



woda i MY

czasopismo Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji S.A. w Krakowie

grudzień 2006 numer 40

ISSN - 1505-2478



Gospodarka wodno-ściekowa
w Krakowie - Etap I

- str. 1

Wodne standardy - str. 2



Akredytacja Centralnego
Laboratorium MPWiK S.A. - str. 5



*Niech radość i pokój Świąt Bożego Narodzenia
towarzyszy Państwu przez cały Nowy Rok.
Życzę, aby był to Rok szczęśliwy w osobiste doznania,
spełnił zamierzenia i dążenia zawodowe oraz
by przyniósł wiele satysfakcji z własnych dokonań.*

*Prezes MPWiK S.A.
Ryszard Langer*



Gospodarka wodno-ściekowa w Krakowie - Etap I

Konferencja prasowa

Po niespełna dwóch latach działań skupiających się na uzgodnieniach, analizach i opracowaniach studialnych rozpoczynamy realizację projektu „Gospodarka wodno-ściekowa w Krakowie - Etap I”. W październiku podpisana została umowa na pierwszy z sześciu kontraktów składających się na to przedsięwzięcie.

Projekt „Gospodarka wodno-ściekowa w Krakowie - Etap I” jest drugim projektem realizowanym przez MPWiK S.A. z Funduszu Spójności Unii Europejskiej. Jednak to pierwszy projekt, którego beneficjentem jest bezpośrednio nasza Spółka. Uzyskaliśmy dofinansowanie do zadań, których łączny budżet został oszacowany na 36.405.900 Euro. Stopa udziału Funduszu Spójności wynosi 59%, co stanowi 21.479.481 Euro. Pozostała kwota 14.926.419 Euro to środki własne firmy.



Na przedsięwzięcie to składają się następujące zadania inwestycyjne:

- Uporządkowanie kanalizacji w rejonie Borku Fałęckiego poprzez odłączenie potoku „Urwisko”,

- Budowa kanału odciążającego Kolektor B w Nowej Hucie,
- Renowacja systemu kanalizacyjnego Miasta Krakowa,
- Budowa systemu kanalizacji sanitarnej we wschodnich rejonach miasta Krakowa (dzielnica Nowa Huta).

Przewidziano łącznie sześć kontraktów w ramach tego Projektu. Pierwszy na usługi tzw. Inżynier Kontraktu oraz, pomimo czterech inwestycji budowlanych wymienionych powyżej wchodzących w skład przedsięwzięcia, pięć kontraktów na roboty, co wynikało ze względów technicznych i ekonomicznych.

Aspekty techniczne zdecydowały, iż zadania pn. Uporządkowanie kanalizacji w rejonie Borku Fałęckiego poprzez odłączenie potoku „Urwisko” oraz Budowa kanału odciążającego Kolektor B w Nowej Hucie zostaną wykonane w ramach jednej umowy na roboty budowlane, czyli przez jednego wykonawcę.

Podobne względy zaważyły na to, że inwestycja pn. Budowa systemu kanalizacji sanitarnej we wschodnich rejonach miasta Krakowa (dzielnica Nowa Huta) zostanie wykonana także przez jedną firmę.

Względy ekonomiczne zdecydowały o tym, że renowacja 123 odcinków kanalizacji rozsianych we wszystkich rejonach miasta, będzie realizowana w ramach trzech kontraktów:

- renowacja systemu kanalizacyjnego miasta Krakowa - kanały przelazowe,

dokończenie na stronie 9

Wodne standardy

Udoskonalanie procesów w oparciu o certyfikat jakości

Wdrażając system zarządzania jakością ISO 9001-2000 spółka zagwarantowała realizację głównych celów polityki jakości: stałej poprawy jakości dostarczanej wody, doskonalenia systemu dystrybucji wody, doskonalenia systemu odbioru i oczyszczania ścieków, poszerzenia zasięgu działania oraz doskonalenia poziomu świadczenia usług i obsługi klienta.

Wyższy poziom świadczonych usług powinien oznaczać doskonalenie procedur i mechanizmów związanych ze sprzedażą

Proces wystawienia umowy skrócono do 7 dni roboczych, od daty wpływu wniosku o zawarcie umowy do działu

wody oraz profesjonalizmem w kontakcie z klientem. Stąd zainicjowane przez Dział Sprzedaży zmiany w procesach dotyczących realizacji sprzedaży produktu.

Na podstawie kilkuletnich doświadczeń w działaniach opartych o normy jakości ISO 9001-2000 oraz weryfikacji procesów z podejmowanymi na ich podstawie rzeczywistymi działaniami dokonano połączenia istniejących pięciu procesów tworząc:

- proces zawierania umów, będący połączeniem procesów związanych z zawieraniem umów na wnioski klienta i z nowych połączeń
- proces realizacji planu sprzedaży wody i odprowadzania ścieków, który powstał na bazie procesów związanych z odczytami wodomierzy oraz ich weryfikacją, wystawianiem i wysyłką faktur za dostawę wody, planowaniem i sprawozdawczością oraz analizą sprzedaży.

Zmiana spowodowała uproszczenie procesów oraz usprawnienie działań podejmowanych na ich podstawie.

Trudne początki

Kiedy MPWiK SA zaczynało funkcjonować w oparciu o system jakości ISO 9001-2000, procesy wyznaczające cele działania opisano i konstruowano bardzo szczegółowo. Skoncentrowano się na pokazaniu wielu powiązań „pobocznych” realizowanych w innych działach spółki. Poszczególne procesy potraktowano jako oddzielne całości. Tymczasem wszystkie przenikały się nawzajem, były powiązane i dopiero w całości tworzyły spójny obraz działania działu.

Istnienie takiej ilości procesów powodowało konieczność częstego kontrolowania zdolności realizacji celów zapisanych w kartach procesów z przebiegiem realizacji zadań danego działu. Zgodnie z wymaganiami norm ISO audyty powinny odbywać się przynajmniej raz w roku, dla każdego procesu. W MPWiK SA zdarzało się, że w samym Dziale Sprzedaży odbyło ich około 10.

Zbyt szczegółowy opis procesów oraz ich oderwanie od pozostałych powodował, że z pola widzenia uciekała główna linia działania działu. Z zewnątrz trudno było uchwycić nić powiązań pomiędzy procesami, bez uprzedniego zagłębienia się w schemat organizacyjny firmy oraz linie działania działu.

Połączenie procesów pozwoliło na uzyskanie większej przejrzystości. Łatwiejsze stało się uchwycenie sposobów realizacji zadań przez dział.

W pogoni za jakością

Podstawowymi zadaniami Działu Sprzedaży jest zawieranie umów z odbiorcami usług, dokonywanie odczytów

wodomierzy u odbiorców oraz fakturowanie należności za świadczone usługi. Dzięki analizom realizacji zadań w stosunku do celów zapisanych w kartach procesów, prowadzonym od czasu wprowadzenia norm

Ujednolicono druki umów oraz pozostałe druki uczestniczące w procesie zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków

jakości do MPWiK SA, zwiększono do 95% realizację planu odczytów wodomierzy u odbiorców usług.

Ocena skuteczności procesu wskazywała, że błędy popełniane przy odczytach są mniejsze, wskaźniki rosną, a trend wzrostu skuteczności jest większy.

Wzrastająca ilość prawidłowo wystawianych faktur VAT za dostawę wody i odprowadzanie ścieków pozwoliła na podniesienie poprzeczki i utrzymanie liczby poprawnie wygenerowanych faktur na poziomie 99%.

Blżej klienta

Wdrożenie systemu zarządzania jakością ISO 9001-2000 wiązało się z koniecznością ujednolicenia druków umów oraz pozostałych druków uczestniczących w procesie zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Proces ten trwa nadal. Wymiana druków umów z upływem czasu stała się sprawniejsza.

Karta Klienta, stosowana przez MPWiK SA do czasu opracowania ostatecznej wersji

Dzięki analizom realizacji zadań w stosunku do celów zapisanych w kartach procesów, prowadzonym od czasu wprowadzenia norm jakości do MPWiK SA, zwiększono do 95% realizację planu odczytów wodomierzy u odbiorców usług

wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, a także wniosku o zgłoszenie zmiany w ewidencji odbiorców wody i odprowadzania ścieków, została zastąpiona ujednoliconymi formularzami.

Wprowadzenie jednolitych wniosków wpłynęło na poprawę obsługi klienta, w zakresie szybkości sporządzania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Druki zawierają niezbędne dane o kontrahencie potrzebne do dokonania zmiany w ewidencji odbiorców usług i sporządzenia umowy, w przypadku braku

książki odczytowej. W ich treści zapisana jest także data wpływu sprawy, co pozwala na łatwiejszą kontrolę nad dotrzymaniem terminu sporządzenia umowy.

Proces wystawienia umowy skrócono do 7 dni roboczych, od daty wpływu wniosku o zawarcie umowy do działu. Utrzymanie realizacji zakładanego terminu przyjęto na poziomie 92%, na skutek poprawy w sprawności sporządzania umów przez pracowników działu.

A...a...archiwum!

Wraz z przyznaniem certyfikatu jakości powstała idea stworzenia przy Dziale Sprzedaży Krakowskich Wodociągów kompleksowego archiwum. Założeniem archiwum było, aby wszystkie dokumenty dotyczące danej zabudowy znajdowały się w jednej teczce tworząc dokumentację. Przyjęte rozwiązanie powinno ułatwić i usprawnić proces załatwiania spraw na wniosek klienta oraz odpowiadania na korespondencję związaną z daną zabudową.

Kompleksowa archiwizacja danych jest w trakcie realizacji. W obecnej chwili w archiwalnych teczkach zabudów znajdują się umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, a także wszelkie dokumenty dotyczące zmian w ewidencji odbiorców usług.

Na dalszym etapie rozbudowy archiwum przewiduje się przeniesienie całej korespondencji związanej z daną zabudową do jednej teczki. W efekcie w dużym stopniu powinno zostać osiągnięte kompleksowe powiązanie wszystkich spraw dotyczących danej nieruchomości.

Po zakończeniu rozbudowy archiwum pracownicy Działu Sprzedaży będą mogli wyczerpująco odpowiedzieć na wnioski klienta w sprawie danej nieruchomości. W teczce przypisanej zabudowie znaleźć będzie można dokumenty pokazujące ogólny zarys stanu faktycznego, czyli całość korespondencji dotyczącej danej zabudowy, będącej w posiadaniu Krakowskich Wodociągów. ■

Oddaj krew, pomóż innym

W dniu 26 września 2006r. wśród pracowników Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji SA w Krakowie odbyła się akcja honorowego oddawania krwi.

Akcja była efektem pozytywnej odpowiedzi zarówno Zarządu Spółki, jak i pracowników na apel, z jakim do Wodociągów Krakowskich wystąpiło Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Krakowie.

Apel Prezesa Zarządu „Oddaj krew-pomóż innym” spotkał się z uznaniem i zainteresowaniem pracowników MPWiK SA.

Wszystkim uczestnikom akcji bardzo dziękujemy za to, że nie pozostali obojętni wobec trudnej sytuacji związanej z brakiem krwi w stacjach krwiodawstwa na terenie całego kraju. Chęć do uczestniczenia w tym szlachetnym przedsięwzięciu, które jest wyrazem najwyższej solidarności z potrzebującymi, wyrazili następujący pracownicy:

Adam Adamczyk
Sabina Baczyńska
Zdzisław Bartyzel
Piotr Bębenek
Leszek Bienias
Tadeusz Bochnia
Jacek Bochniak
Waldemar Burliga
Wojciech Burliga
Czesław Ciuś
Leszek Cygan
Grzegorz Cyganik
Bogusław Dubiel
Roman Figura
Tomasz Gajda
Marek Gędlek
Wojciech Gumulski
Stanisław Hajto
Dariusz Hajto
Adam Hyży
Jan Jamka
Grzegorz Janas
Dorota Janas
Grzegorz Kaleta
Joanna Kaleta
Magdalena Kamińska
Franciszek Kardasz

Adam Kasprzyk
Edward Kawa
Hanna Kołodziej
Mieczysław Kościółek
Łukasz Korczek
Violetta Korzeniak
Mariusz Krzywda
Adam Kuc
Mieczysława Langer
Jarosław Lasek
Artur Lasek
Czesław Lenart
Marek Lipczyński
Grzegorz Łabuz
Jan Małota
Zbigniew Majewski
Anna Menzel
Jan Michura
Bronisław Misiorek
Paweł Ochmański
Józef Ślosarczyk
Marek Ślusarczyk
Bogdan Śmietana
Marta Ostafin
Stanisław Plachta
Adam Pajdak
Podlejska-Waligóra

Franciszek Podmokły
Wanda Podwika
Magdalena Poznańska
Adam Przebinda
Ryszard Pudlik
Grzegorz Romek
Ida Rzewuska
Wojciech Sendor
Leszek Starmach
Janusz Stawarz
Elżbieta Stefańczyk
Paweł Suder
Jarosław Suder
Andrzej Szewczyk
Elżbieta Szlachetka
Jerzy Szydłowski
Zbigniew Talaga
Elżbieta Wojtowicz
Józef Wylęgała
Dorota Zięcina
Danuta Zielińska
Tadeusz Ziętara
Kazimierz Ziomber
Tomasz Żak
Joanna Żak-Cyganik

Akredytacja Centralnego Laboratorium MPWiK S.A.

Centralne Laboratorium otrzymało Certyfikat akredytacji AB 776 przyznany przez Polskie Centrum Akredytacji, które jest krajową jednostką akredytującą upoważnioną do akredytacji laboratoriów badawczych.

Integralną częścią certyfikatu jest zakres akredytacji, który wyszczególnia te badania, dla których PCA potwierdziło nasze kompetencje. Zakres akredytacji Laboratorium Badawczego nr AB 776 wydany przez PCA obejmuje 28 metod fizykochemicznych, 6 metod mikrobiologicznych oraz pobieranie próbek do badań mikrobiologicznych.

Dla wykazania statusu posiadanej akredytacji Centralne Laboratorium będzie posługiwało się znakiem akredytacji PCA. Po podpisaniu umowy sublicencyjnej laboratorium będzie również uprawnione do stosowania znaku ILAC MRA, który został wprowadzony dla zapewnienia łatwej i jednolitej na całym świecie identyfikacji usług akredytowanych.

Tym samym Centralne Laboratorium dostosowało się do zapisu § 5.1 Projektu Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, który stanowi, że badania labora-

toryjne wody wykonują akredytowane laboratoria posiadające akredytację w zakresie pobierania próbek wody oraz akredytację na minimum 80 % metod z zakresu badań monitoringowych.

Po przesłaniu właściwemu inspektorowi sanitarnemu dokumentów potwierdzających nasze kompetencje zostaniemy wpisani do rejestru laboratoriów zatwierdzonych do wykonywania badań monitoringowych na zlecenie klienta wewnętrznego. Badania wykonywane na zlecenie klienta zewnętrznego, których udział w pracy laboratorium z roku na rok wzrasta będą uznawane.

Przyznany Certyfikat akredytacji jest wynikiem półtorarocznej, intensywnej pracy personelu Centralnego Laboratorium. Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej zobowiązuje do dostosowania się do przepisów technicznych i standardów w wielu dziedzinach, między innymi również w dziedzinie badań laboratoryjnych i akredytacji laboratoriów badawczych.

Centralne Laboratorium jako jednostka organizacyjna MPWiK S.A. wdrożyło system zarządzania jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2001 co zostało formalnie potwierdzone przez BVQI Polska sp. z o.o. przyznaniem 21 maja 2004 roku certyfikatu o numerze 151915 na ujmowanie, uzdatnianie, dystrybucję i sprzedaż wody.

Certyfikat formalnie potwierdzał, że w laboratorium funkcjonuje system zarządzania jakością, nie potwierdzał natomiast kompetencji technicznych laboratorium. Aby formalnie potwierdzić, że laboratorium jest kompetentne do wykonywania określonych rodzajów badań (uzyskać akredytację) laboratorium spełniło wymagania norm:

- PN-EN ISO/IEC 17025:2005 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących



- PN-ISO 10012-1:1998; PN-ISO 10012:1998/Ap1:2001 Wymagania dotyczące zapewnienia jakości wyposażenia pomiarowego - System potwierdzenia zgodności metrologicznej wyposażenia pomiarowego
- PN-ISO 7218:1998/A1 2004 Ogólne zasady badań mikrobiologicznych (stosowana przy ocenie laboratoriów mikrobiologicznych) oraz dokumentów PCA, które są również wymaganiami
- DA-05 wyd. 2 z 31.03.04 r. Polityka Polskiego Centrum Akredytacji dotycząca wykorzystywania badań biegłości/porównań międzylaboratoryjnych w procesach akredytacji i nadzoru laboratoriów
- DA-06 wyd. 2 z 12.05.03 r. Polityka Polskiego Centrum Akredytacji dotycząca zapewnienia spójności pomiarowej
- DAB-06 wyd. 1 z 01.09.04 r. Obowiązkowe uczestnictwo w badaniach biegłości



W październiku 2004 roku Najwyższe Kierownictwo podjęło decyzję o rozpoczęciu przygotowań, których celem było otrzymanie certyfikatu akredytacji.

Na podjęcie tej decyzji złożyły się: wysokie kwalifikacje personelu, spełniające światowe standardy warunki lokalowe i środowiskowe uzyskane po przeniesieniu laboratorium do nowej siedziby przy ulicy Lindego, specjalistyczne wyposażenie pomiarowe i badawcze, oraz ponad sześćdziesięcioletnia historia funkcjonowania laboratorium w wodociągach krakowskich.

Pierwszym krokiem na drodze do akredytacji było wyznaczenie zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 17025:2005

kierownika technicznego odpowiedzialnego za techniczną działalność laboratorium, specjalisty ds. jakości odpowiedzialnego za funkcjonowanie systemu zarządzania w aspekcie jakości oraz określenie odpowiedzialności, uprawnień i wzajemnych powiązań personelu, który zarządza, wykonuje lub sprawdza prace mające wpływ na jakość badań.

Opracowany przez Specjalistę do spraw jakości Harmonogram przygotowań do akredytacji Centralnego Laboratorium został przedstawiony w listopadzie 2004 roku. Harmonogram obejmował wymagania dotyczące zarządzania w aspekcie organizacyjnym i jakości (punkt 4 normy) oraz wymagania techniczne (punkt 5 normy). Równocześnie były realizowane dwa zadania. Na miesięcznych spotkaniach operacyjnych były wyznaczane osoby odpowiedzialne i terminy realizacji poszczególnych zapisanych w harmonogramie zadań. Do zadań Specjalisty ds. jakości należało opracowywanie Księgi Jakości i Procedur Ogólnych, programowanie i organizowanie auditów oraz koordynowanie prac związanych z realizacją harmonogramu.

Cały personel był zaangażowany w realizację zadań, które zapewniają laboratorium badawczemu wiarygodność wyników badań (opracowywanie procedur badawczych i instrukcji, monitorowanie warunków środowiskowych, zapewnienie spójności pomiarowej, monitorowanie i sterowanie jakością badań, walidacja i szacowanie niepewności metod badawczych).

Rezultatem było określenie polityki oraz opracowanie i wdrożenie dokumentów. Polityką jakości Centralnego Laboratorium jest wykonywanie badań zgodnie z dobrą praktyką profesjonalną w celu dostarczenia klientowi usługi na najwyższym poziomie, z której klient korzysta, a Laboratorium buduje swoją renomę. Tą usługą jest miarodajny wynik przedstawiony klientowi w sprawozdaniu z badań.

Wynik miarodajny to znaczy:

- wiarygodny (podany z niepewnością),
- użyteczny czyli pozwalający klientowi rozwiązać jego problem
- oraz rzetelny czyli zrealizowany zgodnie z dobrą praktyką profesjonalną

Opracowane dokumenty to: Księga Jakości NJL, Procedury Ogólne NJL (14 procedur), Procedury Badawcze (7 procedur), Instrukcje Ogólne NJL (10 instrukcji), Instrukcje ogólne, stanowiskowe i obsługi WPIB poszczególnych pracowni (113 instrukcji).

Centralne Laboratorium zwalidowało i oszacowało niepewność wszystkich 34 metod, na które uzyskało akredytację. W przypadku walidacji metod badawczych trzeba było zbadać i przedstawić obiektywne dowody na to, że stosowane przez nas metody zachowują się w naszych rękach zgodnie



z ustalonymi specyfikacjami podawanymi przez dyrektywy, rozporządzenia, normy, literaturę.

Program walidacji każdej metody obejmował kilka lub kilkanaście parametrów. Były to między innymi granica wykrywalności, selektywność, specyficzność, liniowość, precyzja w warunkach powtarzalności i odtwarzalności, czułość, dokładność, odporność na czynniki zewnętrzne.

Z kolei, aby ocenić czy pojedynczy parametr spełnia wyspecyfikowane wymagania konieczne było zbadanie co najmniej 10 próbek wody, gdyż tylko wówczas można ocenić czy różnica jest istotna lub nie za pomocą testów statystycznych. Praca ta wymagała od personelu dużej wiedzy merytorycznej, znajomości metod statystycznych i programów komputerowych. Trudno sobie dzisiaj wyobrazić pracę chemika czy biologa w laboratorium akredytowanym bez komputera, który usprawnia pracę wykonując setki obliczeń nie tylko podczas walidacji metod, ale także podczas rutynowej kontroli

jakości badań, której wyniki są prowadzone w wersji elektronicznej na kartach poddawanych obróbce statystycznej.

Równocześnie, aby spełnić wymaganie, że personel laboratorium powinien mieć stosowne kompetencje, zaplanowano i zrealizowano cykl szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych.

Tylko w 2005 roku było to około tysiąca osobogodzin szkoleniowych.

Aby spełnić wymagania normy PN-ENISO/IEC 1725 nie wystarczy oświadczenie, że nasz wynik jest wiarygodny lecz istnieje konieczność zbadania i przedstawienia na to obiektywnych dowodów w postaci zapisów, a to wiąże się z dużym nakładem pracy i koniecznością intensywnego uzupełniania kwalifikacji poprzez szkolenia.

Wszystkie aspekty każdego wykonywanego działania laboratorium sformalizowało w procedurach i instrukcjach według schematu; odpowiedzialność, sposób postępowania, sposób prowadzenia zapisów, kryteria oceny wyników oraz tryb postępowania w przypadku niespełnienia tych kryteriów.

Na naszej drodze do akredytacji nie ominęły nas trudności. Na Przeglądzie zarządzania spółki w 2004 roku jako jeden z celów jakościowych wpisano uzyskanie przez laboratorium akredytacji do końca 2005 roku. Cel ten nie został zrealizowany z dwóch powodów. Pierwszym była decyzja o włączeniu w strukturę Centralnego Laboratorium - Zakładowego Laboratorium Ściekowego od października 2005 roku, drugim wprowadzenie nowego wydania normy PN-EN ISO/IEC 17025, które zawierało dodatkowe wymagania.

W związku z tym powstała konieczność wprowadzenia dużych zmian do już opracowanych dokumentów systemowych, związanych z dostosowaniem się do wymagań wprowadzonych nowym wydaniem normy i z funkcjonowaniem Pracowni Badania Ścieków. Dodatkową trudność stanowił fakt, że Zakładowe Laboratorium Ścieków było wyłączone z procesu certyfikacji na normę PN-ISO 9001:2000 i zagadnienia z tym związane były zupełnie obce personelowi.

W Pracowni Badania Ścieków trzeba było od początku realizować Harmonogram przygotowań do akredytacji i intensywnie szkolić personel w ramach szkoleń wewnętrznych.

Mimo tych trudności zakończyliśmy przygotowania w grudniu 2005, i następnym krokiem na naszej drodze było złożenie wniosku o akredytację wraz z wymaganą dokumentacją.

W dniach 29-30.06.2006 w NJL odbył się audit AB-418/2006 w procesie akredytacji. W skład zespołu oceniającego wchodziło trzech auditorów. Auditor wiodący przez dwa dni oceniał dokumenty i funkcjonowanie systemu zarządzania w Centralnym



Laboratorium, eksperci oceniali pobieranie próbek do badań oraz na podstawie reprezentatywnej próbki wykonywanie badań w poszczególnych pracowniach. Do oceny systemu zarządzania niezbędny był przynajmniej jeden kompletny cykl auditów wewnętrznych i przegląd zarządzania Centralnego Laboratorium z udziałem Najwyższego Kierownictwa Spółki.



W Raporcie z oceny przedstawionym nam przez Dział Akredytacji Laboratoriów Badawczych PCA, auditor wiodący stwierdził, że laboratorium posiada kompetencje techniczne, a system zarządzania spełnia wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 i wnioskował o przyznanie akredytacji.

Obecnie Centralne Laboratorium jako jednostka organizacyjna MPWiK S.A. jest uczestnikiem dwóch systemów:

- systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2000, stosuje się do jego polityki i spełnia wymagania procesów, w których uczestniczy tj. Procesu badań jakości wody i Procesu badań jakości ścieków
- systemu zarządzania zgodnego z dokumentem odniesienia PN-EN ISO/IEC 17025:2005.

Aby zapewnić, że system zarządzania jest wdrożony i stale stosowany Program auditów wewnętrznych dla NJL musi obejmować cały system zarządzania i działania techniczne (włącznie z metodami badawczymi). W Programie auditów wewnętrznych dla NJL na rok 2006 zaplanowano siedemnaście auditów. Stwierdzono jedną niezgodność i zapisano około 100 spostrzeżeń, które stanowią podstawę do podjęcia działań zapobiegawczych.

W Rejestrze działań doskonalących zapisano siedem działań. W trakcie realizacji jest działanie doskonalące dotyczące usprawnienia obsługi klienta.

Na Liście auditorów wewnętrznych MPWiK S.A. znajduje się dziesięciu auditorów z Centralnego Laboratorium. Auditorzy posiadają szkolenia zewnętrzne zarówno na przeprowadzanie auditów zgodnie z normą PN-ISO 9001 jak i normą PN-EN ISO/IEC 17025:2005.

Aby zapewnić stałe monitorowanie miarodajności wyników badań dostarczanych klientom norma PN-EN ISO/IEC 17025:2005 wymaga od laboratoriów posiadania procedur sterowania jakością. Jednym z istotnych narzędzi służących temu monitorowaniu jest udział w badaniach biegłości/porównaniach międzylaboratoryjnych.

dokończenie na stronie 13

„Gospodarka...” *cd. ze strony 1*

- renowacja systemu kanalizacyjnego miasta Krakowa - kanalizacja nieprzełazowa w Krakowie,
- renowacja systemu kanalizacyjnego miasta Krakowa - kanalizacja nieprzełazowa w Nowej Hucie.

Harmonogram realizacji poszczególnych kontraktów przewiduje, że roboty budowlane rozpoczną się w drugiej połowie 2007 roku i będą trwać do końca 2009 roku, a usługa Inżyniera potrwa do końca 2010 roku.



Wybór Inżyniera Kontraktu rozpoczął się już w maju 2006 r. Wtedy to Komisja Przetargowa przystąpiła do oceny wniosków o dopuszczenie do złożenia ofert ze względu na to, iż przetarg ten miał procedurę ograniczoną (czyli był dwustopniowy). Druga tura oceny odbyła się we wrześniu i w jej wyniku jako najkorzystniejszą wybrano ofertę polsko - irlandzkiego konsorcjum firm: Project Management Ltd, Dublin, Ekocentrum Sp. z o.o, Wrocław, Pracownie Badawczo - Projektowe „Ekosystem” Sp. z o.o. Zielona Góra.

Zwycięskie Konsorcjum, to spółki wspólnie działające od wielu lat w dziedzinie projektowania, zarządzania i nadzorowania projektami infrastrukturalnymi, głównie w sektorze ochrony środowiska i transportu.

10 października 2006 r. podpisano kontrakt na świadczenie usług Inżyniera Kontraktu dla przedsięwzięcia „Gospodarka wodno-ściekowa w Krakowie - Etap I”. Wraz z datą zawarcia umowy zaczął biec 50 miesięczny okres jej wykonania, w związku, z czym niezwłocznie podjęte zostały działania organizacyjne i metodyczne wynikające

z zakresu zadań wyszczególnionych w opisie przedmiotu zamówienia.

Rolą Inżyniera zgodnie z umową będzie przygotowanie materiałów przetargowych dla wszystkich kontraktów na roboty budowlane, nadzór i zarządzanie robotami w sensie fizycznym, ekonomicznym, finansowym, logistycznym, rozliczanie w trakcie trwania i po ich zakończeniu.

W ciągu pierwszego miesiąca od podpisania umowy Inżynier przygotował i przedstawił do wstępnej weryfikacji materiały przetargowe dla pierwszego kontraktu na roboty.

Do zadań Inżyniera należy również prowadzenie działań informacyjno - promocyjnych w związku z tym 30 listopada w siedzibie MPWiK S.A. zorganizowano konferencje prasową na temat Projektu.

Mając na uwadze wagę przedsięwzięcia dla MPWiK S.A. w prezydium konferencji zasiedli: Prezes MPWiK S.A. pan Ryszard Langer, Dyrektor ds. Projektów Międzynarodowych firmy Project Management Ltd pan William Phelan oraz Rzecznik Prasowy MPWiK S.A. pan Piotr Ziętara.

W konferencji wzięli udział dziennikarze lokalnej prasy, radia i telewizji oraz przedstawiciele Inżyniera i Zamawiającego.

Prezes MPWiK S.A pan Ryszard Langer przedstawił zadania, które zostaną zrealizowane w ramach projektu „Gospodarka wodno-ściekowa w Krakowie - Etap I” oraz korzyści dla środowiska i społeczeństwa Krakowa, jakie przyniosą, podkreślając jednocześnie rolę przyznanej pomocy z Funduszu Spójności w zmniejszaniu różnic społecznych i gospodarczych pomiędzy obywatelami Unii.

Przedstawiciel Inżyniera Kontraktu pan William Phelan przedstawił firmy wchodzące w skład konsorcjum oraz przedstawił stan zaawansowania prac realizowanych przez Inżyniera.

Konferencja spotkała się z dużym zainteresowaniem mediów, co zaowocowało wieloma szczegółowymi pytaniami dotyczącymi realizacji poszczególnych inwestycji.

Dotychczasowy postępy w przygotowaniu materiałów przetargowych dla kontraktów na roboty pozwalają sądzić, że założony wstępnie harmonogram rozpoczęcia robót budowlanych poszczególnych zadań zostanie dotrzymany. ■

Konkurs plastyczny

„Czysta Wisła - Wspólne Wyzwanie”

W dniu 10 października 2006 r. rozpoczęto rozruch części biologicznego oczyszczania ścieków w Oczyszczalni Płaszów II, co oznacza oczyszczanie ścieków w taki sposób, aby Kraków był przyjacielem, a nie uciążliwym sąsiadem Wisły. W związku z tym historycznym dla Miasta wydarzeniem, Krakowskie Wodociągi wraz z Prezydentem Miasta Krakowa ogłosiły konkurs pod hasłem „Czysta Wisła - Wspólne Wyzwanie”.



Dla większości z nas swobodny dostęp do wody pitnej jest czymś oczywistym. Każdego dnia zużywamy olbrzymie jej ilości, myjąc, piorąc, zmywając, gotując etc. Wykonując te czynności nikt z nas nie zastanawia się nad olbrzymim znaczeniem wody w naturze i gospodarce. Środowisko naturalne potrzebuje nowoczesnych rozwiązań i nowatorskich działań, które będą chronić rzeki jeziora i morza dla przyszłych pokoleń.

Do tego potrzebni są ludzie - ludzie o otwartych umysłach. Oczywistym jest, że postawy proekologiczne najlepiej kształtować od najmłodszych lat, dlatego właśnie konkurs został zorganizowany dla dzieci. Celem było

pobudzenie dziecięcej wyobraźni, zainspirowanie dzieci i zaszczepienie w nich, tak popularnego obecnie pierwiastka ekologicznego. Chcieliśmy, aby otwarcie biologicznego oczyszczania ścieków na Oczyszczalni Ścieków Płaszów II w Krakowie - niezwykle ważny ukłon Miasta w stronę środowiska naturalnego, a wręcz krok milowy w ochronie nie tylko najbliższego otoczenia, ale także Wisły i Bałtyku - był impulsem do wykonania prac odzwierciedlających wyobrażenia dzieci na temat funkcjonowania oczyszczalni i jej znaczenia dla środowiska. Konkurs skierowany był do uczniów szkół podstawowych na terenie Gminy Miejskiej Kraków i każda szkoła mogła zgłosić do konkursu maksymalnie dwie prace. Prace konkursowe mogły być wykonane przez nieograniczoną liczbę uczniów, w różnych technikach malarskich, rysunkowych i graficznych.

Zaangażowanie młodzieży szkolnej przy wykonywaniu prac było ogromne - na



konkurs napłynęło bardzo wiele zgłoszeń. Prace, które otrzymaliśmy z krakowskich szkół podstawowych pokazały, w jak różnorodny sposób dzieci postrzegają środowisko naturalne, ekologię, aż wreszcie, jak widzą wodę oraz jak oceniają znaczenie takiej firmy jaką są Krakowskie Wodociągi. Pobudzenie wyobraźni najmłodszego pokolenia ma ogromne znaczenia w aspekcie promowania postaw ekologicznych, a także uświadomienia sobie, jak ważnym dobrem dla nas wszystkich jest czysta i zdrowa woda. Wszystkie prace stanowiły dowód ogromnej wrażliwości plastycznej, a także umiejętności posługiwania się środkami plastyki dla wyrażania postaw ich twórców wobec najbliższego środowiska naturalnego. Z pewnością przyczyni się to do realizacji nadrzędnego celu konkursu, jakim jest poprawa czystości rzek, poprzez kształtowanie świadomości ekologicznej młodzieży.



Ocenę prac konkursowych przeprowadziła Komisja w następującym składzie: Jacek Majchrowski - Prezydent Miasta Krakowa, Tadeusz Trzmiel - Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa, Ryszard Langer - Prezes Zarządu MPWiK SA w Krakowie, Plastyk Miasta, Tadeusz Freisler - Dyrektor.

Przyznano w sumie 6 nagród: I miejsce zajęła praca ze Szkoły Podstawowej nr 22 (nagroda o wartości 12 000 zł), II miejsce - Szkoła Podstawowa nr 2 (8 000 zł), III miejsce - Publiczna Szkoła Podstawowa Sióstr Salezjanek (5 000 zł), trzy wyróżnienia: dla Szkoły Podstawowej nr 107, dla Szkoły Podstawowej nr 3 i dla Szkoły Podstawowej nr 58 (nagrody o wartości 1 000 zł każda) oraz nagroda specjalna ufundowana przez Prezesa Zarządu MPWiK SA dla Szkoły Podstawowej nr 25.

Wręczenie nagród odbyło się w dniu 9 listopada 2006 r. podczas uroczystej gali w Sali Obrad Urzędu Miasta Krakowa Pl. Wszystkich Świętych 3/4. Z pewnością dla wszystkich przybyłych tam dzieci było to ogromne przeżycie - po raz pierwszy znalazły się w zabytkowej sali, gdzie obraduje Rada Miasta, miały okazję otrzymać gratulacje od Prezydenta Miasta i Prezesa MPWiK SA, a na koniec zostały zaproszone na bankiet ze słodkościami, przygotowany specjalnie dla nich.

Wszystkie prace nagrodzone w konkursie zostaną umieszczone na terenie obiektów Oczyszczalni Ścieków Płaszów II w Krakowie oraz będą publikowane w materiałach informacyjnych o MPWiK SA.

Ogłoszony konkurs spotkał się z bardzo dobrym przyjęciem przez dyrektorów szkół, nauczycieli przedmiotów artystycznych, a także samych uczniów. Jest to pierwszy krok, aby młodzi mieszkańcy Krakowa, mogli zapoznać się ze specyfiką pracy Wodociągów, tak w zakresie dostawy wody do naszych kranów jak i oczyszczonych ścieków odprowadzanych do rzek. W przyszłym roku szkolnym MPWiK SA wraz z służbami Prezydenta, chce uruchomić centrum edukacyjne dla najmłodszych w zabytkowym Zakładzie Uzdatniania Wody Bielany. W tych ponad stuletnich murach będziemy starać się przekazać dzieciom tajemnicę, skąd bierze się woda w kranie i na czym polega oczyszczanie ścieków oraz jak dużo pracy trzeba włożyć, aby z naszych kranów popłynęła czysta i zdrowa woda. Chcielibyśmy pokazać skąd pobieramy wodę, jak budujemy wodociągi, a także zaprezentować, że od 2006 r. wszyscy mieszkańcy Miasta mogą się podłączyć do sieci wodociągowej dzięki realizacji programu „Woda dla wszystkich”. Zostanie także stworzony specjalny materiał edukacyjny na temat oczyszczania ścieków, którego pierwszym elementem jest broszurka o historii Kropelki, wręczona dzieciom podczas uroczystości rozdawania nagród oraz zamieszczona na witrynie internetowej Spółki.

Konkurs stanowi udany początek zamierzonej współpracy Wodociągów i szkół podstawowych w ramach edukacji ekologicznej, aby woda zawsze była czysta i zdrowa, a Wisła znów została królową polskich, czystych rzek. ■

System Zarządzania Jakością

Przegląd Zarządzania SZJ -2006

Kolejny, czwarty przegląd Zarządzania SZJ wg normy ISO 9001:2000 zaplanowano na 12.12.2006 r. Oto zagadnienia, które obejmował program przeglądu.

Realizacja wniosków z poprzedniego przeglądu

Wnioski z poprzedniego przeglądu zostały zrealizowane a efektem ich zrealizowania jest eliminacja błędnych zapisów w aktach notarialnych dotyczących służebności na rzecz MPWiK S.A. oraz wprowadzenie skutecznego sposobu egzekwowania badań wody przy włączeniu nowych sieci i podłączeń.

Audity wewnętrzne

W roku 2006 zaplanowano przeprowadzenie 62 auditów łącznie z auditami w Centralnym Laboratorium i obejmującymi normę PN EN 17025. Do dnia przeglądu zarządzania wykonano 59 auditów, pozostałe zostaną wykonane w najbliższych dniach.

Audity zewnętrzne

Ostatni audit zewnętrzny odbył się w styczniu 2006 r. i zawierał 4 wnioski. Dwa wnioski związane z monitorowaniem obiektów i doskonaleniem wskaźników procesów zostały wykonane, natomiast dwa inne dotyczące monitorowania czasu załatwiania wniosków klientów w Dziale Technicznym nie zostały uwzględnione, ponieważ Kierownictwo Działu uznało je za elementy mające znikomy udział w całości czasu załatwiania wniosków.

Analiza reklamacji

W roku bieżącym do końca listopada złożono 44 reklamacje, co w porównaniu do 73 reklamacji złożonych w całym ubiegłym roku świadczy o pozytywnym trendzie.

Założony 10 dniowy czas załatwiania reklamacji przynajmniej dla 90% wszystkich reklamacji nie został dotrzymany. Przekroczono czas załatwiania dla 11 reklamacji. Jednostki organizacyjne biorące udział w realizacji reklamacji powinny dołożyć wszelkich starań aby nie przekraczać maksymalnego czasu określonego w aktualnym regulaminie na 14 dni roboczych dla 100% reklamacji.

Badanie satysfakcji Klienta

Badanie satysfakcji klienta wykonuje się raz w roku rozsyłając dla wylosowanej próbki 1000 naszych klientów ankiety z zestawem 11 pytań. Stopa zwrotu ankiet wyniosła w tym roku 22%. Z analizy ankiet wynika, że najwyżej oceniane są: ciągłość dostawy wody, sposób odprowadzania ścieków i utrzymywane ciśnienie wody. Należy dokładać starań aby dobre oceny tych elementów utrzymać w roku następnym. Natomiast poprawić należy - zdaniem klientów - smak wody pitnej i zapach wody. Ocena smaku wody i jej zapachu są każdego roku oceniane najniżej ze wszystkich ocenianych zagadnień, jest to subiektywna ocena konsumentów i trudno spodziewać się, że wkrótce dojdziemy do ocen najwyższych, mimo, że każdego roku wykonuje się wiele zadań mających poprawić te właściwości wody i w pełni zadowolić klientów. W ostatnim badaniu nieco gorzej niż w poprzednich latach wypadła ocena sposobu powiadamiania o przerwie w dostawie wody - w tym zagadnieniu należy pojąć pewne działania doskonalące.

Analiza procesów funkcjonujących w MPWiK

Ocena skuteczności poszczególnych procesów i grup procesów przedstawia

załącznik nr 1 (str. 15). Średnia skuteczność dla wszystkich procesów wyniosła w tym roku 104,13% co w porównaniu z wartością z ubiegłego roku (97%) jest wartością wyższą pomimo, że w minionym roku w kilku procesach podniesiono zakładany do osiągnięcia procentowy pułap wskaźnika skuteczności procesu. 43 procesy osiągają założone cele natomiast 5 procesów wymaga wzmożonego nadzoru i doskonalenia.

Analiza niezgodności

W trakcie auditów zidentyfikowano 8 niezgodności z tego usunięto 7, natomiast 1 niezgodność jest w toku zamykania w IKS. Niezgodności wynikają w większości z niedostatecznego nadzoru nad dokumentami, zapisami i monitorowaniem pomiarów.

W tym miejscu zwraca się uwagę właścicielom procesów na wymagania związane z usuwaniem i zamykaniem niezgodności. Działania te muszą zawierać opis podjętej korekcji, opis działań korygujących i skuteczności podjętych działań, a następnie dokument należy przekazać audytorowi celem zamknięcia niezgodności.

Działania doskonalące

W ciągu roku zgłoszono 11 działań doskonalących. Zakończono 10 działań, jedno

działanie jest w toku realizacji. Działania doskonalące dotyczyły technologii uzdatniania wody w tym optymalizacji pracy akcelatorów, poprawy warunków mieszania wody ze środkami chemicznymi, dezynfekcji wody oraz jakości i dokładności badań wody prowadzonych w Centralnym Laboratorium.

Nowe zagadnienia mające wpływ na jakość

Nowe zagadnienia mające wpływ na jakość rozumianą w szerokim tego słowa znaczeniu obejmują cały obszar naszej działalności. Wszystkie zadania modernizacyjne lub ulepszające mające na celu poprawienie jakiegokolwiek cechy jakościowej z dziedziny technologii uzdatniania wody i oczyszczania ścieków, niezawodności i pewności funkcjonowania obu sieci lub urządzeń, infrastruktury technicznej, polepszenia warunków BHP i środowiska pracy, skracania czasu załatwiania spraw i t.p. są ważnymi zadaniami do planowania jakości i jej realizowania.

Jednostki organizacyjne posiadają sprecyzowane takie zadania do realizowania w roku 2007 - tabela nr 1 (str. 14). Realizację celów w 2006 r. na szczeblu organizacji przedstawia tabela nr 2 (str. 14).

Cele jakościowe na rok 2007 zostaną sprecyzowane w najbliższych dniach. ■

„Akredytacja...” cd. ze strony 8

PCA traktuje badania międzylaboratoryjne jako jeden z podstawowych elementów wykazania kompetencji technicznych akredytowanych laboratoriów. W przypadku Laboratorium akredytowanego negatywne rezultaty w trzech kolejnych rundach są podstawą do zawieszenia akredytacji tych badań, które były objęte programem.

Pracownie: Badania Wody, Badania Ścieków i Pracownia Biologiczna uczestniczą w porównaniach międzylaboratoryjnych, organizowanych przez Gdańską Fundację Wody oraz przez angielskie firmy Aquacheck i Quality Management. Pracownia Badania Wody i Pracownia Biologiczna podczas auditu w procesie akredytacji przedstawiły dowody uczestnictwa z pozytywnym wynikiem w każdej z podstawowych dziedzin badań zgłoszonych do akredytacji.

W 2006 roku Pracownia Badania

Ścieków uczestniczyła w trzech rundach badań biegłości z pozytywnym wynikiem dla badań zgłaszanych do akredytacji. Centralne Laboratorium ma obowiązek przekazywania do PCA w styczniu każdego roku rocznego Sprawozdania z udziału laboratorium badawczego w badaniach międzylaboratoryjnych na formularzu PCA FAB-28.

Akredytacji została udzielona na 4 lata. Następnym audit w nadzorze odbędzie się przed upływem dwunastu miesięcy od daty ostatniej oceny. Przed nami wcale nie mniej pracy.

Na Przeglądzie zarządzania NJL, który odbył się 17.11.2006 na listę Celów jakościowych wpisano uzyskanie akredytacji na badania wykonywane przez Pracownię Badania Ścieków, poszerzenie zakresu akredytacji przez Pracownię Biologiczną o metody wprowadzone nowym rozporządzeniem Ministra Zdrowia, poszerzenie zakresu akredytacji o pobieranie próbek do badań przez Pracownię Badania Wody. ■

Tabela nr 1. Zadania do realizowania w roku 2007

Nazwa jednostki organiz.	Nazwa zadania	Termin wykonania
EST	Podnoszenie kwalifikacji w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • kategorii prawa jazdy, • uprawnień na operatora, • uprawnień na operatora urządzeń dźwigowych, • uprawnień na przewóz materiałów niebezpiecznych. Uzyskanie współczynnika podnoszenia kwalifikacji na poziomie 10%.	31-12-2007
IWA	1. Usprawnienie funkcjonowania zbiorników kontaktowych w ZUW RUDAWA w zakresie niezawodności pracy i skuteczności dezynfekcji wody.	30-09-2007
	2. Usprawnienie regulacji poboru wody surowej ze zbiorników retencyjnych,	30-09-2007
	3. Wprowadzenie nowoczesnego, ciągłego monitoringu jakości wody w rzece przez montaż nowoczesnej aparatury do ciągłego pomiaru amoniaku i fosforu.	30-09-2007
IWB	1. Przeprowadzenie dezynfekcji zbiorników wody pitnej "Kościuszko",	30-09-2007
	2. Modernizacja południowego lewaru wody pitnej.	30-09-2007
IWD	1. Modernizacja chlorowni na OŚ. Dywizjonu 303,	30-08-2007
	2. Modernizacja „nowej hydroforni” w ZUW,	30-09-2007
	3. Przygotowanie do eksploatacji modernizowanego odmulnika	30-06-2007
IWR	1. Usprawnienie systemu dezynfekcji na tranzycie.	31-01-2007
	2. Usprawnienie naphywu wody do 16 filtrów Raby II.	31-12-2007
	3. Usprawnienie systemu dezynfekcji wody pitnej.	30-09-2007
	4. Poprawa stanu bezpieczeństwa eksploatacji ujęcia wieżowego przez wymianę armatury w sztolni rurociągów.	31-07-2007
IKK	1. Usprawnienie napowietrzania w komorach osadu czynnego.	31-12-2007
	2. Modernizacja układu chłodzenia generatorów pracujących na biogazie.	30-09-2007
	3. Usprawnienie wytrącania fosforu w procesie oczyszczania ścieków.	30-09-2007
IWW	1. Usprawnienie systemu wodociągowego mającego na celu poprawę pewności i niezawodności zasilania poprzez dokonania: <ul style="list-style-type: none"> • złączeń końcówek w 4 punktach sieci, • montaż dodatkowych zasuw w 9 punktach sieci, • modernizacji magistrali O 800 (ul. Jana Pawła), • wykonania komory redukcyjnej (Rędzina-Orla). 	31-12-2007
	2. Poprawa jakości wody w sieci poprzez budowę 2 stałych punktów dezynfekcji na sieci wodoc.	30-09-2007
IKS	1. Wprowadzenie automatyzacji przepompowni Wilga,	30-09-2007
	2. Usprawnienie funkcjonowania sieci kanalizacyjnej w rejonach cyklicznych podtopień (ul. Filipowicza i al. Pokoju 87)	31-12-2007
NJL	1. Poszerzenie zakresu akredytacji przez Pracownię Biologiczną o metody wprowadzone nowym rozporządzeniem Ministra Zdrowia.	30-06-2007
	2. Poszerzenie zakresu akredytacji przez Pracownię Badania Wody o pobieranie próbek do badań.	30-06-2007
	3. Przygotowanie dodatkowych punktów poboru wody do badań w miejscach sprzedaży wody gminom ościennym.	01-06-2007

Tabela nr 2. Realizacja celów w 2006r. na szczeblu organizacji

Nazwa celu	Odpowiedzialny	Termin realizacji	Realizacja
Rozbudowa sieci wg programu „Woda dla wszystkich” w ilości 27 000 mb.	Zbigniew Fejtkowicz	31-12-2006	28500mb
Uzyskanie akredytacji dla Centralnego Laboratorium	Tadeusz Bochnia	30-08-2006	Uzyskano 30-06-2006
Utrzymanie nie przekroczonych wskaźników jakości wody pitnej w sieci na poziomie 95,50%	Mariusz Olko	31-12-2006	98,90%
Utrzymanie wskaźnika obsługi reklamacji w czasie 10 dni na poziomie 90%	Elżbieta Klimek	31-12-2006	85%
Utrzymanie wskaźnika odnawialności sieci wodociągowej na poziomie 0,95%.	Jerzy Szydłowski, Ryszard Zieliński	31-12-2006	1,08%

Załącznik nr 1. Kolorem niebieskim oznaczono procesy wymagające wzmożonego nadzoru, kolorem białym procesy wymagające doskonalenia; w nawiasach podano wartości z roku 2005.

Grupa	Proces	Nazwa procesu	jednostka org	Osiągnięty wskaźnik (%)	Stopień spełnienia celu (%)	Trend 2006/2005	Trend 2006	Średnia skuteczność grupy
2		Grupa procesów zarządzania i planowania						102,27
	2	Proces analizy i opracowywania planów rocznych i wieloletnich	DE	98,17	109,07	wzrost	spadek	
	3	Proces planowanie zadań inwestycyjnych	IIR	3,9	100	spadek	n.d.	
	4	Proces planowania prac konserwacyjnych i remontów bieżących	IWU	1	100	bez zmian		
	5	Proces planowania remontów kapitalnych	IIR	12,8	100	spadek	n.d.	
3		Grupa procesów obsługi klienta						112,22
	1	Proces obsługi korespondencji	ESK	100	100	bez zmian	bez zmian	
	2	Badanie satysfakcji klienta	NR		wg osobnej oceny			
	3	Proces obsługi reklamacji	ESK		wg osobnej oceny			
	4	Proces windykacji	EGW	38,4	127,97	wzrost	bez zmian	
	5	Proces weryfikacji i przyjmowania danych ewidencyjnych klientów	ESK	100	108,7	bez zmian	bez zmian	
4		Grupa procesów rozwoju sieci						108,34
	3	Proces odbioru przyłączy domowych	ID	159 szt. (350)	n.d.	spadek	n.d.	
	4	Proces nadzoru i odbioru sieci wykonanej przez inwestorów zewnętrznych	ID	1,49 km (3,04)	n.d.	spadek	n.d.	
	5	Proces wydawania warunków przyłączenia do sieci wod-kan (N1 -do 20 dni) (zał. poziom - 70%)	IT	72,7	108,1	wzrost	spadek	
		(N2 -do 30 dni) (zał. poziom - 70%)		80,7	108,57	wzrost	spadek	
5		Grupa procesów gospodarki wodomierzowej						101,79
	1	Proces prowadzenia remontów i legalizacji wodomierzy	ESW	1	100	bez zmian	bez zmian	
	2	Proces wstawiania, wymiany i usuwania awarii wodomierzy	ESW	1,036	103,57	wzrost	wzrost	
6		Grupa procesów sprzedaży						102,55
	1	Proces zawieranie umów	ESS	98	106,52	wzrost	n.d.	
	2	Proces realizacji planu sprzedaży wody i odprowadzania ścieków						
		- wykonanie planu sprzedaży	ESS	102,44	102,44	wzrost	wzrost	
		- realizacja planu odczytów	ESS	95,29	100,31	bez zmian	spadek	
		- poprawność wystawionych faktur	ESS	99,91	100,92	wzrost	wzrost	
7		Grupa procesów produkcji (uzdatnianie wody)						98,93
	1	Proces ujmowania wody - IWB	IWB	100	100	bez zmian	bez zmian	
	3	Proces ujmowania wody - IWA	IWA	100	100	wzrost	bez zmian	
	4	Proces ujmowania wody - IWR	IWR	100	100	bez zmian	bez zmian	
	5	Proces zarządzania uzdatnianiem i produkcją wody						
		- indeks jakości wody	IW	100	100	bez zmian	bez zmian	
		- parametry jakościowe		0,09	99,97	wzrost	wzrost	
	5-1	Proces uzdatniania wody - IWB	IWB	100	100	bez zmian	bez zmian	
	5-2	Proces uzdatniania wody - IWD	IWD	100	100	bez zmian	bez zmian	
		- utlenialność		99,27	99,34	spadek	bez zmian	
	5-3	Proces uzdatniania wody - IWR	IWR	100	100	bez zmian	wzrost	
		- bakteriologia		99,6	99,6	bez zmian	bez zmian	
	5-4	Proces uzdatniania wody - IWA	IWA	100	100	bez zmian	bez zmian	
		- bakteriologia		99,21	99,21	spadek	wzrost	
	6	Proces przesyłu wody - IWR	IWR	99,8	99,8	bez zmian	bez zmian	
	10	Proces odwadniania osadów - IWR	IWR	85	85	spadek	wzrost	
	11	Proces odwadniania osadów -IWA	IWA	100	100	bez zmian	bez zmian	
	12	Proces odwadniania osadów -IWD	IWD	100	100	bez zmian	bez zmian	
8		Grupa procesów zakupów						102,00
	1	Proces zakupów i dostawy materiałów oraz oceny dostawców	ESZ	90	105,88	wzrost	n.d.	
	2	Proces zakupów inwestycyjnych	IIR	80,1	100,13	wzrost	n.d.	
	3	Proces postępowania przetargowego	NU	0	100	bez zmian	n.d.	
9		Grupa procesów dysponowania wodą						99,98
	1	Proces rozdziału wody do stref rozbioru - IWR	IWR	99,98	99,98	bez zmian	bez zmian	
	2	Proces rozdziału wody do stref rozbioru - IWA	IWA	100	100	bez zmian	bez zmian	
	4	Proces obsługi bieżącej sieci i dystrybucji wody						
		- parametry hydrauliczne	IWW	0	100	bez zmian	bez zmian	
		- zanieczyszczenia		0,05	99,95	bez zmian	bez zmian	
10		Grupa procesów monitorowania produkcji						101,40
	1	Proces badań jakości wody	NJL	93,5	93,5	wzrost	bez zmian	
	3	Proces kontroli technologicznej zakładów uzd. wody i oczyszczalni ścieków	IWT	99,45	109,3	wzrost	bez zmian	
11		Grupa procesów zarządzania infrastrukturą techniczną						107,01
	1	Proces realizacji konserwacji i remontów bieżących ,	IWU	97,12	107,91	wzrost	n.d.	
	2	Proces realizacji zadań inwestycyjnych						
		- realizacja planu inwestycji	IIR	80,11	100,13	spadek	bez zmian	
		- wykonanie planu remontów kapitalnych		118,26	147,82	spadek	bez zmian	
	3	Proces przeglądów i napraw bieżących sieci wodociągowej						
		- hydranty	IWW	86,2	86,2	spadek	spadek	
		- zasuw		110,4	110,4	spadek	n.d.	
	4	Proces usuwania awarii sieci wodociągowej	IWW	8,8 (8,3)	91,2	spadek	n.d.	
	5	Proces usuwania awarii sieci tranzytowej	IWR	100	100	bez zmian	n.d.	
	10	Proces przygotowania inwestycji	NUI	57,65	n.d.	wzrost	n.d.	
	11	Proces zarządzania systemem informatycznym	EI	148	n.d.	wzrost	n.d.	
	12	Proces gospodarowania środkami transportowymi						
		- gotowość	EST	95,43	127,24	wzrost	spadek	
		- obsługi techniczne		85	106,25	wzrost	spadek	
	13	Proces BHP przy uzdatnianiu i dystrybucji wody	NB	80	100	spadek	n.d.	
	14	Proces nadzoru i eksploatacji obiektów budowlanych	Jed.org.	100	100	bez zmian	bez zmian	
12		Grupa procesów zarządzania personelem						108,92
	2	Proces szkoleń pracowników						
		- efektywność	NPP	90	112,5	bez zmian	n.d.	
		- realizacja		79	105,33	bez zmian	n.d.	
Skuteczność systemu (średni stopień realizacji celów w systemie):								104,13 (97,0)

ZNAMY SIĘ TYLKO Z WIDZENIA?

Szanowni czytelnicy, począwszy od dnia dzisiejszego przyglądajcie się uważnie swym współpracownikom, gdzieś wśród Was ukrywa się osoba, której szukamy. Jeśli znacie personalia osoby poszukiwanej, to nie zwlekajcie z podaniem odpowiedzi.



Tak poszukiwany wyglądał w wieku 8 lat,



tak wkrótce po maturze,



a jak wygląda dzisiaj?

Prawidłowe odpowiedzi należy kierować do Redakcji: tel. 42-42-433, fax. 42-42-439
 email: romuald.siuta@mpwik.krakow.pl lub osobiście: Senatorska 1, Budynek B, pok. 15
 Odpowiedzi przyjmowane będą do dnia 31 stycznia 2007 r. Wśród wszystkich uczestników zabawy, którzy rozpoznają poszukiwanego, rozlosujemy nagrodę. Rozwiązanie w następnym numerze.

KONKURS KONKURS KONKURS KONKURS KONKURS KONKURS KONKURS KONKURS

ROZWIĄZANIE KONKURSU ROZWIĄZANIE KONKURSU ROZWIĄZANIE KONKURSU ROZWIĄZANIE KONKURSU

ZNAMY SIĘ TYLKO Z WIDZENIA?

Osobą, której poszukiwaliśmy w numerze 39 naszego czasopisma był pani Maria Marzec, pełniąca obecnie funkcję specjalisty ds. ekonomicznych. Dla autentyczności zamieszczamy aktualne zdjęcie „poszukiwanej”.



Wśród wszystkich osób, które prawidłowo odpowiedziały na poprzednią zagadkę, Komisja pod przewodnictwem Prezesa MPWiK S.A. Ryszarda Langer rozlosowała następujące nagrody: nagrodę główną (zegarek) otrzymuje pani Jolanta Podlejska, nagrody dodatkowe (zestaw upominków) otrzymują: pani Elżbieta Rzepka oraz pan Jan Suchora.

Gratulujemy szczęśliwcom!

ROZWIĄZANIE KONKURSU ROZWIĄZANIE KONKURSU ROZWIĄZANIE KONKURSU ROZWIĄZANIE KONKURSU

Wydawca: Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. w Krakowie
 30-106 Kraków, ul. Senatorska 1, tel. (0 12) 42-42-300

Prezes Zarządu: Ryszard Langer

Zespół redakcyjny pod kierownictwem Romualda Siuty, w składzie: Tadeusz Bochnia,
 Marek Grotkowski, Jerzy Sobczak, Piotr Ziętara

Fotografie: Romuald Siuta, archiwum MPWiK S.A.

Opracowanie graficzne: Romuald Siuta, Pracownia Grafiki Komputerowej INNET
 Skanowanie i łamanie: Pracownia Grafiki Komputerowej INNET (www.innet.com.pl)



Jaką wodę pijemy?

Komunikat MPWiK S.A.

W SPRAWIE JAKOŚCI WODY DO PICIA I NA POTRZEBY GOSPODARCZE DOSTARCZANEJ DO SIECI MIEJSKIEJ KRAKOWA W W OKRESIE 18.11-08.12.2006 r. (WARTOŚCI ŚREDNIE)

WSKAŹNIK JAKOŚCI WODY	jednostka	ZAKŁAD UZDATNIANIA WODY				NSD wg normy	
		RABA	RUDAWA	DŁUBNIA	BIELANY	Polskiej ¹	UE ²
Barwa	mgPt/l	2	2	2	2	15	akcept.
Mętność	NTU	0,1	0,1	0,2	0,2	1	akcept.
Odczyn	pH	7,75	7,61	7,65	7,55	6,5-9,5	6,5-9,5
Utlenialność nadmanganianowa	mg/l	1,1	0,7	0,6	1,1	5	5
Chlorki	mg/l	12,4	25,5	21,2	33,3	250	250
Amoniak	mg/l	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	0,5	0,5
Azotyny	mg/l	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01	0,5	0,5
Azotany	mg/l	4,0	17,2	15,1	14,8	50	50
Twardość ogólna	°n	6,9	14,7	14,8	14,8	3,4 -28	-
Wapń	mg/l	42,0	95,2	101,4	105,2	-	-
Magnez	mg/l	6,75	11,2	9,54	9,45	125	-
Żelazo ogólne	mg/l	<0,025	<0,025	<0,025	<0,025	0,2	0,2
Glin	mg/l	0,018	0,028	0,035	<0,01	0,2	0,2
Ołów	mg/l	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005	0,025	0,01
Chrom	mg/l	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005	0,05	0,05
Rtęć	mg/l	<0,0002	<0,0002	<0,0002	<0,0002	0,001	0,001
Kadm	mg/l	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	0,003	0,005
SUMA 4 THM ³	µg/l	6,2	<0,1	<0,1	6,0	150	100
Chloroform	µg/l	4,8	<0,1	<0,1	4,0	30	-
SUMA 4 WWA ⁴	µg/l	<0,002	<0,002	<0,002	<0,002	0,1	0,1
Benzo(a)piren	µg/l	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	0,01	0,01
Bakterie grupy coli	il/100ml	0	0	0	0	0	0
Bakterie grupy coli typu termotolerancyjnego	il/100ml	0	0	0	0	0	0
Paciorkowce kałowe	il/100ml	0	0	0	0	0	0
Clostridia redukujące siarczyny	il/100ml	0	0	0	0	0	0
Ogólna ilość bakterii w 37°C	il/1ml	<1	<1	<1	<1	20	20
Ogólna ilość bakterii w 22°C	il/1ml	1	2	<1	<1	100	100

Objaśnienia do tabeli:

- 1) NSD PL - Najwyższe Dopuszczalne Stężenie wg Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 19.11.2002r. w sprawie wymagań dotyczących wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dziennik Ustaw nr 203 poz. 1718) (UWAGA: Brak nowego rozporządzenia).
- 2) NSD UE - Najwyższe Dopuszczalne Stężenie wg Dyrektywy Unii Europejskiej nr 98/83/EEC z dnia 3.XI.1998 r. o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
- 3) SUMA 4 THM - Suma stężenia 4 trójhalometanów: chloroformu, bromoformu, bromodichlorometanu i chlorodibromometanu.
- 4) SUMA 4 WWA - Suma stężenia 4 wielopierścieniowych węglowodorów aromatycznych: benzo(b)fluorantenu, benzo(k)fluorantenu, benzo(g,h,i)perylenu oraz indeno(1,2,3-c,d)pirenu.

Ocena MPWiK S.A. o jakości wody

Służby laboratoryjne MPWiK S.A. kontrolują codziennie jakość wody pitnej dostarczanej mieszkańcom Krakowa z 4 zakładów uzdatniania wody, wykonując miesięcznie 4 tysiące analiz fizykochemicznych, bakteriologicznych i hydrobiologicznych wody.

Oceniając jakość wody dostarczanej mieszkańcom Krakowa w danym okresie należy stwierdzić, że dla wszystkich parametrów spełnia ona wymogi Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 19.11.2002r (Dz. Ustaw nr 203 poz.1718) w sprawie wymagań dotyczącej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Jakość wody spełnia również wymagania Dyrektywy Rady Unii Europejskiej 98/83/EC z dnia 03.11.1998r o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.



woda źródło życia

2007

styczeń

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

luty

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				

marzec

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

kwiecień

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

maj

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

czerwiec

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

lipiec

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

sierpień

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

wrzesień

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

październik

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

listopad

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

grudzień

pn	wt	śr	cz	pt	so	nd
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					