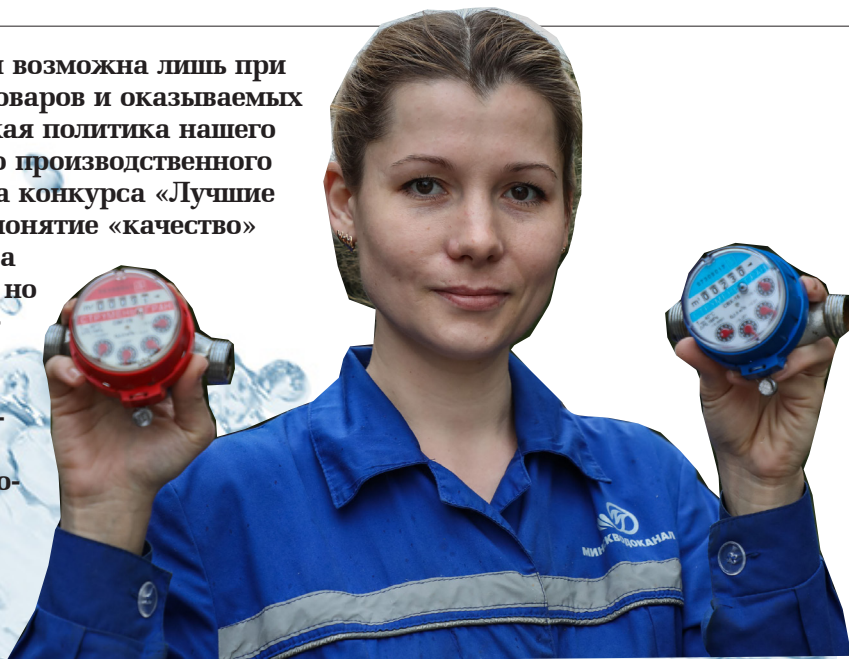


Успешная деятельность любого предприятия возможна лишь при условии высокого качества производимых товаров и оказываемых услуг. На этом сосредоточена и экономическая политика нашего государства. Для коммунального унитарного производственного предприятия «Минскводоканал» — лауреата конкурса «Лучшие товары Республики Беларусь» 2018 года — понятие «качество» является комплексным. Это не только подача жителям мегаполиса чистой питьевой воды, но и снижение затрат, повышение уровня взаимоотношений между предприятием и абонентами и многое другое.

О том, как «Минскводоканалу» удается поддерживать в рабочем состоянии крупнейшее хозяйство и при этом добиваться высокого качества оказываемых услуг, корреспонденты «СБ» узнавали из первых уст.

Будущее за экономным и разумным водопользованием



За достижение высоких результатов в сфере социально-экономического развития в 2018 году УП «Минскводоканал» признано победителем в соревнованиях и занесено на Республиканскую доску Почета, которая обновлена 30 апреля 2019 года.

мену прибора учета воды и даже уточняет удобное для абонента время прихода мастера, напоминает об имеющейся задолженности по оплате услуги, — рассказал начальник центра по расчетам с потребителями Василий Ананич. — На сегодняшний день он уже обрабатывает порядка 15% звонков на замену приборов учета. Это удобно еще и тем, что никаких эмоций населения по отношению к машине не проявляется, т.е. не возникает конфликтных ситуаций, как это бывает, когда должнику звонит наш сотрудник.

Не последняя роль в организации грамотного и качественного обслуживания принадлежит и квалификации работников предприятия. Это одно из ключевых направлений развития УП «Минскводоканал». Многие сотрудники обучаются на курсах, проходят психологические тренинги на стрессоустойчивость, повышение уровня культуры, учатся в вузах, заканчивают аспирантуру и магистратуру.

— Наше предприятие самое крупное в стране среди водоканалов. Уровень знаний специалистов очень важен! Мы даже финансово стимулируем повышение квалификации сотрудниками, в том числе и поступление в аспирантуру и магистратуру, предусмотрена доплата и за публикации статей в научных журналах, — подчеркнул Олег Аврутин. — В профильных вузах они разрабатывают научные темы, интересные нашему предприятию, получают новые знания, которые затем применяют в работе. Ведь чем выше квалификация специалиста, тем больше он может генерировать идей, позволяющих «Минскводоканалу» развиваться. На нашей базе проводятся различные конференции. Так, в начале этого года был организован международный форум с участием более 300 специалистов в области водоснабжения и водоотведения из Российской Федерации, Польши, Венгрии, Германии. Мы обменялись опытом, что-то взяли на вооружение, составили план развития и начали у себя отработывать новые направления.

Цель разноплановой работы, которая проводится в УП «Минскводоканал», — это предоставление потребителю качественной услуги по обоснованному тарифу. К слову, о тарифах. Ежегодно предпринимаются меры по снижению стоимости оказываемых услуг. К примеру, электроэнергия (а в общем объеме на нее приходится 25% затрат) экономится за счет внедрения современных технологий и технических решений. Оптимизированы насосные агрегаты, введены автоматизированные системы управления режимом работы водопроводных насосных станций, в том числе и инновационные. Активно внедряются энергоэффективные осветительные устройства, используются альтернативные источники тепловой и электрической энергии. За последние пять лет реализовано более 100 мероприятий, что позволило снизить потребление электроэнергии на 12%.

Сокращение затрат происходит и за счет оптимизации земельных участков, кадрового состава (там, где процессы полностью автоматизированы), рационального использования имущества и других ресурсов предприятия. Будущее за экономным и разумным водопользованием. УП «Минскводоканал» стремится к повышению уровня и качества жизни вместе с каждым жителем города.

Людмила ДАНУСЕВИЧ.
Фото предоставлено УП «Минскводоканал» и Алексея ВЯЗМИТИНОВА.



Комплекс географически разбросанных от Вилейки до Червеня сложнейших сооружений, обеспечивающих столицу водой, водопроводных и канализационных сетей, различные подразделения и службы — всем этим управляет УП «Минскводоканал». Забот хватает: кроме отработки тактики сегодняшнего дня, важно просчитывать и отдаленную стратегию. Ведь на организации лежит вся полнота ответственности за бесперебойное снабжение Минска чистой питьевой водой, а значит, и за жизнедеятельность города.



Если же отключения абонентов все же происходят, то применяем устройство временного водоснабжения с мобильной установкой. К слову, это разработка наших специалистов. Практически любой объект можем подключить к водоснабжению. Но в первую очередь конечно, социальные учреждения, в частности больницы.

В поле зрения специалистов «Минскводоканала» еще один важный момент — снижение потерь воды. Если взять общий объем всех потерь за последние 5 лет, то этот показатель в натуральном выражении удалось сократить на 30%. А это более 13 млн кубометров чистой воды.

— Для сокращения реальных потерь воды группа технической диагностики ежегодно обследует порядка 750 километров водопроводных сетей. Это немало, учитывая общую протяженность водопроводных сетей по Минску (3117 км), — ввел в курс дела начальник производства «Минскводоканал» УП «Минскводоканал» Антон Голоско. — В год выявляется до 30 скрытых утечек. Постоянно проводится плановая замена изношенных трубопроводов. Потери воды снижает и замена задвижек (запорно-регулирующей арматуры), их в год меняется порядка 700 единиц. Совместно с ЦПР «Водосбыт» боремся с самовольными подключениями. Группа технической инспекции регулярно проводит обходы предприятий, строительных площадок, проверяет учет расхода

воды. Сокращается количество водоразборных колонок.

В УП «Минскводоканал» постоянно в поле зрения и взаимоотношения с потребителем. Ведь имидж предприятия зависит и от того, как будет принята заявка либо выслушана жалоба абонента. Поэтому обслуживание абонентов ведется по принципу «одно окно». Это и заявки на замену приборов учета, заключение/продление договоров, ремонт счетчиков воды и т.д. На помощь службе приходят инновации.

— Наш колл-центр работает круглосуточно, может одновременно принимать по 120 звонков. В марте мы внедрили робота, который записывает заявку на за-



— Для того чтобы качество оказываемых услуг было стабильным, в том числе и в перспективе, делается многое, — рассказал директор УП «Минскводоканал» Олег Аврутин. — К примеру, за последние 3 — 4 года объем перекладки сетей водопровода со сверхнормативным сроком службы увеличен с четырех до двадцати километров в год. Это необходимо для повышения надежности работы системы, снижения количества инцидентов, возможных отключений и т.д.

В 2019 году УП «Минскводоканал» реализует проект перехода с жидкого хлора на гипохлорит натрия для обеззараживания воды. На очистной водопроводной станции в настоящее время идут пусконаладочные работы.