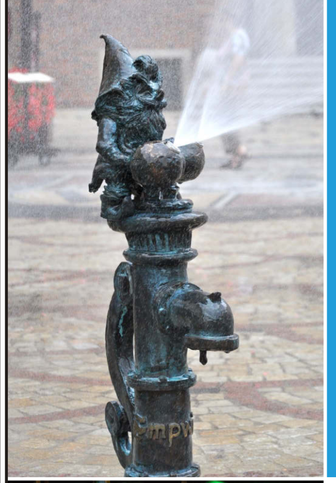
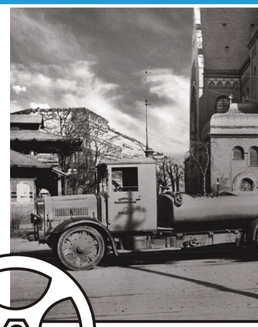
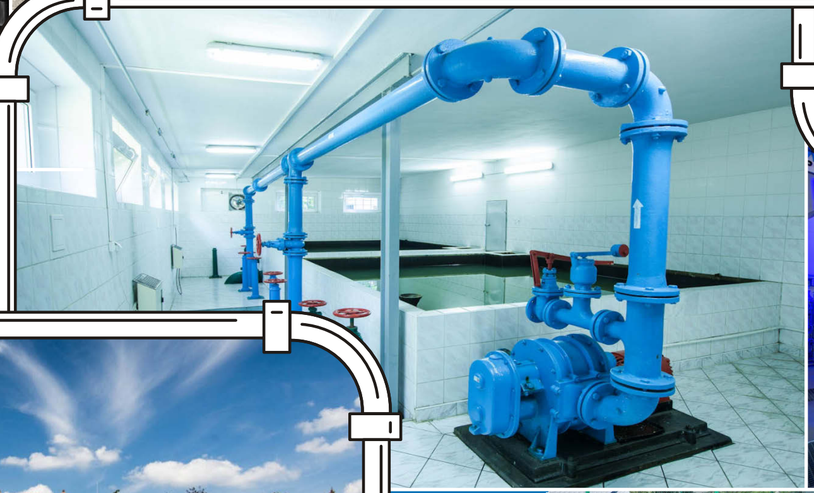
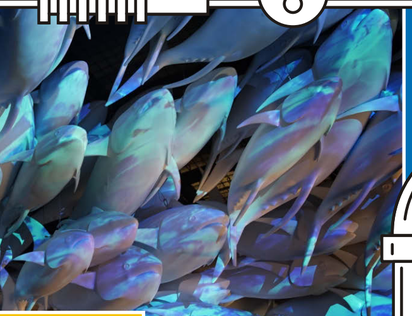
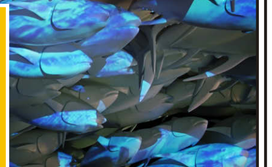


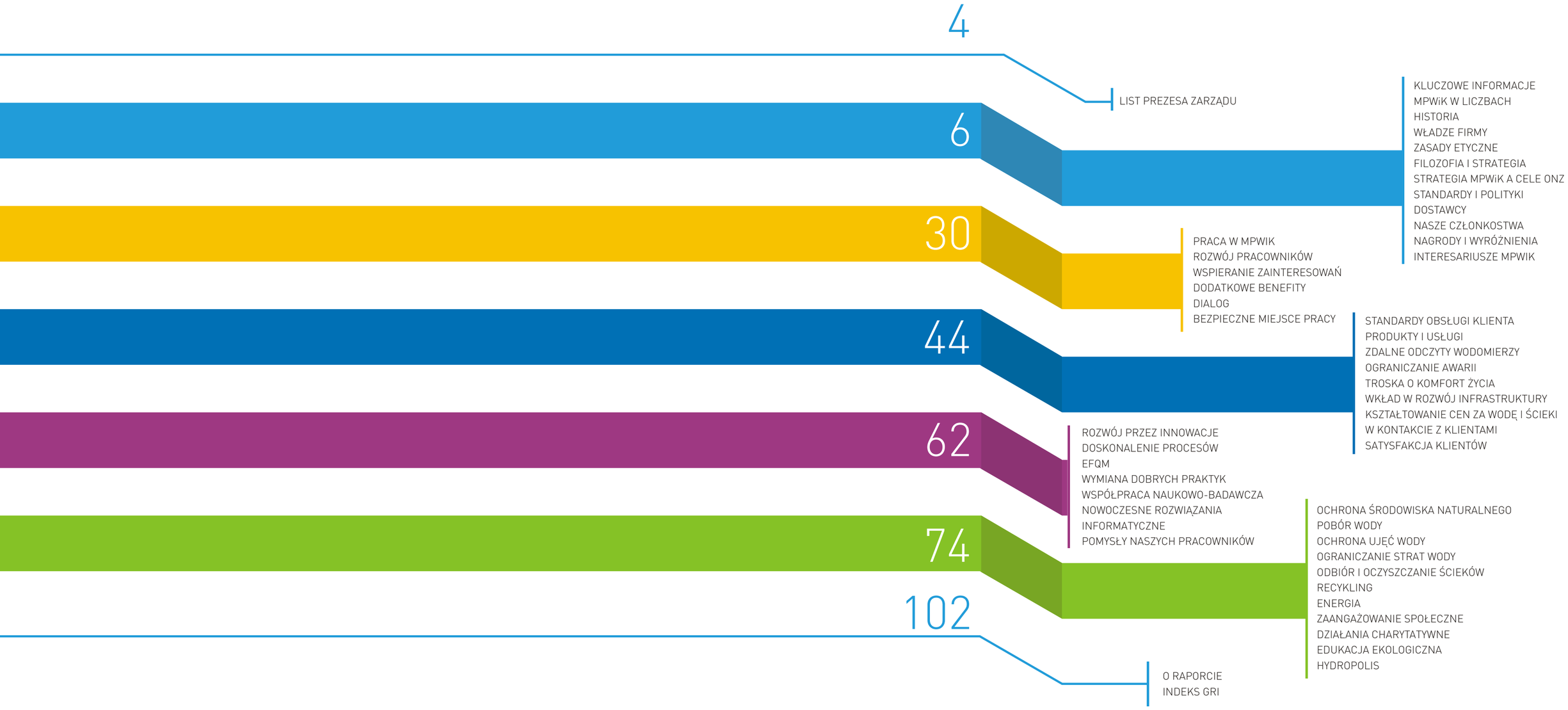
RAPORT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU 2016-2017

Wersja elektroniczna
Raportu zrównoważonego rozwoju MPWiK S.A.
jest dostępna na stronie:
www.mpwik.wroc.pl/csr

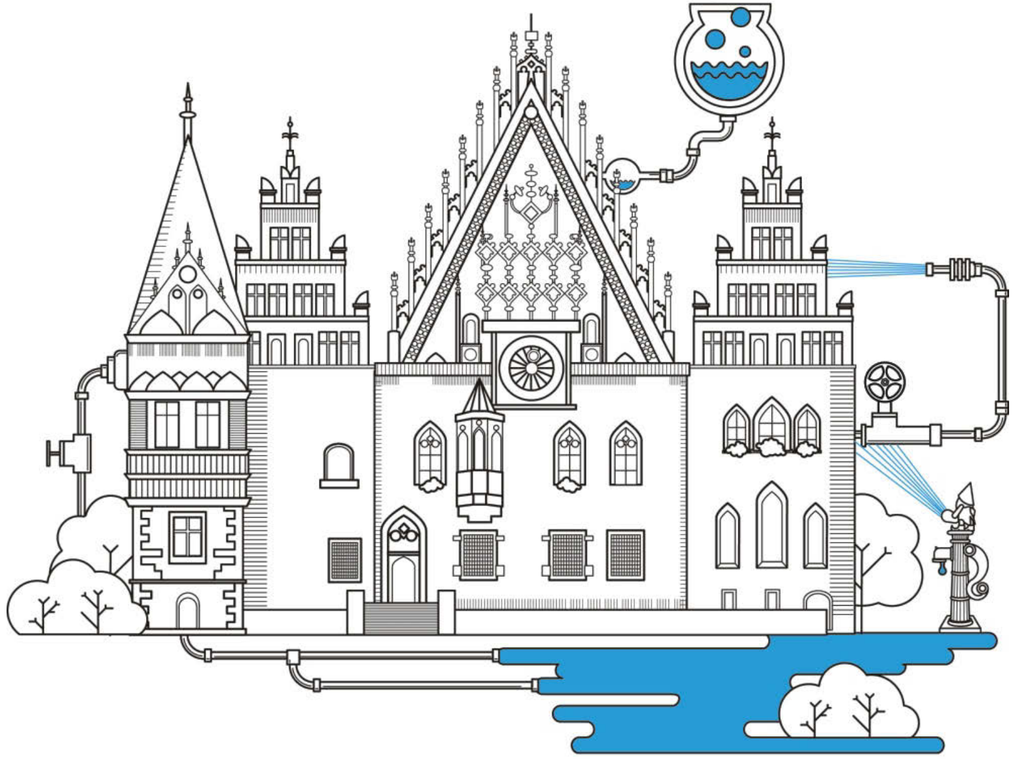
RAPORT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU MPWiK S.A.
obejmuje dane za lata 2016-2017
Raport został sporządzony zgodnie z wytycznymi Global Reporting Initiative G4 na poziomie podstawowym „core".

WSTĘP
O MPWiK S.A.
PRACOWNICY
KLIENCI
DOSKONAŁOŚĆ
SPOŁECZEŃSTWO
O RAPORCIE


4
LIST PREZESA ZARZĄDU
6
KLUCZOWE INFORMACJE
MPWiK W LICZBACH
HISTORIA
WŁADZE FIRMY
ZASADY ETYCZNE
FILOZOFIA I STRATEGIA
STRATEGIA MPWiK A CELE ONZ
STANDARDY I POLITYKI
DOSTAWCY
NASZE CZŁONKOSTWA
NAGRODY I WYRÓŻNIENIA
INTERESARIUSZE MPWIK
30
PRACA W MPWIK
ROZWÓJ PRACOWNIKÓW
WSPIERANIE ZAINTERESOWAŃ
DODATKOWE BENEFITY
DIALOG
BEZPIECZNE MIEJSCE PRACY
44
STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA
PRODUKTY I USŁUGI
ZDALNE ODCZYTY WODOMIERZY
OGRANICZANIE AWARII
TROSKA O KOMFORT ŻYCIA
WKŁAD W ROZWÓJ INFRASTRUKTURY
KSZTAŁTOWANIE CEN ZA WODĘ I ŚCIEKI
W KONTAKCIE Z KLIENTAMI
SATYSFAKCJA KLIENTÓW
62
ROZWÓJ PRZEZ INNOWACJE
DOSKONALENIE PROCESÓW
EFQM
WYMIANA DOBRYCH PRAKTYK
WSPÓŁPRACA NAUKOWO-BADAWCZA
NOWOCZESNE ROZWIĄZANIA
INFORMATYCZNE
POMYSŁY NASZYCH PRACOWNIKÓW
74
OCHRONA ŚRODOWISKA NATURALNEGO
POBÓR WODY
OCHRONA UJĘĆ WODY
OGRANICZANIE STRAT WODY
ODBIÓR I OCZYSZCZANIE ŚCIEKÓW
RECYKLING
ENERGIA
ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE
DZIAŁANIA CHARYTATYWNE
EDUKACJA EKOLOGICZNA
HYDROPOLIS
102
O RAPORCIE
INDEKS GRI

MISJA

Naszą misją jest służba społeczności Wrocławia i wspieranie rozwoju miasta



Szanowni Państwo,

Z dumą prezentuję Państwu pierwszy w historii MPWiK S.A. we Wrocławiu raport zrównoważonego rozwoju. To dla nas bardzo ważny krok, podsumowujący wieloletnią, wytężoną pracę na rzecz Wrocławia i jego mieszkańców.

Branża wodociągowo-kanalizacyjna, jak mało która specjalizacja, ściśle związana jest ze środowiskiem naturalnym i jego kondycją. Dlatego tak ważne jest, aby firmy z tego sektora charakteryzowały się systemem zarządzania wykraczającym dalece poza narzucane im przez prawo zobowiązania i kierowały się w swoim działaniu odpowiedzialnością za społeczeństwo.

Nasza spółka jest od lat doceniana przez niezależne grona eksperckie i nagradzana za innowacyjność i skuteczne zaspokajanie potrzeb swoich klientów. Stawiamy sobie jednak znacznie bardziej ambitne cele, uwzględniając przy tym ponadstandardowe działania zorientowane na cele o charakterze społecznym. Jesteśmy przykładem harmonijnego połączenia wiekowej tradycji z dynamicznym rozwojem opartym o innowacje i wdrażanie nowych technologii. Dbamy o środowisko naturalne i angażujemy się społecznie. Jako przedsiębiorstwo o znaczeniu strategicznym z punktu widzenia rozwoju Wrocławia, dążymy do doskonałości w każdym podejmowanym działaniu i wyzwaniu — zarówno w kontekście strategii krótko-, jak i długoterminowej.

Jednym z filarów strategii zrównoważonego rozwoju spółki jest „Społeczeństwo". Swego rodzaju znakiem firmowym naszego przedsiębiorstwa są inicjatywy zorientowane na cele społeczne.
Wśród cyklicznych akcji warto wymienić m.in. Światowy Dzień Wody, Międzynarodowy Dzień Ziemi, coroczną zbiórkę krwi oraz wsparcie jednego z wrocławskich schronisk dla bezdomnych zwierząt. Ich realizacja nie byłaby możliwa bez aktywnego i bezinteresownego zaangażowania pracowników.

Realizujemy także, wpisaną w statut naszej organizacji, misję edukacyjną. Jej najbardziej spektakularnym przejawem jest działalność, powołanego do życia w 2015 roku, Centrum Edukacji Ekologicznej Hydropolis. To unikatowe w skali Europy przedsięwzięcie, łączące walory edukacyjne z nowoczesną formą wystawienniczą, na stałe wpisało się na listę najciekawszych atrakcji Dolnego Śląska.

Istotnym elementem budowania strategii zrównoważonego rozwoju w biznesie jest skuteczne wsłuchiwanie się w potrzeby naszych klientów. Dostarczaniu wysokiej jakości usług sprzyjają, systematycznie wprowadzane w codziennej pracy, innowacyjne technologie. Wyznaczony przez Zarząd 10 lat temu kierunek rozwoju spółki zapoczątkował proces jej cyfrowej transformacji. Od 2016 roku brygady techniczne wrocławskiego MPWiK wykorzystują urządzenia mobilne — tablety i smartfony. Zrezygnowały również z papierowych map, na rzecz informacji pobieranych z nowoczesnych aplikacji. W perspektywie wieloletniej dążymy do stałej poprawy efektywności pracy i zapewnienia pozycji lidera w branży.

Z myślą o pracownikach MPWiK stawia między innymi na modernizację floty spełniającej normę Euro 6, nowoczesny sprzęt specjalistyczny oraz rozwój kompetencji i usprawnianie procesów. W 2017 roku uruchomiliśmy Centrum Rozwoju Kadr (CeRoK). CeRoK opiera się o fachowość i doświadczenie wieloletnich pracowników spółki, którzy swoją wiedzą dzielą się z innymi zatrudnionymi.
Wszystkie instalacje oraz materiały edukacyjne zostały wykonane z inicjatywy i przez samych pracowników. Uzupełnieniem oferty Centrum Rozwoju Kadr są również dopasowane do naszych potrzeb szkolenia realizowane przez specjalistyczne firmy. Takie podejście do rozwoju kompetencji wpisuje się w wieloletnią strategię spółki, której nadrzędnym celem jest budowanie wspólnej tożsamości, rozumianej jako troska o przedsiębiorstwo, klientów, miasto Wrocław oraz społeczeństwo.

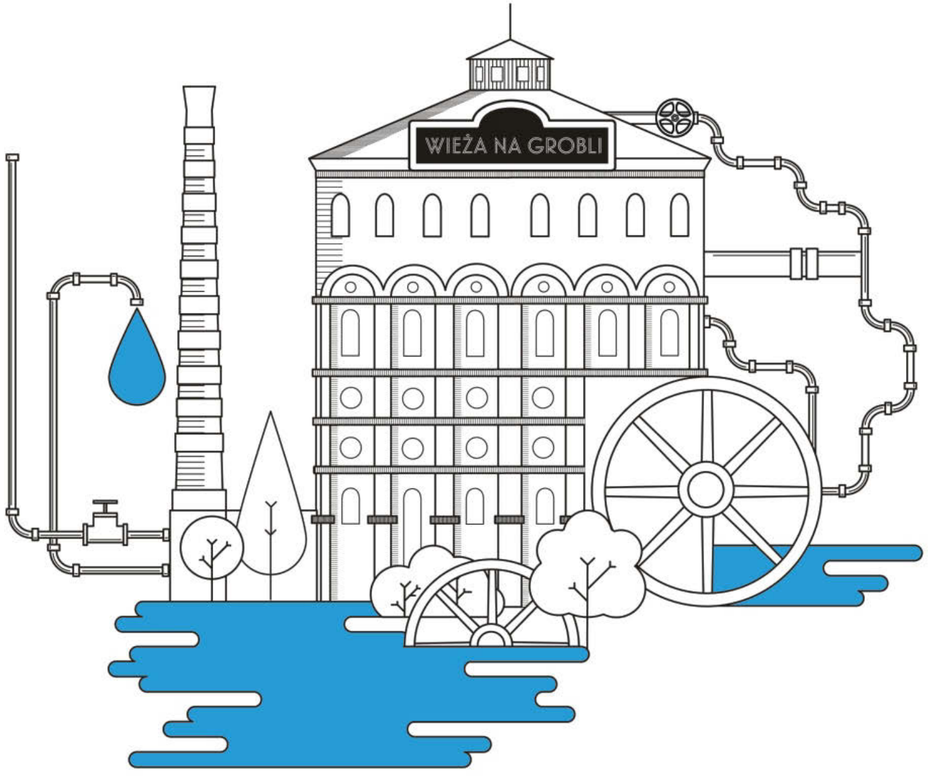
Dziękuję pracownikom, klientom i partnerom, dzięki którym codziennie zapewniamy najwyższe standardy prowadzonej działalności. Wspólnie tworzymy Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji.

Zapraszam do lektury Raportu i zachęcam do dzielenia się swoimi uwagami i opiniami.

WITOLD ZIOMEK
Prezes Zarządu MPWiK S.A.

WIZJA

Doskonałość w działaniu



Jesteśmy wrocławską firmą wodociągowo-kanalizacyjną o wieloletniej tradycji. Jako oficjalną datę powstania firmy przyjmuje się 1 sierpnia 1871 r., kiedy to rozpoczął funkcjonowanie nowoczesny, jak na tamte czasy, zakład produkcji wody „Na Grobli". Pod obecną nazwą działamy od 1951 roku, a od 2011 roku jesteśmy spółką akcyjną.

Podstawową działalnością naszej firmy jest pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody do klientów oraz odbiór i oczyszczanie ścieków. W 2017 roku dostarczyliśmy prawie 39 mln m^3 wody i odebraliśmy ponad 51 mln m^3 ścieków.

Od 2010 roku eksploatujemy również sieć kanalizacji deszczowej oraz świadczymy usługi z tym związane, czyli zagospodarowanie wód opadowych i roztopowych.

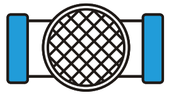
Wychodząc naprzeciw potrzebom naszych klientów, świadczymy również szereg usług dodatkowych. Szczegółowy zakres wraz z ich cenami dostępny jest na stronie internetowej www.mpwik.wroc.pl.

W 2015 roku otworzyliśmy Centrum Edukacji Ekologicznej „Hydropolis", którego głównym zadaniem jest edukowanie społeczeństwa w kwestiach związanych z ekologią, o czym w dalszej części Raportu.

Portfel usług

WODA

POBÓR
UZDATNIANIE
DOSTARCZANIE



ŚCIEKI

ODBIÓR
OCZYSZCZANIE

USŁUGI DODATKOWE

USŁUGI EKSPLOATACJI SIECI
PRZYŁĄCZENIE DO SIECI
USŁUGI LABORATORYJNE
INNE

EDUKACJA EKOLOGICZNA

HYDROPOLIS

KLUCZOWE INFORMACJE

Prowadzimy działalność na terenie Wrocławia i części jego gmin ościennych.
Główna siedziba spółki mieści się we Wrocławiu przy ul. Na Grobli 14/16.

Jedynym akcjonariuszem Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółki Akcyjnej (w skrócie: MPWiK) jest Gmina Wrocław, posiadająca 100% akcji. Nie posiadamy oddziałów.

Prawa i obowiązki MPWiK określa Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Wrocławia, zatwierdzony przez Radę Miejską Wrocławia w drodze uchwały.

Podstawowa działalność spółki obejmuje cały obszar Gminy Wrocław, a także miejscowości w gminach ościennych.
Z wody uzdatnionej korzystają odbiorcy z gmin: Kobierzyce, Siechnice, Wisznia Mała, Długołęka, Kąty Wrocławskie, Czernica oraz Miękinia. Oprócz wody uzdatnionej sprzedawana jest woda surowa do przedsiębiorstwa wodociągowego w Brzegu Opolskim, Elektrociepłowni Czechnica Kogeneracja S.A. oraz do przedsiębiorstwa McCain. Ścieki odbierane są z obszaru Wrocławia oraz z gmin: Kobierzyce, Siechnice, Długołęka, Wisznia Mała, Czernica oraz Miękinia.

Mapa Wrocławia z gminami ościennymi pokazująca zasięg działania MPWiK

Wrocław — mapa obiektów MPWiK:

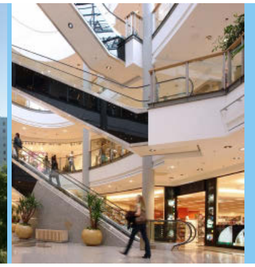
1. Główna siedziba MPWiK (Na Grobli)
2. Wrocławska Oczyszczalnia Ścieków „Janówek"
3. Zakład Produkcji Wody „Mokry Dwór"
4. Zakład Produkcji Wody „Na Grobli"
5. Stacja Uzdatniania Wody „Leśnica"

Tereny Wodonośne

Zaopatrujemy naszych klientów w wodę dzięki dwóm głównym wrocławskim zakładom uzdatniania wody: „Mokry Dwór" i „Na Grobli" oraz Stacji Uzdatniania Wody „Leśnica". Wszystkie ścieki po przejściu przez system kanalizacji trafiają do zarządzanej przez nas Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków „Janówek".

Odbiorców w zakresie działalności podstawowej dzielimy według grup taryfowych na:

Gospodarstwa domowe, gdzie największymi odbiorcami pod względem sprzedaży ogółem (tj. woda + ścieki) są Wspólnoty Mieszkaniowe, Spółdzielnie Mieszkaniowe oraz osiedla domów jednorodzinnych.



Pozostałych odbiorców, wśród których największy udział pod względem wielkości sprzedaży przypadł podmiotom gospodarczym z sektora handlu i usług.

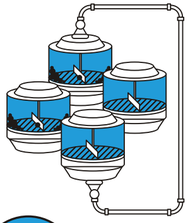
Odbiorcy w zakresie działalności podstawowej (na podstawie liczby zawartych umów):

	2016	2017
Odbiorcy rozliczani za wodę i ścieki	42 963	44 249
Odbiorcy rozliczani tylko za wodę	4 493	3 982
Odbiorcy rozliczani tylko za ścieki	84	86
Liczba odbiorców razem	47 540	48 317

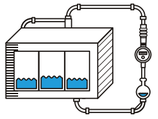
Nasze Centrum Edukacji Ekologicznej Hydropolis w samym 2017 roku odwiedziło prawie 300 tysięcy zwiedzających. W ramach grup szkolnych Hydropolis odwiedzają przede wszystkim szkoły podstawowe. Drugą grupę stanowią gimnazja. Wycieczki szkolne przyjeżdżają do centrum wiedzy o wodzie z województwa dolnośląskiego i województw ościennych.
W przypadku gości indywidualnych w większości są to mieszkańcy województwa dolnośląskiego, a znaczący odsetek stanowią odwiedzający z województw: śląskiego, wielkopolskiego, opolskiego oraz mazowieckiego.

Liczba odwiedzających HYDROPOLIS

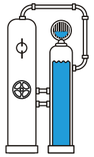
	GRUPY SZKOLNE	POZOSTALI	ŁĄCZNIE
2015	1 370	12 102	13 409
2016	93 856	174 523	268 379
2017	107 590	186 041	293 631



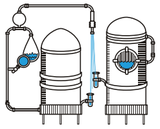
1 oczyszczalnia ścieków



2 zakłady produkcji wody



1 stacja uzdatniania wody

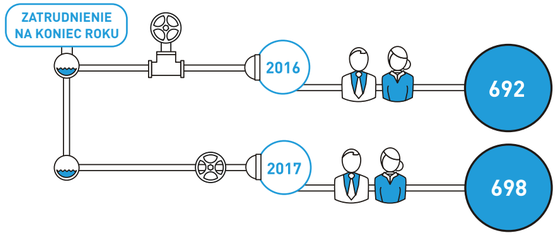


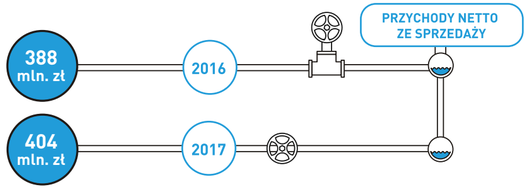
2 stacje badawcze

68 przepompowni ścieków

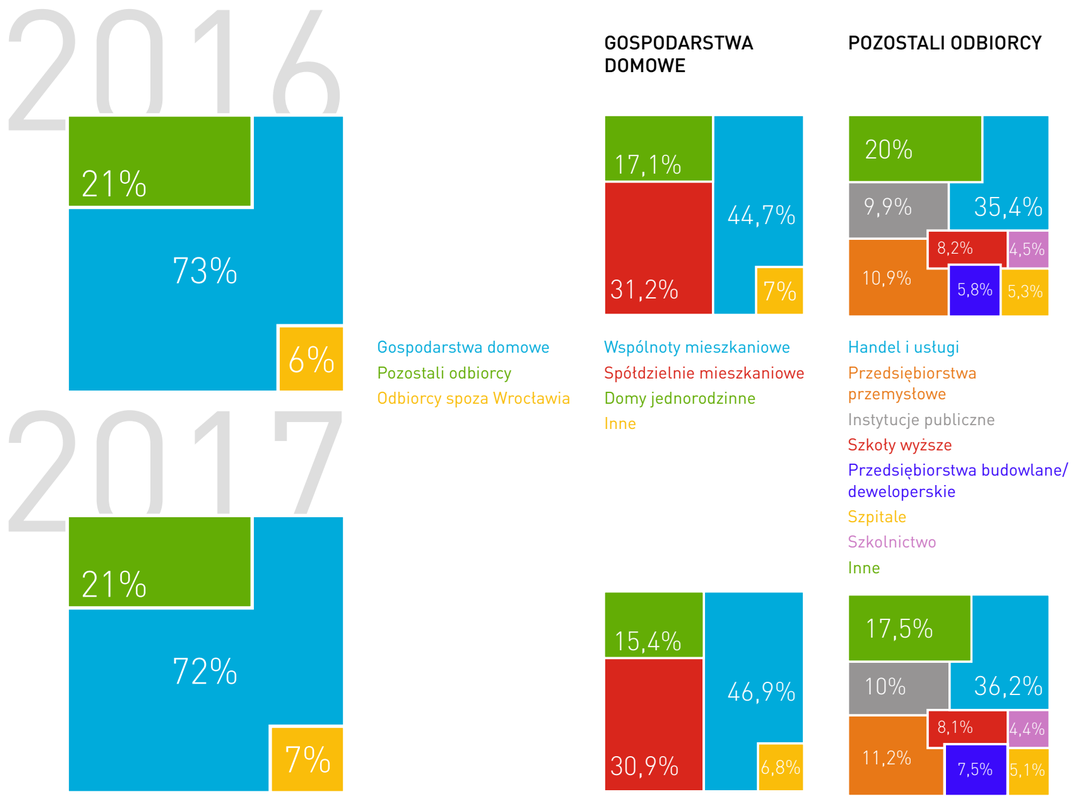
570 studni na terenach wodonośnych

63 stawy na terenach wodonośnych





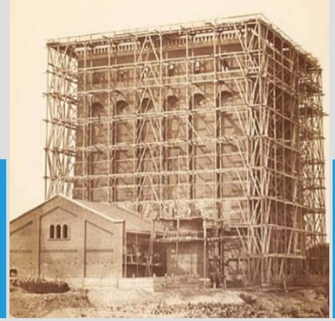
Struktura sprzedaży wody i odbioru ścieków we Wrocławiu w latach 2016–2017



1386
Materiały archiwalne o pierwszej czerpalni wody i wodociągu we Wrocławiu

1827
Pierwszy w obecnej Polsce zespół maszyn parowych pracujący w miejskim wodociągu

1871
Powstanie Zakładu Produkcji Wody „Na Grobli". Oficjalna data powstania wrocławskich wodociągów



1881
Uruchomienie pierwszego centralnego systemu kanalizacyjnego Wrocławia

1893
Uruchomienie filtra powolnego „Na Grobli" — budynek dzisiejszego Hydropolis

1272
Książę Henryk IV Prawy (Probus) nadaje miastu Wrocław przywilej korzystania z rzecznej wody

1945
Festung Breslau, Powołanie Zakładów Wodociągów i Kanalizacji m. Wrocławia

1904
Koniec poboru wody z rzeki Odry na rzecz wody gruntowej, uruchomienie pompowni „Świątniki"

1951
Utworzenie przedsiębiorstwa państwowego: Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji we Wrocławiu

1974
Uruchomienie pierwszej w Polsce stacji ozonowania wody

1982
Uruchomienie Zakładu Produkcji Wody „Mokry Dwór"

1993
Przekształcenie w Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

1997
Wielka Powódź

2001
Oficjalne uruchomienie Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków „Janówek"

2005
Modernizacja Zakładu Produkcji Wody „Na Grobli"

2011
Przekształcenie w Spółkę Akcyjną, Powstanie Centrum Nowych Technologii

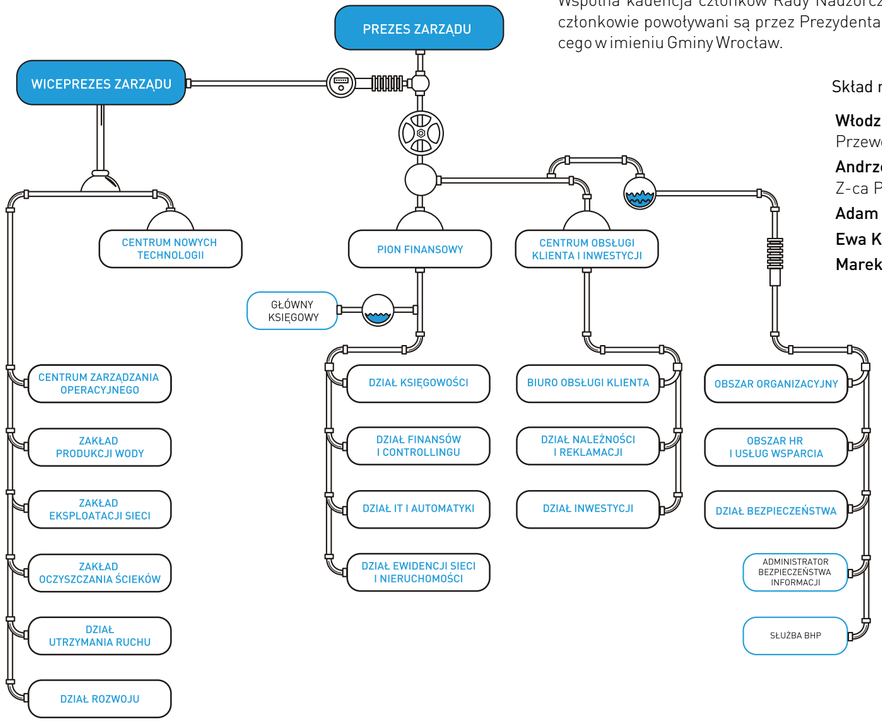
2012
Rozbudowa i modernizacja Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków „Janówek" — wyłączenie z eksploatacji Pól Irygacyjnych Osobowice

2015
Otwarcie HYDROPOLIS

2018
Pierwszy „Raport zrównoważonego rozwoju MPWiK S.A."

WŁADZE FIRMY

Walne Zgromadzenie rozpatruje i zatwierdza sprawozdanie Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdanie finansowe za ubiegły rok obrotowy, udziela absolutorium członkom organów spółki z wykonywania przez nich obowiązków, a także podejmuje uchwały o podziale zysku oraz zatwierdza wieloletnie plany działania spółki. Szczegółowe kompetencje Walnego Zgromadzenia określają przepisy Kodeksu spółek handlowych oraz postanowienia Statutu spółki.



Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki, w tym m.in. dokonuje corocznej oceny sprawozdania Zarządu z działalności oraz sprawozdania finansowego, a także zatwierdza roczne plany działania spółki i opiniuje plany wieloletnie. Szczegółowe kompetencje Rady określają przepisy Kodeksu spółek handlowych oraz postanowienia Statutu spółki i Regulaminu Rady Nadzorczej.

Wspólna kadencja członków Rady Nadzorczej trwa trzy lata. Jej członkowie powoływani są przez Prezydenta Wrocławia, działającego w imieniu Gminy Wrocław.

Skład na dzień 31.12.2017 r.

Włodzimierz Patalas
Przewodniczący
Andrzej Wąsik
Z-ca Przewodniczącego
Adam Grehl
Ewa Kazubek-Pipiek
Marek Obrębalski

Zarząd prowadzi sprawy spółki i reprezentuje spółkę. Zgodnie ze Statutem w skład Zarządu wchodzi od 1 do 4 członków, powoływanych przez Radę Nadzorczą na wspólną, trzyletnią kadencję.

Do kwietnia 2017 roku w skład dwuosobowego Zarządu MPWiK wchodzili **Zdzisław Olejczyk** — Prezes Zarządu oraz **Witold Ziomek** — Wiceprezes Zarządu.

Obecnie funkcję Prezesa Zarządu pełni **Witold Ziomek**, a Wiceprezesa Zarządu — **Robert Lewandowski**.

Zespół Zarządzający jest ciałem doradczym powołanym do koordynowania całokształtu spraw związanych z działalnością operacyjną MPWiK.

W skład wchodzą osoby nominowane przez Prezesa Zarządu.

Gabriela Świąder	Dyrektor Centrum Obsługi Klienta i Inwestycji
Hanna Kamińska	Menedżer Zarządzający Obszarem Organizacyjnym
Anna Sudnik	Menedżer Zarządzający Obszarem HR i Usług Wsparcia
Elżbieta Prusak	Główny Księgowy
Piotr Słomianny	Dyrektor Finansów
Tomasz Konieczny	Dyrektor Centrum Nowych Technologii

Piotr Słomianny
Dyrektor Finansów

Anna Sudnik
Menedżer Zarządzający Obszarem HR i Usług Wsparcia

Elżbieta Prusak
Główny Księgowy

Robert Lewandowski
Wiceprezes Zarządu

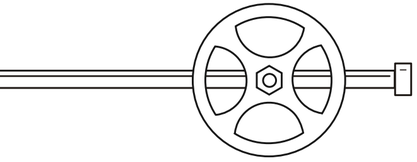
Witold Ziomek
Prezes Zarządu

Hanna Kamińska
Menedżer Zarządzający Obszarem Organizacyjnym

Gabriela Świąder
Dyrektor Centrum Obsługi Klienta i Inwestycji

Tomasz Konieczny
Dyrektor Centrum Nowych Technologii

ZASADY ETYCZNE



W swoich codziennych praktykach staramy się utrzymywać najwyższe standardy etyczne. Mamy świadomość, że rzetelne i odpowiedzialne traktowanie klientów i współpracowników przekłada się nie tylko na sposób postrzegania firmy i jej rozwój, ale równocześnie jest gwarantem efektywnej i satysfakcjonującej wzajemnej współpracy.

Nasza działalność opiera się na przepisach prawa, wewnętrznych regulacjach oraz ogólnie przyjętych normach etycznych, środowiskowych i społecznych.

W 2010 roku spisaliśmy Nasze Wartości, a zasady, którymi kierujemy się w codziennej pracy opisaliśmy w 2012 roku w Kodeksie Etycznym Pracowników.

Nasze Wartości stanowią drogowskaz postępowania dla wszystkich pracowników, niezależnie od stanowiska, wykształcenia i wieku. Profesjonalizm, lojalność wobec firmy, uczciwość i rzetelność, otwartość na dialog, wysoka jakość i standardy pracy oraz duch współpracy stanowią podstawę naszej kultury organizacyjnej, wspierają realizację strategii i pomagają nam w codziennym podejmowaniu decyzji. Są platformą porozumienia, wspólnym językiem i tym, co nas łączy. To najważniejsze reguły, zgodnie z którymi postępujemy, i z którymi się utożsamiamy. W ich kontekście oceniana jest nasza praca i postawa.

Kodeks Etyczny to zobowiązanie nasze i naszych pracowników do przestrzegania najwyższych standardów postępowania. Służy kształtowaniu właściwych postaw, kultury współpracy wewnątrz przedsiębiorstwa i zasad kooperacji z otoczeniem.

W Kodeksie znaleźć można szereg informacji m.in. o naszym podejściu do przestrzegania przepisów prawa i przeciwdziałaniu nadużyciom, o konieczności równego traktowania zarówno klientów jak i współpracowników, poszanowania różnorodności, prywatności oraz praw, uczuć i godności jednostki, sposobie budowania relacji opartych na profesjonalizmie, uczciwości i zaufaniu, wreszcie o obowiązku dbania o środowisko oraz zdrowie i życie ludzkie.

W roku 2014, w odpowiedzi na wyniki Badania Opinii Pracowników oraz w efekcie przeprowadzonej w organizacji samooceny, zrealizowaliśmy projekt doskonalący dotyczący zdefiniowania pożądanych cech przywódczych w MPWiK.

Reguły Przywództwa wypracowane zostały w trakcie warsztatów przy udziale przedstawicieli kadry zarządzającej wyższego i niższego szczebla. Stanowią one zestaw wytycznych i wskazówek dla menedżerów, liderów oraz mistrzów. Umiejętności przywódcze i stosowanie Reguł są doskonalone w praktyce podczas wewnętrznych spotkań i warsztatów, które są równocześnie platformą wymiany dobrych praktyk. Ocena postaw i zachowań oraz doskonalenia osobistych postaw przywódczych menedżerów, liderów oraz mistrzów prowadzona jest przez ich bezpośrednich przełożonych w ramach corocznych Rozmów o Indywidualnym Rozwoju.

FILOZOFIA I STRATEGIA

Działalność przedsiębiorstwa ukierunkowana jest na spełnienie oczekiwań naszych głównych interesariuszy przy zapewnieniu trwałego i zrównoważonego rozwoju spółki oraz miasta Wrocław.
Głównymi oczekiwaniami Władz Wrocławia oraz mieszkańców miasta są: zapewnienie wysokiej jakości, ciągłości oraz niezawodności usług dostaw wody i odbioru ścieków przy utrzymaniu cen wody na możliwie najniższym poziomie oraz minimalizowanie utrudnień drogowych, spowodowanych awariami lub planowanymi pracami na sieci.

Wierzymy, że poprzez minimalizowanie naszego wpływu na środowisko, wspieranie lokalnych społeczności, dbanie o zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników, klientów i kontrahentów, jak również doskonalenie naszych procesów i rozwój nowych technologii, przyczyniamy się do budowania lepszej przyszłości.

W filozofii zarządzania kierujemy się ośmioma zasadami modelu doskonałości EFQM (European Foundation for Quality Management), natomiast przy przyjmowaniu postaw indywidualnych pomagają nam Nasze Wartości oraz Kodeks Etyczny.

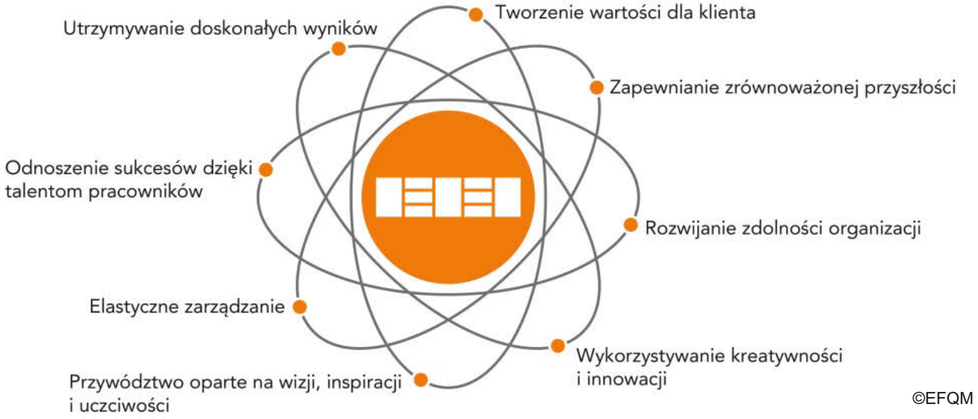
W roku 2017 odbył się przegląd strategii MPWiK, w wyniku którego dokonano jej aktualizacji. Obecna strategia jest strategią zintegrowaną i zbudowaną na czterech filarach: Doskonałość, Klienci, Społeczeństwo, Pracownicy. Filary te stały się bazą do przedefiniowania i określenia na nowo głównych celów strategicznych spółki:

Budujemy firmę wiodącą w branży

Doskonale wypełniamy oczekiwania klientów

Działamy w sposób odpowiedzialny społecznie i troszczymy się o środowisko naturalne

Dbamy o pracowników i tworzymy warunki do ich rozwoju



©EFQM

Prace nad strategią trwały od czerwca 2017 roku, a w proces jej tworzenia zaangażowani byli wszyscy menedżerowie oraz duża część załogi — łącznie blisko 100 pracowników. Podczas warsztatów budowania strategii dla poszczególnych celów wyznaczono łącznie 16 inicjatyw strategicznych na lata 2018-2022. W ramach inicjatyw uruchomione zostały 44 projekty strategiczne, którym przypisano szczegółowe działania i terminy realizacji.

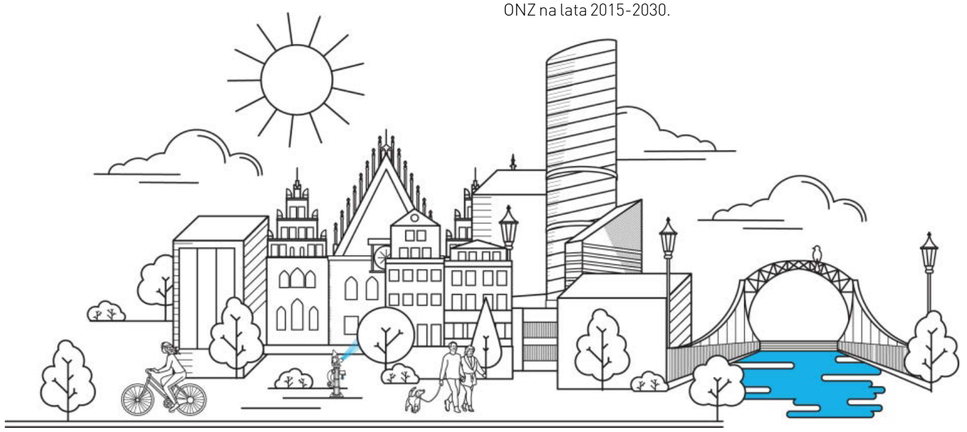
Zależy nam na zrozumieniu naszych celów strategicznych przez wszystkich pracowników MPWiK. Dlatego kaskadujemy je na kadrę menedżerską i dalej na zespoły projektowe.

Zarówno projekty strategiczne jak i poszczególne działania zostały objęte monitoringiem stopnia osiągnięcia zakładanych rezultatów, które przekładają się na realizację strategii.

Za mierniki realizacji strategii przyjęto m.in. wskaźniki European Benchmarking Co-operation (EBC), takie jak np. energochłonność procesu uzdatniania i dystrybucji wody, energochłonność procesu oczyszczania ścieków, wybrane wyniki z Badania Satysfakcji Klientów i Badania Opinii Pracowników oraz własne wskaźniki efektywności realizowanych procesów. Zaktualizowana strategia spółki jest kontynuacją dotychczas przyjętego kierunku działania, przy czym szczególny nacisk kładziemy w niej na zrównoważony rozwój. Działanie w sposób odpowiedzialny społecznie stanowi jeden z głównych celów strategicznych i integralną część naszego biznesu.

Realizowane w ramach celów strategicznych inicjatywy, wpisują się równocześnie w cele zrównoważonego rozwoju przyjęte przez ONZ na lata 2015-2030.

***ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ** — to taki, w którym potrzeby obecnego pokolenia mogą być zaspokojone bez umniejszania szans przyszłych pokoleń na ich zaspokojenie.*



STRATEGIA MPWiK A CELE ONZ

MISJA

Naszą misją jest służba społeczności Wrocławia i wspieranie rozwoju miasta

mpwik wrocław

WIZJA

Doskonałość w działaniu

DOSKONAŁOŚĆ

BUDUJEMY FIRMĘ WIODĄCĄ W BRANŻY

KLIENCI

DOSKONALE WYPEŁNIAMY OCZEKIWANIA KLIENTÓW

SPOŁECZEŃSTWO

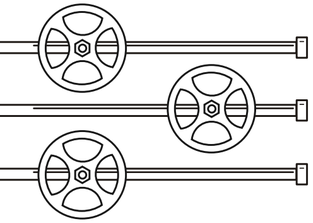
DZIAŁAMY W SPOSÓB ODPOWIEDZIALNY SPOŁECZNIE I TROSZCZYMY SIĘ O ŚRODOWISKO NATURALNE

PRACOWNICY

DBAMY O PRACOWNIKÓW I TWORZYMY WARUNKI DO ICH ROZWOJU

OPIS CELU STRATEGICZNEGO	CELE ONZ*		INICJATYWY STRATEGICZNE
Współtworzymy przyszłość branży, osiągając najlepsze wyniki wśród przedsiębiorstw w kraju i Europie. Ciągle doskonalimy procesy, technologie i modele biznesowe. Uczestniczymy w innowacyjnych projektach na szczeblu krajowym i międzynarodowym, w partnerstwie ze środowiskami naukowymi i biznesowymi.	9 INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA 12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA 13 DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU 17 PARTNERSTWA NA RZECZ CELÓW	IS1 IS2 IS3 IS4	Ciągłe doskonalenie Procesów Technologicznych Ciągłe doskonalenie organizacji Realizacja polityki B+R+I Współtworzenie kierunków rozwoju branży
Zapewniamy niezawodne dostawy wysokiej jakości wody oraz usługi odbioru ścieków w możliwie jak najniższej cenie. Wyprzedzamy oczekiwania klientów poprzez wprowadzanie innowacyjnych technologii, usług i narzędzi komunikacji. Stale dążymy do podnoszenia satysfakcji klienta poprzez doskonalenie obsługi oraz procesów wewnętrznych.	3 DOBRE ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA 6 CZYSTA WODA I WARUNKI SANITARNE 9 INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA 11 ZRÓWNOWAŻONE MIASTA I SPOŁECZNOŚCI 12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA	IS5 IS6 IS7 IS8	Doskonalenie dialogu z klientem oraz narzędzi komunikacji Doskonalenie procesów obsługi klienta Zapewnienie niezawodności dostaw wysokiej jakości wody i usługi odbioru ścieków Rozbudowa i modernizacja infrastruktury wodociągowo-kanalizacyjnej
Dbamy o zrównoważony rozwój firmy zapewniając jej bezpieczne funkcjonowanie w przyszłości. Racjonalnie korzystamy z zasobów naturalnych i minimalizujemy negatywny wpływ naszych procesów na środowisko. Prowadzimy działania w zakresie edukacji ekologicznej społeczeństwa.	7 CZYSTA I DOSTĘPNA ENERGIA 11 ZRÓWNOWAŻONE MIASTA I SPOŁECZNOŚCI 13 DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU 15 ŻYCIE NA LĄDZIE 17 PARTNERSTWA NA RZECZ CELÓW	IS9 IS10 IS11 IS12	Stosowanie technologii przyjaznych środowisku naturalnemu Realizacja polityki społecznej odpowiedzialności firmy Prowadzenie działań edukacyjnych i informacyjnych na rzecz lokalnej społeczności Zagospodarowanie wody pogody deszczowej
Tworzymy przyjazną kulturę pracy, w której zaangażowani liderzy i zaangażowani pracownicy wspólnie realizują zadania i opracowują innowacyjne rozwiązania. Wspieramy pracowników w ich indywidualnym rozwoju i zachęcamy do dzielenia się wiedzą. Dbamy o bezpieczne i ergonomiczne środowisko pracy oraz zachowanie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym.	3 DOBRE ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA 5 RÓWNOŚĆ PŁCI 8 WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA	IS13 IS14 IS15 IS16	Tworzenie warunków do rozwoju pracowników i liderów Zapewnienie szerokiej oferty świadczeń socjalnych Dbałość o przyjazne, bezpieczne środowisko pracy Budowanie kultury zaangażowania i współpracy

* Więcej informacji o Celach Zrównoważonego Rozwoju ONZ na stronie 117 Raportu.



W roku 2011 rozpoczęliśmy wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) w oparciu o 3 standardy:

Jakość (norma PN-EN ISO 9001)

Środowisko (norma PN-EN ISO 14001)

Bezpieczeństwo i higiena pracy (norma PN-EN 18001)

Opracowane polityki zarządzania jakością, środowiskiem i BHP obowiązują do dziś i stanowią jeden ze standardów zarządzania naszą firmą.

Aby utrzymywać wysokie standardy pracy, w 2012 roku wprowadziliśmy zarządzanie procesowe. Opisane zostały nasze procesy główne oraz procesy wspierające i zarządcze. Każdy z nich ma przypisanego właściciela. Dla procesów głównych oraz wybranych procesów wspierających zostały zdefiniowane i wdrożone wskaźniki efektywności, które są regularnie monitorowane.

Zintegrowany System Zarządzania MPWiK uzyskał w 2014 roku certyfikat zgodności z wymaganiami norm, co każdego roku potwierdzają zewnętrzne audyty uprawnionych jednostek.

W roku 2013 wdrożyliśmy System Zarządzania Ryzykiem, w ramach którego opracowana została mapa ryzyk. Zawarte w niej ryzyka są na bieżąco monitorowane. Mając na celu wyeliminowanie potencjalnych zagrożeń, dla każdego zidentyfikowanego ryzyka opracowano sposób postępowania oraz przypisano właściciela odpowiedzialnego za minimalizowanie negatywnego wpływu na bieżącą działalność i strategię firmy. Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem sprawuje Zarząd MPWiK.

Proces zarządzania ryzykiem

Budowanie partnerskich relacji z dostawcami ma dla nas istotne znaczenie w kontekście dbania o wysoką jakość oferowanych produktów i usług. W procesach uzdatniania wody i odprowadzania ścieków wykorzystujemy nowoczesne technologie, materiały i usługi spełniające najbardziej rygorystyczne kryteria jakościowe. Standardy zawierania i realizacji umów z dostawcami są stale doskonalone, nie tylko w odniesieniu do zmieniającego się rynku i potrzeb firmy, ale przede wszystkim naszych klientów oraz racjonalnego gospodarowania zasobami środowiska.

Przy wyborze dostawców, wśród których wyróżniamy dostawców robót budowlanych, materiałów i usług, działamy w oparciu o jasno określone zasady.
Prowadzimy postępowania przetargowe zgodnie z przepisami Prawa Zamówień Publicznych oraz naszymi wewnętrznymi procedurami, m.in. „Regulaminem udzielania zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane w MPWiK S.A.", który udostępnia-my na naszej stronie internetowej. Wybór odpowiednich procedur uzależniony jest od przewidywanej wartości zamówienia. Dostawcy wybierani są z poszanowaniem zasad celowości, oszczędności, gospodarności i przejrzystości. Od 2017 roku proces wyboru dostawców prowadzimy przy wsparciu elektronicznej platformy zakupowej, dzięki której wyeliminowaliśmy znaczną część dokumentacji papierowej.

Nasz Kodeks Etyczny kładzie szczególny nacisk na kierowanie się wysokimi standardami etyki, transparentność, uczciwość oraz rzetelność w kontaktach z naszymi partnerami biznesowymi.

Przy zawieraniu umów nakładamy na naszych dostawców szereg obowiązków, związanych z ochroną środowiska (np. segregowanie odpadów, postępowanie zgodnie z decyzjami administracyjnymi, wybór środków chemicznych o odpowiednich parametrach, wybór środków transportu spełniających określone wymogi emisji spalin), ochroną obiektów, przestrzeganiem obowiązujących przepisów prawa oraz zasad BHP.

Umowy, zawierane z wykonawcami realizującymi prace na terenie spółki, opatrzone są dodatkowo klauzulami dotyczącymi potwierdzenia znajomości i postępowania zgodnie z „Podręcznikiem Wykonawcy", w którym określamy wymagania i zasady w zakresie organizacji pracy, a w szczególności: bezpieczeństwa i higieny pracy, bezpieczeństwa pożarowego, ochrony środowiska oraz ochrony mienia.
Coroczna ocena dostawców prowadzona jest w oparciu o kryteria: konkurencyjności cenowej, terminowości i jakości dostaw oraz posiadania systemu zarządzania jakością.

Główne specjalizacje naszych dostawców

- **ROBOTY BUDOWLANE**
- **DOKUMENTACJE PROJEKTOWE**
- **ARMATURA WOD-KAN**
- **SUROWCE** (NP. CHEMIA DO PROCESÓW TECHNOLOGICZNYCH ZWIĄZANYCH Z UZDATNIANIEM WODY I OCZYSZCZANIEM ŚCIEKÓW)
- **ZAGOSPODAROWANIE ODPADÓW I OSADÓW**
- **ENERGIA**
- **USŁUGI REMONTOWE, UTRZYMANIA I OCHRONY OBIEKTÓW**
- **SPECJALISTYCZNE URZĄDZENIA**
- **OPROGRAMOWANIE I USŁUGI IT**
- **INNE USŁUGI I PRODUKTY**

NASZE CZŁONKOSTWA

Jesteśmy jednym z założycieli konsorcjum naukowo-przemysłowego „Instytutu Autostrada Technologii i Innowacji" (IATI), które zostało utworzone w 2014 r. W jego ramach zarządzamy działalnością Centrum Kompetencji „Woda i Środowisko".
Stwarza ono warunki do aplikowania i realizacji projektów badawczych, rozwojowych oraz wdrożeniowych w obszarze inżynierii środowiska, przede wszystkim poprzez kojarzenie specjalistów, narzędzi badawczych i partnerów z kraju oraz zagranicy.

Od 1998 roku jesteśmy członkiem Izby Gospodarczej „Wodociągi Polskie" — największej organizacji samorządu gospodarczego w branży wodociągowo-kanalizacyjnej w Polsce. W 2017 roku Prezes Zarządu MPWiK został członkiem Rady Izby Gospodarczej „Wodociągi Polskie".
Głównym celem działalności Izby jest stworzenie dogodnych warunków dla funkcjonowania firm z branży wodociągowo-kanalizacyjnej oraz reprezentowanie ich interesów na forum ogólnopolskim. IGWP prowadzi działalność doradczą, szkoleniową i wydawniczą oraz aktywnie działa na rzecz ochrony środowiska.

Rada Gospodarki Wodnej Regionu Wodnego Środkowej Odry

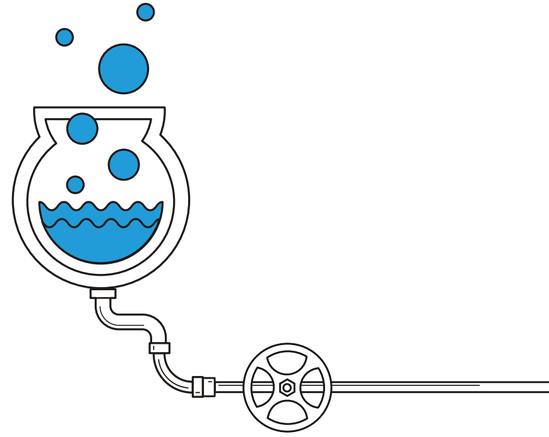
Od roku 2016 zasiadamy w Radzie Gospodarki Wodnej Regionu Wodnego Środkowej Odry, powołanej przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu.
W ramach Rady Prezes Zarządu MPWiK bierze udział w pracach Zespołu ds. gospodarki wodno-ściekowej oraz Zespołu ds. Ochrony przeciwpowodziowej i przeciwdziałania skutkom suszy.

Jesteśmy jednym z założycieli Fundacji Dolnośląskie Forum Wodociągowe. Fundacja została utworzona w 2001 roku i zrzesza 43 firmy wodociągowo-kanalizacyjne z Dolnego Śląska oraz wodociągi z Drezna.
Celem Fundacji jest inicjowanie działań zapewniających ochronę środowiska i racjonalne oraz odpowiedzialne korzystanie z zasobów naturalnych ze szczególnym uwzględnieniem ochrony wód. Fundacja wspiera kształtowanie świadomości ekologicznej społeczeństwa, a także rozwój nowych technologii produkcji i dostarczania wody oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków.

Od 2015 roku jesteśmy członkiem IWA (ang. International Water Association) międzynarodowego stowarzyszenia zajmującego się wprowadzeniem standardów i dobrych praktyk w obrębie zrównoważonej gospodarki zasobami wodnymi. Jako pierwsi w Polsce przystąpiliśmy do tego międzynarodowego stowarzyszenia.

W 2014 roku przystąpiliśmy do grona członków Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (EFQM). W ramach współpracy podejmujemy szereg działań doskonalących naszą organizację, o czym szerzej w dalszej części Raportu.

Od 2013 roku bierzemy udział w projektach benchmarkingowych dla firm wodociągowo-kanalizacyjnych organizowanych przez europejskie stowarzyszenie European Benchmarking Co-operation (EBC). Jesteśmy jedną z 4 firm z całej Polski biorących udział w projekcie benchmarkingowym wraz z firmami z Poznania, Krakowa i Warszawy. W celu zwiększenia zakresu procesów objętych benchmarkingiem od 2016 roku angażujemy się również w projekty benchamarkingowe organizowane przez niemieckie stowarzyszenie Aquabench.



NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

Wyróżnienie w konkursie **Zabytek Zadbany** przyznane w 2016 roku przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, za: „działania ratujące od zniszczenia dawny zbiornik Z1, wartościowy zabytek hydrotechniki, któremu przywrócono funkcje przestrzenne przy zachowaniu autentyzmu i integralności substancji zabytkowej".
„Przeprowadzone prace pozwoliły na właściwą rewaloryzację ważnego obiektu zabytkowego i nadały mu nową istotną społecznie funkcję Centrum Edukacji Ekologicznej Hydropolis."

II miejsce dla Hydropolis w plebiscycie **7 Nowych Cudów Polski** zorganizowanym w 2016 roku przez National Geographic Polska.

Nagroda specjalna w konkursie **Piękny Wrocław**, przyznana w 2016 roku przez Towarzystwo Miłośników Wrocławia i prezydenta miasta, za stworzenie centrum wiedzy o wodzie Hydropolis.

Tytuł **Modernizacja Roku 2015**, przyznany przez Stowarzyszenie Ochrony Narodowego Dziedzictwa Materialnego w kategorii Obiekt ochrony środowiska, za przebudowę budynku technologicznego w celu stworzenia stacji badawczej na terenie Zakładu Produkcji Wody „Mokry Dwór".

Nagroda **Lider Informatyki XX lecia** w kategorii Użyteczność Publiczna, przyznana w 2016 roku przez miesięcznik Computerworld za rozwijanie technologii informatycznych.

Nagroda **Dolnośląski Klucz Sukcesu** w kategorii „najlepsza inicjatywa edukacyjna" przyznana Hydropolis w 2016 roku przez Stowarzyszenie na Rzecz Promocji Dolnego Śląska.

Nagroda **Lider Informatyki** w 2017 roku w kategorii Użyteczność Publiczna za autorskie oprogramowanie „chmurowe" SmartFlow, służące do monitorowania sieci wodociągowej i lokalizowania ukrytych wycieków.

Nagroda **Digital Excellence Leader** 2017 za szczególne osiągnięcia w dziedzinie innowacyjności i transformacji cyfrowej, w pierwszej edycji konkursu Digital Excellence Awards organizowanego przez CIONET.

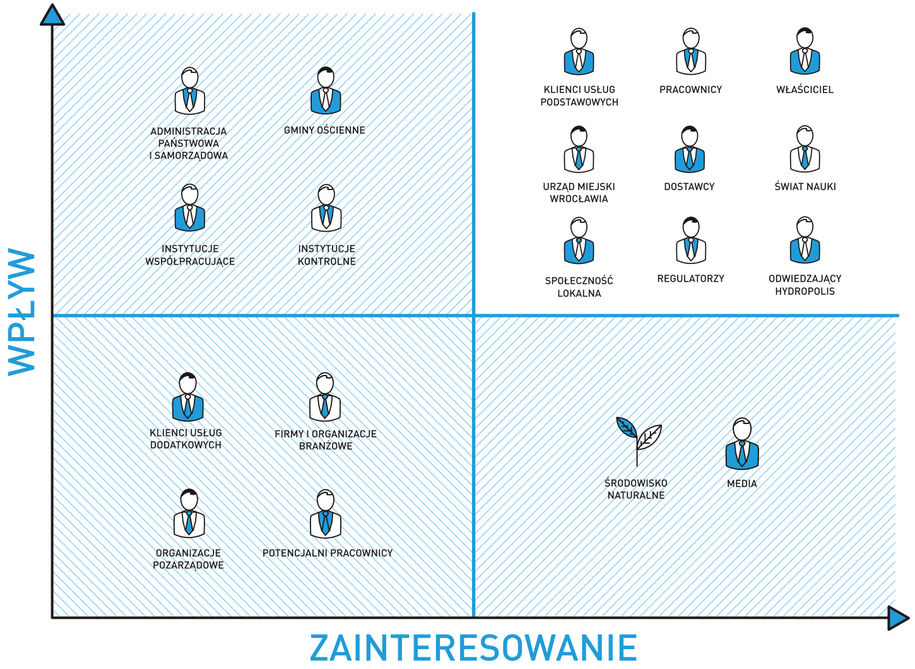
Dolnośląski Gryf — Nagroda Gospodarcza 2017 — nagroda regionalna w kategorii Pionier Wieku Cyfrowego za cyfrową transformację i tworzenie nowoczesnych rozwiązań.

Nagroda publiczności dla Hydropolis w europejskim konkursie **Miedź w Architekturze 2017** zorganizowanym przez European Copper Institute.

INTERESARIUSZE MPWIK

Interesariusze są dla nas kluczowi w prowadzeniu działalności, dlatego też zależy nam na budowaniu z nimi partnerskich relacji opartych na zaufaniu i długofalowej współpracy. Dbamy o budowanie kontaktów i komunikowanie się z otoczeniem w sposób odpowiedzialny, przejrzysty i uczciwy.

W 2017 roku przeprowadziliśmy weryfikację mapy interesariuszy MPWiK oraz dokonaliśmy analizy ich oddziaływania i zainteresowania naszymi działaniami.



Każdy interesariusz jest dla nas ważny i w związku z tym podejmujemy wiele działań, aby sprostać ich oczekiwaniom. W trosce o jakość wzajemnych relacji dostosowujemy kanały komunikacji i formy prowadzenia dialogu do określonych grup naszych interesariuszy.

KOMUNIKACJA Z WYBRANYMI INTERESARIUSZAMI

PRACOWNICY

- Badanie opinii pracowników (BOP)
- Spotkania Summit, Briefing
- Wewnętrzny biuletyn informacyjny „Kropelka"
- Intranet (m.in. HelpDesk, Biblioteka Wirtualna)
- Ekrany multimedialne i tablice informacyjne
- Komunikaty mailowe
- Coroczny piknik pracowniczy „Wodnik"
- Spotkania z pracownikami, związkami zawodowymi oraz Radą Pracowników
- Spotkania dla pracowników i ich rodzin — Światowy Dzień Wody
- Udział w zespołach projektowych
- Ankiety pracownicze i badania grup fokusowych
- Wolontariat
- Media społecznościowe — Facebook, Twitter, You Tube
- Rozmowy o Indywidualnym Rozwoju i Rozmowy o Celach
- TOKi

KLIENCI

- Badania Satysfakcji Klientów (w tym CAPI)
- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)
- Pogotowie wod-kan (994) i Call Center
- Stacjonarne Centrum Obsługi Klienta
- Komunikaty SMS
- Strona internetowa www.mpwik.wroc.pl: Wirtualny Doradca, Live Chat
- Media społecznościowe — Facebook, Twitter, You Tube
- Kampanie informacyjne i społeczne
- Pikniki na osiedlach i wizyty w domach
- Ulotki, poradniki, instrukcje
- Ankiety

WŁAŚCICIEL/ URZĄD MIEJSKI WROCŁAWIA

- Raporty roczne
- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy
- Zatwierdzanie planów inwestycyjnych i finansowych
- Omawianie taryf
- Kolegia Prezydenckie
- Współpraca z wydziałami i jednostkami Urzędu Miejskiego

DOSTAWCY

- Regularne spotkania i kontakty
- Internetowa Platforma Zakupowa
- Strona internetowa www.mpwik.wroc.pl
- Rady Budowy przy prowadzonych inwestycjach
- Dialog techniczny
- Szkolenia

SPOŁECZNOŚĆ LOKALNA

- Punkty informacyjne w trakcie wystaw i imprez okolicznościowych oraz pikników osiedlowych
- Ankiety
- Wolontariat pracowniczy, akcje charytatywne
- Akcje ekologiczne i edukacyjne
- Lokalne partnerstwo w wydarzeniach
- Konsultacje z lokalnym samorządem
- Media społecznościowe — Facebook, Twitter, You Tube
- Strona internetowa www.mpwik.wroc.pl

MEDIA

- Rzecznik prasowy i bieżąca komunikacja
- Konferencje prasowe
- Spotkania z przedstawicielami mediów lokalnych
- Komunikaty prasowe
- Media społecznościowe — Facebook, Twitter, You Tube
- Strona internetowa — www.mpwik.wroc.pl

LEGENDA

- Każdego dnia
- W dni robocze
- Minimum 1 x w miesiącu
- 4 x w roku
- Minimum 1 x w roku
- 1 x w roku
- Zgodnie z ustaleniami umowy
- W zależności od potrzeb

DBAMY O PRACOWNIKÓW I TWORZYMY WARUNKI DO ICH ROZWOJU

Pracownicy w organizacji są naszym najważniejszym kapitałem, to oni decydują o obecnym i przyszłym sukcesie firmy.
Dzięki ich zaangażowaniu, kompetencjom i doświadczeniu budujemy organizację opartą na wartościach, dla której ważnym elementem jest łączenie wieloletniej tradycji z nowoczesnością.
Kładziemy duży nacisk na budowanie kultury opartej o dialog z pracownikami, ponieważ wierzymy, że ich zadowolenie i poczucie satysfakcji wpływają na zaangażowanie w rozwój firmy i osiąganie zakładanych celów.

Nasza Polityka HR jest ściśle powiązana ze strategią MPWiK.
Wyznaczone obszary działania są tymi, które wspierają realizację ustalonych celów i zadań strategicznych.

Tworzymy przyjazną kulturę pracy, w której zaangażowani liderzy i zaangażowani pracownicy wspólnie realizują zadania i opracowują innowacyjne rozwiązania. Wspieramy pracowników w ich indywidualnym rozwoju i zachęcamy do dzielenia się wiedzą. Dbamy o bezpieczne i ergonomiczne środowisko pracy oraz zachowanie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym.

PRACA W MPWiK

Zatrudniamy blisko 700 pracowników, którym oferujemy możliwość wieloletniej współpracy dbając o to, by każdy z nich, oprócz zaangażowania w swoje zadania, miał czas na życie rodzinne, pasje i hobby. Prawie wszyscy pracownicy są zatrudnieni na umowę o pracę na czas nieokreślony, w pełnym wymiarze godzin. Zdecydowana większość pracowników to mieszkańcy Wrocławia i okolic.

Ze względu na specyfikę pracy, mężczyźni stanowią 70,8% załogi. 100% naszej załogi jest objętych Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy. W MPWiK funkcjonują dwa związki zawodowe: NSZZ Solidarność i Wodociągi Wrocławskie oraz Rada Pracownicza, której przedstawiciele są wybierani przez pracowników.

Wyzwaniem dla wielu firm jest obecnie niski przyrost naturalny i problemy demograficzne. My również zmagamy się z tymi zagadnieniami. Wśród pracowników zatrudnionych na stanowiskach robotniczych średnia wieku wynosi około 51 lat.

Wysoko cenimy doświadczenie naszych pracowników, ich wiedzę i nabyte przez lata pracy umiejętności. Czerpiemy siłę z różnorodności, doświadczenia, kompetencji, wiedzy, a także potrzeb i oczekiwań pracowników, tworząc klimat dialogu i ducha współpracy. Wszystkich pracowników, bez względu na zajmowane stanowisko, wiek czy płeć, obowiązują te same przepisy dotyczące zatrudnienia, wynagradzania oraz dostępu do rozwoju i awansu.

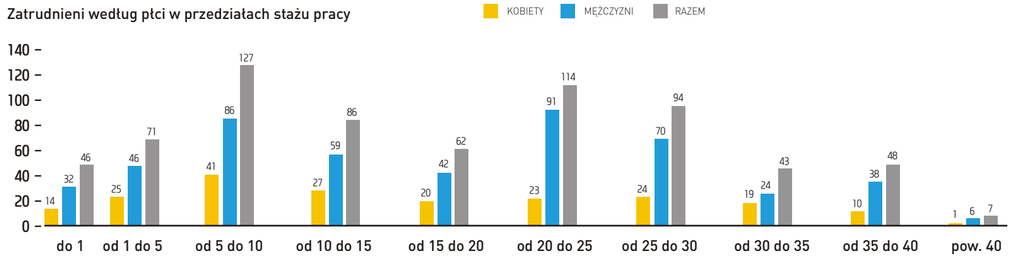
Liczba pracowników wg typu zatrudnienia i płci (dane na koniec roku kalendarzowego)

	Liczba zatrudnionych ogółem		Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę		Liczba osób zatrudnionych na czas nieokreślony		Liczba osób zatrudnionych na pełny etat	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	207	207	202	204	189	193	197	200
	512	511	490	494	461	458	486	490
Razem	719	718	692	698	650	651	683	690

Liczba pracowników w grupach pracowniczych w podziale na płeć i wiek

	Stanowiska kierownicze (menedżerowie, liderzy, mistrzowie)		Stanowiska robotnicze		Stanowiska nierobotnicze		Razem	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	16	18	23	22	163	164	202	204
	41	44	293	292	156	158	490	494
do 30 lat	3	4	2	4	38	40	43	48
od 30 do 50 lat	39	40	105	113	172	172	316	325
powyżej 50 lat	15	18	209	197	109	110	333	311
Razem	57	62	316	314	319	322	692	698

Zatrudnieni według płci w przedziałach stażu pracy



Pracownicy doceniają stabilność zatrudnienia jaką oferuje MPWiK i chcą wiązać z nami swoją przyszłość na dłużej, co jest widoczne w niskim poziomie rotacji pracowników.

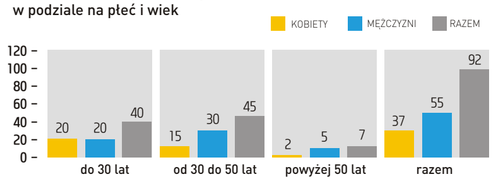
Szukając nowych pracowników dajemy jednakowe szanse aplikowania zarówno kandydatom z zewnętrznego rynku pracy, jak i tym wewnątrz firmy. Rekrutacja wewnętrzna jest dla pracowników szansą na rozwój, dlatego w pierwszej kolejności informację o naborze przekazujemy za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacji. Ogłoszenia o pracę są również publikowane na zewnętrznych portalach rekrutacyjnych oraz na stronie internetowej MPWiK, w specjalnie stworzonej zakładce dotyczącej kariery.

Nowością jest zakładka **PRACUJ Z NAMI**, *która znajduje się na stronie internetowej. Opisane zostały tam obszary naszej działalności, aktualne oferty pracy, korzyści z pracy w MPWiK oraz informacje o możliwościach dołączenia do zespołów projektowych.*

Wskaźnik rotacji pracowników (%) w podziale na płeć i wiek

	do 30 lat		od 30 do 50 lat		powyżej 50 lat		Razem	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	1,70	0,57	0,99	0,30	0,57	0,14	3,26	1,01
	0,57	0,14	1,28	0,72	1,42	0,86	3,26	1,72
Razem	2,27	0,71	2,27	1,02	1,99	1,00	6,52	2,73

Nowozatrudnieni pracownicy w latach 2016–2017 w podziale na płeć i wiek



3 powody, dla których warto pracować w MPWiK:

Stabilność

Rozwój

Innowacyjność

Wychodząc naprzeciw potrzebom szkół wyższych organizujemy również praktyki zawodowe. W roku 2016 praktykę odbywało u nas 7 osób, a już w 2017 — 12.
Przewidujemy, że liczba uczestników praktyk będzie rosnąć. Odnotowujemy zwiększone zainteresowanie pracą w naszej firmie wśród absolwentów szkół, a jednocześnie widzimy szereg korzyści dla firmy wynikających z dzielenia się doświadczeniami z nowym pokoleniem potencjalnych pracowników.

Centrum Rozwoju Kadr

Skuteczne realizowanie naszych ambitnych celów nie byłoby możliwe bez ogromnego zaangażowania pracowników. Ich rozwój jest jednym z filarów naszej strategii. Wzrost zapotrzebowania na ściśle określone kompetencje wynika z dynamicznego rozwoju technologii i narzędzi pracy. Wszystkie działania związane z podnoszeniem kompetencji i rozwojem pracowników, wynikające z przyjętej polityki HR, koordynowane i realizowane są przez powołane w roku 2017 Centrum Rozwoju Kadr.

CENTRUM ROZWOJU KADR
mpwik wrocław

Nasi pracownicy podnoszą swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach specjalistycznych i kursach językowych. Korzystają również z dofinansowania do nauki w szkołach wyższych.
Zapewniamy dostęp do szerokiej gamy szkoleń dostosowanych do bieżących potrzeb organizacji. Oferta dotyczy różnorodnych obszarów, takich jak: rozwój umiejętności miękkich, umiejętności menedżerskich, usprawnienia procesów czy znajomość procedur i przepisów prawnych.

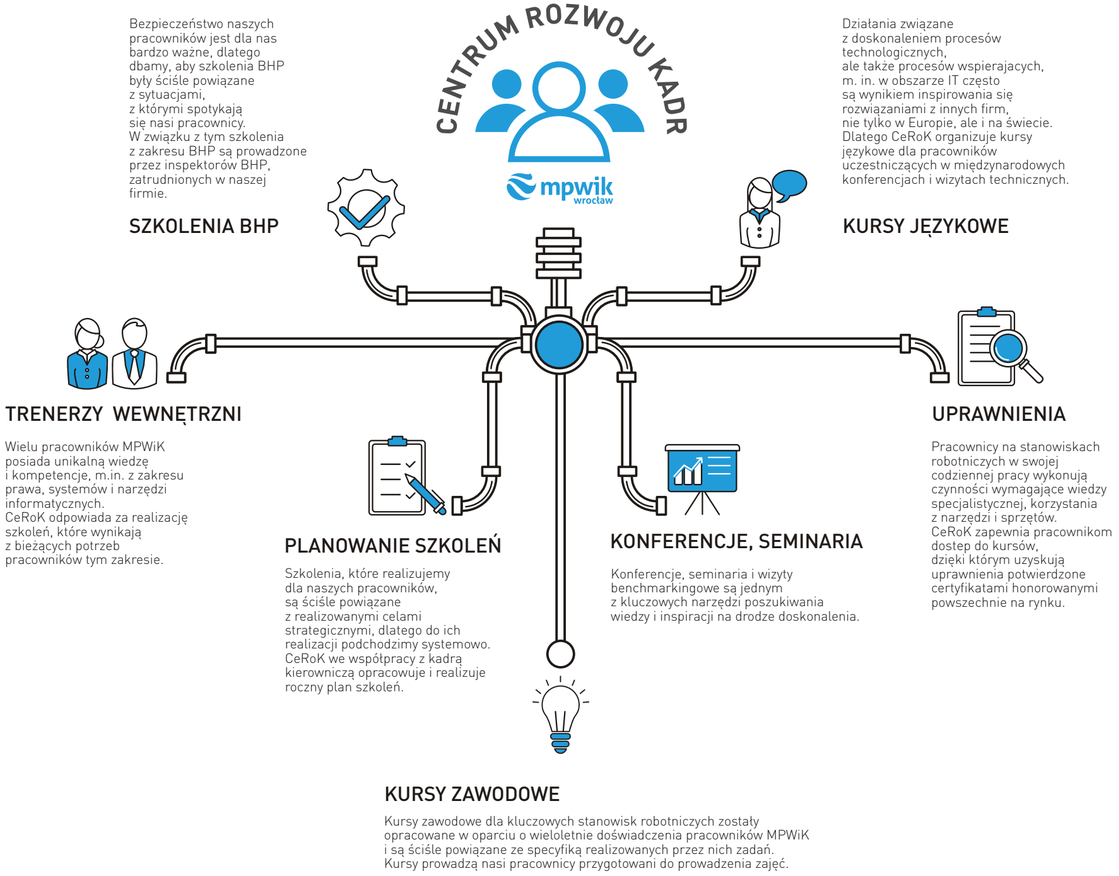
Zależy nam, aby działania w tym obszarze były jasne, spersonalizowane i przynosiły wymierne efekty. Dlatego plan szkoleń obejmuje, uzgodnione z pracownikami i zaakceptowane przez Zarząd, potrzeby szkoleniowe, które realizujemy w ramach kalendarza szkoleń.

Portfel szkoleń obejmuje:

- Szkolenia wewnętrzne prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów lub trenerów wewnętrznych,
- Szkolenie zewnętrzne oraz udział w konferencjach, seminariach i forach,
- Szkolenia zawodowe — dedykowane pracownikom, którzy ze względu na specyfikę pracy muszą posiadać określone certyfikaty i uprawnienia,
- Szkolenia BHP, w tym również w formule e-learningowej,
- Szkolenia dla nowych pracowników, które pozwalają im szybko zapoznać się ze specyfiką działania naszej firmy oraz przyspieszają proces adaptacji w środowisku pracy.

Ważnym elementem rozwoju pracowników są działania związane z dzieleniem się wiedzą. Dotyczy to między innymi szkoleń wewnętrznych, w czasie których doświadczeni pracownicy pełnią rolę trenerów. Dzięki temu mogą nie tylko dzielić się wiedzą z innymi pracownikami, ale również rozwijać dodatkowe kompetencje.

Duże znaczenie w procesie dzielenia się wiedzą ma także tzw. Biblioteka Wirtualna — system, który daje możliwość gromadzenia i udostępniania materiałów uzyskanych przez naszych pracowników w czasie szkoleń, kursów, warsztatów czy konferencji.
Pozostali zainteresowani mają w ten sposób ułatwiony dostęp do często nowej i unikatowej wiedzy.



„CeRoK PROGRAM" to projekt, który odgrywa istotną rolę w rozwoju pracowników, zwłaszcza na stanowiskach robotniczych.

Zainicjowano go na początku roku 2017 i polegał na przygotowaniu szkoleń zawodowych dla pracowników na kluczowych stanowiskach robotniczych. Na potrzeby projektu wybraliśmy stanowiska, dla których opracowane zostały szkolenia przygotowujące do realizacji nowych zadań. Materiały dydaktyczne zostały stworzone przez najbardziej doświadczonych pracowników i menedżerów dlatego stanowią unikalny wkład w rozwój specjalistycznych kompetencji zawodowych. Projekt „CeRoK Program", po zakończeniu, stał się standardem.

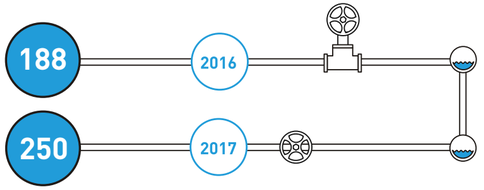
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

Angażowanie w projekty

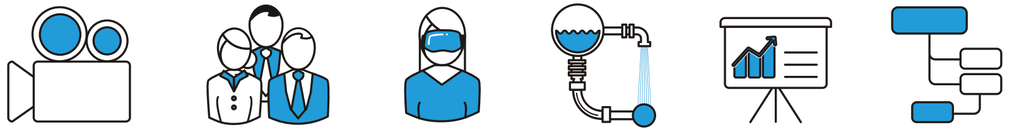
Włączamy pracowników do interdyscyplinarnych projektów, dzięki którym angażują się oni w życie firmy, dążą do jej doskonalenia oraz mają możliwość poznawania nowych obszarów działania. Udział w projektach zapewnia rozwój kompetencji, nabywanie doświadczenia w pracy zespołowej i nowych umiejętności, wykraczających poza standardowy zakres obowiązków. Ponadto, angażowanie pracowników w projekty, stwarza firmie niepowtarzalną szansę do odkrywania talentów.

Takie podejście do rozwoju kompetencji wpisuje się w wieloletnią strategię spółki, której nadrzędnym celem jest budowanie wspólnej tożsamości i dbałości o przyszłość przedsiębiorstwa.

Liczba pracowników zaangażowanych w projekty



Projekt „CeRoK PROGRAM"



10 filmów

54 osoby

wirtualny spacer

instalacje pokazowe i treningowe

83 prezentacje

79 modułów

WSPIERANIE ZAINTERESOWAŃ

Doceniając ogromne znaczenie zachowania równowagi między pracą a pozostałymi aspektami życia, umożliwiamy naszym pracownikom realizację pasji zawodowych w ramach firmowych sekcji sportowych, które korzystnie wpływają na ducha współpracy — team spirit. Z inicjatywy pracowników powstały sekcje: siatkówki, squash'a, tenisa stołowego i ziemnego, kręgli, piłki nożnej, badmintona, wioślarska, koszykówki.
Redakcja naszego wewnętrznego biuletynu Kropelka regularnie zaprasza pracowników do współpracy, dając im okazję do zaprezentowania swoich osiągnieć oraz hobby.

Spartakiada

Ważnym wydarzeniem, integrującym naszych pracowników oraz pozwalającym podtrzymywać dobre kontakty w branży, jest Spartakiada — coroczne zawody sportowe, w których bierze udział blisko 2000 reprezentantów firm wodociągowych i kanalizacyjnych z całej Polski. Uczestnictwo w zawodach wspiera zdrową rywalizację i ducha walki opartego o aktywny tryb życia.

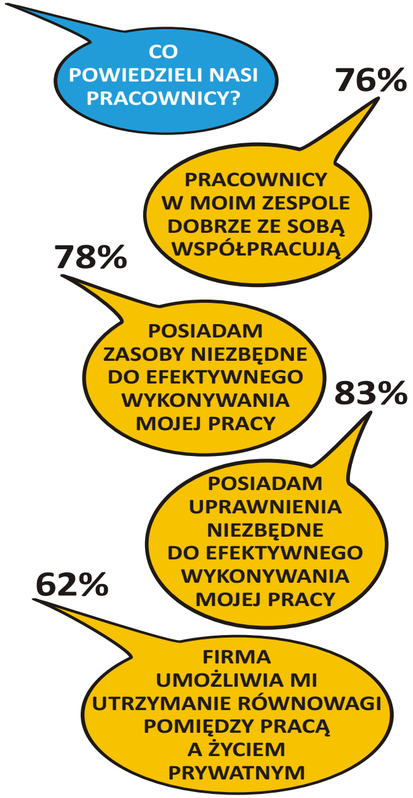
DODATKOWE BENEFITY

Wszystkim naszym pracownikom zatrudnionym na umowę o pracę, oferujemy bogaty pakiet świadczeń dodatkowych, takich jak:

- dopłaty do wypoczynku (w tym również dla dzieci),
- prywatna opieka medyczna,
- karty sportowe pozwalające na wolny wybór aktywności,
- upominki świąteczne,
- preferencyjne warunki grupowego ubezpieczenia na życie,
- dofinansowanie do okularów,
- dofinansowanie do nauki,
- nisko oprocentowane pożyczki na cele mieszkaniowo-remontowe,
- kasa zapomogowo-pożyczkowa,
- udział w pracowniczym programie emerytalnym,
- upominki na Dzień Dziecka.

Ponadto, raz w roku organizowany jest piknik integracyjny dla pracowników, tzw. „Święto Wodnika".

Wiemy, że najefektywniejsza współpraca powinna być oparta o sprawną komunikację. Zadowolenie pracowników wpływa na ich zaangażowanie w rozwój firmy i osiąganie zakładanych celów, dlatego istotnym elementem w budowaniu kultury zaangażowania jest dla nas dialog z pracownikami.



Badanie Opinii Pracowników

Od 2011 roku realizujemy Badanie Opinii Pracowników. Liczymy się ze zdaniem naszej załogi i chcemy tworzyć coraz lepsze warunki pracy oraz rozwoju. Badanie jest dialogiem z pracownikami, w którym każdy może anonimowo wyrazić swoją opinię w ważnych dla niego tematach dotyczących życia firmy. Nad przebiegiem całego przedsięwzięcia czuwa renomowana firma zewnętrzna. Gwarantuje to naszym pracownikom poczucie anonimowości wypowiedzi oraz zapewnia zarządzanie fachową informacją zwrotną. Wyniki badania mają wpływ na zakres działań planowanych do realizacji w ramach przyjętej polityki HR.

Badania ankietowe i grupy fokusowe

Szybkim i często wykorzystywanym przez nas sposobem na uzyskanie opinii pracowników są ankiety. W ważnych dla nas tematach, np. realizując projekty doskonalące, prosimy pracowników o wyrażenie swojej opinii poprzez wypełnienie formularza on-line. Anonimowość ankiet przekłada się na szczerość udzielanych odpowiedzi. Inną formą pozyskiwania informacji zwrotnej i wypracowywania działań służących doskonaleniu różnych obszarów, jest powoływanie grup fokusowych, złożonych z reprezentantów różnych komórek organizacyjnych spółki. Uzyskane w trakcie takich spotkań opinie stanowią cenne wskazówki i określają kierunek dla realizowanych inicjatyw.

Summit i Briefing

Dwa razy w roku kadra menedżerska uczestniczy w całodniowych spotkaniach strategicznych Summit i Briefing. Na każde z tych spotkań zapraszani są również reprezentanci pracowników z różnych obszarów, dzięki czemu mają oni okazję spojrzeć na firmę z szerszej perspektywy oraz w sposób bezpośredni angażować się w dyskusję o jej kondycji i przyszłości.
Podczas Summitu, który organizowany jest w I kwartale roku, komunikowane są projekty strategiczne MPWiK na dany rok. W III kwartale roku odbywa się Briefing, poświęcony przeglądowi realizacji strategii. W trakcie tego spotkania poddajemy analizie i ocenie także wszystkie działania, zadania i projekty, istotne z punktu widzenia bieżącej działalności firmy.
Spotkania te są również okazją do celebrowania sukcesów oraz formą podziękowania dla pracowników zaangażowanych w realizację projektów o strategicznym dla MPWiK znaczeniu.

TOKi

Dialog z pracownikami znajdziemy również na poziomie operacyjnym, jest to udział pracowników w tzw. TOKach. Spotkania TOK, czyli spotkania realizowane przy Tablicy Operacyjnej Komórki, dotyczą monitorowania realizacji bieżących celów operacyjnych danego obszaru działania firmy, bezpieczeństwa pracowników, efektywności i jakości realizowanych zadań. Jest to również okazja do inicjowania nowych pomysłów dotyczących usprawnienia procesów oraz rozwiązywania pojawiających się problemów. W zależności od potrzeb poszczególnych komórek, spotkania mają charakter: codzienny (dotyczą zadań na dany dzień), tygodniowy lub miesięczny.

Rozmowa o Indywidualnym Rozwoju (RoIR)

Bardzo ważnym elementem komunikacji z pracownikami jest również Rozmowa o Indywidualnym Rozwoju.
RoIR ma formę dialogu między pracownikiem i przełożonym oraz zapewnia informację zwrotną na temat bieżącej pracy. Pełni również funkcję motywacyjną, jest okazją do budowania indywidualnych celów rozwojowych dla pracownika, powiązanych z bieżącymi zadaniami i przyszłymi wyzwaniami.
Obecnie RoIR przeprowadzane są z pracownikami na stanowiskach menedżerskich, ponieważ to oni mają największy wpływ na efektywność realizowanych działań.
Widzimy realne korzyści z rozszerzenia liczby osób objętych tym programem, dlatego też menedżerowie mogą indywidualnie podjąć decyzję o objęciu RoIR pracowników ze swojego zespołu.

Intranet

Pod koniec roku 2017 wdrożyliśmy nowy INTRANET, który doskonale sprawdza się jako platforma komunikacji wewnętrznej.
Ostateczny kształt witryny zawdzięczamy wielu pracownikom, którzy uczestnicząc w pracach projektowych mieli realny wpływ na to, jakie funkcjonalności i jakie treści można w niej znaleźć. W projekcie wdrażającym wzięło udział blisko 50 osób. Treści i funkcjonalności platformy były również konsultowane z pozostałymi pracownikami poprzez ankiety oraz udział w grupach fokusowych. Intranet daje każdemu pracownikowi m.in. możliwość zgłoszenia swojego pomysłu. Sugestie mogą dotyczyć wszystkich obszarów funkcjonowania spółki i są poddawane ocenie współpracowników oraz komentowane w otwartych dyskusjach. Zgłoszone pomysły są analizowane i opiniowane podczas cotygodniowych spotkań Zespołu Zarządzającego. Decyzje dotyczące kolejnych kroków są udostępniane w Intranecie.

Kropelka

25 lat to wiek naszego wewnętrznego biuletynu informacyjnego „Kropelka". Jest to kwartalnik, który od roku 1992 otrzymują wszyscy pracownicy MPWiK. Opisywane są tam aktualności oraz tematy, o których pracownicy sami chcieliby czytać. Magazyn wykorzystuje interdyscyplinarną inicjatywę wewnętrzną, ponieważ redakcję „Kropelki" tworzą zarówno pracownicy Zepołu PR, jak i chętni wyłonieni spośród pozostałych działów i wydziałów. Stałymi rubrykami biuletynu są między innymi ważne wydarzenia w w życiu spółki, informacje z poszczególnych komórek organizacyjnych, ale także podróże naszych pracowników czy rozmowy z ciekawymi ludźmi, związanymi z regionem lub bieżącą tematyką MPWiK.

BEZPIECZNE MIEJSCE PRACY

Bezpieczne i przyjazne miejsce pracy to jeden z naszych priorytetów. Najistotniejsze jest dla nas dbanie o zdrowie i życie pracowników oraz innych osób świadczących pracę na terenach należących do spółki. Dążymy do osiągnięcia celu zero wypadków przy pracy. Regularnie prowadzimy obowiązkowe szkolenia BHP dla pracowników oraz dodatkowe szkolenia z ratownictwa medycznego i pierwszej pomocy. Jednocześnie przeprowadzamy wewnętrzne kampanie promujące bezpieczeństwo i ochronę zdrowia, w ramach których realizowane są działania skierowane do pracowników takie, jak: Pikniki Bezpieczeństwa, Powypadkowy Biuletyn BHP, publikacje wewnętrzne, m.in. „10 przykazań BHP", czy wyposażenie pracowników w miniapteczki.

Pracownicy zauważają nasze starania o ciągłą poprawę ich bezpieczeństwa, co znajduje odzwierciedlenie w wynikach Badania Opinii Pracowników. Obowiązujące w spółce zasady BHP łączą w sobie wymogi prawne oraz nasze wewnętrzne regulacje ujęte m.in. w Regulaminie organizacyjnym. Nasz system zarządzania BHP opiera się na normie ISO PN-N-18001 i każdego roku jest ponownie certyfikowany. Za wspieranie pracodawcy w zakresie realizacji obowiązków wynikających z przepisów, dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy odpowiada Służba BHP.

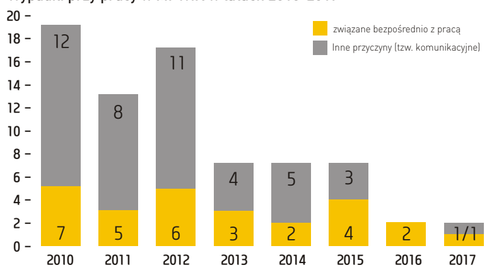
Służba BHP

- prowadzi przeglądy i kontrole obiektów, w których pracują nasi pracownicy, na bieżąco informuje pracodawcę o stwierdzanych zagrożeniach, wnioskując o zlikwidowanie niebezpieczeństwa,
- prowadzi rejestry dotyczące wypadków przy pracy, ustalając ich okoliczności i przyczyny, niezależnie od tego czy miały miejsce na obiektach spółki czy dotyczą prac prowadzonych w terenie,
- bierze udział w przekazywaniu do użytkowania nowo budowanych lub przebudowanych obiektów,
- doradza w zakresie zasad BHP, wyposażenia pracowników w niezbędne narzędzia, odzież ochronną i środki ochrony indywidualnej,
- opiniuje szczegółowe instrukcje na poszczególnych stanowiskach pracy oraz bierze udział w ocenie ryzyka zawodowego, które wiąże się z wykonywaną pracą,
- inicjuje i rozwija formy popularyzacji zagadnień związanych z BHP i ergonomią oraz dostarcza niezbędnych szkoleń w tym zakresie.

Działania kształtujące bezpieczeństwo pracy oparte są na otwartej i jasnej komunikacji ze wszystkimi pracownikami. Podejmujemy systematyczne działania na rzecz poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy, dzięki którym:

- **zmniejszyliśmy liczbę wypadków przy pracy,**
- **zapobiegliśmy wypadkom dzięki identyfikacji zdarzeń i miejsc potencjalnie niebezpiecznych,**
- **ograniczyliśmy koszty i straty związane z wypadkami,**
- **podnieśliśmy komfort pracy.**

Wypadki przy pracy w MPWiK w latach 2010-2017



Rodzaje wypadków przy pracy

Wypadki:	2016	2017
Śmiertelne	0	0
Ciężkie	0	0
Lekkie	2	2
Razem	2	2
Kobiety	0	0
Mężczyźni	2	2
Liczba pracowników przebywających na zwolnieniu lekarskim w roku, w związku z wypadkami przy pracy	5	3
Liczba dni kalendarzowych niezdolności do pracy pracowników poszkodowanych w wypadkach przy pracy w roku	321	110
Średnioroczne zatrudnienie w osobach	705	697
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczba dni kalendarzowych niezdolności do pracy pracowników poszkodowanych w wypadkach przy pracy w roku)/ (liczba pracowników przebywających na zwolnieniu lekarskim w roku, w związku z wypadkami przy pracy)	64,20	36,67
Wskaźnik częstotliwości wypadków (liczba wypadków przy pracy w roku kalendarzowym)/ (średnioroczne zatrudnienie w osobach) × 1000	2,84	2,87

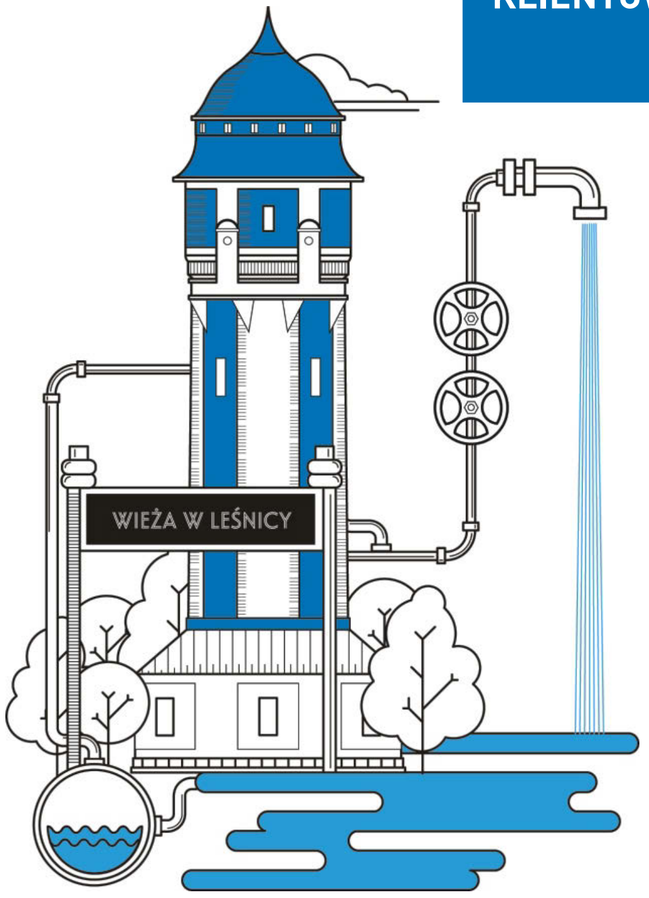
W latach objętych raportowaniem nie miał miejsca żaden wypadek śmiertelny, nie stwierdzono zachorowania na chorobę zawodową, a także nie zgłoszono podejrzenia o zachorowanie na taką chorobę.

Bardzo poważnie traktujemy ***BEZPIECZEŃSTWO OSOBISTE PRACOWNIKÓW****, dlatego zależy nam na tym, aby odzież robocza dla pracowników pracujących w terenie była najwyższej jakości. Wdrożenie usługi rentalu odzieży roboczej dało nam gwarancję wypełnienia wymogów zawartych w Kodeksie Pracy i BHP oraz pewność, że odzież należycie chroni użytkownika. Usługa rentalu jest cały czas monitorowana, wszelkie zgłaszane przez pracowników uwagi są poddawane analizie.*

Ze względu na charakter prowadzonej przez nas działalności oraz wymogi stawiane przedsiębiorstwom użyteczności publicznej, opracowaliśmy, wdrożyliśmy i doskonalimy procedury ewakuacyjne m.in. na wypadek pożaru lub awarii chlorowej. W ramach tych procedur organizujemy regularne ćwiczenia ewakuacyjne oraz prowadzimy wykaz osób przeszkolonych i wyznaczonych do udzielania pierwszej pomocy, a także osób uprawnionych do kierowania ewakuacją i akcją ratowniczą. Dla każdego z naszych obiektów został stworzony krótki i prosty plan sytuacyjny umożliwiający szybki dojazd do miejsca wypadku. Ułatwia to kierowanie procesem ewakuacyjnym oraz przekazanie kluczowych informacji służbom ratunkowym.
Wszystkie ćwiczenia organizowane są we współpracy ze sztabem kryzysowym oraz służbami mundurowymi i medycznymi (policja, straż pożarna, pogotowie).

W kwestii BHP duży nacisk kładziemy również na bezpieczeństwo osób niezatrudnionych w MPWiK, a przebywających na terenie naszych zakładów. Pracownicy firm zewnętrznych, którzy wykonują prace na terenach należących do spółki, są poddawani rygorystycznej kontroli w zakresie przestrzegania norm bezpieczeństwa oraz higieny pracy.
Z inicjatywy naszych pracowników, w celu poprawy warunków BHP oraz ergonomii pracy, wykonano szereg modernizacji i usprawnień na obiektach technologicznych MPWiK. Dla przykładu na terenie WOŚ wykonano wiele miejsc „dostępowych" pomosty, schody, podesty przestawne, drzwi ewakuacyjne, zainstalowano system centralnego odkurzania, wykonano niezbędne doświetlenia przestrzeni eksploatacyjnych.

DOSKONALE WYPEŁNIAMY OCZEKIWANIA KLIENTÓW



Klienci stanowią jeden z filarów naszej strategii. W swojej codziennej pracy stawiamy na to, by realizować ich potrzeby i budować relacje oparte na partnerstwie. Dążymy do tego, aby odbiorcy naszych usług mieli do nas pełne zaufanie, a powierzając nam swoje sprawy, byli pewni, że zostaną one sprawnie i szybko rozwiązane.

Wszystkie typy spraw wpływające od naszych klientów mają ustalone standardy postępowania, ze szczególnym uwzględnieniem terminowości ich realizacji oraz sposobu komunikowania. Dbając o wzajemne zrozumienie z klientami stale wprowadzamy nowe i doskonalimy już istniejące narzędzia ułatwiające komunikację. Aby zapewnić komfort kontaktu, wprowadziliśmy zoptymalizowany system obsługi telefonicznej call center.
Nasi odbiorcy mają również możliwość całodobowego kontaktu z nami za pośrednictwem numeru alarmowego **994.**

W latach 2014-2015 przeprowadziliśmy szereg szkoleń dotyczących doskonalenia obsługi klienta. Programem zostali objęci wszyscy pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem. Szkolenia dotyczyły zakresu:

- obsługi klienta,
- telefonicznej obsługi klienta,
- współpracy z klientem zewnętrznym i wewnętrznym.

W usprawnieniu pracy pomogło nam również wypracowanie Standardu Obsługi Klienta (SOK), w którym w szczegółowy, ale przystępny sposób spisaliśmy normy i zasady współpracy z klientem. SOK to dokument, który zapewnia jakość, satysfakcję i komfort kontaktu wszystkim stronom. Posiadany standard jest także cennym wsparciem ułatwiającym start nowym pracownikom.

Zapewniamy niezawodne dostawy wysokiej jakości wody oraz usługi odbioru ścieków w możliwie jak najniższej cenie. Wyprzedzamy oczekiwania klientów poprzez wprowadzanie innowacyjnych technologii, usług i narzędzi komunikacji. Stale dążymy do podnoszenia satysfakcji klienta poprzez doskonalenie obsługi oraz procesów wewnętrznych.

Woda dostarczana mieszkańcom Wrocławia w blisko 100% ujmowana jest z rzeki Oławy zasilanej dodatkowo wodą z rzeki Nysy Kłodzkiej. Woda ta trafia do dwóch Zakładów Uzdatniania Wody: „Mokry Dwór" — bezpośrednio z ujęcia oraz „Na Grobli" — po wstępnym oczyszczeniu na terenach wodonośnych.
Woda w obu zakładach jest oczyszczana przez nowoczesne filtry piaskowe i węglowe oraz poddawana ozonowaniu i dezynfekcji.
Następnie poprzez sieć wodociągową trafia do mieszkańców Wrocławia oraz kilku podwrocławskich gmin. Dzięki ciągłym inwestycjom w modernizację obu zakładów oraz w sieć dystrybucji, jej jakość stale utrzymuje się na wysokim poziomie.
Ścieki z terenu miasta Wrocławia, poprzez sieć kanalizacyjną, trafiają do Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków „Janówek" (WOŚ). Ścieki oczyszczone kierowane są kanałem wylotowym do rzeki Odry.

Proces produkcji wody i jej dostawa podlega stałej kontroli pod względem:
- **jakości,**
- **dostępności produktu dla klienta,**
- **ciągłości dostaw.**

W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie odbiorców naszych usług, parametry jakości wody są stale monitorowane pod kątem spełnienia wymagań prawnych. Laboratorium MPWiK prowadzi codzienne badania jakości wody na wszystkich etapach jej ujmowania, uzdatniania i dystrybucji. Jednocześnie, jakość wody uzdatnianej w zakładach produkcji jest stale monitorowana poprzez zlokalizowane na tych obiektach urządzenia pomiarowe. Dzięki czterem dodatkowym punktom dezynfekcji wody, zlokalizowanym na sieci wodociągowej, utrzymywana jest wymagana czystość mikrobiologiczna wody w całej sieci miejskiej.
W samym roku 2016 pobraliśmy 10 623 próbki wody oraz wykonaliśmy 85 582 analizy i badania fizykochemiczne i biologiczne wody. Informacje o jakości wody i jej twardości są udostępniane na stronie internetowej MPWiK.

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi określa m.in. wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne dotyczące wody, jaką przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne dostarczają odbiorcom swoich usług.

Nasze kompleksowe podejście do monitorowania jakości wody na wszystkich etapach produkcji, uzdatniania i dystrybucji znajduje odzwierciedlenie w wyniku dotyczącym efektywności procesu uzdatniania wody. Wskaźnik ten odnosi się do liczby próbek spełniających wymagania Rozporządzenia Ministra Zdrowia w stosunku do liczby wszystkich pobranych próbek.

	2016	2017
Efektywność procesu uzdatniania wody	99,98%	99,92%
Parametry fizykochemiczne	100%	99,99%
Paramtery mikrobiologiczne	99,8%	99,84%

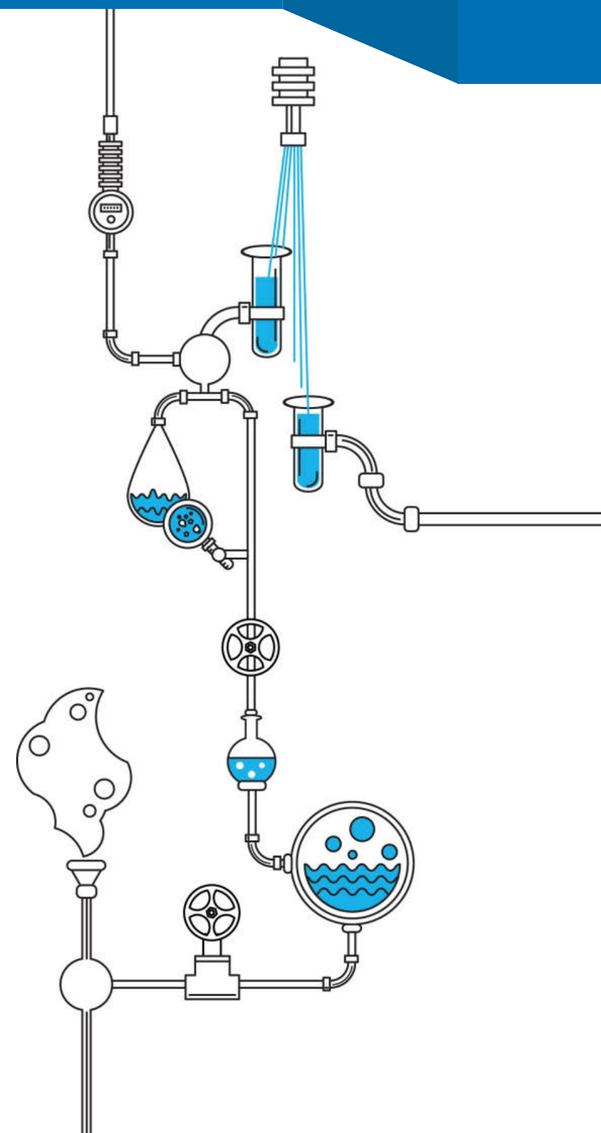
Niezależnie od rygorystycznych kontroli wewnętrznych, jakość wody jest regularnie poddawana kontrolom Państwowej Inspekcji Sanitarnej. Nigdy nie otrzymaliśmy żadnej kary, ani negatywnej opinii dotyczącej jakości dostarczanej przez nas wody, co potwierdza, że spełnia ona najbardziej rygorystyczne normy, a swoimi parametrami może konkurować z jakością wody dostarczanej mieszkańcom innych europejskich miast.

O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Czy moja woda z kranu jest zdatna do picia, nie na wyjściu z MPWiK, ale w moim mieszkaniu?

Ręczymy za jakość wody płynącej w naszej w sieci wodociągowej. Natomiast na jakość wody docierającej do kranu może wpłynąć stan i sposób użytkowania instalacji wewnętrznej, która pozostaje pod opieką zarządcy budynku wielolokalowego lub właściciela nieruchomości.

Parametry jakości ścieków są stale monitorowane pod kątem spełnienia wymagań prawnych. Tylko w roku 2016 pobraliśmy 3 933 próbki ścieków i wykonaliśmy 12 136 analiz i badań fizykochemicznych i biologicznych ścieków.
Jakość i stopień oczyszczania ścieków są regularnie poddawane kontrolom zewnętrznym przez Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska. Nie otrzymaliśmy żadnej kary, ani negatywnej opinii, związanej z jakością odprowadzanych ścieków, co potwierdza, że spełniamy najbardziej rygorystyczne normy.
W celu pełnego monitoringu jakości ścieków w sieci kanalizacyjnej, regularnie poddajemy kontroli ścieki odprowadzane przez zakłady przemysłowe z terenu całego miasta. W roku 2016 pobraliśmy 190 próbek z zakładów, z którymi zawarte mamy umowy na odprowadzanie ścieków przemysłowych i wykonaliśmy 2 158 analiz ścieków przemysłowych odprowadzonych do kanalizacji.



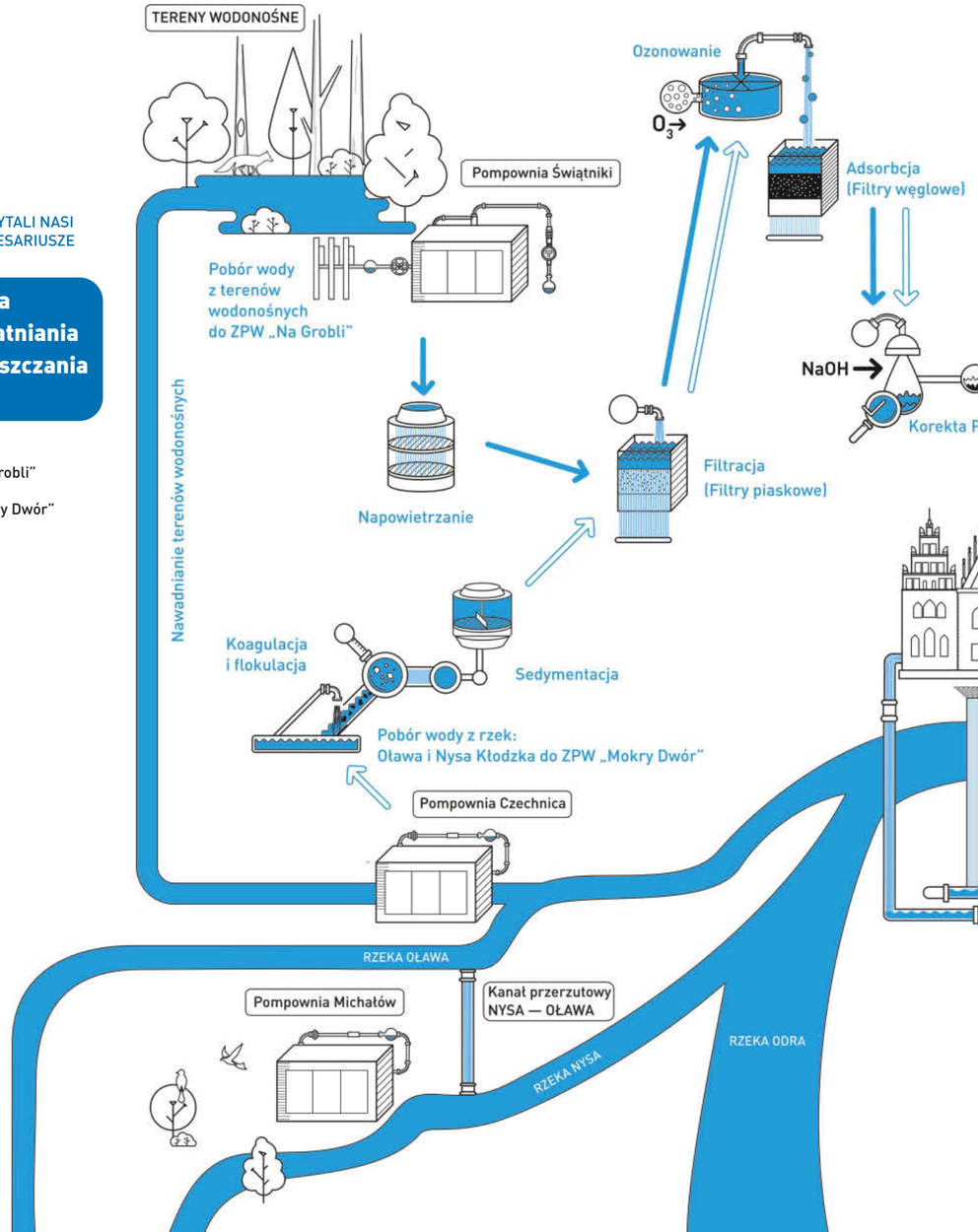
O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Jak wygląda proces uzdatniania wody i oczyszczania ścieków?

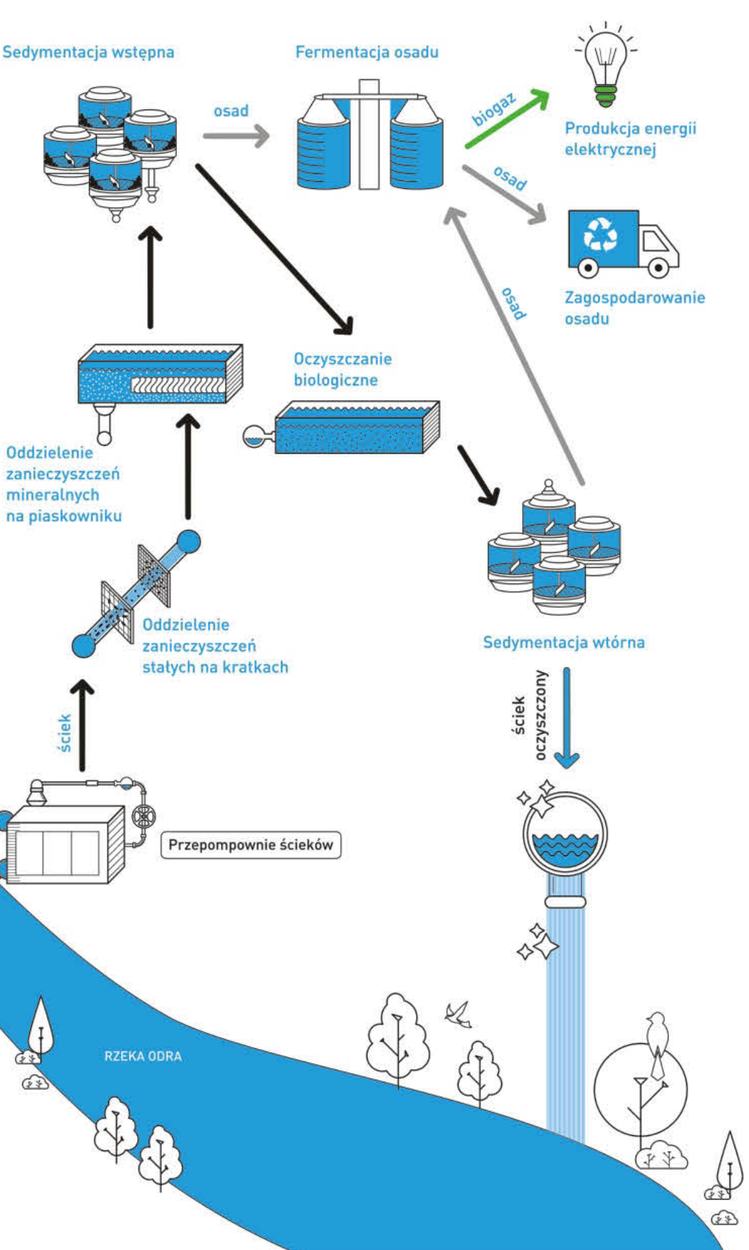
ZPW „Na Grobli"

ZPW „Mokry Dwór"

Proces uzdatniania wody



Proces oczyszczania ścieków

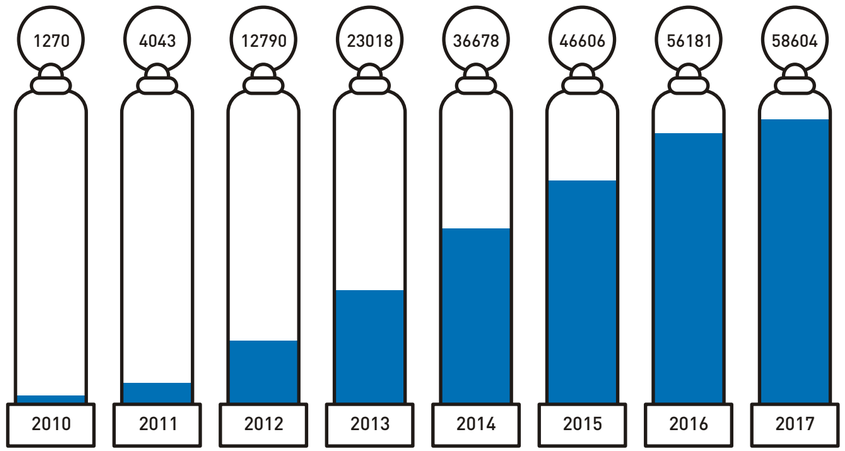


ZDALNE ODCZYTY WODOMIERZY

Od roku 2010 wdrażamy i rozwijamy program zdalnych odczytów wodomierzy. Dzięki niemu nasi klienci:

- mają regularną, comiesięczną informację o ilości pobranej wody (tworzymy bazę pomiarową dla klientów pozwalającą na bieżący nadzór poborów wody dostarczanej do posesji),
- nie muszą być obecni na posesji w trakcie dokonywania odczytu,
- mają zapewniony indywidualny dobór wodomierza, ustalony na podstawie danych pomiarowych pozyskanych z systemu automatycznego odczytywania wodomierzy,
- uzyskują szybką i rzetelną informację o nieprawidłowościach związanych z pracą wodomierzy głównych (skrócenie czasu przekazywania informacji).

Wodomierze wyposażone w moduły zdalnego odczytu stanowią obecnie 97% wszystkich tego typu urządzeń, tj. wodomierzy głównych, będących naszą własnością oraz odliczników należących do klientów, a obsługiwanych przez MPWiK.



Liczba wodomierzy wyposażonych w moduły do zdalnego odczytu, obsługiwanych przez MPWiK

OGRANICZANIE AWARII

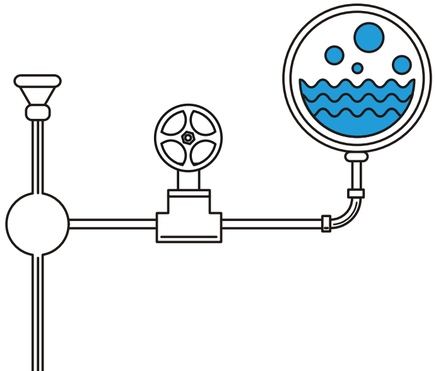
Podstawowym celem naszej działalności jest odpowiadanie na potrzeby mieszkańców w zakresie dostaw wody oraz odbioru ścieków. Aby nieprzerwanie dostarczać wodę jak najwyższej jakości oraz zapewnić stały odbiór ścieków, niezbędne są systematyczne prace remontowe i modernizacyjne.

Zdajemy sobie sprawę, że zarówno prowadzone inwestycje jak i awarie sieci wodociągowych czy kanalizacyjnych powodują niedogodności dla mieszkańców Wrocławia. Będąc tego świadomi realizujemy szereg działań, które mają na celu zminimalizowanie negatywnego wpływu na społeczność lokalną.

Prowadzimy stały monitoring nieplanowanych przerw w dostawie wody oraz analizę przeciętnego czasu utrudnień drogowych spowodowanych awariami. Wyniki monitoringu wykorzystujemy do określania działań doskonalących nasze procesy.
W okresie ostatnich lat skróciliśmy średni czas przerw w dostawach wody o ponad 40%. Na osiągnięty wynik składa się stałe monitorowanie ciśnienia w sieci wodociągowej i szybkie wykrywanie awarii oraz natychmiastowa reakcja naszych pracowników na zgłoszenia o wszelkich nieprawidłowościach.

Wskaźnik przeciętnego czasu nieplanowanych przerw w dostawie wody spowodowanych awarią

Średnia liczba godzin przypadająca na 1 awarię	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	7,99	5,79	5,32	5,17	4,56	4,48



Przeciętny czas utrudnień drogowych spowodowanych awarią (liczba dni na miesiąc)	2016	2017
Wskaźnik przeciętnego czasu utrudnień drogowych spowodowanych awarią na sieci kanalizacyjnej	10,91	13,14
Wskaźnik przeciętnego czasu utrudnień drogowych spowodowanych zdarzeniami na sieci wodociągowej	8,48	8,82

Jedną z metod skracających czas trwania robót na sieci kanalizacyjnej i zmniejszających związane z tym uciążliwości dla mieszkańców jest metoda bezwykopowa. Od 2015 roku, dzięki posiadanemu sprzętowi i wykwalifikowanym pracownikom, samodzielnie wykonujemy renowacje wybranych odcinków sieci kanalizacji ogólnospławnej i sanitarnej bezwykopową metodą tzw. „długiego rękawa".

Stosujemy tę metodę na odcinkach o długości do 200 m i średnicach od 200 do 500 mm, przy czym możliwe jest zastosowanie jej nawet na dłuższych odcinkach (do 300 m) i średnicach do 800 mm.

METODA „DŁUGIEGO RĘKAWA"

polega na umieszczeniu, w oczyszczonym uprzednio kanale, nasączonego żywicą tzw. „rękawa" czyli wykładziny z filcu technicznego o odpowiedniej średnicy. Po zainstalowaniu „rękawa" i wygrzaniu wewnątrz kanału, tworzy on związaną z nim nową rurę.

Do usuwania awarii na krótkich, kilkumetrowych odcinkach sieci kanalizacyjnej stosujemy od 2012 roku bezwykopową metodę „krótkiego rękawa".

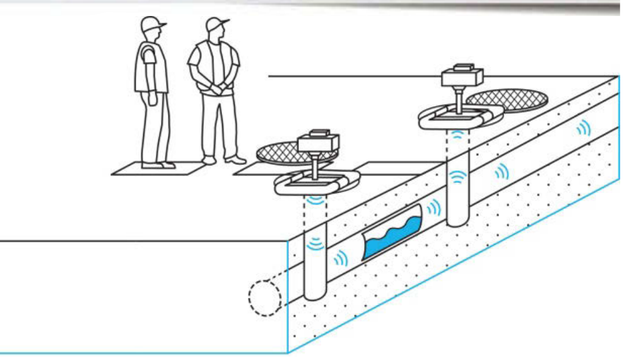
METODA „KRÓTKIEGO RĘKAWA"

polega na uszczelnieniu kanału przy użyciu krótkiego odcinka maty z włókna szklanego nasączonego żywicą, który zostaje nałożony na gumowy korek (paker) i umieszczony w kanale w miejscu uszkodzenia. Po napompowaniu pakera powietrzem następuje przylgnięcie maty do kanału. Po około 1,5 godziny kiedy następuje utwardzenie żywicy, powietrze będące pod wysokim ciśnieniem jest wypuszczane z pakera i zostaje on wyjęty z kanału.

OGRANICZANIE AWARII

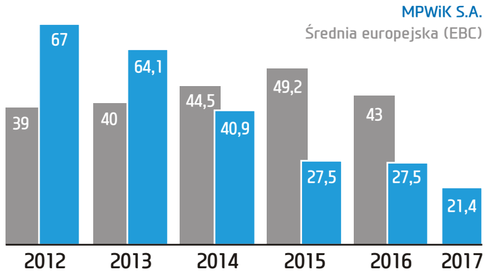
Od roku 2014 prowadzimy działania mające na celu zmniejszenie liczby zatorów na sieci kanalizacyjnej.
Po otrzymaniu zgłoszenia od klienta niezwłocznie usuwamy zator i jednocześnie podejmujemy działania zmierzające do identyfikacji oraz usunięcia rzeczywistej przyczyny niedrożności. Planowane działania obejmują czyszczenie odcinków kanalizacji i inspekcję TV miejsc zatorowych, co pomaga w identyfikacji przyczyn niedrożności. Następnie w zależności od przyczyny zatorów, planujemy dedykowane działania naprawcze np. wycięcie wrastających korzeni, punktowe naprawy sieci lub jej renowację.

SL RAT, czyli „elektroniczny szczur", to nowoczesne urządzenie akustyczne, służące do szybkiego identyfikowania miejsc występowania zatorów. Składa się ono z nadajnika oraz odbiornika, wyposażonych w GPS. Jesteśmy pierwszym przedsiębiorstwem w Polsce, które zaczęło wykorzystywać to nowoczesne urządzenie. Dzięki niemu w ciągu 5 minut jesteśmy w stanie zmierzyć 60 metrowy odcinek sieci kanalizacyjnej i za pomocą odbieranych dźwięków określić stopień wypełnienia sieci. Nasi pracownicy, przy użyciu „elektronicznego szczura", każdego dnia mogą sprawdzić dziesięciokrotnie dłuższy odcinek sieci kanalizacyjnej niż przy zastosowaniu tradycyjnej metody — inspekcji TV.



Jednym ze sposobów ograniczenia liczby zatorów kanalizacyjnych oraz zapobiegania awaryjności sieci było przeprowadzenie kampanii „Nie zapychaj! Pomyśl!", o której szerzej piszemy w dalszej części Raportu. Miała ona na celu podniesienie świadomości mieszkańców Wrocławia oraz promowanie dobrych nawyków w korzystaniu z kanalizacji.

Liczba zatorów na sieci kanalizacyjnej i przyłączach na 100 km sieci kanalizacyjnej (wg European Benchmarking Co-opertation, wOp-034)



Liczba awarii wodociągowych i kanalizacyjnych

	2006	2007	2016	2017
Awarie na sieci wodociągowej	1181	868	627	516
Awarie na sieci kanalizacji sanitarnej i ogólnospławnej	99	95	61	102

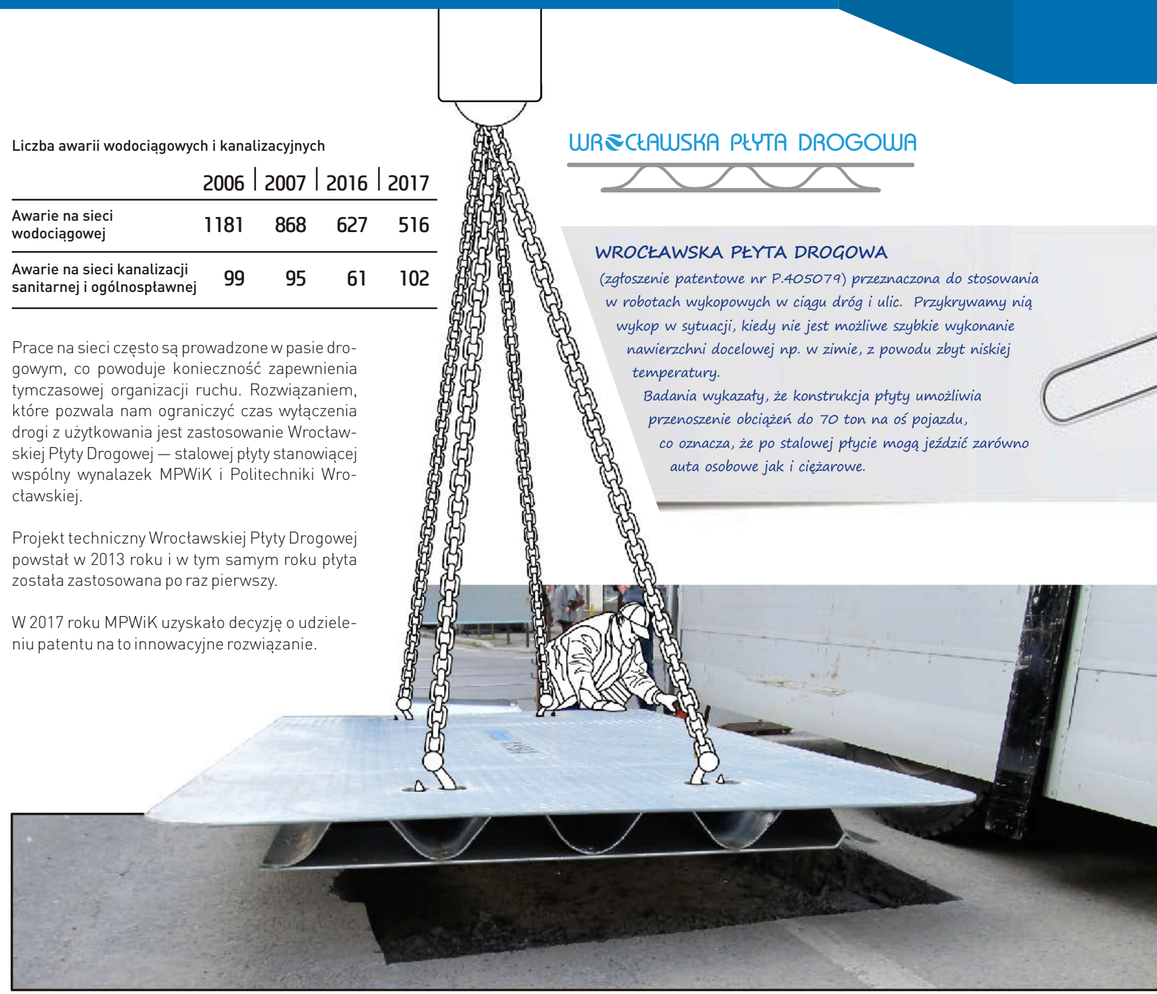
Prace na sieci często są prowadzone w pasie drogowym, co powoduje konieczność zapewnienia tymczasowej organizacji ruchu. Rozwiązaniem, które pozwala nam ograniczyć czas wyłączenia drogi z użytkowania jest zastosowanie Wrocławskiej Płyty Drogowej — stalowej płyty stanowiącej wspólny wynalazek MPWiK i Politechniki Wrocławskiej.

Projekt techniczny Wrocławskiej Płyty Drogowej powstał w 2013 roku i w tym samym roku płyta została zastosowana po raz pierwszy.

W 2017 roku MPWiK uzyskało decyzję o udzieleniu patentu na to innowacyjne rozwiązanie.

WROCŁAWSKA PŁYTA DROGOWA

WROCŁAWSKA PŁYTA DROGOWA
(zgłoszenie patentowe nr P.405079) przeznaczona do stosowania w robotach wykopowych w ciągu dróg i ulic. Przykrywamy nią wykop w sytuacji, kiedy nie jest możliwe szybkie wykonanie nawierzchni docelowej np. w zimie, z powodu zbyt niskiej temperatury.
Badania wykazały, że konstrukcja płyty umożliwia przenoszenie obciążeń do 70 ton na oś pojazdu, co oznacza, że po stalowej płycie mogą jeździć zarówno auta osobowe jak i ciężarowe.



Przeciwdziałanie odorom

W 2015 roku rozpoczęliśmy projekt, którego celem było wypracowanie i wdrożenie działań ograniczających uciążliwość zapachową odorów, pochodzących z miejskiego systemu kanalizacyjnego.
W ramach tego projektu zbudowany został system przyjmowania, ewidencjonowania i obsługi zgłoszeń o uciążliwościach odorowych. Podjęliśmy również wiele działań interwencyjnych, polegających na instalowaniu mobilnych filtrów i żelów antyodorowych w miejscach zgłaszanych przez mieszkańców Wrocławia.

Za pośrednictwem kanałów społecznościowych informowaliśmy również o wpływie jakości ścieków wprowadzanych przez mieszkańców na powstawanie odorów. Równocześnie przypominaliśmy zarządcom i właścicielom nieruchomości o konieczności regularnej kontroli stanu technicznego instalacji kanalizacyjnej w budynkach.

W 2016 i 2017 roku konsekwentnie prowadziliśmy dezodoryzację w celu ograniczenia emisji odorów z kanalizacji.
Obecnie eksploatujemy 9 stacji dezodoryzujących (8 stacji na terenach przepompowni ścieków: Psie Pole, Widawa, Dobra, Port Południe, Szczytniki, Jagodno, Ciążyn, Muchobór oraz 1 stację na rondzie w ul. Czekoladowej).

Kurtyny wodne

Upały w tak dużym mieście jak Wrocław dostarczają wielu problemów jego mieszkańcom. Dlatego, by zminimalizować te uciążliwości zapewniamy wrocławianom możliwość schłodzenia się w pobliżu kurtyn wodnych zlokalizowanych w północnej i południowej części wrocławskiego Rynku.
Uruchamiane przy temperaturze około 30 stopni Celsjusza kurtyny nie tylko wpływają na poprawę samopoczucia — temperatura wody to około 16 stopni Celsjusza — ale również stanowią atrakcję dla najmłodszych i wpisują się w architektoniczną estetykę miasta, z uwagi na piękny kształt hydrantu, który przybrał postać jednego z wrocławskich krasnali.

Zdroje

Woda jest ważna dla organizmu człowieka, zwłaszcza w czasie upałów, wówczas stanowi substancję niejednokrotnie ratującą życie. W trosce o mieszkańców Wrocławia udostępniamy zdroje z wodą pitną, które zlokalizowane są w kilku strategicznych punktach miasta: pl. Grunwaldzki, pl. Dominikański, pl. Solny, Rynek, pl. Jana Pawła II.
Zdroje są kontrolowane przez Sanepid, który przeprowadza odpowiednie badania bakteriologiczne. Woda ze zdrojów nadaje się do picia.

WKŁAD W ROZWÓJ INFRASTRUKTURY

Inwestowanie w budowę i modernizację sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz obiektów służących do produkcji wody i oczyszczania ścieków stanowi nieodłączną część naszej działalności. Rozwój miasta nie byłby możliwy bez inwestycji na potrzeby nowo powstających osiedli, budynków mieszkalnych czy usługowych.

O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Informacje dotyczące wykonanych inwestycji związanych z budową kanalizacji w aglomeracji Wrocław.

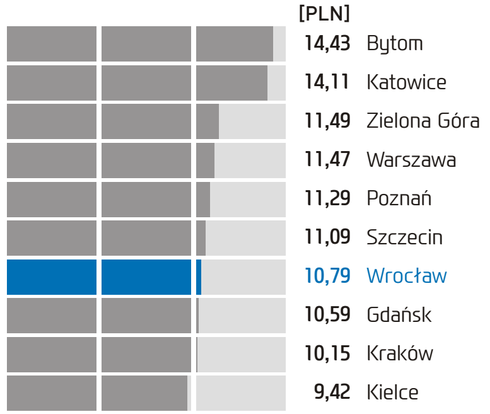
W 2016 roku zakończyliśmy realizację wieloletniego przedsięwzięcia inwestycyjnego, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2007-2013. W ramach czterech etapów zadania o nazwie „Poprawa gospodarki wodno-ściekowej we Wrocławiu" wybudowano sieć kanalizacji sanitarnej na 11 wrocławskich osiedlach, których mieszkańcy dotychczas zmuszeni byli do korzystania ze zbiorników bezodpływowych, tzw. szamb.
Oprócz rozbudowy sieci kanalizacyjnej, w ramach inwestycji, modernizowano również istniejącą sieć kanalizacyjną, rozbudowano i modernizowano sieć wodociągową oraz wybudowano nowy odżelaziacz w Zakładzie Produkcji Wody „Na Grobli". Jednym z zadań była także budowa sieci wodociągowych i kanalizacyjnych na potrzeby Nowego Szpitala Wojewódzkiego, oddanego do użytku w 2015 roku. Uzyskane dofinansowanie wyniosło 206,3 mln zł netto, a łączny koszt inwestycji 348,4 mln zł netto.

Inwestycją z ostatnich lat jest również budowa sieci wodociągowych i kanalizacyjnych na powstającym modelowym osiedlu Nowe Żerniki, zlokalizowanym w zachodniej części Wrocławia. Jest to przykład jednej z wielu inwestycji, strategicznych dla Władz Wrocławia, realizowanych wspólnie z innymi podmiotami prowadzącymi projekty infrastrukturalne w obszarze miasta. Od lat współpracujemy z Wrocławskimi Inwestycjami Sp. z o.o., Zarządem Dróg i Utrzymania Miasta, Zarządem Inwestycji Miejskich, Zarządem Zieleni Miejskiej. Rozwój naszej infrastruktury przyczynia się do zwiększenia atrakcyjności inwestycyjnej, mieszkaniowej i rekreacyjnej regionu.
Nasze inwestycje bezpośrednio przekładają się na wzrost liczby odbiorców naszych usług. Liczba zawartych umów na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z roku na rok sukcesywnie rośnie. Obecnie MPWiK eksploatuje ponad 2000 km sieci wodociągowej i blisko 2000 km sieci kanalizacyjnej.
Najstarsze części kanalizacji pochodzą z 1850 r. Dzięki inwestycjom ostatnich lat stopień skanalizowania miasta Wrocławia na koniec 2017 r. wzrósł do 98,6%. Jeszcze 10 lat temu, tj. na koniec 2007 r. wskaźnik ten wynosił 93%.
W latach 2016-2017 nakłady inwestycyjne na ujęcia i produkcję wody, system dystrybucji wody i odbioru ścieków, oczyszczalnie oraz inne wyniosły łącznie 153,9 mln zł.

KSZTAŁTOWANIE CEN ZA WODĘ I ŚCIEKI

Zasady kształtowania cen za dostawę wody i odbiór ścieków w Polsce wynikają z konkretnych przepisów prawa. Poziom cen może być zróżnicowany w zależności od wielkości danego przedsiębiorstwa i specyfiki posiadanej infrastruktury wodno-kanalizacyjnej.
Wysokość taryf powinna zapewnić pokrycie kosztów operacyjnych i niezbędnych nakładów inwestycyjnych, które służą dalszej poprawie jakości świadczonych usług, ochronie środowiska, rozbudowie systemów wodno-kanalizacyjnych w celu objęcia nimi jak największej liczby mieszkańców oraz poprawie efektywności wykorzystywanych układów technologicznych.

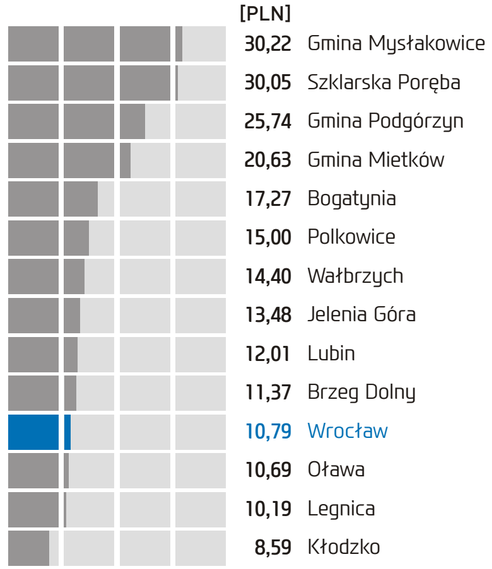
Taryfy brutto w większych miastach Polski dla gospodarstw domowych (woda + ścieki) rok 2017



Do taryf za dostawę wody i odprowadzanie ścieków doliczane są stawki opłaty abonamentowej za gotowość do świadczenia usług wodociągowo-kanalizacyjnych i za rozliczenie należności. Są one zróżnicowane między innymi w zależności od sposobu odczytu wodomierza i przyjętego sposobu rozliczania.

Istotna jest również dostępność cenowa oferowanych przez nas podstawowych usług. Przy każdej zmianie taryf, za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, badamy ich wysokość pod kątem akceptowalności społecznej, uwzględniając dochód, jakim dysponują mieszkańcy. Dotychczas nasze taryfy nie powodowały obciążenia, które przekraczałoby 3% dochodu rozporządzalnego na jedną osobę (mieszkańca). Poziom cen za dostawę wody i odbiór ścieków we Wrocławiu jest znacznie poniżej średnich cen w województwie dolnośląskim i jest zbliżony do średnich cen obowiązujących w 2017 roku w większych miastach Polski.

Taryfy brutto w gminach Dolnego Śląska dla gospodarstw domowych (woda + ścieki) rok 2017



Naszym priorytetem są intuicyjne, przejrzyste i nowoczesne kanały komunikacji. Dialog z klientami to zarówno dedykowane do tego aplikacje, ale także szereg inicjatyw, za pośrednictwem których komunikujemy się z naszymi odbiorcami. Wsłuchujemy się w ich potrzeby, analizujemy je i szukamy najlepszych rozwiązań.

Komunikaty SMS

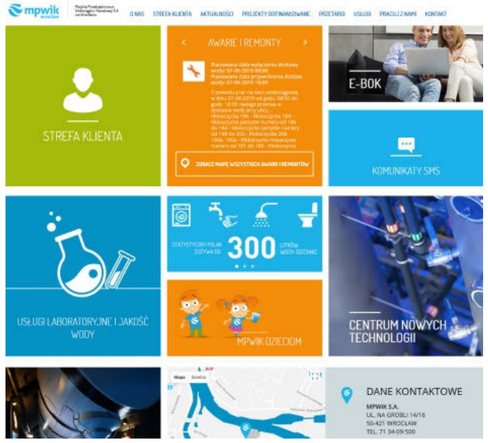
To najszybsza metoda na uzyskanie informacji, kiedy nie będzie wody w kranie. Uruchomiona w marcu 2014 roku usługa polega na informowaniu o przerwach w dostawie wody, wynikających z prac prowadzonych na sieci wodociągowej, zarówno tych planowych, jak i awaryjnych. Usługa jest bezpłatna i spersonalizowana, co oznacza że jej użytkownicy otrzymują informacje tylko o zdarzeniach dotyczących zgłoszonego przez nich adresu. Uruchomienie Komunikatów SMS było odpowiedzią na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców Wrocławia, a konkretnie dotyczyło zminimalizowania niedogodności związanych z przerwami w dostawie wody.

Liczba mieszkańców zarejestrowanych do usługi KOMUNIKATY SMS

na 31.12.2016	2950
na 31.12.2017	4110

Strona internetowa

Kolejnym krokiem w kierunku doskonalenia kontaktu z klientami, było stworzenie przyjaznej dla odbiorców strony internetowej. Mamy świadomość, że strony www to elektroniczne wizytówki firm, a co za tym idzie najbardziej widoczny kanał komunikacji.
To miejsce, w którym użytkownicy znajdują najpotrzebniejsze informacje oraz materiały o firmie.



Naszą stronę internetową odwiedzają nie tylko klienci zainteresowani konkretnymi usługami, partnerzy biznesowi, dostawcy i wykonawcy, ale cała społeczność Wrocławia. W związku z tym podjęliśmy się zadania stworzenia portalu, który spełni oczekiwania wszystkich.
Do pracy nad www.mpwik.wroc.pl zaangażowaliśmy Wrocławian, ogłosiliśmy otwarty konkurs na layout strony. Wygląd strony skonsultowaliśmy również z Wrocławskim Związkiem Osób Niedowidzących. Ich wskazówki były bardzo cenne w pracy nad ostateczną wersją firmowej witryny.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

W 2014 roku uruchomiliśmy dla naszych klientów Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) i od tamtego czasu rozbudowujemy jego funkcjonalności tak, aby korzystanie z niego było jak najtańsze.

Liczba użytkowników zarejestrowanych w eBOK

2014	2015	2016	2017
1275	3723	7695	10073

Dążymy do tego, aby nasi klienci coraz więcej spraw związanych z dostawą wody i odprowadzaniem ścieków realizowali za pośrednictwem swojego konta w eBOK.

- E-FAKTURA
- SMS-OWE POWIADOMIENIA O FAKTURACH
- ŚLEDZENIE ZGŁOSZEŃ
- HISTORIA ZUŻYCIA WODY
- PODGLĄD W UMOWY
- PODGLĄD W ROZLICZENIA
- SKRZYNKA NA WIADOMOŚCI

Live Czat i Wirtualny Doradca

To dwa kanały komunikacji, które umożliwiają szybkie i sprawne uzyskanie informacji bez konieczności wysyłania maila, telefonowania czy wizyty w siedzibie MPWiK. Korzystanie z nich zapewnia efektywną obsługę i szybką reakcję na zgłaszane przez klientów pytania i problemy.
Wirtualny Doradca jest dostępny 24h na dobę i co ważne, nie tylko odpowiada na zadawane pytania, ale również udziela dodatkowych informacji związanych z poruszanym zagadnieniem.
Live Czat obsługiwany jest w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta. Usługi te skierowane są nie tylko do klientów, ale do wszystkich zainteresowanych kontaktem z naszą firmą.

W KONTAKCIE Z KLIENTAMI

Czytelne i zrozumiałe dokumenty

W 2017 roku rozpoczęliśmy akcję o nazwie „MPWiK i wszystko jasne". Jej celem było zebranie opinii i uwag, dotyczących wzorów naszych firmowych formularzy.
Mamy świadomość, że język techniczny i prawniczy, którego z przyczyn formalnych musimy używać, bywa skomplikowany i może znacznie utrudnić pełne zrozumienie, a tym samym współpracę z klientem. W związku z tym postanowiliśmy uprościć nasze firmowe dokumenty wspólnie z naszymi odbiorcami.

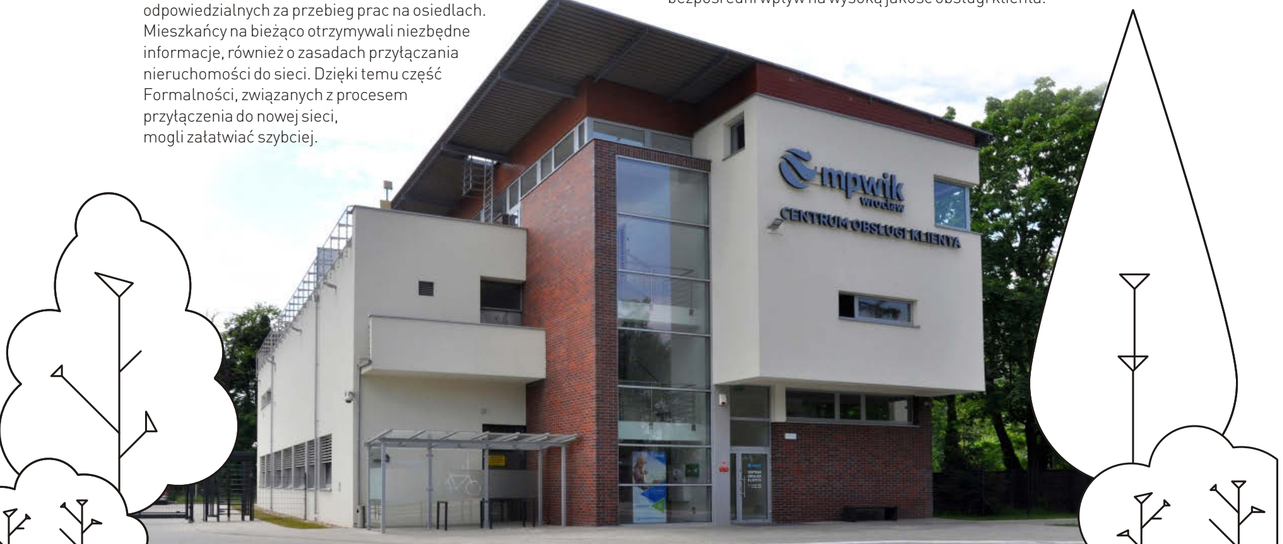
Bliżej mieszkańców

Komunikacja i informowanie klientów jest dla nas szczególnie ważną kwestią w sytuacjach trudnych, takich jak awaria czy realizacja długofalowych inwestycji. Tak było w czasie prac związanych z kanalizowaniem kilkunastu wrocławskich osiedli. Działania te, choć konieczne, utrudniały mieszkańcom codzienne funkcjonowanie. Nie pozostaliśmy wobec tego obojętni, dlatego zorganizowaliśmy cykliczne dyżury pracowników BOK i inspektorów odpowiedzialnych za przebieg prac na osiedlach. Mieszkańcy na bieżąco otrzymywali niezbędne informacje, również o zasadach przyłączania nieruchomości do sieci. Dzięki temu część Formalności, związanych z procesem przyłączenia do nowej sieci, mogli załatwiać szybciej.

Dyżury były dodatkowo okazją do zgłaszania problemów i uwag, które poddawaliśmy wnikliwej analizie w celu znalezienia najlepszego rozwiązania.
Po zakończonej inwestycji, osobiście odwiedzaliśmy mieszkańców osiedli i wyjaśnialiśmy wszystkie formalności krok po kroku, łącznie z pomocą w uzupełnieniu wniosków. Wszystko to w celu ułatwienia im rozpoczęcia procedury przyłączenia do nowej sieci kanalizacyjnej.

Nowoczesne Centrum Obsługi Klienta

Z myślą o klientach, którzy odwiedzają nas osobiście, w 2017 roku zmieniliśmy siedzibę naszego dotychczasowego Biura Obsługi Klienta. Wykorzystując istniejący obiekt, stworzyliśmy nowe komfortowe miejsce dla klientów oraz partnerów biznesowych.
Budynek łączy w sobie tradycję i nowoczesność, czyli dwa aspekty oddające charakter naszej firmy.
Przy projektowaniu przyświecała nam idea, aby zarówno pracownicy, jak i wszyscy goście czuli się w tej przestrzeni wyjątkowo. Zastosowane rozwiązania podnoszą standard pracy oraz mają bezpośredni wpływ na wysoką jakość obsługi klienta.



SATYSFAKCJA KLIENTÓW

W 2012 roku przeprowadziliśmy pierwszą edycję Badania Satysfakcji Klientów (BSK). Punktem wyjścia było przekonanie, że w procesie doskonalenia obsługi i podnoszenia jakości świadczonych usług, to opinie klientów są dla nas cennymi wskazówkami. Fundamentem każdej kolejnej edycji BSK była wnikliwa analiza uzyskanych wcześniej wyników.

Nasze badanie podzieliliśmy na część jakościową i ilościową. Część ilościowa to wywiady przeprowadzone drogą telefoniczną. Część jakościowa to rozmowa bezpośrednia z określonymi grupami klientów. Pytania formułowaliśmy tak, aby móc uzyskać jeszcze więcej informacji zwrotnych z kolejnych badań, przy jednoczesnym zachowaniu możliwie najrzetelniejszego porównania wszystkich wyników w czasie.

Całość podejmowanych przez nas inicjatyw i działań na rzecz udoskonalania obsługi i dialogu z klientami przynosi pożądany efekt. Dowodem na to są pozytywne opinie wyrażane przez respondentów. Wnioski z realizacji badań szybko przełożyły się na konkretne działania i uproszczenia wprowadzone w poszczególnych procesach obsługi naszych odbiorców.

Pierwsza edycja BSK to wynik 77% odbiorców zadowolonych ze świadczonych przez nas usług. Przez kolejne lata wyniki badań wyznaczały kierunki działań doskonalących i tak jest do dziś.

Ogólne zadowolenie z usług MPWiK

2012	2013	2014	2015	2016	2017
77%	80%	80%	80%	82%	86%

Zadowolenie klientów ze sposobu rozliczania i przejrzystości faktur

2012	2013	2014	2015	2016	2017
73%	76%	75%	78%	80%	86%

Zadowolenie z ciągłości dostaw wody

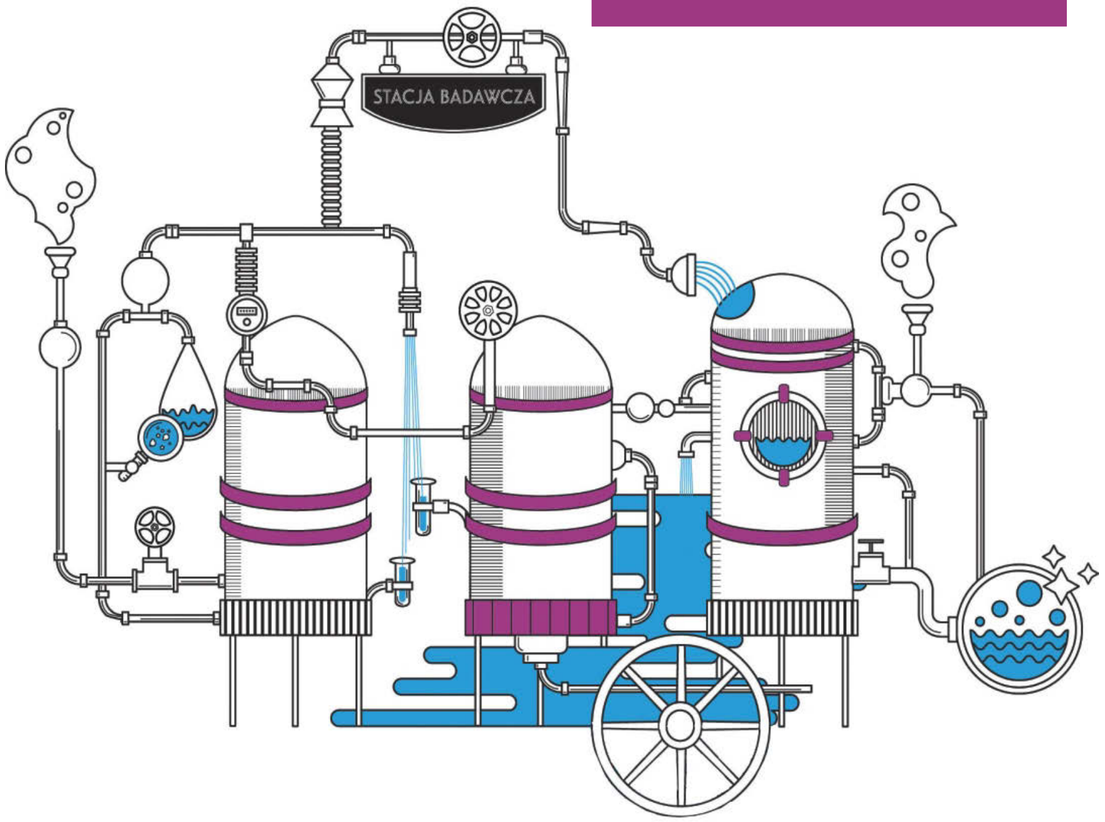
2012	2013	2014	2015	2016	2017
95%	96%	94%	91%	96%	95%

Kolejnym krokiem w rozwoju sfery badań było przeprowadzenie pierwszej edycji badania z wykorzystaniem metody wywiadu bezpośredniego, wspomaganego komputerowo — Computer Assisted Personal Interview (CAPI).

Badanie CAPI pozwoliło nam na zidentyfikowanie mocnych i słabych stron bezpośredniej obsługi, a także na zweryfikowanie, które z realizowanych spraw są najbardziej czasochłonne i problematyczne dla naszych klientów. W 2015 roku 83% klientów, z którymi zostały przeprowadzone wywiady było zadowolonych z bezpośredniej obsługi w naszym BOK. Rok 2016 to już 93% klientów zadowolonych ze sposobu w jaki obsłużono ich sprawę. Poziom ten został utrzymany w roku 2017.

To dla nas dowód, że opłaca się wysiłek wkładany w podnoszenie standardów i jest on zauważany przez odbiorców.

BUDUJEMY FIRMĘ WIODĄCĄ W BRANŻY



Mamy świadomość, że z uwagi na zmiany klimatyczne oraz postęp cywilizacyjny branża wodociągowo-kanalizacyjna mierzy się z całkowicie nowymi wyzwaniami. Aby im sprostać, przedsiębiorstwa wodociągowe zmuszone są do poszukiwania i implementowania innowacyjnych rozwiązań. Zwracając się ku przyszłości, sięgamy po rozwiązania nieszablonowe, nowoczesne, z gruntu zmieniające nasze działania, organizację, technikę oraz technologię na bardziej efektywne.

W celu skutecznego i szybkiego wdrażania innowacji, już w roku 2011 powołaliśmy dedykowaną jednostkę badawczo-rozwojową Centrum Nowych Technologii (CNT). Podstawowym celem CNT jest szeroko rozumiany rozwój technologiczny spółki, który prowadzi do zwiększenia efektywności procesów uzdatniania i dystrybucji wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków, z korzyścią dla środowiska naturalnego.

Nowoczesność i innowacyjność przejawia się w MPWiK na każdym kroku, a światowej klasy narzędzia informatyczne są wdrażane we wszystkich obszarach działania firmy. Od kilku lat konsekwentnie realizujemy projekt e-firmy. Dzięki temu m.in. szybciej usuwane są awarie wodociągowe, mieszkańcy rozliczani są za wodę na podstawie rzeczywistego zużycia, a pracownicy brygad zamiast papierowych map używają tabletów, za pomocą których otrzymują także informacje o bieżących zadaniach.

Cyfrowa transformacja jest motorem rozwoju spółki i sposobem na podnoszenie efektywności oraz sprostanie zmieniającym się oczekiwaniom naszych klientów i lokalnej społeczności. Zmiany wprowadzone z myślą o nich, korzystnie wpłynęły na działalność MPWiK, w takich obszarach jak: produkcja wody i oczyszczanie ścieków, utrzymanie sieci wodociągowo-kanalizacyjnej, budowanie relacji z klientami, automatyzacja procesów wewnętrznych oraz zarządzanie i organizacja pracy.

Jako firma odważnie stawiamy na nowe technologie, które są elementem tzw. inteligentnych miast. Z dumą tworzymy gospodarczą i społeczną przyszłość regionu.

Współtworzymy przyszłość branży, osiągając najlepsze wyniki wśród przedsiębiorstw w kraju i Europie. Ciągle doskonalimy procesy, technologie i modele biznesowe. Uczestniczymy w innowacyjnych projektach na szczeblu krajowym i międzynarodowym, w partnerstwie ze środowiskami naukowymi i biznesowymi.

Naszym celem jest stałe podwyższanie standardu i jakości realizowanych procesów oraz utrzymanie ich efektywności na wysokim poziomie. To między innymi wskaźniki efektywności kluczowych procesów biznesowych są podstawą do oceny stopnia realizacji naszej strategii.

KLUCZOWE WSKAŹNIKi EFEKTYWNOŚCI

(KPI z ang. Key Performance Indicators) to najważniejsze finansowe i niefinansowe wskaźniki stosowane do kompleksowego pomiaru bieżącej działalności organizacji i jej wyników.

Na drodze do doskonalenia bierzemy udział w międzynarodowych projektach benchmarkingowych, organizowanych przez EBC oraz Aquabench. Poprzez kompleksową analizę ponad 400 różnych wskaźników, systematycznie zwiększamy swoją wiedzę na temat obszarów wymagających doskonalenia. W ramach europejskiego stowarzyszenia EBC efektywność naszych procesów poddawana jest porównaniu z wynikami osiąganymi przez europejskie firmy wodociągowe. Bieżące stałe monitorowanie wskaźników oraz coroczne porównanie z innymi firmami pozwala nam na utrzymanie i doskonalenie wyników. Chcemy być postrzegani w Europie jako ci, którzy są liderami w specyficznych dla branży woociągowo-kanalizacyjnej obszarach.

W efekcie wyżej wymienionych działań uruchomiliśmy i zrealizowaliśmy Projekty Priorytetowe oraz Projekty „The Best" (TBT), dzięki

Projekty TBT *(ang. The Best Team) zostały poddane ocenie niezależnych konsultantów zgodnie z procedurą oceny projektów badawczo-rozwojowych stosowaną przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju. Wszystkie projekty osiągnęły bardzo wysoki wynik — ocena na poziomie ponad 80%.*

którym m.in.: zmniejszyliśmy liczbę zatorów w sieci kanalizacyjnej, zmniejszyliśmy straty wody w sieci, obniżyliśmy energochłonność procesów produkcji wody i oczyszczania ścieków oraz podjęliśmy szereg działań utrzymujących i doskonalących efektywność kluczowych procesów (np. utrzymanie wysokiej jakości oczyszczanych ścieków oraz wysokiego poziomu ciągłości dostaw wody).

Od wielu lat optymalizujemy nasze procesy m.in. poprzez ich automatyzację z wykorzystaniem najnowocześniejszych narzędzi informatycznych. W spółce funkcjonuje elektroniczny obieg dokumentów, który zapewnia nie tylko monitoring i szybsze załatwianie spraw, ale również pozwala na znaczące ograniczenie zużycia papieru. Od 2017 roku pracujemy nad przeniesieniem wszystkich realizowanych w spółce procesów do jednego narzędzia informatycznego opartego o sprawdzone międzynarodowe rozwiązania.

W ramach uczestnictwa w Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (EFQM) wykorzystujemy Model Doskonałości EFQM, czyli kompleksowe narzędzie zarządzania, stosowane przez ponad 30 000 organizacji w Europie. Fundamentem Modelu jest osiem podstawowych zasad, które definiują doskonałość i wyznaczają kierunek dla organizacji pragnących się doskonalić we wszystkich obszarach zarządzania. Podstawowe zasady doskonałości EFQM odwołują się m.in. do praw człowieka i zakładają, że są one powszechnie stosowane. Model bazuje na dziewięciu kryteriach, opisujących wymagania stawiane doskonałym organizacjom, z których pięć dotyczy Przywództwa, Strategii, Pracowników, Zasobów oraz Procesów, pozostałe natomiast — odpowiadających im wynikom. Model jest narzędziem wykorzystywanym przez nas do cyklicznego przeprowadzania samooceny w zakresie mocnych stron organizacji oraz obszarów wymagających doskonalenia.

W 2014 roku MPWiK, po raz pierwszy, zostało poddane zewnętrznej ocenie, w efekcie której uzyskaliśmy wyróżnienie „Uznanie za doskonalenie" na poziomie 4 gwiazdek. Naszą ambicją jest uzyskanie nagrody „Uznanie za doskonalenie" na poziomie 5 gwiazdek i dołączenie do grona najlepszych firm europejskich, takich jak: Bosch, BMW, GlaxoSmithKline, Siemens Magnet Technology, Grundfos, Hyundai.

23 certyfikowanych liderów EFQM w MPWiK

30 projektów doskonalących w latach 2014-2017

ponad 200 pracowników z całej firmy zaangażowanych w projekty doskonalące w latach 2014-2017

15 certyfikowanych asesorów EFQM w MPWiK

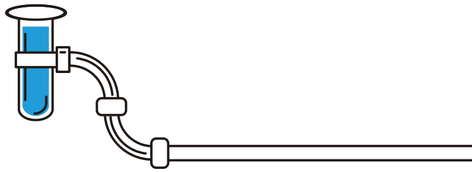
WYMIANA DOBRYCH PRAKTYK

Wartością dodaną udziału w projektach benchmarkingowych oraz członkostwa w EBC, IWA i EFQM, jest systematyczna wymiana dobrych praktyk i uczenie się od firm o różnorodnym profilu działania. Umożliwiają to liczne wizyty referencyjne oraz spotkania branżowe. Zgodnie z przyjętym standardem, efektem takich wizyt są cykliczne spotkania, w czasie których uczestnicy wyjazdu dzielą się wrażeniami i pozyskaną wiedzą ze współpracownikami i kadrą menedżerską. Jest to okazja do dyskusji na temat podobieństw i różnic oraz możliwych obszarów do doskonalenia, które mogą wpłynąć na usprawnienie naszych procesów. Każdy taki wyjazd inspiruje nas i generuje nowe rozwiązania, co i jak możemy zrobić lepiej, szybciej, taniej.

WSPÓŁPRACA NAUKOWO-BADAWCZA

Centrum Nowych Technologii to jednostka o charakterze naukowo-badawczym, specjalizująca się w branży wodociągowo-kanalizacyjnej.

Przy Centrum Nowych Technologii działają Rada Programowa oraz Komitet Naukowy, które są ciałem doradczym w zakresie współpracy z miastem oraz uczelniami wyższymi.



Rada Programowa doradza i udziela wsparcia w kwestiach rozwoju strategicznego i technologicznego MPWiK, w ścisłym powiązaniu z potrzebami miasta Wrocławia. Swoją działalnością służy harmonijnemu rozwojowi miasta oraz koordynacji współpracy MPWiK z jednostkami organizacyjnymi Urzędu Miejskiego.

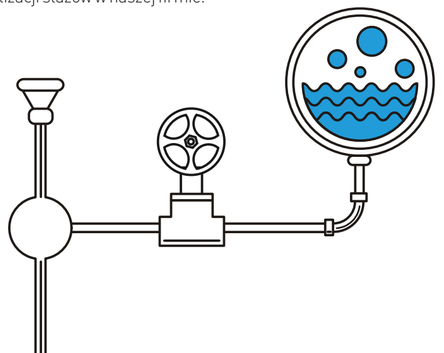
rada programowa centrum nowych technologii

Zadaniem **Komitetu Naukowego** jest transfer wiedzy i technologii z obszaru nauki do obszarów działalności spółki. Członkami Komitetu są rektorzy i pracownicy naukowi największych wrocławskich uczelni.

komitet naukowy centrum nowych technologii

Pod szyldem CNT działają również biblioteki: Techniczna oraz Wirtualna, z których korzystać mogą wszyscy pracownicy MPWiK. Znaleźć w nich można szeroki zbiór trudno dostępnych w kraju i na świecie publikacji o charakterze branżowym, jak również opracowania autorstwa naszych pracowników.
Stale współpracujemy z wrocławskimi uczelniami wyższymi. Współpraca ta opiera się na wymianie idei, możliwości implementowania w przedsiębiorstwie innowacyjnych rozwiązań przyjaznych naturze i wspieraniu powstawania prac dyplomowych powiązanych tematycznie z obszarem naszej działalności. Szereg prac naukowych, których twórcami są wrocławscy badacze i naukowcy, powstało na bazie wiedzy zgromadzonej w MPWiK. Studenci z powodzeniem korzystają z naszej pomocy przy pisaniu prac dyplomowych, magisterskich czy doktorskich.

Oprócz tego, MPWiK dysponuje specjalistycznym zapleczem w postaci dwóch pilotażowych stacji badawczych, które powstały w ramach projektów badawczo-rozwojowych: **NWOŚ i WODTECH.**
Ta unikalna infrastruktura służy również młodym naukowcom przy realizacji stażów w naszej firmie.



O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Kierunki rozwoju oczyszczania wody?

Projekt WODTECH

Politechnika Wrocławska

Od grudnia 2014 roku realizujemy z Politechniką Wrocławską projekt pod nazwą „Badania skuteczności nowych technologii oczyszczania wody jako krok ku zmianie myślenia o rozwoju branży wodociągowej".
W ramach projektu na terenie Zakładu Produkcji Wody została wybudowana Stacja Badawcza ZPW „Mokry Dwór", wykorzystywana do badań nad potencjałem nowoczesnych technik oczyszczania wody, m.in. procesów mikro-, ultra- i nanofiltracji. Celem projektu jest optymalizacja procesu oczyszczania w Zakładach Produkcji Wody, co może przyczynić się do zwiększenia innowacyjności polskiej gospodarki.

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

PBS Program Badań Stosowanych

Projekty **NWOŚ** i **WODTECH** są dofinansowane z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju w ramach Programu Badań Stosowanych.

Projekt NWOŚ

Universitas Rerum Naturalium Wratislaviensis

Politechnika Wrocławska

Od roku 2013 do połowy 2017, wraz z Politechniką Wrocławską oraz Uniwersytetem Przyrodniczym we Wrocławiu, realizowaliśmy projekt pod tytułem: „Optymalizacja usuwania azotu poprawa efektów oczyszczania i krok na drodze do samowystarczalności energetycznej Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków" o akronimie NWOŚ .
W ramach tego projektu została wybudowana Stacja Badawcza WOŚ, wykorzystująca strumień odcieków po prasach filtracyjnych, odwadniających osad ściekowy. Celem badań było kompleksowe rozwiązanie problemu azotu w oczyszczalni, czyli wypracowanie rozwiązań technologicznych tak, aby zapewnić ekonomiczny, stabilny oraz odpowiednio niski poziom azotu ogólnego w ściekach oczyszczonych.
W skład wybudowanej stacji badawczej wchodzą Sekwencyjne Reaktory Biologiczne (SBR), w których prowadzone są procesy biologiczne, układy do separacji fizykochemicznej oraz laboratorium służące do wykonywania analiz w trakcie badań. Wyposażenie Stacji pozwala na przeprowadzenie trzech istotnych dla oczyszczalni zadań:

- zbadanie możliwości hodowli bakterii nitryfikujących, biorących udział w usuwaniu azotu,
- zbadanie możliwości przeprowadzenia procesu anammox,
- przeprowadzenie procesów separacji membranowej oraz procesów wymiany jonowej.

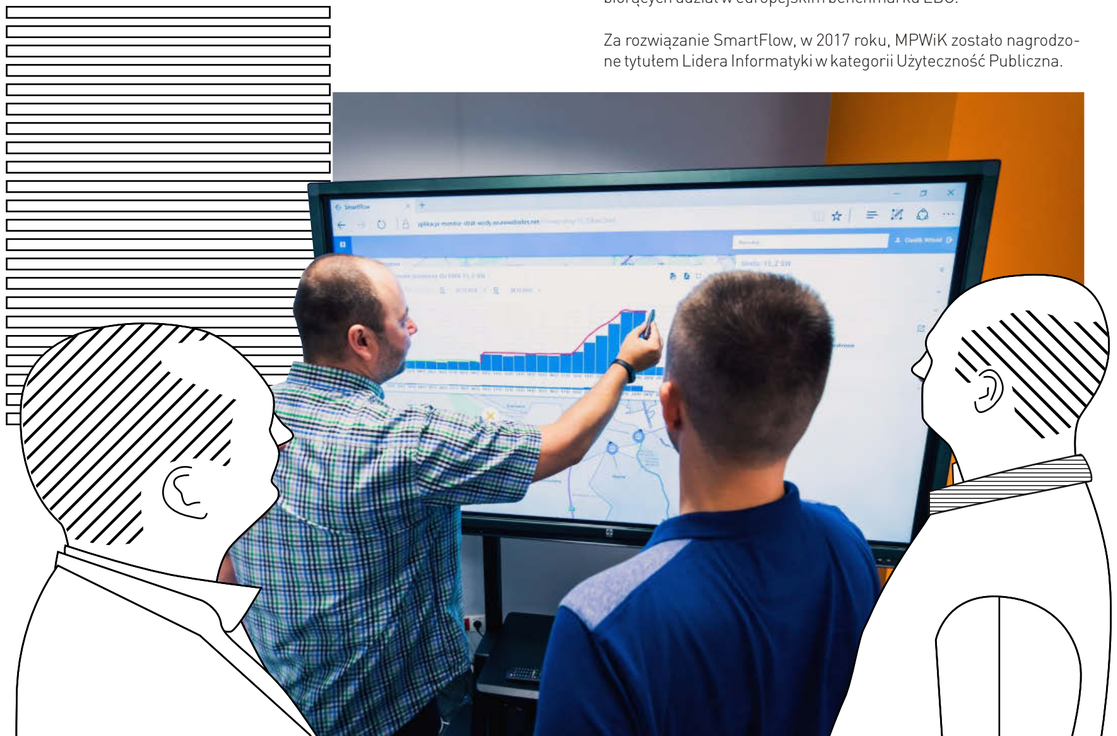
Wyniki badań ze Stacji Badawczej WOŚ pozwoliły uzyskać odpowiedź na pytanie, które z badanych rozwiązań jest najkorzystniejsze pod względem technologicznym oraz ekonomicznym i może zostać zaimplementowane w bieżącej działalności Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków.
W ramach projektu NWOŚ opracowano technologię usuwania związków azotu w procesie dwustopniowej deamonifikacji, która jest ulepszoną wersją istniejących rozwiązań. Została ona znacząco udoskonalona w kierunku poprawy stabilności pracy. Sposób ten został zgłoszony do urzędu patentowego (zgłoszenie nr P.418097), w celu jego ochrony oraz przyszłej komercjalizacji.

SmartFlow

Wspólnie z firmą Microsoft i Future Processing opracowaliśmy nowoczesny system informatyczny — Smartflow. Jest to innowacyjne rozwiązanie, które pozwala śledzić proces dystrybucji wody w sieci wodociągowej i wykrywać ukryte podziemne wycieki.

Czujniki umieszczone na sieci wodociągowej zasilają aplikację SmartFlow, która w chmurze analizuje dane w celu generowania alertów. W przypadku awarii lub nielegalnego poboru wody, informacja o zdarzeniu jest błyskawicznie przesyłana do dyspozytora w MPWiK. Dzięki rozwiązaniom akustycznym, miejsce awarii jest precyzyjnie wyszukiwane przez nasze brygady — to pierwszy krok do podjęcia interwencji. Aplikacja SmartFlow, w ciągu ostatnich 12 miesięcy, pomogła zaoszczędzić blisko pół miliarda litrów wody, to tyle, co pojemność ponad 130 basenów olimpijskich.
Wrocław jest nie tylko liderem wśród polskich miast, które odpowiedzialnie dążą do redukcji poziomu strat wody, ale też osiąga najlepsze wyniki w porównaniu do europejskich firm wodociągowych biorących udział w europejskim benchmarku EBC.

Za rozwiązanie SmartFlow, w 2017 roku, MPWiK zostało nagrodzone tytułem Lidera Informatyki w kategorii Użyteczność Publiczna.



HAB

HAB jest aplikacją do zarządzania pracą brygad sieciowych. U źródeł jego wdrożenia leżą z jednej strony konieczność sprawnego i efektywnego gospodarowania zasobami, a z drugiej możliwości techniczne, jakie dają nam nowoczesne rozwiązania informatyczne.
W ramach projektu wdrożeniowego, wszystkie brygady eksploatacyjne zostały wyposażone w tablety z wersją mobilną aplikacji HAB. Dzięki temu mają one: stały kontakt z Centrum Planowania MPWiK, wgląd w harmonogram prac oraz natychmiastową informację o przydzielonych zadaniach. Wszelkie dodatkowe dane przesyłane są pocztą elektroniczną. Jednocześnie brygada dysponuje możliwością korzystania z aplikacji mapowej, która jest podstawowym narzędziem codziennej pracy w terenie. Aplikacja umożliwia scentralizowane planowanie prac brygad oraz pełne wykorzystanie dostępnego sprzętu, np. koparek.
Przy pomocy HAB Centrum Planowania monitoruje faktyczny czas realizacji zadań oraz przeprowadza szybką analizę efektywności prac brygad, co daje możliwość: szybkiego reagowania na nagłe zdarzenia, dynamicznej zmiany harmonogramu prac oraz realizowania większej liczby zdarzeń w czasie jednej zmiany.

Monitoring atmosferyczny

Mając na uwadze istotny wpływ opadów atmosferycznych na eksploatację systemu kanalizacyjnego Wrocławia oraz prowadzenie procesu oczyszczania ścieków, stale monitorujemy intensywność i czas trwania opadów przy użyciu własnej sieci deszczomierzy oraz stacji meteorologicznych. Dodatkowo, w celu optymalizacji systemu nawadniania terenów wodonośnych, przy użyciu piezometrów prowadzimy bieżący monitoring poziomu wód gruntowych.

W celu usprawnienia korzystania z coraz większej liczby danych pomiarowych w działalności MPWiK, wykorzystano system Rainbrain.

Najważniejsze zalety systemu, dające wymierne korzyści spółce i miastu:

- umożliwia analizę potencjalnego wpływu deszczu na podtopienia i powodzie miejskie — model opadowy,
- pozwala ujednolicić bazy danych dla całej historii opadów deszczu w danej lokalizacji,
- wspiera podejmowanie decyzji i planowanie inwestycji związanych z gospodarowaniem wodami opadowymi,
- umożliwia dokładną analizę danych o opadach, bardziej efektywne gospodarowanie wodami deszczowymi,
- ułatwia przystępne prezentowanie danych o opadach.

DESZCZOMIERZ

Urządzenie do pomiaru ilości opadów atmosferycznych.

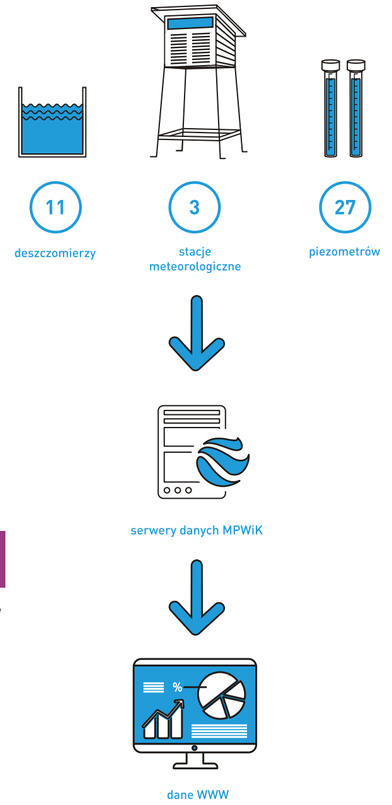
STACJA METEOROLOGICZNA

Miejsce wykonywania pomiarów i obserwacji meteorologicznych. Służy do pomiarów: temperatury, wilgotności, ciśnienia atmosferycznego, prędkości i kierunku wiatru, nasłonecznienia, usłonecznienia.

PIEZOMETR

Urządzenie do pomiarów poziomu swobodnego zwierciadła wody w warstwie wodonośnej.

System monitoringu danych meteorologicznych i hydrologicznych RAINBRAIN



Tableau

Stale monitorujemy wszystkie procesy główne, co pozwala na błyskawiczne rozpoznawanie, wyjaśnianie i reagowanie na wszelkie nieprawidłowości i odchylenia od normy. W tym procesie wspiera nas rozwiązanie klasy Data Discovery Tableau. Aplikacja, w sposób dostosowany do potrzeb użytkownika, dostarcza najważniejszych infomacji na temat przebiegu procesów w firmie. Tableau umożliwia łączenie, prezentowanie i analizowanie danych z wielu systemów informatycznych w jednym miejscu. Dzięki temu na jednym ekranie możliwe jest sprawdzenie zarówno informacji na temat wskaźników związanych z obsługą klienta, jak również wskaźników technologicznych takich, jak np. poziom energochłonności procesu uzdatniania wody. Zbiór wskaźników zaimplementowanych w Tableau jest stale rozszerzany tak, by odpowiadać na stale rosnące potrzeby użytkowników.

Szyna integracyjna

Ze względu na specyfikę naszej działalności, pracujemy na dużej liczbie systemów informatycznych, takich jak systemy klasy CRM, ERP czy GIS.
Zapewnienie wykorzystania tych samych danych w wielu miejscach organizacji, wymaga stosowania mechanizmów integrujących, co powoduje, że nasza architektura IT charakteryzuje się wysoką złożonością.

W 2015 roku wdrożyliśmy szynę integracyjną, czyli warstwę pośredniczącą w komunikacji pomiędzy systemami informatycznymi spółki.
Usługi podłączone do szyny mogą być używane równolegle przez inne systemy informatyczne oraz procesy biznesowe. Rozwiązanie to powoduje, że infrastruktura IT MPWiK jest bardziej elastyczna i odporna na zmiany.

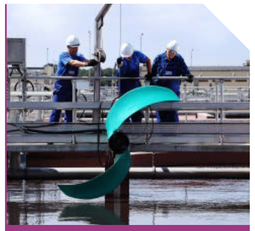
Innowacje to nie tylko duże projekty, działania badawczo-rozwojowe czy nowoczesne systemy informatyczne, ale również codzienne działania każdego z pracowników spółki realizowane w celu podnoszenia jakości pracy i efektywności procesów. Nasi pracownicy, z własnej inicjatywy, tworzą i wdrażają rozwiązania, które ułatwiają im pracę i poprawiają bezpieczeństwo.

Czerpak do czyszczenia zbiorników z kożucha i części pływających

Opracowany został w celu usprawnienia regularnego czyszczenia komór rozdziału przy osadnikach wstępnych oraz wtórnych na Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków. Na powierzchni ścieków tworzy się tak zwany kożuch, czyli warstwa tłuszczu wraz z zanieczyszczeniami mechanicznymi, które nie są pożądane w kolejnych etapach oczyszczania. Dotychczas do czyszczenia komór wykorzystywane były firmowe pojazdy do hydrodynamicznego czyszczenia sieci kanalizacyjnej. Pracownicy warsztatowi własnymi siłami skonstruowali czerpak, rozkładany i składany za pomocą lin podczepionych do wciągnika samochodu HDS lub suwnicy.
Dzięki takiemu rozwiązaniu urządzenie może być stosowane w różnych miejscach na oczyszczalni, a zebrane odpady łatwo przetransportować np. do kontenera.
Dno oraz ściany czerpaka są perforowane, dzięki czemu frakcja stała oddzielana jest od frakcji płynnej.
Większość materiałów wykorzystanych do wykonania tego urządzenia pochodzi z przeznaczonych na złom zdemontowanych konstrukcji i urządzeń.

Odpieniacz do Wydzielonych Komór Fermentacyjnych (WKF)

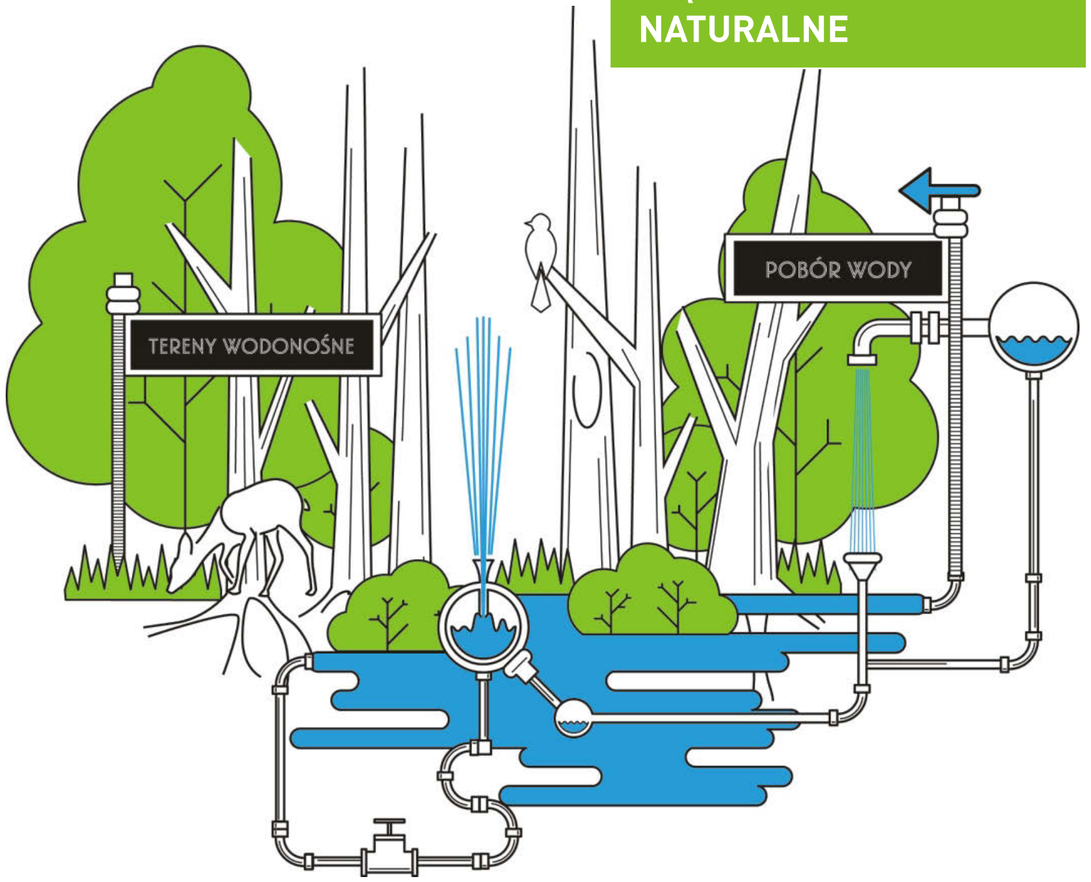
Ważny jest szczególnie w okresie niskich temperatur, kiedy powstaje piana utrudniająca mieszanie całej objętości zbiornika. W takiej sytuacji do komór dolewany jest specjalny środek antypienny. Pracownicy WOŚ zaprojektowali, a następnie wykonali zbiornik ułatwiający dozowanie środka i gwarantujący szybsze oraz skuteczniejsze rozprowadzanie substancji. Zbiornik ten wyposażony jest w wąż doprowadzający wodę technologiczną oraz miejsce na lejek, przez który dawkowany jest środek antypienny. Woda technologiczna, przepływając przez zbiornik, wtłacza płyn odpieniający do obiegu WKF, co daje prawie natychmiastowo pożądany efekt.



Wózek do transportu mieszadeł

Został zbudowany przez pracowników warsztatu mechanicznego WOŚ. Celem powstania tego urządzenia było ułatwienie wygodnego i bezpiecznego przemieszczania mieszadeł na blokach biologicznych, gdzie jest to utrudnione przez wąskie pomosty, czy barierki. Urządzenie wyposażone jest w regulowany uchwyt do zawieszenia mieszadła bezpośrednio z podnośnika, podporę do stabilizacji oraz skrętne kółka, dzięki którym można bez problemu manewrować w wąskiej przestrzeni. Wózek został wykonany w większości z elementów z odzysku.

DZIAŁAMY W SPOSÓB ODPOWIEDZIALNY SPOŁECZNIE I TROSZCZYMY SIĘ O ŚRODOWISKO NATURALNE



Zgodnie z przyjętą Polityką Ochrony Środowiska wszystkie podejmowane przez nas działania mają na celu ograniczenie negatywnego oddziaływania na środowisko oraz ukierunkowane są na rozwijanie technologii proekologicznych i promowanie świadomości środowiskowej.

Posiadamy certyfikowany Zintegrowany System Zarządzania, w tym środowiskowy system zarządzania według normy ISO 14 001.

Przeprowadziliśmy identyfikację i ocenę aspektów środowiskowych związanych ze specyfiką działalności spółki. Wyniki udokumentowaliśmy w Rejestrze Aspektów Środowiskowych, dla znaczących opracowane zostały instrukcje sterowania operacyjnego. Wszystkie aspekty środowiskowe są nadzorowane przez właścicieli poszczególnych obszarów oraz pracowników odpowiedzialnych za ochronę środowiska. Na ich podstawie wyznaczane są zadania w Programie Środowiskowym, które mają na celu ograniczenie negatywnego oddziaływania firmy na środowisko, zmniejszenie zużycia energii oraz rozwijanie technologii proekologicznych.

Prowadzimy także Rejestr potencjalnych awarii środowiskowych, w którym opisaliśmy możliwe do wystąpienia awarie, ich wpływ na środowisko oraz działania zapobiegawcze.

Nadzór nad spełnianiem wymogów prawnych oraz obowiązków sprawozdawczych, a także aktualizacją aspektów środowiskowych oraz celów i programów środowiskowych prowadzony jest przez Pełnomocnika Systemu Zarządzania Środowiskowego oraz wyznaczonych pracowników odpowiedzialnych za ochronę środowiska.

Dokładamy wielu starań, aby spełnić wszystkie niezbędne wymogi prawne w zakresie ochrony środowiska. Dzięki temu, w okresie raportowania, nie nałożono na nas żadnych kar finansowych oraz sankcji pozafinansowych z tytułu naruszeń przepisów ochrony środowiska.

Dbamy o zrównoważony rozwój firmy zapewniając jej bezpieczne funkcjonowanie w przyszłości. Racjonalnie korzystamy z zasobów naturalnych i minimalizujemy negatywny wpływ naszych procesów na środowisko. Prowadzimy działania w zakresie edukacji ekologicznej społeczeństwa.

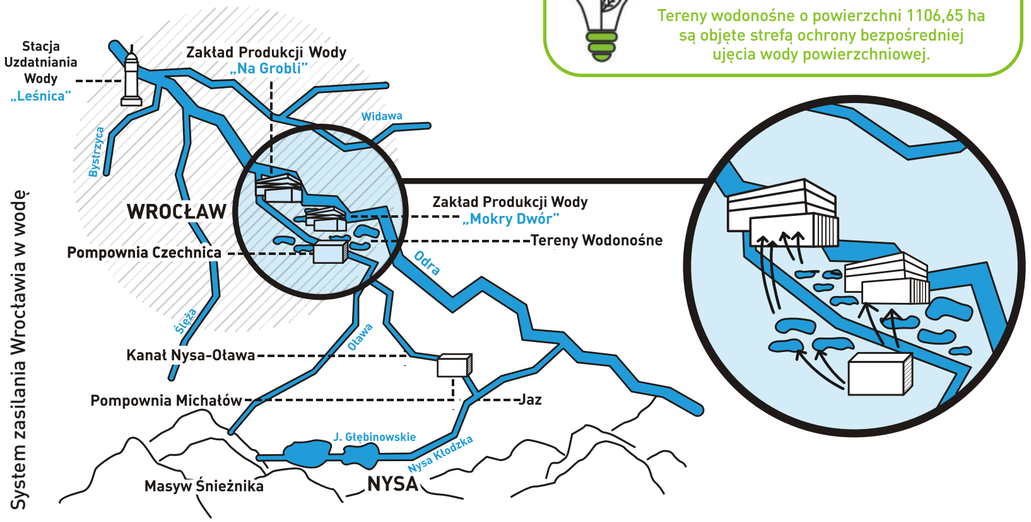
Woda, którą MPWiK kieruje do sieci wodociągowej Wrocławia i ościennych gmin, pochodzi przede wszystkim z rzek mających swoje źródła w Sudetach i na Przedgórzu Sudeckim.
Wody z rzeki Nysy Kłodzkiej, dzięki kanałowi przerzutowemu w Michałowie, doprowadzane są do rzeki Oławy, a następnie trafiają do dwóch wrocławskich zakładów uzdatniania wody: „Mokry Dwór" i „Na Grobli".
Do tego pierwszego — bezpośrednio, natomiast do ZPW „Na Grobli"po wstępnym oczyszczeniu na terenach wodonośnych. Niewielka ilość wody dostarczana jest z ujęcia głębinowego w Leśnicy, gdzie trafia do lokalnej sieci wodociągowej. Eksploatowane tam dotychczas studnie zostały wyłączone w 2015 roku, stąd w latach 2016-2017 spółka nie prowadziła w Leśnicy poboru wody podziemnej. Obecnie trwają prace związane z uruchomieniem nowych studni. W 2018 roku, woda z tego ujęcia ponownie trafi do leśnickiej sieci wodociągowej.

Całkowity pobór wody według źródła

	2015	2016	2017
Woda powierzchniowa	46 225 427	47 839 494	48 020 646
ZPW „Mokry Dwór"	25 240 787	23 246 360	23 228 282
ZPW „Na Grobli"	20 984 640	24 593 134	24 792 364
Woda podziemna SUW „Leśnica"	106 060	0	0
Razem	46 331 487	47 839 494	48 020 646

Długość kanału przerzutowego rzeka Nysa Kłodzka — rzeka Oława wynosi około 52 km.

Tereny wodonośne o powierzchni 1106,65 ha są objęte strefą ochrony bezpośredniej ujęcia wody powierzchniowej.



Wodę dla miasta zabezpieczają dwa zbiorniki retencyjne na rzece Nysa Kłodzka — „Nysa" i „Otmuchów". Zgromadzona w nich rezerwa 5 milionów metrów sześciennych gwarantuje nieprzerwane zaopatrywanie Wrocławia w wodę nawet przez kilka miesięcy katastrofalnej suszy.

O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Bilans wody pitnej w Polsce nie jest dobry. Czy są podejmowane jakieś działania, aby wody nie zabrakło?

Coraz częściej słyszymy o ekstremalnych zjawiskach będących efektem postępujących zmian klimatycznych. Do takich zjawisk należą powodzie, lokalne podtopienia, gwałtowne burze z dużymi opadami oraz będące ich przeciwieństwem susze hydrologiczne. Zjawiska te destabilizują i pogarszają stan oraz jakość wód powierzchniowych, które stanowią surowiec do produkcji wody pitnej, wpływa to znacząco na naszą działalność. Niezmiernie ważne staje się zatem gospodarowanie zasobami wodnymi we właściwy sposób. Od kilku lat analizujemy możliwość pozyskania i wykorzystywania alternatywnych zasobów wody.

Od roku 2015 prowadzimy prace związane z uruchomieniem studni horyzontalnej „Bierdzany" zlokalizowanej na terenach wodonośnych. W 2017 roku wykonaliśmy otwór badawczy o głębokości 123 m, dla zbadania trzeciorzędowych pokładów wody. Prowadzimy systematyczny monitoring jakości wody surowej w rzece Oławie, która stanowi główne źródło wody dla mieszkańców Wrocławia. Monitoring jest prowadzony z wykorzystaniem sond oraz analizatorów jakości wody, działających w trybie on-line. W tym trybie mierzonych jest 8 różnych parametrów jakości wody, co pozwala na szybkie wykrycie potencjalnych zagrożeń. W najbliższej przyszłości system monitoringu będzie systematycznie rozbudowany o kolejne analizatory. Niezależnie od pomiarów on-line, ponad 80 różnych parametrów jakości wody jest monitorowanych poprzez oznaczenia laboratoryjne.

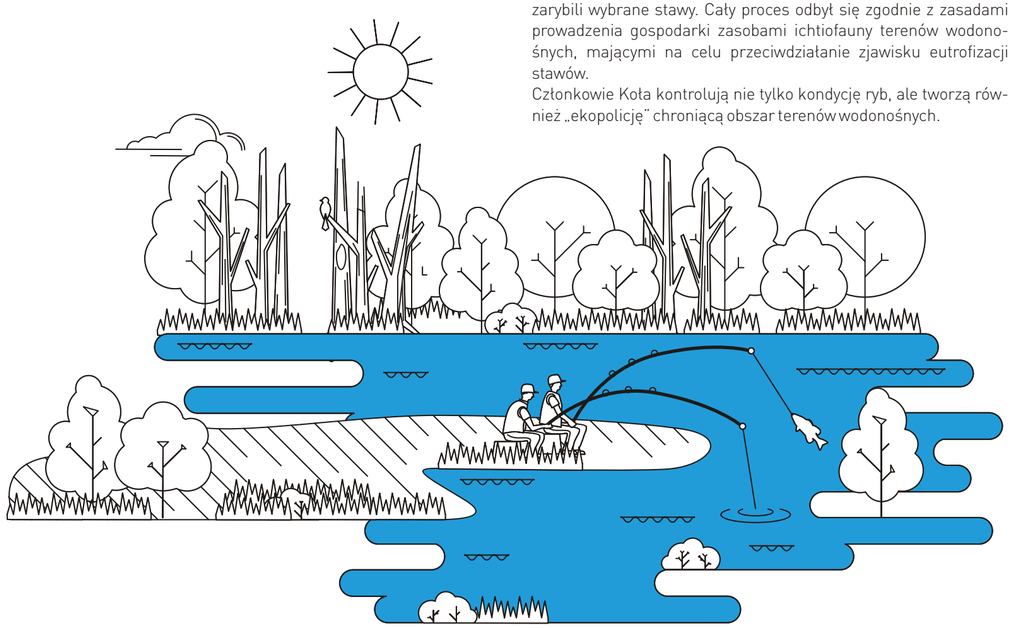
OCHRONA UJĘĆ WODY

Duża część terenów wodonośnych wokół Zakładu Produkcji Wody „Mokry Dwór" została objęta dwoma obszarami ***Natura 2000***:

- *Ustanowionym Rozporządzeniem Ministra Środowiska Obszarem specjalnej ochrony ptaków (Dyrektywa Ptasia) „Grądy Odrzańskie" PLB020002;*
- *Zatwierdzonym Decyzją Komisji Europejskiej Specjalnym obszarem ochrony siedlisk (Dyrektywa Siedliskowa) dla obszaru, mającego znaczenie dla Wspólnoty Grądy w Dolinie Odry PLH020017.*

Ujęcia, obiekty i tereny wodonośne MPWiK znajdują się pod szczególną ochroną sanitarną. Na ich terenie mogą przebywać jedynie osoby upoważnione. To konieczne, aby zapewnić bezpieczeństwo produkcji wody i jej dostaw do mieszkańców.

Swój stały udział w działaniach mających na celu utrzymanie terenów wodonośnych w dobrej kondycji mają członkowie Koła Wędkarskiego nr 34 przy MPWiK.
Jesienią 2017 roku przedstawiciele Koła zakupili narybek, a następnie, w porozumieniu z pracownikami Zakładu Produkcji Wody, zarybili wybrane stawy. Cały proces odbył się zgodnie z zasadami prowadzenia gospodarki zasobami ichtiofauny terenów wodonośnych, mającymi na celu przeciwdziałanie zjawisku eutrofizacji stawów.
Członkowie Koła kontrolują nie tylko kondycję ryb, ale tworzą również „ekopolicję" chroniącą obszar terenów wodonośnych.



OGRANICZANIE STRAT WODY

W celu obniżenia strat wody, w 2009 roku powołaliśmy Zespół Diagnostyki Sieci Wodociągowej. Jego głównym zadaniem jest prowadzenie aktywnej kontroli wycieków w sieci wodociągowej na terenie Wrocławia.
Poziom strat wody, określony na początku działalności Zespołu, wynosił 22%.

IWA — metodyka ograniczania strat wody

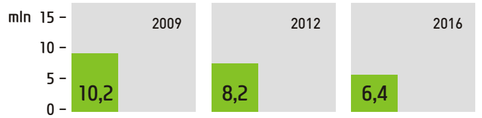
Modernizacja przewodów	Regulacja ciśnienia
Szybkość detekcji i napraw wycieków	Aktywna kontrola wycieków

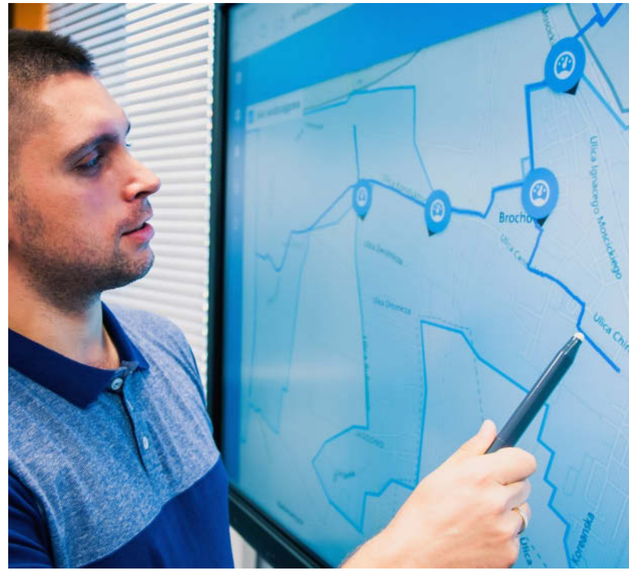
Kolejnym etapem było wdrożenie w 2014 roku metodyki ograniczania strat wody według IWA.
Aby zapewnić efektywne wdrożenie metodyki, uruchomiono projekt pn.: „Ograniczenie ilości wody niesprzedanej", w ramach którego utworzono 26 stref opomiarowanych przy pomocy 78 przepływomierzy wraz z pomiarem ciśnienia. Strefy te pokrywają obecnie 65% sieci wodociągowej Wrocławia.
Rozbudowany system monitoringu umożliwia identyfikację ukrytych awarii oraz przypadków niezarejestrowanego poboru wody. Analiza przepływów, połączona z pomiarami ilości wtłaczanej wody w godzinach nocnych, kiedy mieszkańcy praktycznie nie zużywają wody, pozwala na uzyskanie informacji o wyciekach z wodociągu oraz umożliwia szybsze sprecyzowanie rejonu ich wystąpienia.
Wprowadzone rozwiązania pozwoliły również na uporządkowanie wiedzy o stanie technicznym sieci wodociągowej oraz wykrywanie nieautoryzowanych poborów wody, a także ułatwiły bilansowanie dostawy wody w poszczególnych strefach.

Podjęliśmy również działania pozwalające na zmniejszenie ciśnienia w pompowniach wody czystej. Poza obniżeniem strat wody, pozwoliło to na poprawę efektywności energetycznej systemu dystrybucji. Przykładowo energochłonność jednej z pompowni strefowych została obniżona o 45%.

Wsparciem dla efektywnego wykorzystywania danych napływających z monitoringu jest opisany we wcześniejszej części Raportu innowacyjny system informatyczny SmartFlow.
Poziom strat wody na dystrybucji, obliczony wedug metodologii IWA, wyniósł w 2017 roku 14,27%.

Straty wody w sieci wodociągowej (mln m^3)





ODBIÓR I OCZYSZCZANIE ŚCIEKÓW

Przez dziesięciolecia największą oczyszczalnią ścieków we Wrocławiu były Pola Irygacyjne Osobowice, które od 1881 roku pełniły funkcję naturalnej oczyszczalni ścieków. Pola irygacyjne z systemem rowów doprowadzających, ziemnymi osadnikami wstępnymi oraz częścią biologiczną opartą o proces naturalnego oczyszczania ścieków w gruncie, zajmowały teren ponad 1100 hektarów. Dzięki wykorzystaniu funduszy z Unii Europejskiej i rozbudowie nowoczesnej Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków (WOŚ), w maju 2015 roku definitywnie zaprzestano pompowania ścieków na Pola Irygacyjne Osobowice.
W związku z zakończeniem eksploatowania ich jako oczyszczalni ścieków, podjęliśmy wiele działań w zakresie monitorowania i uporządkowania terenu, m.in. zabezpieczyliśmy miejsca potencjalnie niebezpieczne, zlikwidowaliśmy część urządzeń technologicznych, podejmujemy działania ograniczające nadmierny odpływ wód, prowadzimy monitoring poziomu wód gruntowych za pomocą sieci piezometrów i monitorujemy stan środowiska naturalnego

W latach 2015-2017, na terenie byłej oczyszczalni, przeprowadziliśmy szereg badań, które potwierdziły brak zagrożenia zarówno parazytologicznego jak i mikrobiologicznego.

Przeprowadziliśmy również analizy składu fizyko-chemicznego gruntów, badania składu traw, badania jakości wód, jak również ocenę stopnia zanieczyszczenia gleb. W żadnym z przypadków nie wykazano przekroczeń norm metali ciężkich lub innych substancji niebezpiecznych dla tego rodzaju terenów.

O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

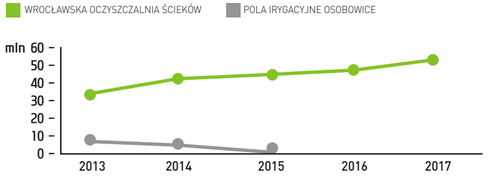
Plany dotyczące pól irygacyjnych — tereny zielone dla mieszkańców, teren z funkcją ochrony przyrody?

Docelowe przeznaczenie Pól Osobowickich zostanie określone w Miejskim Planie Zagospodarowania Przestrzennego dla tego obszaru. Obecnie wszystkie ścieki kierowane są do nowoczesnej Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków.

Wrocławska Oczyszczalnia Ścieków jest oczyszczalnią mechaniczno-biologiczną z chemicznym wspomaganiem usuwania związków fosforu o średniodobowej przepustowości 170 000 m^3/d.
System przepompowni ścieków wraz z istniejącą siecią kanalizacji rozdzielczej i ogólnospławnej stwarza możliwość skierowania całego strumienia ścieków z terenu miasta na Wrocławską Oczyszczalnię Ścieków. Obserwowany w latach 2013-2017 wzrost ilości ścieków na WOŚ, jest wynikiem blisko 99% stopnia skanalizowania miasta Wrocław oraz obsługi gmin ościennych.

Całkowita objętość ścieków (m^3/rok)

	Odbiornik ścieków oczyszczonych	2016	2017
Wrocławska Oczyszczalnia Ścieków	rzeka Odra	47 126 406	51 371 930
Woda po płukaniu filtrów z ZPW „Mokry Dwór" i ZPW „Na Grobli"	rzeka Oława	2 088 665	1 928 477
Niezaplanowane zrzuty ścieków związane z awariami kanalizacyjnymi	rzeka Widawa	300	–
	rzeka Odra	–	30 700
	rzeka Dobra	–	2 500
Ścieki razem		49 215 371	53 333 607



Po zakończeniu II etapu rozbudowy Wrocławska Oczyszczalnia Ścieków zapewnia oczyszczanie wszystkich ścieków komunalnych powstających na terenie Wrocławia z zachowaniem standardów europejskich, zgodnie z uzyskanym pozwoleniem wodnoprawnym z dnia 8 października 2007 roku.

O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Czy woda wpadająca z Oczyszczalni Janówek do Odry nadaje się do picia bez przegotowania?

Ścieki, które trafiają do naszej oczyszczalni zostają poddane złożonym procesom technologicznym. Wszystko po to, aby do rzeki Odry odprowadzany był ściek oczyszczony o jak najmniejszym stopniu zanieczyszczenia.
Ściek oczyszczony nie jest wodą zdatną do picia, mimo że spełnia wszelkie wymogi określone pozwoleniem wodnoprawnym i ma znacznie lepsze parametry niż woda płynąca w rzece.
By ściek oczyszczony nadawał się do spożycia konieczne jest przeprowadzenie pełnego procesu uzdatniania.

Skuteczność oczyszczania ścieków	BZT_5 (g O_2/m^3)		ChZT (g O_2/m^3)		zawiesina og. (G/m^3)		Azot og. (G Nog/m^3)		Fosfor og. (G Pog/m^3)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Ścieki trafiające do oczyszczalni	394,0	367,0	940,0	879,0	568,0	460,0	79,6	76,60	14,60	12,10
Ścieki oczyszczone	3,3	2,7	35,5	30,8	1,12	2,88	8,27	8,11	0,45	0,35
Wymogi określone pozwoleniem wodnoprawnym	15,0	15,0	125,0	125,0	35,0	35,0	10,0	10,0	1,0	1,0
% redukcji zanieczyszczeń	99,2	99,3	96,20	96,50	99,80	99,4	89,6	89,4	96,9	97,1

Ponowne wykorzystanie ścieków oczyszczonych

Podczas rozbudowy Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków w latach 2009-2012, wykonano między innymi instalację służącą do wykorzystania ścieku oczyszczonego jako tzw. wody technologicznej w procesach związanych z oczyszczaniem ścieków. Działanie to pozwoliło na zmniejszenie zużycia wody czystej oraz ograniczenie kosztów oczyszczania ścieków.

Wykorzystanie wody technologicznej

	Woda technologiczna (m^3)	Ilość ścieków ponownie wykorzystanych w odniesieniu do całkowitej ilości ścieków oczyszczonych (%)
2013	904 302	2,67
2014	740 385	1,79
2015	1 919 917	4,44
2016	1 747 788	3,71
2017	1 618 233	3,15

Osady

Proces oczyszczania ścieków nierozerwalnie związany jest z powstawaniem odpadów, a zwłaszcza komunalnych osadów ściekowych. We Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków proces stabilizacji osadu odbywa się w komorach fermentacyjnych.
Wytwarzany w tym procesie gaz ujmowany jest w kopule komory i magazynowany w niskociśnieniowych zbiornikach. Stąd tłoczony jest do kotłowni lub do stacji generatorów energii, a obecnie, po rozbudowie WOŚ, biogaz jest również paliwem dla suszarni osadu.

Osad wytworzony

2016	Osad mokry (Mg)	Osad suchy (Mg)	Sucha masa (Mg s.m.)
Osad wytworzony	34 771	5 152	13 357
Osad zagospodarowany	32 036	5 152	12 690
w tym:			
rekultywacja składowiska (R5)	2 661	–	649
rekultywacja składowiska (R3)	22 097	–	5 387
rekultywacja składowiska WOŚ (R3)	2 596	–	633
Tymczasowe magazynowanie i wykorzystanie do rekultywacji (R3)	2 735	–	667
Produkcja kompostu użyźniającego gleby (R3)	4 592	–	1 120
produkcja kruszywa (R1)	90	–	22
termiczne przekształcanie (wypał klinkieru w cementowni) (R1)	–	4 588	4 345
Produkcja polepszacza glebowego granulatu — ekopeletu (R3)	–	564	534

Jednocześnie odwodniony na prasach filtracyjnych osad jest higienizowany wapnem lub kierowany do suszenia w suszarni osadu. Tak przygotowane osady przekazywane są do dalszego zagospodarowania. Osad ściekowy posiada duże wartości nawozowe i może być wykorzystywany do rekultywacji terenów zdegradowanych przyrodniczo. Dodatkowo po wysuszeniu osad nabywa jeszcze jedną cechę, która związana jest z jego potencjałem energetycznym i dzięki temu może być wykorzystywany jako paliwo.

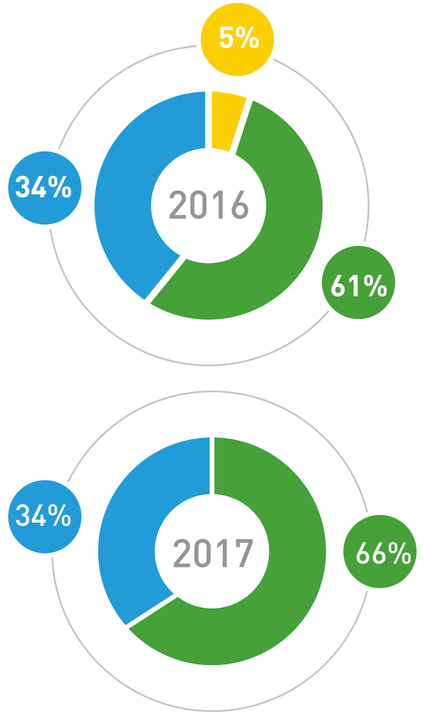
W latach 2015-2016 zakupiliśmy 5 ciągników siodłowych oraz 6 specjalnych naczep. Zrobiliśmy to, aby mieć pełną kontrolę nad transportem osadów i miejscem ich wyładunku. Osad dostarczany jest do odbiorców posiadających stosowne pozwolenia i decyzje. Jednym ze sposobów zabezpieczających stały odbiór osadów jest dywersyfikacja odbiorców, zapewniająca elastyczne możliwości odbioru osadu.

W latach 2016-2017 nasz osad wykorzystywany był do rekultywacji: składowisk komunalnych, składowisk odpadów paleniskowych i naszego składowiska, które znajduje się na terenie oczyszczalni. Wysuszony osad używany był również jako paliwo zastępcze do wypału klinkieru oraz do produkcji lekkiego kruszywa budowlanego.

Osad wytworzony

2017	Osad mokry (Mg)	Osad suchy (Mg)	Sucha masa (Mg s.m.)
Osad wytworzony	39 493	5 761	15 670
Osad zagospodarowany	42 228	5 761	16 337
w tym:			
rekultywacja składowiska (R5)	11 941	–	3 093
rekultywacja składowiska WOŚ (R3)	29 553	–	7 613
produkcja kruszywa (R1)	734	–	190
termiczne przekształcanie (wypał klinkieru w cementowni) (R1)	–	5 761	5 441

Zagospodarowanie osadu (przeliczonego na s.m.)

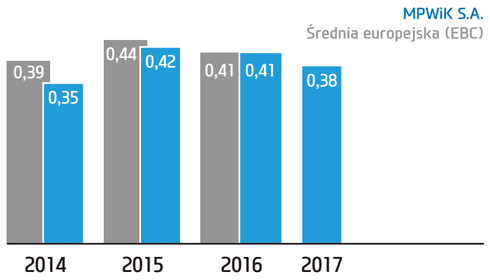


- R1 — wykorzystanie głównie jako paliwa
- R3 — recykling lub odzysk substancji organicznych
- R5 — recykling lub odzysk innych materiałów nieorganicznych

W latach 2013–2016 przeprowadziliśmy szereg działań w kierunku poprawy efektywności energetycznej. Podstawą do opracowania Programu Poprawy Efektywności Energetycznej na lata 2014–2018 były wyniki audytu energetycznego. Program przewiduje realizację 14 zadań dających oszczędności energii na poziomie 1 GWh rocznie. Wypracowana w ten sposób metodologia posłużyła do opracowania i wdrożenia procesu ciągłego doskonalenia w kierunku poprawy efektywności energetycznej przedsiębiorstwa.

W wyniku procesów fermentacji mezofilowej osadów ściekowych w wydzielonych komorach fermentacyjnych otrzymywany jest m.in. ***BIOGAZ*** *— gaz palny o składzie 61–65% metanu, 30% dwutlenku węgla, 1% pozostałe gazy (m.in. azot, tlen, amoniak, siarkowodór) i wody. Biogaz po osuszeniu, oczyszczeniu i odsiarczeniu wykorzystywany jest do produkcji energii elektrycznej i cieplnej na potrzeby własne oczyszczalni ścieków.*

Energochłonność procesu oczyszczania ścieków w przeliczeniu na m³ ścieków oczyszczonych (kWh/m³)
(wg metodologii EBC: wOp-EBC-020):

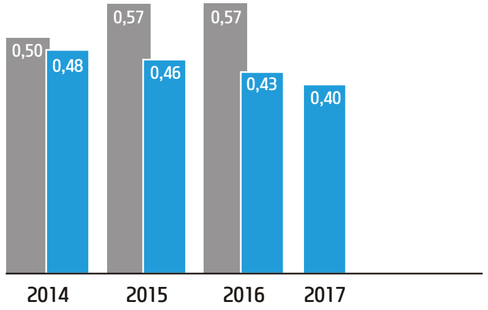


Skutecznie zamieniamy ładunek zanieczyszczeń zawartych w ściekach w energię odnawialną, a odpad powstający w procesie oczyszczania ścieków, przekształcamy w biopaliwo.

Energia, zużywana przez urządzenia Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków, w blisko 80% produkowana jest przez agregaty kogeneracyjne o łącznej mocy 4,25 MW. Paliwem zasilającym silniki spalinowe generatorów jest biogaz wytwarzany w wyniku fermentacji osadów ściekowych, dlatego energia wytwarzana przez generatory zaliczana jest do energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych (OZE).

W skojarzeniu z energią elektryczną generatory wytwarzają również ciepło, które wykorzystywane jest do ogrzewania w procesach technologicznych. Zapewnia to samowystarczalność oczyszczalni przez 9 miesięcy w ciągu roku. W okresie zimowym konieczne jest uzupełnianie bilansu cieplnego oczyszczalni ścieków przez kotłownię opalaną paliwem kopalnym — gazem ziemnym GZ-50.

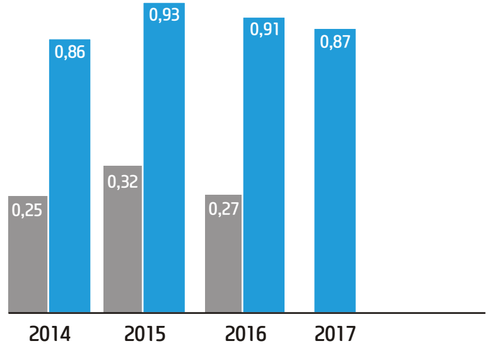
Energochłonność procesu produkcji i dystrybucji wody w przeliczeniu na m³ wody uzdatnionej (kWh/m³)
(wg metodologii EBC: zOp-EBC-001):



Na dachu budynku starej ozonowni przy ul. Na Grobli we Wrocławiu, w wyniku projektu pilotażowego, zainstalowaliśmy układ trzech ***ODNAWIALNYCH ŹRÓDEŁ ENERGII (OZE)****, tj.: kolektory słoneczne, turbina wiatrowa oraz polikrystaliczne moduły fotowoltaiczne. Wyprodukowana przez OZE energia cieplna i elektryczna wykorzystywana jest do ogrzania wody użytkowej oraz zewnętrznego oświetlenia budynku.*

Sukcesywnie zwiększamy efektywność procesu produkcji biogazu i wytwarzania energii odnawialnej. Obrazuje to wskaźnik pokazujący ilość energii wyprodukowanej w odniesieniu do każdego metra sześciennego ścieków wpływających do Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków.

Energia z kogeneracji w przeliczeniu na m³ ścieków odebranych (kWh/m³)
(wg metodologii EBC: wOp-EBC-024c):



ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

Społeczna odpowiedzialność firmy takiej, jak nasza, to nie tylko dbałość o środowisko naturalne, ale również angażowanie w działania związane z potrzebami lokalnej społeczności, edukacją ekologiczną i dziedzictwem kulturowym.

SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR)

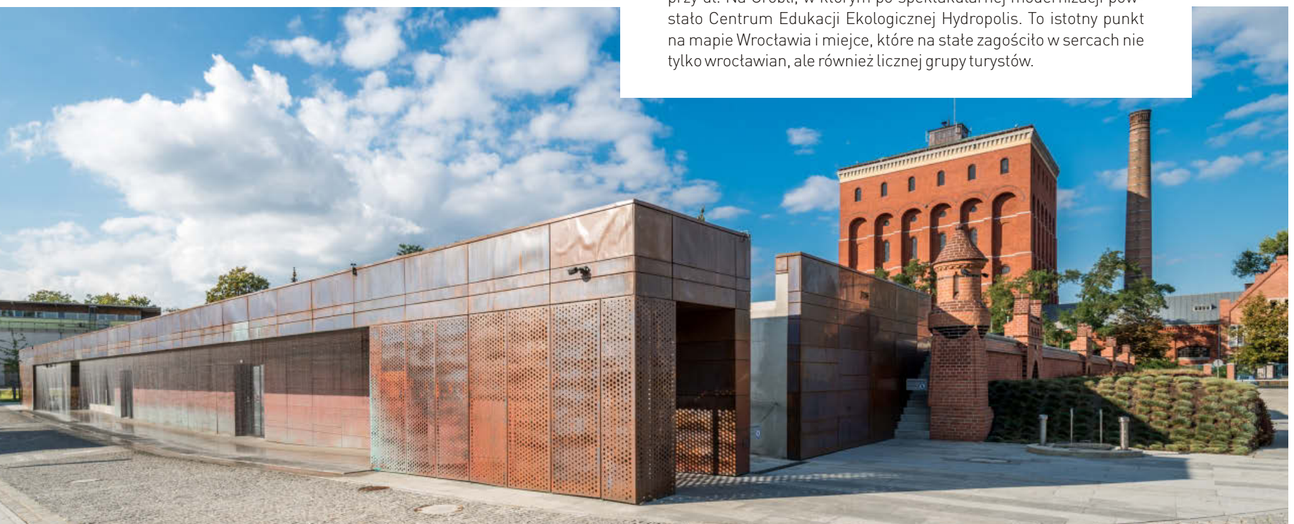
(z ang. Corporate Social Responsibility) zgodnie z definicją zawartą w normie PN-ISO 26000, jest to odpowiedzialność organizacji za wpływ jej decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko zapewniana przez przejrzyste i etyczne postępowanie, które:

- *przyczynia się do zrównoważonego rozwoju, w tym dobrobytu i zdrowia społeczeństwa;*
- *uwzględnia oczekiwania interesariuszy;*
- *jest zgodne z obowiązującym prawem i spójne z międzynarodowymi normami postępowania;*
- *jest zintegrowane z działaniami organizacji i praktykowane w jej relacjach.*

Zrównoważony rozwój stawia przed nami wyzwania, polegające na wdrażaniu w życie działań związanych z interesem lokalnej społeczności. Bliskie są nam problemy współczesnego świata, dlatego jako firma wodociągowo-kanalizacyjna czujemy się odpowiedzialni za budowanie lepszej przyszłości dla kolejnych pokoleń. Nasze kompetencje obligują nas do edukowania w tematach racjonalnego i odpowiedzialnego wykorzystywania zasobów wody. Dodatkowo staramy się sprostać przekonaniu, że u podstaw innowacji leży tradycja, która nas głęboko inspiruje.

MPWiK ma zaszczyt dbać o budowle wodociągowe, których powstanie sięga XIX i XX wieku. Powierzono nam opiekę nad obiektami zaliczanymi do cenionych na całym świecie skarbów architektury przemysłowej. Dzięki nim widzimy, że technologia produkcji i dostarczania wody, na przestrzeni lat, przeszła ogromną metamorfozę.

Do najważniejszych architektonicznych pamiątek możemy zaliczyć XIX-wieczną Wieżę Ciśnień przy ul. Na Grobli. W 2017 roku zakończył się remont związany z odnowieniem elewacji tego obiektu. Obecnie trwają prace nad nową koncepcją funkcjonalno-użytkową. Doskonałym przykładem odpowiedzialnego społecznie wdrażania innowacyjnych koncepcji, jest budynek dawnego zbiornika wody przy ul. Na Grobli, w którym po spektakularnej modernizacji powstało Centrum Edukacji Ekologicznej Hydropolis. To istotny punkt na mapie Wrocławia i miejce, które na stałe zagościło w sercach nie tylko wrocławian, ale również licznej grupy turystów.



DZIAŁANIA CHARYTATYWNE

O TO PYTALI NASI INTERESARIUSZE

Ilu pracowników angażuje się w akcje społeczne?

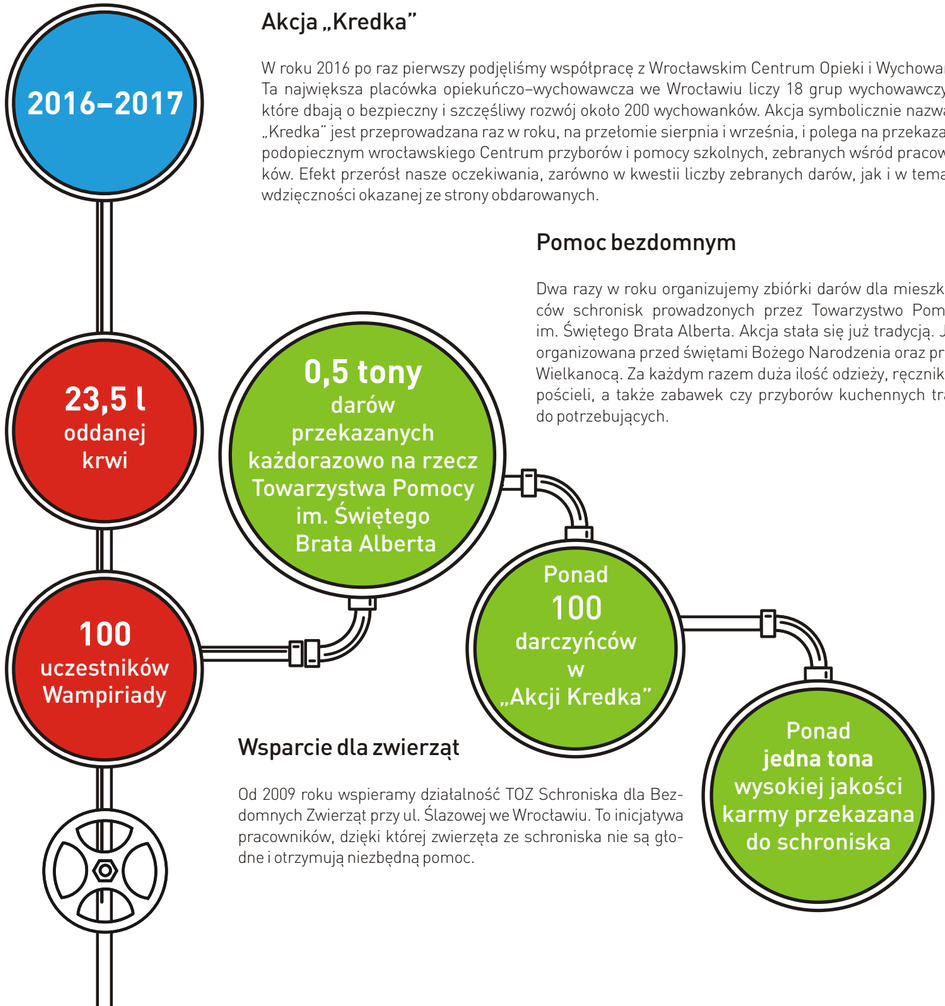
Ważnym elementem naszej społecznej odpowiedzialności są działania charytatywne i wolontariat. Dobroczynność i bezinteresowność, czyli klasyczna chęć niesienia pomocy — to właśnie przyświeca naszym pracownikom w realizowaniu działań o charakterze filantropijnym. Im jest nas więcej, tym więcej możemy zdziałać i więcej z siebie dać. Działamy lokalnie, myślimy globalnie, ponieważ wiemy, że życzliwość wraca.

To wielka duma dla firmy, posiadać dużą grupę pracowników zaangażowanych w pomoc na rzecz otoczenia społecznego. Możemy się pochwalić pracą wśród ludzi, dla których oprócz obowiązków zawodowych ważne jest również niesienie wsparcia potrzebującym. Firma stwarza możliwość prowadzenia działalności charytatywnej, która ma dwa oblicza bohaterów: jedno to ci, którzy inicjują i przygotowują akcje, tworząc przestrzeń do wielowymiarowej pomocy, a drugie — to liczna grupa pracowników, biorących w nich udział.

	2013	2014	2015	2016	2017
Liczba zaangażowanych pracowników	160	180	220	223	230
% zaangażowanych pracowników w odniesieniu do liczby zatrudnionych	21%	25%	30%	32%	33%

Wampiriada

Od wielu lat, we współpracy z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa we Wrocławiu, organizujemy zbiórkę krwi, która nosi osobliwą nazwę „Wampiriada". Podczas tej inicjowanej przez pracowników akcji, korzystamy ze specjalistycznego autobusu wyposażonego we wszystko, co niezbędne rejestrację potencjalnych dawców, punkt poboru krwi, laboratorium do szybkiego sprawdzenia poziomu hemoglobiny, stanowisko kontroli lekarskiej i wreszcie wygodne fotele dla dawców. Do tego nad naszymi pracownikami czuwa fachowy personel medyczny.



Akcja „Kredka”

W roku 2016 po raz pierwszy podjęliśmy współpracę z Wrocławskim Centrum Opieki i Wychowania. Ta największa placówka opiekuńczo–wychowawcza we Wrocławiu liczy 18 grup wychowawczych, które dbają o bezpieczny i szczęśliwy rozwój około 200 wychowanków. Akcja symbolicznie nazwana „Kredka" jest przeprowadzana raz w roku, na przełomie sierpnia i września, i polega na przekazaniu podopiecznym wrocławskiego Centrum przyborów i pomocy szkolnych, zebranych wśród pracowników. Efekt przerósł nasze oczekiwania, zarówno w kwestii liczby zebranych darów, jak i w temacie wdzięczności okazanej ze strony obdarowanych.

Pomoc bezdomnym

Dwa razy w roku organizujemy zbiórki darów dla mieszkańców schronisk prowadzonych przez Towarzystwo Pomocy im. Świętego Brata Alberta. Akcja stała się już tradycją. Jest organizowana przed świętami Bożego Narodzenia oraz przed Wielkanocą. Za każdym razem duża ilość odzieży, ręczników, pościeli, a także zabawek czy przyborów kuchennych trafia do potrzebujących.

Wsparcie dla zwierząt

Od 2009 roku wspieramy działalność TOZ Schroniska dla Bezdomnych Zwierząt przy ul. Ślazowej we Wrocławiu. To inicjatywa pracowników, dzięki której zwierzęta ze schroniska nie są głodne i otrzymują niezbędną pomoc.

W myśl zasady „wiedza jest największym skarbem" aktywnie włączamy się w projekty związane z edukacją ekologiczną, inicjujemy kampanie społeczne oraz tworzymy sieci współpracy ze szkołami i uczelniami w zakresie promowania świadomości ekologicznej, rozbudowując tym samym poczucie współodpowiedzialności za środowisko.

Kampanie społeczne

Podejmujemy liczne działania, których celem jest edukowanie, jak racjonalnie korzystać z zasobów wodnych, jak dbać o środowisko naturalne czy eliminować negatywny wpływ człowieka na naszą planetę. Treści związane z poszerzaniem świadomości ekologicznej są stale rozpowszechniane, między innymi za pośrednictwem strony internetowej MPWiK oraz w mediach społecznościowych.

Aby wszystkie prowadzone przez nas akcje edukacyjne miały dużą skuteczność i były atrakcyjne, stworzyliśmy broszury „Woda wokół nas", w których w sposób przystępny opisaliśmy procesy technologiczne związane z działalnością firmy. Broszury przygotowaliśmy w dwóch wersjach. Pierwsza przeznaczona jest dla dzieci i dominują w niej obrazki oraz kolorowe grafiki. Druga wersja broszury została przygotowana dla starszych odbiorców. Opisy procesów uzdatniania wody i oczyszczania ścieków są tutaj bardziej szczegółowe i obrazują je w większości autorskie wykresy. Powstały też anglojęzyczne wersje publikacji.

Jako firma odpowiedzialna społecznie systematycznie staramy się zmieniać i udoskonalać metody podnoszenia świadomości ekologicznej kolejnych pokoleń. Jedna z pierwszych dużych kampanii społecznych realizowana była pod hasłem „Nie lej wody!".
Opublikowaliśmy wówczas listę porad i sposobów na domowe ograniczenie zużycia wody. Kampania ta, mimo upływających lat, nie traci na swojej aktualności.

Kolejnym krokiem była kampania dotycząca właściwego korzystania z sieci kanalizacyjnej pod hasłem „Nie zapychaj! Pomyśl!", Którą zapoczątkowała zorganizowana na szeroką skalę akcja informacyjna w lokalnej prasie, radiu i telewizji.
Działania edukacyjne, podejmujące problematykę powstawania zatorów na sieci kanalizacyjnej oraz zapobiegania im, już na stałe wpisały się w nasz wizerunek. Zawdzięczamy to ciekawym materiałom multimedialnym, filmom edukacyjnym czy barwnym publikacjom, które są udostępniane wrocławskiej społeczności.

Owocne okazały się również działania pod hasłem „Bądź EKO z MPWiK". W ramach tej kampanii prezentowaliśmy między innymi mobilną wystawę wypełnioną informacjami z dziedziny wody i ścieków. Wystawa co jakiś czas zmieniała swoją lokalizację, od Hydropolis, przez Dni Otwarte Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego, po centrum handlowe Aleja Bielany, gdzie uświetniła akcję „H_2O zakręć to!".
Dodatkowo „Bycie EKO" nadawało ton Dolnośląskiemu Festiwalowi Nauki (DFN) w 2017 roku oraz grze miejskiej, czyli aktywności którą od trzech lat regularnie oferujemy wrocławianom.
Więcej o DFN i grze miejskiej piszemy w dalszej części rozdziału.

Dla wzmocnienia przekazu wszystkich naszych działań uruchomiliśmy firmowy kanał YouTube, gdzie można obejrzeć animacje i filmy promujące działalność MPWiK.

MPWiK Dzieciom

W 2013 roku powołaliśmy do życia Błękitkę i Groblika — strażników wody. Wszystko po to, aby dzieci, utożsamiając się z naszymi bohaterami, łatwiej przyswajały trudne tematy związane z ekologią i środowiskiem naturalnym.
Błękitka i Groblik to również bohaterowie strony internetowej MPWiK Dzieciom (www.mpwikdzieciom.pl). Znajdują się tam między innymi gry zręcznościowe i edukacyjne, ekologiczne ciekawostki, a także animacje specjalnie przygotowane dla najmłodszych.
Właśnie z myślą o nich stworzyliśmy również trzyczęściową animację „Pokonaj Potwora Zatora!", która powstała w 2016 roku na podstawie komiksu o tym samym tytule. Głównymi bohaterami historii o Potworze Zatorze są Błękitka i Groblik, którzy walczą o wszechobecny szacunek do środowiska.

Światowy Dzień Wody

Coroczną okazją do podnoszenia świadomości społecznej w tematyce wody jest Światowy Dzień Wody, wyznaczony przez UNESCO na 22. marca. Od kilku lat obchody przygotowujemy we współpracy z Uniwersytetem Przyrodniczym we Wrocławiu i kinem Nowe Horyzonty.
W kinie organizowane są dwa dni pokazów filmów przeznaczonych dla uczniów wrocławskich szkół. Natomiast współpraca z uczelnią wyższą to konferencje naukowe, prezentacje filmów promocyjnych, a także punkty informacyjno-edukacyjne na terenie uczelni.
Co roku z okazji Światowego Dnia Wody przygotowujemy też piknik ekologiczny dla pracowników MPWiK i ich rodzin. W ramach tego wydarzenia organizowane są liczne atrakcje angażujące wszystkich uczestników imprezy, niezależnie od wieku: projekcje filmów animowanych i edukacyjnych, zabawy oraz konkursy tematyczne, prezentacja nowoczesnego sprzętu specjalistycznego, pojazdów czy nowoczesnych technologii. Pokazy zaskakujących eksperymentów prezentuje również Hydropolis, w siedzibie którego MPWiK odsłania czasowe wystawy o tematyce ekologicznej.

Ponad 600 uczestników Światowego Dnia Wody w 2017 roku

Dolnośląski Festiwal Nauki (DFN)

Już od siedmu lat partnerujemy organizowanemu cyklicznie Dolnośląskiemu Festiwalowi Nauki. W ramach kilku ostatnich edycji zapraszaliśmy do odwiedzenia miasteczka naukowego, specjalnie zorganizowanego na tę okazję.
Festiwal to impreza popularnonaukowa zrzeszająca uczelnie wyższe Wrocławia, instytuty Polskiej Akademii Nauk oraz środowiska pozauczelniane. Pod szyldem DFN realizowane są programy edukacyjno-promocyjne adresowane do miłośników nauki, kultury czy sztuki, czyli do tych wszystkich, którzy są ciekawi zjawisk otaczającego nas świata.

Międzynarodowy Dzień Ziemi

Krzewienie wiedzy i świadomości ekologicznej wśród pracowników jest istotnym aspektem podejmowanych przez nas działań edukacyjnych. Co roku obchodzimy Międzynarodowy Dzień Ziemi, w ramach którego pracownicy wspólnie porządkują teren graniczący ze spółką i nabrzeże pobliskiej rzeki.
Od kilku lat współpracujemy również z Fundacją OnWater.pl, która podkreśla ogromny potencjał rzeki Odry, jako tej, która ukształtowała Wrocław. Współpraca ta stanowi nasze poparcie dla aktywizowania mieszkańców wokół rzek i akwenów wodnych.

MPWiK na rowerze

Maj to idealny czas, aby przesiąść się na rower, dlatego w roku 2017, już trzeci raz z rzędu, nasi pracownicy wzięli udział w Europejskim Wyzwaniu Rowerowym — rywalizacji o miano najbardziej rowerowego miasta, firmy lub mieszkańca.
54 osoby wykręciły wspólnie 10 884,5 km, co dało naszej drużynie 5 miejsce we Wrocławiu. Nasz tegoroczny zwycięzca przejechał, w ciągu jednego miesiąca, ponad 930 km, co dało 33 wynik wśród rowerzystów w całym Wrocławiu.

Dodatkowo, 12 maja 2017 roku został ogłoszony w naszej firmie DNIEM ROWEROWYM. Pracownicy mogli skorzystać z darmowego serwisu rowerowego oraz znakowania rowerów przez policję.

Niezależnie od akcji „MPWiK na rowerze", mamy świadomość, że wielu z nas korzysta z tego typu transportu przez cały rok. W myśl zasady, że każdej rzeczy można nadać drugie życie, pracownicy Wrocławskiej Oczyszczalni Ścieków Janówek zaprojektowali i samodzielnie wykonali stojaki na rowery wraz z zadaszeniem. Cała konstrukcja zbudowana jest z materiałów pochodzących z odzysku.

2015 2016 2017

Liczba przejechanych przez MPWiK kilometrów

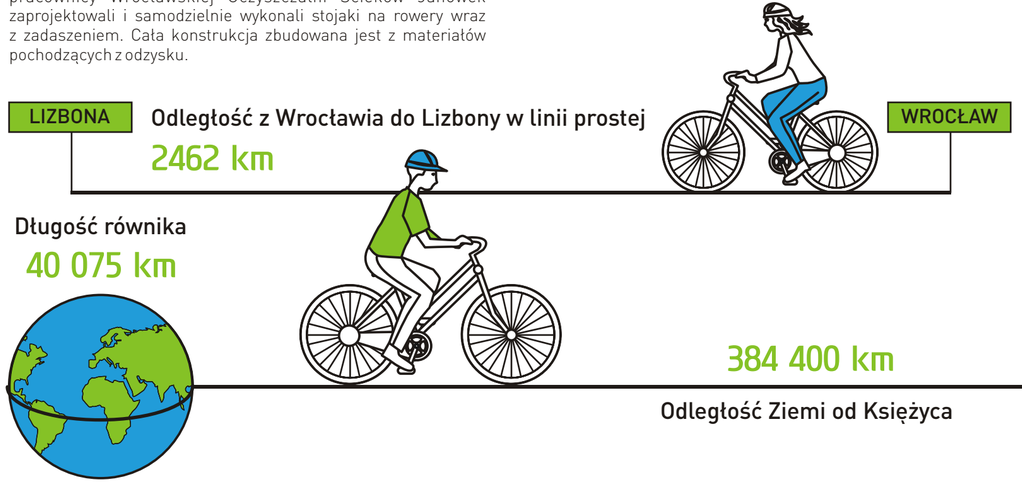
10 737 km 10 780 km 10 884,5 km

Liczba pracowników, którzy uczestniczyli w wyzwaniu

48 51 54

Łączny dystans przejechanych przez MPWiK kilometrów w latach 2015–2017

32 401,5 km



Pikniki i gry miejskie

Prowadzimy cykliczne akcje przybliżające wrocławianom tematykę naszej działalności. Każdego roku uczestniczymy w piknikach i festynach organizowanych przez wrocławskie osiedla. Wydarzenia tego rodzaju są nie tylko okazją do spotkań i rozmów z mieszkańcami, ale także szansą na promocję naszych usług i nowoczesnych narzędzi oraz systemów komunikacji ze społeczeństwem.

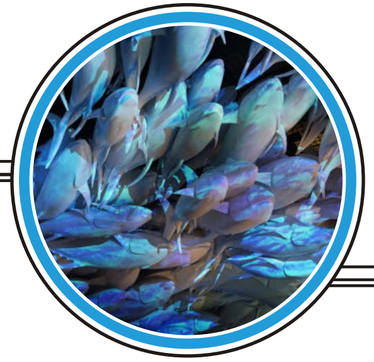
Naszą następną cykliczną aktywnością są gry miejskie, do udziału w których każdego roku zapraszamy wrocławską społeczność. Zaczęliśmy w 2015 roku edukacyjną zabawą promującą usługę Komunikaty SMS. Barwne postaci, które łączył temat wody sprawdzały wiedzę o działalności MPWiK i ekologiczne zacięcie wrocławian.
W kolejnym roku oddaliśmy grę w ręce dzieci i z okazji Dnia Dziecka udostępniliśmy nasze tereny, by bawić i uczyć. Rok 2017 natomiast to czas przypomnienia mieszkańcom o konieczności bycia eko. O tym, że perspektywa korzystania z cennego surowca, jakim jest woda, powinna sięgać dalej niż próg własnej łazienki... krótko mówiąc: „Bądź EKO z MPWiK!".

Około 100 uczestników Pikniku Ekologicznego zorganizowanego w ramach DFN w 2017 roku

HYDROPOLIS

HYDROPOLIS

Woda to życie.
Tam, gdzie jej nie ma, wszystko zamienia się w pustynię.



Naszą powinnością jest nie tylko produkcja wody, ale też dbanie o świadomość ekologiczną związaną z istnieniem tego rezerwuaru życia na Ziemi. To wodzie zadedykowaliśmy nasze Hydropolis miejsce, które na stałe wpisało się w strategię spółki i odpowiada na dwa wyzwania, przed jakimi stoi MPWiK: realizowanie misji edukacyjnej oraz ratowanie zabytków.
Pomysł na inwestycję zrodził się w 2011 roku. Niezbędnym było przeprowadzenie prac remontowych w zabytkowym zbiorniku wody, który nie pełnił już wcześniejszej funkcji, generował jednak koszty. Zdecydowaliśmy się na inwestycję, która pozwoliła realizować nasze cele statutowe oraz misję edukacyjną spółki i jednocześnie tchnęła nowe życie w ten XIX-wieczny obiekt. W związku z tym, że budynek wpisany został na listę zabytków, wszelkie zmiany musiały być konsultowane z konserwatorem. Prace trwały cztery lata. Początkowo była to żmudna droga ratowania zabytkowej konstrukcji, następnie prace adaptacyjne, dostosowujące obiekt do nowej funkcji. Wreszcie, przygotowywanie eksponatów i umieszczenie ich w strefach tematycznych.

Hydropolis jest jedynym w Polsce centrum wiedzy o wodzie i jednym z nielicznych tego typu obiektów na świecie.

Od momentu uroczystego otwarcia, do końca roku 2017 Centrum odwiedziło ponad 500 tys. osób, czyniąc je jedną z najbardziej popularnych atrakcji turystycznych Wrocławia.
Umiejscowienie wystawy w zabytkowym zbiorniku wody sprawia, że budynek jest doceniany także jako wyjątkowy przykład rewitalizacji obiektu poprzemysłowego. Hydropolis jest atrakcją dla wrocławian w każdym wieku. Od poniedziałku do piątku głównie odwiedzają nas szkolne grupy zorganizowane. Celem ich wizyt jest nie tylko wystawa, a połączone z nią tematycznie warsztaty oraz zajęcia projektowe prowadzone przez naszych pracowników.
Rodzinne odwiedziny w Hydropolis odbywają się głównie podczas weekendów .

W Hydropolis, na panoramicznym ekranie 360 stopni, obejrzeć można film opowiadający o początkach wody na naszej planecie. Nie mniejszą atrakcją jest możliwość wejścia do repliki legendarnego batyskafu, który jako pierwszy statek załogowy dotarł do najgłębszego miejsca na naszej planecie czy samodzielne sprawdzenie działania starożytnych wynalazków wodnych.

Ryszard Horowitz

Światowej sławy polski fotografik

Ambasadorzy HYDROPOLIS

Don Walsh

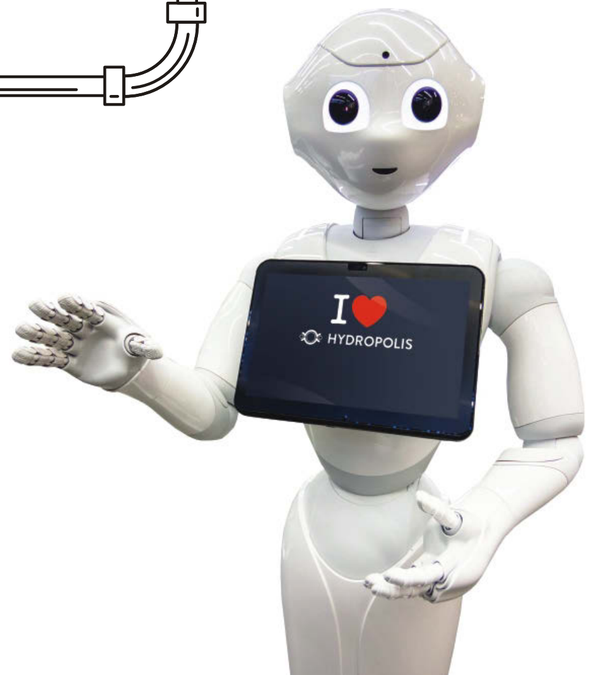
Wybitny oceanograf, jeden z dwóch pierwszych ludzi, którzy dotarli do najgłębszego miejsca na Ziemi.

Wystawa podzielona jest na 9 stref. Każda z nich przedstawia substancję życia z innej, fascynującej perspektywy. Hydropolis zachwyca atrakcjami jeszcze przed przekroczeniem progu budynku. Dobudowana do zbiornika strefa wejścia ma kształt prostokątnej bryły, niekonkurującej z zabytkowym otoczeniem. Na jej szczycie umieszczono najdłuższą w Europie (46,5 m) multimedialną drukarkę wodną, która wyposażona w czujnik ruchu rozsuwa się, niczym kurtyna, przed wchodzącymi i wychodzącymi zwiedzającymi. Do budowy strefy wejścia wykorzystano materiały naturalne, takie jak beton, szkło oraz miedź. Uzupełniają one materiały wykorzystane wewnątrz zbiornika i w sąsiadującej z nim historycznej wieży ciśnień.

HYDROPOLIS

Hydropolis to nie tylko wystawa. Świadomi wagi, jaką w życiu młodego człowieka odgrywa edukacja, wraz z rozpoczęciem roku szkolnego 2016/2017 rozpoczęliśmy wdrażanie oferty edukacyjnej, którą prowadziliśmy dwutorowo: zwiedzanie wystawy z przewodnikiem oraz zajęcia warsztatowe spójne z zagadnieniami ówczesnej podstawy programowej dla uczniów przedszkoli, szkół podstawowych, gimnazjalnych oraz ponadgimnazjalnych.

Kolejny rok szkolny to dla nas nowe zadania i możliwości. Nauczeni zdobytym doświadczeniem, chcemy wykorzystywać innowacyjne metody oraz nieszablonowe sposoby zainteresowania młodzieży tematyką wody nie tylko pod kątem ekologii, ale też historii, chemii, fizyki i geografii. Od początku września 2017 roku, nasza oferta rozwinęła się niemal trzykrotnie: oprócz większej liczby warsztatów, naszą propozycję edukacyjną wzbogaciły zajęcia projektowe oraz tematyczne ścieżki zwiedzania wystawy z przewodnikiem.



Warsztaty prowadzone są dla dzieci w każdym wieku — od uczniów przedszkoli po młodzież licealną. Zajęcia projektowe dedykowane uczniom szkół średnich, mają za zadanie nie tylko uczyć, ale przede wszystkim rozwijać kluczowe umiejętności, takie jak praca w zespole oraz wspieranie kompetencji związanych z kreatywnością i myśleniem przestrzennym.

Tematyczne ścieżki zwiedzania wystawy z przewodnikiem realizujemy w ramach trzech dziedzin: historii, geografii oraz ekologii. Skąd pomysł na taki projekt? Chcemy pokazać istotność niezwykłej substancji, jaką jest woda, w każdej dziedzinie życia, zaszczepiając w młodych ciekawość do odkrywania wodnego świata.

HYDROPOLIS CHARYTATYWNIE

W 2017 roku mieliśmy zaszczyt gościć wychowanków Domu Dziecka w Golance, podopiecznych Fundacji „Iskierka" oraz pacjentów Szpitala przy ul. Koszarowej we Wrocławiu.

Jednym ze współpracowników Hydropolis jest Joanna Urbańska, **NAUCZYCIEL ROKU 2016** *w Polsce oraz członek elitarnego klubu New Europe 100, w którym znajdują się najwięksi innowatorzy w Europie Środkowo-Wschodniej.*

65 m
obwód ekranu 360° w strefie Planeta Wody

1500
ryb w ławicy w strefie Ocean Życia +1 polujący na nie żarłacz tygrysi

45
liczba artykułów popularnonaukowych powstałych specjalnie w ramach Hydropedii

46,5 m
długość drukarki wodnej zamontowanej na fasadzie wejściowej Hydropolis

260 cm
wysokość transparentnej rzeźby Dawida, jedynego na świecie modelu wykonanego z akrylu

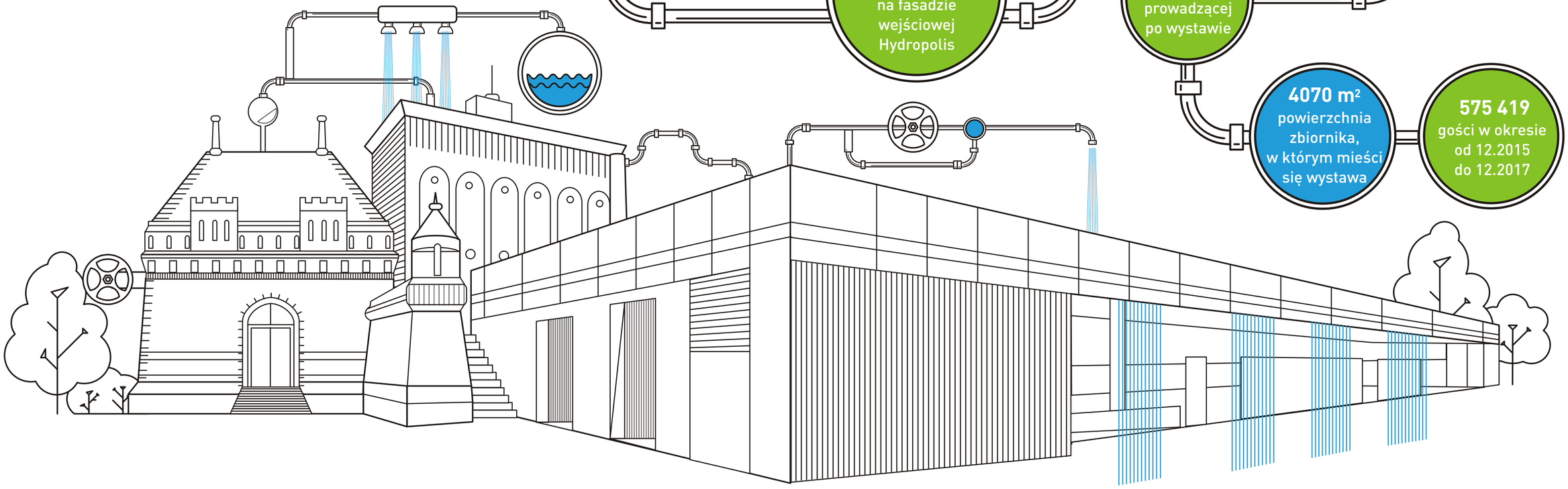
1:1
skala repliki legendarnego batyskafu „Trieste”

7458
uczestników zajęć warsztatowych

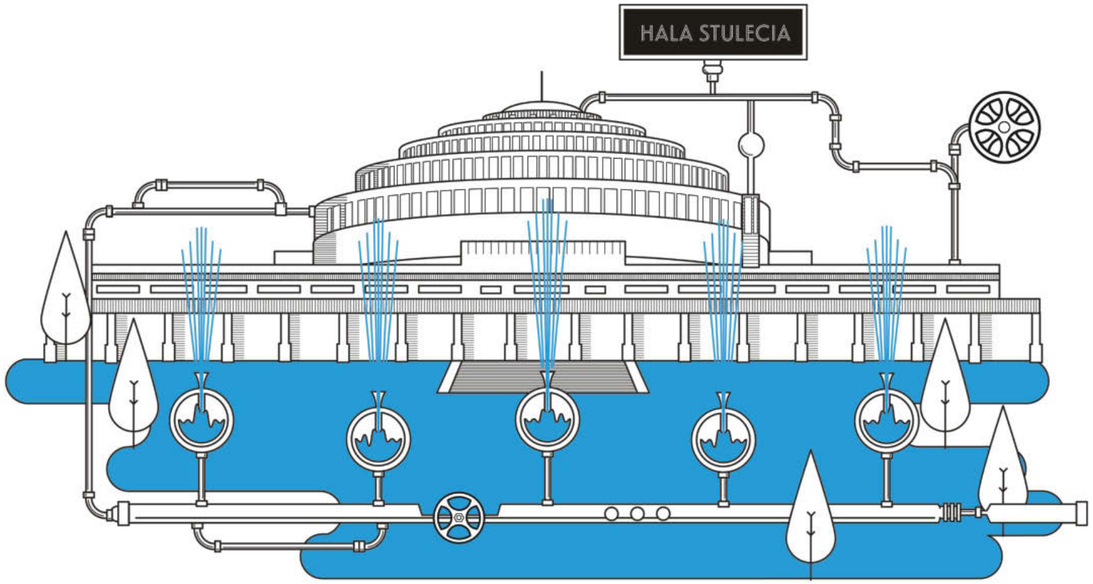
305 m
długość ścieżki prowadzącej po wystawie

4070 m²
powierzchnia zbiornika, w którym mieści się wystawa

575 419
gości w okresie od 12.2015 do 12.2017



O RAPORCIE



Tworząc nasz pierwszy Raport zrównoważonego rozwoju, obejmujący lata 2016-2017, jako główny cel postawiliśmy sobie rzetelne i kompleksowe przedstawienie kluczowych aspektów oraz najważniejszych wydarzeń z punktu widzenia działalności spółki i naszych interesariuszy.

Raport opracowano zgodnie z wytycznymi Global Reporting Initiative G4 na poziomie podstawowym „core". Przyjęliśmy dwuletni cykl raportowania społecznego.

Informacje zawarte w niniejszym raporcie zostały wygenerowane z wewnętrznych systemów spółki lub sporządzone i przekazane przez naszych pracowników.

Wszystkie dane zawarte w raporcie opisane na podstawie wskaźników G4 lub własnych, zostały poświadczone przez Zarząd spółki.

Raportu nie poddano weryfikacji przez podmiot zewnętrzny.

Proces definiowania założeń i doboru treści raportu obejmował kilka etapów.

Pytania i oczekiwania, które przedstawili nasi interesariusze pomogły nam przygotować obecny Raport tak, aby poruszał on najważniejsze i interesujące dla nich tematy. W badaniu ankietowym wzięli udział przedstawiciele społeczności lokalnej Wrocławia, klienci odwiedzający stacjonarnie Centrum Obsługi Klienta, nasi pracownicy, partnerzy ze świata nauki, dostawcy oraz przedstawiciele Urzędu Miejskiego Wrocławia. Poprosiliśmy ich o wskazanie istotnych dla nich zagadnień z zakresu działalności MPWiK oraz o propozycje innych tematów, o których chcieliby przeczytać w przygotowywanym przez nas pierwszym Raporcie zrównoważonego rozwoju.

Lista istotnych zagadnień i udział procentowy interesariuszy, którzy uznali je za ważne.

	Wszyscy	Społeczność lokalna	Klienci	Pracownicy	Pozostali
Jakość i niezawodność dostaw wody	79,8%	79,0%	80,8%	80,6%	78,6%
Dbałość o czystość wód i racjonalne wykorzystanie zasobów	68,7%	80,4%	48,1%	65,0%	60,7%
Rozwój infrastruktury miasta	47,5%	39,9%	57,7%	47,6%	67,9%
Rozwój nowoczesnych technologii ograniczających negatywny wpływ na środowisko	44,5%	46,9%	44,2%	37,9%	57,1%
Doskonalenie jakości usług i obsługi klienta	44,2%	42,0%	57,7%	42,7%	35,7%
Poszanowanie praw pracownika i zapewnienie bezpiecznego miejsca pracy	29,4%	23,8%	28,8%	42,7%	10,7%
Podnoszenie świadomości ekologicznej i promowanie postaw proekologicznych	25,8%	25,2%	19,2%	30,1%	25,0%
Przestrzeganie prawa i norm etycznych	25,5%	23,8%	25,0%	30,1%	17,9%
Wykorzystanie odnawialnych źródeł energii	21,5%	26,6%	25,0%	13,6%	17,9%
Wspieranie inicjatyw lokalnych oraz działania podejmowane przez firmę na rzecz potrzebujących	12,0%	12,6%	13,5%	9,7%	14,3%
ZWROT ANKIET	326	143	52	103	28

Biorąc pod uwagę wpływ ekonomiczny, środowiskowy i społeczny organizacji oraz wpływ na oceny i decyzje naszych interesariuszy, przeprowadziliśmy ocenę istotności poszczególnych aspektów raportowania zgodnie z kategoriami wskaźników szczegółowych określonych w Wytycznych GRI G4.

W toku dyskusji i prac warsztatowych szczegółowo omówiliśmy wszystkie zagadnienia wskazane przez interesariuszy oraz te istotne z naszego punktu widzenia. Zatwierdziliśmy główne aspekty raportowania wraz ze wskaźnikami oraz wstępną strukturę raportu, opartą na 4 kluczowych blokach tematycznych odpowiadających filarom strategii spółki. Spośród raportowanych przez nas 20 aspektów, 12 uznaliśmy za najbardziej istotne.

Matryca istotności oddziaływania aspektu wewnątrz (W) i na zewnątrz organizacji (Z).

PRACOWNICY	
Zatrudnienie i warunki zatrudnienia	W
Szkolenia i rozwój pracowników	W
Dialog z pracownikami	W
Różnorodność i równość szans	W
Bezpieczeństwo i higiena pracy	
KLIENCI	
Niezawodność dostaw wody i odbioru ścieków	W/Z
Zdrowie i bezpieczeństwo klientów	W/Z
Wpływ na rozwój infrastruktury	W/Z
Standardy obsługi klienta	W/Z
Dialog z klientami	W/Z
Satysfakcja klientów	W/Z
DOSKONAŁOŚĆ	
Doskonalenie procesów i organizacji	W/Z
Rozwój technologii ograniczających negatywny wpływ na środowisko	W/Z
SPOŁECZEŃSTWO	
Woda i racjonalne wykorzystanie zasobów	W/Z
Jakość ścieków, dbałość o czystość wód i zagospodarowanie osadów ściekowych	W/Z
Efektywność energetyczna i OZE	W/Z
Zgodność z regulacjami	W/Z
Społeczności lokalne	W/Z
Wspieranie inicjatyw na rzecz społeczności lokalnych	W/Z
Edukacja ekologiczna społeczeństwa	W/Z

Kolorem niebieskim oznaczono 12 aspektów o największej wadze.

Strona	Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania
		WSKAŹNIKI PROFILOWE	
		Strategia i analiza	
5	G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	Pełny
		Profil organizacji	
8	G4-3	Nazwa organizacji	Pełny
7	G4-4	Podstawowe marki, produkty i usługi	Pełny
8	G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Pełny
8	G4-6	Liczba krajów w których firma prowadzi działalność	Pełny
8	G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	Pełny
8, 9, 11	G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	Pełny
10, 11	G4-9	Skala działalności organizacji	Pełny
10, 33	G4-10	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu w podziale na płeć	Pełny
32	G4-11	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	Pełny
23	G4-12	Łańcuch dostaw	Pełny

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	Pełny	Brak zmian
G4-14	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę przezorności	Pełny	22, 75
G4-15	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Pełny	18, 22, 65, 117
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (np. branżowych) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach	Pełny	24,25
	Identyfikacja istotnych aspektów i ich granic		
G4-17	Informacja na temat wszystkich jednostek ujętych w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych organizacji lub w ich odpowiednikach	Nie dotyczy	-
G4-18	Proces definiowania zawartości Raportu oraz wdrożenia zasad raportowania do zdefiniowania zawartości Raportu	Pełny	103–105
G4-19	Kluczowe aspekty raportowania	Pełny	105
G4-20	Oddziaływanie aspektu wewnątrz organizacji	Pełny	105
G4-21	Oddziaływanie aspektu na zewnątrz organizacji	Pełny	105
G4-22	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich Raportach, z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu	Nie dotyczy	-

Indeks GRI

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
G4-23	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego Raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w Raporcie	Nie dotyczy	-
	Zaangażowanie interesariuszy		
G4-24	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację	Pełny	28, 29
G4-25	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy	Pełny	28
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Pełny	29, 103, 104
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Pełny	104, 105
	Profil raportu		
G4-28	Okres raportowania	Pełny	103
G4-29	Data publikacji ostatniego Raportu (jeśli został opublikowany)	Nie dotyczy	-
G4-30	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	Pełny	103
G4-31	Dane kontaktowe	Pełny	118
G4-32	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia wskaźników w Raporcie	Pełny	106–116

Indeks GRI

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
G4-33	Polityka i wewnętrzna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji Raportu	Pełny	103
	Ład organizacyjny		
G4-34	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania	Pełny	14, 15
	Etyka		
G4-56	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz kodeks etyki	Pełny	16, 17
	WSKAŹNIKI SZCZEGÓŁOWE		
	KATEGORIA: EKONOMICZNA		
	Aspekt: Wpływ na rozwój infrastruktury		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Wpływ na rozwój infrastruktury"	Pełny	56
G4-EC7	Rozwój oraz wpływ inwestycji w infrastrukturę i usługi	Pełny	56
Wskaźnik własny	Długość eksploatowanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej	Pełny	56
Wskaźnik własny	Stopień skanalizowania	Pełny	56
Wskaźnik własny	Nakłady inwestycyjne na ujęcia i produkcję wody, system dystrybucji wody i odbioru ścieków, oczyszczalnie oraz inne	Pełny	56

Strona	Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania
		KATEGORIA: ŚRODOWISKOWA	
		Aspekt: Efektywność energetyczna i OZE	
84	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Efektywność energetyczna i OZE"	Pełny
84, 85	G4-EN6	Zmniejszenie zużycia energii	Częściowo Raportowane dane dotyczą kluczowych procesów
84	Wskaźnik własny	Energochłonność procesu oczyszczania ścieków	Pełny
84	Wskaźnik własny	Energochłonność procesu uzdatniania i dystrybucji wody	Pełny
85	Wskaźnik własny	Energia z kogeneracji	Pełny
		Aspekt: Woda i racjonalne wykorzystywanie zasobów	
77, 79	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Woda i racjonalne wykorzystywanie zasobów"	Pełny
76	G4-EN8	Całkowity pobór wody według źródła	Częściowo Nie wyodrębniono zużycia wody na potrzeby własne firmy
79	Wskaźnik własny	Straty wody	Pełny
82	Wskaźnik własny	Wykorzystanie wody technologicznej w procesie oczyszczania ścieków	Pełny
		Aspekt: Jakość ścieków, dbałość o czystość wód i zagospodarowanie osadów ściekowych	
80, 81	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Jakość ścieków, dbałość o czystość wód i zagospodarowanie osadów ściekowych"	Pełny

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
G4-EN22	Całkowita objętość ścieków według jakości i docelowego miejsca przeznaczenia	Pełny	81
Wskaźnik własny	Skuteczność oczyszczania ścieków	Pełny	81
Wskaźnik własny	Ilość osadów i metody ich zagospodarowania	Pełny	82, 83
	Aspekt: Rozwój technologii ograniczających negatywny wpływ na środowisko		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Rozwój technologii ograniczających negatywny wpływ na środowisko"	Pełny	63
Wskaźnik własny	Opis technologii ograniczających negatywny wpływ na środowisko	Pełny	49, 68, 69, 79, 84
	Aspekt: Zgodność z regulacjami		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Zgodność z regulacjami"	Pełny	16, 75
G4-EN29	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	Pełny	75
	KATEGORIA: SPOŁECZNA PODKATEGORIA: PRAKTYKI ZATRUDNIANIA I GODNEJ PRACY		
	Aspekt: Zatrudnienie i warunki zatrudnienia		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Zatrudnienie i warunki zatrudnienia"	Pełny	31

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
G4-LA1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region	Pełny	34
Wskaźnik własny	Zatrudnieni według płci w przedziałach stażu pracy	Pełny	34
G4-LA2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin, w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności	Pełny	39
	Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Bezpieczeństwo i higiena pracy"	Pełny	42, 43
G4-LA6	Rodzaj urazów oraz wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych i nieobecności w pracy oraz wypadków śmiertelnych związanych z pracą, z podziałem na regiony i płeć	Częściowo Tylko w odniesieniu do zatrudnionych	43
	Aspekt: Szkolenia i rozwój pracowników		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Szkolenia i rozwój pracowników"	Pełny	35–37
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika w podziale na płeć oraz na kategorię pracowników	Częściowo Bez podziału na płeć i kategorię pracowników	37
G4-LA10	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	Pełny	37

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
	Aspekt: Różnorodność i równość szans		
G4-LA12	Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej w podziale na kategorie wg płci, wieku przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Pełny	33
	Aspekt: Dialog z pracownikami		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Dialog z pracownikami"	Pełny	40
Wskaźnik własny	Badania opinii i satysfakcji pracowników oraz inne praktyki dialogu w miejscu pracy	Pełny	40, 41
	KATEGORIA: SPOŁECZNA PODKATEGORIA: SPOŁECZEŃSTWO		
	Aspekt: Społeczności lokalne		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Społeczności lokalne"	Pełny	51, 86
G4-SO2	Działania mające znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na społeczności lokalne	Pełny	51
Wskaźnik własny	Przeciętny czas utrudnień drogowych spowodowanych awarią	Pełny	51
Wskaźnik własny	Opis działań podejmowanych w celu poprawy komfortu życia mieszkańców miasta	Pełny	54, 55

Strona	Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania
		Aspekt: Wspieranie inicjatyw na rzecz społeczności lokalnych	
87, 88	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Wspieranie inicjatyw na rzecz społeczności lokalnych"	Pełny
87	Wskaźnik własny	Zaangażowanie pracowników w akcje społeczne	Pełny
		Aspekt: Edukacja ekologiczna społeczeństwa	
89	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Edukacja ekologiczna społeczeństwa"	Pełny
89–101	Wskaźnik własny	Opis działań i inicjatyw podejmowanych w zakresie edukacji ekologicznej	Pełny
		KATEGORIA: SPOŁECZNA PODKATEGORIA: ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRODUKT	
		Aspekt: Zdrowie i bezpieczeństwo klientów	
46, 47	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Zdrowie i bezpieczeństwo klientów"	Pełny
47	G4-PR2	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo na każdym etapie cyklu ich życia, w podziale na rodzaj skutków	Pełny
46	Wskaźnik własny	Efektywność procesu uzdatniania wody	Pełny

Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania	Strona
	Aspekt: Niezawodność dostaw wody i odbioru ścieków		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Niezawodność dostaw wody i odbioru ścieków"	Pełny	45, 46, 51
Wskaźnik własny	Liczba awarii wodociągowych i kanalizacyjnych	Pełny	53
Wskaźnik własny	Wskaźnik przeciętnego czasu nieplanowanych przerw w dostawie wody spowodowanych awarią	Pełny	51
Wskaźnik własny	Liczba zatorów na sieci kanalizacyjnej i przyłączach	Pełny	52
	Aspekt: Satysfakcja klientów		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Satysfakcja klientów"	Pełny	61
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Pełny	61
	Aspekt: Standardy obsługi klienta		
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Standardy obsługi klienta"	Pełny	45
Wskaźnik własny	Opis działań i rozwiązań wdrożonych w celu zapewniania wysokich standardów obsługi klienta	Pełny	45, 50, 58–60
Wskaźnik własny	Liczba wodomierzy wyposażonych w moduły do zdalnego odczytu, obsługiwanych przez MPWiK	Pełny	50
Wskaźnik własny	Liczba użytkowników eBOK	Pełny	59

Indeks GRI

Strona	Wskaźnik	Opis	Stopień raportowania
		Aspekt: Dialog z klientami	
58	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Dialog z klientami”	Pełny
58–60	Wskaźnik własny	Opis praktyk i inicjatyw zapewniających dialog z klientami	Pełny
58	Wskaźnik własny	Liczba mieszkańców zarejestrowanych do usługi „Komunikaty SMS”	Pełny
		Aspekt: Doskonalenie procesów i organizacji	
63–65	G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Doskonalenie procesów i organizacji”	Pełny
52, 53, 64–73	Wskaźnik własny	Kluczowe cele, innowacje, działania i inicjatywy związane z doskonaleniem procesów i organizacji	Pełny

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Agenda ONZ na rzecz Zrównoważonego Rozwoju

Globalne Cele Zrównoważonego Rozwoju zostały po raz pierwszy ogłoszone w roku 2000. We wrześniu 2015 roku, w Nowym Yorku, odbył się Szczyt Zrównoważonego Rozwoju, na którym Organizacja Narodów Zjednoczonych przyjęła Agendę na rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030. Jest ona uniwersalną i zintegrowaną wizją budowy lepszego świata oraz planem jego naprawy z myślą o obecnych i przyszłych pokoleniach.

Nowa Agenda zawiera 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju i 169 zadań do zrealizowania w latach 2015-2030.

W poszczególnych rozdziałach Raportu odnieśliśmy się do Agendy, opisując nasze działania przyczyniające się do realizacji konkretnych Celów Zrównoważonego Rozwoju. Oznaczenia tych celów zostały umieszczone na początku każdego z rozdziałów.

Cel 1:
Wyeliminować ubóstwo we wszystkich jego formach na całym świecie

Cel 2:
Wyeliminować głód, osiągnąć bezpieczeństwo żywnościowe i lepsze odżywianie oraz promować zrównoważone rolnictwo

Cel 3:
Zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt

Cel 4:
Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie

Cel 5:
Osiągnąć równość płci oraz wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt

Cel 6:
Zapewnić wszystkim ludziom dostęp do wody i warunków sanitarnych poprzez zrównoważoną gospodarkę zasobami wodnymi

Cel 7:
Zapewnić wszystkim dostęp do stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii po przystępnej cenie

Cel 8:
Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi

Cel 9:
Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność

Cel 10:
Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami

Cel 11:
Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

Cel 12:
Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji

Cel 13:
Podjąć pilne działania w celu przeciwdziałania zmianom klimatycznym i ich skutkom

Cel 14:
Chronić oceany, morza i zasoby morskie oraz wykorzystywać je w sposób zrównoważony

Cel 15
Chronić, przywrócić oraz promować zrównoważone użytkowanie ekosystemów lądowych, zrównoważone gospodarowanie lasami, zwalczać pustynnienie, powstrzymywać i odwracać proces degradacji gleby oraz powstrzymać utratę różnorodności biologicznej

Cel 16:
Promować pokojowe i inkluzywne społeczeństwa, zapewnić wszystkim ludziom dostęp do wymiaru sprawiedliwości oraz budować na wszystkich szczeblach skuteczne i odpowiedzialne instytucje, sprzyjające włączeniu społecznemu

Cel 17:
Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju

Raport, z którym mieli Państwo okazję się zapoznać, powstał przy zaangażowaniu licznej grupy pracowników MPWiK. Wszystkim im serdecznie dziękujemy.

Raport został wydrukowany na papierze Cyclus offset (140 g, 250 g) produkowanym w 100% z makulatury pochodzącej z przerobu papieru produkowanego z włókien certyfikowanych FSC.

Jeżeli mają Państwo uwagi i komentarze na temat Raportu, zapraszamy do dzielenia się nimi:

MPWiK S.A.
ul. Na Grobli 14/16
50-421 Wrocław
csr@mpwik.wroc.pl
www.mpwik.wroc.pl

Ankieta

Zależy nam, aby każdy kolejny raport był coraz lepszy i spełniał oczekiwania naszych interesariuszy, dlatego zachęcamy do wypełnienia ankiety na temat „Raportu zrównoważonego rozwoju MPWiK", dostępnej na stronie: **www.mpwik.wroc.pl/csr**

Opracowanie graficzne:
Grzegorz Mieczkowski – Studio C2
Ilustracje:
Katarzyna Placek, Marcin Skoczek
Fotografie:
Archiwum własne MPWiK, ARTFM, Tomasz Augustyn, Jacek Dąbrowski, Grzegorz Gołębiowski, Maciej Lulko, Marek Kaźmierczak, Jakub Krawiec, Kamil Majdański, Sławomir Okrzesik, Agnieszka Pałczak, Romuald M. Sołdek, Tomasz Walków, Estera Zuzel