**„ВОДОВОД“ а.д.**

**БАЊА ЛУКА**

**ПОСЛОВНА ПОЛИТИКА**

**ЗА 2022. годину**

**Бања Лука, јануар 2022. године**

**САДРЖАЈ**

[УВОД 3](#_Toc92976226)

[ЦИЉЕВИ ОСТВАРЕЊА ПОСЛОВНЕ ПОЛИТИКЕ 4](#_Toc92976227)

[ВОДОСНАБДИЈЕВАЊЕ И ОДВОЂЕЊЕ ОТПАДНИХ ВОДА 5](#_Toc92976228)

[Производња и дистрибуција воде 5](#_Toc92976229)

[Контрола квалитета воде 5](#_Toc92976230)

[Одржавање система водовода и канализације 5](#_Toc92976231)

[Развој система 6](#_Toc92976232)

[СМАЊЕЊЕ ГУБИТАКА НА СИСТЕМУ ВОДОСНАБДИЈЕВАЊА 6](#_Toc92976233)

[Технички губици 6](#_Toc92976234)

[Комерцијални губици 7](#_Toc92976235)

[КОМЕРЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА 7](#_Toc92976236)

[ФИНАНСИЈСКА ПОЛИТИКА 8](#_Toc92976237)

[ПРАВНА ПОЛИТИКА И КАДРОВИ 9](#_Toc92976238)

[ПОЛИТИКА ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА 9](#_Toc92976239)

[ИНТЕГРИСАНИ СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ 10](#_Toc92976240)

[ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ 10](#_Toc92976241)

[ЈАВНОСТ РАДА 11](#_Toc92976242)

# УВОД

Пословна политика „Водовод“ а.д. Бањалука за 2022. годину прије свега заснива се на одржавању ликвидности предузећа у сложеним условима пословања, како у микро, тако и макро окружењу, као и унутрашњој организацији пословања самог Друштва.

То се односи и на привредну ситуацију и ликвидност наших порошача како правних тако и физичких лица од којих зависи успјешно пословање Водовода.

„Водовод“ Бања Лука и даље снабдјева своје потрошаче хигијенски чистом и исправном водом за пиће по цијени коју је Скупштина града Бањалука је донијела 06.02.2019., као и фиксну накнаду за мјерно мјесто, чија висина зависи од профила водомјера и која је у примјени од 01.03.2019. године. Постојећа цијена воде омогућава стабилније услове пословања, односно покриће трошкова уз остваривање добити и једним дијелом омогућава покриће трошкова преузимања сеоских водовода.

Пословање је и даље оптерећено отплатом кредита KfW банке за пројекат „Градски систем водоснабдијевања и одвођења отпадних вода града Бањалука“ на годишњем нивоу од око 2.000.000 КМ, као и отплатом кредита Свјетске банке за изградњу II фазе фабрике воде ПП „Новоселија-2“ на годишњем нивоу од око 600.000 КМ.

Пословна 2022. година ће започети са имплементацијом I фазе пројекта соларних панела у вриједности од 400.000,00 КМ која ће бити финансирана од властитих средстава, а укупна вриједност пројекта износи око 2.000.000,00 КМ.

# ЦИЉЕВИ ОСТВАРЕЊА ПОСЛОВНЕ ПОЛИТИКЕ

„Водовод“ а.д. Бањалука пружа најзначајнију комуналну услугу, услугу водоснабдијевања, становништву града Бањалука, дијеловима општине Челинац, Лакташи, Кнежево, Мркоњић Град, Рибник и дио општине Приједор.

Квалитетно водоснабдијевање и одвођење отпадних вода пружа становништву основне предуслове за живот и заштиту здравља, омогућава раст и развој привреде и обезбјеђује функционисање институција. Обезбјеђење услуге водоснабдијевања и одвођења отпадних вода је обавеза „Водовода“ а.д. Бањалука и уколико је та обавеза испоштована у квалитету и квантитету, значај ће се рефелктовати на квалитет живота у Граду Бањалука.

Потрошач или корисник услуге је најзначајнији у систему водоснабдијевања и одвођења отпадних вода и његово задовољство вреднује успјешност Друштва. Потрошач доприноси повећању пословних прихода који стварају нову вриједност за Друштво и зато мора бити у центру доношења пословних одлука.

За обезбјеђење услуге водоснабдијевања и одвођење отпадних вода се брину запослени у „Водоводу“ а.д. Бањалука, тако да је потребно очувати и њихов социјални и друштвени статус бар, на досадашњем нивоу.

Циљеви пословне политике у 2022. години треба да обезбиједе:

* континуирано снабдијевање потрошача хигијенски исправном водом за пиће, у довољним количинама, са оптималним притиском у цјевима, уз редовну набавку хемикалија и енергената,
* уредно одвођење отпадних вода за потрошаче прикључене на јавну канализацију,
* редовно вршење контроле воде у властитој лабораторији, јавној установи за здравство и специјализованим институцијама ван земље,
* набавку средстава и савременог материјала у довољним количинама за одржавање система (постројења за производњу воде, пумпне станице, водоводна мрежа, итд.)
* смањење комерцијалних и техничких губитака у систему водоснабдијевања,
* обрачун и контролу потрошње воде, (квартално за индивидуалне потрошаче и сваки мјесец за све остале категорије потрошача),
* повећање наплате текићих, али и старих потраживања,
* финасирање свих трошкова пословања, водећи се принципима економичности и рационализације средства за планиране јавне набавке и завршетак планираних инвестиција,
* ефикасну наплату потраживања употребом свих легалних и легитимних инструмената наплате путем Суда,
* континуирану едукацију запослених са побољшањем услова рада,
* редовну исплату плата и накнада запосленима по важећим актима,
* рад свих запослених и управљачке структуре у складу са позитивним законским прописима,
* транспарентну сарадњу са оснивачем, потрошачима и јавношћу,
* транспарентну сарадњу са Синдикалном организацијом.

# ВОДОСНАБДИЈЕВАЊЕ И ОДВОЂЕЊЕ ОТПАДНИХ ВОДА

Водоснабдијевање и одвођење отпадних вода су основна дјелатност „Водовода“ а.д. Бањалука за чији квалитет и квантитет је потребно обезбиједити сљедеће:

## **Производња и дистрибуција воде**

За производне капацитете: бунарски систем 400 л/с, фабрика воде, прва фаза 600л/с, фабрика воде, друга фаза 400 л/с, извориште Суботица 12 л/с, Гашића врело 40 л/с, Бањица 24 л/с, Црно врело 20- л/с континуирано обезбјеђивати неопходне количине хемикалија, електричну енергију за производњу хигијенски исправне воде и њену дистрибуцију до пумпних станица, резервоара и крајњих корисника. Обезбиједити редовно одржавање постројења и објеката, као и функционисање постојећег и доградњу потребног командно- контролног система. Пошто је пробни рад новог постројења завршен, извршити економску анализу производње воде и на основу тога даље радити на смањењу рада бунарског система, у циљу његове заштите и оптималног рада. Извориштима Суботица, Гашића врело, Бањица, Црно врело такође приступити у смислу реконструкције, очувања и заштите, уз уважавање чињенице да становништво које се са њих снабдијева водом нема алтернативу. Завршетак започетих пројеката са градом Бањалука – Вода 1 и Вода 2, као и планске активности пројекта Вода 3.

## **Контрола квалитета воде**

Контролу квалитета воде обезбједити на нивоу усвојеног Програма у складу са Правилником о хигијенској исправности воде за пиће и надлежности Републичког инспектората, који подразимијева основне, проширене и периодичне прегледе у властитој лабораторији, надлежној лабораторији Института за јавно здравство Републике Српске и специјализованим лабораторојама Србије, Хрватске и Словеније. Контрола квалитета је приоритет у смислу обезбјеђења средстава за покривање трошкова за анализе, опрему и кадрове. Потпуно опремљена нова лабораторија у Новоселији омогућиће повећање квалитета услуга- контрола квалитета воде по најсавременијим методама.

У властитој лабораторији годишње се анализира преко 5.000 узорака воде, како у хемијском, толико и у микробиолошком погледу, док се у лабораторији Института за јавно здравство – Бања Лука, годишње анализира близу 2.800 узорака воде за хемијску и исто толико за микробиолошку анализу. Контрола обухвата узорке сирове и пречишћене воде из резервоара, као и узорке са дистрибутивне мреже на славинама код потрошача, а обавља се путем основних, проширених и периодичних прегледа, у хемијском и микробиолошком погледу.

## **Одржавање система водовода и канализације**

Одржавање водоводног и канализационог система вршити континуирано са савременим материјалима, довољним бројем извршилаца, радних машина и механизације. Планиране набавке грађевинских машина су неопходне за нормално функционисање одржавања, као и повећање радне снаге, односно броја извршилаца на терену. На основу Програма евиденције кварова, чишћења и снимања постојећег канализационог система, те осталих активности, давати приједлоге за реконструкције и побољшање рада водоводног и канализационог система.

## **Развој система**

Развој система наставити са сталним одржавањем и кориштењем базе података за водовод и канализацију у ГИС технологијама, у складу са потребама потрошача и развоја града Бањалука. Развој система подијелити на одржавање и осавремењавање система за постојеће потрошаче, као и нове потребе. Постојећи систем сагледавати, вршити мјерења, израду пројеката и програма за реконструкције. За развој система за нове потрошаче обезбједити стални контакт и уску сарадњу са Одјељењем за комуналне послове АСГ Бањалука.

# СМАЊЕЊЕ ГУБИТАКА НА СИСТЕМУ ВОДОСНАБДИЈЕВАЊА

Смањење губитака у систему водоснабдијевања је један од приоритетних задатака у Друштву. Ове активности се издвајају, у складу са усвојеним Програмима, као најважнија обавеза и циљ пословне политике, након обезбјеђења остварења основне дјелатности.

У склопу предметних активности планира се сљедеће:

## **Технички губици**

* Из домена краткорочних мјера вршити сљедеће:

Обављати континуирано текуће радове описане у одржавању водоводног система, односно ажурно поправљати све видљиве кварове, као и дијагностиковане по посебним Програмима.

* Из домена средњорочних мјера вршити сљедеће:

Формиране основне зона билансирања воде за сектор „Сјевер“ опремити адекватном опремом, припремити податке за израду хидрауличког модела и извршити билансирање и прорачун учинковитости по IWA методологијама.

Извршити контролу димензионираности постојећих великих водомјера и предложити њихову замјену.

* Из домена дугорочних мјера вршити сљедеће:

За 2022. годину се планира замјена 1% цјевовода на годишњем нивоу и израда пројектне документације,

Заједно у сарадњи са градом Бањалука планирана је изградња нове водоводне мреже са улагањима Водовода – 700.000 КМ.

## **Комерцијални губици**

Откривање и легализација нелегалних потрошача је такође континуирана активност за коју треба обезбиједити подршку и поставити јасну границу између воде, као основне потребе за живот, техничких предуслова за прикључење и друштвене неодговорности нелегалних потрошача.

Дефинисан је План увођења у матичну евиденцију нелегалних потрошача за чију реализацију су задужени Сектор за комерцијалне послове и Сектор развоја. План подразумијева детаљну контролу нелегалних потрошача по свим дефинисаним зонама, с циљем прикупљања неопходних података, на основу којих ће се спроводити адекватне мјере, како према оним потрошачима који имају услове за легалан прикључак (легализација), тако и према потрошачима за које се још нису стекли услови (увођење у привремену евиденцију до стицања услова за легализацију).

На дијеловима града гдје нема изграђене секундарне водоводне мреже планирати изградњу цјевовода из властитих средстава, колико то могућности буду дозвољавале и вршити легализацију прикључака као и укидање пописаних и непописаних група грађана.

У овим активностима се очекује значајна подршка надлежних органа Градске управе Града Бањалука.

# КОМЕРЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА

**Политика продаје**

За наредну годину се предвиђа континуиран рад на повећању продаје производа и услуга у свим категоријама потрошача и наставак активности на уређењу дужничко-повјерилачких односа путем споразума и уговора о продаји и наплати наших производа. Термин повећања продаје се односи на контролу потрошње воде у планираним и ванредним очитавањима свих категорија потрошача и легализацији нелегалне потрошње који је описан у поглављу Смањење губитака у систему водоснабдијевања - Комерцијални губици. У дијелу повећања обима услуга према трећим лицима потребно је провести активности за конкурентност понуда на тржишту и осигурати констатно присуство и праћење потражње тржишта за услугама које Друштво може пружити трећим лицима.

**Политика набаве**

Набавке у 2022. години ће вршити у складу са Планом пословања, Планом набавки, дефинисаним стратешким и оперативним циљевима и финансијским могућностима Друштва, поштујући Закон о јавним набавкама БиХ.

Поред набавки које су регулисане Преговарачким поступком, тежиште ће бити на набавкама путем Отвореног поступка, са јасно дефинисаним перформансама квалитета и цијене производа.

# ФИНАНСИЈСКА ПОЛИТИКА

Економско-финансијска политика је дио пословне политике која садржи скуп одлука и мјера заснованих на одређеним правилима и принципима који се примјењују у пословним трансакцијама у циљу остварења задатака Друштва. Главни циљ је обезбјеђење финансијских средстава за обављање основне дјелатности и одржавање неопходног нивоа ликвидности за испуњење обавеза према потрошачима, добављачима и запосленима.

За успјешно пословање је потребно обезбједити материјалну основу, нарочито због приспјелих обавеза по основу враћања кредита Свјетске банке на годишњем нивоу од око 600.000 КМ и прикупљања средстава за отплату кредита KfW банке од око 2.000.000 КМ.

У склопу економско-финансијске политике су предвиђене сљедеће активности:

- Створити услове за остварење позитивног финансијског резултата на крају пословне године, који поред прихода од основне дјелатности подразумијевају и снажну борбу за пружање улуга трећим лицима у оквиру споредне дјелатности.

- Започети активности на измјени Одлуке о јавном водоводу и јавној канализацији како би се на бољи начин прецизирали одређени проблеми који се дешавају у пракси.

- Водити рачуна о ликвидности и одржавању позитивног тока готовине, као и измирењу обавеза по основу пореза, доприноса, кредита и плата и накнада запосленима.

- Све пословне промјене спроводити у складу са међународним рачуноводственим стандардима.

- Континуирано побољшавати наплату од потрошача за текуће обавезе, а за наплату из протеклог периода користити све законом утврђене облике наплате, као и искључења са система водоснабдијевања.

- Наставити започете активности у 2021. години по питању утуживања дуга потрошача за воду, како би се спријечила застара утврђена Законом.

- Сагледавати све трошкове и вршити анализу потреба и могућих уштеда кроз ефикасније кориштење свих расположивих средстава.

- Сагледавати и рационализовати трошкове путовања, рекламе и репрезентације.

- Смањивати трошкове пословања на свим нивоима, који не угрожавају обављање основне дјелатности.

# ПРАВНА ПОЛИТИКА И КАДРОВИ

У оквиру правне политике „Водовод“ а.д. Бањалука циљеви су сљедећи:

* Вођење пословне политике према позитивним законским прописима, поштујући све законе у оквиру којих се одвија дјелатност Друштва.
* Одржавање редовних сједница Скупштине акционара, Надзорног одбора, Одбора за ревизију и Управе Друштва, са праћењем провођења донесених одлука.
* Унапријеђење корпоративноаг управљања.
* Предузимање свих правних радњи пред надлежним судовима.
* Едуковање запослених у циљу рационализације трошкова пословања и побољшања квалитета рада запослених.
* Јачање колективне припадности, односа према раду, дисциплини и корпоративном идентитету у функцији остварења заједничких циљева појединаца и друштва.
* Запошљавање неопходних кадрова.

# ПОЛИТИКА ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА

У склопу развоја, увођења нових и унапријеђења постојећих информационих технологија реализовати:

* Одржавање изгледа и садржаја портала Друштва, реализација интерактивног портала са приказом одређених података из базе података.
* Годишње одржавање софтвера, интерних комуникација, као и опреме, са набавком дијела лиценци.
* Системску и апликативну подршку свим секторима Друштва.
* Унапређење комуникације са потрошачима реализацијом Call центра.

# ИНТЕГРИСАНИ СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ

Водовод ће у оквиру пословних обавеза, своје пословне циљеве остваривати кроз примјену Политике интегрисаног система управљања процесима, који се састоји од система управљања квалитетом, система управљања заштитом животне средине и безбједности воде за пиће, а који су дефинисани међународним стандардима ISO9001:2015, ISO 14001:2015 и HACCPпринципима.

Политика ИМС промовише одговорност према природним ресурсима, животној средини и здрављу људи кроз осигурање квалитета производа и услуга, а што утиче на задовољство потрошача односно корисника, те осталих заинтересованих страна почев од акционара, запослених, као и друштвене заједнице у којој Водовод обавља своју дјелатност.

По наведеним стандардима одобрени су сертификати по одлуци сертификационог тијела ''TÜV SÜD Management Service GmbH'' Минхен, за област производње и дистрибуције воде за пиће, сакупљања и одвођења отпадних вода, а који су предмет сталних провјера, те оцјене статуса имплементације система менаџмента према захтјевима стандарда.

Постојећи сертификати важе до марта 2022. године, те је сходно томе у току ресертификација система менаџмента, која је започета у децембру 2021. године.

У 2022. години предстоји активност на имплементацији ISO стандарда 17020:2013 Оцјењивање усклађености – Захтјеви за рад разних типова тијела за обављање инспекције, те акредитација властите ''Баждарнице'' код Института за акредитацију БиХ и то за инспекцију и верификацију водомјера, као мјерила протока, а сходно законским прописима у овој области.

Интегрисани систем управљања (ИМС) на годишњем нивоу дефинише одређене циљеве кроз посебан докуменат. Сходно томе су израђени Циљеви ИМС и Прoграм реализације циљева ИМС за 2022. годину, који су компатибилни са Пословном политиком Водовода.

# ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

Заштита животне средине и екологија су двосмјерно значајне за Друштво, из разлога што нам је битна заштита воде ријеке Врбас, узводно од града, као сировине за производњу воде за пиће, али се појављујемо и као највећи загађивач, пошто се отпадне воде без третмана испуштају у ријеку Врбас.

Обавезе које проистичу из закона који регулишу област заштите животне средине ћу досљедно проводити и укључивати се у еколошке активности на нивоу града Бањалука. Едукацију најмлађих популација провести са једном од Основних школа у Бањалуци у оквиру обиљежљвања Свјетског дана вода.

По одговорностима из дјелатности, пратити и укључивати се у све активности развоја канализационог система и изградње уређаја за третман отпадних вода које се воде на нивоу Градске управе Града Бањалука.

# ЈАВНОСТ РАДА

„Водовод“ а.д. Бањалука врши једну од најважнијих функција и опслужује више од 200.000 потрошача, из чега произилази да је неопходна јавност рада.

Све информације о водоснабдијевању и одвођењу отпадних вода ће бити доступне потрошачима путем личних контаката, сајта водовода, надлежних органа, институција и медија.

Остале информације ће бити доступне, у свему, према законским процедурама.

Јавност рада према Градској управи ће се обезбиједити кроз редовна информисања и састанке са надлежнима.

Јавност рада са запосленима ће се одвијати у складу са општим актима Друштва и кроз личне контакте, путем Основне организације синдиката, Борачке организације и осталих организација и актива Друштва.

в.д. ДИРЕКТОРА

Предраг Дудуковић, мастер менаџмента