

УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В приведенной ниже таблице приведены примеры показателей «уровня обслуживания» которые могут быть использованы на предприятиях водопроводно-канализационного хозяйства.

Следует отметить, что эта таблица приведена в качестве примера, показатели по «уровню обслуживания» должны стать ориентиром для планирования инвестиций как на поддержку рабочего состояния активов (capital maintenance), так и на улучшение активов (capital enhancement).

Сфера обслуживания	№.	Задание	Конкретизация значения/ показателя	Долгосрочная цель
Соблюдение обязательств по санитарно-экологическому законодательству	1	Соответствие национальным стандартам качества питьевой воды	100% соответствие стандарту ДСТУ 7525:2014	Поэтапное соблюдение Директивы ЕС по качеству питьевой воды
	2	Соответствие национальным стандартам по сбору сточных вод	В настоящее время не выполняется	В долгосрочной перспективе – соблюдение директивы ЕС по очистке сточных вод для городских очистных сооружений
	3	Плановые ограничения подачи воды абонентам	24 часовая подача воды всем абонентам в течении 9 месяцев в году исключая некоторые села в период с июня по август	24 часовая подача воды всем абонентам
	4	Уровень давления и напора в магистральном водопроводе – соответствие минимальным стандартам национального регулятора	Средний уровень давления между 7 и 70 атм. для всех потребителей.	
	5	Обустройство санитарных зон в соответствии с санитарно-экологическим законодательством	Обустройство санитарных зон на всех источниках водозабора	
	6	Получение лицензий на право добычи/забора воды в соответствии с экологическим законодательством	Вся добыча воды лицензирована	
	7	Лицензирование предприятия	Предприятие лицензировано национальным регулятором и все лицензионные условия выполнены	
Обслуживание абонентов	8	Минимальный срок подачи уведомлений о плановых отключениях	Уведомление потребителей не позднее чем за 48 часов до плановых отключений	
	9	Незапланированные перебои с подачей воды	Снижение показателя	
	10	Засор /зamuливание канализационных коллекторов	Снижение показателя	
	11	Расширение водопроводных сетей для полного охвата территорий, находящиеся в зоне обслуживания предприятия	-	Обеспечение 100% охвата территории, находящиеся в зоне обслуживания предприятия

Сфера обслуживания	№.	Задание	Конкретизация значения/ показателя	Долгосрочная цель
	12	Покрытие системой водоотведения канализационными сетями	100% охват городских территорий	Расширение системы водоотведения в сельской местности
	13	Жалобы на показатели качества воды – запах/привкус	Снижение показателя	
	14	Жалобы на показатели качества воды – мутность/цветность	Снижение показателя	
	15	Время на реагирование компанией (или ее подрядчиков) на заявки абонентов	для 95 % заявок абонентов: выполнение экстренных работ – в течении 1 часа устранение небольших утечек – в течении 5 рабочих дней	
	16	Счетчики учета воды	95% всех счетчиков учета воды с точностью +/- 10% как минимум, у 90% абонентов установлены счетчики учета воды	Все абоненты имеют счетчики учета воды
	17	Легализация подключений	100% абонентов водоснабжения и водоотведения зарегистрированы (оформлены договора)	
операционная эффективность	18	Уровень «бездоходной воды» - коммерческих и технических потерь (утечек)	Снижение показателя	Снижение уровня «бездоходной воды» до 30% к 2021 году
	19	Серьезные повреждения и аварии, связанные с техническим состоянием сетей водоснабжения	Отсутствие таких повреждений	