

Průzkum potvrdil **vysokou spokojenost** s našimi službami

V září a říjnu letošního roku proběhl každoroční průzkum spokojenosti, jehož prostřednictvím zjišťujeme spokojenost našich smluvních zákazníků již 10 let. Průzkum děláme ve spolupráci s nezávislou externí agenturou IBRS - International Business and Research Services, s. r. o., formou telefonického dotazování na vzorku 700 respondentů z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.

Celkově je se službami společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s. (MOVO) spokojeno 94 % dotázaných, přičemž nejvyšší vliv na celkovou spokojenost má kvalita pitné vody, kterou potvrdilo 92 % z nich. Dokonce 88 % zákazníků společnosti uvedlo, že pije vodu z kohoutku. To zejména platí pro segment domácností a bytových družstev. Vysoká je rovněž spokojenost s plynulostí dodávky vody, což kladně ohodnotilo celých 99 % zákazníků. Všichni, tedy 100 % ze 700 dotazovaných, je spokojeno s jednáním a vystupováním montérů nebo odečítačů a s celkovou profesionalitou pracovníků dodavatele je to pak 97 % dotázaných.

V rámci průzkumu se zákazníci měli také možnost vyjádřit k množství, kvalitě a dostupnosti informací. Výsledně je s poskytovanými informacemi prostřednictvím internetu, zákaznické linky, brožur nebo letáků spokojeno 89

Jste spokojen/a s kvalitou pitné vody?



62,1	ano, velice
30,3	spíše ano
7,4	spíše ne
0,1	vůbec ne

% a s jejich kvalitou 86 % respondentů, webové stránky dodavatele navštívilo 14 % respondentů a 94 % z nich bylo spokojeno s jejich přehledností. Zákaznické centrum, podobně jako v loňském roce, navštěvují výrazně častěji zástupci bytových družstev, kteří také projevili větší znalost služby SMS Info (39 %) a zaslání faktur

Používáte vodu z kohoutku také na pití?



87,9	ano
12,1	ne

e-mailem (41 %). S vyřízením požadavku na zákaznickém centru se proti minulému roku spokojenost zvýšila, 91 % účastníků průzkumu se vyjádřilo pozitivně. Na zákaznickou linku společnosti zavolalo 5 % dotazovaných a spokojeno s vyřízením požadavku bylo 92 % dotazovaných. Oproti minulým obdobím je to mírný nárůst.

„Telefonický průzkum spokojenosti je pro nás velmi důležitou a užitečnou zpětnou vazbou. Získané výsledky budeme zohledňovat při dalším směřování zákaznické komunikace a celkovém zlepšování poskytovaných služeb společnosti,“ říká Markéta Bártová, tisková mluvčí společnosti MOVO.

Přírodní rozmanitost podporujeme i v našich areálech

Ve spolupráci s Českým svazem ochránců přírody a s cílem zvýšit přírodní rozmanitost v předem vytipovaných provozovaných areálech (ČOV Olomouc a ČOV Zlín) společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s., byl jako první krok proveden ekologický audit.



Pokračování na straně 4



Přírodní rozmanitost podporujeme i v našich areálech

Ten zhodnotil přítomnost možných překážek a nebezpečných prvků pro živočichy, zdroje potravy a přístupy k vodě, úkryty pro různé druhy živočichů a správu travnatých ploch. Jmenované objekty jsou svou povahou i umístěním velmi vhodné a připravovaná opatření pro zvýšení biodiverzity jsou tu „relativně“ jednoduše uskutečnitelná.

Na ČOV Olomouc i ČOV Zlín již byly zahájeny nezbytné úpravy. Základem pro výskyt živočichů je uzpůsobení prostředí k přežití, tedy vytvoření takových podmínek, za nichž živočišné nacházejí úkryt, zdroj potravy



a vody. Doplnkové úkryty pro plazy, ptáky, hmyz a jiné živočichy lze vytvořit i uměle, může to být např. hromada větví či jiného rostlého přírodního dřeva, kterou necháme volně ležet a rozkládat se. Pohledově estetickým prvkem pak může být třeba i kamenná rovnánina, jež nabídne obydlí pro spoustu plazů. V současné době již proto probíhá výsadba chybějících druhů stromů a keřů a vzhledem k absenci přirozených hnízdních dutin jsou instalovány také ptačí budky. Průběžně také měníme travnaté plochy na květnaté louky. Začátkem příštího roku pak budeme do areálů umisťovat informační cedule.

Generální oprava násoskového řadu

Z území Tlumačovský les a Štěrковиště Kvasice je jímána velmi kvalitní podzemní voda, která vyžaduje jen jednoduchou úpravu.

Prostřednictvím Skupinového vodovodu Zlín zásobuje obyvatele západní části Zlína a okolí Otrokovic a Napajedel. Surová voda je čerpána systémem násoskových řadů studní, které byly vybudovány v údolní nivě řeky Moravy. Z jednotlivých funkčních násoskových řadů (N16, N10 a N4) je pomocí vývěv, které vytvářejí v potrubí podtlak, voda dále dopravována do sběrné studny čerpací stanice a z ní pak čerpána do úpravní vody Tlumačov. Protože násoskové řady N16 a N4 již byly ve špatném technickém stavu, přistoupila Moravská vodárenská, a. s., ke generální opravě.

Vítězem veřejné soutěže - dodavatelem stavby - se stala firma RIS-MONT, s. r. o., která společně s firmou DORG, s. r. o., začala s opravnými pracemi v září 2015, a to podle projektu firmy VODING HRANICE, s. r. o. Začali na násoskovém řadu N16, vybudovaném v roce 1968, kde bylo původně napojeno 16 vrtaných studní. V současné době jich bylo v provozu pouze

pět. Rekonstrukcí bude opraveno a napojeno dalších šest studní, takže jich bude v provozu celkem jedenáct (v celkové délce 783 m). Zbylé studny rekonstruovány nebudou, protože mají jen velmi malou vydatnost.

Oba násoskové řady budou opraveny bezvýkopovou technologií relining, spočívající v nedestruktivním zatažení nového polyetylenového potrubí do stávajícího litinového potrubí, a to po jeho mechanickém vyčištění a monitoringu. U opravovaných studní bude současně provedeno i jejich vyčištění, výměna vystrojení studní, včetně nových žebříků a poklopů z kompozitních materiálů. Vzhledem k zanášení potrubí byl navíc násoskový řad N16 nově osazen čistícími kusy pro jeho snadné čištění. Generální oprava násoskového řadu N16 by měla být dokončena do konce listopadu 2015 a oprava dalšího násoskového řadu N4 je naplánována na rok 2016.



Nové vystrojení studní



Vtahování nového PE potrubí – relining

Naši **dobrovolníci pomáhají** rádi

Firemního dobrovolnictví se vodáři z Moravské vodárenské, a. s., účastní pravidelně na jaře a na podzim. Skupiny nadšených dobrovolníků pomáhají v chráněných dílnách i při úklidu v přírodě.



Výroba vánočních věnců ve Slunečnici ve Zlíně

Letos v květnu se prostějovští v rámci akce Give & Gain Day spolu se zástupci Českého svazu ochránců přírody - Regionálního sdružení IRIS Prostějov pustili opět do kultivace biokoridoru řeky Hloučely. Připojili se tak k desítkám různých dobrovolnických akcí po celé České republice, během nichž zaměstnanci českých firem pomáhali ve veřejně prospěšných organizacích zaměřených na nejrůznější společenské problémy nebo pečovali o mnohá chráněná přírodní území. Zlínští kolegové se uplatnili v tréninkových dílnách netradičního centra



Úklid zahrady centra JITRO v Olomouci

Slunečnice ve Zlíně a olomoučtí zase při hrabání spadaneho

listů na zahradě stacionáře Jitro v Olomouci.

Jak se letos **rozdávalo dobro?**

MiNiGRANTY® VEOLIA 2015 jsou hlavní a největší program Nadačního fondu Veolia a jsou zároveň příležitostí pro všechny zaměstnance společnosti skupiny Veolia v České republice získat finanční podporu pro veřejně prospěšné projekty, na jejichž realizaci se sami podílejí jako dobrovolníci. Nadační fond Veolia v letošním, již v osmém ročníku podpořil 147 projektů celkovou částkou 3 840 000 korun.

Prostřednictvím jednotlivých projektů mohou dobrovolníci z řad našich zaměstnanců neustále prokazovat svou dobrou vůli zlepšit věci kolem nás. V letošním ročníku uspělo sedm zaměstnanců společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s., (MOVO), která provozuje své vodohospodářské

služby na Olomoucku, Prostějovsku a Zlínsku. Na jejich dobré skutky byla přidělena částka 250 000 Kč. Byly podpořeny projekty ekologické, sociální či sportovní, jako například výroba a rozmístění budek pro puštíka obecného v přírodě, vybavení tělocvičny pro klienty s chronic-

kým duševním onemocněním v domově pro seniory, speciální stůl a zdravotní židle pro onkologicky nemocnou dívku, vybudování místnosti Snoezelen pro poskytování terapie dětem s vysokou mírou mentálního a kombinovaného postižení, výcvik asistenčního psa ke canisterapii, dofinancování osobní asistence pro nemocnou paní s vrozenou spinální svalovou atrofií nebo také sportovní vybavení zahrady dětského domova pro děti s mentálním postižením.

Slavnostní předávání MiNiGRANTY® za společnost MOVO se uskutečnilo v červnu v obřadní síni zlínské radnice ve Zlíně. Diplomy oceněným zaměstnancům a zástupcům organizací předával generální ředitel společnosti MOVO Ing. Martin Bernard a celým programem předávání provázela Mgr. Vendula Valentová, ředitelka Nadačního fondu



Slavnostní předávání na radnici ve Zlíně

Veolia. V úspěšně se rozvíjícím projektu MiNiGRANTY® bude naše společnost pokračovat i v následujících letech a věříme, že se opět najde spousta příležitostí a dobrých lidí, kteří nemyslí jen na sebe, ale usilují i o dobro druhých.



Zdravé sezení pro onkologicky nemocnou Esterku

Na návštěvě v MOVO



**Historická čerpací stanice
Chvádkovice**

Dny evropského dědictví se staly významnou celoevropskou kulturně poznávací, společenskou a výchovnou akcí. V září se každoročně otevírají nejširší

veřejnosti brány pozoruhodných památek, budov, objektů a prostor včetně těch, které jsou jinak zčásti nebo zcela nepřístupné. Konají se také nejrůznější doprovodné akce – přednášky, koncerty, soutěže a další kulturní programy.

Pořadatelem Dnů evropského dědictví v České republice se stalo Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska. Památky znovuzrození – takové bylo téma letošního ročníku Dnů evropského dědictví, který se uskutečnil od 5. do 13. září. Dny otevřených památek připadly na víkend



Návštěvníci na ČOV Olomouc

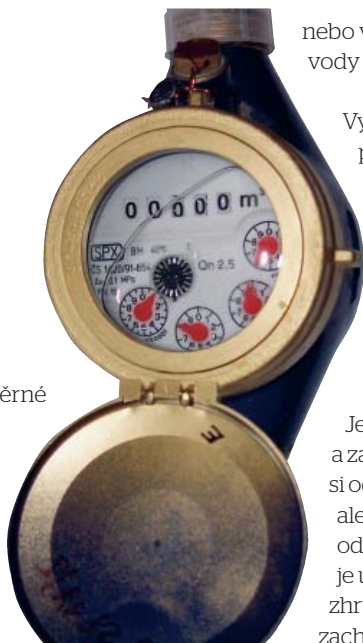
12. a 13. září. Už tradičně se k akci připojila i společnost Moravská vodárenská, a. s. Velký zájem vzbudila vodohospodářská

zařízení – Čistírna odpadních vod Olomouc, kterou navštívilo 145 návštěvníků, a také historická čerpací stanice Chvádkovice.

Jak ochránit vodoměr před mrazem

S blížícím se zimním obdobím je důležité dobře zabezpečit vodoměry před mrazem. Stává se, že zákazníci zjistí poškození vodoměru až při dalším odečtu vody nebo i za několik měsíců, kdy již došlo k velkým škodám.

Před nástupem mrazivého období je vhodné zkontrolovat, zda je vodoměr umístěn ve vytápěné místnosti či minimálně izolován například izolační vatou (ne skelnou). Jako tepelnou izolaci zásadně nepoužívejte materiály, které mohou navlhnout. Pokud se vodoměr nachází ve vodoměrné šachtě, musí zákazník dbát na to, aby šachta byla pečlivě uzavřena a její vstup zabezpečen, tak aby ji nemohla zaplavit povrchová voda. V zimě je navíc dobré poklop šachty přikrýt tepelnou izolací, například polystyrenem. Pokud je vodoměr umístěn ve sklepních prostorách a hrozí riziko promrzání, měla by se snížit ventilace. V případě, kdy jsou odběry minimální



nebo vůbec žádné, např. na letních chatách, je nutné rozvody vody úplně vypustit.

Výměna poškozeného vodoměru přijde odběratele přibližně na 1500 korun. Za škody na vodoměru, které vzniknou jeho nedostatečnou ochranou, například mrazem, plně zodpovídá odběratel (dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění, § 17, odst. 2 je odběratel povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru, chránit vodoměr před poškozením a bez zbytečného odkladu oznámit provozovateli závady v měření).

Je důležité kontrolovat svůj vodoměr i během roku a zapisovat si jeho stav měsíčně nebo čtvrtletně. Díky tomu si odběratel může nejen ověřit správnost údajů na faktuře, ale hlavně také včas odhalit potencionální únik vody. Je-li odběrné místo vybaveno vodoměrnou sestavou, obsahuje uzávěr před a za vodoměrem. Oba uzávěry je vhodné zhruba dvakrát ročně několikrát nenásilně protočit, aby byla zachována jejich funkčnost.

Kontakty

MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s.
Tovární 41, 779 00 Olomouc
info@smv.cz, zc@smv.cz, www.smv.cz,

Zákaznická linka 840 668 668 slouží nonstop, jak pro hlášení havárií vody a kanalizace, tak i pro zákaznické informace.

Provozní doba zákaznických center o vánočních svátcích

Ve dnech 23. 12. a 30. 12. 2015 budou uzavřena všechna zákaznická centra společnosti MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s.
Otevřeno bude pouze v pondělí 28. 12. 2015.

Děkujeme za pochopení a těšíme se na Vás v roce 2016.

inzerce

PERLIVÁ VODA
V POHODLÍ DOMOVA
BEZ TAHÁNÍ LAHVÍ

sodastream

Vydává Skupina Veolia v České republice: Veolia Energie ČR, a. s., Pražské vodovody a kanalizace, a. s., Severočeské vodovody a kanalizace, a. s., MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a. s., VODÁRNA PLZEŇ, a. s., Královéhradecká provozní, a. s., IŠCV, a. s., Středočeské vodárny, a. s., Vodohospodářská společnost Sokolov, s. r. o., kontakt na redakci: recepcce@veolia.com.
DTP a tisk zajišťuje: Press Publishing Group, s. r. o.

Luštěte a vyhrajte krásné ceny!

Chceme napomáhat tomu, aby čeští senioři žili aktivním životem, aby mohli žít co nejdéle ve svém domácím prostředí a zůstávali právoplatnými členy své komunity. S tímto cílem jsme pod hlavičkou firemního Nadačního fondu Veolia spustili v roce 2015 nový program Stále s úsměvem zaměřený na podporu seniorů. Jaký je podtitul tohoto programu, vám prozradí tajeňka křížovky.

Znění tajeňky pošlete do 15. 2. 2016 poštou na adresu Veolia Česká republika, a. s., FLORENTINUM, Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1 a obálku označte heslem KRÍŽOVKA nebo e-mailem na adresu: recepce@veolia.com. Ze správných odpovědí bude vylosováno výherců, kteří obdrží tyto věcné ceny:

	PORANIT BODÁNÍM	1. DÍL TAJENKY	TUMÁŠ	ŘÍMSKÁ BOHYNĚ ÚRODY	DOMÁCKÝ VALENTÝN	ČERNO-MOŘSKÉ LAZNE	SPORTOVNÍ DRUŽSTVO		OZÝVAT SE HLASEM KOZY	ŽENSKÉ JMÉNO	ŠTORCHŮV HRDINA	STARO-ŘÍMSKÝ PENÍZ	KOŇSKÉ MASO	NOŠENÍM OPOTŘEBOVAT			
VLÁDNOUT								EVROPSKÉ KNÍŽECTVÍ									
ZBAVENÝ KAPEK								VYNÁLEZCE ŽÁROVKY DOMÁCKY ALENA									
KÓD BHÚTÁNU			SLAMĚNÝ KLOBOUČEK LUMP									PŘITAKÁNÍ AFRICKÝ BUBEN					
ANGLICKY „OLEJ“				INICIÁLY PILAROVÉ CITOSL. PODIVU			CESTA LETADLEM				JEHLIČNAN DRUH REJNOKA						
ČÍSLICE 2							KOZÁČTÍ VELITELÉ										
LATINSKY „PŘED“									INDONÉSKÁ VÁHOVÁ JEDNOTKA								
VYLÍHLÉ RYBKY			ZNAČKA RADIA						INICIÁLY VYNÁLEZCE TESLY					2. DÍL TAJENKY	NÁŠ HOKEJISTA (MARTIN)		
	LEPENÍM NA POVRCHU PŘIPEVŇOVATI	POLNÍ MÍRA UVĚST NA PAMĚT												MAGNETOFONOVÝ PÁSEK (Z ANGL.)			
POLIBEK														BŮH LÁSKY			
PRIMÁT			TÍM ZPŮSOBEM	PRODLOUŽENÁ BOČNÍ ZEĎ										KARETNÍ HRA	ZNAČKA VÁPŇÍKU PŘÁDNÁ ROSTLINA		
DRUH KVĚTENSTVÍ														SOKOLSKÁ SLAVNOST			
JMÉNO HERCE FIALY														SLONÍ ZUB SOUPRAVA MODELÁŘE			ELEKTRICKÝ SPÍNAČ
VOJENSKÁ SMLOUVA									INICIÁLY HERCE OLIVIERA	DRUH KOŇSKÉHO SKOKU	HLAVNÍ TEPNA		VOLÁN ŽÁDNÁ OSOBA				
OTEC (ŘÍDCE)			JMÉNO EDISONA SVINOVACÍ ZÁVĚSY									VLÁKNO SLOVENSKY „CO“				SPOJKA PŘÍBUZNÁ	
PLAVIDLO Z KLÁD				NAŘKNOUT AFRICKÝ VELETOK											USAZENINA KRÁL ZVÍŘAT		
ZNAČKA KOSMETIKY					CHŮZE PEDAGOG. INSTITUT (ZKR.)					NEŠIKOVNÉ SUMERSKÉ MĚSTO							
DRUH PALMY								SKLADBA PRO DVA HLASY					POMŮCKA: AMAT, ANTE, BT, KIT, TALIPOT, TAPE, TIL, UR, VSKOK				
PRVNÍ LATINSKÝ PŘEKLAD BIBLIE								OŠKUBAT									