



ZALAVÍZ

HANG

Megjelenik 1.500 példányban

AZ ÉSZAK-ZALAI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZRT. KIADVÁNYA XXIII. ÉVFOLYAM 3. SZÁM



A tartalomból:

✓ Víziközmű fejlesztések
üzemeltetési tapasztalatai:
2-3. oldal

✓ Hatósági audit
a laborban: 4-5. oldal

✓ Kevesebb a
kiabálós ügyfél: 5-6. oldal

✓ Önkormányzati
Dokumentumkezelő
működésének tapasztalati
7. oldal

✓ Környezetvédelmi célok
és az elért eredmények:
8-9. oldal

✓ Ügyfélszolgálati hírek:
9. oldal

✓ Bevonzani és megtartani –
az utánpótlásképzés
tendenciái az ágazatban
10. oldal

✓ Ez történt 2016-ban
11-12. oldal

Áldott Karácsonyi Ünnepeket
és Sikerekben Gazdag
Boldog Új Esztendőt Kívánunk!

ÉSZAK-ZALAI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZRT.

Víziközmű fejlesztések üzemeltetési tapasztalatai

Az elmúlt években a Zalavíz Zrt. szolgáltatási területén több, az Európai Unió által finanszírozott fejlesztés, beruházás valósult meg. E projektek szükségességét az egészséges ivóvíz, a kezelt szennyvíz, a környezetvédelem mellett gyakran az is indokolta, hogy várhatóan a megvalósulás után kevesebbe kerül a rendszerek működtetése, vagyis a beruházás megtérül.

Arnhoffer András elnök-vezérigazgatót kérdeztük a tényekről.

A szennyvízprogram

– A hasznosság szempontjából van egy „vízvásztó”, mégpedig a víziközmű törvény hatályba lépése – mondja Arnhoffer András. Az ezt megelőző időszakban, 2005-ben kezdődött a 2010-ig tartó, 50 települést érintő, 16 milliárd forintos program. Ebben – többek között – korszerűsítettük a zalaegerszegi szennyvíztisztítót, az ehhez tartozó rendszereket, hálózatot, átemelőket stb. Ekkor az Európai Unió hozzájárult, hogy a fejlesztés után a szennyvíz-díjakba ne építsük bele teljes mértékben a beruházás amortizációját. Az EU figyelembe vette ugyanis a magyarországi, ezen belül a zalai jövedelmi viszonyokat, és megengedte, hogy a díj alacsonyabb legyen az amúgy szükségesnél. Emiatt tehát erre a fejlesztésre mondhatjuk, hogy a megtérülése biztosított.

Más megközelítésben is nyugodtan állíthatjuk ezt, hiszen e beru-



Arnhoffer András a Zalavíz elnök-vezérigazgatója

házás célja az is volt, hogy egy tisztító telepet korszerűsítsünk, ne sok kicsit. Emiatt az egy nagy telepnek az üzemeltetési költsége sokkal alacsonyabb, mintha többet kellene működtetni. Amivel időközben szembesültünk az nem más, mint kénhidrogén képződés. A nagy telepen ugyanis, a bejövő mennyiség miatt, a nagyobb medencék, átfolyók miatt lassabb a szennyvíz mozgása, ezért már menet közben elindulnak benne a kémiai, rothadási folyamatok. A kénhidrogén pedig igen agresszív anyag, mindent mar, ami csak az útjába kerül, csövet, betont, fémet. Emiatt a károsodás miatt a rendszer amortizációja gyorsabb a vártnál.

Ha még egy újabb szempontot is figyelembe veszünk, akkor azt mondhatjuk, hogy a fejlesztés nyomán a szennyvíz kezelés, tisztítása

alacsonyabb költséggel jár, mint azelőtt. Mivel a Zalavíznek a Balaton közelsége miatt a kifolyó szennyvizet szinte ivóvíz minőségűre kell tisztítania, azért a szennyvíz feldolgozásában innovatív módszereket is alkalmaztunk, hogy minél több hasznot hajtson a rendszer. Így jött létre a biogáz üzem, vagyis a szennyvízből a legvégsőig próbáljuk hasznosítani, amit csak lehet. A biogáz léte, felhasználása miatt az egész rendszer üzemeltetési költségei pluszban vannak. A szennyvíztelep működtetési költségei a fejlesztés nyomán a 2008-as árszinten van, mintegy 350 millió forintot fordítunk erre évente.

– Összességében tehát ez a beruházás megtérül?

– Egyrészt megtérül, másrészt pedig több szempontból is megérte.

A rendszer korszerűsítésével, azzal hogy sok településen csatornáztunk még, és a képződött szennyvizet bevezetjük a zalaegerszegi tisztítóba, megszűnt egy komoly környezetterhelés, nem a talajba kerül így vagy úgy, tisztítatlanul a szennyvíz. További környezeti előnyt jelent, hogy védjük a Balatont, ami jelentős turisztikai bevételt generál az országnak.

Az ivóvízprogram

– 4 milliárdo forintos volt az arzénmentesítés miatt elindított fejlesztés Zalaegerszegen és környékén – *folytatja Arnhoffer András*. Ebben 3 vízművet váltottunk ki azzal, hogy a város nyugati – arzénmentes – vízbázisáról látjuk el az érintett településeket. A megtérülés és az üzemeltetés számolásakor az derült ki, hogy ha 3 külön művet építünk, akkor olcsóbb lenne az üzemelés. A zalaegerszegi vízbázisról nyert ivóvizet ugyanis meg kell tisztítani, sok benne a mangán, a vas, tehát a tisztítás költségeivel számolva az üzemelés többbe kerül, de ennek a tisztítónak előbb-utóbb meg kellett volna épülnie, akár saját erőből is, mert már nagy szükség volt rá.

Ezt a projektet is uniós forrás segítségével tudtuk megvalósítani,



ahol – alapelemben – elvárás, hogy a fejlesztés utáni díj, amit a felhasználók fizetnek, tartalmazza az amortizációt, tehát emelni kellett volna a díjon, itt az EU-tól már kaptunk engedélyt. Közben életbe lépett a víziközmű törvény, ami gyakorlatilag évek óta befagyasztotta a díjakat, tehát azokban nem tudjuk érvényesíteni az amortizációt. Ennek fényében tehát az ivóvízprojekt megtérülése nem biztosított. Ez egy olyan helyzet, amit valamilyen módon rendezni kell az Unióval, mert ellenkező esetben az EU a kedvezményezettektől – vagyis az

érintett önkormányzatoktól – visszaköveteli a támogatást. A jelenlegi ismereteink és adataink alapján azt mondhatjuk, hogy ez a beruházás – pénzügyi szempontból – nem fog megtérülni.

Ám, ha ezekre a fejlesztésekre társadalmi és környezetvédelmi szempontból tekintünk, akkor azt mondhatjuk, hogy e beruházások a felhasználók biztonságos ellátásához szükségesek voltak, amelyeket sem a Zalavíz Zrt, sem a települési önkormányzatok önerőből, az EU támogatása nélkül nem tudtak volna megvalósítani.



Hatósági audit a laborban

A laboratóriumban, mint minden évben, idén is lezajlott a felügyeleti audit, azonban ezt az auditot már a Nemzeti Akkreditáló Hatóság (NAH) munkatársai végezték. Köztisztuléből ugyanis hatósággá alakultak az időközben megjelent jogi szabályozásoknak megfelelően.

Az új hatóság, bár folyamatosan végzi a munkáját, folyamatos átalakulásban van. Ígéretük szerint ügyfélbarát, és szolgáltató hatóság szeretnének lenni, aminek a szele már érezhető volt a helyszíni szemlén is. A tapasztalatokról *Paksáné Müller Márta* laboratórium vezetővel beszélgettünk.

– Mit ellenőrzött az új hatóság az audit során?

– Az audit-program kiküldésével egyidőben mindig megkapjuk, hogy mely elvégzett vizsgálatokat, mintavételeket és helyszíni vizsgálatokat néznek át. Előre jelzik, hogy mit kell élesben bemutatnunk, és mit kell papíron, fénymásolatokkal igazolnunk. Erre részben fel lehet készülni, előre fénymásolni, hiszen az idő szűke miatt a kiírt feladatokat szinte képtelenség egy nap alatt bemutatni. A felkészülésben is már nagy rutinunk van.

Idén a szennyvízből és szennyvíz iszapból történő fémvizsgálatokat, a nitrit, nitrát, valamint üledékanyag, KOIps (kémiai oxigénigény mérés) és szulfid vizsgálatot kellett bemutatnunk. Ellenőrizték a szabályos szennyvíz mintavételt, amelyre a zalaegerszegi szennyvíztisztító tele-



pen került sor. A helyszíni vizsgálatokon aktív klórt, hőmérsékletet, pH-t mértünk. Alaposan átnézték a fémvizsgálatok előtti mintaelőkészítést, amelyet mikrohullámú roncsolóval végzünk.

Emellett minden adminisztrációnak is pontosan stimmelni kell, ki, mikor, miért, mit végzett, és mindezt úgy, hogy nyomon követhető legyen.

– Milyen eredménnyel zárult az ellenőrzés?

– Ahogy mondani szokták: csont nélkül sikerült az audit, nem jegyeztek ún. „nem megfelelést” a laboratóriumban. Külön kihangsúlyozták a laborosok egymást segítő, jó kollegális kapcsolatát, a lelkiismeretes munkavégzést. A vezetőségi átvizsgálás alaposságát példaeértékűnek minősítették. Az audit sik-

ereségét új okirattal tanúsították, amely már az új hatóság arculati elemeit tartalmazza.

– Milyen feladatok várnak a laborra 2017-ben?

– A jövő év kemény lesz a laboratórium számára, mert elkezdjük az újraakkreditálás folyamatát. Márciusban be kell adnunk az akkreditálási kérelmet a NAH részére, amely nem kis dokumentációval jár. A jelenlegi tanúsítványunk október 15-ig szól, ezt megelőzően sikeres auditon kell átesnünk. Ennek előkészületei már idén megkezdődtek: alsó méréshatárok újra kimérése, egyedi módszerek érvényesítése, átvizsgálása.

Pozitívum, hogy sikeres újraakkreditálás esetén az eddigi négy év helyett öt esztendőre kapjuk meg a státuszt.

– **A napi vizsgálatok elvégzése, az újraauditálásra való felkészülés mellett piaci munkát is végeznek.**

– Igen, végzünk továbbra is külső megrendelésre laboratóriumi vizsgálatokat. Bátran kereshetnek minket, akár ásványvizet, akár hatóság által előírt ivóvíz (boltnyitás, vezetékbővítés stb.) vagy mesterséges fürdővíz vizsgálati igényekkel.

De igény esetén elvégezzük a kibocsátott szennyvíz önkontroll vizsgálatát is. Az adott munka elvégzésére árajánlatot adunk. Akár



magánszemélynek, akár szervezetnek, vállalkozásnak van ilyen igénye, a laboratorium@zalaviz.hu e-mail címre írjanak nekünk.

ny, a laboratorium@zalaviz.hu e-mail címre írjanak nekünk.

Kevesebb a „kiabálós ügyfél”

Több mint egy éve, hogy a Zala-víz Zrt. zalaegerszegi ügyfélszolgálat a város központjában a piacnál lévő, önkormányzati, közös irodába költözött. A működés tapasztalatairól kérdeztük **Sebestyén Horváth Ildikó** ügyfélkapcsolati osztályvezetőt.

bevontak az iroda kialakításába azért, hogy a felhasználóknak jól áttekinthetővé váljon az ügyintézés – mondta az osztályvezető. Ez volt az elsődleges szempont, ugyanakkor arra is figyeltünk, hogy a kollégáinknak megfelelő munkakörnyezetet teremtsünk. A körültekintő

– **A kezdeti időszakban nem is merültek fel problémák?**

– A mi feladataink szempontjából nem, inkább az iroda megközelíthetősége, a parkolás miatt érkeztek kifogások. Korábban a pláza épületénél volt bőségesen ingyenes parkoló, amit az ügyfeleink megszoktak, de elég rövid idő alatt ehhez az új helyszínhez is igazodni tudtak. Ami eleinte gondot okozott, az az irodában lévő szervezetek eltérő ügyfélfogadási ideje volt. Két közszolgáltatónál a Zalavízénél, és a Zalai Közszolgáltató Nonprofit Kft-nél szerdán reggel nyolctól este nyolc óráig van ügyfélfogadás, mert ezt a közszolgáltatóknál jogszabály írja elő, míg a másik két városi cégnél ezen napon is 17,00 óráig fogadják az ügyfeleket.

– **Mit tettek még szóvá az irodába érkezők?**

– Sokan nem tudták értelmezni az ügyfélfogadási és a nyitva tartási idő közti eltérést, ugyanis az ügyfélfogadásra rendelkezésre álló idő rövidebb, mint a nyitva tartásé.

folytatás a 6. oldalon



– Az előkészítés időszakában, 2015 nyarán és a kora őszi hónapokban minden érintett szakembert

előkészítés miatt az iroda indulása zökkenőmentes volt a Zalavíz számára.

folytatás az 5. oldalról

Ez azt jelenti, hogy az ügyintézéshez sorszámot húzni az ügyfelfogadási idő lejártá előtt negyedórával lehetséges. Ez amúgy logikus, hiszen ezt követően a munkatársak a munkaidő végéig elvégeznek olyan feladatokat, amelyek az adott nap lezárásához tartoznak. Olyan panasz nem volt, amit jegyzőkönyvben rögzítenünk kellett, ehhez képest sokan dicsérték a szép és kényelmes ügyfélférfert, az ügyintézők kedvességét, segítőkészségét.

– Az elmúlt egy évben, milyen volt az ügyfélforgalom?

– Átlagosan 50-60 fő keresi fel naponta az ügyintézőinket, a legforgalmasabb napunk a kedd és a szerda. Minden évben végzünk ügyfél elégedettség mérést, idén 2016. májusa óta mérjük az ügyfelek elégedettségét. A kérdőívet kitöltők között – egyébként jellemzően a 40 év felettiek vállalkoztak a kérdőív kitöltésére – egy tablettel sorsoltunk ki. Néhány adat a felmérés alapján: májustól októberig 401 fő töltötte ki személyesen, telefonon 107 fő, elektronikusan 313 fő kérdőívünket. Ezen ügyfelek többsége családi házas fogyasztó.

– Jellemzően milyen ügyeket tudnak a fogyasztók intézni az ügyfélszolgálati irodában?

– Számlázással, hátralékkezeléssel, változások bejelentésével, adatmódosítással, új ingatlanok bekötésével foglalkozunk főként. Hét munkatársunk dolgozik az irodában, hárman az ügyfélférfert, velük személyesen találkoznak a fogyasztók, hárman telefonos ügyintézők, egy fő pedig az ún. háttérmunkát végzi,

ami adminisztratív feladatokat jelent. A zalaegerszegi irodán kívül Zalaszentgróton és Lentiben működik ügyfélszolgálati fiókirodánk, ahol 1-1 fő munkatársunk fogadja ügyfeleinket.

– Melyek az az ügyek, amelyek rendszeresen visszatérnek?

– A hátralékosok, közülük is első sorban a magánszemélyek. A hátralékos felhasználóknál havonta 30-40 vízkorlátozást kell elrendelnünk. Ahogyan ezt észlelik, megérkeznek és kifizetik a tartozást. A céges ügyfelek esetében az a jellemző, hogy aki huzamosan tartozik, az már felszámolás alatt áll, vagy megszűnt.

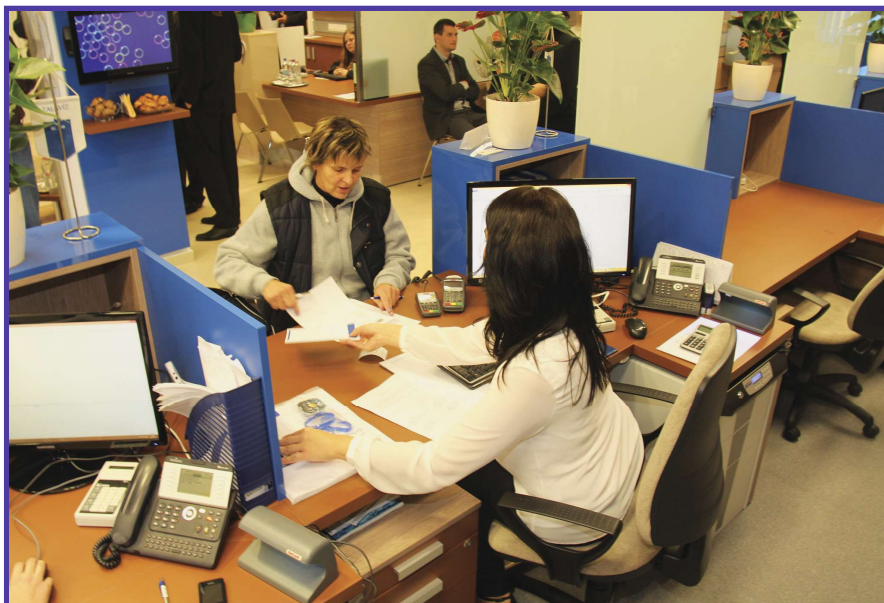
Bő egy évet szántunk arra, hogy a társasházakkal foglalkozzunk. Különösen a nagy lakásszámúaknál rendszerint gondot szokott okozni a díjak kifizetése, az eltérő fogyasztói magatartások és szemlélet miatt. Nagyon sokat tettünk azért, hogy az ilyen helyen lakókhoz eljussanak a szükséges információk. Plakátokat tettünk ki, lakógyűlésekre jártunk, elmagyaráztuk, hogy mi a következménye a tartozásoknak az egész házra nézve. Olyan is előfordult, hogy a munkánk nyomán derült ki: a

közös képviselő nem megfelelően látta el a feladatát, esetleg magáncélra használta a közös kasszát.

Ma már ott tartunk, hogy egyáltalán nincs társasházi tartozónk.

– Van-e az Önök számára előnye a közös irodának?

– Igen, több is. Korábban a call centeresek (a telefonos ügyintézők) a Központi Irodaházunkban dolgoztak. Most valamennyi ügyfeles munkatársunk egy helyen van, ami azért jó, mert ha valami különleges, vagy egyedi probléma merül fel, egymás között gyors konzultációra van lehetőség, és hamarabb lesz az adott kérdésre válasz, megoldás. A négy cég ügyintézőinek együttműködése a kezdetektől zökkenőmentes, kölcsönösen segítenek egymásnak, ami kifejezetten jó az ügyfeleknek is. További előny, hogy a hangoskodó, kiabálós ügyfelek száma csökkent. Míg korábban, a plázában ez visszatérő probléma volt, most azt tapasztaltuk, hogy az ilyesmi egyre kevésbé fordul elő. Az okát igazán nem tudjuk, talán az is közrejátszik, hogy más cégek, más ügyfelek is vannak, és így visszafogottabbá váltak az erre hajlamos felhasználók.



Önkormányzati Dokumentumkezelő működésének tapasztalati

2013-ban indult el a tulajdonos önkormányzatoknak fejlesztett dokumentumkezelő rendszer. Az elmúlt három évben dinamikusán nőtt az oldal tartalma, valamint a felhasználók köre is bővült.

A kezdetek

Az ötlet 2012-ben fogalmazódott meg. Egy olyan felületet szeretnénk volna létrehozni a tulajdonosoknak, ami gyorsíthatja a tulajdonos és a szolgáltató közötti kommunikációt, és ezzel együtt csökkenti az egyre növekvő e-mailek számát, továbbá bizonyos dokumentumok elektronikus közzététele kiváltja a postai levelezést.

A felület tervezésének 2013 elején álltunk neki, és szeptemberben már teszt üzem módban működött. A víziközmű szektorban mindeddig egyedülálló fejlesztésen egy szakemberekből álló csapat dolgozott, így kialakult az a struktúra, amelyen a legkönnyebben eligazodnak az önkormányzati hivatalok munkatársai.

A lehetőség

Az áttekinthetőség mellett fontos volt az is, hogy okostelefonokon és táblagépeken is könnyen kezelhető legyen az oldal. Olyan rendszer áll a tulajdonosok rendelkezésére, amit 0-24 órában a kezükben hordhatnak. Ha például egy hivatal munkatársának szüksége van az egyik település üzemeltetési engedélyre, vagy az érintett műre vonatkozó vízminőségi adatokra, akkor azt pillanatok alatt elérheti.

Biztonság

Az oldal https protokollt használ

http helyett, a dokumentumok egyedi elnevezést kapnak, azok külső direkt elérésére nincs lehetőség, és minden lapletöltésnél van ellenőrző funkció. Ezek azért fontosak, mert kizárólag a két félre tartalmazó dokumentumok is elérhetők itt. A törvényi előírásoknak megfelelően külső szakértővel auditáltattuk informatikai rendszereinket, így az önkormányzati oldalt is.

Funkciók

3 nagy részre oszthatjuk az oldalt. A két legjelentősebb, a műszaki jellegű dokumentumokat tartalmazó menüpont, és a közművagyon rész. Előbbiben érhetők el az üzemeltetési engedélykés és azok módosításai. Ezek összegyűjtése és rendszerezése az oldal egyik legfőbb előnye, hiszen ez az a dokumentum, ami szabályozza a Zalavíz Zrt. és a tulajdonosok jogviszonyát. A közművagyon menüpontban megtalálható minden olyan dokumentum, amely az érintett település víziközmű rendszerére vonatkozó megállapodásokat, adatszolgáltatásokat, fejlesztési- és felújítási terveket tartalmaz.

Az elszámolások menüpontba érhetők el a fogyasztási tájékoztatók. 2016-ban a negyedéves fogyasztási tájékoztatókat kizárólag ezen az oldalon keresztül osztjuk meg a hivatalokkal. Külön menüpontban kereshetők vissza a Zalavíz Zrt. közgyűléseinek jegyzőkönyvei és a részvények letéti igazolásai. Tájékoztató jelleggel megtekinthetők a szolgáltatási díjak, valamint egy bejelentés nevű menüpontban szöveges üzenetet küldhet a felhasználó a Zalavíz Zrt-nek.

Az eltelt 3 évben az oldalra feltöltött dokumentumok száma meghaladta a 6500-at. Viszonyításképpen, az induláskor 1500 fájl volt elérhető. Ekkora mennyiségénél már szükség van az oldal állandó karbantartására, archiválásra. Ezért létezik az aktuális dokumentumot tartalmazó főoldalnak egy archiv felülete is, ahova bizonyos időközönként áthelyezzük a dokumentumokat – általában elévülést követően vagy az adott témában frissebb fájl feltöltését követően. Ami az oldalra felkerül, az ottmarad, az archívumban visszakereshetők a régebbi fájlok is.

A működés

A tapasztalatok azt mutatják, hogy egyre többen és egyre gyakrabban használják az oldalt. Ez annak is köszönhető, hogy a hivatalok és a Zalavíz Zrt. között folyamatos adategyeztetés és kommunikáció zajlik. A visszajelzések pozitívak. Településenként 2 hozzáférést biztosítunk, és a megadott e-mail címre értesítést küldünk, ha új dokumentumot töltöttek fel az oldalra. Ha változás történik az oldal kezelőjének elérhetőségében, akkor azt feltétlenül jelezzék a zalaviz@zalaviz.hu címre.

Fejlesztés

A visszajelzések alapján kisebb változtatások történnek az oldalon. Már az oldal bemutatásakor felmerült igényként, hogy legyen interaktív, tehát hivatalok is tudjanak feltölteni dokumentumokat. Ennek a lehetőségét a fejlesztés során előkészítettük, így, ha erre a funkcióra széleskörű igény van, bevezetjük.

Környezetvédelmi célok és az elért eredmények

A Zalavíz Zrt. környezetpolitikáját alapvetően négy nagyobb terület köré lehet csoportosítani: a jogszabályi követelmények, hatósági előírások betartása; a környezetszennyezés megelőzése – ide tartozik például a hulladékok mennyiségének csökkentése, a veszélyes hulladékok begyűjtése – a környezeti célok meghatározása, éves értékelése, rendszeres tájékoztatás; valamint a környezetvédelmi szakmai ismeretek fejlesztése – tudtuk meg *Varga Mátyás* környezetvédelmi mérnőktől.

Vegyi anyagok selejtezése a laborban

– Az idei évben a laboratórium esetében azt a célt tűztük ki, hogy a lejárt szavatosságú, vagy feleslegben maradt vegyi anyagok és göngyölegek mennyiségét csökkentsük a 2014-es bázis évhez képest – mondja a szakember. A következő módszert alkalmaztuk: olyan forgalmazókat kerestünk, akiknek a csomagolóanyagokat vissza tudjuk küldeni, a fel nem használt, maradék vegyi anyagokat pedig oktatási célra adjuk tovább. 2014-ben a leselejtezett és hulladékká vált vegyi anyagok mennyisége 41 kg volt. Ehhez képest idén október végéig ez a mennyiség mindössze 11 kg volt. Az év során négy alkalommal küldtünk vissza a forgalmazóknak göngyöleget, a még felhasználható vegyszereket pedig oktatási célra a Nyugat-magyarországi Egyetem

Szombathelyi intézményeinek adtuk át november végén.

Környezetvédelmi és környezetirányítási oktatás kiterjesztése

– A korábbi gyakorlat szerint csak az újonnan munkába állt kollégák a munkába állás előtt, valamint éves szinten a menedzsment és az egységvezetők részesültek környezetvédelmi és környezetirányítási oktatásban.

Ezen felül az egyes munkavállalók által végzett tevékenység környezeti hatásait is részleteztük, így külön foglalkoztunk a szellemi munkát végzőkkel, a raktározásban, az ivóvíz és a szennyvíz területén dolgozókkal. Az adott feladatkörre vonatkozó egyedi ismereteken kívül általános környezetvédelmi oktatást is kaptak a munkavállalók, amely során többek között a hulladékkezelés, a levegőtisztaság, a vízbázis, és a talaj védelme kérdéskörét érintettük.



A barlahidai telep

Az idei évtől azt tűztük ki célul, hogy ezt az oktatást valamennyi munkavállalóra kiterjesztjük éves, ismétlődő oktatás keretében. Fontosnak tartottuk ugyanis, hogy a Zalavíz Zrt-nél minden dolgozó tudja, értse és a munkája során alkalmazza a szükséges ismereteket. Megtartottuk a képzéseket, ahol a Társaság általános környezeti politikáját, az ez évre szóló konkrét feladatokat ismertettük.

Az idei oktatáson 349 munkavállaló vett részt, ezeket január végétől március közepéig szerveztük meg.

Határérték alatt maradjon

– Ebben az évben vállalt környezetvédelmi feladatunk része volt, hogy a barlahidai szennyvíztisztító telepen az elfolyó szennyvízben mért összes foszfor paraméter a határérték alatt tartsuk.

A vízjogi üzemeltetési engedélyben meghatározott 10 mg/l mennyiséghez képest azt igyekeztünk elérni, hogy ennél a 2016-ban mért összes foszfor vízminőségi paraméterének éves átlaga kisebb legyen ennél az értéknél.

Ehhez 2015 őszén fémsó vegyszer adagoló kiépítésére került sor, ugyanis az üzemszerű vegyszereléssel lehet csak elérni az elfolyó szennyvízben az összes foszfor határérték alatt tartását. A vegyszer adagoló próbaüzeme 2016 első negyedévben volt.

Ez után a normál üzemállapotot folyamatosan tudtuk biztosítani.

Csökkenjen az építési hulladék

– Terveink között szerepelt, hogy Zalaegerszegen a Nyugat vízmű I. és II. nyomászóna területén a hibaelhárítás során keletkező építési hulladék mennyiségét csökkentjük a 2014-es bázisévhez képest, amikor 55,9 tonna törmelék keletkezett.

Az érintett területen gyakoriak voltak a csőtörések, főként az induló magas nyomások miatt, és emiatt a hibaelhárításokra többször került sor.

2015 őszén nyomásszabályozót építettünk be – gyűrűdugattyús motoros szabályzó-szerelvényt – amitől a csőtörések száma csökkent ezen a területen.

Összességében viszont a hibaelhárításokkor, a munkagödörből kitermelt építési törmelék mennyisége már idén október végére 64,48 t lett.

Ügyfélszolgálati hírek

Szép eredmény a szakmai versenyen

Tizenkettedik alkalommal rendezte meg a MAVÍZ a víziközművek ügyfélszolgálati versenyét, Szilvásváradon, október 19-20-án, amelyen ismét részt vett a Zalavíz csapata.

Az országban működő szolgáltatók közül tizenheten neveztek a versenyre – tudtuk meg **Sebestyén Horváth Ildikó** ügyfélkapcsolati osztályvezetőtől.

A hagyományoknak megfelelően idén is négy fordulóban mérhették össze a tudásukat az ügyfelek: szituációs gyakorlat, szakmai teszt, helyi totó és levélírás szerepelt a programban. A Zalavíz csapata a szakmai teszten szerepelt a legjobban, az előkelő harmadik helyezést szerezték meg. A Zalavíz Zrt-ét Szijártó-Horváth Zsanett, Somló Márta, Takács István képviselték.



Hosszabb ideig hitelesek a vízmérők

November 20-án lépett hatályba a víziközmű törvény új végrehajtási rendelete, amely főként az ügyek eljárásrendjében hozott változásokat.

Ezekből a felhasználókat leginkább a vízmérő órák hitelességi idejének növelése érinti. Az eddigi

négy évről a jogszabály nyolc évre emelte az órák hitelességének időtartamát.

E rendelet alapján kell a szolgáltatóknak – így a Zalavíznek is – elkészítenie az új üzletszabályzatát, amelyet a Társaság a honlapján tesz közzé. 20 napig bárki hozzá is szólhat, észrevételt tehet. Ezt követően kell a szabályzatot megküldeni az Energiahiatalnak.

Bevonzani és megtartani – az utánpótlásképzés tendenciái az ágazatban

A víziközmű ágazatot is érinti a szakemberhiány. Jelenleg az ágazatban a munkatársak 41,37%-a 50 év feletti, így 15 év múlva a szektorból hozzávetőleg 6.400 fő hiányzik majd, ami már az ivóvízellátás biztonságát is veszélyezteti.

A következő 2-3 évben közel 100, 5-8 év múlva már 180 vízügyi – középfokú vagy technikus végzettségű – szakembert kell pótolni, mert kilépnek az ágazatból.

A Zalavíz Zrt-nél egy ideje tudatosan dolgozunk a szakember utánpótlás biztosításán. Minden lehetőséget megragadunk, hogy találkozzunk az általános iskolás gyerekekkel és szüleikkel. Rendszeres résztvevői vagyunk a pályaválasztási kiállításoknak. 2016 novemberében részt vettünk a Zala Megyei Kormányhivatal által szervezett kiállításon, ahol szakképzési partnerünkkel, a zalaegerszegi Széchenyi István Szakközépiskolával közös standot rendeztünk be. Itt mutattuk be a víziközmű ágazat által nyújtott lehetőségeket.

A Széchenyi Szakközépiskolában indulnak vízügyi szakmacsoport képzések. Ezek közül az egyik a vízgépészeti technikus, ahol alapvetően gépészeti feladatok ellátására képeznek szakembereket. A jövőbeli feladatuk a létesítmények üzemeltetése és karbantartása lesz, de már a gépkezelők esetén is alapvető elvárás a pontos és precíz adminisztráció.

A vízügyi ügyintéző szakra elsősorban olyan fiatalok jelentkezését várják, akik a vízkészlet- és vízgazdálkodás tervezésében és doku-

mentálásában vesznek majd részt. Az ilyen végzettségű szakemberek feladata többnyire irodai munkavégzést jelent, de időnként üzemeltetési feladataik is vannak. Ezt a szakot azoknak javasoljuk, akiket érdekel a műszaki rajz, a térképészet, hiszen nagyon komoly közműnyilvántartással rendelkezünk, amit folyamatosan aktualizálni kell.

Már most látjuk, hogy 10-15 év múlva jelentős szakemberhiánnyal küzdünk majd, ha nem történik változás a jelenlegi tendenciákban. Éppen ezért felértékelődik a megfelelő szakemberek szerepe a munkaerő piacon. Ezt érdemes figyelembe venni a továbbtanulási döntés során. Az ágazatban stabil és kiszámítható munkahelyek vannak, versenyképes jövedelemmel és béren kívüli juttatásokkal.

Jelenleg kilenc középfokú tanulmányokat végző tanuló dolgozik a Zalavíznél, szerződéses jogviszonyral. Ők többnyire villanyszerelők és épületgépészek, de logisztikusok is töltik nálunk a gyakorlatukat. A tanulmányok mellett meghatározott időt kell a gyakorlati képzőhelynél – esetükben a Zalavíznél – eltölteni. Ez azért jó, mert munkakultúrát tanulnak, szakmai gyakorlatot is szereznek és havonta ösztöndíjat kapnak, valamint eseti juttatásokat is, utalvány formájában.

A szakképzés mellett élenjárók vagyunk a duális képzésben is. Társaságunknál jelenleg öten vesznek részt duális képzésben. Gépészmérnök, mechatronikus, gazdasági informatikus és pénzügy számvitel szakos hallgatók töltik

nálunk gyakorlatukat. Az ő esetükben is van ösztöndíj, fontos kiemelni, hogy az adható átlagos ösztöndíj feletti juttatásban részesülnek.

Év Felelős Foglalkoztatója díjat kapott a Zalavíz Zrt.

október 24-én, Budapesten

Az OFA Nonprofit Kft. által létrehozott pályázat célja a felelős foglalkoztatói szemlélet népszerűsítése, a jó gyakorlatok bemutatása és elis-



merése. A pályázatot mikro- és kisvállalkozások, közép- és nagyvállalkozások, illetve a közsféra szervezetei számára írták ki.

A Zalavíz Zrt. pályázatában azt értékelték, hogy már az óvodás kortól részt vesznek a gyermekek szemléletformálásában, Víz Világnapi rendezvények és üzemlátogatások szervezésével, valamint a közép- és felsőfokú tanulmányokat folytató fiatalok szakmai gyakorlatát és képzését tesszük lehetővé.

Ez történt 2016-ban



Mesterségem címere: vízműves

Márciusban kétnapos rendezvénnyel ünnepeltük a Víz Világnapját. A hagyományoknak megfelelően alkotói pályázatot hirdettünk a gyerekeknek, valamint üzemlátogatás tartottunk óvodás és iskolás csoportoknak.

Újításként pályaaorientációs napot tartottunk a zalaegerszegi víztisztítómű területén.

Arnhoffer András lett a Zalavíz Zrt. elnök-vezérigazgatója

Május 9-én a Társaság évi rendes közgyűlésén a tulajdonos önkormányzatok elfogadták a 2015. évi gazdasági beszámolót és a 2016. évi üzleti tervet.

Emellett a közgyűlés megválasztotta Arnhoffer Andrást, az igazgatóság elnökét a Zalavíz Zrt. vezérigazgatójának.



Virágos Zalaegerszegért Díj

Virágos Zalaegerszegért díjat kapott zalaegerszegi szennyvíztisztító telepünk a "Kereskedelmi egységek és gazdálkodó szervezetek" kategóriában.

A zsűri az oklevéllel a zord épített környezet ellensúlyozását értékelte. (Fotó: Seres Péter).

Utánpótlás toborzás a hiányszakmák képzésére

A víziközmű ágazatot is megérintette a szakember-utánpótlás hiányának szele. Ezt felismerve, egyre hangsúlyosabban jelen vagyunk a megyei pályaválasztási kiállításokon, valamint az oktatási intézményekbe szervezett nyílt napokon.



A „legcsavarosabb észjárású csapat”

A tizenötödik alkalommal megrendezett AquaCity játékonysági napon – minden korábbi rekordot megdöntve –, a legnagyobb bevétellel járultunk hozzá a főzőcsapatok közül a játékonyság cél támogatásához.

Ez történt 2016-ban



Szerelőversenyt rendeztünk

Az előző évi Országos Víziközmű Szerelőverseny megnyerésével, a MaVíz felkérésére a 2016. évi verseny házigazdái voltunk.

A Lentiben megtartott eseményen 22 csapat közül a Fejérvíz Zrt. bizonyult a legjobbnak. Munkatársaink a feladatok összeállításában vettek részt, így legközelebb jövőre mérettethetjük meg magunkat.

Felelősen környezetünkért

Több alkalommal is részt vettünk helyi civil kezdeményezéseken. Társadalmi felelősségvállalásunkat szem előtt tartva rendszeres szereplői vagyunk a köztisztasági akcióknak, valamint a környezettudatos szemléletet erősítő rendezvényeknek.



Sikeres auditálás

Sikeresen zártuk az éves felülvizsgálati auditot.

Az ellenőrzés során külső, független auditorok ellenőrizték irányítási rendszereinket, azok működési folyamatait. Eltérést nem találtak, az eddigi legjobb eredménnyel zártuk a vizsgálatot.



AZ ÉSZAK-ZALAI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZRT.
KIADVÁNYA XXIII. ÉVFOLYAM 3. SZÁM

Kiadja: az Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt.

Felelős kiadó: Arnhoffer András, elnök-vezérigazgató

Szerkesztette: Kovács Balázs

A megjelenést gondozta: Image 007 Marketingtanácsadó Kft.

Nyomdai munkák: Gura Nyomda Kft.