



VÝROČNÍ ZPRÁVA 2015

Středočeské vodárny, a.s.

3 - ZÁKLADNÍ ÚDAJE

4 - ORGÁNY AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI

5 - KLÍČOVÉ ÚDAJE

6 - ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDY PŘEDSTAVENSTVA

7 - ORGANIZAČNÍ STRUKTURA, DŮLEŽITÉ UDÁLOSTI ROKU 2015

8 - NAŠE SLUŽBY

Hlavní činnosti společnosti, Výroba vody, Odpadní voda
Poruchovost, Kontrola kvality vody, Hygienické zabezpečení vody
Odpady, Kontrola kvality vody, Zákazníci, Zákaznické služby

20 - VÝZKUM A VÝVOJ

Inovace v oblasti výroby a distribuce vody, Inovace v oblasti snižování ztrát vody, Obnova dílčích částí
Geograficko – informační systém (GIS), Inovace v oblasti odvádění a čištění odpadních vod,
Inovace v oblasti komunikace k zákazníkovi

24 - ODPOVĚDNOST

Zaměstnanci, Odpovědnost v oblasti BOZP, Sociální odpovědnost společnosti
Podpora zvýšení biodiverzity v zařízeních SVAS, Interní komunikace
SVAS partnerem měst a obcí, Čerstvá kohoutková? Stačí říct!, Spolupráce s Nadačním fondem Veolia

37- FINANČNÍ ČÁST

39 - VÝROK AUDITORA

39- ÚPLNÁ ÚČETNÍ ZÁVĚRKA

52- ZPRÁVA O VZTAZÍCH

65 - ZPRÁVA PŘEDSTAVENSTVA



□ Základní údaje □

OBCHODNÍ JMÉNO:
Středočeské vodárny, a.s.

DATUM VZNIKU:
22. 8. 2000

VZNIK:
Společnost vznikla zápisem do obchodního rejstříku dnem 22. 8. 2000

PRÁVNÍ FORMA:
Akciová společnost

IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO:
CZC26196620
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6699.

ZÁKLADNÍ KAPITÁL SPOLEČNOSTI:
1 000 000 Kč

AKCIONÁŘI:
VEOLIA CENTRAL & EASTERN EUROPE S.A. 34 %
Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. 32 %
Severočeská vodárenská společnost, a.s. 34 %

SÍDLO SPOLEČNOSTI:
U Vodojemu 3085, 272 80 Kladno

VIZE SPOLEČNOSTI:
Dlouhodobou vizí společnosti je „Stát se první volbou všech měst i obcí v regionu pro zajištění dodávek pitné vody a odkanalizování“.



Orgány akciové společnosti

k 31. 12. 2015

PŘEDSTAVENSTVO

Ing. Martin Bernard	předseda
Ing. David Votava	místopředseda
Ing. Rostislav Čáp	místopředseda
Ing. Milan Kuchař	člen
Ing. Jakub Hanzl	člen
Ing. Ivan Eis	člen (od 28. dubna 2015)
MUDr. Tomáš Indra	člen (od 28. dubna 2015)
Etienne Petit	člen (do 27. dubna 2015)
Ing. Aleš Neruda	člen (do 27. dubna 2015)
Ing. Jan Řeřicha	člen (do 27. dubna 2015)

DOZORČÍ RADA

Ing. Dan Jiránek	předseda dozorčí rady
Jindřich Stádník	člen (od 28. dubna 2015)
Mgr. Ondřej Tichota	člen (od 28. dubna 2015)
Ing. Philippe Guitard	člen
Hana Moudrá	místopředsedkyně (do 20. září 2015 člen, od 21. září 2015 místopředseda)
Jiřina Provalilová	člen
Ing. Marie Večeřová	člen
Petr Lesák	místopředseda (do 20. září 2015 člen, od 21. září 2015 místopředseda)
František Vaňura	člen
Ing. Ivana Řápková	místopředsedkyně (do 27. dubna 2015)
PaedDr. Zdeněk Koudelka	místopředseda (do 27. dubna 2015)

VÝKONNÉ VEDENÍ

Ing. Jakub Hanzl	generální ředitel
Ing. Jiří Šolc	manažer úseku strategie
Bc. Pavel Pobříslo	provozní ředitel
Ing. Lucie Králová	finanční ředitelka

□ Klíčové údaje

Obrat společnosti: **984 839** tis. Kč

Výsledek hospodaření: **71 617** tis. Kč

Počet zaměstnanců: **346**

Výroba vody: **15 187** tis. m³

Ztráty vody: **2 561** tis. m³

Množství vyčištěné vody: **11 559** tis. m³

Počet havárií na vodovodních řadech: **701**

Počet havárií na kanalizačních řadech: **1 421**

Počet zásobovaných obyvatel pitnou vodou: **290** tis.

Délka vodovodních řadů: **2 477** km

Počet přípojek: **12 341**

Počet provozovaných úpraven pitné vody: **2**

Počet obyvatel napojených na kanalizaci: **190** tis.

Délka kanalizačních řadů: **901** km

Počet kanalizačních přípojek: **30 539**

Počet provozovaných čistíren odpadních vod: **43**

□ Úvodní slovo předsedy představenstva □



Vážené dámy, vážení pánové, vážení zákazníci, vážení akcionáři,

uplynulý rok můžeme hodnotit z pohledu Středočeských vodáren, a.s. (SVAS) kladně. Společnost dostala svým závazkům, pracovníci SVAS zvládli úspěšně

i velice náročné situace. Díky reorganizaci některých prací, optimalizaci provozu a vnitřními úsporami se podařilo Středočeským vodárnám udržet náklady na přijatelné úrovni a výsledkem toho je, že se podařilo splnit stanovený hospodářský plán.

Trvalou prioritou SVAS jsou vztahy s vlastnickou společností Vodárny Kladno-Mělník, a.s. (VKM). Personální změny, které proběhly ve vlastnické společnosti, napomohly ke zlepšení spolupráce mezi oběma společnostmi. Loňský rok byl ve znamení zahájení významných investičních akcí, které jsou důležité hlavně pro region. Byla zahájena dlouho připravovaná a nezbytná rekonstrukce čistírny odpadních vod Kladno - Vrapice a dále se pokročilo v obnově objektů na nadregionálním přivaděči KSKM.

Zaměstnanci SVAS se aktivně účastnili práce na investičních akcích VKM, jako byla například obnova přivaděče KSKM u Postřižín, který hraje klíčovou roli v zásobování Kladenska a Mělnická pitnou vodou. Nezbytná byla i spolupráce obou společností ohledně žádosti o povolení k čerpání podzemních vod z pramenišť Mělnická Vrutice.

V oblasti služeb pro zákazníky si svoje místo našla nová služba – nosiči vody. U plánovaných odstávek většího rozsahu jsou u cisteren náhradního zásobování nosiči vody, resp. studenti, kteří převážně seniorům a handicapovaným spoluobčanům pomáhají s natočením vody a v případě zájmu i s donáškou do nemovitosti. Služba napomáhá nenásilnou formou mladým vnímat pomoc starší generaci, což může mít vliv na změnu pohledu mladých na stáří. Nová služba má velký ohlas mezi širokou veřejností, velmi kladně ji hodnotí nejen zástupci médií.

Naše společnost je velmi aktivní v podpoře biodiverzity. Instaluje na vhodných vodohospodářských objektech chybějící umělé dutiny pro ptáky a hmyz, ptačí budky a buduje přírodní jezírka (pítka) např. přímo v areálu čerpací stanice Mělnická Vrutice. Rovněž areál vodárny na Kladně přímo vybízí k úspěšné podpoře volně žijících druhů živočichů vytvořením podmínek pro jejich úkryt, místa pro rozmnožení a potravní nabídku.

Loňský rok se vyznačoval tropickými teplotami a nedostatkem vláhy, což přinášelo nejen komplikace lidem, ale fauně i flóře. SVAS se snažily pomoci zvěř, která se nachází v lesních porostech jímacího území Mělnická Vrutice a Řepínský Důl, zřizováním napajedel. Zaměstnanci vodárny k tomuto kroku přistoupili na základě udržení ekosystému v krajině v suchých měsících, kdy zvěř nemá možnost se napít v přirozeném prostředí.

Společnost pořádala v uplynulém roce řadu přednášek pro děti ze základních škol, byly předány poslední přenosné vodní laboratoře, které umožňují prostřednictvím pokusů poznat více o vlastnostech vody a jejím koloběhu v přírodě.

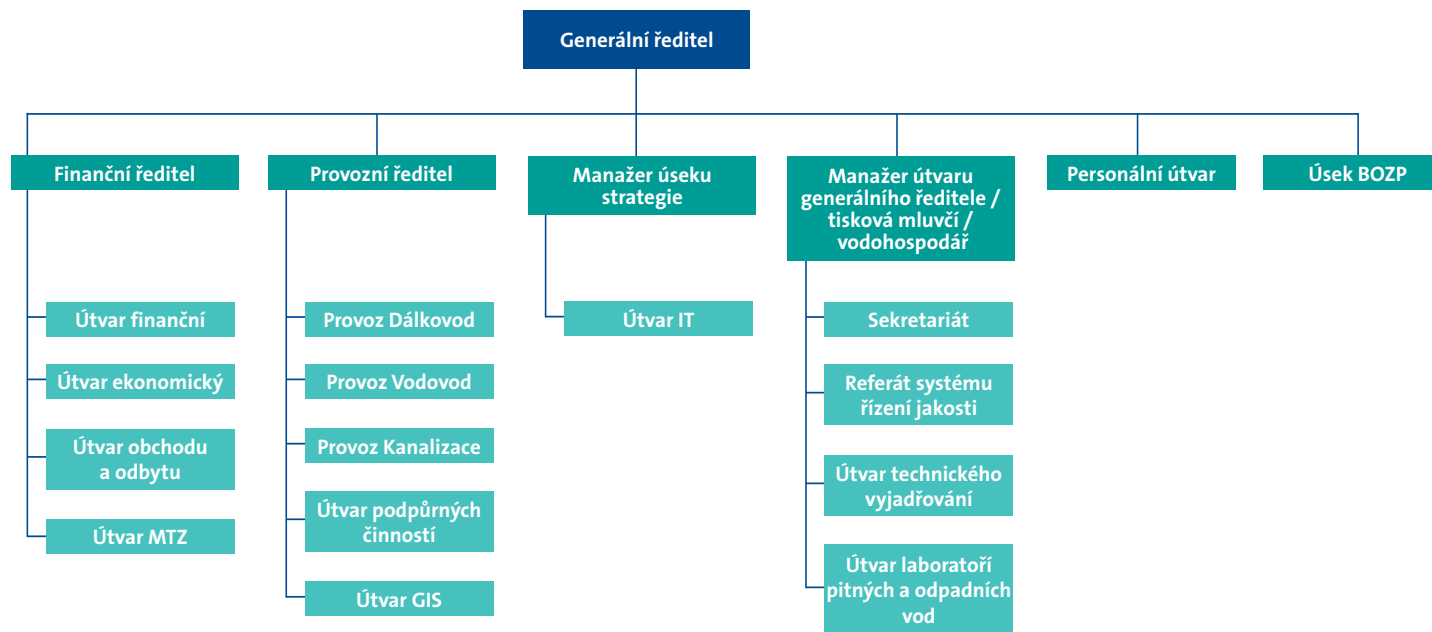
V roce 2015 byla věnována značná pozornost a úsilí k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, jejím vyvrcholením byl „Mezinárodní týden BOZP“. Důraz na bezpečnost práce se projevil ve velice nízkém počtu neregistrovaných pracovních úrazů za tento rok.

Na jaře loňského roku proběhla úspěšná recertifikace systémů řízení ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001. V druhé polovině roku 2015 vedení společnosti rozhodlo o zavedení Systému managementu hospodaření s energií dle ČSN EN ISO 50001:2011.

Závěrem mi dovoluji poděkovat všem pracovníkům společnosti za dobře odvedený velký kus práce, díky níž se SVAS posunuly opět o kus dále.

Ing. Martin Bernard, MBA
předseda představenstva

Organizační struktura k 31. 12. 2015



Společnost nemá organizační složku v zahraničí.

Důležité události roku 2015

>Počátkem roku byly v polovině ledna, z důvodu zvýšení hladiny řeky Labe, odstaveny objekty Neratovice PSOV Intermont, Mělník Rybáře PSOV a Mělník Přístavní PSOV. Po osmi dnech a poklesu hladiny byl provoz těchto objektů znovu obnoven. K dalšímu zvýšení hladiny řek již v daném roce nedošlo.

>Na kanalizační síti se jedná zejména o zahájení rekonstrukce Kladno Vrapice ČOV a dokončení rekonstrukce ČOV Lány a spuštění zkušebního provozu.

Naše služby

9

Hlavní činnosti společnosti,

12

Výroba vody

13

Odpadní voda

14

Poruchovost, Kontrola kvality vody,
Hygienické zabezpečení vody

15

Odpady

16

Kontrola kvality vody

17

Zákazníci, Zákaznické služby

Hlavní činnosti společnosti

Středočeské vodárny, a.s. (dále jen SVAS) jsou provozovatelem vodovodů a kanalizací v majetku obcí a měst, které se nachází na území okresů Kladno, Mělník, části Prahy východ a západ, části okresů Rakovník a Mladá Boleslav. Společnost se zabývá výrobou a distribucí pitné vody, odváděním a čištěním odpadních vod.

SVAS poskytují vedle své hlavní činnosti i další služby související s provozem a údržbou vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu. Jde například o řešení havárií na vodovodní i kanalizační síti, atd. Řadu služeb nabízí společnost i svým koncovým zákazníkům (majitelům objektů), například průzkum a měření na stokové síti, laboratorní analýzy, realizaci přípojek, vyhledávání skrytých poruch, deratizace, ucpávky a další.

Jsou součástí mezinárodní společnosti Veolia, která v celosvětovém měřítku zaujímá vedoucí postavení v oboru vodárenství. Svojí činností společnost přímo ovlivňuje zdraví a úroveň života obyvatelstva a životního prostředí, proto staví kvalitu svého produktu – pitné a odpadní vody a ochranu životního prostředí mezi svoje priority.

Veškerá činnost pracovníků SVAS směřuje k plnému uspokojování potřeb zákazníků, k ochraně životního prostředí při všech činnostech společnosti a k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci zaměstnanců i ostatních osob pracujících nebo přicházejících do styku s provozovanou infrastrukturou.

Mezi hlavní činnosti společnosti patří:

- > Provozování vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu
- > Získávání, úprava, distribuce pitné vody
- > Odvádění a čištění odpadních vod
- > Poradenská, inženýrská a projekční činnost v investiční výstavbě
- > Příprava a realizace vodohospodářských staveb
- > Provádění rozborů pitných a odpadních vod
- > Uzavírání, změny a ukončování smluv na odběr pitné vody a na odvádění a čištění odpadních vod
- > Nakládání s odpady včetně nebezpečných
- > Příprava, realizace a provoz řídicích systémů ve vodohospodářství
- > Maloobchod a velkoobchod s materiálem pro vodohospodářské stavby
- > Lesní hospodářství



Ve společnosti je vybudovaný integrovaný systém řízení dle norem ČSN EN ISO 9001:2009 (Systém managementu kvality), ČSN EN ISO 14001:2005 (Systém environmentálního managementu) a ČSN OHSAS 18001:2008 (Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci). V druhé polovině roku 2015 vedení společnosti rozhodlo o zavedení Systému managementu hospodaření s energií dle ČSN EN ISO 50001:2011.

Zavedený integrovaný systém společnost udržuje a zlepšuje tak, aby se společnost prosadila jakostí svých služeb a jejich spolehlivostí při minimalizaci rizik pro životní prostředí a rizik, kterým jsou vystaveni vlastní zaměstnanci i jiné osoby v areálech nebo při akcích společnosti. K tomu soustavně vychovává všechny zaměstnance podílející se na fungování systému a zdůrazňuje přitom nutnost správně rozpoznat požadavky zákazníků a plnit je v souladu s platnými zákony a ostatními právními předpisy a vzájemnými dohodami při dodržování platných externích a interních předpisů k zajištění ochrany životního prostředí a bezpečnosti a ochrany zdraví a požární ochrany.

Vedení společnosti stanovilo „Politiku“, která vychází z hodnot Veolia (přístup k zákazníkovi, zodpovědnost, inovace, výkonnost, solidarita, péče o zaměstnance) a obsahuje závazky SVAS na kvalitu poskytovaných služeb a produktů, k environmentálním aspektům, k oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a ve vztahu k užití a spotřebě energie a energetické účinnosti. Vedení společnosti dále stanovuje „Cíle“ integrovaného systému řízení.



Fungování systému prověřuje pomocí interních auditů. Dosahované výsledky procesů a jejich spolehlivost a spokojenost zákazníků měří a sleduje stejně jako environmentální a energetický profil a výkonnost vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví a požární ochraně a získané výsledky analyzuje s cílem zlepšovat celý systém. O stavu systému vedení diskutuje se zaměstnanci a jejich zástupci a systém přezkoumává na poradě vedení. Výsledkem přezkoumání systému jsou rozhodnutí o dalších cílech společnosti a poskytnutí zdrojů potřebných pro řádné fungování a zlepšování systémů.

Přínosy zavedeného Systému řízení bezpečnosti a ochrany zdraví:

- > Zlepšování systému bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci přijatého na všech úrovních organizace
- > Systematické omezování rizik, které ohrožují bezpečnost a zdraví všech osob ovlivňovaných činnostmi, výrobky nebo službami organizace
- > Omezení výskytu nemocí z povolání a pracovních úrazů – zvýšení výkonnosti

Přínosy zavedeného Systému hospodaření s energií:

- > Ucelený a jasný přístup k inteligentnímu využívání energie
- > Optimalizace absolutní spotřeby energií
- > Optimalizace energetických zdrojů
- > Zvyšování energetické účinnosti
- > Řízení energií založené na měřitelnosti

V roce 2015 společnost úspěšně absolvovala Recertifikační audit na ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001. V roce 2016 bude na tyto tři Systémy proveden I. dozorový audit a Certifikační audit na ISO 50001. Tyto audity provádí ve SVAS certifikační orgán - Institut technické certifikace Zlín.



Přínosy zavedeného Systému řízení jakosti:

- > Stabilizace dosahované kvalitativní úrovně v sortimentu výrobků a služeb
- > Zvýšení důvěryhodnosti společnosti v očích zákazníků a ostatních obchodních partnerů
- > Zavedení pořádku a pravidel do všech aktivit uvnitř společnosti
- > Možnost následné zpětné kontroly plnění stanovených pravidel v systému jakosti
- > Uplatňování preventivních opatření k zabránění potenciálním neshodám a vadám

Přínosy zavedeného Systému řízení ochrany životního prostředí:

- > Zajištění a vylepšení péče o životní prostředí
- > Uvědomování si vlastní odpovědnosti
- > Odhalení, popsání rizik a jejich snižování
- > Zlepšení profilu společnosti
- > Motivace zaměstnanců
- > Včasné rozpoznání problémů s životním prostředím

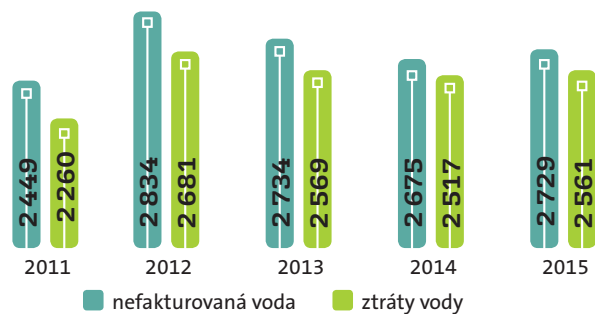


□ Výroba vody

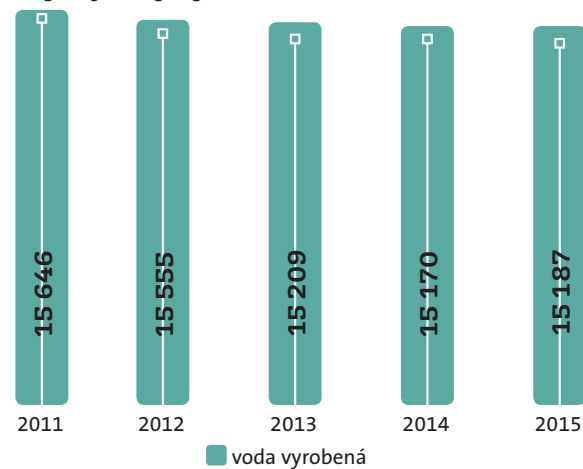
V roce 2015 ustal trend poklesu vyrobené vody, což bylo způsobeno klimatickými podmínkami v letních měsících. I když teploty stoupaly přes 30°C, výroba vody a její distribuce probíhala bez výpadků dodávky a s požadovanou kvalitou.

Délka vodovodní sítě	km	2 477
Počet vodovodních přípojek	počet	72 341
Délka vodovodních přípojek	km	723
Počet vodojemů	počet	83
Počet zásobovaných obyvatel	počet	289 734
Voda vyrobená	tis. m ³	15 187
Voda k realizaci	tis. m ³	14 733
Voda fakturovaná	tis. m ³	12 004
domácnosti	tis. m ³	8 125
ostatní	tis. m ³	3 879
Voda nefakturovaná	tis. m ³	2 729
Voda pro vlastní potřebu (vlastní spotřeba + ovnf)	tis. m ³	168
Ztráty vody v trubní síti	tis. m ³	2 561
Celkový počet měřidel	počet	71 222
Specifická spotřeba pitné	l/obyv./den	76.83

Vývoj vody nefakturované a ztrát vody (v tis. m³)



Vývoj vody vyrobené (v tis. m³)

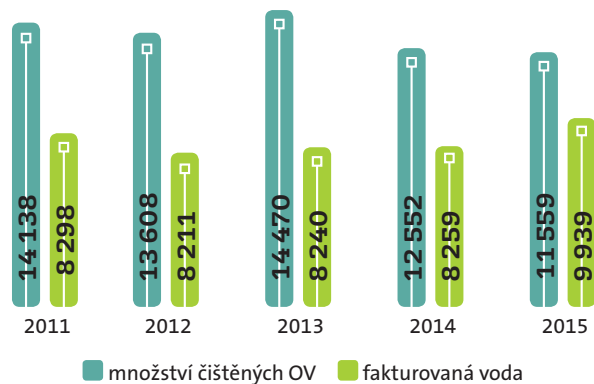


Odpadní voda

Každým rokem se zvyšuje počet napojených obyvatel na kanalizaci.

V roce 2015 došlo k nárůstu počtu kanalizačních přípojek o více jak **650**. SVAS provádí v obcích, kde je splašková kanalizace, tzv. kouřové zkoušky, a tím odhaluje načerpo napojené nemovitosti s nátoky balastních a dešťových vod.

Odvádění a čištění odpadních vod (v tis. m³)



Délka kanalizační sítě	km	901
Počet kanalizačních přípojek	počet	30 539
Délka kanalizačních přípojek	km	305
Počet čerpacích stanic	počet	134
Počet čistíren odpadních vod	počet	43
Počet obyvatel napojených na kanalizaci	počet	190 147
Počet obyvatel napojených na ČOV	počet	169 282
Množství čištěných odpadních vod	tis. m ³	11 559
Množství produkovaných kalů	t. suš	2 692
Odpadní voda fakturovaná	tis. m ³	9 939
- z toho Synthos	tis. m ³	1 669

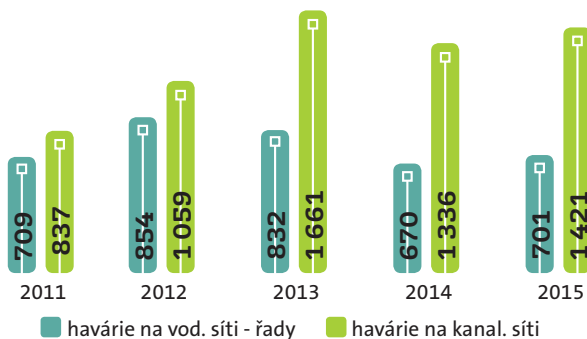


Poruchovosť

Ve spoločnosti je zavedený nový štandard kvality používaných potrubných materiálov dle metodiky PAS 1075, ktorý je zakotvený v Technických štandardoch VKM a SVAS. Aplikácií tejto metodiky by sa do budúcnosti mali znížiť počty porúch, díky vyššej odolnosti materiálu proti šíreniu trhlin.

Na vodovodní i kanalizační sítí probíhají pravidelné preventivní prohlídky a údržby. Pro kanalizační síť bylo v roce 2014 zakoupeno vozidlo s kamerovým systémem CAMBOSS, které umožnilo v roce 2015 prohlédnout více jak 39 km kanalizačních stok.

Havárie PV a OV



Kontrola kvality vody

Kvalita pitné vody je sledována v souladu s vyhláškou č. 252/2004 Sb., ve znění vyhlášky č. 187/2005 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou a teplou vodu, rozsah a četnost kontrol pitné vody. Dále pak probíhá kontrola v souladu s vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění. Distribuční síť byla kontrolována v průběhu roku 2015 po trase distribuce (vodojemy, přivaděče) i u koncových spotřebitelů.

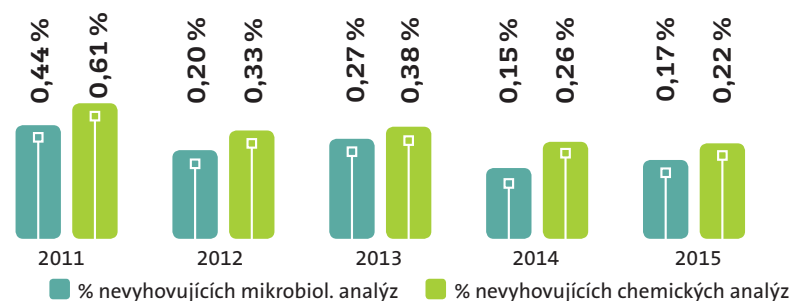
Nadlimitní koncentrace rozpadových produktů legálně (a donedávna legálně) používaných pesticidů (hlavně metazachlor ESA) se v surové vodě v podstatě neměnily. Během roku 2015 došlo k upřesnění legislativy a tím k určení limitů pro nerelevantní pesticidy. Tyto limity jsou s rezervou plněny. Z tohoto důvodu byla snížena dávka práškového aktivního uhlí na úpravně vody Klíčava.

Hygienické zabezpečení vody

Hygienické zabezpečení pitné vody je zajišťováno ve formě plynného chlóru, nebo chlornanu sodného. Například na úpravně vody Klíčava je voda vyrobená dezinfikována chloraminací.

Podle vyhlášky č. 252/2004 sb., ve znění vyhlášky č. 187/2005 Sb., je zrušena minimální požadovaná hodnota chlóru 0,05 mg/l. V praxi to znamená, že u bakteriologicky nezávadných vzorků není vyžadována přítomnost zbytkového chlóru.

Mikrobiologické a chemické analýzy % nevyhovujících vzorků



□ Odpady

Stejně jako v minulých letech pokračoval příjem odpadů cizích původců na ČOV Kladno Vrapice, Kralupy nad Vltavou a Mělník. Tyto čistírny umožňují likvidovat odpady, jež by jinak zatěžovaly životní prostředí skládkováním nebo neodbornou likvidací. Za rok 2015 bylo odebráno od cizích původců k využití přes **9 933** tun odpadů. Kromě kalů z ČOV od jiných producentů byly i nadále likvidovány kapalné odpady – kaly z biologického čištění průmyslových OV, dále pak tuky, odpady ze septiků a žump, odpad z čištění kanalizace a suroviny, které jsou využívány ve vyhnívací nádrži ČOV Kralupy nad Vltavou a ČOV Kladno Vrapice.

□ Aktivita v oblasti ochrany životního prostředí

V roce 2015 pokračovalo systematické vyhodnocování provozu jednotlivých ČOV a PSOV za účelem snížení spotřeby elektrické energie s cílem zlepšit, nebo udržet účinnost čištění odpadní vody včetně jejího přečerpávání.

Celkem byla od roku 2013 optimalizována zcela, nebo částečně řada objektů. Jedná se o **9** čistíren odpadních vod, v Tuhani, Libiši, Kozárovicích, Mělníku, Libčicích, Hostíně, Lánech, Svárově a Malých Kyšicích. Z přečerpávacích stanic odpadních vod se jedná například o Kly PSOV 3, Hostín PSOV 1 a Hostín PSOV 2. Odhadované úspory elektrické energie za rok 2015 činí cca 160 MWh.



V praxi to znamená například úplnou, nebo částečnou výměnu aeračních elementů za nové. Obnovou technologie dochází k menšímu nároku počtu motohodin dmychadel, největšího spotřebiče elektrické energie.

Na Tuhaň ČOV byla například zahájena aplikace síranu, který umožňuje zlepšit sedimentační vlastnosti kalu a tím zefektivnit proces nitrifikace.

V souvislosti se snižováním energetické náročnosti byly obnoveny 2ks vývěv na podtlakové stanici PTS Dolní Beřkovice a provedeny 2 generální opravy vývěv na podtlakové stanici PTS Veltrusy.

Dále proběhla oprava PSOV Dolínek, na které došlo ke stavební opravě podzemní části objektu včetně výměny strojního zařízení – čerpadel a výtlačků. Ke zvýšení spolehlivosti této PSOV došlo obměnou řídicího systému s datovým přenosem na centrální dispečink vodáren. Takto budeme moci zavčas reagovat na možnou havárii PSOV a předejdeme tím možnému výtoku OV bezpečnostním přepadem do recipientu.

□ Kontrola kvality vody

Kontrola kvality pitných a odpadních vod je prováděna v útvaru laboratoří pitných a odpadních vod v Laboratoři pitných vod v Kladně a v Laboratoři odpadních vod na ČOV Vrapice.

Laboratoře jsou akreditované Českým institutem pro akreditaci, o.p.s., pod č. 1429. Jsou držiteli Osvědčení o akreditaci na základě splnění akreditačních kritérií podle ČSN EN ISO/IEC 17025:2005, která je v souladu s ČSN ISO 9001:2001. Kromě toho jsou laboratoře držiteli Povolení Státního úřadu pro jadernou bezpečnost (SÚJB) pro měření a hodnocení obsahu přírodních radionuklidů ve vodě s č.j. SÚJB/RCHK/4959/2010. V současné době pracují v laboratoři dvě držitelky s povolením provádění radiologických rozborů.

Laboratoř pitných vod provádí akreditované odběry pitných vod a vod používaných k výrobě pitné vody (podzemní, povrchová voda) a akreditované rozborů. Jde o mikrobiologický a hydrobiologický rozbor; základní chemický rozbor, který zahrnuje stanovení fyzikálně – chemických ukazatelů a senzickou analýzu – stanovení pachu a chuti; speciální anorganickou a organickou analýzu a měření a hodnocení obsahu přírodních radionuklidů ve vodě. Laboratoř poskytuje také interpretaci naměřených výsledků a odborná stanoviska.

Laboratoř odpadních vod zajišťuje akreditovaný odběr odpadní vody a provádí akreditovaný základní rozbor odpadních vod a kalů.

Provedení stanovení, která se v laboratořích neprovádí, ale zákazník má o ně zájem, zajistí laboratoře v akreditované subdodavatelské laboratoři.



V roce 2015 bylo v útvaru laboratoří provedeno:

- > **63 580** stanovení v laboratoři pitných vod
- > **21 700** stanovení v laboratoři odpadních vod

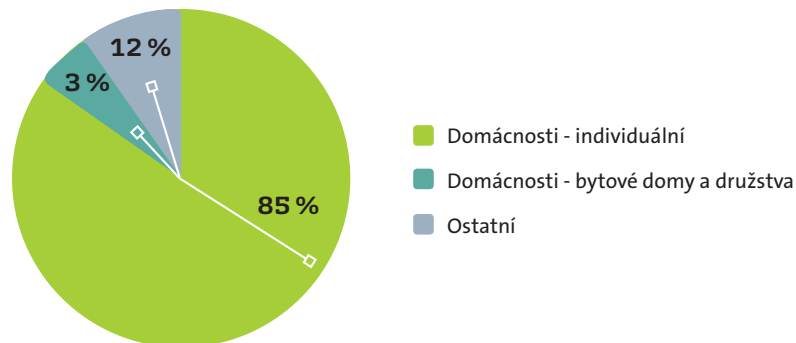
Laboratoře provádí rozborů i pro externí zákazníky, jako jsou obce, firmy i soukromí zákazníci. Objem těchto externích výkonů přesáhl v roce 2015 více než 37 % z celkového výkonu laboratoří.

□ Zákazníci

Struktura zákazníků

Domácnosti, tzn. odběrná místa trvalého bydlení, tvoří největší kategorii z hlediska počtu odběrných míst i z hlediska objemu vody fakturované. Počet smluvních zákazníků k poslednímu prosinci 2015 byl **65 333** a to v následujícím členění.

Graf viz příloha č. 6 Rozdělení zákazníků



Top Odběratelé

TEPO s.r.o.
SYNTHOS Kralupy a.s.
Stavební bytové družstvo Ocelář
Městský bytový podnik Kralupy nad Vltavou
Statutární město Kladno
La Lorraine, a.s.
VESETA spol. s.r.o.
Těplo Neratovice, spol. s r.o.
Technické služby Hostivice
Město Stochov

Objem vody fakturované podle zařazení zákazníků

Trvalé bydlení	84.50 %
Rekreace, sport, kultura	5.62 %
Ostatní	3.66 %
Obchody a služby	1.67 %
Ostatní podnikání	1.62 %
Hotely, ubytovny, restaurace	0.76 %
Úřady a instituce	0.55 %
Školství	0.51 %
Průmysl	0.41 %
Zemědělství, lesnictví a voda	0.20 %
Veřejná zařízení a objekty	0.16 %
Osobní vlastnictví	0.13 %
Zdravotnictví	0.13 %
Objekty sociálního charakteru	0.09 %



▣ Systém jakosti

Zákaznická centra pracují podle postupů stanovených v dokumentaci systému jakosti, dle norem EN ISO 9000:2000. Oblast služeb zákazníkům je ve společnosti certifikován od roku 2005.

▣ Zákaznická centra

Osobní kontakt se zákazníky zprostředkovávají zákaznická centra v Kladně a Mělníku. Telefonicky je možno společnost kontaktovat nonstop na zákaznické lince 840 121 121. V roce 2015 navštívilo obě zákaznická centra **19 459** zákazníků. V rámci regionalizace zákaznických center společností SVAS, PVK a 1.SČV mohou zákazníci využít jakékoli zákaznické centrum bez ohledu na to, pod kterou vodárenskou společností patří.

▣ Zákaznický účet

Společnost nabízí zákazníkům elektronickou komunikaci prostřednictvím zákaznického účtu. Danou službu si k 31. 12. 2015 založilo 8 068 zákazníků.



Rezervační systém ▣

Před návštěvou zákaznického centra má zákazník možnost si přes webové stránky společnosti rezervovat svůj čas k vyřízení záležitostí a tím má zaručeno, že bude v uvedeném čase obsloužen. Danou službu využilo v roce 2015 68 zákazníků.

Faktury zaslané e-mailem ▣

Společnost nabízí zákazníkům zaslání faktur za vodné a stočné na e-mailovou adresu. Zákazník tak nemusí hledat doklad v poštovní schránce, ale obdrží je jako přílohu e-mailem. Za rok 2015 to bylo více jak **10 000** faktur za vodné a stočné, což představuje **10,7 %** z celkového počtu odeslaných faktur.

Bezhotovostní platby pomocí QR kódu ▣

Další moderní způsob nabízený zákazníkům je možnost bezhotovostní platby pomocí QR kódu. Jedná se o speciální platební QR kód pro bankovní aplikace na chytrých telefonech, který je tisknut na fakturách. V roce 2015 bylo pomocí QR kódu provedeno 959 plateb.

Platba na terminálech Sazky ▣

Pomocí uvedeného čárového kódu na faktuře je možno provést platbu na terminálech společnosti Sazka. Terminály Sazky jsou frekventovanější než pošty a samotná platba je pro zákazníka pohodlnější a levnější. Na terminálech Sazky bylo provedeno 509 plateb.



Spolupráce se společností Tarakan, a.s.

Středočeské vodárny přistoupily v roce 2015 k podstatným změnám ve způsobu vymáhání pohledávek. Od 1. ledna 2015 v této věci vodárny spolupracují se společností Tarakan, a.s., která dlužníkům zasílá první a druhé upomínky za vodné a stočné. Cílem této spolupráce je zefektivnění procesu vymáhání pohledávek a dosažení lepší platební morálky ze strany dlužníků. SVAS také nabízí možnost individuálního řešení v případě, že odběratel není schopen uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti. Podmínkou je ovšem zájem odběratele

situaci řešit ve lhůtě splatnosti dané faktury, hrazení spotřeby vody formou záloh a dosavadní dobrá platební morálka, pak jsou SVAS ochotny nabídnout odběrateli splácení dlužné částky formou splátkového kalendáře, který je obvykle stanoven na tři splátky, a to ve výši 50%, a dvě splátky po 25% dlužné částky. Pro uzavření splátkového kalendáře je nutná osobní návštěva zákaznického centra a složení první splátky v hotovosti na místě. V roce 2015 bylo poskytnuto celkem 354 splátkových kalendářů.



▪ Výzkum a vývoj ▪

21

Inovace v oblasti výroby a distribuce vody,
Inovace v oblasti snižování ztrát vody

22

Obnova dílčích částí

23

Geograficko - informační systém (GIS),
Inovace v oblasti odvádění a čištění odpadních vod,
Inovace v oblasti komunikace k zákazníkovi



□ Inovace v oblasti výroby a distribuce vody

Stav povodí a kvalita surové vody v přehradní nádrži Klíčava se dá v 2015 označit za stabilní. V průběhu roku se neodehrály žádné klimatické anomálie a provozovatel mohl přistoupit k příznivým opatřením v oblasti dávkování chemikálií na ÚV Klíčava. V rámci zachování legislativních parametrů kvality upravené vody došlo v průběhu roku k postupnému snížení dávkování síranu železitého, který má za úkol eliminovat organické látky, a hydroxidu sodného pro finální úpravu pH. Zpřesnění legislativy pesticidních látek umožnilo snížení dávkování práškového aktivního uhlí. Dávkování manganistanu draselného bylo průběžně upravováno s ohledem na aktuální koncentrace manganu v surové vodě z nádrže.

Modernizací kamerového systému na objektu úpravy vody se dosáhlo vyššího stupně zabezpečení dohledu nad samotným provozem a detekcí kontaminace surové vody.

Havarijní stav I. separačního stupně úpravy vody (koagulace) a nestabilita kvality surové vody vlivem povodňové situace v 2013 v přehradní nádrži Klíčava se staly v roce 2015 podnětem k zahájení intenzivní projekční činnosti na vybudování nové usazovací nádrže procesu koagulace a úpravu vystrojení dvou nevyužívaných nádrží pískové filtrace pro účely III. stupně úpravy vody, filtrace prostřednictvím granulovaného aktivního uhlí. V tomto projektu je mimo jiné počítáno i s obměnou čerpací technologie pro praní filtrů a úpravou regulace výkonu stávajících dmychadel.

Generální oprava trubicích rozvodů a armatur v havarijním stavu byla zrealizována na objektech zemních vodojemů Kladno Lacinova, Dřínov a Odolena Voda.

Stavební opravy exteriérů se dotkly objektů přečerpávací stanice, vodojemu a transformátorové budovy Chloumek, vodojemů Lidice a Smečno, všech čtyř objektů nad hlubinnými vrty v prameništi Liběchovka a vybraných stavebních částí objektů v prameništi Mělnická Vrutice a Řepínský důl.

Nedílnou součástí údržby prameniště Řepínský důl byla každoroční revitalizace ochranných pásem zdrojů pitné vody a úprava a zpevnění příjezdových komunikací.

Na objektu ÚV Klíčava byla v suterénu strojovny provedena dekontaminace stavebních konstrukcí od ropných produktů s následnou sanací včetně finálního nátěru.

Inovace v oblasti snižování ztrát vody □

Nákup nových offlineových korelátorů a rozšiřujícího setu k online korelátoru přinesl pozitivní výsledky. Při diagnostice poruch se na provozu Dálkovod podařilo snížit počet nutných diagnostických sond o 2/3, z čehož vyplývá i výrazná úspora nákladů na výkopové práce.



Obnova dílčích částí

Ze závěrečné roční zprávy periodických servisních činností střešních systémů za rok 2014 bylo vybráno v 2015 několik objektů v havarijním stavu, na kterých byla provedena generální oprava hydroizolace včetně klempířských prvků. Jednalo se o vodojemy Odolena Voda, Kozinec a Chloumek a přečerpávací stanici s transformátorovou budovou Chloumek.

V rámci obnovy a zefektivnění čerpací techniky se podařilo v 2015 zrekonstruovat objekt automatické tlakové stanice Lešany, kde došlo k instalaci nových čerpadel s měniči frekvence.

Vybudování a zprovoznění nové automatické tlakové stanice Jeneček znamená zajištění plynulé dodávky pitné vody s konstantními tlakovými poměry do části města Hostivice.

V oblasti kvality pitné vody v distribuční síti a zajištění bezpečného hygienického zabezpečení bylo nainstalováno několik analyzátorů a dávkovacích čerpadel na dezinfekční médium. Hodnoty volného a celkového chlóru včetně koncentrace zákalu jsou z přístrojů přenášeny online na dispečink SVAS.

Na objektu čerpací stanice Dolany byla v září 2015, po náročné stavební činnosti, uvedena do trvalého provozu čtyři nová čerpadla s napájením 400 V o výkonech 1 120 a 970 m³/h. Stavba probíhala osm měsíců za plného provozu bez přerušení dodávky pitné vody do lokalit Kralupska, Kladenska a Slánska.

Souběžně s touto stavbou probíhala generální rekonstrukce strategicky významného vodojemu Hostín. Předmětem zásahu byly nejen stavební

části objektu, ale i trubní rozvody a armatury o průměrech 800 milimetrů. Pro účely stavby byl tento objekt odstaven mimo provoz od listopadu 2014 do září 2015, kdy došlo k jeho zprovoznění.

Další významná stavba proběhla v měsících březen až květen 2015. Jednalo se o realizaci přeložky dálkového nadregionálního přivaděče o průměru 800 milimetrů a délce 360 m u obce Úžice. Do ocelového potrubí s vnitřním cementovým nástřikem a venkovní těžkou protikorozií ochranou byl vsazen sekční uzávěr s umístěním v nové armaturní šachtě. Odpojené původní atypické železobetonové potrubí bylo ponecháno v zemi a staticky zajištěno injektážním plnidlem.

Důležitou akcí v rámci distribuce pitné vody Klíčavské soustavy bylo zhotovení propojovacího bodu mezi obcemi Doksy a Družec. Došlo k propojení dálkových nadregionálních přivaděčů dopravujících pitnou vodu z ÚV Klíčava. Toto opatření umožní provozovateli dílčí rozpásmování zásobovaných lokalit v případě výskytu havarijní situace a eliminaci přerušení dodávky vody pro odběratele.

Na ÚV Studeněves byla v loňském roce dokončena rozsáhlá rekonstrukce, která zasáhla do stavebních konstrukcí i do technologie úpravy vody. Ohledně stavební části byla opravena místnost s filtry mezi 1. NP a 1. PP, kde byla stropní ŽLB konstrukce nahrazena montovanou ocelovou konstrukcí s pororošty. Dále proběhla sanace omítek a výměna oken. Z hlediska technologie byly sanovány usazovací nádrže, filtry, včetně výměn potrubních rozvodů.

V oblasti zvýšení zabezpečení strategických objektů došlo v 2015 k výraznému posunu. Na centrálních vodojemech Kožova Hora byl nainstalován a spuštěn kamerový systém včetně elektronického zabezpečovacího systému s online přenosem na dispečink SVAS a na externí pult centrální ochrany.

Bezprostředně po teroristických útocích v Paříži byly vybrány strategické objekty s pitnou vodou, na kterých od listopadu 2015 probíhá trvalý fyzický monitoring prostřednictvím pracovníků bezpečnostní agentury.

Geograficko – informační systém (GIS)

Prohlížeč iGIs.net byl doplněn o funkcionalitu prohlížení videozáznamů z kamerových průzkumů. Na jednotlivé úseky stokové sítě, u kterých byl proveden kamerový průzkum, jsou navázány odpovídající protokoly současně s videozáznamy z kamerových prohlídek. Pro snadnější spuštění a dohledávání příslušných souborů je implementována párovací funkce. Funguje plně automaticky a je spouštěna kliknutím na požadovaný kamerový průzkum. Funkce požadovaný soubor sama najde a naváže na systém GIS. Úprava umožňuje otevření konkrétní složky výstupů z kamerového průzkumu přímo z iGIS. Kamerový průzkum je možné prohlédnout pomocí zjednodušeného dokumentu pdf, samostatného videozáznamu, anebo spuštěním kompletní interaktivní prezentace, která obsahuje všechny informace. Součástí implementace funkce je i zjednodušení pracovního postupu přenášení dat z kamerového vozu na úložiště.



Inovace v oblasti odvádění a čištění odpadních vod

V roce 2015 byly dokončeny opravy kanalizací po povodních z roku 2013 a to v Kralupech nad Vltavou, Neratovicích a Horních Počaplech (investorem byly VKM). Opravy spočívaly v sanacích kanalizačních řadů a revizních šachet tam, kde při povodni došlo k hydraulickému přetížení kanalizačních sítí. Sanace byly provedeny bezvýkopovou metodou, kdy do kanalizace je zatažen sklolaminátový rukávec, který je následně vytvrzen UV zářením. Dále při těchto opravách byly na strategická místa osazeny uzavírací armatury, které v případě povodní zabezpečí kanalizační řády proti možnému vniknutí vody z řek do systému.

Inovace v oblasti komunikace k zákazníkovi

Pro zákazníky se snažíme dělat maximum i v oblasti komunikace. V minulém roce tomu přispělo rozšíření automatických procesů mezi informačními systémy TIS (Technický informační systém), ZIS (Zákaznický informační systém) a portálem SVAS (www.svas.cz). Na webových stránkách SVAS je zákazník okamžitě informován o aktuální i plánované havárii. Následně zaregistrovaným zákazníkům je odesílána SMS s informací.



▪ Odpovědnost ▪

25

Zaměstnanci

26

Odpovědnost v oblasti BOZP

31

Sociální odpovědnost společnosti

33

Podpora zvýšení biodiverzity v zařízeních SVAS

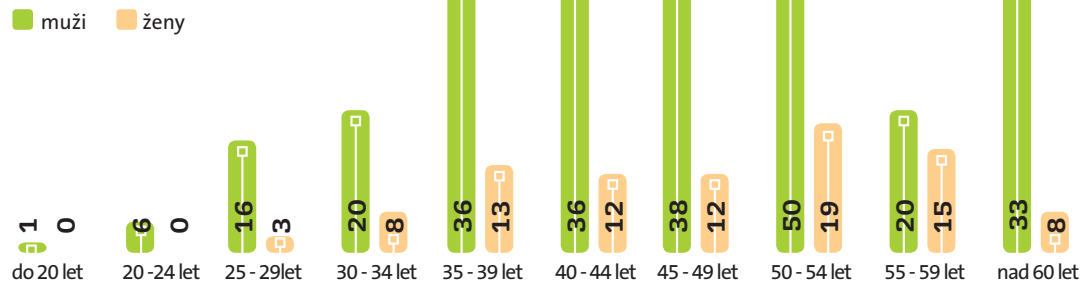
35

Interní komunikace

SVAS partnerem měst a obcí, Čerstvá kohoutková? Stačí říct!,
Spolupráce s Nadačním fondem Veolia

Zaměstnanci

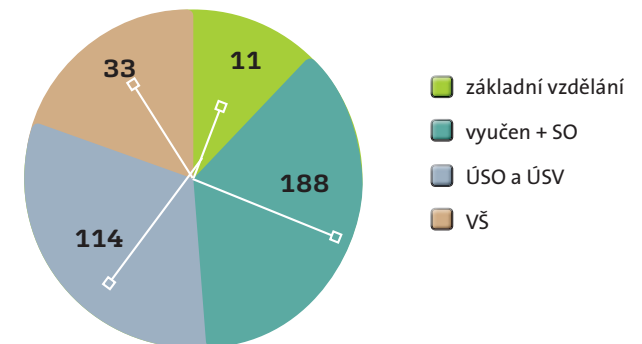
Věková struktura zaměstnanců



Průměrný věk zaměstnanců činil 46 let.



Struktura zaměstnanosti podle dosaženého stupně vzdělání



□ Odpovědnost v oblasti BOZP

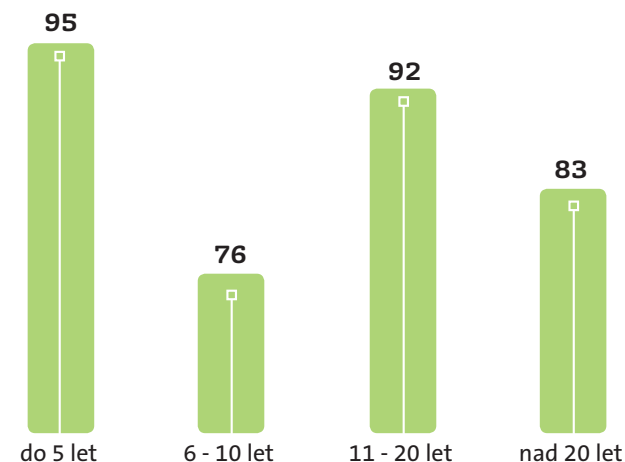
V roce 2015 byla věnována značná pozornost a úsilí k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Veškeré své činnosti v oblasti BOZP a PO společnost zajišťuje tak, aby při provozování nedošlo ke vzniku událostí, které by měly negativní dopad na zaměstnance. Stanovují se vyhodnotitelné cíle a úkoly k zajištění trvalého zlepšování a řízenou prevencí k vyloučení identifikovatelných rizik včetně působení nebezpečných látek. Společnost soustavně identifikuje a analyzuje rizika a výsledky analýz zohledňuje do bezpečných postupů s určením odpovědností při provádění všech činností jako důležitou součást prevence vzniku mimořádných událostí včetně předcházení zraněním, poškození zdraví zaměstnanců jako prevence pracovních úrazů, havárií a jejich následků.

Všichni zaměstnanci společnosti jsou vzděláváni v oblasti BOZP a PO formou interních pravidelných školeních a externích odborných školeních povinných z právních a ostatních předpisů.

Do řídicí dokumentace společnosti byly implementovány nové předpisy a poznatky z analýz rizik, výsledků kontrolní činnosti BOZP a legislativních změn.



Struktura zaměstnanců podle délky zaměstnání



Školení zaměstnanců v roce 2015:	hodin
počet absolvovaných školení celkem	679
z toho muži	1243
z toho ženy	586
z toho proškolených vedoucích zaměstnanců	221
z toho vedoucí muži	182
z toho vedoucí ženy	39
Ostatní nevedoucí zaměstnanci	1608
z toho nevedoucí muži	1061
z toho nevedoucí ženy	547
proškoleno zaměstnanců v BOZP	476
celkem proškoleno hodin	1829

Programy a Akční plán BOZP

Důležitým prvkem v Systému řízení BOZP je stanovení programů s jasnými cíli. V roce 2015 pokračovaly práce na plnění dlouhodobých programů z minulých let, jejichž hlavním cílem je snížit rizikovitost činností a zvýšit bezpečnostní standard ve společnosti. V rámci dlouhodobého akčního plánu byly realizovány opravy a úpravy pracovního prostředí vytipovaných problematik pracovišť. Realizovány byly opravy poškozených komunikačních povrchů, vstupy do podzemních objektů, opravy poškozených žebříků a stupadel, instalována byla nová zábradlí, opraveny byly nevyhovující obslužné lávky a rampy.

Doplňován byl sortiment technických prostředků k zajištění BOZP dle vyhodnocených rizik a nejnovějších poznatků v ochraně zdraví a života zaměstnanců. Akční plán řešil i organizační zabezpečení BOZP a kladl důraz na zainteresování všech zaměstnanců do problematiky ochrany zdraví a života. Stanoven byl počet provedených kontrol různých typů. Akční plán byl během roku plněn a kontrolován.



Mezinárodní týden BOZP Veolia

V září 2015 proběhl ve všech vodárenských společnostech Skupiny Veolia „Mezinárodní týden BOZP“. V tomto měsíci proběhla návštěva členů Veolia v naší společnosti. Členové Veolia přednesli prezentaci s tematikou BOZP všem našim vedoucím zaměstnancům, kteří pak následně informovali všechny zaměstnance SVAS.

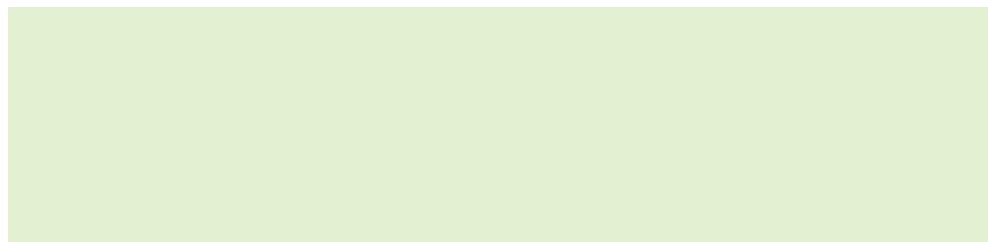
Na všechna pracoviště se stálou obsluhou byly umístěny:

- > plakáty na podporu pravidel „Vždy bezpečně“ určených všem zaměstnancům a všem manažerům,
- > brožury „Bezpečnost práce“ (s elektrickým zařízením, v šachticích a jímkách, na žebřících, ruční manipulace s břemeny, se zdvihacími prostředky, s chemickými látkami a směsmi).

Všem dělníkům byly poskytnuty peněženky („Safety Bag“), které obsahují: základní pokyny pro první pomoc, základní pokyny BOZP a zásady vždy bezpečně, základní zásady hygienického minima, zdravotní průkaz, důležitá telefonní čísla, volné přihrádky pro uložení průkazů/osvědčení o dalších školení BOZP.

Základní motto Veolia je „Pracujeme společně bezpečně“ – zapojení všech zaměstnanců do řešení BOZP s cílem „nejnižší počet pracovních úrazů a absolutně žádné smrtelné nehody“.

Na stránkách Institutu environmentálních služeb všichni zaměstnanci SVAS absolvovali E:kurzy – BOZP, Vždy bezpečně, Hygienické minimum.



□ Kontroly BOZP

Ve SVAS probíhá několik druhů kontrol zaměřených na bezpečnost a ochranu zdraví při práci:

Prověrky BOZP – kontroly vyplývající z právních povinností na všech pracovištích a zařízeních v dohodě s příslušným odborovým orgánem a se souhlasem zástupce zaměstnanců pro oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Prověrky provádí odborně způsobilá osoba k zajišťování úkolů v prevenci rizik se zástupcem zaměstnanců pro oblast BOZP. Z jednotlivých kontrol jsou prováděny Zápisy s uvedením zjištěných závad, termínem odstranění závady a odpovědnou osobou za odstranění.

Kontroly BOZP prováděné vedoucími zaměstnanci, které jsou prováděny dle interní směrnice SVAS ve stanoveném rozsahu a četnosti. Součástí těchto kontrol je i orientační dechová zkouška na alkohol. Záznamy provádí příslušný vedoucí zaměstnanec do „Deníku kontrol BOZP“.



Namátkové a tematické kontroly prováděné osobou odborně způsobilou k zajišťování úkolů v prevenci rizik v oblasti BOZP samostatně, nebo v součinnosti s příslušným manažerem, úsekovým nebo generálním ředitelem. Z těchto kontrol jsou zápisy s uvedením zjištěných závad, termínem odstranění a odpovědnou osobou za odstranění.

Kontroly BOZP prováděné TOP-managementem. V Akčním plánu BOZP je stanoveno provedení minimálně šesti kontrol každým členem TOP-managementu. Z těchto kontrol jsou opět prováděny Zápisy.

Interní audity prováděné interními auditory SVAS dle Programu auditů na příslušný rok. Interní audity jsou zaměřeny na všechny zavedené Systémy řízení ve společnosti, tudíž i na BOZP. Po každém auditu je vypracována Zpráva, v které je uveden výsledek auditu, zda je shoda s požadavky norem a právních předpisů. Pokud ne, zjištěné neshody jsou vypsány s uvedením termínu jejich odstranění a odpovědné osoby za odstranění.



Pracovní úrazovost a skoronehody

Pracovním úrazem je poškození zdraví nebo smrt zaměstnance, došlo-li k nim nezávisle na jeho vůli krátkodobým, náhlým a násilným působením zevních vlivů při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním. Smrtelný pracovní úraz je takové poškození zdraví, které způsobilo smrt po úrazu nebo na jehož následky zaměstnanec zemřel nejpozději do jednoho roku.

Zaměstnavatel je povinen vést v „Knize úrazů“ evidenci o všech úrazech, i když jimi nebyla způsobena pracovní neschopnost nebo byla způsobena pracovní neschopnost nepřesahující tři kalendářní dny. Jestliže má postižený pro pracovní úraz pracovní neschopnost trvající déle než tři kalendářní dny, je povinností zaměstnavatele sepsat s postiženým „Záznam o pracovním úraze“ a zaslat ho stanoveným orgánům. Jedná se o tzv. „registrovaný pracovní úraz“. Každý úraz je řádně prošetřen, zjišťuje se příčina úrazu a stanovují se opatření proti opakování pracovního úrazu. S úrazem, jeho příčinou a stanoveným opatřením jsou seznamováni všichni zaměstnanci společnosti.

V roce 2015 byl ve společnosti SVAS jeden registrovaný pracovní úraz s pracovní neschopností dvaceti pracovních dnů (dvaceti osmi kalendářními dny). Příčinou úrazu byla účast na dopravní nehodě bez zavinění naším zaměstnancem. Dále pak šest pracovních úrazů bez pracovní neschopnosti.

Počet pracovních úrazů		
r.	Registrovaný pracovní úraz (PÚ)	Neregistrovaný pracovní úraz (PÚ)
2014	0	1
2015	1	6



Délka pracovní neschopnosti		
r.	Pracovní dny	Kalendářní dny
2014	1	1
2015	20	28

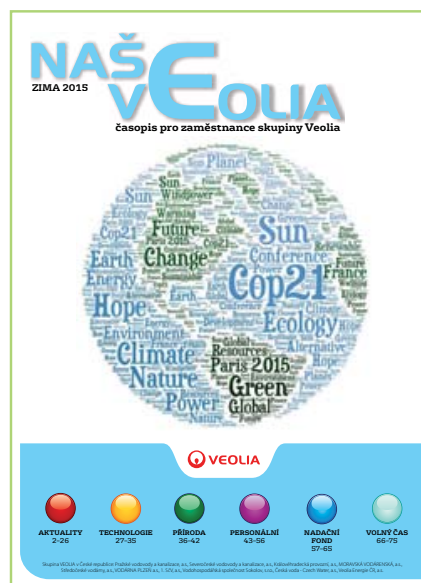


Skoronehoda je nežádoucí událost, při které nedošlo k žádnému poškození zdraví, zranění, škodě nebo dalším ztrátám.

Zavedení sledování a řešení skoronehod je ve společnosti SVAS od roku 2012. Od té doby se na základě tohoto sledování podařilo odstranit mnoho zdrojů, které by mohly být příčinou pracovního úrazu.

Zaměstnanci SVAS hlásí každou skoronehodu svému nadřízenému zaměstnanci. Nadřízený zaměstnanec provede o skoronehodě zápis na formulář „Hlášení skoronehod“, kde uvede popis této nežádoucí události a stanoví opatření k nápravě, termín a odpovědnou osobu.

Skoronehody		
r.	Počet	V souvislosti
2012	32	50% s chůzí
2013	20	50% s chůzí
2014	7	43% naměření závadného ovzduší v podzemním prostoru
2015	3	67% s chůzí



Průzkum spokojenosti

S úrovní poskytovaných služeb je celkově spokojeno **92 %** zákazníků Středočeských vodáren, a.s. (SVAS). Ukázal to poslední telefonický průzkum spokojenosti, který pro společnost Středočeské vodárny provedla nezávislá výzkumná agentura IBRS - International Business and Research Services s.r.o.

Průzkum ukázal, že celkově je se službami, které nabízejí SVAS, spokojeno **92 %** respondentů, což je nad úrovní dlouhodobého průměru trhu podobných segmentů, který dosahuje 89 %. Po vyhodnocení průzkumu vodárna výsledky využije pro stanovení priorit rozvoje a poskytování služeb.



Průzkum potvrdil spokojenost s profesionalitou zaměstnanců

Spokojenost s profesionálním přístupem zaměstnanců SVAS vyjádřilo **97 %** respondentů. S chováním a vystupováním odečítače vodoměru je spokojeno dokonce 100 %. Agentura IBRS provádějící výzkum zde zaznamenala nárůst spokojenosti u segmentu bytových družstev +2 %, ale ovšem mírný pokles u firem - 2 %.

Spokojenost s plynulostí dodávky vody je **98 %**.

V rámci průzkumu měli zákazníci možnost vyjádřit se k plynulosti dodávek vody. Plných 98 % respondentů je s plynulostí dodávky vody spokojeno. K nárůstu spokojenosti došlo i u segmentu firem na plných 100 %.

Výzkumu se zúčastnilo 400 respondentů z Mělnicka, Kladenska a Slánska z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.

Ostatní služby

Zájem o službu SMS Info – zaslání informací o dodávkách vody, haváriích, odstávkách vody včetně předpokládaného termínu ukončení odstávky se v roce 2015 opět zvýšil. Již **1 917** zákazníků SVAS se přihlásilo k této službě, kterou SVAS nabízí od listopadu 2007.

Zaregistrovaní zákazníci zdarma dostávají důležité informace týkající se dodávky pitné vody a odkanalizování formou SMS zpráv zasílaných na mobilní telefon.

Bezplatná služba je vhodná i pro zákazníky, kterým handicap nedovolí přečíst si SMS zprávu ve svém mobilním telefonu. Potřebnou informaci mohou získat pomocí hlasových zpráv na mobilní telefon či pevnou linku. Hlasové zprávy mají možnost využívat i ti zákazníci, pro které je čtení SMS zpráv obtížné. Celkem od počátku zavedení služby bylo již rozesláno **120 411** SMS zpráv, z toho je v loňském roce **19 428**.



Nová služba v SVAS – Nosiči vody

Život bez vody si nedovedeme představit a tak každé přerušení dodávky vody vnímáme velmi citlivě. Proto vznikla myšlenka – nosičů vody. U plánovaných odstávek většího rozsahu (od 1 000 obyvatel) jsou u cisteren náhradního zásobování nosiči vody, resp. studenti, kteří převážně seniorům a handicapovaným spoluobčanům pomohou s natočením vody a v případě zájmu i s donáškou do nemovitosti.

SVAS je společnost zákaznický orientovaná a nosiči mohou být další z řady služeb, kterou vodárny svým zákazníkům nabízí.

A jak se služba osvědčila v praxi?

Služba napomáhá nenásilnou formou mladým vnímat pomoc starší generaci, což může mít vliv na změnu pohledu mladých na stáří. Mladí nosiči vidí, jak je přínosné pomáhat seniorům, neboť za jejich poděkování mají dobrý pocit. Nová služba má velký ohlas mezi širokou veřejností, velmi kladně ji hodnotí nejen zástupci médií. Služba nosičů byla pozitivně přijata samotnými odběrateli, a to nejen seniory. Někteří odběratelé využívají přítomné nosiče k popovídání, ke zjištění bližších informací o odstávce. Jsou i případy, kdy si pravdivost informací podávaných od nosičů ověřují několikrát (tj. vyslechnou informaci a za určitou dobu opět požádají o vysvětlení situace, zda je jejich odpověď stejná či nikoliv).



Podpora zvýšení **biodiverzity** v zařízeních SVAS

Od roku 2011 spolupracují Středočeské vodárny, a. s. s Českým svazem ochránců přírody (ČSOP) na podpoře zvýšení druhové rozmanitosti fauny (biodiverzitu).

Posuzují se jednotlivé lokality z hlediska možností zvýšení biodiverzity, a to např. poskytnutím potravy a vody včetně míst pro úkryt a rozmnožování živočichů, dále likvidaci invazních rostlin a zrušení živočichům nebezpečné technologie a technologické postupy při provádění údržby areálů. Na základě těchto kritérií se vytipovaly vhodné vodohospodářské objekty.

Na úpravě vody Klíčava, ČOV Mšeno, u zdroje Lhotka a u čerpací stanice Mělnická Vrutice a Stříbrník se instalovaly chybějící umělé dutiny hmyz, tzv. hmyzí domečky či hmyzí hotely, které poskytují drobným živočichům místo pro úkryt a rozmnožování.

S ohledem na umístění těchto objektů je nabídka potravy dostatečná, ale vzhledem k rozlehlosti některých areálů a celodenní přítomnosti pracovníků byla doporučena instalace zimního krmítka pro ptáky.



I když se objekty nacházejí ve vhodných lokalitách nabízejících dostatečnou potravu pro ptáky, přesto se umísťovaly ptačí budky a krmítka, která slouží nejen k zimnímu přikrmování ptactva.

Přímo v areálu čerpací stanice Mělnická Vrutice jsme vybudovali přírodní jezírko (pítko) pro zajištění zdroje vody pro živočichy a předpokládá se, že může sloužit i k přilákání a rozmnožování obojživelníků. Vysadily se plodonosné dřeviny, které slouží jako doplněk potravy pro ptáky a dále rostliny lákající motýly.

K rozmnožování nejen ještěrek slouží uměle navršená skalka nacházející se v blízkosti jezírka.

Areál vodárny přímo vybízí k úspěšné podpoře volně žijících druhů živočichů vytvořením podmínek pro jejich úkryt, místa pro rozmnožení a potravní nabídku. Zásadním faktorem pro přirozené posílení biodiverzity živočichů v areálu je poskytnutí vhodné rostlinné skladby všude tam, kde je to jen trochu možné.

Suché stepní stanoviště před administrativní budovou na Kladně bylo vytvořeno pro ptáky, motýly či blanokřídlý hmyz.

Středočeské vodárny, a.s. – komplexní nabídka služeb

Nabízíme pro města, obce i soukromé investory zajištění projektční činnosti

- poskytování poradenské činnosti v oblasti vodohospodářství (studie proveditelnosti staveb)
- zpracování projektové dokumentace drobných vodohospodářských staveb včetně inženýrské činnosti (vodovodní a kanalizační přípojky, domovní čistírny odpadních vod, studny, žumpy)
- návazná projektová činnost k provádění vodohospodářských staveb (projekt skutečného provedení)
- zpracování rozpočtů (k výběrovému řízení, nabídkové rozpočty) s návaznou činností

Kontakt: Provoz vodovodu Kladno, Bc. Jan Horáček, tel. 312 812 139, jan.horacek@svas.cz

PROVOZ VODOVODU A KANALIZACE nabízí následující služby:

- dovoz pitné vody cisternou
- zajištění vodovodních a kanalizačních přípojek
- poradenská činnost v oblasti provozování kanalizací a čištění odpadních vod
- likvidace odpadních vod a vybraných druhů odpadů (kaly, tuky, odpad z kuchyní, apod.)
- tlakové čištění kanalizačních stok do průměru 1200 mm a přípojek včetně vnitřních kanalizačních rozvodů od průměru 40 mm, revize kanalizačních stok, přípojek a rozvodů TV kamerou a provedení zkoušek vodotěsnosti stok a nádrží

Od počátku roku 2006 provádíme nově i ekologickou likvidaci dále uvedených odpadů či odpadních vod na provozovaných čistírnách odpadních vod. Na likvidované odpady i odpadní vody vydáváme potvrzení o likvidaci, čímž je možno předejít vysoké pokutě, která hrozí producentům, kteří nezdokladují likvidaci odpadů (např. jídelny či restaurační zařízení s instalovanými odlučovací tuků či producenti jiných biologicky rozložitelných odpadů – např. odpadů z kuchyní).

ODPADY:

- jedlý olej a tuk – k. č. odpadu 20 01 25
- směs tuků a olejů z odlučovačů tuků obsahující pouze jedlé oleje a jedlé tuky – k. č. odpadu 19 08 09
- biologicky rozložitelný odpad z kuchyní a stravoven – k. č. odpadu 20 01 08.

Ceny jsou smluvní a začínají na 330 Kč/m³ pro likvidaci olejů. Mimo standardní odvoz odpadních vod fekálním vozem na přání zákazníka zajistíme též odběr a nádoby pro akumulaci a převoz ostatních odpadů.

STŘEDOČESKÉ VODÁRNÝ, a.s., U Vodojemu 3085, 272 80 Kladno

Zákaznická linka: 840 121 121 • www.svas.cz • info@svas.cz



1108717_SC_KLADNO_130615_Středočeské vodárny EXTRA_278x202_FV

Zřízení napajedel pro zvěř

Letošní tropické teploty a nedostatek vláhy nezpůsobily komplikace nejen nám, lidem, ale rovněž trpěla fauna i flóra. Středočeské vodárny, a.s. se snažily pomoci zvěři, která žije v lesních porostech jímacího území Mělnická Vrutice a Řepínský důl, zřizováním napajedel.

K tomuto kroku přistoupila vodárna na základě udržení ekosystému (biodiverzity) v krajině v suchých měsících, kdy zvěř nemá možnost se napít v přirozeném prostředí. Po dohodě se společnostmi hospodařícími na území Řepínského dolu se vybrala vhodná místa v prameništi a přistoupilo k realizaci napajedel, která spočívala v terénních úpravách, v dodávce potrubí a automatického doplňování napajedel pitnou vodou.

Zvěř tak může využívat napajedla pod Jenichovem, pod Zahájskem a pod Řepínem. Nyní se připravuje další napajedlo v lokalitě pod Hostínem.



Informační listy a magazíny

Společnost SVAS vydala i řadu nabídkových listů, které propagují placené služby SVAS jako např. laboratorní a projektční služby.

V prosinci byl již tradičně vydán zákaznický magazín Voda pro vás, který byl distribuován spolu se všemi hlavními deníky. K propagaci služeb SVAS sloužily také PR kampaně v denících, inzerce a pravidelná komunikace s médii.

Interní komunikace

Základem úspěchu SVAS je spokojený zákazník. Aby zákazník odcházel skutečně spokojený, musí být spokojený zaměstnanec. K vytváření harmonického pracovního prostředí hraje významnou úlohu interní komunikace. Důležitým zdrojem v interní komunikaci je intranet, kde jsou všichni zaměstnanci průběžně seznamováni s veškerými novinkami a aktualitami ve společnosti. Dalším zdrojem informací o dění ve společnosti jsou nástěnky, které jsou určeny všem těm, kteří nemají možnost přístupu k elektronickému médiu. O dění v ostatních pobočkách v rámci skupiny Veolia a Nadačního fondu Veolia jsou zaměstnanci společnosti informováni prostřednictvím magazínu Naše Veolia a Planeta. V průběhu roku dochází k pravidelným setkáním vedení se zaměstnanci na všech stupních řízení.

Pro sportovně založené zaměstnance vedení společnosti pořádá každoročně sportovní den, který hojně využívají rovněž nespportovci a rodinní příslušníci k vydatné podpoře sportovců k jejich lepším výkonům.



Všechna tato neformální setkání pozitivně přispívají ke zlepšování interní komunikace a k vytváření většího pocitu sounáležitosti zaměstnanců ke společnosti. Nezapomíná se ani na bývalé zaměstnance v seniorském věku, pro které se zorganizovala předvánoční setkání v prostorách jejich bývalého zaměstnavatele na Kladně a v Kralupech nad Vltavou.

Středočeské vodárny každoročně připravují, jak pro svoje zaměstnance, tak i pro návštěvníky vodárny vždy jeden den v týdnu před adventem v prostorách recepce vodárny prodejní akci. Nadační fond Slunce pro všechny v loňském roce získal prodejem výrobků svých klientů neuvěřitelných **26 969** Kč. O výrobky byl takový zájem, že za necelé 2 hodiny od zahájení prodeje zbylo na provizorních pultech jen pár drobností.

Klienti chráněné dílny a speciální základní školy Nadačního fondu Slunce pro všechny připravili pro zájemce adventní věnce a svícny, svíčky s vánoční tematikou, ozdoby z přírodních materiálů, sáčky s bylinkami a hlavně vánoční cukroví. Největší zájem byl o věnce, svícny a cukroví. Ještě než prodávající stačili vybalit všechny svoje výrobky, většina již byla zaměstnanci rozebrána. Zkrátka nepřišli ani návštěvníci vodárny. Mezi nimi byl zájem o vánoční cukroví a adventní věnce.

Slunce, které ten den rozsvítilo prostory vodárny, zanechalo svoji stopu jak v kancelářích tak i domácnostech zaměstnanců vodárny v podobě svých zajímavých výrobků. A to je dobře!

A malá statistika na závěr: V roce 2009, kdy byla zahájena spolupráce NF Slunce pro všechny a Středočeských vodáren, se prodaly výrobky za 5 500 Kč a v roce 2015 za neuvěřitelných 26 969 Kč.

SVAS partnerem měst a obcí

Společenská odpovědnost je nedílnou součástí podnikání. SVAS přispívají na akce určené pro obyvatele měst a obcí v regionu provozovaném SVAS. V roce 2015 společnost podpořila řadu kulturních a sportovních akcí, např. Dny města Kladna, Tuchlovickou pouť, Dny Kralup nad Vltavou a akce Voda Jelenice, z.s. na téma Voda a udržitelný rozvoj, Voda základ života a další akce v ostatních městech a obcích.

Čerstvá kohoutková? Stačí říct!

Společnost i v roce 2015 pokračovala v ekologickém projektu Čerstvá kohoutková? Stačí říct!, který byl zahájen v roce 2009. Zdarma získané karafy využívají restaurace k podávání kohoutkové vody vhodné pro zdravý životní styl a navíc šetrné k životnímu prostředí. Pití vody z vodovodu podporuje webová stránka www.kohoutkova.cz, kde je také uveden seznam restaurací, které kohoutkovou vodu nabízejí. Majitelé iPhonů a mobilních telefonů s operačním systémem Android mohou využívat mobilní aplikaci, která informuje o restauracích, kde se servíruje voda z kohoutku. Vodu z vodovodu propaguje společnost i na mnoha dalších veřejných akcích, na kterých využívá vodní bar napojený přímo na hydrant. Vedle občerstvení získají zájemci i mnoho cenných informací o kohoutkové pitné vodě a její kvalitě.



Spolupráce s Nadačním fondem Veolia

Společnost Středočeské vodárny s Nadačním fondem Veolia spolupracuje na řadě projektů. SVAS podporuje dobrovolnictví svých zaměstnanců konané ve veřejném zájmu. Zaměstnanci SVAS se aktivně zapojují do grantového programu nadačního fondu – „MiNiGRANTY“, který podporuje zaměstnance ze skupiny Veolia v péči o regiony, rozvoj komunitního života a kvality prostředí již 8 let. V roce 2008 - 2015 bylo v SVAS podpořeno celkem na **47** projektů zaměstnanců v celkové finanční částce **1 272 358** Kč. Jednalo se především o pomoc handicapovaným a sociálně slabým, dále obecně prospěšným organizacím.

SVAS spolu s nadačním fondem pořádá od roku 2011 Dny firemního dobrovolnictví, kterých se účastní zpravidla celé pracovní týmy. Podobně tomu bylo i v roce 2015. V rámci běžné pracovní doby tak mají zaměstnanci možnost pomáhat potřebným nebo přispět ke zlepšení kvality života v konkrétním místě. Tyto akce mají organizovanou týmovou podobu. V roce 2015 zaměstnanci SVAS dobrovolnický pomáhali například Nadačnímu fondu Slunce pro všechny, Mšenskému rybářskému spolku a Centru D8 o.p.s. z Kralup nad Vltavou.





KONTAKTY

Sídlo společnosti

Středočeské vodárny, a.s.

U Vodojemu 3085

272 80 Kladno

Zákaznická linka: 840 121 121

E-mail: info@svas.cz

Internet: www.svas.cz

Výroční zpráva sestavena 18. března 2016.

