



NYÍRSÉGVÍZ
Nyíregyháza és Térsége
Víz- és Csatornamű Zrt.



Fenntarthatósági Jelentés

2008-2011



Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
Köszöntő	3
Cégbemutató, általános adatok	4
Gazdasági felelősség	8
Környezeti felelősség	14
Munkaerő gazdálkodás	25
Partnerek, érintettek.....	34
A jelentésről.....	39
GRI Index	40

Köszöntő

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. profiljából adódóan rendkívül szoros kapcsolatban áll mind természeti környezetével, mind pedig partnereivel, érintettjeivel. Alapvető terméke a tiszta, egészséges ivóvíz, melyet az év 365 napján eljuttat fogyasztói számára, s mely termék a XXI. század legfontosabb természeti kincse. Ennek a kincsnek a megőrzése azonban csak úgy lehetséges, ha óvjuk vízbázisainkat, védterületeinket, és figyelünk környezetünk terheléseinek csökkentésére. Legalább ilyen fontos a társaság számára másik vezető szolgáltatása, a szennyvizek elvezetése és tisztítása. A fenntarthatóság szempontjait kiemelten figyelve dolgozunk azon, hogy a lehető legjobban ártalommentesített vizet bocsássuk vissza tisztított szennyvízként a környezetünkben lévő befogadóba.

Gazdaság

Egy felelősen gondolkozó cégnek meg kell teremtenie az összhangot üzleti – gazdasági céljainak elérése, és a környezeti, szociális felelősségvállalás között. A stabil gazdasági alap a biztosíték arra, hogy a jövőre tekintve a legmodernebb technológiák igénybevételével már most elvégezzük azokat a munkákat és feladatokat, amelyekkel nemcsak a jelenlegi partnereink igényeit elégítjük ki, hanem a jövő generációi számára is biztosítani tudjuk majd a folyamatos vízellátást és szennyvízelvezetést-tisztítást.

Környezet

Integrált Irányítási Rendszerünk szerves része a környezetközpontú irányítási rendszer (MSZ EN ISO 14001:2005) és a az ivóvíz – biztonsági irányítási rendszerünk (MSZ EN ISO 22000:2005). A társaság a fogyasztói elégedettség, a magas műszaki színvonal és a biztonságos üzemeltetés érdekében akkreditált (MSZ EN ISO 17025:2005) laboratóriumot működtet. A környezetvédelem iránt elkötelezett szolgáltatóként tudjuk azt, hogy a környezetterhelés problémáira ma kell megtalálnunk azokat a felelős megoldásokat, amelyek befolyásolhatják a jövőnket.

Társadalom

Büszke vagyok arra, hogy vállalati kultúránkba már alapvető magatartásformaként épült be a környezeti – szociális felelősség tudata. Társaságunknál munkavállalóinkkal vállalva nap mint nap azért dolgozunk, hogy valamennyi partnerünk legnagyobb elégedettségére oldjuk meg feladatainkat. Munkánk során igyekszünk működési kockázatainkat minimalizálni, folyamatosan tartjuk a kapcsolatot tulajdonosainkkal, a hátrányos helyzetű fogyasztóinkkal egyedi megállapodásokat kötünk. Beszállítói kapcsolatainkban minősítési rendszert működtetünk, ahol a főbb szempontok figyelembevételével választjuk ki a számunkra és vevőink számára legalkalmasabb partnereket. Mecénásként a helyi tehetséges gyerekeket/gyerekcsoportokat támogatjuk, és külön figyelmet fordítunk a felnövekvő generáció környezettudatos magatartásának kialakítására, fejlesztésére.

Stratégia

Társaságunk 2008. évben vizsgálta felül stratégiáját, melybe már külön szempontként került be a társadalmi felelősségvállalás nézőpontja. Az új stratégia kialakításának célja az volt, hogy tevékenységünk a feladatok végrehajtása kapcsán érintett minden főbb csoport számára legyen képes előnyöket felmutatni, mégpedig úgy, hogy ezen előnyök egymással harmóniába rendezetten, egymásra szinergikus hatást gyakorolva legyenek kimutathatóak.



Móricz István
vezérigazgató

Cégbemutató, általános adatok

A kezdetektől napjainkig

1992. évben a nyíregyházi agglomeráció közműtulajdonossá vált önkormányzatai a térség ivóvízellátását, valamint szennyvízelvezetését – tisztítását saját tulajdonú szervezetben kívánták megvalósítani. E célból alapították meg a Nyíregyháza és Térsége Víz – és Csatornamű Vállalatot. 1996. november 1-jei hatállyal a vállalat részvénytársasággá alakult – NYÍRSÉGVÍZ Zrt.



néven – és tulajdonosai sorába

immár a Magyar Állam is belépett. A Társaság azóta ebben a formában, de folyamatosan növekvő működési területen látja el szolgáltatási feladatait, beteljesítve tulajdonosainak és fogyasztóinak a minőségre, a hatékonyságra és a távlatos eszökbiztonságra vonatkozó szándékát. A Társaság szolgáltatásban nyújtott megbízható és minőségi tevékenysége, elért eredményei folyamatosan felkeltették a térségben lévő önkormányzatok figyelmét, ezért tulajdonosainak száma – és ezzel együtt működési területe, valamint az ellátott fogyasztók száma – növekedésnek indult. A Szervezet szolgáltatásai 2011. évben már 49 települést érintenek.



Tulajdonos Önkormányzat	Tulajdonosi részarány	Tulajdonos Önkormányzat	Tulajdonosi részarány
Apagy Község	0,7083%	Nyíribrony Község	0,4785%
Balsa Község	0,0055%	Nyírpazony Község	0,6768%
Berkesz Község	0,0014%	Nyírtass Község	0,0109%
Besenyőd Község	0,8217%	Nyírtelek Község	0,0137%
Bököny Község	0,6700%	Nyírtét Község	0,3992%
Búj Község	0,0014%	Nyírtura Község	0,4239%
Csenger Város	0,0027%	Nyírgyulaj Község	0,0014%
Demecser Község	0,0287%	Nyírbéltek Község	0,0014%
Encsencs Község	0,0014%	Nyírpilis Község	0,0014%
Érpatak Község	0,5196%	Ófehértó Község	0,9038%
Gávavencsellő Község	0,0109%	Paszab Község	0,2229%
Gégény Község	0,0123%	Penészlek Község	0,0014%
Geszteréd Község	0,3446%	Piricse Község	0,0014%
Ibrány Város	7,1645%	Ramocsaháza Község	0,0068%
Kálmánháza Község	2,7277%	Sényő Község	0,3227%
Kék Község	0,0109%	Székely Község	0,0068%
Kótaj Község	0,2324%	Tiszabercel Község	0,4116%
Levelek Község	3,0750%	Tiszadada Község	1,3974%
Magy Község	0,3705%	Tiszadob Község	0,8381%
Nagycserkesz Község	1,0227%	Tiszaeszlár Község	1,1430%
Nagyhalász Város	4,7417%	Tiszalök Város	2,8057%
Napkor Község	1,0569%	Tiszatelek Község	0,7424%
Nyíregyháza Megyei Jogú Város	57,9398%	Újfehértó Város	4,9140%
Nyírbátor Város	0,0547%	Nyírségvíz Zrt.	0,9557%
Nyírvasvári Község	0,0014%	Magyar Állam	0,000014%
Nyírbogdány Község	1,7925%		

Irányító testületek

A Zártkörűen Működő Részvénytársaság legfőbb döntéshozó szerve a Közgyűlés, melynek feladata a részvénytársaság alapvető, stratégiai kérdéseiben való döntések meghozatala. A Közgyűlésen tanácskozási joggal részt vesznek:

- az Igazgatóság tagjai,
- a Felügyelő Bizottság tagjai,
- a könyvvizsgáló.



Az **Igazgatóság** a Részvénytársaság legmagasabb szintű ügyvezető szerve, melynek öt tagját a Közgyűlés választja 4 évre. Az Igazgatóság jogait és feladatait testületként gyakorolja, tevékenységét előzetesen elfogadott éves munkaterv alapján végzi.

A **Felügyelő Bizottság** folyamatosan figyelemmel kíséri a NYÍRSÉGVÍZ ZRT. ügyvezetését, üzletpolitikai döntéseit, véleményezi a Közgyűlés elé terjesztendő indítványokat, javaslatokat. Tagjainak egyharmada a Társaság munkavállalóinak képviselőiből áll. A Felügyelő Bizottságba a munkavállalói képviselőket – a Szakszervezet véleményének meghallgatása után – az Üzemi Tanács jelöli ki. A Felügyelő Bizottságban a munkavállalói küldötteket a többi taggal azonos jogok illetik meg, és azonos kötelezettségek terhelik.

A Társaság **Vezérigazgatóját** a Közgyűlés nevezi ki. Az első számú vezető dönt az Igazgatóság határozatainak végrehajtása során felmerülő kérdésekben, irányítja a Részvénytársaság munkaszervezetét, és gyakorolja a Társaság alkalmazottai feletti munkáltatói jogokat.

A Vezérigazgató és a vezető testületek feladatait, jogait a Szervezeti és Működési Szabályzat rögzíti.



Igazgatóság tagjai				
Év	2008	2009	2010	2011
Nők	1	1	1	1
Férfiak	4	4	4	4
Igazgatóság tagjai				
Év	2008	2009	2010	2011
30-50 év	0	0	1	1
50 év felett	5	5	4	4
Felügyelőbizottság tagjai				
Év	2008	2009	2010	2011
Nő	1	1	0	1
Férfi	5	5	6	5
Felügyelőbizottság tagjai				
Év	2008	2009	2010	2011
30-50 év	2	2	3	4
50 év felett	4	4	3	2



Tevékenységi kör

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. alaptevékenysége működési területén a víztermelés, kezelés, elosztás, valamint a szennyvízelvezetés – és tisztítás. Ezért a Zrt. tevékenységének alapvető célja a fogyasztók jó minőségű ivóvízzel történő ellátása és a területen keletkező szennyvíz teljes körű összegyűjtése, elvezetése és tisztítása, a rendelkezésre álló erőforrások hatékony kihasználásával.

Alaptevékenységein felüli további szolgáltatásai:

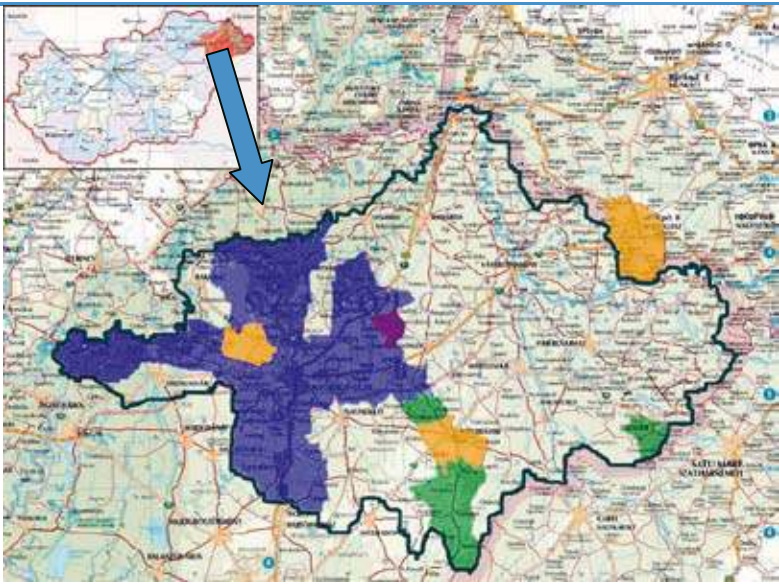
- egyéb vízgazdálkodási tevékenység,
- külső megrendelésre végzett építés,
- külső megrendelésre végzett laborvizsgálat,
- anyagforgalmazás – eladás.



Központ, működési terület

A Társaság központja Nyíregyházán van. Működési területe 2002. évtől folyamatosan növekszik, így 2011. évre Szabolcs – Szatmár – Bereg megye nyugati részén a ZRT. által ellátott népességszám már közel 260 000 fő. A működési területen a vízellátottság teljes körű. A szennyvíz csatornázottság 65,76 %.

A Társaság legfontosabb alapanyaga a helyben termelt nyersvíz – mely tisztítás után válik fogyasztásra alkalmassá – és az ivóvíz felhasználás során keletkező szennyvíz. Ezt másfajta tisztításon keresztül juttatja vissza a természetbe, úgy, hogy az input (a természetből kinyert víz) és az output (a tisztított szennyvíz) közti különbség a lehető legkisebb legyen. A Társaság tevékenységének ezen jellege miatt szoros természeti, környezeti és társadalmi beágyazottságban végzi feladatait.

Működési terület 2008-2011.		A Társaság menedzsmentje	
	Vezérigazgató	Móricz István	
	Műszaki vezérigazgató-helyettes	Vadnay Ákos 2011.12.16.: Galambos Sándor	
	Gazdasági vezérigazgató-helyettes	Szabó Istvánné	
	Minőségirányítási, környezetirányítási vezető	Galambos Sándor	
	A Társaság alkalmazottainak száma 2011. évben	393	



A ZRT. stratégiai céljai

Elsődleges stratégiai cél:

a magas fogyasztói elégedettség szinten tartása. Ennek elérésére a vezetés széles körben alkalmazza a kiválósági kultúra majdnem teljes eszköztárát, sokat merítve ezen belül is a TQM filozófiából.

Másik fontos stratégiai cél:

a Szervezet versenykörnyezetének való megfelelés igényéből fakad. A ZRT. legfőbb törekvése, hogy elérje és meghaladja legnagyobb versenytársai hatékonyságának színvonalát, erre alapozottan folyamatosan tovább növelje piaci részesedését.

Harmadik stratégiai cél:

a Társaság társadalmi felelősségvállalásából adódó kötelezettség, mely a környezet védelmére és terhelésének csökkentésére irányul. E téren a Társaság – tevékenységéből eredően – kiemelt felelősséget visel. Ennek megfelelően jár el a szennyvíztisztítási és vízbázis – védelmi projektek megvalósításával, a jövőt szolgáló tudományos-kutatási projektekben történő aktív szerepvállalással, saját szellemi és analitikai potenciáljának folyamatos és intenzív fejlesztésével. A Társadalmi Felelősségvállalás 2008. évben, mint önálló nézőpont épült be a BSC* módszertan szerint kialakított stratégiába.

A ZRT. küldetése

A Társaság versenyképességének, piaci pozíciójának, jó hírnevének folyamatos erősítésével, a környezet terhelésének csökkentésével, a fogyasztói elégedettség, a szolgáltatásokkal szembeni bizalom erősítésével a nemzetközi versenyképességi szint elérése.

A ZRT. jövőképe

A Társaság munkájukat hivatásnak tekintő munkatársai, tevékenységük folyamatos fejlesztésével dolgoznak a fogyasztói és a belső elégedettség, a működési hatékonyság javításán.

A ZRT. értékrendje

Magas műszaki biztonság. Folyamatosan bővülő kereslet, nagyobb területek ellátására alkalmas szellemi, és technológiai kapacitás. Növekedési képesség. Fogyasztó centrikus problémamegoldás. Piacképes menedzsmentrendszer. Bizalmi tőke.

A ZRT. magatartásformái

Megbízhatóság
Konstruktivitás
Jövőtudatosság
Következetesség
Kitartás
Szolidaritás

Gazdasági felelősség

A Társaság stratégiája szerint elsődleges cél a fogyasztói igények mind teljesebb kielégítése. Míg a mennyiségi igények folyamatosan csökkennek, a minőséggel kapcsolatos elvárások növekednek: természetes fogyasztói igény a folyamatos szolgáltatás, a gyors hibaelhárítás, a kifogástalan minőségű ivóvíz és a megbízható ügyfélszolgálat.



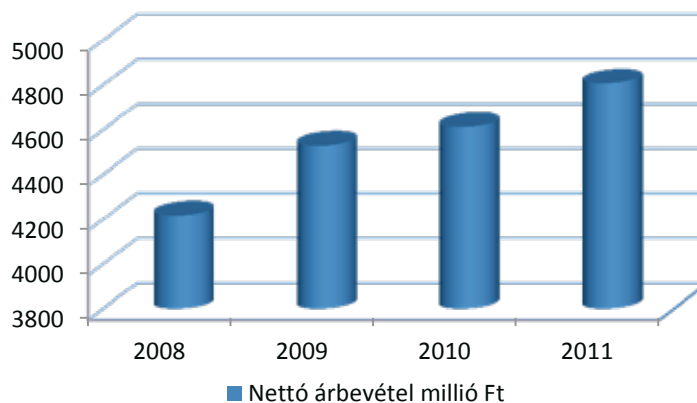
További igényeket támasztanak a lakosság által esetleg nem érzékelhető, ám a jövőbeni szolgáltatás biztonságát, a vízkészletek megóvását, a fogyasztók egészségét védő hatósági előírások. Ezen előírásoknak történő megfelelés miatt a ZRT. - nek vízbázis – védelmi, vízminőség javítási, környezetvédelmi feladatai vannak, hiszen a következő nemzedékek életminősége részben ezek megvalósításán is múlik. Mindezekre fedezetet a fogyasztóktól beszedendő szolgáltatási díj, az árbevétel nyújt.

Pénzügyi eredmények

A Társaság a gazdálkodását úgy irányítja, hogy minden tekintetben megfeleljen a fenntarthatóság elveinek. Ezek szempontjai:

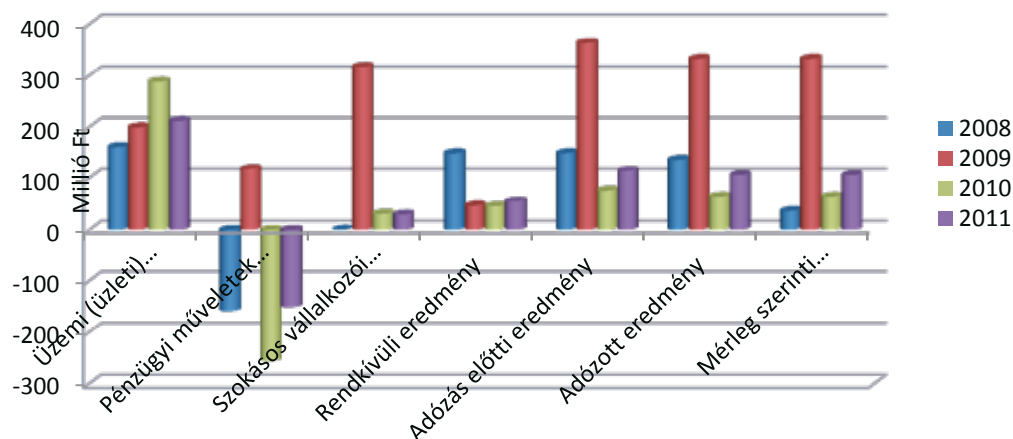
- eredményes gazdálkodás,
- magas színvonalú szolgáltatási mennyiség és minőség,
- hosszú távú vagyonbiztonság
- a vízbázisok távlatos megóvása

Nettó árbevétel alakulása



A működés anyagi fedezetének megteremtését az eredményes gazdálkodás biztosítja. Az egyes eredménykategóriák a tevékenységek és a törvényi változások hatásait összesítve tükrözik.

Eredménykimutatás



A Társaság üzemi eredménye változó. Ez részben a takarékos, hatékony költséggazdálkodás, valamint a megfontolt árpolitika eredménye, de természetesen a gazdaságpolitikai hatások ezzel teljes mértékben nem ellensúlyozhatóak. A 2008. és 2010. évek „válsága” itt is érezteti hatását. Az elmúlt évek negatív gazdasági tendenciái ellenére a NYÍRSÉGVÍZ ZRT. meg tudta tartani piaci pozícióját és stabilitását.

Árbevétel alakulás

A gazdasági válság hatására az árbevétel növekedésének üteme 2009-2011. évben kis mértékben csökkent, azonban a bevételek továbbra is fedezetet biztosítanak a kiadásainkra. Az árbevétel megközelítőleg egynegyede (1,1 milliárd Ft) a felújításhoz, pótláshoz szükséges értékcsökkenés, több mint negyedét az állami és önkormányzati elvonások teszik ki (1,7 milliárd Ft), így az összes bevétel kevesebb, mint fele használható fel üzemeltetési és karbantartási célokra (1,9 milliárd Ft).

Költségek, ráfordítások

A piaci liberalizáció kedvező hatása, hogy a villamos energiát a nagyfogyasztók nem kötött, fix áron, hanem nyílt versenyben, közbeszerzési eljárással szerezhetik be. A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. villamos energia költségeinek 80 %-a a mennyiségtől függ, a fennmaradó 20 %-a fix, ami a rendszerhasználati díj.

2006. évhez viszonyítva 2010. évben a felhasznált villamos energia volumene 0,06%-kal csökkent, míg az értéke 20,44%-kal emelkedett.

Eszközállomány, fejlesztések

Az értékcsökkenés összege emelkedő tendenciát mutat, amelyben jelentős szerepe van a vagyonkezelésbe vett önkormányzati tulajdonú eszközállomány növekedésének. Ez növeli az értékcsökkenés megtérüléséből származó beruházásokra fordítható összeget, ezáltal is javítva a szolgáltatás minőségét és biztonságát.

A gazdasági válság begyűrűző hatásainak ellensúlyozására a növelte a saját vállalkozásban végzett építési – szerelési munkákat, melynek gazdasági eredményre való hatása a költségek illetve a saját teljesítmények között is megjelenik. 2011. évben a saját teljesítmények növekedése (+15%) mellett, az igénybe vett szolgáltatások értéke kis mértékben (+9%) emelkedett.



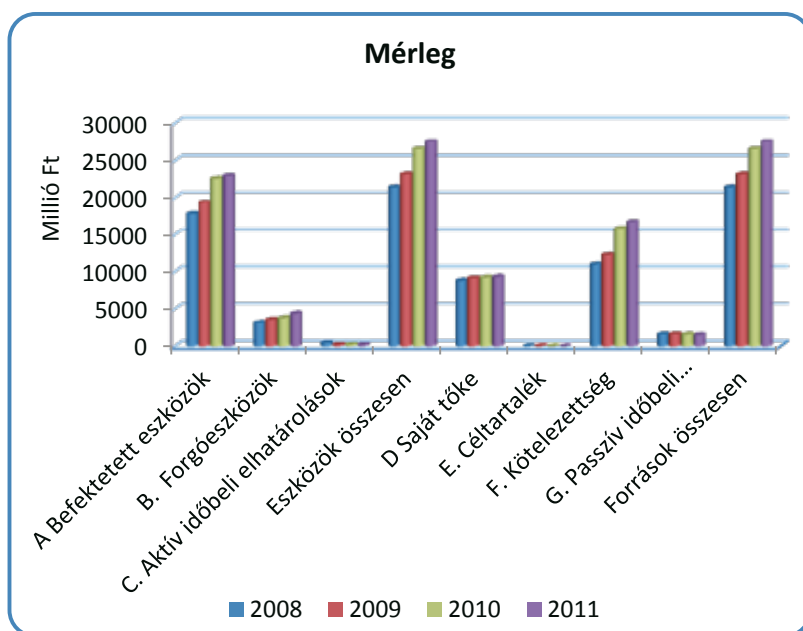
ZRT.

A Nyíregyháza és Térségi szennyvízelvezetési és Tisztítási projekt önerejének finanszírozása érdekében 2008. évben a Társaság kötvényt bocsátott ki. A gazdasági válság hatására 2011. évig (763,5 M Ft) árfolyamvesztés elszámlolására került sor. A kötvénykibocsátásból befolyó pénzeszköz a felhasználásig kamatozó betétben került elhelyezésre.



Eredményfelosztás

A gazdálkodás eredményének felhasználása is a szolgáltatási felelősség és a vagyonbiztonság követelményeihez igazodik. Az elmúlt időszakban osztalékfizetés nem történt, így az adózott



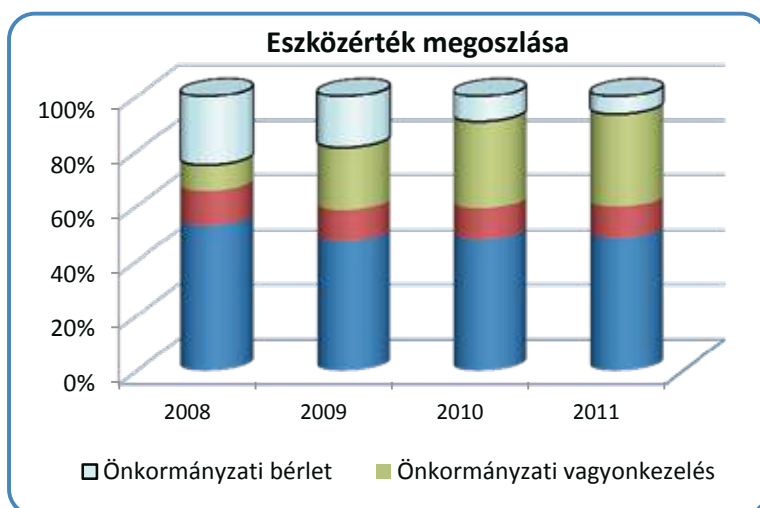
eredmény teljes összegben eredménytartalékba került.

A Részvénytársaság eszköz és forrásállománya növekvő tendenciát mutat. A célkitűzések között szerepel az önkormányzatoktól korábban közmű bérleti szerződéssel működtetett közművek vagyonkezelésbe vétele. A ZRT. menedzsmentje 2007. évben – az ágazatban elsőként – vagyonkezelési szerződést kötött 3 önkormányzattal, amelyet 2010. évig további 29 önkormányzat követett. A cél a vagyonkezelési szerződések további kiterjesztése a tulajdonosi önkormányzatok

felé, hogy a Társaság által üzemeltetett vízi közművek pótlási, felújítási fedezete teljes körűen rendezett legyen.

Források változása

A saját tőke folyamatosan gyarapszik az évente képződött pozitív mérleg szerinti eredménnyel (2008-2011. évben összesen 532.8 M Ft).



A forrásokon belül jelentős nagyságrendet képvisel a hosszú lejáratú kötelezettségek állománya (2011. évben 16 Mrd Ft). Ennek 80,32%-a a kezelésre átvett állami és önkormányzati tulajdonú eszközállomány, a 16,22 %-a a kötvénykibocsátásból eredő kötelezettség. A kötvénykibocsátás célja, Nyíregyháza Megyei Jogú Város közműberuházásának finanszírozása érdekében benyújtott pályázathoz szükséges önerő részbeni biztosítása. A

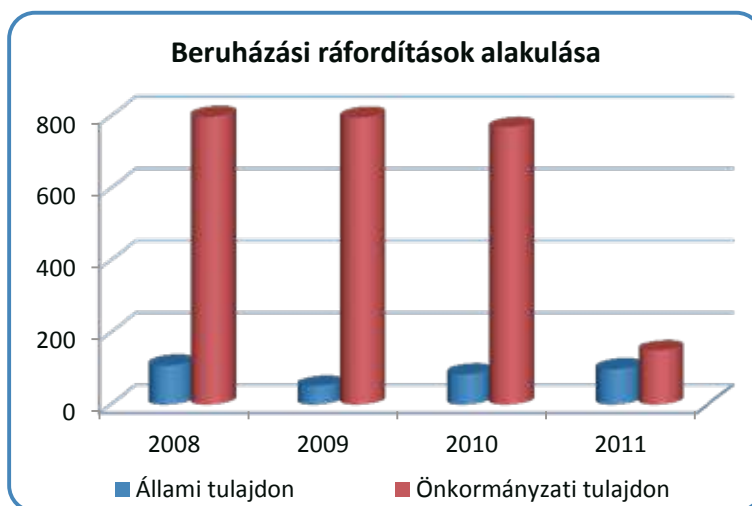
kötvénykibocsátásból befolyó pénzállomány az elkövetkező években bérleti díjelőlegként kerül elszámolásra az önkormányzatokkal, majd az ebből megépült közműveket a Társaság veszi át üzemeltetésre.

A Társaság a működési területén 49 település szolgáltatását biztosítja, a közművek üzemeltetését „színes” tulajdonviszonyok között oldja meg.

Eszközök megoszlása:

- önkormányzati tulajdonú – apportált,
- állami tulajdonú – vagyonkezelési szerződés alapján,
- önkormányzati tulajdonú – vagyonkezelési szerződés alapján,
- önkormányzati tulajdonú – bérleti szerződés alapján.

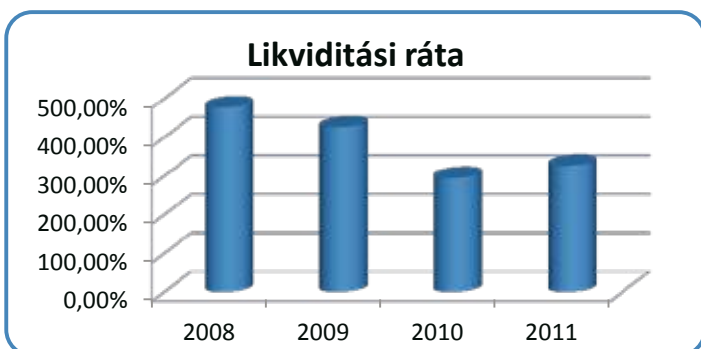
A törvényi előírások változásával a 2007. évtől van lehetőség önkormányzati közművek vagyonkezelésbe vételére. Az üzemeltetők egyik kiemelt feladata a fenntarthatóság biztosítása, a közművek működtetési feltételeinek hosszú távú megteremtése. Ehhez elengedhetetlenül fontos az eszközök pótlási, felújítási fedezetének előteremtése. A vagyonkezelés, mint működtetési forma előnye abban rejlik, hogy a pótlási fedezet elszámolása a



vagyonkezelőnél történik, ezáltal biztosított az, hogy a beruházásokról szakmailag megalapozott döntés születessen. A Társaság azonnal felismerte milyen előnyökkel jár mind a tulajdonos, mind pedig az üzemeltető számára, ha a működtetés ezen formáját választja.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít az eszközök karbantartására, a folyamatos pótlásra, korszerűsítésre. Adózott eredményét e célok érdekében tartalékolja, majd fejlesztésre fordítja.

Likviditás, pénzeszközök



A Társaság az éves szintű eredményesség mellett a napi gazdálkodás tekintetében is felelősséget vállal saját és környezete stabilitásáért. Likviditási pozíciója jó, megbízható, a működési ideje alatt lejárt határidejű tartozása nem volt, annak ellenére, hogy követelés-állománya enyhén növekvő.

Az árbevétel meghatározó hányadát a lakossági szolgáltatás jelenti, amit erőteljesen negatív irányban befolyásol a magánemberek fizető - képességének, és fizető - készségének romlása. Az utóbbi évek nehéz gazdasági helyzete ezt a tendenciát erősítette.

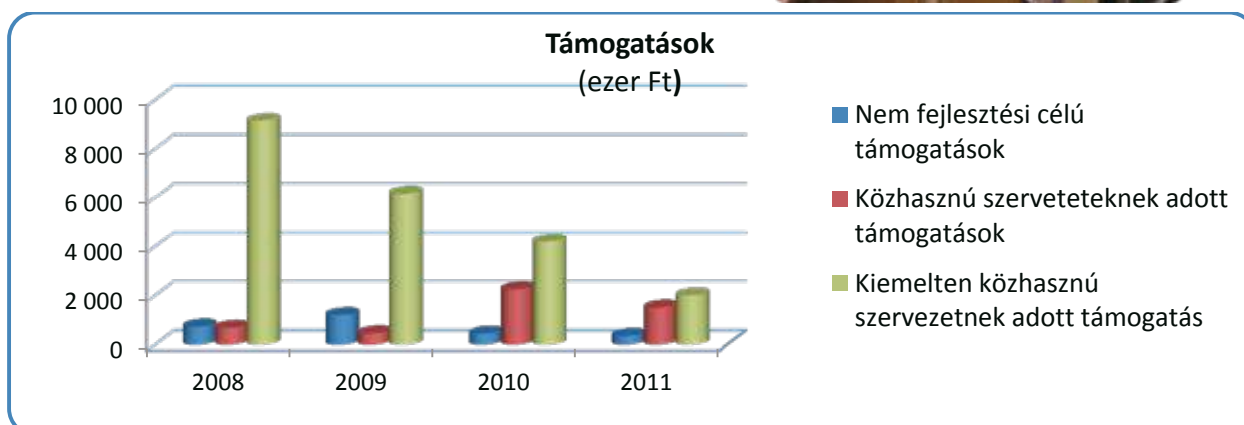
A Társaság az átmenetileg szabad pénzeszközeinek hosszabb – rövidebb távú befektetésével pótolja a „be nem folyt bevételek” miatt keletkező hiányokat, ezáltal tudja fizetőképességét napi szinten is megőrizni, stabilizálni.

A ZRT. likviditási helyzete kimagasló, mert a rendelkezésre álló pénzeszközállomány jelentős mértékben meghaladja a rövid lejáratú kötelezettség állományát.

A likviditási mutató értékének 2011. évi romlása (-182,71% a 2008. évhez képest) az esedékessé váló kötvénytörlesztés miatti rövid lejáratú kötelezettség növekedésének tudható be.

Befektetések, mecenatúra

A Társaság a folyamatosan képződő bevételeinek fel nem használt részét kockázatmentes befektetésekből tartja (lekötött betét, államkötvény, kincstárjegy). A működési és folyó kiadásai finanszírozására külső forrás (hitel, kölcsön) igénybevételére nem volt szükség. A Társaság anyagi lehetőségeinek függvényében támogatja a helyi civil szervezeteket, Alapítványokat, társadalmi rendezvényeket.



Integrált Irányítási Rendszer (IIR)

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a vízi közmű szakmában elsőként, minden működési folyamatra, területre és szolgáltatásra teljeskörűen vezette be az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási rendszer, MSZ EN ISO 14001:2005 környezetközpontú irányítási rendszer és MSZ EN ISO 22000:2005 ivóvíz-biztonsági rendszer szabványok szerint tanúsított Integrált Irányítási Rendszerét (IIR). A Társaság a fogyasztói elégedettség, a magas műszaki színvonal, a biztonságos üzemeltetés és a szolgáltatás minőségének ellenőrzése érdekében az MSZ EN ISO 17025: 2005 szabvány szerint tanúsított akkreditált laboratóriumot üzemeltet. A tanúsított szabványok mellett a ZRT. meghonosította a Teljes körű Minőségmenedzsment (TQM) vezetési filozófiát, amely összefogja a szervezet erőit a folyamatos fejlesztés irányába.



Folyamatok



A tanúsított szabványoknak megfelelően a Társaság folyamatait szabályozott körülmények között működteti, ezeket ellenőrzi, dokumentálja és pontosan rögzíti a minőséggel kapcsolatos elvárásokat, felelősségeket és hatásköröket.

Az Integrált Irányítási Rendszer (IIR) kiépítése során az alap- vagy főfolyamatok, (víztermelés, -kezelés, -elosztás; szennyvízelvezetés és -tisztítás, valamint a fogyasztói kapcsolatok létesítése, ún. értékteremtő folyamatok) és a támogató és vezetési folyamatok logikai felépítése került kialakításra, amely az SPRA modell szerint

kialakított folyamat térképen került rögzítésre.



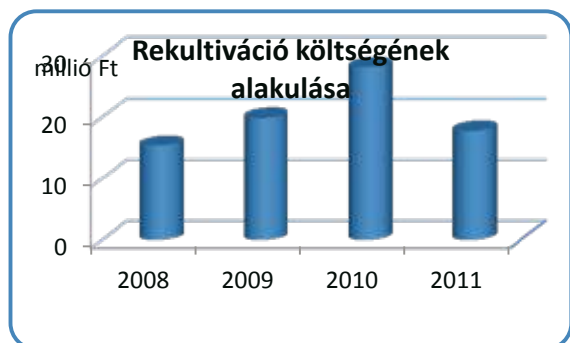
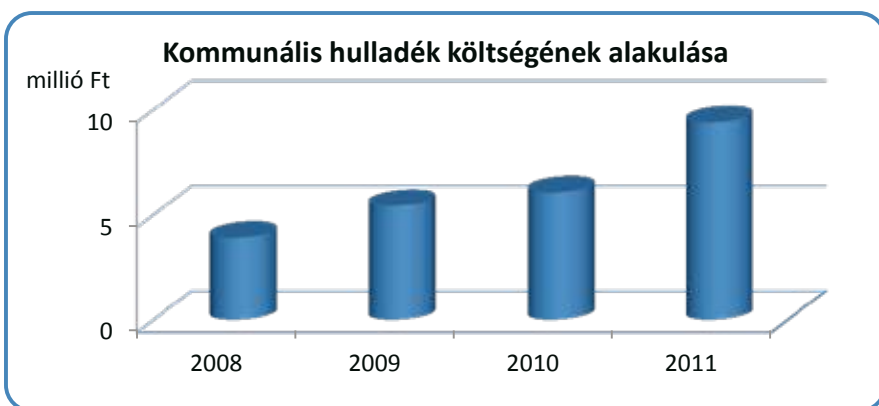
Keretrendszerek

A Társaság felső vezetése a munkatársak bevonásával átfogó vezetési Menedzsment Keretrendszereket alakított ki. Ezek a munkatársak együttgondolkodásának eredményeképpen, a stratégia megvalósításának hatékony és sokoldalú támogatására jöttek létre, biztosítva a ZRT. cég-, minőség és hatékonyságkultúrájának következetes, párhuzamos fejlesztését. E keretrendszerek átfogják a Társaság teljes működését, hatásai összhangban (szinergia) vannak egymással, javítva ezzel a vezetés és a működés hatékonyságát.



Környezeti felelősség

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. elkötelezett a környezet tudatos védelme iránt, ezért 2006. évben bevezetésre került az MSZ EN ISO 14001:2005 Környezetközpontú Irányítási Rendszer (KIR). A Társaság az ivóvíz minőségének és a környezeti állapot javításának érdekében jelentős erőforrásokat fordít az ivóvízbázisok és a környezet védelmére, ezért éves környezetvédelmi és vízbázis-védelmi ütemtervvel (Környezetirányítási feladatok ütemterve, Víztermelő kutak állapot felmérési és karbantartási ütemterve) rendelkezik. Évente környezeti hatásfelmérés készül minden telephely, minden folyamatára. Azokra a tevékenységekre melyek jelentős környezeti hatást jelentenek Irányítási Program indul javító, megelőző vagy kockázatcsökkentő éllal.



Vízbázis-védelem

Az ivóvízbázisok védelme a Társaság első számú környezetvédelmi feladata, melynek oka, hogy a Magyarországon üzemelő vízbázisok közül 500-nál több – köztük a Társaság vízbázisai is – sérülékeny földtani környezetben helyezkedik el. Az ilyen vízbázisok vize, védelmi intézkedések nélkül elszennyeződhet, mivel a felszín alatti víztartó réteget – amelyből a vizet kitermelik – nem fedi olyan, vizet át nem eresztő földtani képződmény, amely visszatartaná a terepfelszínről leszivárgó szennyező anyagokat. A védelem fontos része az úgynevezett védőterületek kijelölése, amelyeken területhasználati korlátozások érvényesek. A kijelölés módját, valamint a szükséges korlátozásokat kormányrendelet szabályozza. A különböző szintű védőterületek nagyságát a földtani és víztermelési adatok figyelembevételével készített hidrodinamikai modellszámításokkal állapítják

meg. Ebben meghatározzák azt a vízgyűjtő területet, amelyről a felszínről beszivárgó víz eljuthat a víztermelő kutakhoz.

Kutak	
Üzemelő kutak	98 db
Nem üzemelő, figyelő kút	38 db
Vízbázis védelmi figyelő kút	183 db



A Társaság vízbázis védelmi tevékenysége:

Az egyes vízbázisokon a kijelölt határozatnak megfelelően, a ZRT. mint üzemeltető végzi tevékenységét az alábbiak szerint:

- A „B” védőövezet felszíni határát, és a felszín alatti védőidom határának felszíni vetületét táblák jelölik.
- Az észlelő kutak és a védőterületek rendszeres, és tervezett karbantartási/mérési feladatai:
 - Környezet karbantartás
 - Védőcső, védőkörlát festése
 - Megrongálódott, illetve hiányzó szerkezeti elemek pótlása.
 - Vízsintmérések és vízminőség vizsgálatok.

A vízbázisok területén folytatott vízkészletet veszélyeztető tevékenységek figyelemmel kísérése folyamatos. Az előírt és aktuálissá vált kötelező felülvizsgálatok elvégzését követően, azok dokumentációi átadásra kerülnek a Felső – Tisza- vidéki Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség részére. Az egészséges ivóvíz az élő szervezet számára ideális összetételben és mértékben tartalmaz ásványi anyagokat. Ez azért fontos, mert a túlzott ásványianyag-tartalom ugyanúgy veszélyes lehet a szervezetre nézve, mint a csekély mértékű.

Minőségellenőrzés – Központi Laboratórium

A Társaság korszerű, 1994. óta akkreditált vizsgáló laboratóriumában egyre növekvő számú ivóvíz minta kerül feldolgozásra. Ha az eredmények indokolják, azonnali beavatkozásra kerül sor mind a tisztítási technológiában, mind a hálózati szolgáltatásban. Cél a minél kisebb kifogásolt mintaszám elérése, az egyenletesen jó minőségű ivóvíz szolgáltatása minden településen. Ennek érdekében a vonatkozó rendeletek által előírt gyakorisággal történnek az ellenőrző mérések. A Társaság 2011.-2012. években uniós támogatás nélkül, saját erőből fogja a már 2010. évben megkezdett



ivóvízminőség javító programot megvalósítani, amely garantálja az EU-s normáknak minden tekintetben megfelelő ivóvíz-ellátást.

A 2010. évi beavatkozások eredményét az alábbi táblázat szemlélteti:

2010. év	Jellemző arzén tartalom a beavatkozások megtétele előtt [$\mu\text{g/L}$]	Jellemző arzén tartalom a beavatkozások megtétele után [$\mu\text{g/L}$]
1. Kótaj	15	8,5
2. Nyírbogdány	28	10-12
3. Demecser	11	6,5
4. Levelek	14	9
5. Napkor	13	7,5
6. Buj	15	3
7. Északi gépház kimenő	12	8,5

A Társaság a másodlagos vízminőség romlás megakadályozására problémamegoldó csoportot hozott létre valamint alternatív fertőtlenítőszerrel végez tisztítási kísérleteket (IFFSZ-12/2010 a nyíregyházi vízellátó rendszer másodlagos vízminőség-romlás okainak feltárása, és az üzemeltetési technológia módosítási lehetőségeinek kidolgozása team).

A laboratórium feladata:

- A Társaság egészére kiterjedően a termelt, átvett és szolgáltatott ivóvíz, az elvezetett és megtisztított szennyvíz minőségének ellenőrzése, a víztermelő telepek vízbázisának, a hidrogeológiai védőidom területének vízminőségi vizsgálata, a közcsatornába szennyvizet kibocsátó gazdálkodó szervezetek kibocsátásának ellenőrzése, a szennyvíziszap és komposzt vizsgálata, minősítése.
- Saját és külső megrendelésre minden olyan vizsgálat elvégzése, amelyre a laboratórium eszközei alkalmasak, illetve amelyre a laboratórium akkreditálási okirata kiterjed. A vizsgálati eredmények kiértékelését követően a termelő és szolgáltató egységek tájékoztatása, javaslattevél a szükséges beavatkozásra annak érdekében, hogy a fogyasztókhoz folyamatosan a megfelelő minőségű, egészséges ivóvíz jusson el.
- A mérési adatok alapján a csatornabírság-javaslatok elkészítése, valamint a fogyasztói minőségi reklamációk kivizsgálása.
- Az akkreditáció fenntartása érdekében a mérőeszközök folyamatos karbantartása, a szabványban illetve az akkreditációs tanúsítványban szereplő vizsgálati módszerek betartása.

A laboratórium akkreditálásának műszaki területei a következők:

- ivóvíz, az ivóvízellátásban használt nyers- és kezelt víz, mesterséges és természetes fürdővíz, fürdő tápvíz, termálvíz, felszíni és felszín alatti víz, talajvíz, öntözővíz mintavétele, fizikai, kémiai, bakteriológiai, mikroszkópos biológiai, hidrobiológiai, ökotoxikológiai és helyszíni vizsgálata;
- palackozott ivóvíz fizikai, kémiai, bakteriológiai és mikroszkópos biológiai vizsgálata;

- felszín alatti vizek, légterek, biogázok mintavétele gáz-víz viszony vizsgálatához mellék- és teljesáramkörű szeparálással;
- vizek, légterek és biogáz minták gáztartalmának és gázösszetételének meghatározása;
- szennyvíz mintavétele, fizikai, kémiai, bakteriológiai, mikroszkópos biológiai és ökotoxikológiai vizsgálata, helyszíni vizsgálata;
- szennyvíziszap mintavétele, fizikai és kémiai vizsgálata;
- szennyvíziszapból készült komposzt mintavétele, fizikai, kémiai és ökotoxikológiai vizsgálata;
- talaj környezetvédelmi célú fizikai és kémiai vizsgálata;
- a vizsgálati eredmények véleményezése az érvényben lévő jogszabályok, előírások alapján a vizsgált mintára vonatkozóan.

A laboratórium a fenti feladatait két csoportban látja el, ezek a kémiai és mikrobiológiai csoport. A kémiai csoport további két munkacsoportban dolgozik, az ivóvíz és szennyvízkémiai munkacsoportok. A mikrobiológiai csoporthoz a bakteriológiai munkacsoport és a biológus tartozik.



A kémiai vizsgálatok jellege a következő: fizikai-fizikokémiai mérések (hőmérséklet, pH, fajlagos elektromos vezetőképesség) klasszikus analitikai mérések (titrimetria, tömegmérésen alapuló vizsgálatok) műszeres analitikai vizsgálatok (UV-VIS spektrofotometria, atomabszorpciós és atom emissziós spektrofotometria, gázkromatográfia, ionkromatográfia, coulometria)

Bakteriológiai vizsgálatok:

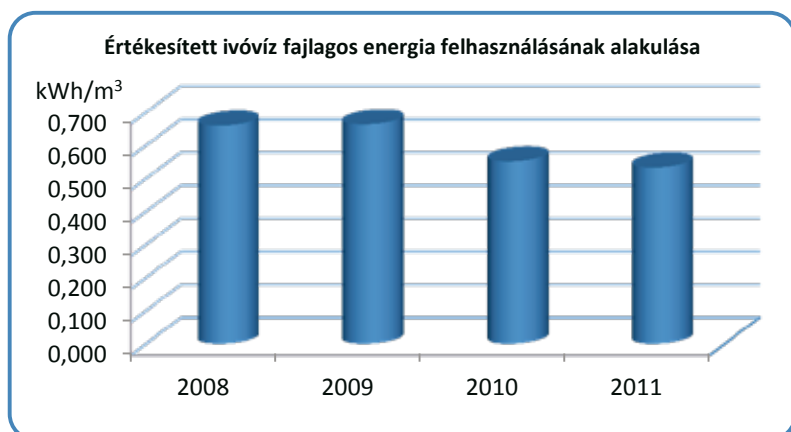
- tenyésztéses bakteriológiai vizsgálat [membránszűréses, lemezöntéses módszer, mikromódszer (MPN módszer). Többcsöves (MPN módszer), dúsítás, szélesztés, biokémiai és optikai vizsgálatok]; mikroszkópos biológia vizsgálatok (natív, tartósított, membránszűrés, centrifugálás, planktonhálós szűrés); toxikológia tesztvizsgálatok (pusztulás, mobilitásgátlás, csírázásgátlás, növekedés); A hidrobiológiai vizsgálatok: a-klorofill koncentráció (spektrofotometriás vizsgálat) és felszíni vizek szaprobitása (mikroszkópos biológiai vizsgálat).



Energiagazdálkodás

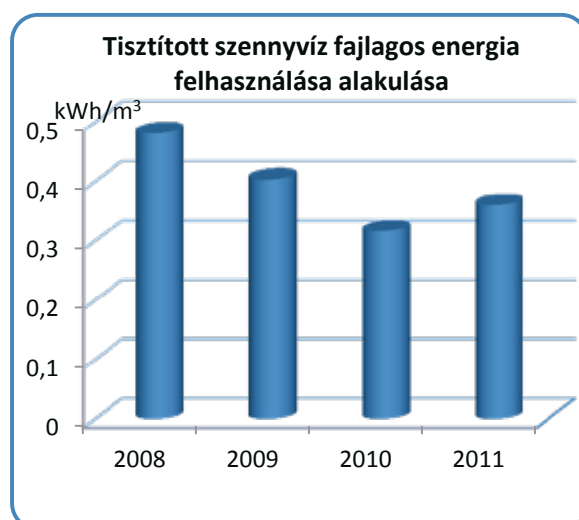
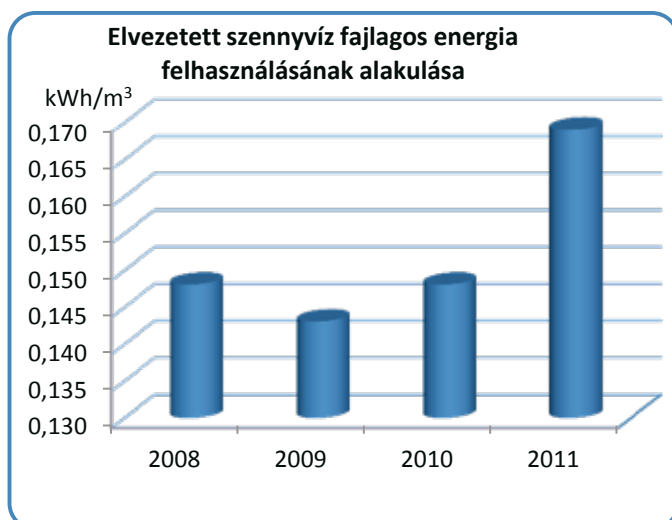
A természeti erőforrások szűkösségének felismerésével napjainkban egyre nagyobb szerep jut az energiával való felelős gazdálkodásnak, ezért a NYÍRSÉGVÍZ ZRT. energetikusai felügyelik az energiagazdálkodás teljes vertikumát.

Energia felhasználás



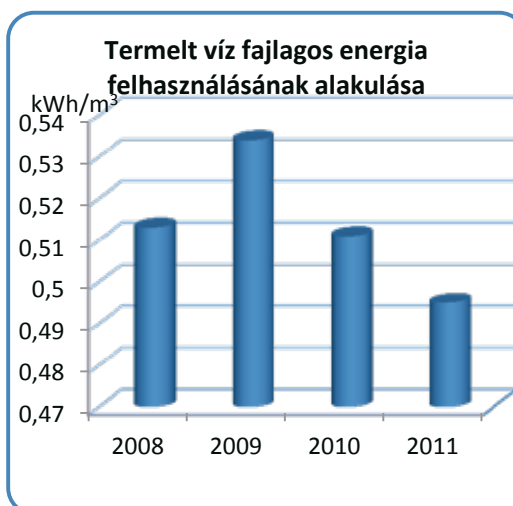
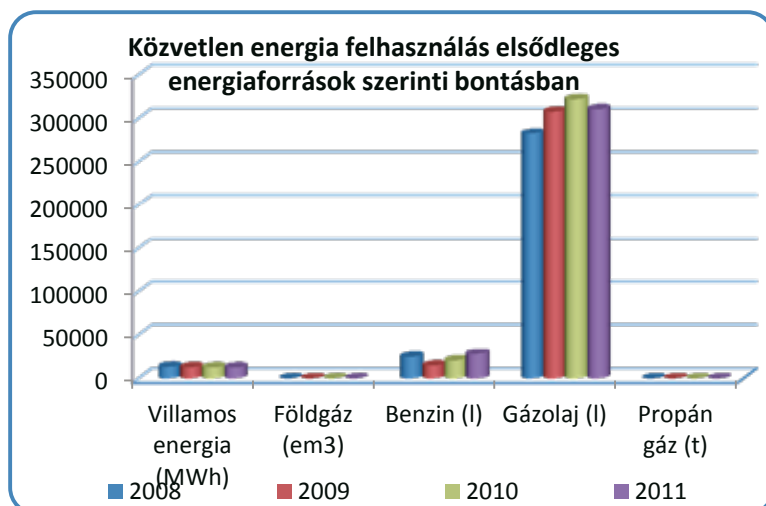
A Társaság víztermelésre, víztisztításra, ivóvíz szolgáltatásra, szennyvízelvezetésre, szennyvíztisztításra valamint a kapcsolódó infrastruktúra működtetésére közvetlenül összesen 2008-ban: 13,32GWh; 2009-ben: 12,884 GWh; 2010-ben: 12,88 GWh; 2011-ben 12,47 GWh energiát használt fel.

Az ellátási terület folyamatosan fejlődő és bővülő városaiban/településein a szolgáltatott vízmennyiség biztosításához szükséges energiamennyiség évenként eltérő lehet. Az összes energia felhasználásnál realisabb képet mutat a kitermelt, hálózatba kiadott és az értékesített ivóvíz, valamint elvezetett és megtisztított szennyvíz egy m³-ére eső energia felhasználás.

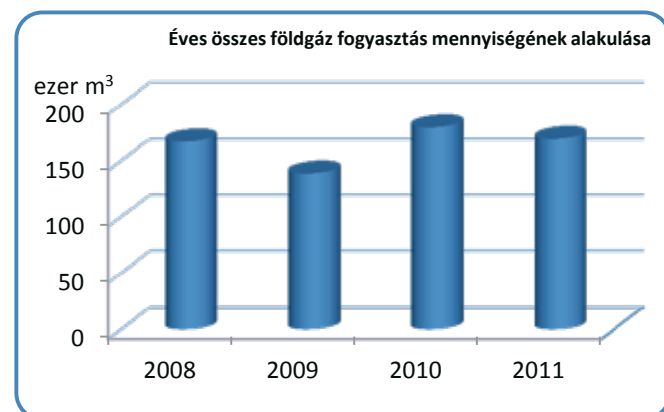


A villamos energia beszerzése a szabad piacról történik. Az épületek többségének fűtését, meleg vízzel való ellátását gázüzemű berendezések biztosítják. Az irodaépületek és a technológiai épületek fűtésére 2006-ban 165 000 m³, míg 2011-ben 168 000 m³ földgáz került felhasználásra. Az elmúlt 4 évet tekintve jelentős változás nem tapasztalható.

A nyíregyházi I. szennyvíztisztító telep valamennyi épületének fűtése biogáz üzemű motorok hulladék hőjének hasznosításával történik.



Energia megtakarítás



A Társaságnál 2006. évben olyan energia megtakarítási program indult, amely közvetve, vagy közvetlenül energia csökkenéshez vezet. Az éves összes energia felhasználás mennyiségi adatain ez nem jelentkezik, mivel évről évre bővül a szolgáltatási terület.

A program keretében a következő energiafelhasználást csökkentő intézkedések realizálódtak:

- Világítás korszerűsítés,
- Víztermelés fajlagos energiafelhasználásának csökkentése a 3 legnagyobb víztermelő telepen (Kótaj, Paszab, Nyírtelek)
- Üzemviteli központ hőszigetelése (Nyíregyháza)
- Biogáz termelés mennyiségének és minőségének fokozása
- Meddő energiák csökkentése, megfelelő meddő kompenzációk kialakításával.



Az energiafelhasználás csökkentésénél a költség megtakarításon túl jelentős a környezet védelme. Ha csökken a felhasznált energia mennyisége, azzal mérséklődik a Társasághoz köthető CO₂ és egyéb káros anyag kibocsátás ez nagymértékben hozzájárul a levegőtisztaság védelméhez.

Megújuló energiaforrások

A paszabi víztermelő telep fűtését egy 75 kw fűtési teljesítményű hőszivattyú látja el.



üzemel. A gázmotorok csak olyan biogázzal üzemeltethetők, amelynek kénhidrogén tartalma nem haladja meg a 200 mg/Nm³-t. A kéntelenítés érdekében a szennyvízvonali vassó adagolást folyamatosan kell végezni.

Emissziós értékek:

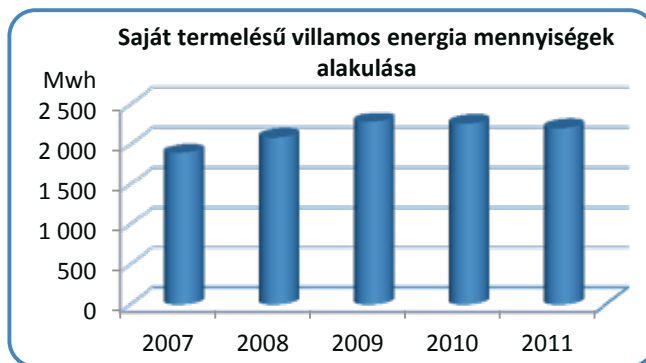
- NO_x < 500 mg/Nm³
- CO < 650 mg/Nm³
- NMHC < 150 mg/Nm³

2010. évben egy új gázmotor vásárlására pályázott a Társaság. Ugyanezen év áprilisában lett jóváhagyva az engedélyezési tervdokumentáció. Külső szakértők által készült egy megvalósíthatósági tanulmány és ezen dokumentációk felhasználásával benyújtott a Társaság egy KEOP-2009. 4.4.0 pályázatot, melynek kedvező elbírálása 2011. év tavaszán megtörtént. A kivitelezés 2011. év őszén indult, a befejezés várható határideje 2012. év vége. A program megvalósulásával a teljes biogáz mennyiség felhasználható lesz. (A Jelenlegi kapacitás mellett a felesleges gáz elégetésre kerül). A fáklyázás elmaradásával a CO₂ kibocsátás csökkentéséhez is nagymértékben hozzájárul a Társaság.

Felhasznált anyagok

A Társaságnál az alábbi főbb folyamatok során jellemző a veszélyes anyagok nagy mennyiségben történő felhasználása:

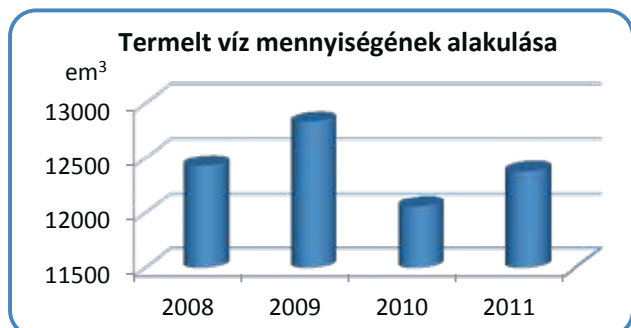
- klórozás, hipózás,
- karbantartás,
- üzemanyag-használat,
- vízmintákkal kapcsolatos laboratóriumi vizsgálatok



- szennyvíztisztítás során felhasznált vegyszerek.

Víztermelés:

A 3 nagy víztermelő telep és 20 települési vízmű biztosítja az ellátási terület ivóvíz mennyiségét.



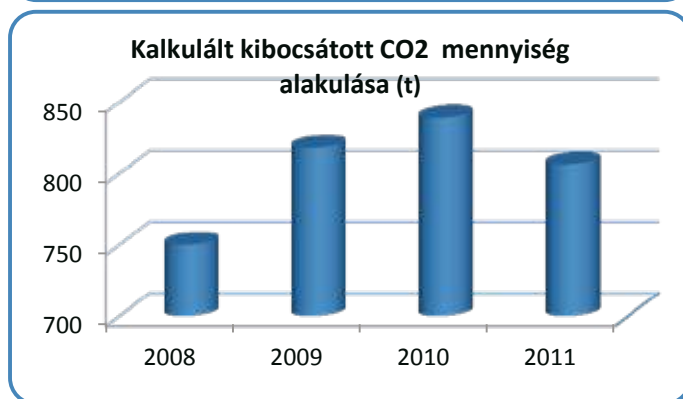
A fertőtlenítés céljából az ivóvízhez adagolt klór és hipó felhasználását külön technológiai utasítások szabályozzák (*Klórozó berendezések üzemeltetési utasítása, Mosatási és fertőtlenítési utasítás, Üzemeltetési utasítások*). Havária esetén a klórgáz környezetbe kerülésének megelőzése az egyik legfontosabb védelmi feladat. Ennek érdekében az alábbi intézkedések kerültek bevezetésre:

- a funkciójukban különböző helyiségek szétválasztása (Klórgáz tároló, Ellenőrző helyiség),
- a klórfejtő helyiségek és a klórral veszélyeztetett helyiségek folyamatos üzemi felügyelet alatt tartása,
- a klórozókban lévő egyéb veszélyforrások felügyelete,
- havária bekövetkezése esetén a klór ellenőrzött és biztonságos kezelésének biztosítása (klór palackmentesítő, klór hordómentesítő készülékek).



Havária esetén automatizált vészjelző rendszer figyelmezteti az üzemirányító diszpécsereket, akik intézkednek a veszély nagyságától függően, értesítik az érintett személyeket.

A karbantartási munkák végzése során használt veszélyes anyagok (például a kenőzsírok, csavarlazító és jégoldó folyadékok, festékek, lakkok, hígítók) felhasználása szintén ellenőrzött körülmények között történik. A tisztítószeres és a vízminták elemzéséhez szükséges vegyszerek beszerzése / felhasználása szigorú nyilvántartás szerint történik. A raktáron lévő, felhasznált és lejárt vegyszerekről naprakész kimutatás áll rendelkezésre. A mérgező anyagokat külön, zárt mérgezszerényben kell a felhasználásig tárolni. A lejárt szavatosságú vegyszerek veszélyes hulladékként kerülnek ártalmatlanításra. A járművek és



munkagépek üzemanyag-ellátása nyilvános töltőállomásokon történik. A telephelyeken a kisgépek számára kisebb mennyiségben áll rendelkezésre üzemanyag (benzin, gázolaj). Ezen üzemanyagokat minden esetben kannákban, zárható, tűzbiztos helyen kell tárolni. Az esetleges csöpögés, baleset ellen a kannák alatt kármentő tálcák és kármentő anyagok állnak rendelkezésre.

A Társaság az ivóvízellátás biztonsága érdekében dízelüzemű tartalék aggregátorokat tart a nagyobb telephelyeken. A tartalék aggregátorok célja, hogy áramellátási problémák esetén is fenntartható legyen az adott településen a vízszolgáltatás.

Szennyvízelvezetés és tisztítás:

A szennyvíztisztító telepen a tisztítás során többféle vegyszer adagolása történik. Ezek a vegyszerek az alábbiak:

- Vas-só oldat: vas(III)szulfát, vagy vas(III)klorid
- Mészhidrát
- Hypo
- Polielektrolit (ZETAG)

A tisztítás elősegítésére kétféle vegyszer adagolása történhet:

- pH beállításhoz mészhidrát;
- foszfor kicsapáshoz és ülepítési hatások növeléséhez, ill. a gázmotorok által felhasznált biogáz H₂S tartalmának csökkentéséhez vas (III) só oldat adagolás.

A technológia során végzett üzemi ellenőrzések, a tisztított szennyvíz rendszeres laboratóriumi vizsgálata és a szükséges beavatkozások biztosítják, hogy a befogadókat ne érje kibocsátási határérték feletti terhelés.

Hulladékgazdálkodás

A Társaság hulladékgazdálkodási feladatai alapvetően négy fő területre bonthatók:

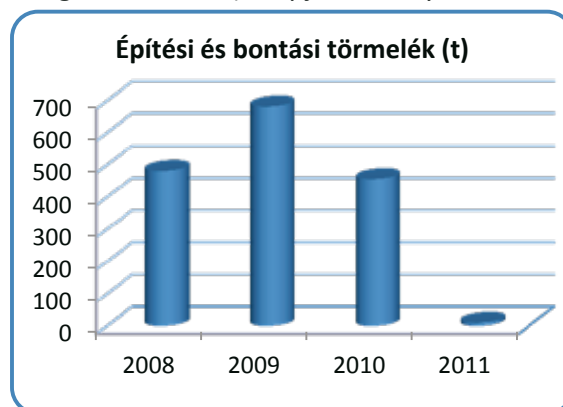
1. a vízkitermelési, -elosztási és az ahhoz kapcsolódó tevékenységekből adódóan keletkező hulladékok,
2. szennyvízelvezetés és tisztítás valamint az ahhoz kapcsolódó tevékenységekből származó hulladékok,
3. a vízbázisok védőterületén keletkező hulladékok,
4. irodai tevékenységekből eredő hulladékok kezelése.

Elsődleges feladatok között szerepel a hulladékok – különösen a veszélyes hulladékok – naprakész nyilvántartása, megfelelő kezelése, a hulladékok gyűjtési körülményeinek folyamatos javítása. A keletkező hulladékokat EWC-kód (Európai Hulladékkatalógus azonosító) alapján kell nyilvántartani, a Hulladékgazdálkodási Szabályzatában foglalt előírások szerint.

A ivóvíz hálózati hibajavításokból és karbantartásokból adódóan 2008-ban 481 tonna, 2009-ben 682 tonna és 2010-ben 456 tonna 2011-ben 9,35 tonna építési - bontási hulladék keletkezett.

A bontási hulladékok mennyiségét elsősorban a szükséges éves ivóvíz hálózati beavatkozások száma és mértéke határozza meg.

A nyilvántartás nem tartalmazza a csatornázási ágazat építési, hibajavítási és rekonstrukciós munkálatai során keletkezett bontási hulladékokat, mivel ezeket külső vállalkozók végzik.



A nyersvíz vas- és mangántalanítására több víztermelő telep esetén van szükség, így jelentős mennyiségű vas-mangán iszap keletkezik.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít a veszélyes hulladék kezelésére. Két nagy központi veszélyes hulladékgyűjtő van kialakítva Nyíregyházán, az egyik a Tó utcai Központi Telepen (ivóvíz ágazat), a másik az I. sz. szennyvíztisztító telepen (csatornázási ágazat) található. Az Ivóvíz Alközpontok üzemi veszélyes hulladékgyűjtővel rendelkeznek, míg a szennyvíz ágazat esetén nem történik átmeneti tárolás, hanem közvetlenül a Központi hulladéktárolóba szállítják a veszélyes hulladékot.

Évente két alkalommal kerül sor a veszélyes hulladékok elszállíttatására és szabályos ártalmatlanítására. A Társaság a nyomtatópatronákat, tonereket, szárazelemeket, olajos hulladékokat a beszállítók részére újrahasznosításra/ártalmatlanításra adja át.

A közeljövő feladata, hogy a fénycsövek és higanytartalmú izzók hulladékai, a veszélyes anyagokat tartalmazó elektronikai hulladékok is újrahasznosításra kerüljenek.

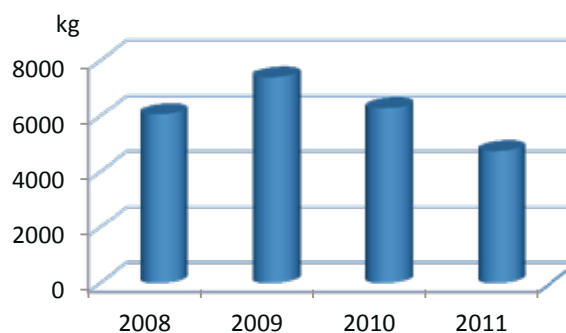
A szelektív hulladékgyűjtés feltételei minden telephelyen rendelkezésre állnak, a papír, a műanyag csomagolási hulladékok és az üveg külön kerül gyűjtésre és elszállításra. Így a Társaság hozzájárul a lerakókba kerülő hulladékok mennyiségének csökkentéséhez.

A levegőbe történő szennyezőanyag-kibocsátás főként három forrásból származik:

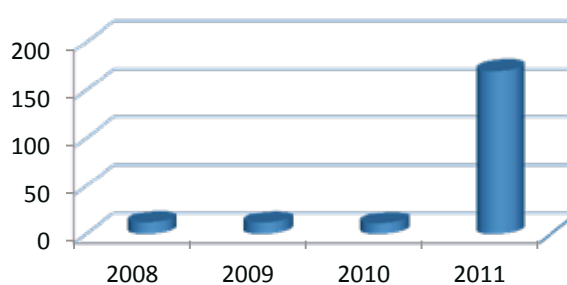
- fűtőkazánok üzemeltetése,
- a vízellátási és csatornázási ágazathoz kapcsolódóan üzemeltetett gépek kibocsátása,
- a gépjárművek és munkagépek használata.

A Társaság telephelyein működő pontforrások és kapcsolódó berendezések átfogó felmérése 2006. évben elkészült, majd 2007-ben a jogszabályi előírások alapján szükséges kibocsátási kérelmek, bejelentések a környezetvédelmi hatóság részére átadásra kerültek. A ZRT. minden évben elvégzi az előírások alapján szükséges emisszió méréseket. A kazánok üzemeltetéséből származó kibocsátásokat – az előírásoknak megfelelően – ütemezett emisszió-mérésekkel, éves (I.sz. szennyvíztisztító telep) valamint ötéves (Központi és Déli átemelő) periódusonként szükséges ellenőrizni. A pontforrások kibocsátási értékei megfelelnek a hatósági előírásoknak.

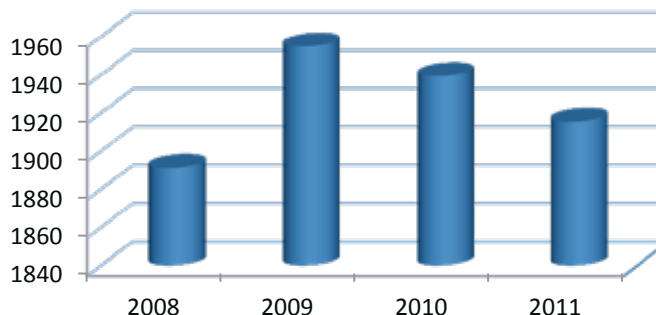
Veszélyes hulladék mennyiség alakulása

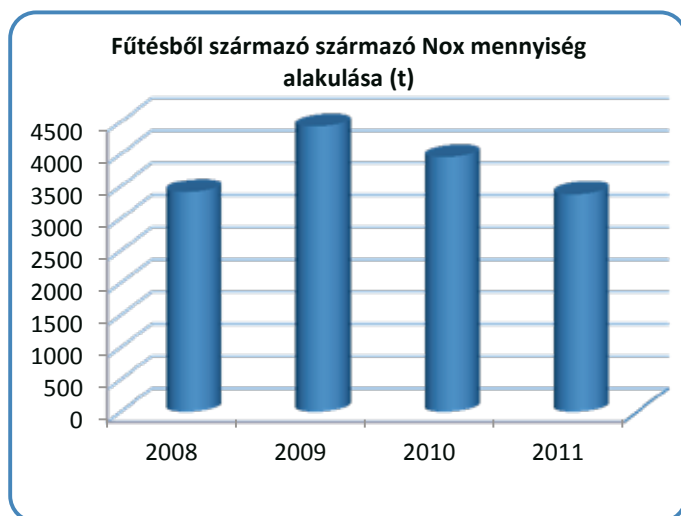


Keletkezett vasmangán iszap mennyiségének alakulása (t)



Fűtésből származó CO2 mennyiség alakulása (t)





A mellékelt diagram a nyíregyházi központi telephelyen fűtésből eredő közvetlen CO₂- és NO_x-emisszió mértékét mutatja be. A víztermeléshez alkalmazott, helyhez kötött dízelüzemű berendezések (Kótaj víztermelő telep, Északi gépház) is hozzájárulnak a levegő terheléséhez. Ezekre a berendezésekre akkor van szükség, ha az elektromos szivattyúk áramellátása szünetel.

E berendezések káros anyag kibocsátása a kis üzemidő miatt – évi kb. 20 óra – nem jelentős.

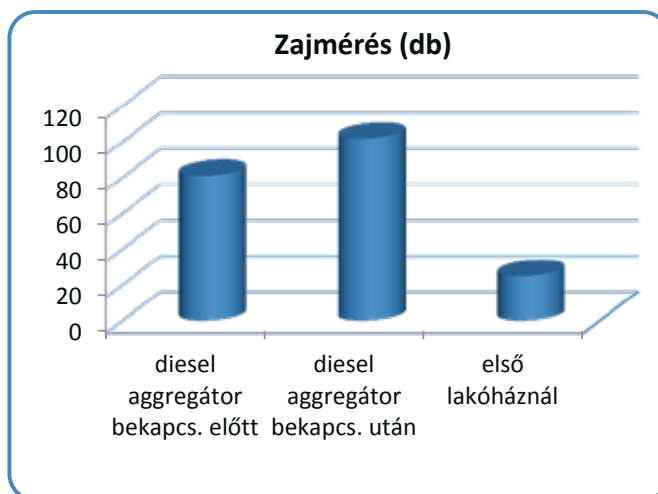
Zaj- és rezgésvédelem

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. tevékenységéből eredő zajkibocsátásnak két összetevője van:

- víztermelő és víztovábbító berendezések zajhatásai,
- hálózati karbantartási, javítási zajhatások.

A víztermeléshez és továbbításhoz használt elektromos szivattyúk zajkibocsátása a törvényi előírásoknak megfelel.

A tartalék dízelmotorok évente csupán néhány alkalommal (kb. 20 óra) üzemelnek, így a zajterhelésük elhanyagolható.



A gépházak hangszigeteltek, így a környezeti zaj mértéke megfelelő, lakossági panasz évek óta nem érkezett a Társasághoz.

A vízhálózat karbantartása és a hálózatban felmerülő hibák (csőtörés) javítása is zajjal jár, de minden esetben az előírásoknak megfelelő határérték alatti a zajterhelés.

A természeti és az épített környezet védelme

A ZRT. tulajdonában lévő területeken magas a zöldfelületek aránya. Ezek a zöldterületek nagyrészt a víztermelő kutak környezetében találhatóak és vízbázis-védőterületek. Az előírások értelmében ezeken a területeken a természetes állapotot kell fenntartani.

A vezetékek-építések/törések során az épített környezetben esetlegesen okozott károsodásokat meg kell szüntetni, az eredeti állapot visszaállítására törekedve. A természeti és környezeti értékek megóvása érdekében, a partnerekkel szemben támasztott környezetvédelmi követelmények a szerződések mellékletében kerülnek rögzítésre. Ez biztosítja, hogy a természeti és épített környezet védelmét a külső partnerek is fontosnak tekintsék.

Munkaerő-gazdálkodás

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. legfontosabb erőforrásának, értékének munkatársait tekinti. A Menedzsment meggyőződése, hogy megfelelően képzett, az új ismereteket befogadni és alkalmazni képes, jól motivált, a Szervezet célkitűzései iránt elkötelezett munkatársakkal biztosítható a fogyasztói igények magas színvonalú kielégítése és a fenntartható fejlődés a Társaság valamennyi működési folyamata tekintetében. A ZRT. mindezek megvalósítása érdekében önálló stratégiai célként kezeli a humánerőforrás gazdálkodással kapcsolatos feladatokat (BSC alapú stratégia 6. nézőpont – Tanulás, fejlődés). Ezen deklarált célkitűzések megvalósításának támogatása érdekében került kialakításra a Humánerőforrás Menedzsment Keretrendszer (HRMK).

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. munkajogi állományi létszáma

A Társaság szigorú létszámgazdálkodást folytat, a hatékony gazdálkodás érdekében csak a főtevékenység végzéséhez szükséges létszámot foglalkoztatja. Azokat a munkákat, amelyeket más vállalkozások szakszerűen, a ZRT. számára kedvező áron, jó minőségben tudnak elvégezni, vállalkozásba adja. A 2011. évi átlagos állományi létszám, az ellátandó területek növekedése ellenére 393 fő volt, amely kismértékű létszámemelkedés 2008. évhez képest.

A Társaság munkavállalóinak száma:

Év	Fő
2008. évben	386 fő
2009. évben	384 fő
2010. évben	389 fő
2011. évben	393 fő



Munkaszerződés típusa szerint létszám megoszlás				
Év	2008	2009	2010	2011
Határozott idejű	2,00%	2,00%	2,00%	3,2%
Határozatlan idejű	98,00%	98,00%	98,00%	96,8%
Foglalkoztatottság szerinti megoszlás				
Év	2008	2009	2010	2011
Szellemi állomány	34,46%	35,37%	36,59%	35,32%
Fizikai állomány	65,80%	64,63%	64,41%	64,67%
Nemek szerinti megoszlás				
Év	2008	2009	2010	2011
Nők	15,03%	14,76%	14,54%	14,42%
Férfiak	84,97%	85,24%	85,46%	85,57%
Foglalkoztatottság szerinti megoszlás férfiak esetében				
Év	2008	2009	2010	2011
Szellemi állomány	20,98%	20,87%	21,30%	21,14%
Fizikai állomány	63,99%	64,38%	64,16%	64,42%
Foglalkoztatottság szerinti megoszlás nők esetében				
Év	2008	2009	2010	2011
Szellemi állomány	14,88%	14,50%	14,29%	14,17%
Fizikai állomány	0,26%	0,25%	0,25%	0,24%
Belépők aránya a létszámhoz képest				
2008	2009	2010	2011	
2,35%	1,27%	1,50%	5,47%	
Belépők aránya a létszámhoz képest nemek szerint				
Év	2008	2009	2010	2011
Nők	0,78%	0,25%	0,50%	1,00%
Férfiak	1,55%	1,02%	1,00%	4,48%
Belépők aránya a létszámhoz képest				
2008	2009	2010	2011	
6,74%	6,11%	3,51%	4,48	
Kilépő nők aránya a létszámhoz képest				
2008	2009	2010	2011	
1,55%	1,02%	0,25%	0,50%	
Kilépő férfiak aránya a létszámhoz képest				
2008	2009	2010	2011	
5,18%	5,09%	3,26%	3,98%	

Munkavállalók megoszlása társasági szinten, beosztás szerint				
Év	2008	2009	2010	2011
Felsővezetők	1,55%	1,56%	1,54%	1,49
Középvezetők	11,39%	11,45%	11,31%	12,68
Alkalmazottak	87,06%	86,99%	87,15%	85,83



Életkor szerinti megoszlás 2008. év								
	20-25 év	26-30 év	31-35 év	36-40 év	41-45 év	46-50 év	51-55 év	56-62 év
%	0,51%	3,55%	13,96%	10,91%	14,72%	15,48%	18,02%	22,84%

Életkor szerinti megoszlás 2009. év								
	20-25 év	26-30 év	31-35 év	36-40 év	41-45 év	46-50 év	51-55 év	56-62 év
%	1,27	7,12	14,5	10,68	17,81	15,52	20,61	12,46

Életkor szerinti megoszlás 2010. év								
	20-25 év	26-30 év	31-35 év	36-40 év	41-45 év	46-50 év	51-55 év	56-62 év
%	1,50%	5,01%	14,54%	11,03%	14,79%	16,79%	19,55%	16,79%

Életkor szerinti megoszlás 2011. év								
	20-25 év	26-30 év	31-35 év	36-40 év	41-45 év	46-50 év	51-55 év	56-62 év
%	1,74%	5,22%	15,67%	11,69%	14,42%	16,66%	18,65%	15,92%

Átlag besorolási bérarány szellemi állomány				
Év	2008	2009	2010	2011
Arány: beosztott nő / beosztott férfi	85,11%	82,66%	82,69%	89,31%
Arány: vezető nő / vezető férfi	101,24%	103,94%	103,90%	102,53%

Juttatások

A bértömeg alakulását a munkavállalói létszám és az átlagkereset befolyásolja. A Társaság vezetősége nagy gondot fordít a munkavállalók stratégiavezérelt megfelelő motivációjára, ösztönzésére. A munkavállalók számára a munkabéren, és a minőségcél rendszerben megfogalmazott célokhoz rendelt mozgó béreken túlmenően, számos ösztönzési forrás elérhető a társaság hatékonyságának javítása, a fogyasztói elégedettség növelése, az igénybe vett külső szolgáltatások csökkentése érdekében. A béren kívüli juttatásokat a Cafetéria rendszer kezeli. Ezt a Szervezet a mindenkori adótörvényekhez igazítva, a munkavállalók elvárásait figyelembe véve, folyamatosan fejleszti. Ezen kívül biztosított a munkavállalók számára a munkaruha, védőruha juttatás, munkába járás támogatása, dolgozói telefon program, kedvezményes lakáshitel támogatás. A Kollektív Szerződés alapján minden munkaviszonyban álló, legalább 15 évet a Társaságnál eltöltő (fegyelmi eljárás alatt nem álló) munkavállalót megilleti a munkaviszony utáni jutalom.



Dolgozói elégedettség, elkötelezettség

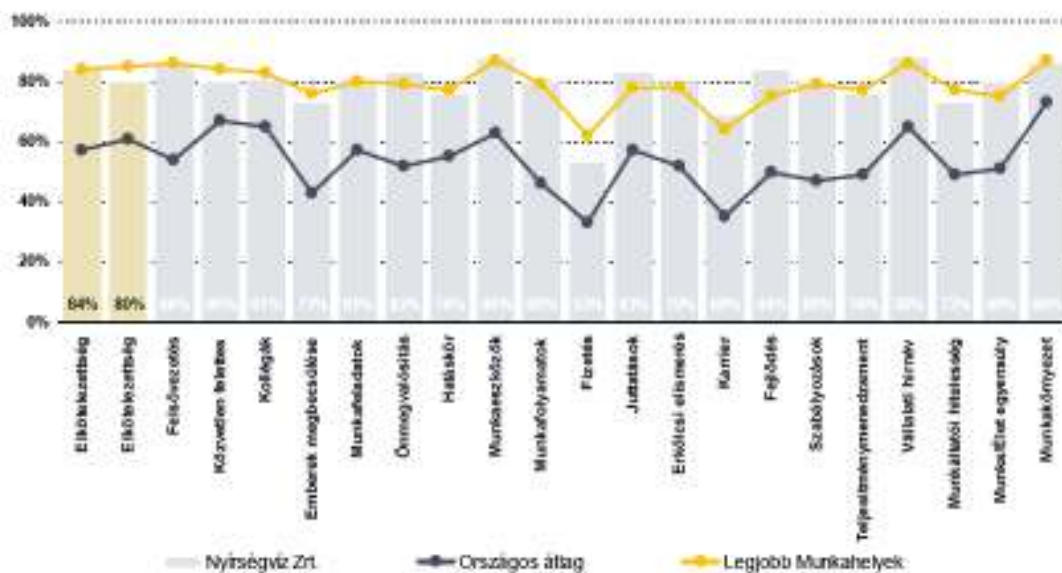
Társaságunk 2002. évtől évente, minden munkavállalóra kiterjedően munkavállalói elégedettség vizsgálatot végez. A kérdőív vizsgálja a Társaság vezetésével, a működési folyamatokkal, munka körülményekkel, munkakörnyezettel, juttatásokkal, belső szolgáltatásokkal, kommunikációval, képzésekkel, szakmai fejlődési lehetőségekkel stb. való elégedettséget. Az összesített eredmények a PDCA modell mintájára, szervezeti egységenként és céges szinten is feldolgozásra kerülnek. A gyengeségek kezelésére minden évben fejlesztési tervek készülnek. A dolgozók elégedettsége nem csak éves szinten, hanem eseti kérdőívvel, célirányos kérdésekkel is felmérésre kerül. Ezen kívül a felső vezetés a munkavállalói fókuszcsoportokkal évente többször rendszeres konzultációt folytat a munkavállalók esetleges problémáinak, igényeinek, javaslatainak megismerése céljából. Mindezekon túl, a HR részleg a belső szolgáltatásokat nyújtó egységek mérése, folyamatos fejlesztése érdekében, évente belső vevői elégedettség vizsgálatokat is végez.

A Társaság 2010. évben részt vett a HEWITT Legjobb munkahely (dolgozói elkötelezettség) felmérésen, melyen 3 díjat nyert:

- az iparági kategóriában (víziközmű szektor) 1. helyezést,
- az országos nagyvállalati kategóriában 2. helyezést,
- Közép-Kelet-Európai szinten, a középvállalati kategóriában az 5. helyezést.

A felmérés egyes összetevői beépítésre kerültek a belső munkavállalói elégedettség vizsgálatba, hogy a dolgozók elkötelezettségi mutatóit folyamatosan figyelemmel lehessen kísérni, mérni.

Az elkötelezettség összetevői



Munkahelyi egészség és biztonság

A Társaság kiemelten fontosnak tartja a munkavállalók egészségének megőrzését, illetve a biztonságos munkavégzést.

Ennek megvalósítását szolgáló kötelező érvényű szabályozó dokumentumok:

- Munkavédelmi Szabályzat,
- Tűzvédelmi Szabályzat,
- Rendészeti és vagyonvédelmi szabályzat,
- Védőeszköz juttatási szabályzat,
- Éves kockázatértékelések.

A ZRT. főállásban foglalkoztat egy fő rendész, tűz- és munkavédelmi előadót. Évente minden munkavállaló számára kötelező a részvétel a munkavédelmi, tűzvédelmi és egészségvédelmi oktatásokon. A rendszeres munkavédelmi és munkabiztonsági szemlék biztosítják a szabályok betartását. A fokozott, komplex megelőző tevékenységnek köszönhetően minimálisak a munkahelyi sérülések, balesetek.

Foglalkozásból eredő sérülések száma és ennek következtében történő hiányzások száma					Halállal végződő munkahelyi balesetek 2008-2011. vonatkozásában nem volt. A munkaruha és a védőfelszerelés használatának és juttatásának módját a Kollektív Szerződés szabályozza.
Év	2008	2009	2010	2011	
Sérülések (fő)	3	0	5	3	
Hiányzás (nap)	91	0	62	47	

A Társaság Üzemorvosi szakszolgáltatást működtet, mely preventív és kuratív tevékenységet biztosít a munkavállalók számára. Rendszeres, éves szűrővizsgálatok:

- munka alkalmassági vizsgálat,
- labor vizsgálat,
- ultrahang vizsgálat,
- allergiaszűrés,
- szemészeti vizsgálat.

A munkavégzéshez, illetve az általános egészségvédelemhez szükséges védőoltások is a munkavállalók rendelkezésére állnak.



Munkaügyi kapcsolatok

A NYÍRSÉGVYÍZ ZRT. érvényes Kollektív Szerződéssel rendelkezik. A munkavállalók érdekeinek védelmében Szakszervezet működik, melynek a munkavállalók több mint 46 százaléka a tagja. A Kollektív Szerződés tartalmát a munkáltató és a Szakszervezet minden évben felülvizsgálja, hatálya kiterjed minden, alkalmazottként foglalkoztatott munkavállalóra.

A Társaság Üzemi Tanácsot is működtet, melynek tagjait a munkavállalók 3 évente választják. Az Üzemi Tanács és a munkáltató képviselői negyedévente rendszeresen konzultációkat folytatnak minden, a munkavállalók széles rétegét érintő témában. A felső vezetésnek az Üzemi Tanáccsal, valamint a Szakszervezettel kiegyensúlyozott, partneri kapcsolata.

Emberi jogok, esélyegyenlőség, etika

A Társaság az Esélyegyenlőségi politikában, az Etikai Kódexben és a Kollektív Szerződésben rögzíti a munkavállaláshoz kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket. A Belső adatvédelmi szabályzat, illetve annak gyakorlati alkalmazása biztosítja a munkavállalók és a fogyasztók adatainak megfelelő védelmét. A ZRT. HR részstratégiája, illetve Kommunikációs részstratégiája biztosítja a megfelelő esélyegyenlőséget mind a foglalkoztatás, mind az információval való megfelelő ellátottság terén. A hosszú évek gyakorlatára alapozva, az érdekvédelmi szervezetek, valamint a munkavállalók széles körű bevonásával az elmúlt évek során került kidolgozásra a Társaság Esélyegyenlőségi politikája. Az etikai normákra épülő, diszkriminációmentes működés biztosítása érdekében 2006-ban Etikai Kódex kialakítására került sor. A Kódex azokat az alapvető erkölcsi normákat tartalmazza, melyeket a Szervezet elvár munkatársaitól. Továbbá, a környezettel szembeni felelősséget, az üzletvitelben érvényesülő feddhetetlenséget, az üzleti érdek és vagyon védelmét, valamint a cégen belüli normákat is szabályozza. Az esetlegesen etikai vétséget elkövetőkkel szemben a ZRT. Etikai Bizottsága jár el. A Bizottság összetételéről az Üzemi Tanács és a Társaság vezetése konszenzussal dönt, melynek 2 tagját az Üzemi Tanács, 1 tagját a vezérigazgató jelöli.



Képzés-oktatás

A Társaság az éves képzési tervben nagy hangsúlyt fektet az alkalmazottak képességeinek, készségeinek fejlesztésére, a folyamatos továbbképzésre. Anyagilag, és munkaidő kedvezményekkel támogatja a munkakörök profiljához illeszkedő továbbtanulást, további diplomák, szakmák megszerzését. Kiemelt hangsúlyt kapnak az EFQM, CSR filozófiák és modellek megfelelő alkalmazására irányuló belső képzések. A TQM ismeretek, módszerek oktatása, azok gyakorlati alkalmazása minden munkavállaló számára elengedhetetlen. A Szervezet számára fontos a megfelelő szakember utánpótlás biztosítása, melyre külön gyakornoki programot működtet, együttműködik oktatási intézményekkel, munkaügyi központokkal. Az új munkavállalók beilleszkedését, valamint a belső tudásmegosztást segítik a szakmai napok és bemutatók, a rendszeres szakmai ismeretbővítő előadások, valamint az intranet és a mentori rendszer. A Belső kompetenciafejlesztő, belső karrier program keretében vezetői kompetenciák felmérésére (Értékelő Központ), majd ennek alapján célirányos fejlesztésre kerül sor.

Végzettség szerinti megoszlás				
Év	2008	2009	2010	2011
Alapfokú	52,7%	51,6%	50,4%	50,90%
Középfokú	24,5%	24,6%	24,8%	23,60%
Felsőfokú	22,8%	23,8%	24,6%	25,30%
Képzésben résztvevők aránya				
Év	2008	2009	2010	2011
%	96	96	97	97
Többszakmás munkavállalók aránya (fizikaiak)				
Év	2008	2009	2010	2011
%	65	85	87	89
Oktatási költséghányad az összes költséghez képest				
Év	2008	2009	2010	2011
%	0,37	0,35	0,38	0,49
Felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya				
Év	2008	2009	2010	2011
%	22,8	23,83	24,5	25,3



Munkaviszony megszűnése, nyugdíjazás

A Társaság Kollektív Szerződésében szabályozza a munkaviszony megszüntetése esetén alkalmazható eljárásokat, az eltöltött szolgálati időt, a nyújtott teljesítményt figyelembe véve.

Teljesítményértékelés

A Társaság BSC alapú stratégiai tervének nézőpontjaiban jelennek meg a rövid, közép és hosszú távú stratégiai célok. Ezek eléréséhez konkrét mérőszámok, mutatók kapcsolódnak. A célkitűzések megvalósításához, elengedhetetlen a magas szintű, komplex teljesítménymenedzsment. A dolgozók innovációs készségének kibontakoztatása, valamint a ZRT. folyamatainak, alkalmazott technológiáinak fejlesztése érdekében, innovációs teamek működnek. Évente 2 alkalommal, ágazatonként ötletbörzék szervezésére kerül sor, ahol a kollégák bemutatják ötleteiket, újításukat, melyekkel tovább csökkenthető a környezet terhelése, optimalizálható az anyagfelhasználás és a költségek. Az alkalmazásba vehető ötleteket a Társaság anyagilag honorálja, támogatja azok megvalósítását, terjesztését, gyakorlatban történő alkalmazását. Egy-egy probléma megoldása, új kihívás kezelése céljából fejlesztő teameket hoz létre a Társaság, melyek a tanult TQM módszerek alkalmazásával önállóan dolgoznak a kapott feladatok megoldásán. A sikeres team munkákat a társaság anyagilag is elismeri, azok eredményeit belső előadás keretében is bemutatják egymásnak a kollégák.

Ösztönzésre felhasznált bértömeg / teljes bértömeg (%)						
Év	2006	2007	2008	2009	2010	2011
%	25,20	27,30	28,39	27,07	25,91	26,31

Belső elismerések

A Társaság által alapított erkölcsi elismerések:

- Kiválósági díj,
- Év embere díj,
- Legkreatívabb munkavállaló díj,
- Legjobb team vezető díj,
- Legjobb belső oktató díj.



NYÍRSÉGVÍZ ZRT. által nyert díjak:

Év	Elismerés / Díj	Eredmények
2002	Thierney Clark Díj	Magyar Mérnöki Kamara, Magyar Tanácsadó Mérnökök és Építészek Szövetsége, valamint az ICE Midlandi Szervezete (Nagy-Britannia). A szennyvíztisztító telepek felújításában alkalmazott innovatív megoldásokért.
2003	Lampl Hugo Díj	A legszebben kivitelezett és legjobb technológiát alkalmazó vízügyi létesítménynek az I. sz. szennyvíztisztító telepre vonatkozóan
	Tiszta, virágos Nyíregyházáért pályázat	A legszebb üzemi park
2004	Az Év Szolgáltatója Díj	Szabolcs-Szatmár –Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara díj
2005	Észak-Alföldi Minőségi Díj	Az Észak–Alföldi régióban az üzleti kiválóság terén kimagasló eredményekért, valamint a minőségfejlesztésben történt kiemelkedő teljesítményért.
2006	Magyar Nemzeti Minőségi Díj	A Magyar Köztársaság díja az EFQM modell alapú önértékelés alapján a minőségügyben kiemelkedő eredményért
2008	Recognice for Excellence 5*	EEA – EFQM Excellence Award 2008 Európai Minőségi Díj pályázat

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. által nyert díjak:

Év	Elismerés / Díj	Eredmények
2008	International Quality Tournament Of The Central And Eastern European Countries fődíj	Közép- és Kelet-Európai Országok Minőségügyi versenyén fődíj
2009	CSR Hungary 2009 Társadalmi felelősségvállalás Különdíj	A Magyar Köztársasági elnök fővédnökségével jelzett CSR Hungary Díj 2009 pályázatán nagyvállalati kategóriában Különdíj
2010.	AON HEWITT 2010. évi Legjobb Munkahely Felmérés	Iparági (víziközmű) kategória 1. helyezés
	AON HEWITT 2010. évi Legjobb Munkahely Felmérés	Országos, összevont 250-1000 fős nagyvállalati kategória 2. helyezés
2011.	AON HEWITT 2011. évi Legjobb Munkahely Felmérés:	Kelet –Közép – Európa : 250-1000 fős nagyvállalati kategória 5. helyezés
2011.	IIASA-Shibba Díjak	Vállalati kategóriában a NYÍRSÉGVÍZ ZRT., a Teljeskörű Minőségirányításban elért kiváló eredményeiért; egyéni kategóriában Galambos Sándor a minőségfejlesztési munkában végzett kiemelkedő szerepvállalásáért.
2011.	Elkötelezettség a CSR Kiválóságért	Az Alternate Kft. és a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület által indított pályázaton való sikeres szereplésért.
2011.	Üzleti Etikai Díj	Középvállalati kategóriában az etikus üzleti, és környezeti viselkedésért.



Partnerek, érintettek

A Társaság valamennyi dolgozója, a cég fő stratégiai céljának és alaptervékenységének megfelelően, kiemelt figyelmet fordít az érintettjeivel való kapcsolatépítésre. Külső partnereink a társadalom széles skáláját lefedik: fogyasztók, tulajdonosok, hatóságok (minisztériumok), különböző egyesületek, benchmarking kapcsolatok ágazaton belül és kívül, beszállítók, médiák, civil szervezetek, gyermekek (óvodák, általános és középiskolák) valamint fiatal felnőttek (felsőoktatás). A kölcsönös kapcsolattartás mindannak érdekében történik, hogy a munkatársak a külső partnerek Társasággal szemben támasztott igényeit és elvárásait megismerhessék, és azokat minél magasabb elvárási szinten teljesíthessék. Mindezen célok megvalósítása érdekében a ZRT. partnerkapcsolati rendszert alakított ki és működtet, melyet évente felülvizsgál. A partnerkapcsolati mátrixban meghatározásra került az érintettek köre, a kapcsolattartás felelősei, módszerei, folyamatai és időkorlátai.

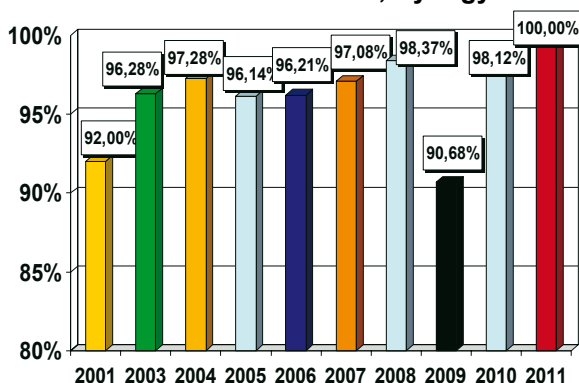


Fogyasztók

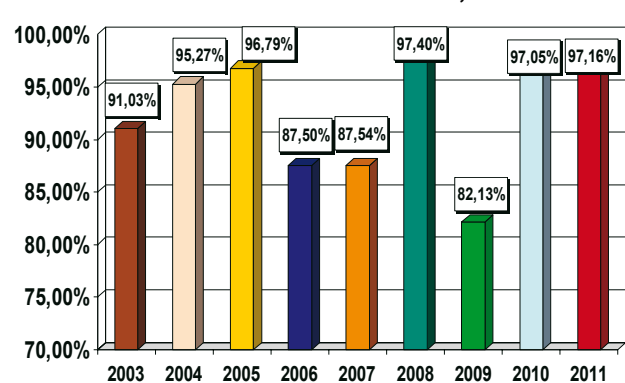
A ZRT. fogyasztói, vevői számára többféle kapcsolat fenntartási lehetőséget biztosít. A személyes kiszolgálásban az ügyfélszolgálati irodák mellett (Nyíregyháza és Nyírbátor – heti egy nap hosszított nyitva tartás), a kollégák a Társaság alközpontjainak tájékoztatási pontjain (Csenger, Demecser, Ibrány, Levelek, Tiszalök, Újfehértó), valamint a műszaki irodákban is az ügyfelek rendelkezésére állnak, hogy segítsenek felmerülő problémáikban, tájékoztatást adjanak megoldási lehetőségeikről. A kétirányú kommunikáció érdekében a ZRT. Fogyasztói Kapcsolatának Osztálya évente tart Közös Képviselői Fórumokat, ahol a Társaság munkatársai beszámolnak az új technikai eszközök nyújtotta lehetőségekről, s a közös beszélgetés során együtt keresik a lehetőségeket az új, látens vevői igények kielégítésére (például: rádiós vízmérő leolvasás). A személyes megkereséseken túlmenően, fogyasztóinknak Call Centeren és interneten (www.nyirsegviz.hu) keresztül is lehetőségük van az ügyintézésre. A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. kiemelten fontosnak tarja, hogy részletekbe menően is megismerje fogyasztói véleményét. Mindezt évente egy alkalommal, véletlenszerűen kiválasztott reprezentatív lista alapján külön a megyeszékhelyen, és külön a vidéki szolgáltatási területein Fogyasztói Elégedettségi Vizsgálatot (FEV) végez, tovább szegmentálva a felmérést kis – és nagyfogyasztókra.



Bizalmi index változása, Nyíregyháza



Bizalmi index változása, vidék



Tulajdonosok

Amint azt a Jelentés elején részletesen bemutatuk, a Társaság a folyamatos növekedés eredményeként, 2011. év végéig 49 településen szolgáltatott. A tulajdonosok képviselőivel a társaság menedzsmentje az évi négy közgyűlésen kívül is rendszeresen találkozik. A vezetőség tagjai közül önkormányzati kapcsolattartók vannak kijelölve, akik a közgyűlések közötti időszakokban az illetékes önkormányzat információ igényeit elégítik ki, pl. az olyan felmerülő kérdésekben, mint a népesség életminőségét javító szennyvízbekötési kampányok, vagy az ivóvízminőség – javító program. A vagyonkezelési szerződés alapján működtetett eszközökkel kapcsolatos feladatokat és tájékoztatást külön szakreferens látja el.



Hatóságok

2011. december végén fogadta el a Parlament a CCIX. törvényt a víziközmű-szolgáltatásról. A törvény értelmében a víziközmű – szolgáltatás 2011. év december 30 – tól a Magyar Energia Hivatal felügyelete alá tartozik (a törvényjavaslatok előkészítésében a Magyar Víziközmű Szövetség munkacsoportjainak tagjaiként a Társaság felsővezetői is részt vettek). A törvényben meghatározott rendelkezések értelmében a felhasználók – az abban megfogalmazott jogszabályok megsértése esetén – a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhatnak. Az ivóvíz alapvető élelmiszerünk, s mint ilyen, mindig is szoros hatósági felügyelet alá tartozott – tartozik. A ZRT. akkreditált központi és szennyvíztelepi laboratóriumában napi rendszerességgel (mintavételi ütemterv szerint) vizsgálják a szolgáltatott ivóvíz, az elvezetett és kibocsátott szennyvíz minőségi paramétereit, megfelelőségeit. A saját vizsgálataink mellett azonban a hatóságok is folyamatosan ellenőrzik "termékeink" minőségét: ANTSZ – saját ütemterve alapján az ivóvíz minőségi paramétereit ellenőrzi. Nem megfelelés esetén határozatban, végzésben közli a kifogásolás helyét, és a javítás határidejét.

A Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőségek rendszeresen vizsgálják az illetékességi területükön kibocsátott szennyvíz különböző paramétereit. A határértékek túllépése esetén azonnal szennyvízbírságot szabnak ki Társaság felé.

Tagság egyesületekben

Kiemelt partnerként a Társaság tagja a már fentebb is említett Magyar Víziközmű Szövetségnek (MaVíz), melynek 6 munkabizottságába a Társaság felső és középvezetőket delegált. Ezen munkatársak, az ország más víziközmű szolgáltatójának jelölt tagjaival együtt dolgoznak az ágazat egészét érintő, problémás kérdések megoldásain.

A ZRT. továbbá tagja a Magyar Hidrológiai Társaságnak (MHT), az ISO 9000 Fórumnak, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesületnek (SZKKE), az Első Magyar Társadalmi Felelősségvállalás Egyesületnek (EMVFE).

Az egyesületekkel való közös munka egyik szép példája a ZRT., az EMVFE, valamint a kormányzat bevonásával 2010 őszén Nyíregyházán megrendezett, 3 megyére kiterjedő CSR délután. A rendezvényen a meghívott vendégek a régióban tevékenykedő vállalatok CSR tevékenységeiről és további lehetőségeiről beszélgethettek. A délután folyamán kiállításra kerültek a Társaság kreatív dolgozóinak sokszínű alkotásai is.



Benchmarking

A Szervezet vezetősége fontosnak tartja az iparágon belüli és kívüli benchmark tevékenységet, amely kiváló alkalom a legjobb gyakorlatok elsajátítására. Az elmúlt négy év során a kollégák ágazati tapasztalatcsere látogatáson jártak pl. a Dunántúli Regionális Vízműnél (DRV), a Bakonykarsztnál, vagy a BÁCSVÍZ ZRT. –nél. Külső partnerként betekintést nyerhettek a Herendi Porcelánmanufaktúra, a NYÍRTÁVHŐ, az E-ON, a Grundfoss, az EDF DÉMÁSZ, és JABIL munkálataiba, munkafolyamataiba.

Beszállítók

A ZRT. Szállítói Kapcsolatok Szabályzatának (SZKSZ) előírásai alapján, a beszállító partnerek éves értékelése rendszeres feladat a Társaság kapcsolattartó szakemberei, szakterületei számára. A szabályzat alapján a Szervezet többféle szempont alapján súlyozza beszállítóit. Az ISO 22000 szabvány végső felhasználó elvárásainak megfelelése érdekében, az új beszállítói szerződő félnek írásban kell nyilatkoznia, hogy termékével, tevékenységével nem károsítja a környezetet. A beszállítói partnereinkkel történő közös konzultációk, beszállítói kérdőívek és fejlesztések eredményeképpen, a fogyasztóink igénye szerinti új terméket és szolgáltatást is tudunk biztosítani (pl. tovább fejlesztett vízmérőaknák, speciális csőszállító utánfutó vagy a különböző egyedi golyóscsapágyak).

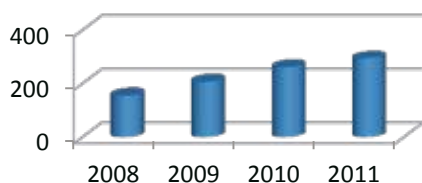


Médiák:

A Társaság életében tevékenységéből, közszolgáltatói szerepéből adódóan kiemelt szerepet játszik a kommunikáció. Mivel a cég „terméke” az emberi lét alapvető eleme, a tiszta, iható csapvíz és a már elhasznált víz elvezetése és tisztítása, fontos a megszokottól eltérő – csőtörés, vízkizárás, árvíz, dugulás, útfelbontás stb. –, változást jelentő azonnali, hiteles, szakszerű tájékoztatás a helyi médiákban. A terület felelőse a cég stratégiájából alábontva, háromévente frissíti kommunikációs részstratégiáját, melyhez évente készíti el a pontos célcsoportokkal, kommunikációs csatornákkal, indikátorokkal és időhatárokkal megtervezett kommunikációs ütemtervét.



Elektronikus és nyomtatott média megjelenések 2008 – 2011



A médiákkal történő, személyes jó kapcsolat ápolása, és a korrekt tájékoztatás érdekében évente két alkalommal a Társaság sajtótájékoztatót szervez, melyre a szolgáltatási területén működő elektronikus és nyomtatott sajtó valamennyi képviselője meghívást kap. Év elején a Társaság menedzsmentje vázolja éves terveit, év végén pedig bemutatja az év során elért eredményeket, beszámol a cég adott évi sikereiről.

Civil szervezetek

A Társaság az E-Misszió civil szervezettel több évre visszamenőleg kölcsönösen jó kapcsolatot ápol. Az E-Misszió tagjai állandó meghívott résztvevői a környezetvédelem terén kiemelkedő projektbemutatóinknak, továbbá a Víz Világnapi rendezvények minden évben közösen kerülnek megrendezésre a Társaság tulajdonában lévő, a város emblemikus jelképének számító Nyíregyházi Víztoronynál. A ZRT. az önkéntes munka cégen belüli népszerűsítésének érdekében például 2010. év végétől közös projekteket valósított – valósít meg a Szocio East Egyesülettel (Sz.-Sz.-B- megyei Önkéntes Centrum). Ennek célja a helyi, nyíregyházi Down Egyesület korai fejlesztő központjának parkosítása, fűvesítése, karbantartása, majd a programot „önkéntesen” tovább folytatva a parkosított területre locsolási vízmérő megtervezése és kihelyezése.





Gyermekek és fiatal felnőttek

Fontos eleme a Társaság CSR és kommunikációs politikájának a különböző korosztályú gyermekek környezettudatos életmódra nevelő ismeretanyagának bővítése, kiemelten a vízzel, szennyvízelvezetéssel – tisztítással, és a természettel kapcsolatos tudásanyaguk fejlesztése is. Több évre visszamenően, a Víz Világnapján (március 22.) a ZRT. a témában vetélkedőket szervez, kvíztjátékokat, rajz – fotó – és vers pályázatokat hirdet. A munkatársak az általános iskolák kérésére, a tanév bármely szakaszában természetismereti órákat tartanak a víz útjáról és a szennyvízelvezetéséről – tisztításról. A Társaság európai színvonalon működő I.sz. Szennyvíztisztító Telepén a kollégák a kicsiktől a nagyokig egész évben várják helyszínbejárásra az érdeklődő csoportokat. A ZRT. folyamatosan szponzorál gyermek színházi előadásokat, helyi sportegyesületeket, különböző művészeti csoportokat. K+F pályázatok keretében közös projekteket folytat egyetemekkel és főiskolákkal. Ilyenek például: a Debreceni Egyetemmel közös Tisza projekt; a szennyvíziszap komposzt összetételének kidolgozása; a Nyíregyházi Főiskolával közösen a gyógyszermaradványok mikrobiológiai lebontása; vagy a Budapesti Műszaki Egyetemmel közösen folytatott víziközmű objektumok állapotának elemzése. A Szervezet számára fontos a jó gyakorlatok átadása is. Ezért a munkatársak prezentációikkal rendszeresen részt vesznek országos előadásokon, konferenciákon, ahol a Társaság eredményeit bemutatva próbálják buzdítani a résztvevő vállalkozások képviselőit a jó gyakorlatok átvételére mindannak érdekében, hogy unokáinkra egy élhetőbb, fenntarthatóbb és gazdaságosabb világ maradjon.



A Jelentésről

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT első GRI jelentését teszi közzé. A jelentés átfogja a Társaság teljes tevékenységét.

A ZRT. Szabolcs-Szatmár–Bereg megye 49 településén szolgált. Leányvállalatai nincsenek.

A Jelentés bemutatja az ivóvíz-termelés, és –szolgáltatás, valamint a szennyvíz-elvezetés, -tisztítás területét, ezek fontosságát, sajátosságait és környezeti hatásait. Az „alapvető életfeltétel” egyedi sajátosságain keresztül érzékelteti, hogy a szolgáltatónál elsődleges prioritást élvez a felelősség és a fenntarthatóság.

A Jelentés idő-intervalluma 2008-2011. évek. A jövőben 2 éves ciklusokban tervez a ZRT. Fenntarthatósági Jelentést készíteni.

A Jelentés adatai a Társaság belső információs rendszerében megtalálható, folyamatos mért mérőszámokra épül, melyeket havi/negyedéves/éves ciklusokban belső szabályozásának megfelelően követ a Szervezet.

A Jelentésben foglaltakkal kapcsolatok kérdéseket, észrevételeket fogadják:

Gazdaság:

Drobni Csilla	belső ellenőr	drobnics@mail.nyirsegviz.hu
---------------	---------------	-----------------------------

Társadalom

Matyasovszkiné Buri Adrienn	PR referens	pr@mail.nyirsegviz.hu
-----------------------------	-------------	-----------------------

Környezet

Pogácsásné Balogh Edina	környezetirányítási munkatárs	baloghe@mail.nyirsegviz.hu
-------------------------	-------------------------------	----------------------------

Munkaügy, emberi jogok:

Dobrosi Tamás	PR-HR irodakoordinátor	dobrosi@mail.nyirsegviz.hu
---------------	------------------------	----------------------------

GRI Index

	Indikátor	oldal
Stratégiai Analízis		
	1.1	2.
	1.2	5-7
Szervezeti profil		
	2.1	3.
	2.2	5.
	2.3	3.
	2.5	6.
	2.6	3.
	2.7	5.
	2.8	8.
	2.9	10.
	2.10	32-33.
A jelentés paraméterei		
	3.1	39.
	3.3	39.
	3,4	39.
	3,5	6-7.
	3.6	39.
	3.7	39.
	3.8	39.
	3.9	39.
GRI Tartalmi indexek		
	3.12	40.
Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek		
	4.1	4.
	4.2	4.
	4.3	4..
	4.4	4.
	4.5	5.
	4.6	4.
	4.7	30-31.
	4.8	6-7.
	4.9	13-14, 31.
	4.10	13-14.
	4.11	12-14.
	4.12	25.
	4.13	35.
	4.14	33-38.
	4.15	33-38.
	4.16	33-38.
	4.17	33-38.
Gazdasági teljesítmények		
	EC1	8-11.
	EC3	10-12.
	EC6	36.
	EC9	10-11

	Indikátor	oldal
Környezetvédelem		
	EN1	18-21.
	EN3	18-21.
	EN4	18-19
	EN5	18-19.
	EN6	19-20.
	EN7	19-20.
	EN8	21.
	EN9	21.
	EN11	25.
	EN13	25.
	EN14	21-24.
	EN20	24.
	EN21	23.
	EN22	22-23.
	EN24	23.
	EN25	25.
	EN26	22-24.
	EN29	22.
	EN30	10-11.
Munkaügyi gyakorlat, munkakörülmények		
	LA1	25-26
	LA2	25-26.
	LA3	27-28.
	LA4	30.
	LA6	4, 29.
	LA7	32.
	LA8	29-30.
	LA9	32.
	LA10	30-31.
	LA11	30-31.
	LA12	31-32.
	LA13	4.
	LA14	27.
Emberi jogok		
	HR1	28-29.
	HR2	36.
	HR3	30.
	HR8	29-30.
Társadalom		
	SO1	35-38.
	SO2	36.
	SO8	35.
Termékfelelősség		
	PR1	15.
	PR2	22, 24.
	PR3	15-18.
	PR4	22, 24.
	PR5	34
	PR6	34, 36.