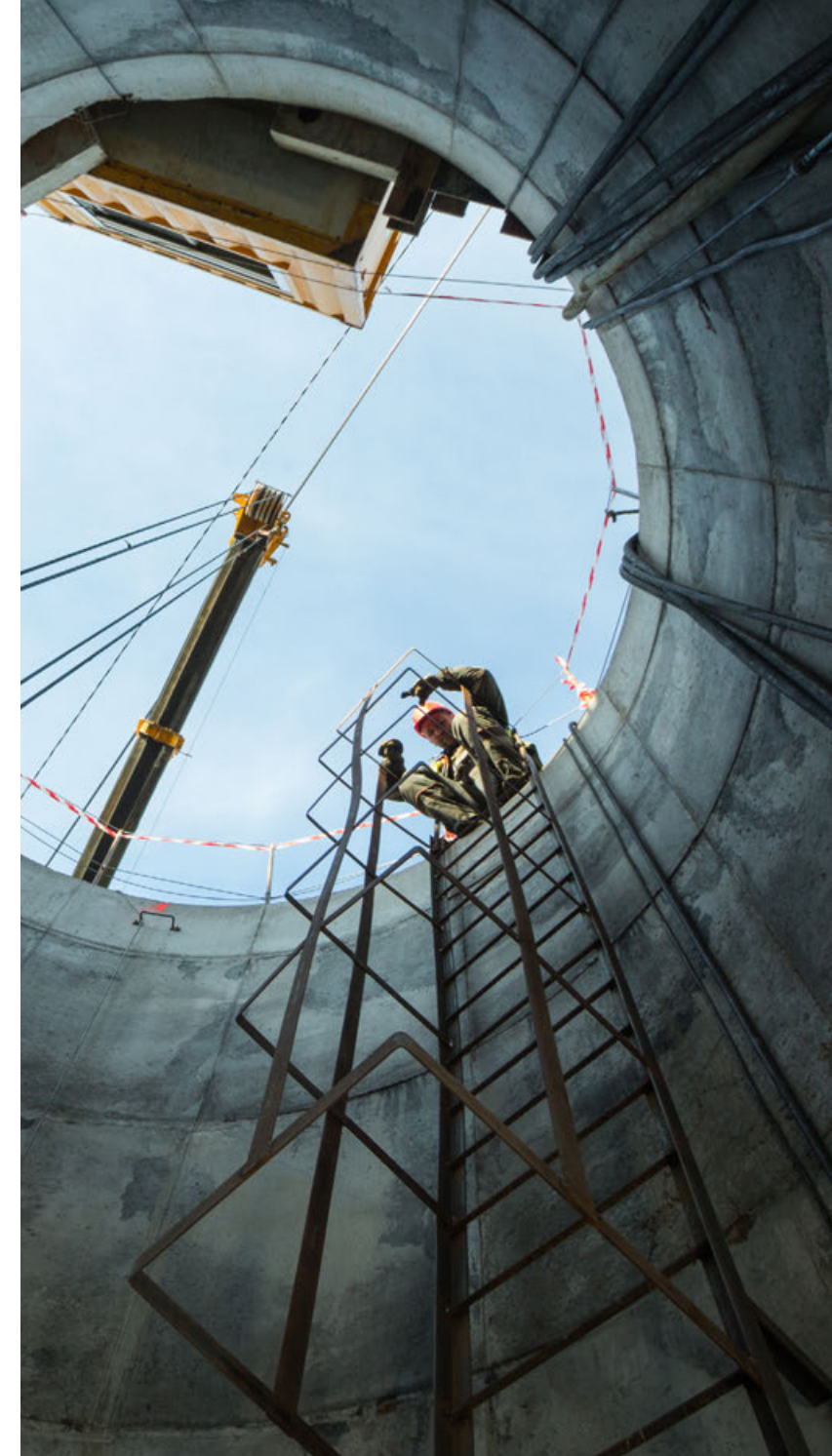
Iekšējo un ārējo ietekmes pušu redzējums par izvīrīto ilgtspējas jomu būtiskumu Rīgas ūdens darbībā un tās plānošanā ir samērā līdzīgs, taču atsevišķas jomas ārējās ietekmes puses atzina par būtiskākām nekā uzņēmuma pārstāvji. Tās ir:

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

Nosakot Rīgas ūdens 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), tika konstatēts, ka ietekmes puses par svarīgām atzina papildu ilgtspējas jomas, un kuras tiešā veidā neietilpst nevienā no ANO mērķiem un tām nav atbilstoša GRI indikatora.

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

Rīgas ūdens minētās trīs jomas arī ietver ilgtspējas pārskatā, jo avārijas situāciju risināšana ir nozīmīga gan attiecībā uz vides aspektiem, gan kā arī kopumā ietekmē klientu apmierinātību ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem.



## Pārskata veidošanas principi

Pārskata sagatavošanā Rīgas ūdens ir ievērojis GRI standartā noteiktos pārskatu sagatavošanas standartus un kritērijus:

### Ietekmes pušu iesaiste –

uzņēmumam jāidentificē tā ietekmes pušes un ziņojumā jāatspoguļo, kā tiek adresētas un piepildītas šo pušu vēlmes un redzējums, kā uzņēmums veido sadarbību ar dažādām ietekmes pusēm;

### Ilgtspējas konteksts –

ziņojumam jāatspoguļo uzņēmuma darbība plašākā ilgtspējas kontekstā, ietverot ne tikai vietējo komponenti, bet arī radan raugoties plašāk – valsts un globālā mērogā, kā arī aptverot ne tikai šī brīža darbības, bet arī nākotnes stratēģiskos mērķus;

### Būtiskums –

ziņojumam jāatspoguļo:

- uzņēmuma darbības, kas rada būtisku ietekmi uz ekonomiku, vidi, un sabiedrību
- aspektus, kas būtiski ietekmē ārējās ietekmes pušes

### Vispusība –

ziņojumam jāatspoguļo būtiskākās jomas un to mērvienības, kā arī ietekmes faktori, lai ietekmes pusēm ir iespēja sekot līdzi un pārbaudīt uzņēmuma progresu.

Ilgtspējas ziņojumam, kas izstrādāts atbilstoši GRI standartiem, jāatbilst šiem kvalitātes kritērijiem:

### Precizitāte –

ziņojumā ietvertajai informācijai ir jābūt konkrētai un izmērāmai;

### Līdzsvarotība –

ziņojumā jāietver gan uzņēmuma darbības pozitīvie aspekti, gan tie, kuriem nepieciešami uzlabojumi, tādējādi novērtējot uzņēmuma kopējo sniegumu;

### Skaidrība –

ziņojums tiek izstrādāts un publicēts veidā, kas ir uztverams un pieejams ietekmes pusēm;

### Salīdzināmība –

uzņēmums regulāri apkopo datus par ziņojumā atspoguļoto informāciju, lai tā mērķu izpildes progress balstītos uz salīdzināmiem datiem;

### Uzticamība –

ziņojuma izstrādes process un rezultāti tiek dokumentēti tādā veidā, lai ārējas neatkarīgas pārbaudes rezultātā uzņēmums spētu pamatot ziņojumā pausto informāciju un izmantotās metodes.

### Savlaicīgums –

uzņēmums savlaicīgi apkopo nepieciešamos datus (norādot informāciju par pēdējiem atjauninājumiem) un padara tos pieejamus ietekmes pusēm.





# Būtisko ilgtspējas jomu noteikšana



## Būtiskāko ilgtspējas jomu identificēšanas process

Rīgas ūdens būtiskākās ilgtspējas jomas tika noteiktas sešos soļos:

- Uzņēmuma iekšējo normatīvo dokumentu analīze
- Saikne starp identificētajām uzņēmuma ilgtspējas jomām/aktivitātēm un Rīgas ūdens izvēlētajiem ANO ilgtspējas mērķiem un GRI standarta prasībām
- Konsultācijas ar uzņēmuma iekšējām ietekmes pusēm (intervijas)
- Identificēto jomu kalibrēšana
- Konsultācijas ar uzņēmuma ārējām ietekmes pusēm (anketēšana)
- Saraksts ar uzņēmuma būtiskajām ilgtspējas jomām/būtiskuma matrica

Lai identificētu tās jomas un darbības, kuras uzņēmumam ir būtiskas gan tagadnes, gan nākotnes skatījumā, tika analizēti Rīgas ūdens iekšējie normatīvie akti – Korporatīvās sociālās atbildības un ilgtspējas politika, Vidējā termiņa darbības stratēģija 2019.-2022.gadam, klientu un darbinieku apmierinātības aptauju rezultāti. Izvērtējuma rezultātā tika izveidots paplašināts saraksts ar potenciālajām ilgtspējas jomām, kā arī esošajām un plānotajām aktivitātēm, kas atbilst ilgtspējas kontekstam.

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
<b>Tīrs ūdens un sanitārija</b> 6. mērķis	Kvalitatīvi pakalpojumi. Ūdens un kanalizācijas pakalpojumu pieejamība. Ūdens apgādes un attīrīšanas procesa efektivitāte. Resursu un enerģijas patēriņš. Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)
<b>Cienīgs darbs un ekonomiskā izaugsme</b> 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, to skaitā atvērta un godīga ietekmes pušu iesaiste, komunikācija un sadarbība
<b>Ražošana, inovācijas un infrastruktūra</b> 9. mērķis	Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā. Kvalitatīvi pakalpojumi
<b>Ilgspējas pilsētas un kopienas</b> 11. mērķis	Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā. Ilgtspējas un zaļas domāšanas veicināšana. Atbalsts vietējām kopienām
<b>Atbildīgs patēriņš un ražošana</b> 12. mērķis	Resursu un enerģijas patēriņš. Atbilstība vides aizsardzības prasībām. Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)
<b>Rīcība klimata jomā</b> 13. mērķis	Ilgspējas un zaļas domāšanas veicināšana
<b>Dzīvība ūdenī</b> 14. mērķis	Resursu un enerģijas patēriņš. Darbības rezultātā radītais piesārņojums (ūdens, troksnis, emisijas)

## Identificētās ilgtspējas jomas, to raksturojums

<b>A</b>	Darbinieku apmierinātība un attīstība Iekļaujoša un nediskriminējoša darba vide, tostarp atbilstošs atalgojums. Tiek nodrošināta darbinieku kompetenču pilnveide, karjeras attīstība un zināšanu pārmantojamība;
<b>B</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;
<b>C</b>	Godīga un ētiska uzņēmējdarbība 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 ļaunprātīgu izmantošanu, interešu konfliktu u.c. negodprātīgas darbības. Tiek veikti preventīvi pasākumi (t.sk. izstrādātas politikas un procedūras) šādu risku novēršanai.
<b>D</b>	Informācijas un datu aizsardzība Uzņēmums ir ieviesis un īsteno informācijas un datu aizsardzības principus, izmantojot atbilstošas sistēmas, definētas procedūras un politikas.
<b>E</b>	Kvalitatīvi pakalpojumi Uzņēmuma sniegtie pakalpojumi ir kvalitatīvi, savlaicīgi un uzticami. Pakalpojumi atbilst klientu vajadzībām, ir droši un nerada apdraudējumu klientu veselībai.
<b>F</b>	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.
<b>G</b>	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.
<b>H</b>	Ieguldījumi valsts ekonomikā Uzņēmuma rentabilitāte, ieguldījums valsts ekonomikā nodokļu, dividenžu, darbavietu, investīciju veidā.

<b>I</b>	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).
<b>J</b>	Atbilstība vides aizsardzības prasībām Uzņēmums ievēro normatīvajos aktos noteiktās vides aizsardzības prasības, taču netiek veikti papildu pasākumi, kas samazinātu negatīvo ietekmi uz vidi.
<b>K</b>	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).
<b>L</b>	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.
<b>M</b>	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.
<b>N</b>	Ieguldījumi infrastruktūras attīstībā Uzņēmums regulāri un mērķtiecīgi veic ieguldījumus, lai atjaunotu un modernizētu novecojušo infrastruktūru un paplašinātu esošo tīklu.
<b>O</b>	Ilgtermiņīgās un zaļās domāšanas veicināšana Uzņēmums veic sabiedrību izglītojošus pasākumus, lai veicinātu ilgtspējīgu un videi labvēlīgu paradumu ieviešanu sabiedrības ikdienā.
<b>P</b>	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.
<b>R</b>	Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība Savlaicīga un efektīva komunikācija par avārijas situācijām; savlaicīga avārijas situāciju risināšana.

## Iekšējo un ārējo ietekmes pušu iesaistes rezultāti – būtiskās ilgtspējas jomas

Ietekmes pušu iesaistes un būtiskuma matricas izveides rezultātā no sākotnēji identificētā saraksta izslēgtas tās jomas, kas atrodas aiz vidējas 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).

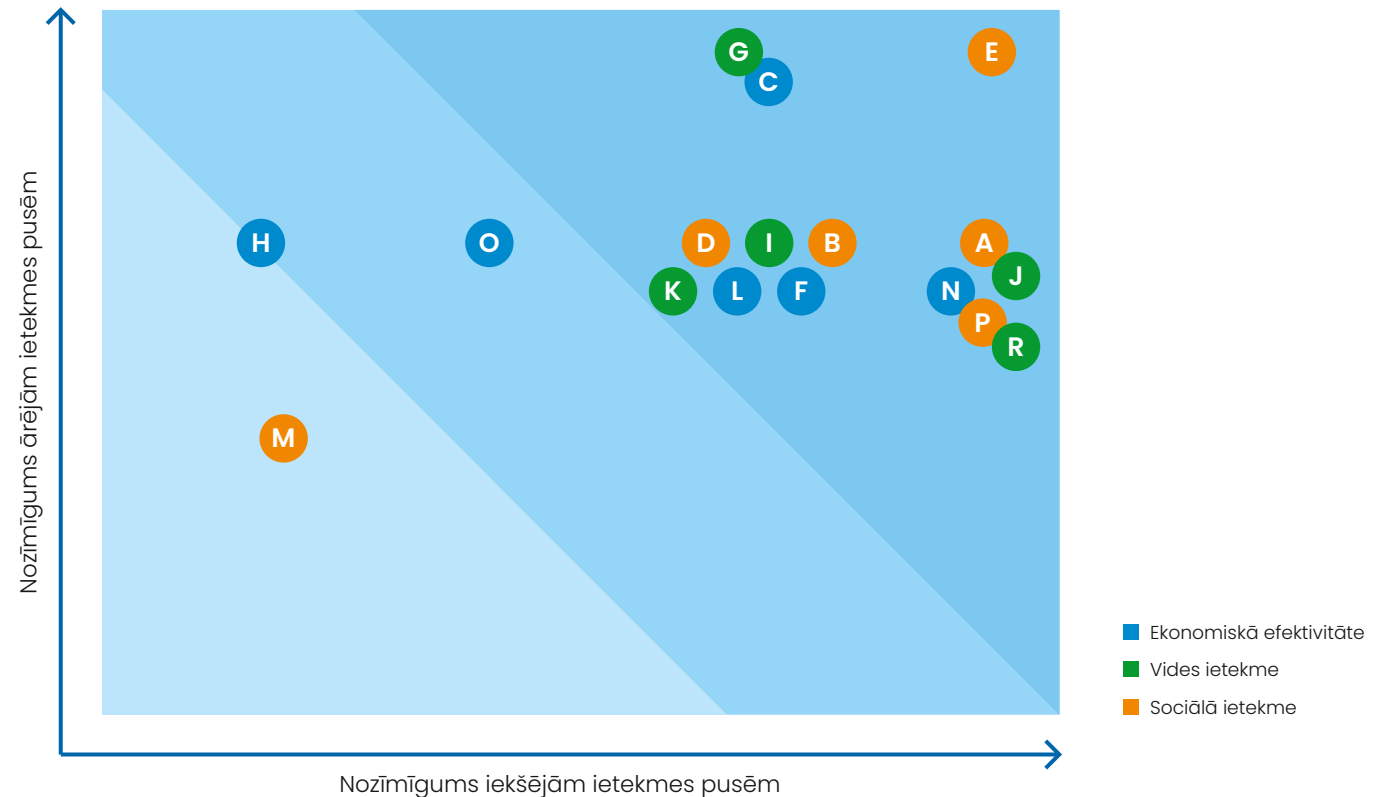
Vienlaikus konstatēts, ka papildu ilgtspējas jomas, kuras var ietvert ilgtspējas pārskatā un mērķu noteikšanā un kuras tiešā veidā neietilpst nevienā no ANO mērķiem, ir:

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

Par minētajām jomām Rīgas ūdens ziņo izmantojot indikatorus RŪ-1, RŪ-2 un RŪ-3.

Rīgas ūdens minētās jomas arī ietver ilgtspējas pārskatā, jo avārijas situāciju risināšana ir nozīmīga gan attiecībā uz vides aspektiem, gan arī kopumā ietekmē klientu apmierinātību ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem.

Ietekmes pušu iesaistes un būtiskuma matricas







# Ekonomiskie aspekti



## Vadības pieeja

Radītā un sadalītā ekonomiskā vērtība

Rīgas ūdens plāno un īsteno tādu biznesa modeli un pieeju pakalpojumu sniegšanā, lai sasniegtu mērķus, kas vērsti uz ūdenssaimniecības infrastruktūras atjaunošanas, tehnoloģiskās attīstības un modernizācijas projektu realizāciju, kā arī uz ūdenssaimniecības pakalpojumu kvalitāti. Sabiedrībai ir pienākums panākt ar centralizēto sistēmu apkalpoto iedzīvotāju skaita pieaugumu, palielinot pieslēgumu skaitu gan pie centralizētās ūdensapgādes sistēmas, gan pie centralizētās kanalizācijas sistēmas. Nepieciešamība nodrošināt augstākus standartus attiecībā uz dzeramā ūdens kvalitāti un attīrītā notekūdens novadīšanas atbilstību vides prasībām tiks līdzsvarota ar ūdenssaimniecības pakalpojumu izmaksām, īstenojot sociāli atbildīgu politiku. Īstenojot Rīgas ūdens vidējā termiņa stratēģijā 2022.-2024.gadam noteiktos uzdevumus, tiks nodrošināta uzņēmuma efektīva pārvaldība, tuvāko gadu laikā veicot tehnoloģiski un ekonomiski pamatotas tarifu izmaiņas, kas ir nepieciešamas efektīvai ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanai.

Ūdensapgādes jomā Rīgas iedzīvotājiem prioritāri tiks nodrošināta augsta dzeramā ūdens kvalitāte, veicot pasākumus tās uzlabošanai, intensificējot ūdensapgādes tīklu atjaunošanu un ūdensapgādes tīklu skalošanu, kā arī tiks izstrādāts ilgtspējīgs nākotnes Rīgas ūdensgūtņu un ūdensapgādes sistēmas attīstības modelis un uzsākti darbi pie tā realizācijas.

## Ekonomiskie rādītāji

Rīgas ūdens 2021. 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.

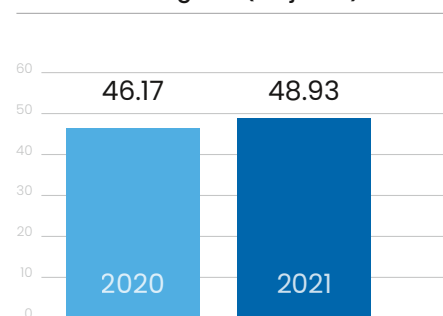
2021. gada ieņēmumi par ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumiem, salīdzinot ar 2020. gadu, palielinājās par 0,02% un veidoja 54,06 milj. EUR kopējos ieņēmumus. 2021. gada neto apgrozījums, salīdzinot ar 2020. gadu, palielinājies par 0,32% un veidoja 55,83 milj. EUR.

Pārdotās produkcijas ražošanas izmaksas 2021. gadā, salīdzinot ar 2020. gadu, palielinājās par 5,98% un veidoja 48,93 milj. EUR.

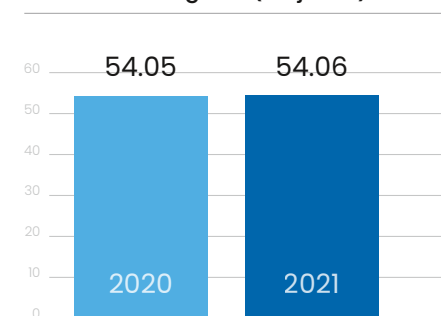
Rīgas ūdens 2021. gada decembrī iesniedza Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai jaunu Ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu - tā pieaugums plānots 22,64% apmērā. Līdz jauna tarifa spēkā stāšanās brīdim tiek piemēroti saskaņā ar Sabiedriskās pakalpojumu regulēšanas komisijas padomes 2018.gada 26. aprīļa lēmumu Nr.48 apstiprinātie ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifi:

- 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>

Pārdotās produkcijas ražošanas izmaksas 2020. un 2021. gadā (milj. eiro)



Ieņēmumi no ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumiem 2020. un 2021. gadā (milj. eiro)

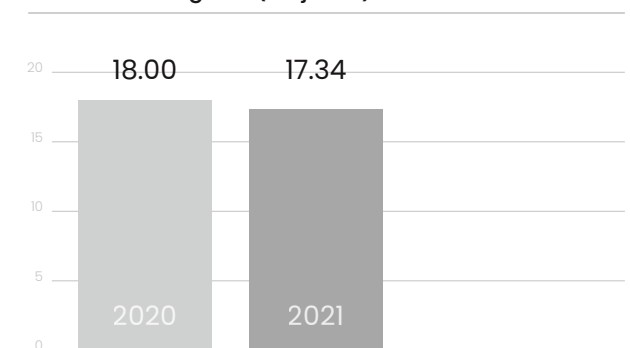


## Nodokļu maksājumi

Rīgas ūdens ir viens no lielākajiem nodokļu maksātājiem Latvijā - 2021. gadā Latvijas valsts un pašvaldību budžetā iemaksāti 17,34 miljoni EUR.

2021. gadā Rīgas ūdens nav veicis dividenžu maksājumus, jo, atbilstoši dalībnieku sapulces 03.06.2021. pieņemtajam lēmumam par uzņēmuma 2020. gada darbības rezultātu izvērtēšanu un pārskata apstiprināšanu, Rīgas ūdens 2020. gada peļņa 8 097 791 euro apmērā atstāta nesadalīta un novirzīta sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanai un komercdarbības attīstīšanai.

Valsts budžetā samaksātie nodokļi 2020. un 2021. gadā (milj. eiro)



## Saņemtais valsts vai pašvaldības finansējums

Rīgas ūdens 2021. gadā 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 ir saņēmis kompensāciju 19 700 EUR apmērā. Šis finansējums novirzīts uzņēmuma izdevumu kompensēšanai par minēto saistošo noteikumu izpildi – centralizēto inženiertīklu pieslēgšanu un ar to saistīto līdzfinansējuma izmaksas kārtību.

## Netiešā ekonomiskā ietekme

2021. gadā investīcijas ūdenssaimniecības infrastruktūrā ir veiktas ūdens ražošanas, ūdens piegādes, notekūdeņu savākšanas un notekūdeņu attīrīšanas jomās.

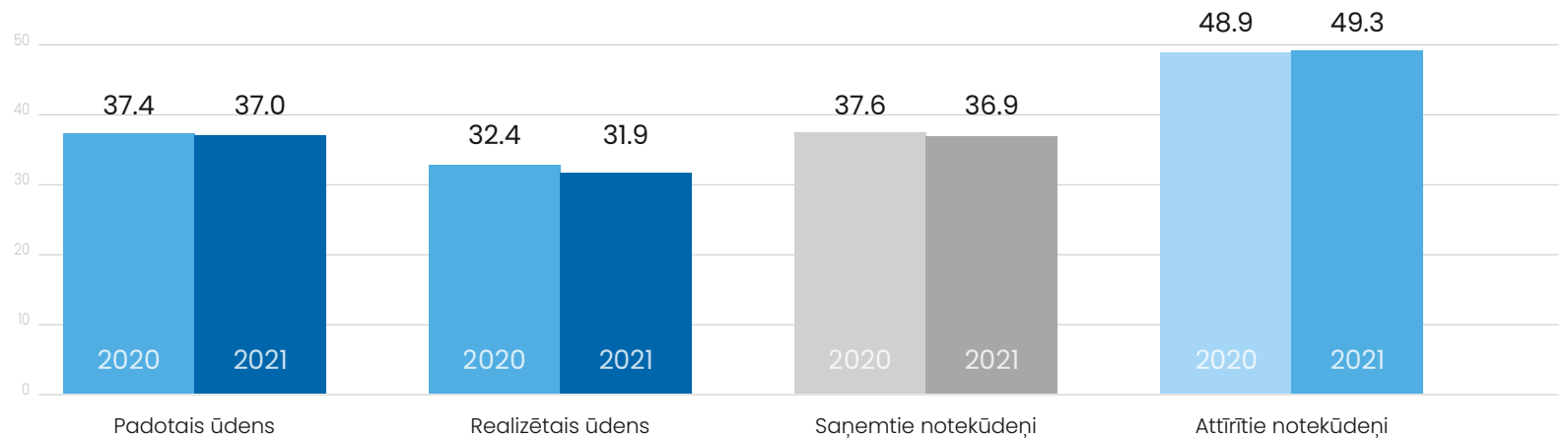
Rīgas ūdens sniedz ievērojamu ieguldījumu ūdenssaimniecības nozarē Latvijā. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (Regulators) ir sniedzis datus par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju 2020. gada saimnieciskās darbības rezultātiem, kas ietver arī vispārēju informāciju par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu.

Pēc Regulatora rīcībā esošā ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju reģistra datiem, 2020. gada 31. decembrī\* tajā bija reģistrēti 63 komersanti, kas sniedza šos pakalpojumus. Regulējamie ūdenssaimniecības pakalpojumi 2020. gadā tika sniegti deviņās republikas nozīmes pilsētās un 55 novados. Kopējais regulējamo ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju ūdensapgādes inženiertīklos padotā ūdens apjoms 2020. gadā bija 71,59 milj. m<sup>3</sup>. Lielāko daļu no regulējamiem ūdens piegādes pakalpojumiem Latvijā (53,6%) nodrošināja Rīgas ūdens. 16 komersantu sniegto pakalpojumu apjoms pārsniedz 500 tūkst. m<sup>3</sup>/gadā, 2020. gadā nodrošināja 32,3% no regulējamiem ūdens piegādes pakalpojumiem. Līdzvērtīga pakalpojuma apjoma proporcija ir attiecībā uz notekūdeņu apsaimniekošanas jomu, kurā Rīgas ūdens veido vairāk kā pusi no valstī kopējā sniegtā pakalpojuma apjoma.

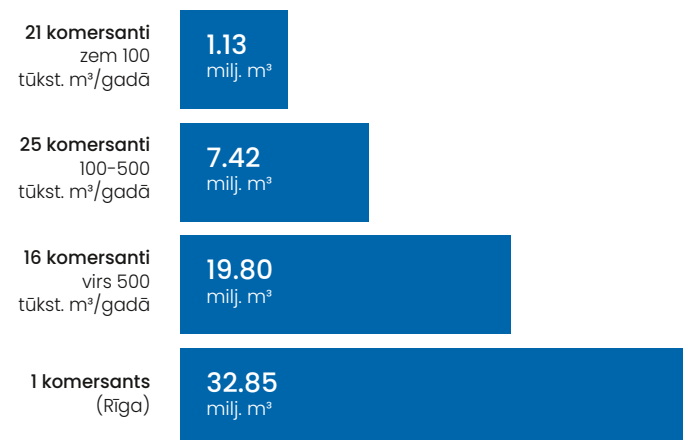
\* Nav pieejamo dati par 2021. gadu

GRI 102-47

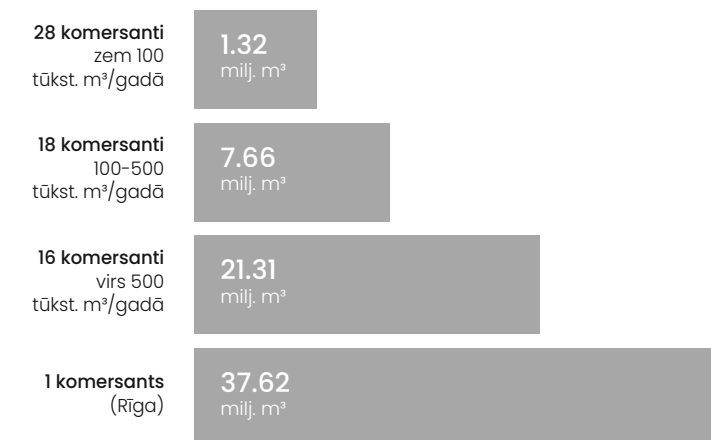
Sniegto pakalpojumu apjomi  
2020. un 2021. gadā (tūkst. m<sup>3</sup>)



Kopējais sniegto ūdenssaimniecības piegādes pakalpojumu apjoms un komersantu skaits 2020. gadā



Kopējais savākto notekūdeņu apjoms un komersantu skaits 2020. gadā



## Pētniecība un attīstība

Rīgas ūdens ieguldījumi pētniecībā un attīstībā P&A pārsvarā ir vērsti uz lietišķu uzlabojumu radīšanu, gan izpētīt, gan pielāgojot un ieviešot jaunas tehnoloģijas vai metodes, kas rada būtisku procesu uzlabojumu vai izdevumu samazinājumu, un ir saskaņotas ar biznesa vajadzībām.

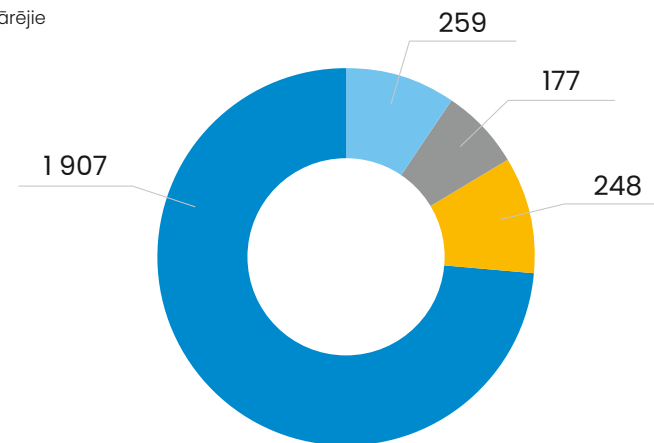
Būtiskākās P&A aktivitātes 2021. gadā:

- veikts ūdenssaimniecības infrastruktūras energoaudits;
- pabeigta ūdensapgādes sūkņu staciju automatiskās vadības sistēmu (AVS) modernizācijas 1.kārta un uzsākta 2. kārta;
- turpinās kanalizācijas sūkņu staciju AVS modernizācija;
- 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;
- trīs kanalizācijas sūkņu stacijās ieviesta notekūdeņu piesārņojuma monitoringa sistēma;
- pētīta ūdensapgādes tīklu sadalīšanas;
- uzsākta kanalizācijas sūkņu stacijas Daugavgrīvas ielā 101 pārbūve;
- uzsākta Rīgas pilsētas centralizētās kanalizācijas sistēmas aglomerācijas aktualizācija;
- turpinās kanalizācijas sistēmas datormodeļa izstrāde;
- turpinās ģeogrāfiskās informācijas sistēmas (GIS) attīstības 2. kārta;
- līdzdalība notekūdeņu dūņu apsaimniekošanas modeļa Latvijā izstrādē;
- līdzdalība pētījumos par prioritāro un bīstamo ķīmisko vielu, un farmaceitisko vielu klātbūtni notekūdeņos.

Aktivitātes pētniecībā un attīstībā 2021. gadā veiktas par kopējo summu 2.59 milj. eiro

### Lielākie investīciju projekti (tūkst. eiro)

- KSS Daugavgrīvas 101 rekonstrukcija
- Jauna metāntenka ar tilpumu v=2x6000 m³ un metāntenka sūkņu stacijas ar tehnoloģiskas apkopes iekārtām projektēšanas darbi un būvniecība
- Notekūdeņu piesārņojuma monitoringa iekārtu piegāde un uzstādīšana
- Pārējie



## Ētiska un godīga uzņēmējdarbība

Ūdenssaimniecības nozares galvenās iesaistītās puses ir pašvaldības, pakalpojumu sniedzēji, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija. Latvijā par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas organizēšanu savā administratīvajā teritorijā ir atbildīgas pašvaldības. Pašvaldības dome nosaka pašvaldības

iestādi, kas sniegs sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumus konkrētajā teritorijā, vai arī pilnvaro komersantu sniegt sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumus, noslēdzot ar to līgumu par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu.

Rīgas ūdens ir Rīgas valstspilsētas pašvaldībai piederoša kapitālsabiedrība, kura, pamatojoties uz Rīgas ūdens un Rīgas pilsētas pašvaldības 24.07.2019. noslēgto līgumu par ūdenssaimniecības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, veic komercdarbību, kura atbilst Valsts pārvaldes iekārtas likuma 88. panta pirmās daļas 1., 2. un 3. punktam, proti, tiek novērsta tirgus nepilnība – tiek nodrošināti sabiedrības interesēm un valsts (vides) drošībai stratēģiski pakalpojumi, kā arī apsaimniekoti valstiski un pašvaldības līmenī drošībai un attīstībai nozīmīgi ūdenssaimniecības infrastruktūras objekti – ūdensapgādes un kanalizācijas tīkli.

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.

## Iepirkumu ietekme. Uzņēmuma piegādes ķēde

Saimnieciskās darbības nodrošināšanai Rīgas ūdens iepērk elektroenerģiju, energoresursus, kā arī dažādu veidu būvdarbus, preces un pakalpojumus. Lielāko daļu iepirkumu Rīgas ūdens veic no Latvijas piegādātājiem un pakalpojumu sniedzējiem. Uzņēmums rīko atklātas iepirkuma procedūras saskaņā ar Eiropas Savienības un Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām un iespēja tajās piedalīties ir jebkuram pretendētājam, kurš atbilst izvirzītajām prasībām un spēj piegādāt iepirkuma līgumā norādīto līguma priekšmetu (būvdarbus, pakalpojumus vai preces).

### Lielākie piegādātāji:

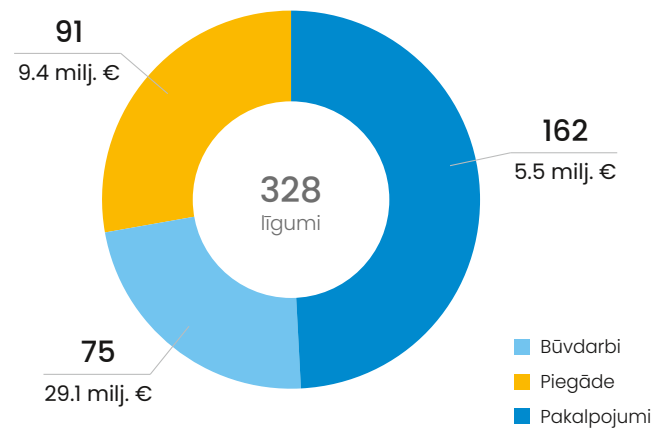
- energoresursu piegādātāji;
- piegādātāji, kas nodrošina materiālus tīklu izbūvei un remontdarbiem.
- pakalpojumu sniedzēji, kas nodrošina tīklu remontdarbus
- dažāda veida iekārtu uzturēšanu un remontdarbus.

Iepirkumu procesā Rīgas ūdens ievēro Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumu, bet, ja paredzamā līgumcena nesasniedz Ministru kabineta noteikto robežvērtību Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma piemērošanai – iepirkumu principus, kuri noteikti Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā, iepirkumu uzraudzības biroja vadlīnijās, izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvām 2014/24/ES un 2014/25/ES, kā arī Rīgas ūdens iepirkumu procedūrā, kas izstrādāta uz iepriekšminēto ārējo normatīvo aktu principiem un prasībām. Noteiktie vienotie pamatprincipi iepirkumu veikšanai nodrošina ilgtspējīgu uzņēmuma izaugsmi un visefektīvāko līdzekļu izlietojumu, kā arī veicina piegādātāju konkurenci un atklātības un vienlīdzības principu ievērošanu.

Vienlaikus uzņēmumā notiek iepirkumu procesa digitalizācija – visi ar iepirkuma procedūru saistītie dokumenti, ieskaitot komisijas protokolus un saraksti, tiek uzturēti tikai elektroniskā formātā, tādējādi nodrošinot efektīvāku procesu un videi draudzīgu pieeju. Tāpat, atbilstoši Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā noteiktajam, Rīgas ūdens atsevišķos iepirkumos piemēro tā dēvēto “zaļo” iepirkumu, cenšoties iepirkt preces un pakalpojumus ar iespējami mazāku ietekmi uz vidi, ņemot vērā dzīves cikla izmaksas produktiem vai pakalpojumiem ar vienādu primāro funkciju. Papildus ārējiem tiesību aktiem kapitālsabiedrība nav izstrādājusi citus kritērijus, kas izvērtē piegādātāju ilgtspējas ietekmes – sociālo ietekmi un ietekmi uz vidi.

2021. gadā veikto iepirkumu rezultātā noslēgti 328 līgumi par vairāk nekā 44 milj. EUR (bez PVN). Būtiskāko šo izmaksu daļu veido investīcijas ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu un kanalizācijas sūkņu staciju atjaunošanā un notekūdeņu attīrīšanā.

### Noslēgto līgumu jomas un apjoms eiro



## 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 izstrādājis pretkorupcijas pasākumu plānu. Plānā ir iekļauti iespējamie korupcijas riski, to novērtējums, pasākumi korupcijas 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.

2021.gadā Rīgas ūdens rīkoja vairākas ar pretkorupcijas pasākumiem saistītas apmācības, diferencējot dažādu tēmu un satura mācības atsevišķām darbinieku grupām. Tā kā uzņēmums ir pilnveidojis iekšējās komunikācijas vietni ZINI, tad, izmantojot piedāvātās iespējas, darbiniekiem bija iespēja attālināti noklausīties lekciju par pretkorupcijas jautājumiem, un tās noslēgumā piedalīties testā – zināšanu pārbaudē. Testu sekmīgi izpildīja 675 darbinieki, bet 37 darbinieki testu nepildīja attaisnojošu iemeslu dēļ (ilgstoša prombūtne, bērna kopšanas atvaļinājums, slimības dēļ).

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. Atsevišķa apmācību prakse ir darbiniekiem, kuru pienākumi ir saistīti iepirkumu procesa organizēšanu. Rīgas ūdens ir izveidojis ziņošanas sistēmu gadījumiem, kad varētu būt iestājies korupcijas risks.



## Vides aspekti



# Vadības pieeja

## Vides aizsardzība

Ilgtspējīga ūdens resursu apsaimniekošana, garantējot kvalitatīvu ūdeni patērētājiem un arī veicot notekūdeņu attīrīšanu, vienmēr ir bijis viens no svarīgākajiem Rīgas ūdens darbības principiem. Nodrošinot ūdensapgādes pakalpojumus, izaicinājums ir īstenot tos atbildīgi pret vidi un sabiedrību, vienlaicīgi ar savu darbību sekmējot ekonomisko izaugsmi.

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. Rīgas ūdens darbību nosaka virkne normatīvo aktu, kuru regulējums izriet no Eiropas Savienības direktīvām, kurās definēta rīcība ūdens resursu politikas jomā, dzeramā ūdens kvalitātes prasības, notekūdeņu attīrīšanas nosacījumi un pieļaujamās vidē novadāmā piesārņojuma normas.

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

Rīgas ūdens politikās ir iekļauti atbilstības un iekšējās kontroles principi, lai uzņēmuma darbības rezultātā tiktu ievērotas prasības saistībā ar vides aizsardzību. Jau 2020. gadā tika uzsākta vispārējās risku vadības sistēmas izstrādāšana un ieviešana, kas aptver visu uzņēmuma darbības jomu risku pārvaldību, t.sk. apzināti un identificēti vides riski. Šajā gadījumā vides riski – tie ir riski, kuri saistīti ar uzņēmuma nefinanšu mērķu sasniegšanu un darbības ietekmes uz vidi (tehnoloģisko procesu riski ar ietekmi uz vidi, vides regulējuma

izmaiņu un atbilstības, energoefektivitātes un vides jautājumu komunikācijas riski) mazināšanu. Lai pilnveidotu uzņēmumā izmantoto pieeju vides aizsardzības un resursu saglabāšanas jautājumiem, 2021. gadā ar Rīgas ūdens valdes lēmumu ir uzsākta virzība uz standarta ISO 14 001 ieviešanu.

Pateicoties atbildīgai pieejai vides jautājumu risināšanā un kanalizācijas sūkņu staciju modernizācijai, Rīgas ūdenim kopš 2020. gada ir izdevies ievērojami samazināt vidē novadīto notekūdeņu daudzumu caur tā saucamajām avārijas izlaidēm.

Nosakot Rīgas ūdens 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), tika konstatēts, ka ietekmes puses par svarīgām atzina papildu ilgtspējas jomas, un kuras tiešā veidā neietilpst nevienā no ANO mērķiem un tām nav atbilstoša GRI indikatora:

- klientu apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem (indikatora RŪ-1);
- avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība (indikatora RŪ-2);
- informācijas un datu aizsardzība (indikatora RŪ-3).

Rīgas ūdens minētās jomas arī ietver Ilgtspējas pārskatā un Vides aspektu sadaļā skaidro pieeju un rezultātus avārijas situāciju risināšanā, kas ir nozīmīga gan attiecībā uz vides aspektiem, kā arī kopumā ietekmē klientu apmierinātību ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem.

## Enerģijas patēriņš uzņēmumā

Energoefektivitātes likums nosaka Rīgas ūdens pienākumu nodrošināt nepārtrauktu enerģijas patēriņa izvērtēšanas procesu, lai kontrolētu un samazinātu enerģijas patēriņu, aptverot vismaz 90% no lielā uzņēmuma kopējā enerģijas gala patēriņa, kā arī katru gadu ziņot atbildīgajai iestādei par ieviestajiem energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem un to rezultātā sasniegto enerģijas ietaupījumu. Izpildot Energoefektivitātes likuma prasības, energoefektivitātes mērķu un plānu sasniegšanai Rīgas ūdens kopš 2017. gadā ieviesa sertificētu energopārvaldības sistēmu.

## Radītās SEG emisijas

Rīgas ūdens radīto SEG emisiju aprēķināšanā ir izmantoti Ministru kabineta noteikumi Nr. 42 "Siltumnīcas gāzu emisiju aprēķina metodika" un Ministru kabineta noteikumi Nr. 222 "Ēku energoefektivitātes aprēķina metodes un ēku energosertifikācijas noteikumi", kā arī Siltumnīcu gāzu protokola Korporatīvajā standartā aprakstītā metodoloģiskā pieeja, pielāgojot to uzņēmuma specifikai. Ikgadējā aprēķinā tiek vērtētas uzņēmuma saimnieciskās darbības laikā radītās emisijas, kā arī izvirzīti mērķi un noteiktas aktivitātes turpmākajai SEG emisiju apjoma samazināšanai vai kompensēšanai.

## Eiropas Savienības Kohēzijas fonda līdzfinansētie projekti

Rīgas ūdens kopš 2004. gada realizē Eiropas Savienības Kohēzijas fonda līdzfinansētus apkārtējās vides projektus „Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā”, izbūvējot jaunas centralizētās ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmas vairākās Rīgas apkaimēs. Ņemot vērā, ka galvenais projektu mērķis ir ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmas izbūve Rīgas pilsētas paplašinātajā notekūdeņu aglomerācijas teritorijā un tam ir būtiska ietekme uz vidi, Rīgas ūdens sniedz ziņojumu par ES KF līdzfinansēto projektu norisi.



## Enerģijas patēriņš

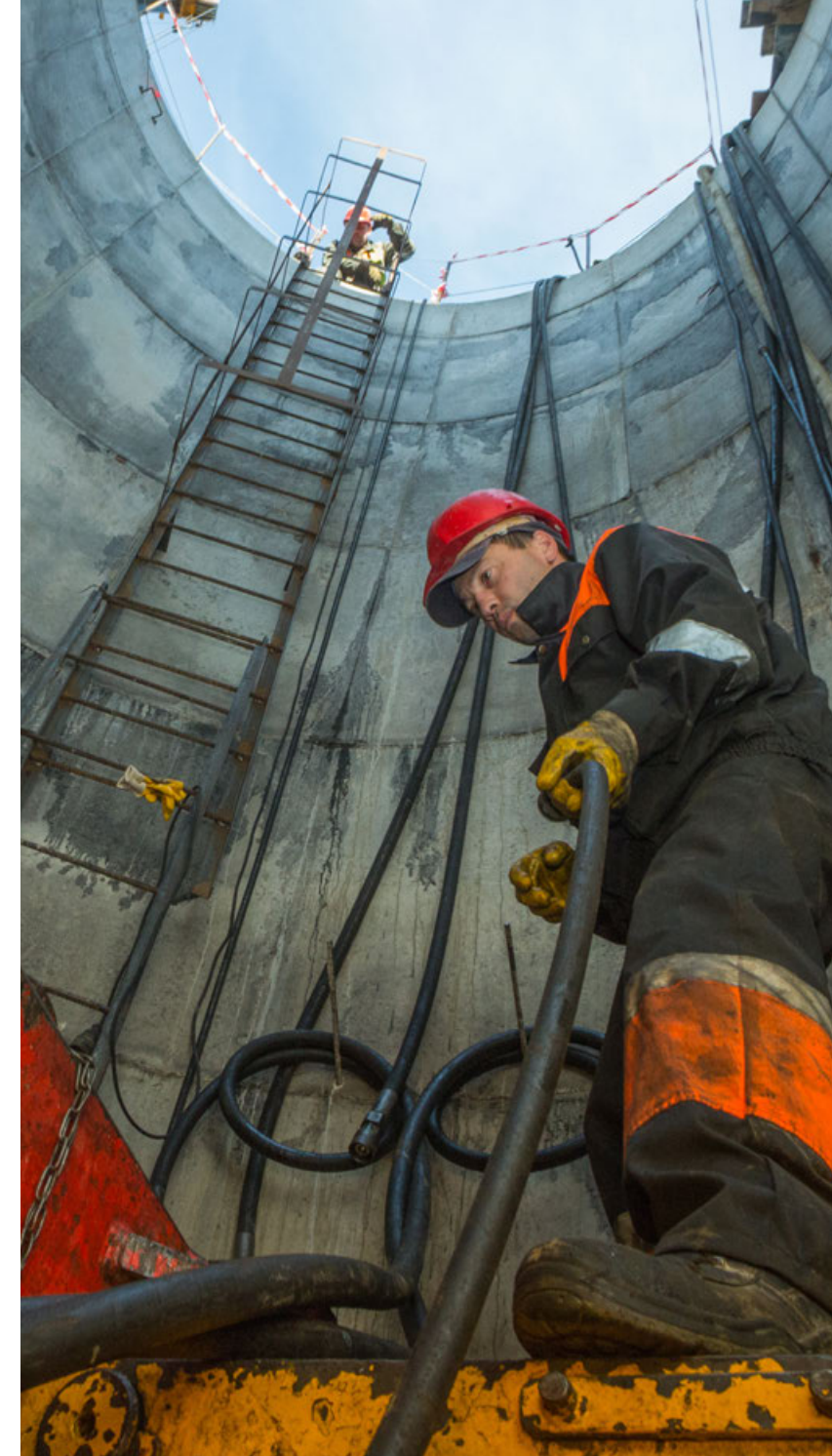
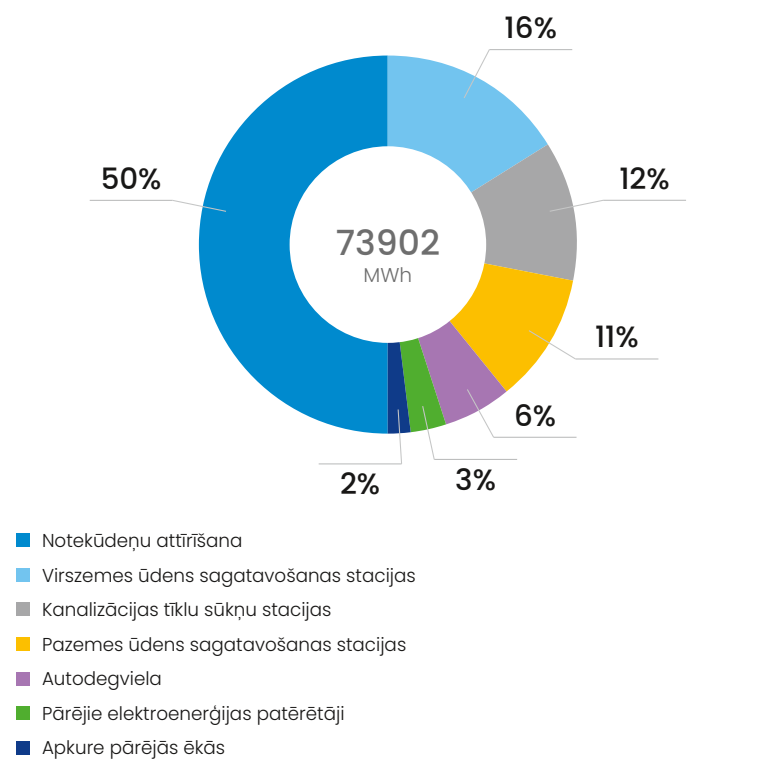
Izpildot Energoefektivitātes likuma prasības, energoefektivitātes mērķu un plānu sasniegšanai Rīgas ūdens kopš 2017. gadā ieviesa sertificētu energopārvaldības sistēmu, kas atbilst ISO 50001 standartam.

Energo pārvaldības sistēmas ieviešanas mērķi ir:

- nodrošināt energopārvaldības sistēmas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- īstenot Rīgas ūdens vidēja termiņa darbības stratēģijas 2019.-2022. gadam noteiktos mērķus energoefektivitātes jomā;
- radīt, ieviest un pastāvīgi attīstīt efektīvu energopārvaldības sistēmu un optimizēt enerģijas izmantošanu ražošanas un pašpatēriņa zonās;
- demonstrēt klientiem starptautiski atzītu pieeju energoefektivitātes uzlabošanas jomā;
- atbalstīt energoefektīvu produktu un pakalpojumu iegādi, kā arī atsevišķos gadījumos izskatīt iespēju projektēšanas iepirkumu darba uzdevumos iekļaut energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus;
- radīt labvēlīgus priekšnosacījumus finanšu investīciju piesaistei.

2021. gada decembrī tika veikts Rīgas ūdens energopārvaldības sistēmas otrais uzraudzības audits atbilstoši ISO 50001:2018 standarta prasībām.

### Būtiskās enerģijas patēriņa jomas vidēji 2020.-2021. gadā



## Energoveiktspējas indikatori

Energoveiktspējas indikatori būtiskajām enerģijas patēriņa jomām ir izteikti kā attiecīgā enerģijas veida patēriņš uz attīrītā, pārsūknētā vai tīklā nodotā ūdens daudzumu. Energoveiktspējas indikatoru bāzes vērtības ir aprēķinātas atbilstoši 2019. gada patēriņa datiem. Klimatiskās korekcijas koeficienti kWh/(m³·K) ir piemēroti tiem rādītājiem, kuru vērtības būtiski ietekmē apkārtējās vides temperatūras izmaiņas.

Standartizkliede procentuāli ir aprēķināta attiecīgā indikatora mēnešu vērtībām periodā no 2020. gada janvāra līdz 2020. gada decembrim. Mēnešu rādījumu standartizkliešanas robežas ir aprēķinātas mēneša vērtībai ar 95% varbūtību.

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

Lai nodrošinātu uzņēmuma elektroenerģijas monitoringu, trīs būtiskajiem energoresursu patērētājiem ieviesta monitoringa sistēma, kas automātiski apkopo elektroenerģijas patēriņu no AS "Sadales tīkls" datubāzes par iepriekšējo dienu. Kanalizācijas sūkņu staciju dienesta 57 objektos darbojas modernizēta automātiskā vadības sistēma, kas pieslēgta pie SCADA 800xA.

Daļai Rīgas ūdens objektu ar lielajiem energoresursu patērētājiem nav nodalīts pašpatēriņš, kā rezultātā iekārtām ar būtisku enerģijas patēriņu ir neiespējami identificēt būtiskos mainīgos (aprēķināms faktors, kas ievērojami ietekmē energo sniegumu un parasti mainās), un nosakot kritērijus efektīvai darbībai būtiskās enerģijas lietošanas jomās, kur šādu kritēriju neesamība var negatīvi ietekmēt energoveiktspēju. Rīgas ūdens ieskatā turpmāk būtiski ir identificēt mainīgos lielumus, kas ir attiecināmi uz būtiskajām enerģijas lietošanas jomām, tai skaitā statistiskos faktoros.

Rādītājs	Bāzes vērtība (2019.g. klimatiski koriģētie dati) kWh/m³	Standartizkliede ±%	Augšējais sliekšnis (brīdinājums par īpaši lielu enerģijas patēriņu) kWh/m³
EnPI.1- Elektroenerģijas patēriņš uz tīklā nodotā ūdens vienību virszemes ūdensgūtvēs	0,469	5%	0,507
EnPI.2- Elektroenerģijas patēriņš uz tīklā nodotā ūdens vienību pazemes ūdensgūtvēs	0,394	5%	0,429
EnPI.3- Elektroenerģijas patēriņš uz pārsūknēto kanalizācijas notekūdeņu vienību	0,196	2,3%	0,204
EnPI.4- Elektroenerģijas patēriņš uz attīrīto notekūdeņu vienību BAS "Daugavgrīva"	0,363	5%	0,397
EnPI.5- Siltumenerģijas patēriņš uz attīrīto notekūdeņu vienību BAS "Daugavgrīva"	0,303	9%	0,448

## Emisijas

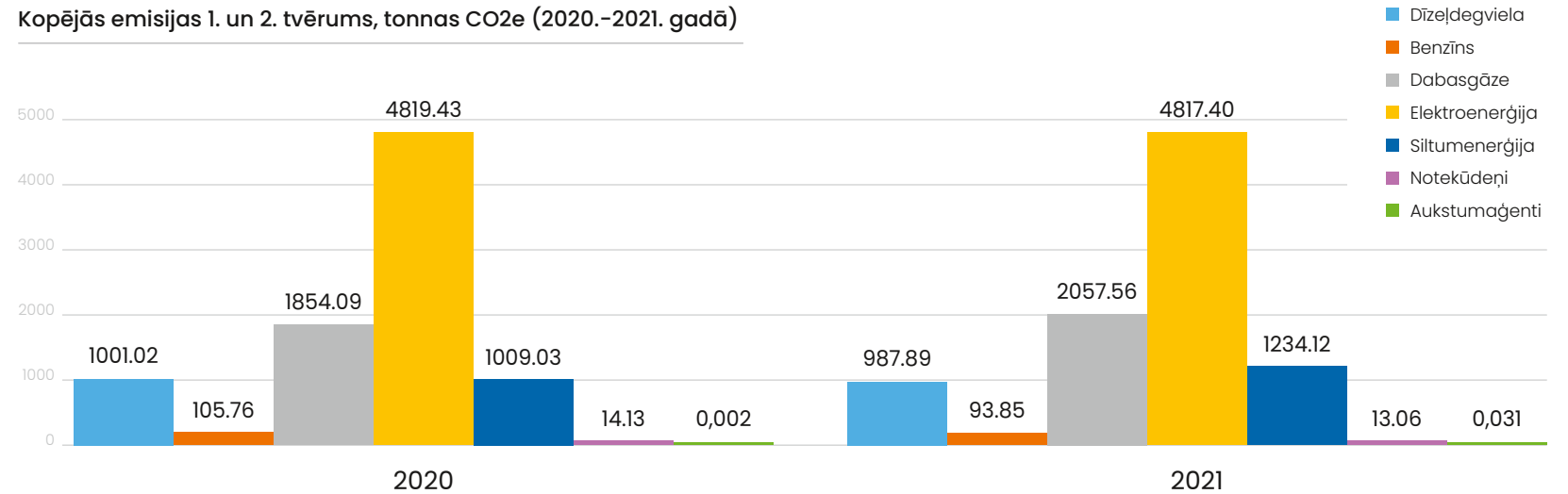
Rīgas ūdens uzņēmējdarbības radīto emisiju apzināšana un novērtēšana ir ļoti būtiska, lai identificētu uzņēmuma darbības jomas, kas rada lielāko CO2 emisiju intensitāti un turpmāko darbību plānotu, lai samazinātu emisiju ietekmi klimata izmaiņām. Rīgas ūdens ir veicis emisiju aprēķināšanu tiešo un netiešo emisiju apjomiem atbilstoši Greenhouse Gas Protocol standartam 1. un 2. tvērumā.

Veicot pašvaldības deleģēto funkciju ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu jomā, ūdenssaimniecības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā notiek savstarpēji saistīti procesi, ko veic vairākas uzņēmuma struktūrvienības. Rīgas ūdens CO2 emisiju aprēķina tvērumā ir iekļautas visas ražošanas un administratīvās struktūrvienības:

- Pazemes un virszemes ūdens ieguves, sagatavošanas un piegādes dienests
- Kanalizācijas tīklu sūkņu staciju dienests
- Bioloģiskās attīrīšanas stacija "Daugavgrīva"
- Administrācija, klientu apkalpošanas centri

CO2 emisiju ietekmes aprēķinā konsolidācijas kritēriji uzņēmumu emisiju konsolidēšanai uzņēmuma līmenī ir finanšu kontrole un darbības kontrole. Rezultāti tika konsolidēti atbilstoši darbības kontrolei uzņēmuma līmenī, tādējādi 100% ņemot vērā radītās emisijas. Aprēķinos tika iekļautas tiešās un netiešās SEG emisijas – emisijas, kas saistītas ar enerģiju, kas rodas uzņēmuma darbības rezultātā un procesa emisijas (notekūdeņi).

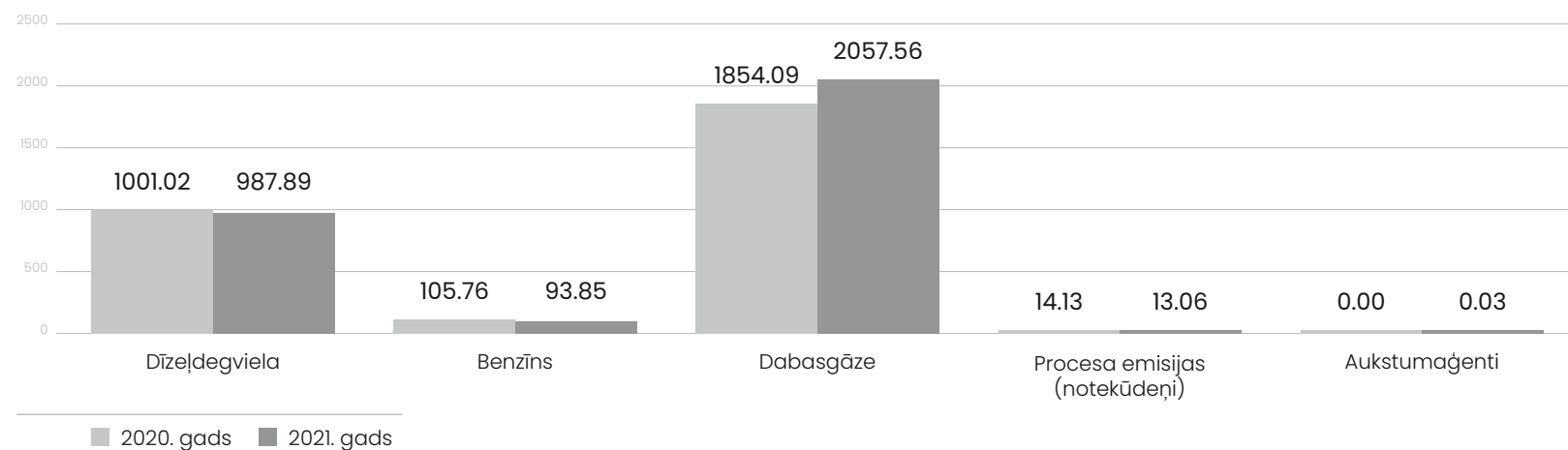
Kopējās emisijas 1. un 2. tvērums, tonnas CO2e (2020.-2021. gadā)



Kopējās emisijas 1. un 2. tvērums, tonnas CO2e

	Emisijas 2020, t CO2e	Emisijas 2021, t CO2e
Dīzeļdegviela	1001,02	987,89
Benzīns	105,76	93,85
Dabaszgāze	1854,09	2057,56
Emisijas no elektroenerģijas	<b>4819,43</b>	<b>4817,40</b>
Emisijas no siltumenerģijas	<b>1009,03</b>	<b>1234,12</b>
Procesa emisijas (notekūdeņi)	14,13	13,06
Aukstumaģenti	0,002	0,031
<b>KOPĀ</b>	<b>8803,46</b>	<b>9203,92</b>

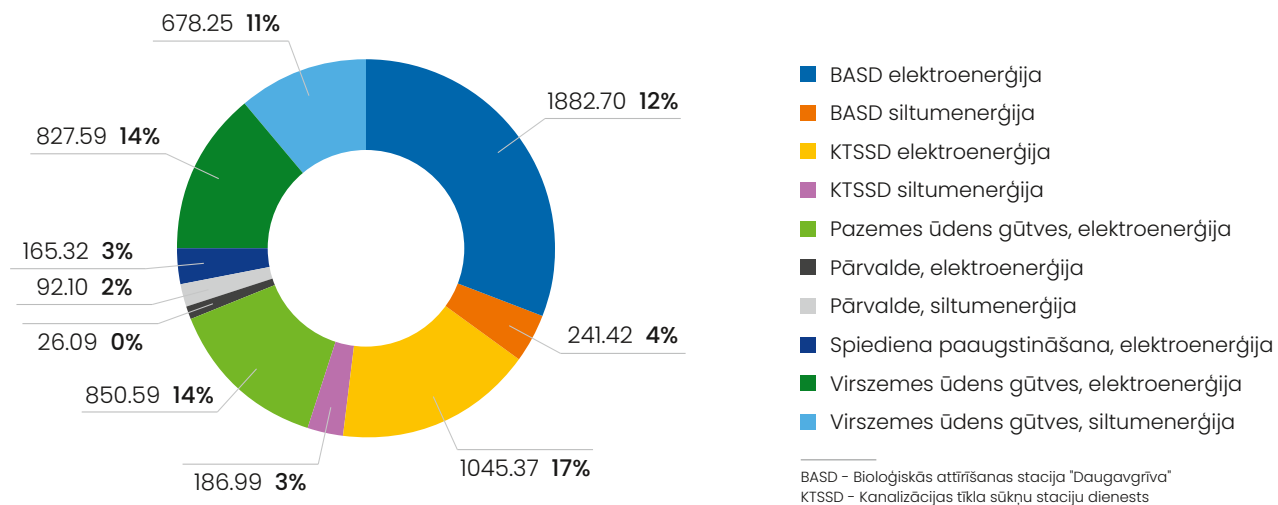
## CO2 emisijas 1. tvērums (tiešās emisijas), tCO2



Dominējošais SEG emisiju apjoms ir netiešās emisijas no elektroenerģijas patēriņa (52-55%), tiešās emisijas no dabaszgāzes izmantošanas (21-22%) un siltumenerģijas izmantošanas (12-14%) un dīzeļdegvielas patēriņa (11%), savukārt notekūdeņu attīrīšanas procesa emisijas ievērojami mazāk ietekmē CO2e emisiju kopējo apjomu. Emisijas no elektroenerģijas patēriņa ir praktiski nemainīgas 2020. un 2021. gados un pieaugums CO2 emisiju kopējam apjomam ir izskaidrojams ar siltumenerģijas patēriņa pieaugumu gan tieši patērējot dabaszgāzi (emisiju pieaugums 11%), gan iepērkot siltumenerģiju (emisiju pieaugums 22%).

Lielākais 1. un 2. tvēruma emisiju avoti uzņēmumā ir elektroenerģija, siltumenerģija un degviela, un emisiju samazināšanas centieni galvenokārt tiks koncentrēti uz šīm jomām.

## CO2 emisijas 2. tvērums (netiešās emisijas) 2021, t CO2e



**Netiešās emisijas no iepirkās elektroenerģijas patēriņa un siltumenerģijas patēriņa ir sadalītas pa struktūrvienībām atbilstoši uzņēmuma iesniegtajiem datiem.**

Struktūrvienība	2. tvērums, emisijas pa struktūrvienībām un avotiem, t CO2e		izmaiņas	
	Emisijas 2020	Emisijas 2021	t CO2 ekv	%
BASD elektroenerģija	1951,06	1882,70	-68,36	▲ -3,5%
BASD siltumenerģija	213,07	241,42	28,35	▼ 13,3%
KAC elektroenerģija	1,98	1,63	-0,35	▲ -17,6%
KTSSD elektroenerģija	960,22	1045,37	85,15	▼ 8,9%
KTSSD siltumenerģija	164,36	186,99	22,63	▼ 13,8%
Pazemes ūdens gūtves, elektroenerģija	848,93	850,59	1,66	▼ 0,2%
Pārvalde, elektroenerģija	25,28	26,09	0,80	▼ 3,2%
Pārvalde, siltumenerģija	75,57	92,10	16,53	▼ 21,9%
RNĪ, elektroenerģija	7,43	4,82	-2,61	▲ -35,2%
RNĪ, siltumenerģija	30,81	35,37	4,56	▼ 14,8%
Spiediena paaugstināšana, elektroenerģija	163,65	165,32	1,67	▼ 1,0%
Virszemes ūdens gūtves, elektroenerģija	847,68	827,59	-20,09	▲ -2,4%
Virszemes ūdens gūtves, siltumenerģija	525,22	678,25	153,03	▼ 29,1%
Zondes, elektroenerģija	13,19	13,29	0,10	▼ 0,7%
<b>KOPĀ</b>	<b>5828,45</b>	<b>6051,52</b>	<b>223,07</b>	<b>▼ 3,8%</b>
Emisijas no elektroenerģijas	4819,43	4817,40	-2,03	▲ -0,0%
Emisijas no siltumenerģijas	1009,03	1234,12	225,09	▼ 22,3%

Ar elektroenerģiju (52-55%) saistītās emisijas ietekmē patēriņa apjoms un enerģijas izcelsme. Veicot darbības, lai samazinātu elektroenerģijas patēriņu (piemēram, procesa optimizācija, apgaismojuma optimizācija, energoefektīvu iekārtu iegāde), samazināsies CO2 emisijas un konkrētas darbības šajā jomā tiks izvērtētas energoaudita ietvaros. Dīzeļdegvielas un benzīna izmantošana uzņēmumā veido 12% un CO2 emisiju ietekmes samazināšanas pasākumi būs saistīti ar autoparka un tehnikas vienību atjaunošanu, pāreju uz tehnikas vienībām ar elektroenerģijas piedziņu, saspīestās dabasgāzes (CNG) izmantošanu dīzeļdegvielas/ benzīna vietā.

Ņemot vērā, ka Rīgas ūdens veic energoietilpīgus ražošanas procesus, uzņēmums turpmāk izvērtēs iespēju neitralizēt CO2 emisiju ietekmi izmantojot emisiju kompensācijas projektus (carbon offset), atbalstot gan vietējās iniciatīvas, gan pievienojoties starptautiskajiem kompensāciju projektiem. Kā arī padziļināti uzsāks vērtēt notekūdeņu procesu emisijas, izmantojot specializētu jomas praksi un metodoloģiju. Rīgas ūdens ziņo par emisijām Valsts vides dienestam atbilstoši piesārņojošās darbības atļaujai.

# Ūdens apgādes un attīrīšanas process

## Ūdens ieguve

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

Pazemes ūdensgūtve "Baltezers–Zaķumuiža" ar centralizēto ūdensapgādi galvenokārt nodrošina Daugavas labā krasta patērētājus Rīgā. Ūdens tiek iegūts no piecām pilsētas nozīmes ūdensgūtvēm. Pazemes ūdensgūtve "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. 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 Ropažu novados.

## Ūdens piegāde

Rīgas ūdens nodrošina ūdensapgādes pakalpojumus ne tikai Rīgas administratīvajā teritorijā, bet arī daļā Ādažu, Ropažu, Ķekavas un Mārupes novadu. Rīgas pilsētas ūdensapgādes tīklu kopējais garums 2021. gada beigās bija 1486 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

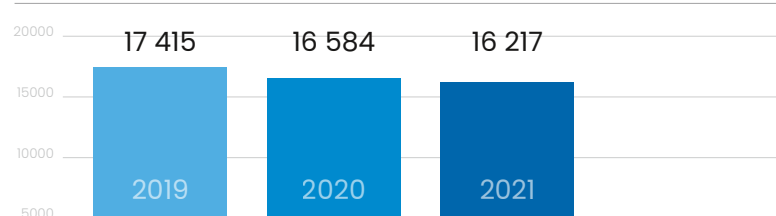
gadu veic cauruļvadu, hidrantu un aizbīdņu nomaiņu vai pārbūvi. Ūdens pieejamību atsevišķu Rīgas rajonu vai ēku grupu iedzīvotājiem daudzstāvu namos ar nepieciešamo spiedienu cauruļvados (ne mazāku par Latvijas būvnormatīvos paredzēto piecstāvu dzīvojamajai apbūvei) visā pilsētas teritorijā 2021.gadā nodrošināja 18 ūdens spiediena paaugstināšanas stacijas.

Atbilstoši ūdens sagatavošana procesa tehniskajām vadlīnijām, pirms piegādes ūdens tiek apstrādāts ar šādām vielām:

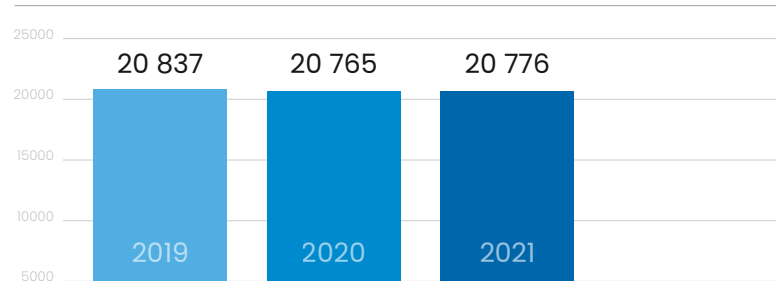
- Atklātas ūdenstilpnes ūdens: koagulants, flokulants, kaļķis, ozons, hlora gāze
- Pazemes ūdens: hlora gāze, polimērs

Vielu daudzumu ūdenī kontrolē ar tiešsaistes (online) mēriekārtām. Apvienotās ūdens kvalitātes kontroles laboratorijas veiktajās ūdens analīzēs 2021.gadā nav fiksēti ar ūdens apstrādi saistīti incidenti.

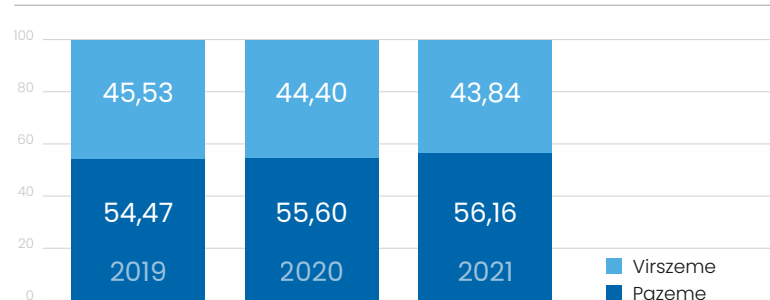
Kopējais iegūtais virszemes ūdens, tūkst. m<sup>3</sup>



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



Kopējais iegūtais ūdens, %



Apjoms tūkst. m <sup>3</sup>	2019	2020	2021
Uz pilsētu padotais ūdens	38 252	37 349	36 993
pazemes ūdens	20 837	20 765	20 776
virszemes ūdens	17 415	16 584	16 217
Realizētais ūdens daudzums	33 661	32 393	31 884
Nerealizētais ūdens daudzums[3]	4 592	4 956	5 109
t.sk. tehnoloģiskais pašpatēriņš	450,9	514,2	484,1
t.sk. ūdensvada tīklu skalošana	159,3	233,4	283,1
t.sk. ūdens zudumi	3 981,6	4 208,3	4 341,7
Ūdens zudumi[4] (% no padotā ūdens)	10,4 %	11,3 %	11,7 %

[3] Non-revenue water, tehnoloģiskais patēriņš un zudumi kopā  
 [4] % no padotā ūdens, neietverot pašpatēriņu.

## Ar notekūdeņu novadīšanu saistītā ietekme

Rīgas ūdens centralizēto kanalizācijas sistēmas tīklu kopējais garums ir 1205 km, tās darbību nodrošina 85 kanalizācijas sūkņu stacijas. Tās darbības princips ir 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 tā saucamajām 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.

Apjoms tūkst. m <sup>3</sup>	2019	2020	2021
Kopējais attīrītais apjoms	49 697	48 882	49 250
Kanalizācijas pakalpojumu apjoms	38 725	37 629	36 903
Lietus notekūdeņi	1 864	1 971	2 001

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

Lai mazinātu ietekmi uz klimata pārmaiņām, būtiska loma ir modernizācijai un mūsdienīgu tehnoloģiju ieviešanai. Bioloģiskās attīrīšanas stacijā "Daugavgrīva" kopš 1991. gada nodrošina Rīgas pilsētas, kā arī vairāku Pierīgas pašvaldību un daļas Jūrmalas pilsētas sadzīves notekūdeņu attīrīšanu. Tās diennakts hidrauliskās jaudas kapacitātes ierobežojums ir 200 000 kubikmetru.

Ar Baltijas jūras vides aizsardzības komisijas (HELCOM) delegāciju vadītāju sanāksmes lēmumu 2021. gada sākumā Rīgas pilsētas notekūdeņu attīrīšanas iekārtai tika 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.

## Ūdens izmantošana uzņēmuma darbībā

Rīgas ūdens izmanto ūdens resursus ražošanas procesa tehniskajām vajadzībām un nelielos apjomos arī struktūrvienību ūdensapgādei, to saimnieciskajām vajadzībām. Ūdens tehniskajām vajadzībām tiek iegūts no virszemes Buļļupē, no ūdens ieguves urbuma Vārnukrogā, kā arī no centralizētās ūdens apgādes sistēmas.

Saskaņā ar Valsts Vides dienesta Lielrīgas reģionālās vides pārvaldes izsniegtajām atļaujām B kategorijas piesārņojošai darbībai, Rīgas ūdens izmanto virszemes un pazemes ūdeņus BAS "Daugavgrīva" tehniskajām vajadzībām:

- no Buļļupes iegūtais virszemes ūdens tiek izmantots smilšu ķērāju skalošanai un iekārtu dzesēšanai; iegūtais ūdens pirms izmantošanas netiek attīrīts;
- pazemes ūdens no ūdens ieguves urbuma "Vārnukrogs" tiek izmantots smaku mazināšanas iekārtas vajadzībām dūņu laukos, dūņu transportēšanas mašīnu mazgāšanai un citām saimnieciskajām vajadzībām.

Virszemes un pazemes ūdens patēriņa apjoms noteikts katra objekta atļaujās.

## Tehnoloģiskajam patēriņam izmantotais ūdens daudzums

Apjoms tūkst. m <sup>3</sup>	2019	2020	2021
Ūdens stacija "Daugava"	802 300	1 152 265	513 684
Pazemes ūdensgūtve "Baltezers-Zaķumuiža"	182 244	179 572	179 680
Virszemes ūdens Buļļupe, BAS "Daugavgrīva"	56 264	97 592	47 296
Ūdens ieguves urbums "Vārnukrogs 2104"	4 959	2 936	4 001
Kanalizācijas sūkņu stacija Daugavgrīvas ielā 101	308 583	344 521	304 511
Pārējos objektos izmantotais ūdens daudzums kopā	142 318	169 722	179 573

Ūdens izmantošana uzņēmuma darbībā:

- ūdens stacijas "Daugava" filtru, nostādinātāju skalošana;
- pazemes ūdensgūtves "Baltezers-Zaķumuiža" atdzelžošanas stacijas filtru skalošana;
- dzeramā ūdens rezervuāru un krājaku mazgāšana (tīrīšana);
- ūdens stacijas "Daugava" Ozona iecirkņa ģeneratoru un kompresoru dzesēšana;
- izvedamo dūņu sastāvā esošais ūdens;
- iekārtu un aprīkojuma apkope;
- infiltrācijas baseinu uzpildīšana gruntsūdens līmeņa uzturēšanai un mākslīgai papildināšanai Mazajā Baltezerā;

- ūdensvada tīklu, t.sk. maģistrālo ūdensvadu skalošanai;
- kanalizācijas sūkņu stacijas Daugavgrīvas ielā 101 sūkņu dzesēšanai;
- kanalizācijas sūkņu staciju sūkņu mazgāšanai, iekārtu un aprīkojuma apkopēm;
- Pašpatēriņš.

Saskaņā ar Pasaules Resursu institūta ūdens risku atlasa datiem, Latvija atrodas zema līdz zema-vidēja ūdens stresa zonā, tāpēc specifisku ūdens patēriņa ierobežojumu nav. Rīgas ūdens ir apņēmies nodrošināt ilgtspējīgus patēriņa paradumus un ražošanas modeļus, attiecīgi darbības stratēģijā plānojot pasākumus šāda mērķa sasniegšanai.

Rīgas ūdens plāno krietni samazināt tehniskā ūdens patēriņa apjomu, veicot Baltijā lielākās kanalizācijas sūkņu stacijas pārbūvi Daugavgrīvas ielā 101. Oficiāli kanalizācijas sūkņu stacija ekspluatācijā nodota 1992. gada rudenī un kopš tiem laikiem darbojas bez būtiskiem kapitālieguldījumiem tās tehnoloģiskajos risinājumos. Pārbūve uzsākta 2021. gadā, darbus plānots pabeigt 2024.gadā.

## Pasākumi neattīrītu komunālo notekūdeņu izplūžu apjoma samazināšanai pastiprinātu nokrišņu laikā

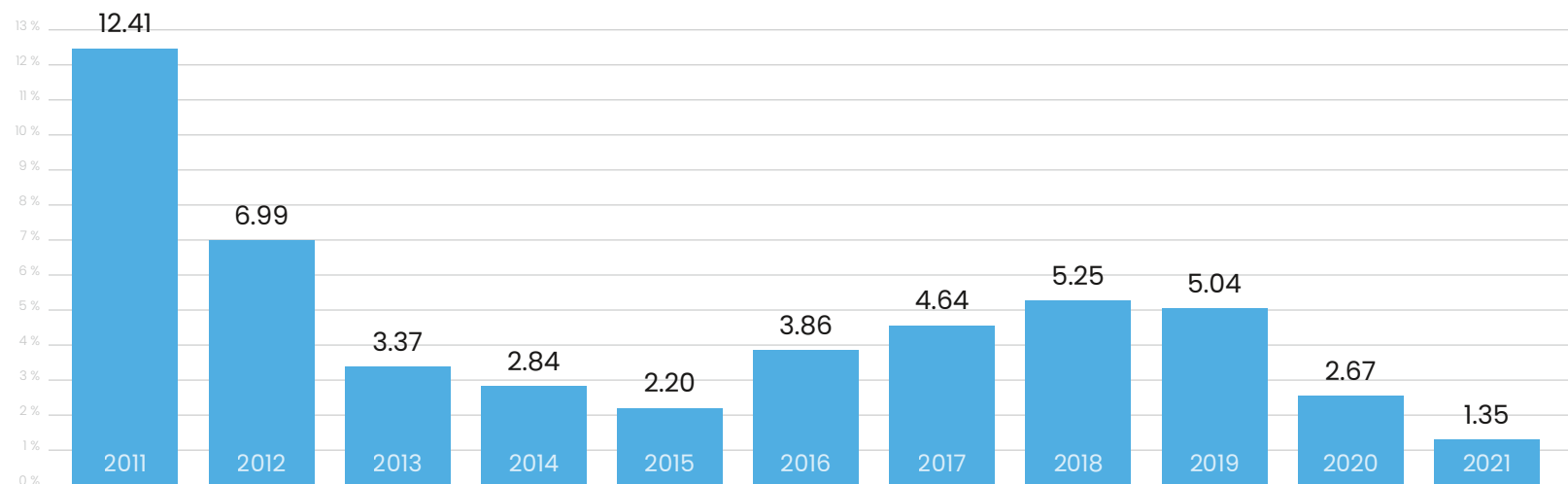
Pēdējos gados ir panākta būtiska avārijas izlaižu apjoma samazināšana, 2021. gadā sasniedzot pēdējo desmit gadu vēsturiski zemāko avārijas izlaižu rādītāju – 1,35% no kopējā notekūdeņu daudzuma, tas ir, aptuveni 49,9 miljoniem kubikmetru centralizētajā kanalizācijas sistēmā nonākušā komunālo notekūdeņu daudzuma. Tas ir gandrīz uz pusi mazāk nekā 2020. gadā, kad šādi Daugavā tika novadīti 2,67% no centralizētajā kanalizācijas sistēmā novadītajiem notekūdeņiem.

Avārijas izlaidēs novadītais komunālo notekūdeņu daudzums 2021. gadā, salīdzinot ar diviem iepriekšējiem gadiem, ir samazināts par 50%.

Analizējot publiski pieejamos LVĢMC nokrišņu datus Latvijas universitātes (LU) mērīšanas punktā, novērojams, ka lielākās avārijas izlaides ir saistītas ar būtiskāko nokrišņu daudzumu 2020. un 2021. gada lietainākajos mēnešos, tomēr ikdienas prakse rāda, ka Rīgā nokrišņu sadalījums dažādās apkaimēs ir atšķirīgs.

Rīgas 85 kanalizācijas sūkņu staciju operatīvās darbības uzlabošanai un turpmākai komunālo notekūdeņu pārsūkņēšanas optimizēšanai, t.sk. avārijas izlaižu samazināšanas nolūkos, Rīgas ūdens 2021. gadā ierīkoja 10 nokrišņu mērīšanas punktus kanalizācijas sūkņu stacijās.

Avārijas izlaides, % no kopējā notekūdeņu daudzuma 2011.-2021.





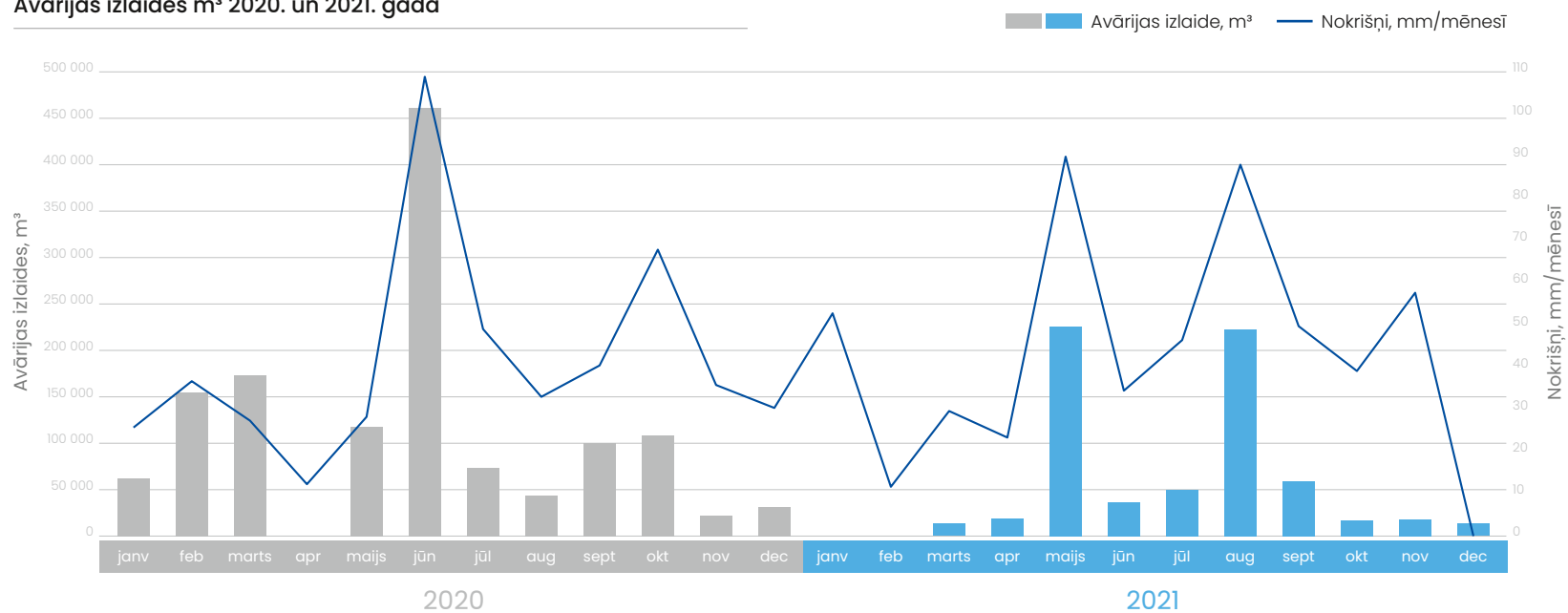
Uzlabojumi 2021. gadā, samazinot avārijas izlaides salīdzinājumā ar 2020. gadu, tika panākti, pateicoties Rīgas ūdens veiktajiem pasākumiem, tostarp:

- veikta notekūdeņu pieteces un sūkņu staciju darbības analīze lietus laikā un vairākos kolektoros lietus laikā veikta notekūdeņu uzkrāšana
- izstrādāta procesu karte kanalizācijas sūkņu staciju (KSS) vadībai lietus laikā, nosakot galvenās KSS Ilzenes ielā 1E vadības robežparametrus
- padziļināti analizēti galvenās KSS Ilzenes ielā 1A vadības algoritmi, modificējot tos un ieviešot divus automātiskos KSS darbības režīmus "Standarts" un "Lietus režīms".

Notekūdeņu attīrīšanas kvalitātes uzlabošanai un avārijas izlaižu mazināšanai Rīgas ūdens plāno BAS "Daugavgrīva" hidrauliskās un piesārņojuma attīrīšanas kapacitātes palielināšanu, vidējā termiņā līdz 2024. gadam izstrādājot paplašināšanas koncepciju, uzsākot projektēšanas darbus un būvdarbus.

Rīgas Attīstības programmas 2022.-2027. gadam Rīcības un Investīciju plānos ir paredzēti vairāki pasākumi, kas saistīti ar lietus ūdens ietekmes samazināšanu uz centralizēto kanalizācijas sistēmu. Rīgas ūdens mērķis ir samazināt avārijas izlaižu apjomu, nepārsniedzot 5% robežu no kopējā gada notekūdeņu daudzuma. Mērķa sasniegšana turpmākajos gados būs atkarīga arī no Rīgas domes atbalsta saistīto projektu realizācijā.

Avārijas izlaides m³ 2020. un 2021. gadā



## Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība

Noskot Rīgas ūdens 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), tika konstatēts, ka ietekmes puses par svarīgām atzina papildu ilgtspējas jomas, kuras tiešā veidā neietilpst nevienā no ANO mērķiem un tām nav atbilstoša GRI indikatora:

- klientu apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem;
- avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība;
- informācijas un datu aizsardzība.

Rīgas ūdens minētās jomas arī ietver ilgtspējas pārskatā, jo avārijas situāciju risināšana ir nozīmīga gan attiecībā uz vides aspektiem, kā arī kopumā ietekmē klientu apmierinātību ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem. Pārskatā skaidrojumi katrai jomai sniegti atbilstoši indikatoram RŪ-1, RŪ-2, RŪ-3.

Rīgas ūdens nodrošina maģistrālo, sadalošo ūdensapgādes tīklu, ēku pievadus 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”.

2021. gadā veikti remontdarbi ūdensvada tīklos 2843 adresēs, savukārt kanalizācijas tīklos veikti remontdarbi, tajā skaitā aizsērējumu likvidācija 2083 adresēs.

2021. 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.

Darbinieku skaits, kuri tieši vai netieši saistīti ar avāriju novēršanu – 132. Ūdens atslēguma vidējais ilgums 2021. gadā – 4,62 stundas.

### Ūdensvada tīklā veiktie remontu un avāriju likvidācijas

	2019	2020	2021
Avārijas ielas ūdensvados (vietas)	304	230	330
Remontēti ūdensvada pievadi	703	630	782
Nomainīti ugunsdzēsības hidranti	390	316	332
Nomainīti aizbīdņi $\geq \varnothing 100$	613	369	359
Izskaloti ūdensvada tīkli km	129	181	157
Nomainīti ūdens patēriņa skaitītāji, gab.	5682	5440	3359

### Kanalizācijas tīklā veiktie remontu un avāriju likvidācijas

	2019	2020	2021
Avārijas izsaukumi un likvidēti aizsērējumi	841	795	848
Remontētas skatakas (gab.)	1125	1089	1046
Avārijas kanalizācijas cauruļvados (vietas)	140	121	133

## Izmantotie materiāli

Kvalitatīva un droša ūdenssaimniecības pakalpojuma sniegšanai dzeramā ūdens sagatavošanā un notekūdeņu attīrīšanā galvenokārt tiek izmantoti reaģenti. Izmantoto reaģentu apjoms katru gadu mainās, atkarībā no gaisa temperatūras ietekmes, dzeramā ūdens patēriņa apjoma un nokrišņu daudzuma.

Savukārt ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu un būvju remontdarbos izmantoto materiālu apjomu ietekmē arī Rīgas domes Satiksmes departamenta Rīgas ielu remonta darbu plāni konkrētā gada ietvaros.

### Ūdens sagatavošanā patērēto reaģentu apjoms

Nosaukums	Mērvienība	2020	2021
Alumīnija sulfāts	tonnas	2282	2199
Flokulants	tonnas	14	12
Kalcija hidroksīds	tonnas	63	109
Sašķīdinātais hlors	tonnas	35	38
Polimērs	kg	245	260

### Notekūdeņu attīrīšanā patērēto reaģentu apjoms

Nosaukums	Mērvienība	2020	2021
Dzelzs sulfāts	841	4448	4142
Putu dzēsējs	1125	3	9
Flokulants	140	112	93
Metanols	m <sup>3</sup>	550	890

Ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu un būvju remontdarbos un uzturēšanā tiek izmantoti cauruļvadi, aizbīdņi, hidranti, aku vāki un daudzi citi materiāli. Galveno izmantoto materiālu uzskaitījums un apjomi, lielākoties remontdarbu nodrošināšanai, atspoguļoti Pārskata sadaļā Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība.

Saskaņā ar Valsts Vides dienesta Lielrīgas reģionālās vides pārvaldes izsniegto Atļauju B kategorijas piesārņojošai darbībai Nr. R1121B0013 un Nr. R119B0008 nosacījumiem, SIA "Rīgas ūdens" / Sabiedrība katru gadu VSIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centram" iesniedz vides aizsardzības oficiālās statistikas veidlapas "Nr.3-Atkritumi. Pārskats par atkritumiem", kuros norādīta informācija par visiem uzņēmumā gada laikā radītajiem atkritumu veidiem, apjomiem un tālāku apsaimniekošanu.

Uzņēmuma saimnieciskās darbības rezultātā rodas dažāda veida atkritumi, t.sk. bīstamie atkritumi (automašīnu nolietotās riepas, luminescentās spuldzes, laboratoriju ķīmisko vielu atlikumi u.c.). Radītos sadzīves un bīstamos atkritumus uzņēmums nodod atkritumu apsaimniekotājiem, kuri ir saņēmuši attiecīgas atļaujas atkritumu apsaimniekošanai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

#### Radītais izlietotā iepakojuma daudzums 2020. un 2021. gadā, kg

	2020	2021
Stikls	0	0
Plastmasa	399,90	212,10
Papīrs, kartons vai citas dabiskās šķiedras	454,36	489,08
Metāls	160	0
Koks	4091,67	6047,83
<b>KOPĀ</b>	<b>5105,93</b>	<b>6749,01</b>

Notekūdeņu attīrīšanas procesā veidojas bioloģiskās dūņas. Lai nepieļautu to nonākšanu Baltijas jūrā, tās no notekūdeņu attīrīšanas procesa tiek atdalītas un utilizētas. Vārnukroga dūņu lauku darbībā apstrādātās dūņas tiek novietotas 8 dūņu kartēs un dūņu krātuvē Nr.060. Visas dūņu kartes 2006. gadā ir pilnībā rekonstruētas un atbilst visām nepieciešamajām ekspluatācijas prasībām. Saskaņā ar izsniegtās atļaujas B kategorijas piesārņojošai darbībai Nr. R119B0008 nosacījumiem, neapstrādātās dūņas tiks izvestas uz dūņu krātuvi Nr. 061 līdz brīdim, kad Bioloģiskās attīrīšanas stacijā "Daugavgrīva" tiks izbūvēti jauni metāntenki. Apstrādātās dūņas tiek nodotas komersantiem, kuri tālāk apsaimnieko apstrādātās dūņas lauksaimniecības vajadzībām un kompostēšanai.

#### Kopsavilkums par 2020. un 2021. gadā saražotajām dūņām, tonnas

	2020	2021
Neapstrādātas dūņas	13 688,32	11 824,15
Apstrādātas dūņas	32 320,08	26 996,70
<b>Kopā saražots</b>	<b>46 008,4</b>	<b>38 820,85</b>

Apstrādāto dūņu atlikums no iepriekšējā gada	2 530,18	1 700
--	----------	-------

Apstrādātās dūņas, kas nodotas komersantiem:		
Lauksaimniecības vajadzībām	17 927,42	17 212,18
Kompostēšanai	15 222,84	3 769,28

Apstrādāto dūņu atlikums dūņu laukos uz 31.12.2021.	1 700	7 715,24
---	-------	----------

Rīgas ūdens pēdējo trīs gadu laikā ir būtiski samazinājis biroja vajadzībām izmantotā papīra daudzumu, kas pirmkārt, skaidrojams ar dokumentu aprites pāreju uz e-vidi. Arī turpmāk šī tendence tiks pilnveidota, lai sniegtu ieguldījumu ne tikai klimata mērķu sasniegšanā un resursu taupīšanā, bet arī praktiski samazinot arhivējamo dokumentu daudzumu.

	2019	2020	2021
Biroja papīrs, kg	5 486	4 532	3 663

Veicinot videi draudzīgāka dzīvesveida popularizēšanu, Rīgas ūdens attīsta jaunu dzeramā ūdens risinājumu uzņēmuma darbiniekiem, atsakoties no plastmasas pudelēm. 2021. gadā Rīgas ūdens katram darbiniekam ir uzdāvinājis atkārtoti izmantojamas dzeramā ūdens pudeles un aicina gan savus darbiniekus, gan Rīgas un citu pašvaldību iedzīvotājus ikdienā lietot krāna dzeramo ūdeni, kas ir drošs lietošanai un atbilst visām normatīvajos aktos noteiktajām prasībām.

## ES Kohēzijas fonda līdzfinansētie projekti

Rīgas ūdens kopš 2004. gada realizē Eiropas Savienības Kohēzijas fonda līdzfinansētus apkārtējās vides projektus „Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā”, izbūvējot jaunas centralizētās ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmas vairākās Rīgas apkaimēs. Galvenais projektu mērķis ir ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmas izbūve Rīgas pilsētas paplašinātajā notekūdeņu aglomerācijas teritorijā. Ņemot vērā ES Kohēzijas projektu mērķi un būtisko ietekmi uz vidi, Rīgas ūdens regulāri sniedz ziņojumus par ES KF līdzfinansēto projektu norisi. Galvenie sabiedrības ieguvumi saistībā ar ES Kohēzijas projektu realizāciju:

- attīsta sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu izmantošanu;
- uzlabo ūdenssaimniecības pakalpojumu pieejamību un to kvalitāti;
- nodrošina kvalitatīvu dzīves vidi;
- samazina vides piesārņojumu un ūdenstilpju eitrofikāciju.

Projektu realizēšana nodrošina Rīgas pilsētas ūdenssaimniecības sistēmu atbilstību nacionālajām un ES prasībām kvalitatīva dzeramā ūdens sagatavošanā un notekūdeņu attīrīšanā, kā arī ūdenssaimniecības pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu teritorijās, kurās ūdenssaimniecības pakalpojumi līdz šim nav bijuši pieejami vai bijuši pieejami tikai daļēji.

Projekta “Ūdenssaimniecības attīstības Rīgā, 4.kārta” infrastruktūras izbūves darbi tika pabeigti līdz 2016. gadam. Rezultātā Rīgas ūdens ir nodrošinājis iespēju centralizētos ūdensapgādes pakalpojumus saņemt vēl 4200 iedzīvotājiem un kanalizācijas pakalpojumus – 6000 iedzīvotājiem Rīgas valstspilsētas administratīvās teritorijas Mārupes, Katlakalna un Bolderājas apkaimēs.

2021. gadā turpinājās aktīvs darbs pie projektu 5. un 6. kārtas izbūves plānošanas darbiem.

	Projekta Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā, 5.kārta	Projekta Ūdenssaimniecības attīstība Rīgā, 6.kārta
Kanalizācijas pakalpojuma pieejamība pēc izbūves	2959 iedzīvotājiem Berģu, Imantas un Beberbeķu apkaimēs	900 iedzīvotājiem Teikas, Imantas un Ziepniekkalna apkaimēs
Jaunu kanalizācijas tīklu izbūves garums	~ 34,59 km.	~ 7,7 km.
Izbūvēto sūkņu staciju skaits	18	5
Plānoto centralizēto ūdensapgādes ārējo inženiertīklu izbūves garums	24,73 km.	2,7 km.
Plānotais pieslēgumu izbūves uzsākšanas termiņš	2022. gada 2. ceturksnis	2022. gada 4. ceturksnis

Rīgas ūdens organizē informatīvas kampaņas dažādos komunikācijas kanālos iedzīvotāju informēšanai par centralizēto ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu lietošanas priekšrocībām, finansiālajiem ieguvumiem un vides prasības ievērošanas aspektiem.

Lai sekmētu iedzīvotāju pieslēgšanos Eiropas Savienības Kohēzijas fonda līdzfinansētajiem projektiem un sasniegtu projektos noteiktos radītājus attiecībā uz faktiski pieslēgto iedzīvotāju skaitu, Rīgas ūdens līdztekus citiem būvkomersantiem nodrošina projektēšanas un pieslēguma izbūves pakalpojumus.

Lai mazinātu iedzīvotājiem būvniecības izdevumu finansiālo slogu, uzņēmums veic arī pašvaldības līdzfinansējuma programmas

realizēšanu, kuras ietvaros atsevišķām iedzīvotāju grupām ir iespēja saņemt līdzfinansējumu pat 100% apmērā no projektēšanas un būvdarbu izdevumiem. Rīgas ūdens ir būtiski rast risinājumus finansējuma nodrošināšanai gadījumos, kad iedzīvotājam ir grūtības īsā termiņā segt pieslēguma izmaksas, kuru nesadz līdzfinansējums. Tādēļ katram klientam tiek piedāvāts individuāls risinājums ar iespēju vienoties par būvniecības darbu segšanu ilgākā laika periodā – līdz pat 10 gadiem.

## Bioloģiskā daudzveidība

Valsts vides dienesta Lielrīgas reģionālās vides pārvalde ir izsniegusi SIA "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 un apliecinājumus piesārņojošās darbības veikšanai, Valsts vides dienesta Lielrīgas reģionālā vides pārvalde ir vērtējusi uzņēmuma ietekmi uz vidi un dabu. Nosacījumi ūdens resursu ieguvē un to izmantošanā, kā arī piesārņojošās darbības veikšanā, ir izvirzīti, balstoties uz vides aizsardzības normatīvo aktu prasībām un noteikti minētajās atļaujās un apliecinājumos.

Bioloģiskās daudzveidības saglabāšanai Rīgas ūdens ir veicis dažādus pasākumus:

- esošajiem ūdens sūkņiem virszemes ūdensobjektos ir uzstādītas zivju aizsargrestes;
- dūņu laukos Vārnukrogā ir uzstādīta smaku monitoringa iekārta;
- no aprīļa līdz oktobrim tiek veikta smaku neitralizējoša līdzekļa izsmidzināšana virs dūņu krātuves Nr. 061 un neapstrādāto dūņu izkrašanas laikā;
- reizi gadā tiek veiktas jūras ūdens mikrobioloģiskās kvalitātes kontrole notekūdeņu izplūdes vietā un dažādos punktos 500 metru rādiusā ap to;
- ir veikta kanalizācijas sūkņu staciju modernizācija un ieviesti tehnoloģiski uzlabojumi (kanalizācijas sūkņu stacijās uzstādītas nokrišņu mērīšanas iekārtas, automatizēta notekūdeņu avārijas izlaides kamera Voleros), kas nozīmīgi samazinājis nepieciešamību avārijas izplūdes novadīt neattīrītus notekūdeņus.

Salīdzinājumam – 2020. gadā avārijas izplūdēs tika novadīti 1 343 085 m<sup>3</sup> neattīrītu notekūdeņu (2,67% no kopējā notekūdeņu daudzuma), savukārt 2021. gadā novadītais neattīrīto notekūdeņu daudzums samazinājies gandrīz uz pusi – avārijās izplūdēs novadīti 674 373 m<sup>3</sup> notekūdeņu jeb 1,35% no kopējā notekūdeņu daudzuma.

	2020	2021
Avārijas izplūdēs novadītais notekūdeņu daudzums m <sup>3</sup>	1 343 085	674 373
% no kopējā notekūdeņu daudzuma	2,67	1,35

Dūņu laukos Vārnukrogā uzstādītā smaku kontroles sistēma sniedz iespēju nepārtraukti precīzi fiksēt smaku izplatības palielināšanos un tādējādi operatīvi reaģēt, veicot nepieciešamās darbības smaku izplatības samazināšanai. Vienotā sistēmā tiešsaistes režīmā ir nodrošināta piekļuve arī Valsts Vides dienesta pārstāvjiem.

Pēc jūras ūdens mikrobioloģiskās kvalitātes kontroles rezultātiem ir secināms, ka, saskaņā ar Ministru kabineta 28.11.2017. noteikumu Nr. 692 "Peldvietas izveidošanas, uzturēšanas un ūdens kvalitātes pārvaldības kārtība" 5. pielikumā norādītajiem piekrastes un pārejas ūdeņu kvalitātes rādītājiem, notekūdeņu tiešajā izplūdes vietā jūras ūdens pēc mikrobioloģiskās kvalitātes rādītājiem ir vērtējams kā izcilas kvalitātes ūdens.

Papildus veiktajiem pasākumiem, Rīgas ūdens aktīvi veic arī citus sociāli atbildīgus pasākumus – kopā ar vadošajiem zinātniekiem iesaistās dažādos ūdenssaimniecības nozarei nozīmīgos pētījumos, rīko tikšanās un informē sabiedrību par centralizēto ūdensapgādes un kanalizācijas tīklu izmantošanas priekšrocībām.

## Troksnis

Sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanai Rīgas ūdens veic darbību vairākos objektos visā Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā. Par galveno vides trokšņa avotu Rīgas ūdens objektos uzskatāms Bioloģiskās attīrīšanas stacijas "Daugavgrīva" gaisa sūkņētavas gaisa vads. Saskaņā ar Valsts Vides dienesta Lielrīgas reģionālās vides pārvaldes izsniegto Atļauju B kategorijas piesārņojošās darbības veikšanai Nr. RI12IB0013 nosacījumiem, Rīgas ūdens regulāri veic trokšņa mērījumus, lai novērtētu trokšņa līmeni pie Bioloģiskās attīrīšanas stacijas "Daugavgrīva" tuvākajām dzīvojamo māju teritorijām, ņemot vērā galveno vides trokšņa avotu.

Pēc veikto trokšņa līmeņa mērījumu rezultātiem secināms, ka, saskaņā ar 2014. gada 7. janvāra Ministru kabineta noteikumiem Nr. 16 "Trokšņa novērtēšanas un pārvaldības kārtība" prasībām, darbojoties visām Bioloģiskās attīrīšanas stacijas "Daugavgrīva" iekārtām un gaisa sūkņētavas gaisa vadam normālā režīmā, trokšņa līmenis pie dzīvojamo māju teritorijām nepārsniedz pieļaujamo robežvērtību. Ņemot vērā, ka trokšņa avota darbība notiek ar līdzīgu intensitāti visa gada laikā, tad arī novērtētie rezultāti uzskatāmi par troksni raksturojošiem visa gada laikā.



## Sociālās jomas aspekti



## Vadības pieeja

### Darbinieku iesaiste, apmierinātība un attīstība

Viena no Rīgas ūdens prioritātēm ir veicināt darbinieku iesaisti, motivāciju un attīstību. Profesionāli, motivēti, lojāli un ar darba vidi apmierināti darbinieki ir būtisks priekšnoteikums uzņēmuma stratēģijas īstenošanai un ilgtspējīgai attīstībai.

2021. gadā Rīgas ūdenī tika apstiprināta "Personāla politika", kurā noteikti personāla vadības mērķi:

- īstenot vienotu, mūsdienīgu un efektīvu personāla vadību, lai nodrošinātu uzņēmuma darbības efektivitātes sasniegšanu, kas vērsta uz darba organizācijas pilnveidošanu;
- nodrošināt drošu, stabilu un inovatīvu darba vidi, kas palīdz darbiniekiem atklāt savus talantus, spējas, dotības un iedrošina viņus jauniem sasniegumiem un izaicinājumiem;
- noteikt vienotus un taisnīgus principus uzņēmumā, kas ļauj piesaistīt, attīstīt un saglabāt (noturēt) profesionālus, motivētus un lojālus darbiniekus, kuri kalpo minētās prioritātes nodrošināšanai.

Rīgas ūdens visās darbības jomās ievēro cilvēka pamattiesības, kas noteiktas tiesību aktos un starptautiskajos līgumos. 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 ir sociāli atbildīgs darba devējs, kas darbojas stratēģiski svarīgā un stabilā nozarē un ir orientēts uz attīstību ilgtermiņā, nodrošinot darbiniekiem darba stabilitātes un sociālās aizsargātības sajūtu.

Rīgas ūdens īsteno sistemātisku pārmaiņu vadību, lai spētu sekmīgi darboties un pielāgoties darba vides un darba tirgus nepārtrauktajām izmaiņām, tajā skaitā nodrošinātu darbinieku pēctecības plānošanas procesu, tādējādi saglabājot kapitālsabiedrības darbības stabilitāti, zināšanu, pieredzes un prasmju pārmantojamību.

### Darba drošība

Drošas darba vides nodrošināšana ir viena no Rīgas ūdens prioritātēm un ietver darbības tās pastāvīgai uzraudzībai un pilnveidošanai, kas vērstas uz darba vides kvalitātes prasību ievērošanu un uzlabošanu, drošu darba tehnoloģiju izmantošanu, ievērojot veselībai nekaitīgas un ērtas darba vides nosacījumus.

## Darbinieku iesaiste, apmierinātība un attīstība

### Nodarbinātība

Ievērojot Covid-19 izplatības dēļ noteiktos epidemioloģiskās piesardzības pasākumus, 2021. gadā īpaši nozīmīgi bija darbiniekiem nodrošināt gan attālinātā darba, gan elastīga darba laika izmantošanas iespējas, gan organizēt iespējami drošu klātienē darba procesu, lai kopumā tiktu nodrošināta uzņēmuma darba nepārtrauktība.

Rīgas ūdens uz 31.12.2021. bija nodibinātas darba tiesiskās attiecības ar 741 personu, no kuriem 80,0% veido ražošanas personāls, 11,2% administrācija un 8,6% pārdošanas personāls.

Ūdenssaimniecības nozarei raksturīgs augsts inženiertehnisko un strādnieku profesiju skaits, tāpēc darbinieku struktūrā ir salīdzinoši lielāks vīriešu īpatsvars – 2021. gadā 65% no darbiniekiem bija vīrieši un 35% – sievietes.

2021. gadā darbinieku vidējais vecums – 49 gadi, kas būtiski nav mainījies pēdējo divu gadu laikā.

Pārsvārā darba līgumi tiek slēgti uz pilnu darba slodzi un nenoteiktu laiku. Nepilnu darba slodzi 2021.gadā strādāja tikai septiņi darbinieki. 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 tika noteikta summētā darba laika uzskaitē. Rīgas ūdens nav noteiktas sezonālās darba vietas.

2021. gadā darba tiesiskās attiecības izbeigtas ar 63 darbiniekiem, no tiem 38 vīriešiem un 25 sievietēm. Darbinieku kopējā mainība 2021. gadā ir 8,45%, kas salīdzinājumā 2020.gadu (9,71%) ir samazinājusies par 1,26% jeb 11 cilvēkiem.

Darba tiesiskās attiecības 2021. gadā nodibinātas ar 54 jauniem darbiniekiem, no tiem 32 jeb 59,3% ir vīrieši un attiecīgi 22 sievietes jeb 40,7%.

Jauno 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;
- tiešā vadītāja pārrunu veikšanas ar darbiniekiem, lai izzinātu viedokli par darba organizāciju jaunajā amata vietā, atziņas izmantojot efektivitātes uzlabošanai nākotnē un apmācību organizēšanai par jautājumiem, kas tieši saistīti ar amata pienākumu izpildi un kapitālsabiedrības specifiku.

2021. gadā no darbinieku vidus jauno darbinieku apmācībai tika nozīmēti 23 mentori.

Ievērojot Covid-19 pandēmijas laikā noteiktos epidemioloģiskos drošības pasākumus infekcijas izplatības ierobežošanai, 2021. gadā pilnībā nevarēja norisināties klātienē plānotie pasākumi jauna personāla piesaistē saistībā ar prakses vietu nodrošināšanu augstskolu un vidējās profesionālās izglītības iestāžu audzēkņiem. Tomēr 2021.gadā nodrošinātas septiņas prakses vietas dažādās Rīgas ūdens struktūrvienībās un viena mācību spēka stažēšanās Apvienotās kvalitātes un kontroles laboratorijā Eiropas Sociālā fonda projekta "Akadēmiskā personāla atjaunotne un kompetenču pilnveide Latvijas Universitātē" ietvaros. Izmantojot digitālās iespējas, Rīgas ūdens nodrošināja dalību Rīgas Tehniskās universitātes pasākumā "Virtuālā Karjeras diena 2021", iepazīstinot studentus ar uzņēmuma darbību ar mērķi piesaistīt talantīgus jauniešus prakses un darba iespējām.

### Atbalsts darbiniekiem

Rīgas ūdens un Arodbiedrības patstāvīgā vienība "Arodbiedrības LAKRS SIA "Rīgas ūdens" arodorganizācija" ir noslēgušas Darba koplīgumu. Tas paredz darbiniekiem labākus darba un sociālās aizsardzības atvieglojumus papildus Darba likumā noteiktajam. Darba koplīguma noteikumi neattiecas uz darbiniekiem pārbaudes laikā.

2021.gadā Rīgas ūdens piedalījās Eiropas Sociāla fonda projektā "Darba drošības normatīvo aktu praktiskās ieviešanas un uzraudzības pilnveidošana", kura ietvaros tika veikts Rīgas ūdens Darba koplīguma audits. Projekta īstenotāji - Latvijas Darba devēju konfederācija un Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība, pieaicinot attiecīgās jomas ekspertus, izvērtēja Darba koplīguma nosacījumus un atzina tos kā īpaši uzteicamus darbinieku stāvokļa uzlabošanai, ierosinot tikai dažus nebūtiskus papildinājumus.

### Būtiskākās sociālās garantijas un labumi

Rīgas ūdens Darba koplīgumā paredzētās garantijas un labumi:

- Rīgas ūdens veic darbinieku veselības apdrošināšanu, konkrēto veselības apdrošināšanas programmu un nosacījumi izvēli balstot uz darbinieku vēlmēm un eksperta ieteikumiem, ņemot vērā uzņēmuma finansiālās iespējas;
- tiek piešķirts papildatvaļinājums atbilstoši darba stāžam;
- tiek piešķirts pabalsts sakarā ar bērna(u) piedzimšanu, vienu reizi gadā pabalsts daudz bērnu ģimenēm, pabalsts sakarā ar bērna(u) mācību uzsākšanu 1.klasē un kompensēti ēdināšanas izdevumi bērnudārzā;
- izbeidzot darba tiesiskās attiecības pusēm savstarpēji vienojoties, darbiniekam var tikt izmaksāts atlaišanas pabalsts atkarībā no darba stāža, bet ne vairāk kā četru 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;
- sakarā ar darbinieka dzimšanas dienas apaļu jubileju var izmaksāt naudas balvu;
- tiek izmaksāti pabalsti darbiniekam ģimenes locekļa nāves gadījumā un darbinieka nāves gadījumā - viņa ģimenes loceklim;
- visus ar darba aizsardzības organizēšanu saistītos izdevumus sedz darba devējs, tajā skaitā uzticības personu apmācību.

Darbinieku skaits, kuri saņēmuši pabalstus un naudas balvas 2020.-2021. gadā

Pabalsta / dāvanas veids	2020	2021
Bērna piedzimšanas pabalsts	26	20
Pabalsts daudz bērnu ģimenēm	22	22
Pabalsts ēdināšanas izdevumu kompensācijai bērnudārzā	21	25
Pabalsts sakarā ar bērna(u) mācību uzsākšanu 1.klasē	22	19
Pabalsti radnieku un darbinieku nāves gadījumos	26	33
Naudas balva sakarā ar dzimšanas dienas apaļu jubileju	72	60
Naudas balvas ilggadējiem darbiniekiem Ūdens dienā	51	43
Pabalsts darba tiesisko attiecību izbeigšanas gadījumā	36	32
<b>KOPĀ</b>	<b>276</b>	<b>254</b>



## Darbinieki un vadība

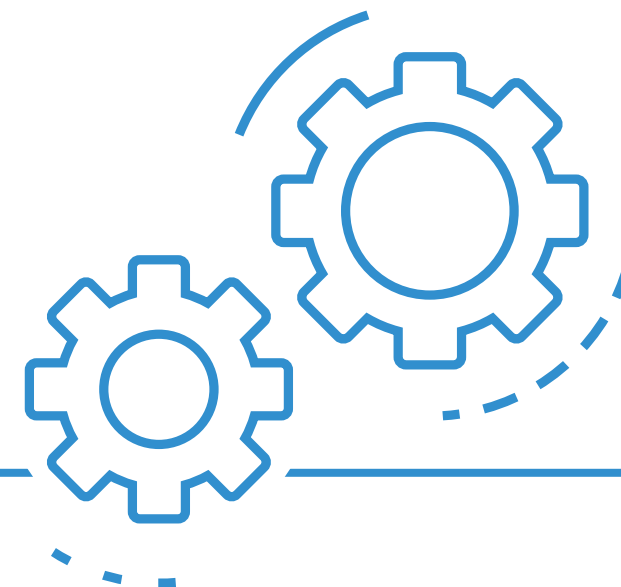
Rīgas ūdens paziņojumus darbiniekiem par organizatoriskām izmaiņām, par darba tiesisko attiecību izbeigšanu un par iekšējo normatīvo aktu izmaiņām, kas ir saistoši darbiniekam darba pienākumu izpildei, sniedz Darba likuma, Darba koplīguma un Darba kārtības noteikumu noteiktajā kārtībā un termiņos.

Rīgas ūdens regulāri informē darbiniekus un arodorganizāciju par darbības aktualitātēm, izmantojot daudzveidīgus iekšējās komunikācijas kanālus un organizējot gan attālinātas, gan klātienē sanāksmes.

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

- **vienlīdzīgu attieksmi pret darbiniekiem:**  
visiem darbiniekiem tiek nodrošinātas vienlīdzīgas iespējas realizēt savu potenciālu un 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:  
uzņēmums atbalsta tādu darba organizāciju, lai pēc iespējas sekmīgāk izmantotu darbinieku radošo potenciālu efektīvākai darba pienākumu izpildei, un kas balstītos uz saimnieciski pamatotiem jeb LEAN principiem;
- **ētisku savstarpējo saskarsmi:**  
uzņēmums atbalsta un veicina cieņu, uzticību un lietišķumu darbinieku savstarpējā saskarsmē, neatkarīgi no amata, kā arī nodrošina ētisku uzņēmējdarbības vidi;

- **iekšējo kultūru:**  
uzņēmums veicina iekšējās vides faktoros, kas ietekmē darbinieku kultūras veidošanos saistībā ar uzvedības normām, domāšanu un tradīcijām, stiprinot darbinieku piederības sajūtu un uzlabojot motivāciju, tādējādi panākot saliedētu darba kolektīvu uzņēmuma sekmīgai darbībai;
- **drošu un ērtu darba vidi:**  
uzņēmums nodrošina un uzlabo darba drošību un veselības aizsardzību darbā;
- **privātuma aizsardzību:**  
uzņēmums neizpauž darbinieku personas datus, kā arī respektē darbinieku privātumu un neierobežo darbinieku privātās aktivitātes ārpus darba laika, ja tās neatstāj negatīvu ietekmi uz uzņēmuma vārdu un tēlu;
- **interesešu konflikta aizliegumu:**  
kapitālsabiedrība nepieļauj interesešu konflikta situācijas;
- **koruptīvu darbību un krāpšanas aizliegumu:**  
uzņēmums veido atbildīgu biznesa vidi un īsteno tādu personāla vadību un darba organizāciju, lai darbiniekam nerastos iespējas un vajadzības veikt koruptīvas darbības.



## Statistika par vadošo darbinieku atlasi 2021.gadā

Informācija par izmantotajām atlases metodēm  
vadošo darbinieku atlasē\*

Nr. p.k.	Amata nosaukums	Amata vietu skaits	Izmantotā atlases metode	Piezīmes
1.	Valdes loceklis	2	Nominācija nodrošināta atbilstoši MK 07.01.2020. noteikumu Nr.20 "Valdes un padomes locekļu nominēšanas kārtība kapitālsabiedrībā, kurās kapitāla daļas pieder valstij vai atvasinātai publiskai personai" nosacījumiem.	Viens nominācijas process noslēdzies 2021. gada maijā, otrs -2022. gada janvārī.
2.	Personāla daļas vadītājs	1	Amata pretendentu konkurss, izsludinot atklātu pretendentu pieteikšanos uz vakanto pozīciju konkursa nolikumā noteiktajā kārtībā.	Konkurss noslēdzies bez rezultāta 2022. gada februārī.
3.	Administratīvās pārvaldības daļas Vadības atbalsta sektora vadītājs	1	Iekšējā personāla atlase, veicot vakantā amata aizpildīšanu iekšējo resursu ietvaros.	
4.	Klientu servisa nodrošinājuma departamenta direktors	1	Amata pretendentu konkurss, izsludinot atklātu pretendentu pieteikšanos uz vakanto pozīciju konkursa nolikumā noteiktajā kārtībā.	
5.	Apvienotās ūdens kvalitātes kontroles laboratorijas vadītājs - Dzeramā ūdens kontroles grupas vadītājs	1	Amata pretendentu konkurss, izsludinot atklātu pretendentu pieteikšanos uz vakanto pozīciju konkursa nolikumā noteiktajā kārtībā.	

\*Rīgas domes 21.08.2020. Iekšējo noteikumu Nr.4 (prot.Nr.24, 50.8) "Rīgas pilsētas pašvaldībai piederošo kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības kārtība" 84.7.punkta nosacījums.



## Darba drošība un arodveselības sistēma

Rīgas ūdens ir ieviesta un darbojas Darba aizsardzības likumā noteiktā darba drošības un arodveselības sistēma, ievērojot Darba likumā, Darba aizsardzības likumā, kā arī saistītajos Ministru kabineta noteikumos paredzētās prasības. Darba drošības un darbinieku veselības sistēma ir saistoša visiem uzņēmuma darbiniekiem. Sistēmas izveidošanai un uzturēšanai ir izstrādāta procedūra "Darba aizsardzības organizēšana SIA "Rīgas ūdens"

Darba drošības un darbinieku arodveselības vadības sistēma ir integrēta vienotā riska vadības sistēmā un visos uzņēmuma pārvaldības procesos.

Darba drošības sistēmas uzturēšanu nodrošina Rīgas ūdens personāls bez ārējo pakalpojumu sniedzēju piesaistīšanas. Vienīgais process, kurā nepieciešams piesaistīt ārpalpojumu, ir darba vides mērījumu veikšana.

Rīgas ūdens rūpējas par darbinieku veselību un drošību savos un ārpalpojuma objektos. Rīgas ūdens darba drošībai velta īpašu uzmanību un pastāvīgi to uzrauga. Darba vides uzraudzību nodrošina Personāla daļa, sadarbojoties ar struktūrvienību vadītājiem. Uzraudzības pienākumi un pasākumi tiek reglamentēti amatu aprakstos, uzņēmuma rīkojumos, kā arī Rīgas ūdens darba aizsardzības iekšējās uzraudzības pasākumu plānos. Izpildot normatīvo aktu prasības, katru gadu tiek izstrādāti darba aizsardzības plāni struktūrvienībām.

Būtiskākās Rīgas ūdens aktivitātes un darbības, kas ietvertas darba drošības sistēmā:

- bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
- ķīmisko un bioloģisko vielu aprīte un procesu uzraudzība;
- obligāto veselības pārbažu procesa nodrošināšana un uzraudzība;

- darba vides risku procesu plānošana, novērtēšana un īstenošana, darba vides mērījumu organizēšana;
- darba aizsardzības apmācību, t.sk. instruktāžu plānošana un organizēšana;
- darbinieku konsultēšana, informēšana un iesaiste darba aizsardzības procesos;
- individuālo un kolektīvo aizsardzības līdzekļu, t.sk. darba apģērbu un apavu lietošanas prasību un normatīvu noteikšana un regulāra nodrošināšana;
- nelaimes gadījumu darbā izmeklēšana un uzskaitē, kā arī darbinieku informēšana par to cēloņiem, arodslimību uzskaites nodrošināšana;
- iekšējo normatīvo aktu izstrāde un aktualizācija darba aizsardzības jomā;
- auditu un apgaitu veikšana objektos un darba vietās;
- paaugstinātas bīstamības darbu uzraudzība;
- sprādzienbīstamas vides risku novēršanas pasākumu organizēšana un kontrole;
- pasākumu organizēšana darba aprīkojuma drošai lietošanai;
- higiēnas un vakcinācijas pasākumu organizēšana un nodrošināšana.

## Darba vides iekšējā uzraudzība

Darba vides iekšējā uzraudzība nodrošina noteikto un plānoto darba aizsardzības pasākumu izpildi, izpildes kontroli un nekavējošu korektīvo, preventīvo darbību veikšanu neatbilstību gadījumos, kas saistīti ar izmaiņām darba specifiskā vai veikto darba aizsardzības pasākumu neefektivitāti. Lai izvairītos no kaitīgiem darba apstākļiem, darba vides iekšējā uzraudzība (turpmāk – DVIU) sastāv no vairākiem posmiem: DVIU plānošanas, darba vides risku novērtēšanas, DVIU īstenošanas, DVIU pārbaudes un pilnveidošanas. DVIU veic Personāla

daļa, sadarbojoties ar uzticības personu vai nodarbināto deleģēto pārstāvi, iesaistot darbiniekus.

Rīgas ūdens nodrošina darba vides iekšējai uzraudzībai nepieciešamos resursus (personāla, finanšu, tehniskos). Uzņēmuma darba aizsardzības instrukcijās ir norādīta ziņošanas kārtība par kaitīgiem darba apstākļiem. Darba aizsardzības instruktāžu ietvaros tiek sniegta informācija par rīcību, kā var izvairīties no kaitīgiem darba apstākļiem.

Incidentu izmeklēšana notiek atbilstoši saistošiem normatīvajiem aktiem un saskaņā ar procedūru "Darba aizsardzības organizēšana SIA "Rīgas ūdens"

Personāla daļa nodrošina darbiniekiem un uzticības personām iespēju piedalīties apspriedēs par darba aizsardzības jautājumiem un sniegt priekšlikumus darba apstākļu uzlabošanai. Darbinieki piedalās darba aizsardzības vadības sistēmas pilnveidošanā un darba vides risku novērtēšanas procesā.

# Darbinieku veselība un apmācības

## Darbinieku veselība

2021. gadā Rīgas ūdens, rūpējoties par darbinieku veselību, nodrošināja šādus veselības uzlabošanas pasākumus:

- darbiniekiem, kuri izturējuši pārbaudes laiku, tika nodrošināta veselības apdrošināšana, kas iekļāva zobārstniecību, speciālistu pakalpojumus, rehabilitāciju, baseinu, sporta nodarbības, kā arī profesijai atbilstošas obligātās veselības pārbaudes;
- tika piedāvāta un nodrošināta vakcinācija (pret ērcu encefalītu, hepatītu, pneimokoku un gripu);
- veiktas iekšējās apmācības emocionālai un garīgai veselībai;
- vienu reizi dienā dota iespēja izmantot bezmaksas silto dzērienu saņemšanu no automātiem;
- lai izvairīties no dehidratācijas karstajā gada laikā, tiem darbiniekiem, kuri strādā ārpus telpām, tika piešķirts bezmaksas ūdens;
- rūpējoties par darbinieku roku veselīgumu, tika izsniegts krēms tiem darbiniekiem, kuriem to nosaka risku izvērtēšanas rezultāti;
- darbiniekiem, kuri strādā zaļajās zonās, tika piešķirti insektus atbaidošie līdzekļi.

2021. gadā tika nodrošināta normatīvajos aktos noteikto epidemioloģisko drošības prasību Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai ieviešana, ievērošana un atbilstoša kontrole, lai pasargātu darbiniekus no saslimšanas ar Covid-19 un preventīvi novērstu slimības izplatību darba vietā. Rīgas ūdens kā darba devējs veicināja darbinieku izpratni par vakcinēšanās pret Covid-19 nepieciešamību un organizēja darbinieku vakcināciju darba telpās.

2021. gadā uzņēmumā nav bijis smagu traumu gadījumu. Notikuši divi vieglas pakāpes nelaimes gadījumi, kuru rezultātā kopējā traumu izraisītā darbnespēja sastādīja 29 kalendārās dienas. Pēc notikušā

nelaimes gadījuma, tika paredzēti darba aizsardzības pasākumus, lai novērstu nelaimes gadījumu atkārtosanos, kā arī nozīmētas atbildīgās personas par darba aizsardzības pasākumu izpildes kontroli.

## Apmācības un izglītība

Rūpējoties par darbinieku attīstību, Rīgas ūdens īsteno:

- kvalifikācijas paaugstināšanas, profesionālās un motivācijas apmācības saskaņā ar ikgadējo apmācību plānu;
- apmācības darba aizsardzības jomā saskaņā ar ikgadējo plānu, kas izstrādāts, balstoties uz normatīvajos aktos noteikto apmācību nepieciešamību un regularitāti.

Katrai apmācībai tiek noteikti un skaidri definēti mērķi, ko uzņēmums vēlas sasniegt, īstenojot konkrēto mācību programmu. Mācību plānošana izriet no normatīvo aktu prasību izmaiņām, struktūrvienību vadītāju priekšlikumiem, pārrunām ar darbiniekiem, darbinieku izpildes novērtējumiem un attīstības plāniem, kā arī pēctecības nodrošināšanas nepieciešamību.

Atbilstoši uzņēmuma apmācību plāniem, 2021. gadā regulāri tika organizētas gan iekšējās, gan ārējās apmācības. Ņemot vērā Covid-19 izraisīto epidemioloģisko situāciju, mācības pārsvarā tika organizētas attālināti. Īpaša uzmanība tika pievērsta darbinieku digitālo prasmju uzlabošanai, lai pilnveidotu darbinieku zināšanas par IT risinājumiem un veicinātu produktīvāku attālināto darbu.

Rīgas ūdens viena no apmācību organizēšanas prioritātēm 2021. gadā bija veicināt iekšējo apmācību norisi, lai dalītos ar strādājošo profesionāļu zināšanām, pieredzi un sasniegumiem uzņēmuma darbības nodrošināšanā un uzlabošanā, kā arī tika uzsāktas motivāciju veicinošas apmācības. 2021. gadā tika attīstīts un iedzīvināts apmācību atbalsta e-risinājuma rīks – darbinieku apmācību un aptauju sistēma zini.rigasudens.lv.

2021. gadā sasniegts rezultāts 1,69 apmācības (tai skaitā darba aizsardzības apmācības) uz vienu darbinieku gadā, kas ir par 76% vairāk nekā iepriekšējā gadā (2020.g. – 0,96).

2021. gadā tika īstenotas 19 darba aizsardzības apmācību programmas un apmācīti 166 darbinieki, kopējais mācību ilgums bija 2860 stundas.

## 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. Rīgas ūdens ir noteikts mainīgais atalgojums, lai darbiniekus tendētu uz struktūrvienības un uzņēmuma rezultātu sasniegšanu, efektīvi izmantojot pieejamos resursus, optimāli organizējot darbu un nodrošinot kapitālsabiedrības darbības nepārtrauktību.

## Iesaiste nozares politikas veidošanā

Apzinoties Rīgas ūdens kā Latvijā lielākā ūdenssaimniecības uzņēmuma darbības ietekmi uz nozares kopējo politiku un attīstību, uzņēmums 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 informāciju par dažādiem jautājumiem, kas saistīti ar ES tiesību aktiem un politikas plānošanas dokumentiem ūdenssaimniecības nozarē un to ieviešanu Latvijā;
- sagatavojot kopīgu pozīciju Latvijas ūdenssaimniecības nozares jautājumu attīstībai;
- 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.

## Ilgtspējīgas attīstības 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 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.



## 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.

Rīgas ūdens viens no uzdevumiem ir kontrolēt pakalpojumu 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

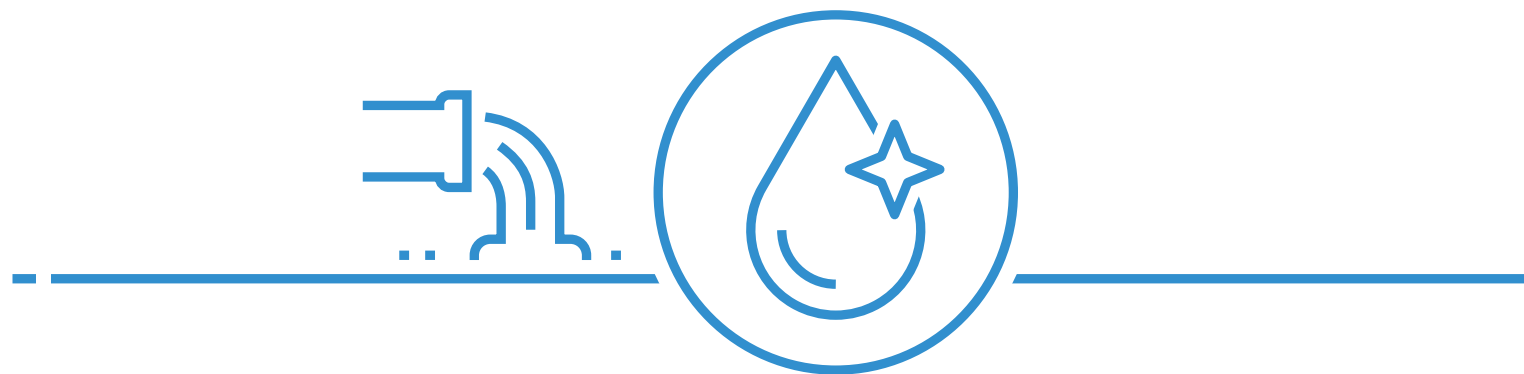
sistēmā drīkst novadīt notekūdeņus, kuri atbilst prasībām, kas vietējās pašvaldības saistošajos noteikumos par centralizētās kanalizācijas sistēmas ekspluatāciju, lietošanu un aizsardzību noteiktas notekūdeņu sastāvam. Prasības pilsētas kanalizācijas sistēmā novadāmo notekūdeņu sastāvam nosaka Rīgas domes 2017. gada 15. decembra saistošie noteikumi Nr. 17 "Rīgas pilsētas centralizētās ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmas ekspluatācijas, lietošanas un aizsardzības saistošie noteikumi".

2021. gadā kopumā veiktas 646 pārbaudes, no kurām 84% jeb 542 ir pakalpojumu lietotāju novadāmo notekūdeņu sastāva kontroles pārbaudes, pārējās ir Rīgas ūdens objektu pārbaudes un pārbaudes pēc pieprasījuma veikt gruntsūdeņu novadīšanu, alkoholisko un bezalkoholisko dzērienu noliešanu centralizētajā kanalizācijas sistēmā. 69 pakalpojuma lietotājiem (dažiem vairākas reizes gadā) konstatēti maksimāli pieļaujamo piesārņojošo vielu koncentrāciju pārsniegumi notekūdeņos, kas novadīti centralizētajā kanalizācijas sistēmā. Konstatētās neatbilstības normatīvo aktu prasībām rezultējušās naudas soda sankcijās.

## 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 uzņēmumā 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.





Klientu  
apkalpošana

Identificējot Rīgas ūdens ilgtspējas jomas, ietekmes puses par svarīgām atzina arī tādas jomas, kas tiešā veidā neietilpst nevienā no ANO mērķiem un kurām nav atbilstoša GRI indikatora. Tās ir:

- klientu apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem;
- avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība;
- informācijas un datu aizsardzība.

Minētās jomas Rīgas ūdens arī ietver ilgtspējas pārskatā, jo tās ir nozīmīgas attiecībā uz vides aspektiem, kā arī kopumā ietekmē klientu apmierinātību ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem.

## Klientu sadalījums

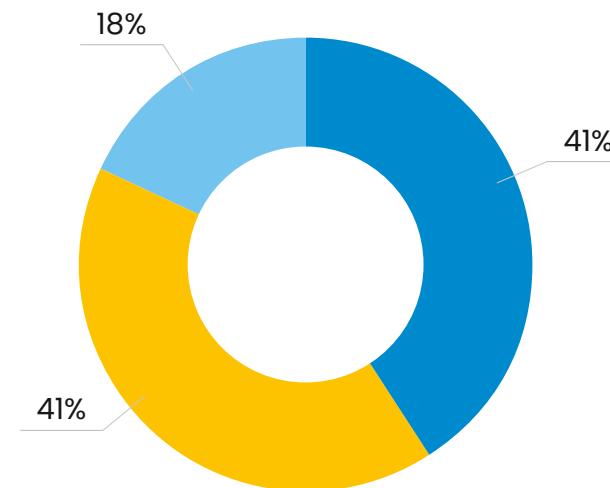
Rīgas ūdens klienti ir esošie ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāji un nākotnes pakalpojumu lietotāji – nekustamo īpašumu īpašnieki, kas veic nepieciešamās darbības, lai ierīkotu pieslēgumu pie centralizētās ūdensapgādes vai kanalizācijas sistēmas un noslēgtu pakalpojumu līgumu. Uzņēmumā klientu kopums ir segmentēts pēc kopīgām pazīmēm – ģimenes privātmājas, daudzdzīvokļu māju īpašnieki un pārvaldnieki un nedzīvojamais fonds (uzņēmumi, iestādes, citi nedzīvojamo ēku īpašnieki).

Atsevišķi tiek izdalīti arī uzņēmumi, kas nodrošina decentralizēti savākto notekūdeņu pakalpojumu, un uzņēmumi, kas rada virsnormas piesārņojumu.

Galvenais klientu segmentēšanas ieguvums – efektivitātes uzlabošana, kas tādējādi ļauj sasniegt katru klientu individuāli, pielāgojot klientu apkalpošanas procesus klientu grupas vēlmēm un vajadzībām, kā arī izmantojot katrai no tām atbilstošāko komunikācijas kanālu.

Lai nodrošinātu sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājus ar nepārtrauktiem un drošiem pakalpojumiem, uzņēmumam svarīga ir sekmīga partnerība ar būvniecību procesu saistītām personām. Tie ir nekustamo īpašumu attīstītāji, mērnīki, projektētāji, būvdarbu veicēji un citas būvniecības procesā iesaistītās personas. Cieša sadarbība un efektīva komunikācija ar ieinteresētajām pusēm sekmē veiksmīgu būvniecības projektu izstrādi, ūdenssaimniecības komunikāciju ierīkošanu un pārbūvi. Uzņēmums turpina attīstīt divpusēju sadarbību gan ar klientiem, gan ar būvniecību saistītām personām, lai sekmētu savstarpējo izpratni un zināšanas par ūdenssaimniecības pakalpojumiem, vides un efektivitātes jautājumiem.

Ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju sadalījums pa segmentiem



- Ģimenes (individuālās dzīvojamās mājas)
- Daudzdzīvokļu māju īpašnieki un pārvaldnieki
- Nedzīvojamais fonds (uzņēmumi, iestādes, citi nedzīvojamo ēku īpašnieki)



## Komunikācija ar klientiem

Lai veicinātu savstarpējo uzticību un sadarbību, Rīgas ūdens, ievērojot korporatīvās pārvaldības principus, rūpējas par efektīvas komunikācijas nodrošināšanu ar klientiem, pakalpojuma lietotājiem, ieinteresētajām pusēm un sabiedrību kopumā. Galvenie ārējās komunikācijas uzdevumi ir informēt par uzņēmuma darbību, izglītēt vides aizsardzības jautājumos, veicināt pozitīvu reputāciju un saņemt atgriezenisko saiti. Efektīvai komunikācijai saziņa noris dažādos informācijas kanālos, izvērtējot konkrētajam paziņojumam atbilstošāko komunikācijas kanālu, lai uzrunātu pēc iespējas plašāku auditoriju.

Operatīvai un vispusīgai saziņai ar uzņēmumu tiek nodrošināts bezmaksas tālrunis uzzinām (darba dienās) un avāriju pieteikšanai (diennakts pieejamība). Vienlaikus, lai informētu par plānotiem vai avārijas remontdarbiem ūdenssaimniecības tīklos, uzņēmums izvietojusi paziņojumus mājas lapas interaktīvo bojājumu kartē, kā arī sociālo tīklu Twitter un Facebook kontos. Gadījumos, kad remontdarbi skar plašu iedzīvotāju loku, informācija tiek ievietota digitālajos un drukātajos medijos. 2022. gadā uzņēmums plāno ieviest arī SMS izsūtnes, operatīvi informējot pakalpojumu lietotājus par plānotajiem un avārijas remontdarbiem.

Klientu saziņas iespējas ar Rīgas ūdens:

- Klientu portāls
- Klientu apkalpošanas centrs
- Zvanu centrs
- E-pasta sarakste
- Telefoniskas konsultācijas tehniskajos jautājumos
- Facebook, Twitter
- Mājas lapa

Covid-19 pandēmijas ietekmē uzņēmumā ir novērota klientu paradumu maiņa, klientiem vairāk saņemot pakalpojumus un informāciju attālināti. 2021. gadā būtiski ir pieaudzis saņemto zvanu, e-pastu un iesniegumu skaits. Līdz ar to vairāk kā divas reizes samazinājies klātienē apkalpoto klientu skaits. Klientu apkalpošanas centrā visu gadu klienti tika pieņemti pēc iepriekšēja pieraksta, kas, ņemot vērā klienta vajadzības, ļāva katrai konsultācijai sagatavoties individuāli, tādējādi paaugstinot sniegtā servisa kvalitāti un efektivitāti. Biežākās tēmas, par ko klienti interesējās e-pasta sarakstē vai iesniedzot iesniegumus, bija būvniecības ieceres dokumentācijas saskaņošana, tehnisko noteikumu saņemšana un līguma noslēgšanas nosacījumi.

### Klientu saziņas apjoms ar uzņēmumu 2020.–2021. gadā

Saziņas veids	2020	2021
Saņemtie zvani	87 325	115 614
Saņemtie e-pasti	25 204	30 224
Saņemtie iesniegumi līgumu slēgšanai	1714	1967
Apkalpotie klienti Klientu apkalpošanas centrā	6434	1984

Pilnvērtīgu attālināto pakalpojumu saņemšanu sekmējušas Klientu portāla sniegtās pašapkalpošanās iespējas un esošo klientu apkalpošanas procesu pārskatīšana. 2021. gadā organizācijā tika veikta padziļināta dažādu saziņas kanālu analīze, lai identificētu aspektus, kur nepieciešams veikt uzlabojumus un nodrošinātu efektīvāku komunikāciju ar klientiem. Rezultātā tika paaugstināta efektivitāte, uzlabota klientu pieredze un veikta līgumu slēgšanas procesa optimizācija.





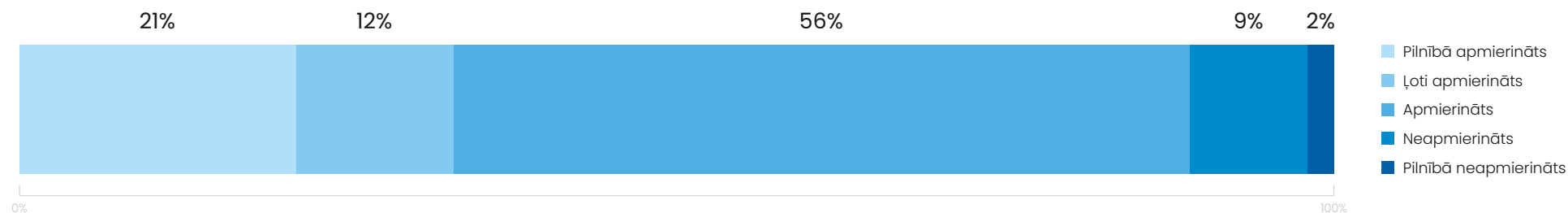
## Klientu apmierinātība

Lai pastāvīgi pilnveidotu klientu pieredzi un uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti, Rīgas ūdens ir svarīgi gūt atgriezenisko saiti no klientiem par saņemto pakalpojumu kvalitāti. 2021. gada rudenī, sadarbībā ar pētījuma kompāniju "Kantar Latvia", tika organizēts klientu apmierinātības pētījums. Pētījumā tika mērīta kopējā klientu apmierinātība un lojalitāte dažādās klientu grupās, kā arī vērtēta klientu apmierinātība dažādos sadarbības aspektos.

Saskaņā ar pētījuma datiem, kopumā 89% no klientiem atzina, ka ir apmierināti ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem, no kuriem katrs trešais (33%) atzīmēja, ka ir pat ļoti vai pilnībā ar tiem apmierināts.

Pētījumā klienti arīdzan vērtēja dažādus sadarbības aspektus. 95% no visiem pētījuma dalībniekiem atzīmējuši, ka uzņēmums nodrošina kvalitatīvus un drošus ūdenssaimniecības pakalpojumus. Respondenti, kā stiprās Rīgas ūdens sadarbības jomas atzina klientu apkalpošanas kvalitāti dažādos komunikācijas kanālos (klientu apkalpošanas centrā, klientu zvanu centrā un e-pastu sarakstē) un pozitīvi vērtēja arī uzņēmuma piedāvātās saziņas iespējas un komunikācijas kanālu pieejamību.

### Kopējā klientu apmierinātība 2021. gadā



Lai celtu klientu apmierinātību, uzlabojot klientu apkalpošanu un komunikācijas kvalitāti, 2021. gadā tika veikti šādi pilnveidošanas pasākumi:

- izstrādāts jauns Klientu apkalpošanas standarts, organizējot apmācības dažādu departamentu darbiniekiem, kuriem ir regulāra saskarsme ar klientiem
- uzlabota sūdzību izskatīšanas un kontroles kārtība, regulāri analizējot saņemtās sūdzības, lai pilnveidotu iekšējos procesus un novērstu atkārtotas sūdzības nākotnē
- ieviesti jauni klientu komunikācijas kanāli – mārketinga e-pastu un SMS izsūtnes

Apkopojot pētījumā sniegtās atbildes, identificēti arī sadarbības aspekti, kurus nepieciešams pilnveidot turpmākajā periodā. Prioritāri 2022. gadā plānots pārskatīt un veikt uzlabojumus šādos procesos:

- problēmu risināšanas operatīvitate
- veikto remontdarbu operatīvitate
- jauna ūdens un/vai kanalizācijas pieslēguma centralizētajiem tīkliem izveides process
- esoša ūdens un/vai kanalizācijas vada rekonstrukcijas process

# GRI indikatoru satura rādītājs

## Vispārīgo standartu informācija

GRI	Indikators	Ipp
<b>Uzņēmuma profils</b>		
102-1	Uzņēmuma nosaukums	4, 10
102-2	Apraksts par uzņēmuma darbību	4
102-3	Galvenā biroja atrašanās vieta	12
102-4	Darbības vietas	10
102-5	Uzņēmuma īpašumtiesības un juridiskais statuss	10, 12
102-6	Darbības tirgi	10
102-7	Uzņēmuma mērogs	11, 13, 14
102-8	Darbinieki un citi darba veicēji	15, 16, 17
102-9	Uzņēmuma piegādes ķēde	44, 45
102-10	Būtiskas izmaiņas uzņēmuma struktūrā un piegādes ķēdē	44, 45
102-11	Apraksts par uzņēmumā izmantoto piesardzības pieeju un principiem, piemēram, risku vadība, aizsardzības līmeņi u.c.	18, 25, 30, 31
102-12	Ārējās iniciatīvas	18, 19
102-13	Uzņēmuma dalība asociācijās un organizācijās	19
<b>Stratēģija</b>		
102-14	Vadības uzruna	5, 6, 8
102-15	Apraksts par uzņēmuma vērtībām, principiem, standartiem	21
<b>Ētika un integritāte</b>		
102-16	Vērtības, principi, standarti un uzvedības normas	22, 24

<b>Pārvaldība</b>		26
102-18	Pārvaldības struktūra	15, 16, 27, 28, 29
<b>Ietekmes pušu iesaiste</b>		32
102-40	Saraksts ar ietekmes pušu grupām	33, 34
102-41	Darbinieku iesaiste, koplīgums	35
102-42	Ietekmes pušu identificēšana un atlase	33, 38
102-43	Pieeja sadarbībai ar ietekmes pusēm	34, 36
102-44	Galvenās atziņas, kas radušās no ietekmes pušu iesaistes	35
<b>Ziņošanas prakse</b>		7
102-46	Pārskata satura un būtisko aspektu noteikšana	38
102-47	Saraksts ar būtiskajām ilgtspējas jomām	39, 40
102-48	Informācijas atkārtošana	8
102-49	Izmaiņas pārskatos	8
102-50	Informācija par ziņošanas periodu	8
102-51	Pēdējā pārskata datums	8
102-52	Pārskata periods	8
102-53	Kontaktinformācija jautājumiem par pārskatu	8
102-54	Atsauce uz ziņošanu atbilstoši GRI standartiem	2, 75
102-55	GRI satura rādītājs	75
102-56	Revidenta apliecinājums	8
103	Vadības pieeja	42, 48, 63

## GRI indikatoru satura rādītājs

### Specifisko standartu informācija

GRI	Indikators	Ipp
200	<b>Ekonomiskie aspekti</b>	41
103	Vadības pieeja	42
201-1	Radīta un izplatīta tieša ekonomiskā vērtība	42
201-4	No valdības saņemta finansiāla palīdzība	43
203	Netiešā ekonomiskā ietekme	43, 44
204	Iepirkumu ietekme	45
205-1	Pretkorupcija	46
300	<b>Vides aspekti</b>	47
103	Vadības pieeja	48
302	Enerģija	49, 50
303	Ūdens	54, 55, 56, 57
304	Bioloģiskā daudzveidība	61
305	Emisijas	51, 52, 53

GRI	Indikators	Ipp
306	Notekūdeņi un atkritumi	59
307	Vides atbilstība	60
400	<b>Sociālās jomas aspekti</b>	62
103	Vadības pieeja	63
401	Nodarbinātība	63
402	Darba un vadības attiecības	65, 66
403	Arodveselība un drošība	67
404	Apmācība un izglītība	68
405	Daudzveidība un vienlīdzīgas iespējas	65
406	Nediskriminācija	65
415	Sabiedriskā politika	69
416	Klientu veselība un drošība	70
418	Klientu konfidencialitāte	70

RŪ	Indikators	Ipp
RŪ-1	Avārijas situāciju risināšanas efektivitāte un pārvaldība	58
RŪ-2	Klientu apkalpošana	71
RŪ-3	Informācija un datu aizsardzība	70