

# Vodný žurnál

Štvrťročník  
5. ročník 3/2013



Prinášame Vám to najkonnejšie...

## Medzizávodná súťaž zručnosti vodárenských pracovníkov Vranov nad Topľou 2013







4



6



10



13



16

## 3 Aktuality

Slávnostné finále – Intenzifikácia ČOV Bardejov

Otvorenie stavby Areál VVS, a.s.

Návrat vody do mesta – Vodný bar VVS, a.s.

VVS, a.s. s Katkou

Prešovský závod v nových priestoroch

Súťaž „Ja milujem vodu z vodovodu“

Medzizávodná súťaž zručnosti vodárenských pracovníkov

VVS, a.s. si vychutnala víťazstvo

## 10 O vode

Príbeh vody očami dorážaných psíkov

## 13 O ľuďoch

Pre ekonóma je každý deň iný a zaujímavý

Každý človek je jedinečný a je len na nás, ako s ním zvládneme rozhovor

## 19 Relax

**Vodný žurnál** – časopis Východoslovenskej vodárenskej spoločnosti, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice, 040 01. [www.vvs-as.sk](http://www.vvs-as.sk), [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu).

**Vydavateľ:** Agentúra PENELOPA, s.r.o., Omská 22, Košice 040 01. **Šéfredaktor:** Mgr. Martina Hidvéghyová, **e-mail:** [hidveghyova@penelopa.sk](mailto:hidveghyova@penelopa.sk), **Zástupca šéfredaktora:** Mgr. Adriana Marušinová, **e-mail:** [marusinova@penelopa.sk](mailto:marusinova@penelopa.sk), **Zodpovedný redaktor:** PhDr. Peter Furmaník, **Redaktori:** Mgr. Lucia Kapitančíková, Helena Sviatková, Helena Sičáková, Ing. Jana Petraková, Henrieta Krištofová, Jana Pavliková, Mgr. Ivana Adamečková, Bc. Eva Harakalová, Gabriela Liptáková, Alena Pangráčová-Piterová. **Sídlo redakcie, príjem inzercie:** Agentúra PENELOPA, s.r.o., Omská 22, Košice 040 01, **tel./fax:** +42155 677 00 76. **Grafika a sadzba:** Agentúra PENELOPA, s.r.o., **Tlač:** Rotaprint Košice. Autorské práva vyhradené. Akékoľvek rozmnožovanie textu, grafiky a fotografií vrátane údajov v elektronickej podobe, len s predchádzajúcim písomným súhlasom redakcie. Nepredajné.

# Slávnostné finále - Intenzifikácia ČOV Bardejov

Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s. ukončila v januári realizáciu ďalšej úspešnej stavby z oblasti životného prostredia – „Intenzifikácia ČOV Bardejov“. Pôvodne bola pripravovaná ako veľký projekt spolufinancovaný z Kohézneho fondu EÚ (pozostával z 18 samostatných stavieb) a obsahoval rozšírenie vodovodov, stokových sietí a intenzifikáciu ČOV Bardejov. V roku 2009 sa VVS, a.s. rozhodla projekt zúžiť iba na aktivity týkajúce sa intenzifikácie ČOV Bardejov. Stavba bola zameraná na intenzifikáciu a zmodernizovanie ČOV Bardejov. S jej realizáciou sa začalo v máji

r. 2011, po zaradení do skúšobnej prevádzky v januári tohto roku sa dnes už môže táto rozsiahla stavba zaradiť k ďalším, úspešne ukončeným projektom z oblasti životného prostredia. Celkové oprávnené náklady projektu boli vo výške 14 243 961,11,- EUR.

Pamätnú tabuľu k ukončeniu projektu na budove ČOV Bardejov slávnostne odhalili 18. septembra generálny riaditeľ VVS, a.s. Ing. Sta-



nislav Hreha, primátor mesta Bardejov MUDr. Boris Hanuščák a zástupca zhotoviteľa stavby - Ing. Tibor Mačuga - predseda Predstavstva Chemkostav, a.s.. Následne na tlačovej konferencii podrobne informovali zástupcovia VVS, a.s. a zhotoviteľa zúčastnené médiá o priebehu výstavby.

**Mgr. Adriana Marušinová**

*foto: Marián Horňák*

## Otvorenie stavby Areál VVS, a.s.

V popoludňajších, ešte slnečných hodinách, sa dňa 16. 09. 2013 otvárala Prevádzková budova stredísk VVS, a.s. na Vodárenskej ulici v Košiciach.



Slávnostné otvorenie budovy začalo prestrihnutím modrej stuhy, ktorú spolu s generálnym riaditeľom Ing. Stanislavom Hrehom predelil aj primátor mesta Moldava nad Bodvou, pán István Zachariáš.

Prevádzková budova stredísk VVS, je projekt financovaný z vlastných zdrojov VVS, a.s. s investíciou 4,5mil. eur.

Novostavba bude slúžiť ako jednotná budova pre všetky košické prevádzky VVS, a.s.. Zaujímavé je, že zdrojom tepla v tejto novotou dýchajúcej budove bude strojovňa kotolne s kaskádou tepelných čerpadiel. Zdrojom nízko-teplotnej energie bude pitná voda z potrubného rozvodu VVS, a. s., ktorá bude ochladzovaná v predradených rozoberateľných doskových výmenníkoch tepla.

Prevádzková budova je určená 230 zamestnancom stredísk vodárenskej spoločnosti. (red.)

*foto: archív redakcie*



# Návrat vody do mesta – Vodný bar VVS a.s.

Vyťažená košická ulica sa v sobotu 22. 6. 2013 premenila na staré koryto rieky Hornád a aspoň symbolicky sa doň vrátila voda, ktorá bola koncom 70. rokov 20. stor. z centra Košíc odklonená, aby ustúpila urbanizácii a výstavbe cestnej komunikácie. Podujatie v rámci projektu EHMK 2013 s názvom Návrat vody do mesta malo za úlohu priblížiť súčasným obyvateľom Košíc časy, keď mestom pretekala rieka, ktorá v minulosti patrila k neoddeliteľnej súčasť života Košičanov.

Tento nezvyčajný a na slovenské pomery ojedinelý projekt, ktorého hlavnou myšlienkou bolo pri-navrátanie ramena Hornádu do pôvodného koryta pretekajúceho centrom Košíc, sa rozhodla v rámci

# Ja



# vodu z vodovodu

ní Vodárenských pohľadov a Vodného žurnálu, vychutnávajúci si svoje ľadové osvieženie. Tí aktívnejší si mohli otestovať svoje vedomosti o spoločnosti VVS a.s., či vyjadriť svoj názor, podnety a pripomienky v dotazníku prieskumu verejnej mienky distribuovaného pri príležitosti 10. výročia vzniku VVS a.s. Venovať pár minút oddychu vyplneniu dotazníka sa vyplatilo, nakoľko VVS, a.s. mala pre respondentov prichystané prezentačné predmety – špirálový zápisník, záložku do knihy a žiacke knižky. Moderný, letný dizajn priťahoval pozornosť a každý si chcel domov odniesť milý, ale aj praktický darček.

Farebné drinky sa rozdávali v štýlových pohároch, z ktorých sa usmieval slogan VVS a.s., I ♥ tap water. Že to nie



osláv 10. výročia vzniku podporiť aj VVS, a.s.. Rušnú ulicu sa rozhodli využiť na prezentáciu pitnej vody z vodovodu ako ideálneho nápoja na pravidelný a zdravý pitný režim.

Na akcii s vodou v hlavnej úlohe, sa v role obľúbeného hrdinu predstavil Vodný bar postavený VVS, a.s., v ktorom sa podávali miešané nealkoholické nápoje pripravené z čistej, sviežej vody z vodovodu. Súčasťou Vodného baru bola aj oddychová zóna so sedením ukrytá pod veľkým a priestranným party stanom, ktorý poskytoval útočisko pred ostrými slnečnými lúčmi. Hostesky ponúkali účastníkom podujatia drinky s príťažlivými názvami ako napríklad Pijem zdravú vodu, nápoj z vodovodu, Kohútikový ošial, Mätová prípojka, Jahodový sen šupátka či Pomarančová vlna. Všetky nápoje boli ozdobené ovocím a party dekorom v podobe papierového daždníka a koktejlovej palmy, ktoré navodili pocit letnej pohody a relaxu. Dlhé rady ľudí pred Vodným barom potvrdzovali, že v to sobotné popoludnie smäd naozaj nemal šancu. Mnohí návštevníci vodného baru využili možnosť posediť si v ratanových kreslách a oddýchnuť si pri čítaní



je len prázdna fráza potvrdila návštevnosť Vodného baru, ktorý bol aj v neskorých nočných hodinách, keď už návštevníkov celej akcie ubúdalo, naplnený na prasknutie spokojnými Košičanmi.

**Mgr. Bibiána Kostrejšová**  
foto: archív redakcie

## VVS, a.s. s Katkou

Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s. sa stala aj v roku 2013 partnerom Detskej historickej železničky v Čermeľi. Unikátne nostalgické jazdy historickým vlakom v lone prírody v blízkosti Košíc lákajú nových výletníkov i stálych nadšencov z východu Slovenska. Začiatok prázdnin bol však aj pre železničku náročný. Cítila nápor detí, ktoré s vysvedčeniami utekali na jazdu gratis v čermeľskom údolí. Všetky deti dostali od vodárenskej spoločnosti navyše aj darček – novú žiacku knižku so sloganom: Ja ♥ vodu z vodovodu.

Ak by ste mali chuť na výlet historickou železnicou, neváhajte, pretože do 3. novembra jazdí každý víkend!

*Mgr. Martina Hidvéghyová*

*foto: archív redakcie*



## Prešovský závod v nových priestoroch

Zamestnanci prešovského závodu VVS, a.s. obývajú od augusta tohto roku nové priestory. Pôvodnú adresu vymenili za novú, na Kúpeľnej ulici č. 3 teraz klienti vybavujú svoje požiadavky aj v novom zákazníckom centre. Zmena sídla bola realizovaná z úsporných, finančných dôvodov, ale taktiež so zámerom zlepšiť pracovné podmienky zamestnancov. Nové priestory im ponúkajú len samé výhody. V blízkosti budovy je aj reštaurácia, kde sa môžu zamestnanci stravovať, veľké parkovisko ponúka dostatok miest, je to blízko centra, takže pracovníci prešovského závodu sa môžu tešiť z ideálneho nového pracovného prostredia.

*Mgr. Adriana Marušinová*

*foto: archív redakcie*



## Súťaž „Ja milujem vodu z vodovodu“

Rok 2013 má pre Východoslovenskú vodárenskú spoločnosť, a.s. výrazne slávnostnú príchuť. Spoločnosť totiž oslavuje svoje jubileum – 10. výročie svojej existencie – a pri tejto príležitosti pripravila pre študentov stredných škôl alebo posledných 4 ročníkov osemročných gymnázií na východnom Slovensku, kreatívnu súťaž. Je cieľom bolo zamyslieť sa nad významom vody, životne dôležitej tekutiny, a to invenčnou formou. Od júna do septembra mali deti možnosť súťažiť v dvoch kategóriách.

**1. Kolobeh vody - grafické/výtvarné stvárnenie kolobehu vody** – návrh vizualizácie kolobehu vody, ktorý by sa mohol stať aj podkladom na výučbu o vode pre deti ZŠ

**2. Zdravie po kvapkách** – novinár amatér – článok do lifestyleového časopisu o vplyve vody na zdravie človeka, pitie vody ako súčasť zdravého životného štýlu, správny pitný režim....

24. septembra vybrali členovia vedenia VVS, a.s., redaktori časopisov Vodný žurnál, Vodárenské pohľady a grafické štúdio Agentúry PENELOPA víťazov oboch kategórií.

V grafickej/výtvarnej kategórii „Kolobeh vody“ porota neudelila

prvé miesto, určila druhé miesto, ktoré získala Alexandra Šebestová II.SA, Gymnázium Park mládeže 5, Košice. Osobnou cenou pre autorku výtvarnej práce je špičkový iPhone, zároveň urobila radosť celej škole, ktorá od VVS, a.s. získava 500 ks setov školských pomôcok s logom VVS, a.s..

Neplánovane však zaujala aj kolektívna práca žiakov Špeciálnej základnej školy v Košiciach. Ich úsilie bolo ohodnotené výnimočnou cenou a rozdelia si školské pomôcky.

Ako najlepšieho amatérského novinára ohodnotila porota v rámci kategórie s názvom Zdravie po kvapkách Alexandru Kulíkovú, II.F., zo Súkromnej strednej umeleckej školy filmovej na Petzvalovej ul. V Košiciach. Aj ona za svoju kvalitnú novinársku prácu dostane štylový iPhone, jej škola sa okrem školských pomôcok s logom VVS bude tešiť aj z úplne novej pitnej fontánky.

Rovnako aj v tejto súťažnej kategórii bolo porotou ocenené aj druhé miesto, ktoré pre Gymnázium Jána Adama Raymana v Prešove vybojoval Daniel Kocan zo VII. OA. Čaká na neho balíček reklamných predmetov a pre školu získava set školských pomôcok.

Vítané práce oboch kategórií budú uverejnené v ďalšom vydaní Vodného žurnálu.

*Mgr. Adriana Marušinová*





# Medzizávodná súťaž zručnosti vodárenských pracovníkov Vranov nad Topľou 2013

*Starobylé mesto Vranov nad Topľou, pekný slnečný piatok*  
*Sa zruční vodári, to boli hlavné znaky tohtoročnej Medzizávodnej súťaže vodárenských pracovníkov, ktorá sa uskutočnila dňa 6. 9. 2013. Prvý septembrový piatok sa na futbalovom štadióne vo Vranove nad Topľou zišli nielen pracovníci VVS, a.s. a pozvaní hostia, ale brány areálu boli otvorené aj pre širokú verejnosť. Najmä žiaci základných škôl sa prišli zoznámiť so špeciálnou technikou, ktorá im bola odprezentovaná v rámci Dňa vodárenskej techniky. Okrem prehliadky vozidiel, ktoré sa používajú pri prevádzke vodovodných a kanalizačných zariadení, bola počas trvania súťaže návštevníkom podujatia umožnená aj návšteva ČOV – Lomnica spojená s odborným výkladom.*



Súťaž bola slávnostne otvorená príhovormi, ktoré predniesli primátor mesta Vranov nad Topľou Ing. Ján Ragan, predseda Dozornej rady VVS, a.s. Ing. Richard Majza, výrobo-technický riaditeľ VVS, a.s. a predseda súťaže Ing. Rudolf Kočiško. Veľa šikovnosti a sily na preukázanie odborných kvalít popriala súťažiacim Ing. Viera Kavuličová, riaditeľka závodu Vranov nad Topľou. O kultúrny program sa postarala prešovská tanečná skupina Grimmy a skvelú atmosféru vytvorila aj speváčka Kristína, ktorá vodárom v závere podujatia zaspevala svoje najznámejšie piesne.

Tohtoročná súťaž bola výnimočná z pohľadu súťažných disciplín, ktoré boli upravené tak, aby kopírovali jubilejný 30. ročník Celoslo-

venskej súťaže zručností vodárenských pracovníkov, konajúci sa v Trenčianskych Tepliciach 11. - 13. 9. 2013.

- **Disciplína A:** montáž a oprava vodovodného potrubia tradičnými technologickými postupmi, doplnená o nový spôsob spájania tvaroviek a potrubia s použitím nových technologických postupov, vrátane montáže vodovodnej prípojky

- **Disciplína B:** vytyčovanie trasy vodovodného potrubia a jeho súčastí, vyhľadávanie a vytyčovanie porúch na vodovodnom potrubí

- **Disciplína A + BOZP**

- **Disciplína BOZP**

- **Mimosúťažná disciplína:** „Vyhodnotenie záznamu merania





Disciplína „A“			
Poradie	Súťažné družstvo	Zloženie družstva	Body
1	závod Bardejov	KAČMÁR Jozef VAŠIČKANIN Ján	4 810
2	závod Michalovce	GAJDOŠ Martin ŠULOŠ Metod	4 390
3	závod Košice	BASALA Martin JUREK Peter	4 270
4	závod Svidník	GUZEJ Marián JUHÁS Martin	3 920
5	závod Vranov n/T	OLACH Jozef MAGUŠČÁK Martin	3 840
6	závod Humenné	KOHÚT Daniel HUDÁK Jaroslav	3 780
7	závod Prešov	HUDAK Ján HUŇADY Ľubomír	-1 390
diskv.	závod Rožňava	TÓTH Gabriel HATVANIK Juraj	-
diskv.	závod Trebišov	DORY Zoltán ANDRUS Árpád	-

Disciplína „A“ + BOZP			
Poradie	Súťažné družstvo	Zloženie družstva	Body
1	závod Bardejov	KAČMÁR Jozef VAŠIČKANIN Ján	4 810
2	závod Michalovce	GAJDOŠ Martin ŠULOŠ Metod	4 390
3	závod Košice	BASALA Martin JUREK Peter	4 170
4	závod Svidník	GUZEJ Marián JUHÁS Martin	3 820
5	závod Vranov n/T	OLACH Jozef MAGUŠČÁK Martin	3 740
6	závod Humenné	KOHÚT Daniel HUDÁK Jaroslav	3 730
7	závod Prešov	HUDAK Ján HUŇADY Ľubomír	-3 010
diskv.	závod Rožňava	TÓTH Gabriel HATVANIK Juraj	-
diskv.	závod Trebišov	DORY Zoltán ANDRUS Árpád	-

korelátoru ENIGMA“

Súťažilo sa skutočne so zápalom a do poslednej sekundy a bodu, o čom svedčí aj rovnaký bodový stav súťažiacich zo závodu Michalovce a zo závodu Bardejov, ktorí nakoniec spoločne obsadili prvé miesto v disciplíne BOZP.

Disciplína BOZP – VVS, a.s. závod Bardejov (Jozef Kačmár, Ján Vašičkanin), VVS, a.s. závod Michalovce (Martin Gajdoš, Metod Šulof)

**Disciplína „A“ + BOZP** – VVS, a.s. závod Bardejov (Jozef Kačmár, Ján Vašičkanin)

**Disciplína „A“** – VVS, a.s. závod Bardejov (Jozef Kačmár, Ján Vašičkanin)

**Disciplína „B“** – VVS, a.s. závod Košice (Jaroslav Pučan, Imrich Vangor)

V závere riaditeľka závodu Vranov nad Topľou Ing. Viera Kavuličová odovzdala symbolickú štafetu do rúk Ing. Olivera Petrika, riadi-

teľa závodu Michalovce, ktorý bude budúcim organizátorom súťaže, na ktorej vodárenskí pracovníci prezentujú svoju šikovnosť, zručnosť a odborné vedomosti v praxi.

*Mgr. Bibiána Kostrejšová  
foto: Marián Horňák*





Disciplína „B“			
Poradie	Súťažné družstvo	Zloženie družstva	Body
1	závod Košice	PUČAN Jaroslav VANGOR Ján	5 051
2	závod Rožňava	FABIAN Ján GOMBASKÝ Juraj	4 492
3	závod Trebišov	UJHAZI Marek KOŠKO Marek	4 149
4	závod Prešov	ŠMELKO Augustín LESNÝ Ľuboš	4 069
5	závod Svidník	BABJAK Alexander ŠPAK Michal	3 653
6	závod Michalovce	MAJERNÍK Michal KOLESÁR Miroslav	3 491
7	závod Humenné	LIPČÁK Peter BUTALA Ján	3 130
8	závod Bardejov	JURKUV Marek ČECH Miroslav	2 877
9	závod Vranov n/T	GDOVIN Juraj ZUBKO Jozef	2 713
10	HS VSS-K Stakčín	BARNA Marián OLACH Jozef	2 000

BOZP			
Poradie	Súťažné družstvo	Zloženie družstva	Body
1	závod Bardejov	KAČMÁR Jozef VAŠIČKANIN Ján	0
1	závod Michalovce	GAJDOŠ Martin ŠULOF Metod	0
2	závod Humenné	KOHÚT Daniel HUDÁK Jaroslav	-50
4	závod Vranov n/T	ŠOLACH Jozef MAGUŠČÁK Martin	-100
4	závod Svidník	GUZEJ Marián JUHÁS Martin	-100
4	závod Košice	BASALA Martin JUREK Peter	-100
5	závod Prešov	HUDAK Ján HUŇADY Ľubomír	-1 620
diskv.	závod Rožňava	TÓTH Gabriel HATVANIK Juraj	-
diskv.	závod Trebišov	DORY Zoltán ANDRUS Árpád	-







# VVS, a.s. si vychutnala víťazstvo

V dňoch 11.- 13. septembra 2013 si preverili vodárenské spoločnosti svoju zručnosť na jubilejnom, 30. ročníku Celoslovenskej súťaže zručnosti vodárenských pracovníkov. Organizácia okrúhleho, a teda aj slávnostného ročníka sa konala pod taktovkou Trenčianskej vodohospodárskej spoločnosti. Súťažilo sa v štandardných disciplínach A, B a BOZP. Mimoriadne slávnostný a oslavný charakter mala súťaž pre Východoslovenskú vodárenskú spoločnosť, a.s., ktorá v celkovom poradí získala 1. miesto, je teda absolútnym víťazom jubilejného, 30. ročníka Celoslovenskej súťaže zručnosti vodárenských pracovníkov.

*Mgr. Adriana Marušinová, foto: archív TVS, a.s.*



Výsledné umiestnenie						
Poradie	Názov	Poradie disciplína A	Poradie disciplína B	Poradie disciplína BOZP	Umiestnenie	Body spolu
1	<b>VVS a.s.</b>	1	6	1	8	7 776
2	SEVAK a.s.	2	11	1	14	6 348
3	TVS a.s.	6	7	1	14	3 948
4	POVS a.s.	5	3	8	16	5 160
5	VSR a.s.	4	5	9	18	5 400
6	StVPS a.s.	7	10	1	18	3 476
7	ZsVS a.s.	11	2	6	19	2 866
8	OVS a.s.	10	1	10	21	3 918
9	BVS a.s.	8	8	5	21	3 444
10	LVS a.s.	3	9	11	23	4 988
11	PVPS a.s.	12	4	12	28	654
12	KOMVaK a.s.	9	12	7	28	-10



# Príbeh vody očami doráňaných psíkov

„**O**dpadové vody prinášajú so sebou do čistiarne všeličo. Napríklad aj psíkov - živých, ale neraz doráňaných a riadne vystresovaných, ale žiaľ aj takých, ktorí už nejavia známky života,“ povedal vedúci Čistiarne odpadových vôd (ČOV) Košice Ing. Pavol Bielek. Čistiareň sa nachádza v juhovýchodnom cípe Košíc v bezprostrednej blízkosti obce Kokšov-Bakša (okres Košice - okolie). Len ako zaujímavosť uvedme, že kapacitne je to jedna z najväčších ČOV-iek na Slovensku a rozlohou zrejme najväčšia v celej Európe!



Čistiareň bola postavená začiatkom 70-tych rokov v časech megalomanskej socialistickej výstavby a rozprestiera sa na ploche 50 hektárov! Jej enormne veľká rozloha je podľa vodárov zbytočnosťou - najväčší priemyselný podnik v regióne (U. S. Steel, predtým Východoslovenské železiarne) má vlastné čistiarne odpadových vôd.

Obrovský areál ČOV Košice s množstvom nádrží a upravenou zeleňou, stromami a kríkmi je lákadlom pre zver - stačí sa chvíľu prejsť a možno práve zbadáte

srnku, líšku alebo zajaca. Pri sekundárnych sedimentačných nádržiach, ktoré predstavujú symbolický posledný stupeň čistenia pred tým, než dôkladne vyčistená odpadová voda sa vráti späť do prírody - do recipienta (rieka Hornád), veľmi sa rady zdržiavajú divé husy, kačice, čajky i ďalšie vtáky.

A pri troche šťastia uvidíte aj bociana ako z výšky striehne na drobné hlodavce, pre ktoré je odpadová voda na prítoku do ČOV veľmi dobrým sústom. Veď je v nej všeličo -

i to, čo do kanalizácie zo zákona nepatrí a malo by sa triediť a likvidovať ako tuhý komunálny odpad. Napríklad zvyšky nedojedených jedál, kosti z polievky, všetko čo zostáva po očistení zeleniny a zemiakov, zvyšky z ovocia (šupky, kôstky, ohryzky, jadierka, dužina atď.).

Nedá sa nezvolať: „Čistiareň? Hotový zverinec!“ A zároveň nezaľomiť rukami - veď plávajúce šupky z banána, ktoré práve priniesla voda z daktorého sídliska, a za ňou šupky z očistených zemiakov, ktoré niekto



z lenivosti spláchol do WC, sú skutočným dokladom „vysokej kultúrnosti“ niektorých ľudí.

## Vystrašené a vyčerpané

Službukonajúci pracovníci v nepretržitej prevádzke minimálne raz za hodinu obchádzajú všetky strojné zariadenia čistiarnie. V priestore medzi prítokom do ČOV a hrubými hrablicami sa práve stretávame so strojníkom vodohospodárskych zariadení Jaroslavom Koželským, ktorý je skúseným harcovníkom - služobne i vekom patrí medzi najstarších pracovníkov VVS.



„Za tie roky som si už zvykol: voda k nám prinesie všeličo. Pamätám si psov už bez života, jeden bol veľmi napuchnutý, zrejme niekde dlho ležal utopený pred tým, než ho k nám voda doniesla. Ale často sú to živé psíky, no sú vystrašené a vyčerpané.“

Pán Koželský má k psíkom veľmi dobrý vzťah a mrzí ho, že mnohé takto končia: „Aj keď nemajú na čele napísané ako sa k nám dostali, myslím si, že väčšinou sa ich majitelia chceli z nejakých dôvodov zbaviť.“

Všeobecne a nielen pre košickú ČOV platí, že ak do čistiarnie pripláva dobitá fenka a s ňou štyri maličké šteniatka, ktoré cestu kanalizačnými sústavami neprežili, ani pri poriadnej dávke fantázie nemožno uveriť, že za tým bola len náhoda a poodchýlený kanalizačný poklop.

## Medzi vodármi je veľa psíckarov

Slovo má Ing. Pavol Bielek: „Nemôžem stopercentne tvrdiť, ale myslím si, že mnohým zo psíkov, ktorí k nám do čistiarnie priplávajú, niekto pomohol. Ak je psík živý, naši pracovníci ho vyslobodia a okamžite kontaktujú organizáciu Sloboda zvierat, ktorá ak vie vypátrať majiteľa (podľa čípu, známky alebo aj inak), tak ho kontaktuje, ak nie, psík skončí v útulku, kde sa oňho postarajú. So Slobodou zvierat máme ozaj dobrú spoluprácu.“

Alebo sa stáva, že psíka, ktorý nemá známeho majiteľa, sa ujme niektorý z pracovní-

psíky môžu do kanalizácie a napokon do čistiarnie dostať, inžinier Bielek uviedol:

„Tých možností je viac. Jednou z nich sú veľké odlahčovací komory na Hornáde, ktoré nám slúžia v čase, keď sú intenzívne búrky a dlhotrvajúce lejaky a kanalizácia v meste nestačí odvádzať vodu z ciest a chodníkov. Tá odpadová voda je však už tak nariadená, že ju aj podľa prísnych noriem môžeme priamo vypúšťať do Hornádu. Tým odlahčíme čistiareň, resp. zabránime jej zaplaveniu.“

VVS má na území Košíc 22 odlahčovacích komôr s veľkými priermi. „Nevylučujem teda, že psík, ktorý pláva po hladine Hornádu, by mohol do niektorej z komôr vplávať alebo pri nižšej hladine vbehnúť a takto sa dostať do kanalizačného systému. Ale tie odlahčovací komory, to je skôr len teoretická možnosť. Počas celej existencie našej ČOV možno ani neboli také prípady.“

Oveľa pravdepodobnejšími sú podľa inžiniera Bieleka ďalšie dve cesty. „Jednak kanálové a jednak dažďové vpuste, keďže v Košiciach nemáme delenu, ale jednotnú kanalizáciu, ktorou sa spoločne odvádzajú aj dažďové aj splaškové odpadové vody. Ale aj tu musím hovoriť o niekoľkých možnostiach. Jednou z nich je, že psíky samé spadli do kanalizácie iba preto, že niekde odcudzili poklopy, keďže niektoré skupiny obyvateľov ich vo veľkom kradnú a speňažujú, alebo ten poklop nepriliehal dobre alebo bol poodchýlený a psík sa mohol cez škáru prepchať a spadnúť do kanalizácie.“

Ďalšou možnosťou je to, čo o čom sme už hovorili, že poklop niekto nadvihne, psa bezcitne vhodí dnu a poklop založí naspäť. „Bolo by dobré zamyslieť sa, čo vedie ľudí k tomu, že sa takým surovým spôsobom zbavujú štvornohých maznáčikov,“ hovorí vedúci čistiarnie.

## Ked' z miláčika sa stáva príťaž

Do Príbehu vody sme prizvali aj známeho veterinárneho lekára MVDr. Petra Koreňa. Dôvodov, pre ktoré sme oslovili práve jeho, je viacero. Sídlí v košických Ťahanovciach nazývaných betónová džungľa s hustou panelákovou zástavbou a s minimom zelene, kde jedinou „prírodou“ pre jeho obyvateľov je často len psík. Nie div, že v Ťahanovciach má psíka takmer každá druhá



domácnosť. Ďalším dôvodom je to, že Ťahanovce sú najviac vzdialené od ČOV Košice a psík, ktorý sa na tomto sídlisku dostane do kanalizácie, najviac trpí, kým sa v čistiarni vyslobodí z objatia kanalizačných rúr.

„Ak sa rodič rozhodne pre dieťa zadovážiť psa, musí si to vopred dobre prerátať. Starostlivosť o psíka niečo stojí - jedlo, pravidelné návštevy u veterinára, očkovania proti psinke, hepatitíde, leptospiróze, besnote a ďalším chorobám, ale pes si v prvom rade vyžaduje čas, množstvo času - minimálne trikrát denne treba s ním ísť von! Zdôrazňujem: minimálne. Nehovoriac o tom, že treba s tým všetkým rátať zhruba na obdobie 10 - 12 rokov!“

Na sídliskách to vidieť veľmi dobre: V prvé dni, ak je v rodine viac súrodencov, sa deti medzi sebou bijú, pretože každé chce dať psíkovi vodičku, každé s ním chce ísť von. Po týždni je všetko inak, prvotné nadšenie opadne a zo psíka sa stáva príťaž. V tom lepšom prípade skončí v útulku, v tom horšom - v kanalizácii.

„My veterinári máme takú metódu. Ak sídliskové dieťa chce psa, rodič by s ním každé popoludnie po škole mal zísť do niektorého útulku, kde sa dieťa môže starať o psíkov, venčiť ich, vybehať sa s nimi do sýtosti. Po dvoch týždňoch sa ukáže, či ten záujem je trvalý alebo ide len o chvíľkový rozmar. Ešte účinnejšou metódou je investovať pár eur do nákupu obojka s vodidlom a ráno dieťa zobudiť o pol hodiny skôr než obvykle vstáva, keď ide do školy. Na otázku, prečo má vstať, mu treba dať do ruky obojok so slovami, nech sa ide prejsť okolo bloku, pretože tak bude musieť chodiť so psom každé ráno. Uvedenými metódami sa podľa mňa dá predísť problémom, o ktorých je tento článok.“

Podľa doktora Koreňa sa nechcených psíkov ľudia zbavujú rôznymi spôsobmi - vhođením do kanalizácie, ale napríklad aj uložením malých šteniatok do kontajnera na odpadky. „Pred časom sa mi stalo, že pri príchode do ambulancie ma na kľučke dverí čakala igelitová taška s malými psíkmi. Majiteľ samozrejme neznámy.“

Osobitný problém nastáva, ak má fenka malé. Len vtedy sa v rodinách chytajú za hlavu! „Ďalším problémom, o ktorom treba hovoriť, je kastrácia psov a najmä sterilizácia feniek, aby sa predišlo tomu, že sídlisková rodina má zrazu na krku nie jedného, ale viacero psíkov. Pokiaľ ide o fenky, sterilizácia nielenže zabráni rozmnožovaniu, ale má aj zdravotný význam - pomáha predchádzať mnohým chorobám feniek najmä vo vyššom veku.“

S tým všetkým súvisí podľa doktora Koreňa ešte jeden dôvod, pre ktorý sa ľudia zbavujú psíkov. „Aj pes, najmä ak nie je pravidelne očkovaný, môže ochoriť a každá liečba niečo stojí. Úkony veterinárneho lekára ani lieky zdravotná poisťovňa neprepláca a kto na to nemá alebo nechce dať peniaze, sa psíka radšej zbaví. Ale myslím si, že situácia by sa mala zlepšiť - podľa novej legislatívy musia totiž byť najneskôr do 30. septembra 2013 všetky domáce spoločenské zvieratá, teda psy, fretky a mačky očipované. Zbaviť sa ich nejakým pokútnym spôsobom bude ťažšie. A legálne? Dať si inzerát alebo osloviť Úniu vzájomnej pomoci ľudí a psov.“



## Stres z hlúbky, tmy a neznáma

**Ozaj, vieme ako trpí a čo všetko prežíva psík, ktorý sa nejakým spôsobom dostane do kanalizačných stôk? V akých podmienkach sa nachádza?**

Podľa Ing. Bieleka je kanalizačná sieť bohato rozvetvená, na jej začiatku sú rúry s profilom 300 milimetrov, čo môže byť najmä pre väčšieho psa stiesňujúce a môže si v potrubí odrieť a vážne poraniť povrch kože. „Vzhľadom na to, že v Košiciach niet veľa potravinárskeho priemyslu a pivovar, mliekareň či mäsiari sú už minulosťou, je odpadová voda chemicky neutrálna s hladinou pH 7,2 až 7,6. Sama o sebe by teda psíkovi nemusela ublížiť, avšak treba brať do úvahy aj to, že obsahuje amoniak, ktorý nie je žiaduci pre ľudský ani zvierací organizmus.“

Ďalším faktorom podľa pána Bieleka je čas, ktorý psík v kanalizácii strávi. „Z najvzdialenejších sídlisk (Ťahanovce, Podhradová) je do košickej ČOV kanalizáciami desať kilometrov. Túto vzdialenosť prekonáva psík v závislosti od rýchlosti prúdenia odpadovej vody. V čase, keď je v domácnostiach maximálny denný odber pitnej vody, tých 10 kilometrov prepláva cca za hodinu, v časoch slabšieho odberu za štyri hodiny.“

A pohľad veterinárneho odborníka? „Psíky, ktoré sú vhožené do kanalizácie, trpia jednak mechanickým poškodením, dochádza k odreninám kože a pri páde k zlomeninám a zároveň trpia po psychickej stránke. Sú vhožené do úplnej tmy a keďže ide o gravitačnú kanalizáciu, zo sídlisk na kopcoch postupne klesajú hlbšie a hlbšie, nevedia čo sa s nimi deje,“ hovorí MVDr. Peter Koreň.

Odpadová voda, aj keď nie je v tomto prípade agresívna, lebo má pH slabo prevyšujúce hodnotu sedem, však nie je biologicky čistá, obsahuje fekálie. „Pes, ktorý v nej pláva, sa nakazí prostredníctvom rán na koži - dôjde k infekcii, ktorá sa dostane do krvi a môže spôsobiť jeho úhyn, ak nebude ošetrovaný. Ale aj keď psík prežije strastiplnú 10-kilometrovú cestu v úplnej tme, trpí veľkým stresom, ktorý je neskôr dosť ťažké uňho odstrániť. A aj keď si ho niekto osvojí, môže neskôr trpieť strachom, stať sa agresívnym. Nedá sa celkom vylúčiť, že zostane poznačený na celý život. Je to ako s človekom, ktorý by bol zavretý do rúry a celé hodiny by sa dostával niekam hlbšie a hlbšie, no nevedel by kam ísť a čo ho čaká.“

Ako doktor Koreň ďalej dodá, „pokiaľ ide o malé šteniatka, tie takmer stopercentne uhynú. Takúto cestu nemôžu prežiť!“

Celý problém má podľa neho aj právny rozmer. „Zákon výslovne zakazuje usmrtenie zvierat utopením. Vhodenie psa do kanalizácie je podľa mňa presne tento prípad. Ale cez kanalizácie nie je dovolené zbavovať sa ani uhynutých psíkov, musia sa úradne likvidovať v asanačnej službe.“

Po celý čas, čo sa rozprávame s doktorom Koreňom, má na rukách svojho nerozlučného priateľa - štvorročnú čivavu. Volá sa Vratko. Túli ho k sebe, hladká. Vidieť, že nielen ako veterinárny lekár, ale aj ako človek má k zvieratám dobrý vzťah a nevie pochopiť tých, ktorí sa nechcených psíkov zbavujú tak, že ich napríklad vhadia do kanalizácie.

(fur.)

**Foto: Marián Horňák**



**Topmanažérku Ing. Anitu Gašparíkovú charakterizuje jej široký rozhľad a decentný nevtieravý úsmev**

# Pre ekonóma je každý deň iný a zaujímavý

**P**ochádza z Malých Raškoviec v okrese Michalovce, základnú školu vychodila v neďalekých Budkovciach a potom absolvovala Strednú ekonomickú školu (SEŠ) v Banskej Bystrici so zameraním na zahraničný obchod. Bola dobrou žiačkou a po maturite pokračovala v štúdiách na košickej Podnikovo-hospodárskej fakulte Ekonomickej univerzity (EÚ) v Bratislave, kde promovala v roku 1997.

„Pracovať som začala ešte počas štúdia, privyrábala som si - mojím prvým pôsobiskom sa v roku 1996 stala pozdišovská keramikáreň, ktorá mala vtedy osemdesiat zamestnancov. Neskôr som ako ekonómka vystriedala množstvo ďalších - menších i väčších firiem. V roku 2003 som sa presťahovala do Košíc a odvtedy pracujem vo vodárňach. Bola som pri transformácii bývalého štátneho podniku VVaK na dnešnú modernú, zákaznícky orientovanú vodárenskú spoločnosť,“ týmito slovami začala svoje rozprávanie ekonomická riaditeľka VVS, a. s., Ing. Anita Gašparíková.

Nedalo nám neopýtať sa, či ten prerod bol naozaj taký ťažký a náročný, ako sa o tom hovorí.

„Odpoviem osobnou skúsenosťou. Keď po tom, čo som pracovala v niekoľkých súkromných firmách, som sem vošla, mala som pocit, akoby som sa prepadla o pár desaťročí dozadu. Veď za ten čas, čo som si odkrútila v súkromnom sektore, som si zvykla na iný štýl práce a iné tempo. A toto bol štátny podnik s neuveriteľne ťažkopádny fungovaním a neustálym zasahovaním ministerských úradníkov, ktorí chceli rozhodovať doslova o všetkom, a podnik ako taký nemal najmenšiu šancu obstáť v trhovom prostredí. Transformácia bola naozaj nevyhnutná, už bol na ňu najvyšší čas - osobne si myslím, že mala prísť o niekoľko rokov skôr.“

Napriek tomu nehodnotí všetko z tých čias iba negatívne. „Na jednej strane to bol pre mňa krok späť, ale na strane druhej tu bola príležitosť niečo zmeniť a to, čo bolo dobré, využiť a ďalej zlepšovať, modernizovať. Lebo - a to hovorím otvorene - v bývalom štátnom podniku nebolo len všetko zlé, ako sa to občas interpretuje. Boli tu aj dobré a zaužívané postupy a metódy práce, boli tu aj ľudia, ktorí boli vzdelaní a svojej robote rozumeli a čo je hlavné, chceli pracovať a mali aj určité predstavy, vízie, ciele.“

**A ako pani riaditeľka hodnotí uplynulých desať rokov z pohľadu teórie riadenia?**

„V čase, keď sa rozhodovalo ako to bude s vodárňami ďalej







a hľadal sa vhodný model ich fungovania, sa povedalo: Skúsme to, čo vo svete funguje osvedčene už stovky rokov. Hovorila som o trhovom mechanizme, o konkurenčnom prostredí a zároveň sme načrtli možný model fungovania vodárenskej spoločnosti so závodmi, ktoré by mali určitú mieru samostatnosti. Dnes VVS vnímam ako modernú spoločnosť, ktorá vie obstáť v trhovom prostredí a ktorá má v regióne dominantné postavenie, ale nie čistý monopol.“

Zrejme je dôležité rozlišovať tieto dva pojmy, lebo v médiách sa zavše objavujú útoky proti VVS obviňujúce jej predstaviteľov z údajného zneužívania monopolného postavenia spoločnosti. A môže ísť o hocičo - trebárs o poruchu či odstavenie chronického neplatiča, médiá si rady rypnú a to „monopolné“ podpichnutie je akoby tou povestnou čerešničkou na torte.

„Ako ekonómka musím zdôrazniť, že treba diferencovať medzi monopolom a dominantným postavením. Sme suverénne najväčšia vodárenská spoločnosť v našom regióne čiže sme dominantní, ale to neznamená, že máme monopol. V regióne, ktorý obhospodaruje, je totiž veľké množstvo ďalších, i keď menších poskytovateľov vodárenských a kanalizačných služieb, ktorí pôsobia napríklad len v rámci jednej alebo aj niekoľkých obcí. A rovnako ako ony aj my musíme bojovať o každého zákazníka, to je predsa princíp trhového prostredia.“

## Vždy nové problémy a úlohy

Všeobecne panuje taký mýtus, že finančný (ekonomický) riaditeľ v podniku je človek, ktorý sedí na mechu plnom peňazí a dobre ho stráži a len vtedy, ak má dobrú náladu, trošičku ten mech na chvíľu pootvorí, ale hneď potom ho opäť dobre zaviazne a ďalej starostlivo stráži a sedí na ňom, aby sa peniazkom nič nestalo.

Pani inžinierka Gašparíková sa na tie slová pousmeje a dodá, že ekonóm je naozaj na to, aby ustrážil financie, ale vzápätí doplní, že s tou druhou časťou mýtu to nie je celkom pravda. „Peniaze nemôžu byť zaviazané v mechu - ani obrazne, ani doslova, ale musia obiehať, musia sa točiť. Podnik, ktorý by iba hromadil peniaze a do ničoho neinvestoval, by predsa veľmi rýchlo skončil.“

Ale pracovné povinnosti pani inžinierky Gašparíkovej nezačínajú a nekončia len pri „mechu“ s peniazmi. Sú totiž omnoho širšie. O svojej práci hovorí, že pre ekonóma je každý deň iný, lebo vždy treba riešiť iné úlohy a iné problémy.

„Ráno začínam deň tou bežnou administratívnou činnosťou a komunikáciou s vedúcimi jednotlivých pracovísk, vždy sa treba akútne niečomu venovať - raz sú to problémy na zákazníckych centrách, raz účtovne závierka, raz vyhodnocovanie plánu, inokedy treba robiť štatistiky alebo riešiť záležitosti

okolo bankových úverov či pripravovať podklady pre kolektívne vyjednávanie. Nieje to pre mňa monotónna práca, lebo život so sebou každý deň prináša nové úlohy a nové výzvy.“

Ako dodáva, sama osobne nemá rada jednotvárnú prácu. „Tým, že pod ekonomický úsek patrí množstvo rôznorodých útvarov a pracovísk, z ktorých každé sa zaoberá inou činnosťou, je aj moja práca taká rôznorodá a mnohotvárná. A predovšetkým zaujímavá.“

Namiesto formálneho a zdĺhavého vymenovania útvarov, ktoré spadajú pod úsek pani riaditeľky, len v skratke uvedme, že ide o pracoviská, ktoré sa zaoberajú širokým diaľkovaním činností - financovaním, plánovaním a kontrolovaním, ekonomikou práce a mzdami, účtovnými činnosťami (a ročne vykonávajú dva milióny účtovných operácií), ale aj vystavovaním faktúr pre klientov a vymáhaním pohľadávok od neplatičov a tiež sem patrí aj starostlivosť o zákazníkov cez zákaznícke centrá, emailovú komunikáciu a call centrum v Humennom (o call centre podrobne píšeme v inej časti tohto vydania Vodného žurnálu - poznámka red.)

„Po tom, celá ekonomická činnosť v rámci spoločnosti sa v roku 2007 centralizovala na generálnom riaditeľstve, pracuje dnes na ekonomickom úseku dohromady 144 ľudí, väčšinou sú to ženy, mužov je málo.“



## Nemám sformulované žiadne krédo

Zvedaví sme na krédo, ktorého sa pani riaditeľka v práci drží. „Nemám síce sformulované žiadne veľkolepé krédo, ale pri svojej robote sa opieram o dve zásadné veci. Po prvé, že mám veľa šikovných kolegýň a kolegov, na ktorých sa dá spoľahnúť. A po druhé, verím, že len každodenná systematická práca vedie k želaným výsledkom, slovom, že žiadne dobré výsledky v práci nie sú náhoda, ale odraz každodennej práce mojich kolegýň a kolegov, ktorí zmyšľajú rovnako ako ja a len spoločnou prácou dospejeme ku konkrétnym cieľom.“

Na otázku, či ju práca baví a naplňuje, sa síce nahlas, ale milo, nevtievaro a decentne rozosmeje:

„Áno, baví ma, ale - čakali ste inú odpoveď?! Ja ju samozrejme dopoviem ďalej: študovala som ekonomiku a vždy som to chcela robiť. Je to presne to, čo ma baví, a je moje životné šťastie, že ma baví to, čo ma živí. Je to dobrá kombinácia v živote, ak človek robí to, čo ho vnútorne naplňuje.“

Pani Gašpariková je presvedčená o tom, že len tá práca sa dá robiť dobre, ktorá človeka baví. Ak ho nebaví, nikdy ju nebude robiť dobre, ale len tak z povinnosti.

„Ako som už hovorila, moja práca nie je monotónna, ale zato máme pracoviská - ako príklad uvediem útvar účtovných činností, ale mohla by som aj ďalšie, kde pracujú ženy, ktorých práca je výslovne jednotvárna a doslova si vyžaduje monotónnosť, precíznosť a presnosť. Ale aj trpezlivosť a spoľahlivosť.“

## Jediná páka - odpojenie

Nedá nám, aby sme rozprávanie inžinierky Gašparikovej na chvíľu neprerušili a nedotkli aj zvlášť citlivej témy - neplatičov a ich odpájania.

„Tie veci, ktoré volá kedy tak rozmazávali médiá, sú už našťastie minulosťou. S nemocnicami už nemáme problémy - buď prešli pod financovanie zo strany samosprávnych krajov alebo sa transformovali na súkromné spoločnosti. Aj so školami je to už o poznanie lepšie, občas ešte niečo vyskočí koncom roka, keď sa im vyčerpá rozpočet, ale potom sa to urovná.“

Samozrejme, VVS má množstvo neplatičov i naďalej. Pri 140 tisíc odberateľoch sa

tomu ani nemožno čudovať. „Sú to napríklad mnohí majitelia rodinných domov, lebo sociálna situácia je dnes taká, aká je, a rovnako máme problémy aj s väčšími či menšími podnikmi. My na nich máme len jednu páku - odpojenie, ale aj to po prechádzajúcom písomnom upozornení a následnej 30-dňovej lehote. Stáva sa však, že dovtedy tá firma jednoducho zanikne, „zmizne“ zo sveta alebo sa dostane do konkurzu alebo je reštrukturalizovaná a tak ďalej.“

Osobitnú kapitolu predstavujú podľa pani riaditeľky bytové podniky, bytové družstvá, spoločenstvá vlastníkov bytov a podobne. „Tu musím ale povedať, že vďaka novej legislatíve upravujúcej správu bytových a nebytových priestorov sa vzťahy vyčistili. Tie subjekty boli doslova hodené do trhového prostredia a aj keď mnohým z nich zostali staré „socialistické“ názvy, dnes sú to moderné obchodné spoločnosti, ktoré v konkurenčnom prostredí bojujú o svojich klientov, snažia sa ich udržať, robia všetko pre to, aby to u nich fungovalo - a my to cítime. Vzťahy medzi nimi a nami sa v poslednom čase naozaj veľmi zlepšili.“

Výnimkou je len košické sídlisko Lunik IX. „Tam problém zostáva v plnej nahote naďalej, aktuálne ho riešime cez Bytový podnik mesta Košice.“

## Od klasiky po Gangnam Style

Prakticky všetok svoj voľný čas venuje pani riaditeľka svojmu 5-ročnému Filipkovi. „Chodievame sa spolu bicyklovať, prechádzať, on je také moje milé a rozkošné slniečko. O rok pôjde do školy čiže je v takom veku, kedy potrebuje odo mňa veľa starostlivosti a lásky. Mám aj staršieho syna, 21-ročného Lukáša, ktorý prednedávnom skončil školu, mám z neho veľkú radosť, nastúpil do prvého zamestnania a už ma tak nepotrebuje. Je samozrejme, že robím všetky domáce práce a keď mi zostane chvíľa voľna, rada lúštim krížovky a riešim sudoku. Okrem toho veľmi rada čítam a - veľa čítam.“

Takže už vieme, odkiaľ má pani riaditeľka taký široký rozhľad. Ale nečíta len tak hocičo bez lađu a skladu, v literatúre sa vyzná.

„Mám rada svetovú tvorbu, napríklad ruskú - nobelistov Alexandra Solženicyna či Borisa L. Pasternaka a napríklad aj juhoa-

merický magický realizmus a tak hneď spomeniem ďalšieho nositeľa Nobelovej ceny - kolumbijského prozaika Gabriela Garcíu Márqueza, od ktorého mám tiež prečítané hádam všetko. Zo súčasných slovenských autorov ma zaujal Boris Filan. Rada počúvam hudbu všetkých žánrov, odtieňov a príchutí - od tej najklasickejšej klasičky až po Gangnam Style.“

## Spoločnosť musí investovať - aj do ľudí

S pani riaditeľkou sme hovorili o tom, že ekonóm nemôže len starostlivo strážiť peniaze, ale každá firma, ak chce prežiť, musí investovať - aj do svojich ľudí aj do ich platov. „Často sa naši pracovníci pýtajú, prečo majú nízke platy, resp. prečo v porovnaní s inými rezortmi zarábajú podstatne menej. Nemyslím si, že platy sú u nás až také nízke, ale v porovnaní s plynármi, energetikmi atď. sú naozaj nižšie - nemôžeme každému dať taký plat, aký si zažiada.“

Súvisí to, pani riaditeľka, s tým, že vodárenstvo ako také bolo nielen v časoch socializmu, ale ešte aj dlho po politických zmenách v 90-tych rokoch spoločensky úplne na chvoste? To sa, samozrejme, nemohlo neodraziť vo fungovaní spoločnosti a zrejme to priamo súvisí aj s platmi.

„Vodárenstvo bolo v nedávných dobách spoločensky dosť podceňované a odsúvané kamsi až na koniec pomyselného radu, a to aj čo sa týka platov. Teda tá naša štartovacia čiara s platmi bola kdesi úplne inde než napríklad u plynárov. Podľa mňa je ekonomický nezmysel ich platy mechanicky porovnávať s platmi u nás. Ale napriek tomu všetkému je u nás dlhodobý, zdôrazňujem: dlhodobý trend rastu platov, čo nemôže nikto poprieť. A máme aj skutočne rozsiahly systém sociálnych výhod.“

Európa sa roky potýka s krízou. Mnohé veľké i malé firmy - na Slovensku i v ďalších krajinách - sa s nepriaznivou situáciou vyrovnávajú tak, že znižujú stavy pracovníkov, hromadne prepúšťajú. „Naša spoločnosť nežije vo vzduchoprázdne, aj nás sa týka zlá sociálna situácia ľudí, aj my bojujeme s neplatičmi, ale robíme všetko preto, aby sme nemuseli prepúšťať a naďalej zachovali všetky sociálne istoty našich zamestnancov.“

(fur.)

Foto: Marián HORŇÁK



Referentky Call centra sú na stresové situácie veľmi dobre pripravené

# Každý človek je jedinečný a je len na nás ako s ním zvládneme rozhovor

**D**o tých priestorov humenského závodu, v ktorých sídli Call centrum, vstupujeme tíško ako mušky a doslova po špičkách, pretože nesmieme rušiť - práve prebieha niekoľko hovorov. Klienti VVS si prostredníctvom telefónnych liniek vybavujú svoje požiadavky týkajúce sa napríklad pripojenia na verejný vodovod alebo verejnú kanalizáciu, riešia veci okolo zmlúv, faktúr, pohľadávok alebo sa chcú len na niečo opýtať.

Mužovi, ktorý krátko predtým mal zrejme ostrú výmenu názorov s manželkou, sa medzitým dostala do ruky faktúra a keďže sa mu na nej niečo nezdá, zdvihol telefón. Avšak namiesto toho, aby pozdravil a povedal v čom vidí možný problém, resp. si nechal jeho riešenie vysvetliť, začal referentke Call centra vulgárne nadávať a urážať ju. Po hádke s manželkou si totiž rýchlo našiel niekoho, na kom by si mohol vyventilovať svoj zlosť.

„Ten pán, čo pred chvíľou tak pourážal moju kolegyňu, je typ volajúceho, aký je v menšine. Väčšina našich klientov, to sú naozaj slušní a milí ľudia,“ vysvetlila nám pani Mgr. Anna Duňová, ktorá je vedúcou Call centra, teda pracoviska, ktorého úlohou je komunikácia s klientmi VVS s cieľom dosiahnuť spokojnosť každého zákazníka.

„Ak volajúci začne kričať a urážať nás, my sa nesmieme nechať vyviezť z miery, nesmieme krik a urážky opätovať, napokon sme na zvládanie stresových situácií veľmi dobre vyškolené a komunikačne pripravené. Poviem vám pravdu: Každý človek je vo svojej podstate výnimočný a je len na nás, na našej šikovnosti ako s ním zvládneme rozhovor.“

Na prvý pohľad vidieť, že pani Duňová má Call centrum, ako sa vraví, v malíčku a všetky problémy, ktoré počas dňa vyskočia a ktorým sa nedá vyhnúť, rieši s nadhľadom a profesionálne. Je akoby stvorená práve na tento druh činnosti a na otázku Vodného žurnálu, či sa v práci, ktorú teraz vykonáva, našla, odpovedala slovami: „Mňa táto práca uspokojuje. Keby to tak nebolo, už dávno by som zmenila zamestnanie.“



dom a profesionálne. Je akoby stvorená práve na tento druh činnosti a na otázku Vodného žurnálu, či sa v práci, ktorú teraz vykonáva, našla, odpovedala slovami: „Mňa táto práca uspokojuje. Keby to tak nebolo, už dávno by som zmenila zamestnanie.“

## Vydala sa za východniara

Pochádza z malebného Gemera, z obce Štítник, ktorá sa nachádza v severozápadnej časti Slovenského krasu a je vskutku opradená bohatou históriou. Obchodnú akadémiu absolvovala v Rožňave, po maturite sa zamestnala na tamojšom Úrade práce, soci-

álnych vecí a rodiny a v súlade so zameraním svojho pracoviska sa rozhodla doplniť si vzdelanie na Vysokej škole sociálnej práce a zdravotníctva.

V júli 2006 nastúpila do rožňavského závodu VVS, kde ako ATP pracovníčka robila žiadanky na materiál i výkazy o pracovnej činnosti zamestnancov, „nahadzovala“ dochádzku, vypisovala výmenné lístky vodomeroch. „Vtedy sa to ešte všetko robilo ručne. Po roku som prešla na Zákaznícke centrum do Revúcej a neskôr na Zákaznícke centrum v Rožňave ako kľúčová referentka.“

Od roku 2009 žije a pracuje v Humennom. A ako sa fešná Gemerčanka dostala na



východ? „Vydala som sa za východniara. Zhruba v tom čase som skončila vysokú školu a požiadala som o preloženie zo Zákazníckeho centra v Rožňave do Call centra v Humennom. Najprv som pracovala ako špecialistka Call centra a od apríla 2011 som jeho vedúcou.“

Nie je to vraj stereotypná práca, ako by sa niekto mohol niekto nazdávať. „My ráno nikdy nevieme, čo nám deň prinesie, kto všetko nám zavolá a aké situácie budeme s klientmi riešiť.“

## Hlas veľa prezrádza o človeku

Osadenstvo Call centra tvorí vedúca a šesť referentiek. Počas pracovného času je všetkých sedem žien naplno vyťažených prijímaním telefonických požiadaviek a ich spracovávaním, vrátane vedúcej, ktorá okrem toho priebežne aktualizuje tabuľku pre projekt Čisté obce, zaučuje nových ope-

Keďže sme ich pri telefonovaní chceli vyrušovať čo najmenej, na návštevu sme si vybrali práve jeden z popoludňajších prázdninových piatkov. Napriek tomu, že bolo pekne a veľmi teplo (letné horúčavy práve lámali dlhoročné rekordy), telefóny neustále vyzváňali. Vtedy volal aj ten pán, ktorého sme spomenuli v úvode a ktorý namiesto toho, aby povedal, čo potrebuje riešiť, začal rozhovor urážkami a nadávkami.

Ručičky hodín sa blížila k šestnástej. Už chýba len niekoľko sekúnd, ale jedna - dve referentky ešte stále telefonujú. Po удere 16-tej hodiny sa všetky odpoja od systému a volajúcim sa ozve hlásenie s informáciou, že dovolať do Call centra sa môžu v pracovných dňoch od ôsmej do šestnástej.

A keď už telefóny nadobro utíchli, počas krátkeho rozhovoru sme vyspovedali dve z referentiek - Želmíru Puškárovú a Luciu Firdovú.

**L. Firdová:** „Práca ma baví, pretože každý deň volajú iní ľudia. Každý telefonát je iný - tak ako každý človek je svojim spôsobom originál. Väčšina volajúcich sú slušní ľudia a potom sú aj takí - povedala by som - zdravovo drží.“

**Ž. Puškárová:** „Ľudia sú rôzni - je to presne ako v živote. Sú milí, úctiví, ale aj takí, ktorí sa iba vyhrážajú a oháňajú známostami, spomínajú mená známych politikov.“

**Unisono:** „Je za tým anonymita. To, že ten človek je takpovediac „skrytý“ za telefónnou linkou, mu dáva pocit falošnej sily a nadradenosti. Keby tu bol pri nás a pozerali by sme si navzájom do očí, určite by si až také veci nedovolil. Na strane druhej sú aj takí, ktorí za akúkoľvek drobnú, ba aj banálnu informáciu nám aj viackrát poďakujú, niektorí nás chcú pozvať na kávu, pýtajú sa, či sme slobodné. Sú aj ľudia, ktorí za to, že sme im pomohli, prídu osobne poďakovať.“



rátorov, vykonáva analýzu jednotlivých hovorov a robí koncoročné štatistiky. Doneďavna mala na starosti aj e-mailovú komunikáciu s klientmi VVS a okrem toho zastupuje počas dovolenky kolegu, ktorý spracováva listové požiadavky pre Útvor metodiky zakazníckeho centra.

Vraj iba v piatky popoludní to býva trochu voľnejšie, lebo bežnému smrteľníkovi sa už asi v piatok popoludní nechce veľmi volať do Call centra. Napriek tomu sa ani vtedy referentky nenudia - rozširujú a prehľbujú si vedomosti z oblastí, ktoré sa týkajú ich práce.

Pani Puškárová je služobne najstaršou pracovníčkou, hoci v tíme Call centra je len druhý rok. Vo vodárňach pracuje 22 rokov, najprv pôsobila v laboratóriu na Úpravni vody (ÚV) Kamienka, neskôr na technickom úseku humenského závodu a nakoniec zakotvila v Call centre. „Musím priznať, že toto je najzaujímavejšia robota v mojej vodárenskej kariére.“ Pani Firdová pracuje vo VVS sedem rokov a v Call centre je od jeho samých začiatkov v roku 2007, kedy sa rozhovory ešte ani nenahrávali.

**Ž. Puškárová:** „To že sme pravidelne školené a trénované, nám pomáha zvládnuť každého jedného volajúceho. Pri správne vedenom dialógu aj agresívny volajúci nakoniec „zmäkne“, prípadne sa aj ospravedlní a rozhovor môže pokračovať v konštruktívnom duchu. Je to vec tréningu, profesionality, ako aj životných a pracovných skúseností každej referentky Call centra.“

**L. Firdová:** „My už z prvých sekúnd hovoru vieme posúdiť, aký typ človeka volá a kvôli čomu. Už z tónu jeho hlasu a z toho,



či pozdraví a predstaví sa, vieme veľa vycítiť, či je zlostný alebo len potrebuje nejakú informáciu. Hlas veľa prezrádza o človeku - o jeho povahe i momentálnej nálade.“

## O Čisté obce je veľmi veľký záujem

Call centrum pôvodne prijímalo len požiadavky pre projekt Čisté obce, v rámci ktorého VVS legálne vyváža obsah domových žump v obciach, kde nie sú vybudované kanalizácie a zároveň tento odpad odborne likviduje v čistiarňach odpadových vôd. Postupne však prebralo všetku telefonickú agendu od zákazníckych centier, ktoré teraz vybavujú klientov len pri osobnom styku. Rozdiel je ale ten, že kým zákaznícke centrá sú rozmiestnené vo všetkých regiónoch, Call centrum je len jedno - so sídlom v Humennom.

S rozšírením jeho agendy sa rozrástol aj jeho tím - z pôvodných troch na terajších sedem referentiek. Všetky si vysoko cenia dobré pracovné vzťahy a vzájomnú spoluprácu s kolegami z ostatných pracovísk VVS. „Bez komunikácie a spolupráce s kolegami by sme mnohé požiadavky zákazníkov nevyriešili tak rýchlo a k ich spokojnosti,“ vysvetľujú.

A čo všetko zákazníci VVS prostredníctvom call centra vybavujú? Napríklad nahlasujú stavy vodomeroch, hlásia poruchy, podávajú sťažnosti a reklamácie, ale telefonnu linku využívajú aj na zmeny rôznych údajov - korešpondenčnej adresy alebo výšky pravidelných mesačných platieb a podobne.

Informujú sa o obchodných podmienkach a dokladoch potrebných pre pripojenie na verejný vodovod alebo kanalizáciu, ale aj o faktúrach, platbách a stave svojich pohľadávok. Zaujímajú sa aj o to, ako vyčistiť studňu alebo či v Call centre nemajú náhodou telefónne číslo na elektrikárov. No a samozrejme, naďalej si objednávajú vývozy obsahu svojich žump.

„O vývozy je enormný záujem a v niektorých okresoch je aktuálna čakacia doba až do dvoch mesiacov,“ hovorí pani Duňová.

Prácu referentiek call centra približi stručná štatistika. V roku 2011 prijali dohromady 49 439 a o rok neskôr až 59 918 hovorov. Je to 21,2-percentný nárast! Štatistika nič nehovorí o tom, koľko volajúcich bolo slušných a pozdravilo, vieme len to, že priemerná dĺžka hovoru bola v minulom roku 5 minút a dve sekundy.

Zvládnuť nápor volajúcich nie je najľahšie. Najmä ak uvážime, že každý z nich je iný, sú takí, ktorí aj päť minút len nadávajú a blokujú linky ďalším klientom. Vedúca Call centra k tomu poznamená:

„Moje dievčatá používajú rôzne finty. Ak niektorý volajúci nechce prijať vysvetlenie, lebo si myslí, že niekto iný - vo vyššom postavení - mu azda povie niečo iné, vtedy hovorí: Počkajte, prepojiť vám vedúcu! Preberiem hovor a ja s ním ďalej komunikujem. Neverili by ste, ako sa ten človek v tej chvíli zmení, hoci mu poviem to isté, čo referentka predtým. Tá finta sa nám osvedčila. Dievčatá sú šikovné a vynaliezavé a samé vedia dobre zhodnotiť konkrétnu situáciu a poskytnúť potrebné informácie každému volajúcemu.“

## Ked' sa ženy medzi sebou nehádajú

Podľa magisterky Duňovej sú referentky Call centre zohratý tím s veľmi dobrými vzťahmi: „Na to, že sme len samé ženy, je to až neuveriteľné ako dievčatá vzájomne dobre vychádzajú!“ Vzápätí ale dodáva, že istý čas pracoval v Call centre aj jeden muž, ale po čase odišiel. „Zostal však vo VVS a pracuje na celkom inej pozícii. Myslím si, že naša práca je skôr pre ženy.“

K rozhovoru sa pridávajú aj ostatné: „Napíšte, že sme vynikajúci kolektív. Stretávame sa aj po pracovnom čase, chodievame sa spolu zabaviť, zatancovať si.“ Ďalšia doplní, že tie časté spoločné stretnutia vo voľnom čase prispievajú aj k zlepšeniu pracovných vzťahov:

„Neintrigujeme, ako to býva na pracoviskách, kde sú len samé ženy. Neohovárame sa navzájom a neurážame. Je to aj preto, že si dostatok urážok, kriku a nadávok užijeme od niektorých volajúcich, a prečo by sme si my samé mali robiť napriek?“

Vzápätí sa ešte raz rozhovoria o tom, že ich práca je síce náročná, ale s každým volajúcim sa dá vyjsť, aj keď je to niekedy ťažké. A je to v súlade so sloganom, že VVS je zákaznícky orientovaná spoločnosť a robí všetko pre spokojnosť svojich zákazníkov. „Ludia nám nevolajú preto, aby nám len pozdravili a zaželeli pekný deň, ale hlavne preto, že potrebujú niečo vybaviť. My sme na to, aby sme im vyšli v ústrety. A verte, že keď nám volajúci za to poďakujú, veľmi dobre nám to padne!“

(fur.)

Foto: Marián Horňák

## Horúca otázka:

Otázka pre generálneho riaditeľa od kolektívu Mgr. Anny Duňovej:

„Chceme sa opýtať, pán generálny riaditeľ, či sa neplánuje zjednotenie telefónnych čísel Call centra do jedného univerzálneho čísla tak, ako to majú napríklad energetické závody, plynárne, banky? Naše skúsenosti ukazujú, že množstvo čísel je pre zákazníka zmätočné a navyše, ak vytočia konkrétne číslo, myslia si, že sa dovolali do telefónnej ústredne príslušného závodu, čím vznikajú zbytočné nedorozumenia, keď si napríklad žiadajú prepojiť majstra X.Y. a nevedia pochopiť, prečo im nevyhovíme.“

Odpoveď: V súčasnosti je možné dovolať sa na 10 telefónnych čísel jednotlivých závodov s klapkou 777.

Spomínané telefonické kontakty sú riadnymi číslami závodu, no sú presmerované na Call centrum. Okrem týchto čísel je zriadená špeciálna linka s kapacitou 30 hovorov súčasne (055/7984 777). Linky jednotlivých závodov zatiaľ nechávame z jednoduchého dôvodu, ktorým vychádzame v ústrety zákazníkom a tým je cena hovorov. Pri volaní na čísla závodov platia naši zákazníci ceny miestnych hovorov. Ak volajú na špeciálne číslo Call centra, platia vyššie medzimestské poplatky. Týmto vychádzame v ústrety zákazníkom a bolo by dobré, aby ste zákazníkom, ktorí sa na to pýtajú situáciu aj takto vysvetlili, za čo vopred ďakujem.

Ing. Stanislav Hreha  
generálny riaditeľ a predseda predstavenstva VVS,a.s.

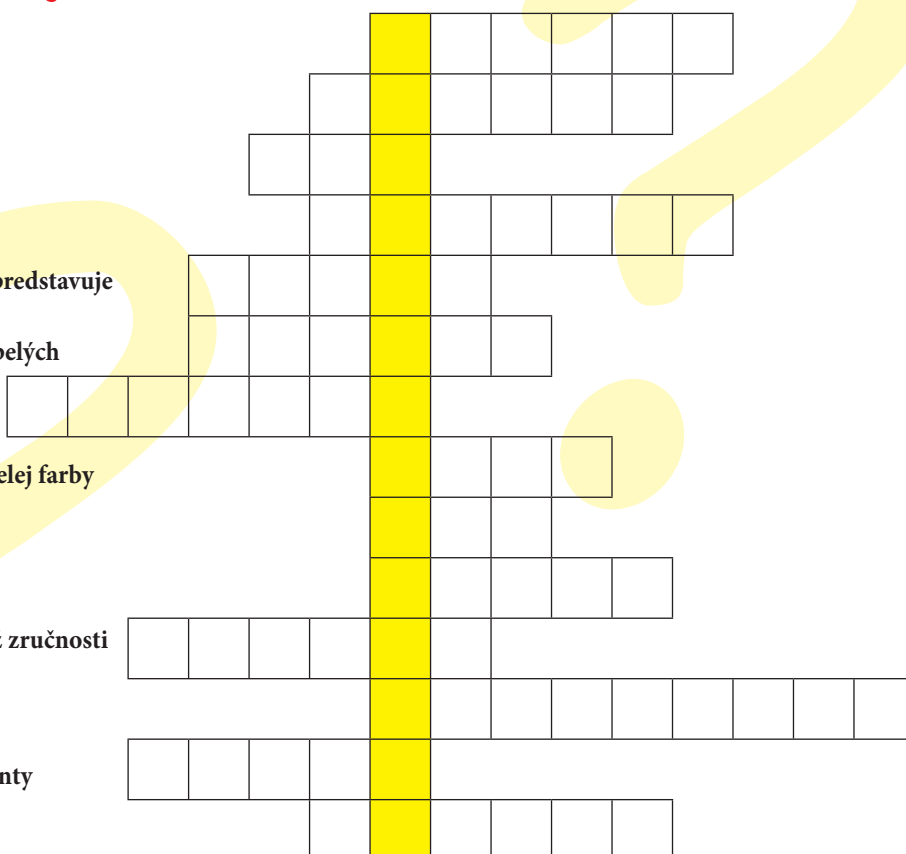


# Vtip



# Tajnička

- 1 - opak kyslého
- 2 - rozhranie medzi dňom a nocou
- 3 - manžel dcéry
- 4 - druh prípravy jedla
- 5 - dohodnutá provízia predávajúceho, ktorá predstavuje rozdiel medzi nákupom a predajom
- 6 - obľúbený typ hry skladačky pre deti aj dospelých
- 7 - samostatne stojaci kus nábytku
- 8 - rádioaktívny chemický prvok striebornobielej farby
- 9 - skratka vodárenského objektu
- 10 - vodárenský objekt napr. Starina
- 11 - mesto, kde sa konala Medzizávodná súťaž zručnosti tento rok
- 12 - mužské meno, slovanské
- 13 - jednotka hmotnosti používaná pre diamanty
- 14 - infekčné ochorenie spôsobené vírusom





**S cieľom neustále zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb  
a zároveň chrániť životné prostredie  
Vám ponúkame možnosť prijímať elektronickou formou:**



www.vodarne.eu

- faktúry za vodné a stočné,
- faktúry za ostatné práce a služby,
- marketingové materiály,
- iné dokumenty.

## Elektronické zasielanie dokumentov



**Táto bezplatná služba je určená pre všetkých obchodných partnerov VVS, a.s.**

**Je potrebné splniť nasledujúce podmienky:**

- požiadať o službu osobne na ktoromkoľvek zákazníckom centre s platným dokladom totožnosti,
- uviesť kontaktnú e-mailovú adresu,
- podpísať zmluvu o elektronickom zasielaní dokumentov,
- predložiť plnú moc súvisiacu s podpisom zmluvy o elektronickom zasielaní dokumentov v prípadoch, ak napr. o službu požiadava organizácia, ktorá má viacero prevádzok/organizačných zložiek v rámci pôsobnosti VVS, a.s.



**Chcete byť vždy aktuálne  
informovaný a mať všetko:**

- **ihneď**
- **na dosah**
- **a pod kontrolou?**

**Ak áno, práve Vám je určená  
nová bezplatná služba:**

**WEBCENTRUM**



**elektronický prístup k Vaším  
obchodným údajom  
prostredníctvom internetu**

**www.vodarne.eu**

