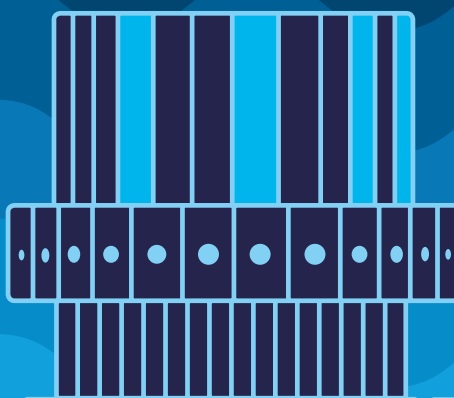


RAPORT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI

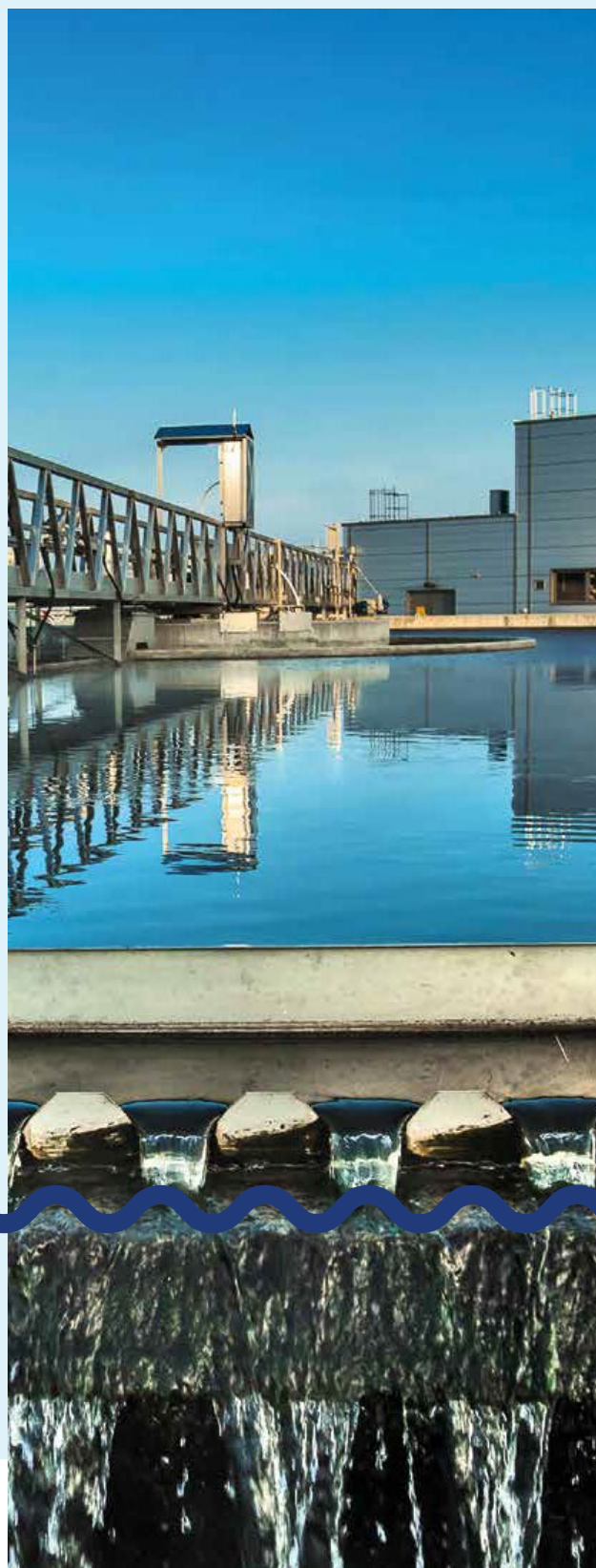
2018



MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
W M.ST. WARSZAWIE
SPÓŁKA AKCYJNA



Osadnik wtórny na terenie Zakładu „Czajka”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Spis treści

List Zarządu	4
Podstawowe informacje o MPWiK w m.st. Warszawie S.A.	6
Nowoczesna firma	12
Partner społeczności lokalnych	22
Odpowiedzialny użytkownik środowiska	40
Dobry pracodawca	46
O raporcie	52
Tabele z danymi	56
Indeks treści GRI	70



Szanowni Państwo,

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. to spółka komunalna użyteczności publicznej, której Właścicielem (Akcjonariuszem) jest Miasto Stołeczne Warszawa. Jesteśmy jedną ze służb stolicy i wykonujemy w imieniu gminy zadania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków. Naszą powinnością jest realizacja potrzeb mieszkanek i mieszkańców Warszawy, przejawiająca się codzienną pracą oraz współdziałaniem z Właścicielem w obszarach zrównoważonego rozwoju naszego miasta. Jesteśmy istotnym podmiotem, za pośrednictwem którego Prezydent m.st. Warszawy oraz Rada m.st. Warszawy realizują plany modernizacji i rozwoju, a także odpowiedzialnym beneficjentem środków unijnych, które przeznaczamy na współfinansowanie ważnych dla miasta projektów inwestycyjnych. Obecnie realizowany przez nas plan inwestycyjny, przyjęty przez Radę m.st. Warszawy w listopadzie 2017 r., to ponad 2 tys. przedsięwzięć, obliczonych na co najmniej 4 mld zł.

Nasze plany realizujemy mając na uwadze potrzeby Warszawy jako gminy i jako stolicy, zawsze z myślą o zaspokajaniu oczekiwań i potrzeb społecznych oraz przy jednoczesnym dbaniu o interes prawny i ekonomiczny Właściciela i Spółki.

To co nas charakteryzuje, to łączenie tradycji z nowoczesnością. Mając honor bycia właścicielem oryginalnej części przedwojennej Warszawy, Filtrów, pokazujemy swoją działalnością, jak można łączyć myśl XIX-wiecznej inżynierii, którą są wodociągi warszawskie, z technologiami XXI w., jakimi są np. nowoczesne stacje uzdatniania wody czy największa w Polsce oczyszczalnia ścieków „Czajka”. Jako ważne dla społeczności lokalnej przedsiębiorstwo wpisujemy się swoją działalnością w cele, jakie stawia sobie nasz Właściciel. Realizujemy politykę bycia Spółką dbającą o środowisko, czego wyrazem są podejmowane przez nas działania dotyczące m.in. gospodarki niskoemisyjnej, odnawialnych źródeł energii czy gospodarki o obiegu zamkniętym.

Ważne dla nas jako Zarządu Spółki jest także bycie profesjonalnym Pracodawcą dla naszych Pracowników, przez co rozumiemy stawianie im realnych wyzwań i celów do realizacji, przy jednoczesnym wspieraniu ich rozwoju oraz gwarantowaniu bezpiecznych warunków płacowych i socjalnych. Mamy świadomość, jak ważne jest odnoszenie się z szacunkiem do każdego Pracownika i dbanie o niego. Budowanie świadomej organizacji jest kluczem do realizowanych przez nas działań i stanowi wkład w pożytek dla społeczności.

Nasza Spółka nie została objęta ustawowym obowiązkiem sporządzania Oświadczenia na temat informacji niefinansowych, jednak będąc jednym z największych przedsiębiorstw komunalnych uznajemy przygotowanie raportu społecznej odpowiedzialności za ważne i wzmacniające nasze

społeczne oddziaływanie. Niniejsza publikacja stanowi podsumowanie działań, które od lat prowadzimy i rozszerzamy na rzecz mieszkańek i mieszkańców Warszawy i okolic, w tym dzieci i młodzieży. Prosimy o zapoznanie się z informacjami na temat tego, czym Spółka zajmowała się w 2018 r. Deklarujemy jednocześnie, iż kolejne raporty będą prezentowane w odstępach rocznych.

Z wyrazami szacunku,

**Zarząd
Miejskiego Przedsiębiorstwa
Wodociągów i Kanalizacji
w m.st. Warszawie S.A.**

***Renata Tomusiak
Dariusz Dąbrowski
Lucyna Gołatowska
Tomasz Mencina
Beata Pacholec***

Podstawowe informacje o MPWiK w m.st. Warszawie S. A.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. dostarcza wodę mieszkańcom aglomeracji stołecznej oraz odprowadza i oczyszcza ścieki. Kontynuujemy dzieło inżynierów i techników, którzy ponad 130 lat temu stworzyli

w Warszawie nowoczesny (na ówczesne czasy) system wodociągowo-kanalizacyjny, dzięki czemu z roku na rok poprawiały się warunki życia setek tysięcy jej mieszkańców.

Fot. Archiwum MPWiK



2003 r.

Przedsiębiorstwo komunalne zostaje przekształcone w spółkę akcyjną, której jedynym Właścicielem jest Miasto Stołeczne Warszawa.

Fot. Archiwum MPWiK



2005 r.

Rozpoczęcie realizacji wartego blisko 7 mld zł projektu modernizacji i rozbudowy infrastruktury wodno-ściekowej pn. „Zaopatrzenie w wodę i oczyszczanie ścieków w Warszawie”, współfinansowanego z Funduszu Spójności Unii Europejskiej.

Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



1991 r.

Rozpoczyna się oczyszczanie ścieków komunalnych z prawobrzeżnej Warszawy, dzięki uruchomieniu oczyszczalni ścieków „Czajka”.

Fot. Archiwum MPWiK



1990 r.

MPWiK staje się przedsiębiorstwem komunalnym.

1986 r.

Uruchomienie Wodociągu Północnego w Wieliszewie, który uzdatniając wodę z Jeziora Zegrzyńskiego zaopatruje północne dzielnice Warszawy.

Fot. Archiwum MPWiK



1881 r.

Zarząd Miasta z Sokratesem Starynkiewiczem na czele zawiera kontrakt na budowę wodociągów i kanalizacji.

1883 r.

Rozpoczyna się budowa, nadzorowana przez młodego angielskiego inżyniera, Williama H. Lindleya.

1886 r.

Woda ze Stacji Filtrów po raz pierwszy płynie do mieszkańców miasta. Warszawa dołącza do grona sześciu europejskich ośrodków wyposażonych wówczas w nowoczesne wodociągi i kanalizację.

WAŻNE DATY Z DZIEJÓW WODOCIĄGÓW WARSZAWSKICH

Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



2010 r.

Uruchomienie nowoczesnej stacji ozonowania pośredniego i filtrów węglowych na terenie Stacji Uzdatniania Wody „Filtry” oraz stacji flotacji ciśnieniowej w Zakładzie Północnym w Wieliszewie. Dzięki oddaniu do użytku obydwu instalacji, znacznie poprawia się smak i zapach warszawskiej kranówki.

Fot. Archiwum MPWiK



1964 r.

Uruchomienie wodociągu na Pradze wraz z Ujęciem Zasadniczym, którego pomysłodawcami byli Władysław Skoraszewski – autor projektu oraz Stanisław Wojnarowicz – ówczesny dyrektor MPWiK. Tak powstaje największa studnia infiltracyjna w Europie, nazwana przez mieszkańców Warszawy „Grubą Kaśką”.

Fot. Archiwum MPWiK



1924 r.

Z połączenia miejskich wydziałów zajmujących się budową i eksploatacją systemu powstaje przedsiębiorstwo Wodociągi i Kanalizacja m.st. Warszawy, którego pierwszym dyrektorem zostaje inż. Edward Szenfeld.

Fot. Aeromedia.pl dla MPWiK



2012 r.

Zakończenie rozbudowy i modernizacji oczyszczalni ścieków „Czajka”, dzięki czemu Warszawa oczyszcza 100% ścieków komunalnych. Do zakładu dopływają także ścieki z części lewobrzeżnej stolicy.

Fot. Archiwum MPWiK



1933 r.

Uruchomienie Zakładu Filtrów Pospiesznych na terenie Stacji Filtrów.

1951 r.

Wodociągi i Kanalizacja zostają przekształcone w przedsiębiorstwo państwowe.

Fot. Archiwum MPWiK



1930 r.

Przy pl. Starynkiewicza 5 zostaje oddana do użytku nowa siedziba Wodociągów i Kanalizacji. Budynek zaprojektował inż. arch. Romuald Miller.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. (dalej MPWiK, Spółka) jest przedsiębiorstwem użyteczności publicznej, które realizuje zadania własne m.st. Warszawy i niektórych gmin położonych w jego sąsiedztwie w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania i oczyszczania ścieków. Jesteśmy jednoosobową spółką akcyjną, której jedynym akcjonariuszem jest Miasto Stołeczne Warszawa.

Jesteśmy największą firmą wodociągowo-kanalizacyjną w kraju i jedną z największych w Europie:



suma bilansowa na poziomie ponad

8,344 mld zł



4325,8 km

sieci wodociągowej



4209,9 km

sieci kanalizacyjnej



2272

Pracowników*

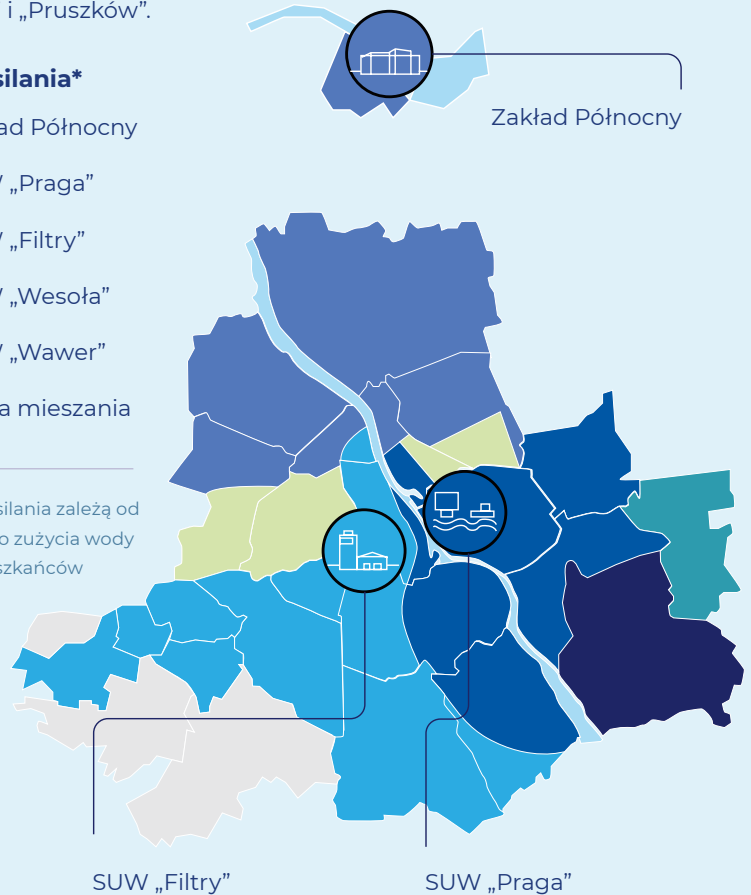
* Stan na 31.12.2018 r.

Wodę pobieramy spod dna Wisły oraz bezpośrednio z Jeziora Zegrzyńskiego. Uzdadniamy ją w nowoczesnych stacjach uzdatniania „Filtry” i „Praga”, tworzących Zakład Centralny, oraz w Zakładzie Północnym. Ścieki, które odprowadzamy, trafiają do oczyszczalni „Czajka”, „Dębe”, „Południe” i „Pruszków”.

Strefy zasilania*

- Zakład Północny
- SUW „Praga”
- SUW „Filtry”
- SUW „Wesoła”
- SUW „Wawer”
- strefa mieszania

* Strefy zasilania zależą od aktualnego zużycia wody przez mieszkańców



w 2018 r. uzdatniliśmy

127,710 mld litrów wody

oczyszciliśmy

192,051 mld litrów ścieków

codziennie uzdatniamy blisko
350 mln litrów wody

oczyszczamy
526 mln litrów ścieków

Nagrody i wyróżnienia w 2018 r.

Ekolaury 2018

Wyróżnienie przyznane przez Polską Izbę Ekologii w kategorii Edukacja Ekologiczna, Ochrona Przyrody za Program Edukacji Ekologicznej „Z Wisły do Wisły – podróże z Kropelkiem”

Orły „Wprost”

Nagroda przyznawana firmom, które osiągnęły najwyższy średni zysk netto w ciągu ostatnich trzech lat, a także największy średni procentowy wzrost zysku netto

„Mecenas Edukacji Ekologicznej – Promotor Zrównoważonego Rozwoju”

Tytuł przyznany przez redakcję portalu Ekorynek.com w uznaniu znaczącej roli w zakresie wspierania działań edukacyjnych na rzecz zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska naturalnego

European Benchmarking Co-operation

Specjalne wyróżnienie za profesjonalizm i zaangażowanie w przygotowanie danych benchmarkingowych w ramach programu

Perły Polskiej Gospodarki

Ósmy tytuł w kategorii Perły Wielkie, przyznany przez magazyn „Polish Market” oraz Zakład Wspomagania i Analizy Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie

Jesteśmy członkiem:

- Izby Gospodarczej „Wodociągi Polskie”, krajowej organizacji samorządu gospodarczego zrzeszającej przedsiębiorstwa z branży wodociągowo-kanalizacyjnej
- Związku Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej, najstarszej i największej organizacji pracodawców w Polsce, której celem jest tworzenie państwa przyjaznego pracodawcom w poszanowaniu praw pracowniczych
- Polskiego Zrzeszenia Inżynierów i Techników Sanitarnych, organizacji naukowo-technicznej, której celem jest m.in. szerzenie wiedzy i postępu technicznego
- Klubu Polskich Laboratoriów Badawczych POLLAB, największej w Europie organizacji integrującej środowisko laboratoriów badawczych i wzorcujących, jednostek certyfikujących oraz firm zainteresowanych zarządzaniem przez jakość
- Sieci European Benchmarking Co-operation, zrzeszającej 225 europejskich firm sektora wodno-kanalizacyjnego

Zabytkowa wieża ciśnień na terenie Stacji Uzdatniania Wody „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Władze Spółki

Właścicielem Spółki jest Miasto Stołeczne Warszawa, jedyny Akcjonariusz, a w jej imieniu funkcję Walnego Zgromadzenia pełni Prezydent m.st. Warszawy.

Skład Zarządu na dzień 31 grudnia 2018 r.

RENATA TOMUSIAK
PREZES ZARZĄDU

LUCYNA GOLATOWSKA
CZŁONEK ZARZĄDU

BEATA PACHOLEC
CZŁONEK ZARZĄDU

JERZY STARZYŃSKI
CZŁONEK ZARZĄDU

Skład Rady Nadzorczej na dzień 31 grudnia 2018 r.

JAROSŁAW JÓŹWIAK
PRZEWODNICZĄCY
RADY NADZORCZEJ

ELŻBIETA LANC
CZŁONEK RADY
NADZORCZEJ

LESZEK DROGOSZ
CZŁONEK RADY
NADZORCZEJ

WOJCIECH DUCH
CZŁONEK RADY
NADZORCZEJ

LUDWIK RAKOWSKI
CZŁONEK RADY
NADZORCZEJ

SŁAWOMIR STANISŁAWSKI
CZŁONEK RADY
NADZORCZEJ

W strukturze organizacyjnej Spółki w 2018 r. obowiązywał następujący schemat organizacyjny:

CZŁONEK ZARZĄDU

► Pion Ścieków

Dział Technologii Ścieków	Zakład „Czajka” Zakład „Dębe” Zakład „Południe”	Zakład „Pruszków” Zakład Sieci Kanalizacyjnej
---------------------------	---	--

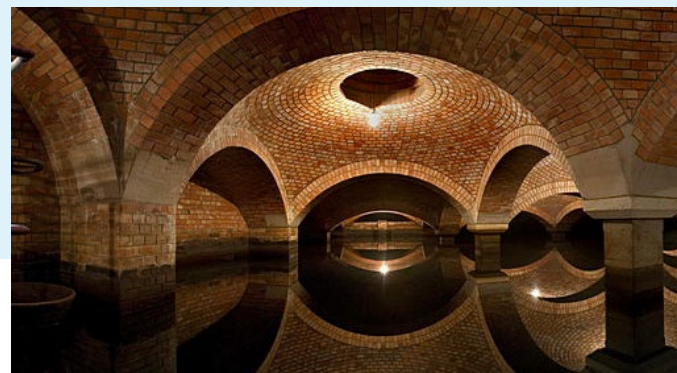
► Pion Wody

Dział Technologii Wody	Zakład Centralny Zakład Północny	Zakład Sieci Wodociągowej
------------------------	-------------------------------------	---------------------------

► Pion Wsparcia

Dział Administracyjny	Dział Polityki Zakupowej	Dział Techniki Informatycznych
Dział Logistyki	Dział Techniczny	Zakład Sprzętu i Transportu

Wnętrze filtra powolnego na terenie Stacji Uzdatniania Wody „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



WALNE ZGROMADZENIE

RADA NADZORCZA

ZARZĄD

PREZES ZARZĄDU

CZŁONEK ZARZĄDU

CZŁONEK ZARZĄDU

▶ **Pion Organizacyjny**

- Dział Obsługi Organów Spółki
- Dział Organizacji i Koordynacji
- Dział Promocji i Edukacji Ekologicznej
- Dział Współpracy z Mediami
- Rzecznik Prasowy

▶ **Pion Spraw Pracowniczych**

- Dział Kadr, Płac i Spraw Socjalnych
- Dział Zarządzania Zasobami Ludzkimi

▶ **Pion Zamówień Publicznych**

- Dział Kontraktów i Aneksów
- Dział Postępowań
- Dział Realizacji Zamówień

▶ **Biuro Prawno-Majątkowe**

- Dział Majątkowy
- Dział Radców Prawnych

▶ **Biuro Bezpieczeństwa**

- Inspektor Ochrony Danych
- Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych

▶ **Biuro Kontroli i Audytu**

▶ **Biuro Zgodności**

▶ **Dział BHP**

▶ **Pion Rozwoju**

- Dział GIS
- Dział Przygotowania Inwestycji i Remontów
- Dział Realizacji Inwestycji i Remontów
- Dział Rozwoju i Projektowania

▶ **Pion Jednostki Realizującej Projekt**

- Pełnomocnik ds. Realizacji Projektu (MAO)
- Dział Administracyjno-Prawny
- Dział Finansów i Rozliczeń
- Dział Nadzoru Realizacji Projektów

▶ **Biuro Ochrony Środowiska**

▶ **Zakład Laboratoriów**

- Kierownik ds. Jakości

▶ **Pion Finansowy**

- Biuro Księgowości i Sprawozdawczości
- Dział Finansowy
- Dział Podatków
- Dział Rozrachunków

▶ **Pion Planowania i Nadzoru**

- Dział Planowania i Controllingu
- Dział Pozyskiwania Finansowania
- Dział Zarządzania Strategicznego
- Koordinator ds. Ryzyka
- Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

▶ **Pion Sprzedaży**

- Dział Fakturowania
- Dział Obsługi Klienta
- Dział Umów



Nowoczesna firma



Naszą misją od początku istnienia Wodociągów Warszawskich jest służba ludziom. Realizujemy ją poprzez codzienne świadczenie usług, systematyczne podnoszenie ich jakości oraz wzrost efektywności ekonomicznej prowadzonej działalności, co pozwala nam na rozwój i realizację potrzeb mieszkańców. Osiągamy to dzięki wdrażaniu nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych oraz ciągłemu doskonaleniu zintegrowanego systemu zarządzania jakością, ochroną środowiska oraz bezpieczeństwem i higieną pracy. Dzięki temu pozostajemy jednym z liczących się przedsiębiorstw europejskich w naszej branży.



Zakład „Czajka”
Fot. Aeromedia.pl dla MPWiK

Strategia Spółki

Wszystkie działania naszej Spółki, zarówno bieżące, jak i średnio i długoterminowe, są spójne ze Strategią Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. na lata 2018-2027. Wspomniany dokument określa naszą misję i wizję, cele strategiczne oraz podejmowane w ich ramach inicjatywy.

Strategia Spółki na lata 2018-2027 zawiera pięć celów strategicznych, wyznaczających główne kierunki działań, które będą przez nas podejmowane w tym okresie:

- Dbłość o mieszkańców
- Ochrona środowiska naturalnego
- Optymalizacja efektywności funkcjonowania
- Zwiększenie bezpieczeństwa
- Innowacyjne zarządzanie i rozwój bazy aktywów

W ramach powyższych celów określono 15 inicjatyw strategicznych, za pomocą których będą one realizowane:



Nasza misja

Każdego dnia przyczyniamy się do rozwoju Warszawy oraz gmin ościennych, nieustannie zapewniając usługi zaopatrzenia w wodę oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków, w trosce o najwyższy komfort życia, a także środowisko naturalne – dla nas i przyszłych pokoleń.



Nasza wizja

Umocniamy naszą pozycję wśród wiodących przedsiębiorstw europejskich. Rzetelnie i efektywnie wypełniamy swoje obowiązki, zapewniając mieszkańcom najwyższej jakości usługi w zakresie zaopatrzenia w wodę oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków, jednocześnie dbając o ochronę środowiska naturalnego, bezpieczeństwo oraz warunki pracy.

Zakład Północny, Fot. Aeromedia.pl dla MPWiK



Dbłość o mieszkańców

Podnoszenie standardu świadczonych usług

Dbłość o społeczności lokalne



Ochrona środowiska naturalnego

Osięgnięcie i utrzymanie wymagań regulacyjnych

Zwiększanie efektywności energetycznej

Promowanie zachowań proekologicznych



Optymalizacja efektywności funkcjonowania

Optymalizacja kosztów kontrolowalnych

Zwiększenie bazy przychodowej

Zwiększenie efektywności operacyjnej

Zapewnienie elastyczności organizacji pod kątem dynamiki zmian otoczenia



Zwiększenie bezpieczeństwa

Dbłość o Pracowników

Wzrost bezpieczeństwa technologii informacyjnej i operacyjnej (IT-OT)

Wzrost bezpieczeństwa fizycznego

Zapewnienie długoterminowej stabilności organizacji



Innowacyjne zarządzanie i rozwój bazy aktywów

Strukturyzacja obszaru zarządzania aktywami w oparciu o wiodące praktyki

Rozwój i modernizacja aktywów trwałych, w tym infrastruktury deszczowej



Optymalne rozwiązania

W naszych zakładach stosujemy nowoczesne technologie uzdatniania wody, m.in. filtrację na węglu aktywnym, flotację ciśnieniową oraz ozonowanie pośrednie.

Na każdym etapie uzdatniania wody jej istotne parametry są monitorowane non stop za pośrednictwem urzędów pracujących w systemie online. Od wielu lat jakość wody jest również testowana w procesie bioindykacji (biomonitoringu), do którego wykorzystujemy organizmy wrażliwe na zanieczyszczenia – wybrane gatunki małży i ryb.

Dzięki opisanym powyżej inwestycjom oraz budowie i przebudowie setek kilometrów

sieci wodociągowej mieszkańcy Warszawy i okolic mają zapewniony dostęp do czystej i bezpiecznej wody, którą można pić prosto z kranu.

Obecnie trwają prace m.in. nad wdrożeniem inteligentnego systemu zarządzania kanalizacją ogólnospławną oraz nad pozyskiwaniem energii z nowoczesnych ogniw fotowoltaicznych, które zostaną zainstalowane na terenie oczyszczalni ścieków „Czajka” czy Zakładu Północnego w Wieliszewie.

Dysponujemy nowoczesnym taborem pojazdów, na który składają się m.in.:

- **34 samochody ciśnieniowo-ssące z odzyskiem wody** (używane do czyszczenia i udrażniania sieci kanalizacyjnej oraz usuwania awarii i likwidowania rozlewisk wody)
- **9 pojazdów do monitorowania sieci** wodociągowej i kanalizacyjnej
- **4 roboty do bezwykopowej renowacji sieci** kanalizacyjnej
- **3 koparki ssące**
- **dźwig samojezdny**
- **pojazd do układania światłowodów**

Flota śródlądowa

Jesteśmy jedynym przedsiębiorstwem wodociągowym w kraju, które posiada własną flotę śródlądową i zatrudnia wykwalifikowanych marynarzy. Pod naszą banderą pływają 22 różnej wielkości jednostki (m.in. pogłębiarki, holownik, szalanda). Niektóre z nich zostały wykonane na nasze specjalne zamówienie, np.:

- spulchniacze hydrauliczne, które strumieniami wody pod ciśnieniem wypłukują najbardziej zanieczyszczone warstwy piachu zalegające na dnie Wisły. Pozwala to utrzymać odpowiednią wydajność rur ułożonych

pod dnem rzeki, za pomocą których pobierana jest woda do dalszych procesów uzdatniania

- statek wielofunkcyjny „Amur”, wykorzystywany m.in. do koszenia i zbierania roślinności z Osadnika Czerniakowskiego oraz do czyszczenia jego dna

Akredytowane laboratoria MPWiK

Zanim uzdatniona woda trafi do mieszkańców Warszawy i okolic, musi przejść szereg specjalistycznych analiz – w ciągu roku jest to ponad 170 tys. badań. W tym celu nasi laboranci korzystają z nowoczesnego sprzętu pomiarowego, m.in. chromatografów jonowych i gazowych oraz spektrometrów absorpcji atomowej. Umożliwia on oznaczenie ponad 150 parametrów chemicznych oraz ok. 20 parametrów biologicznych w wodzie, ściekach i osadach ściekowych, z zastosowaniem różnych metod badawczych.

Współpraca ze światem nauki

Z sektorem nauki realizujemy wspólne projekty oraz tworzymy platformy wymiany doświadczeń i pomysłów. Posiadamy podpisane porozumienia ramowe o współpracy naukowo-technicznej z:

- Wojskową Akademię Techniczną im. J. Dąbrowskiego
- Politechnikę Warszawską
- Szkołę Główną Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
- Uniwersytetem Warszawskim
- Uniwersytetem Kardynała Stefana Wyszyńskiego

W ramach współpracy z uczelniami wyższymi m.in.:

- naukowcy ze wspomnianych ośrodków uczestniczą w pracach Rady Ekspertów przy MPWiK, która opiniuje kierunki rozwoju oraz projekty inwestycyjne Spółki

- finansujemy stypendia magisterskie i doktoranckie oraz zapewniamy wsparcie merytoryczne studentom, którzy podjęli się napisania prac dyplomowych o tematyce związanej z branżą wodociągowo-kanalizacyjną
- w 2018 r., inwestując w rozwój studentów, wyposażyliśmy w sprzęt komputerowy pracownię Zakładu Zaopatrzenia w Wodę i Odprowadzania Ścieków, funkcjonującą w ramach Wydziału Instalacji Budowlanych, Hydrotechniki i Inżynierii Środowiska Politechniki Warszawskiej



W dniach 22-23 marca 2018 r. na terenie SUW „Filtry” zorganizowaliśmy VI Międzynarodową Konferencję Naukowo-Techniczną z cyklu **„Innowacyjność w wodociągach i kanalizacji”**, będącą jednym z najważniejszych wydarzeń branżowych w Polsce.

Dr Aleksandra Cyganecka-Wilkoszewska z MPWiK podczas wystąpienia na VI Międzynarodowej Konferencji Naukowo-Technicznej „Innowacyjność w wodociągach i kanalizacji”
Fot. Krzysztof Dubiel

Fot. Cezary Nowiński



W ubiegłym roku zostaliśmy ponadto partnerem ogólnopolskiej konferencji

„Młodzi dla Inżynierii Środowiska“ MIŚ

Wartości i kultura organizacyjna

W Spółce został wdrożony System Zgodności. Jego przyjęcie zostało poprzedzone przygotowaniem z udziałem Pracowników, którzy w zespołach opracowywali treść poszczególnych regulacji. Najważniejszą pracą do wykonania było dotarcie do Załogi i zachęcenie jej do czynnego udziału w tworzeniu systemu. Podobnie jak w wielu innych podmiotach, polskich i międzynarodowych, służy on do zapewniania przejrzystości podejmowanych przez firmę działań, tak aby były one zgodne z obowiązującym prawem oraz normami powszechnie uznanymi za etyczne i prawidłowe. Przyjęte rozwiązania – w tym Kodeks Etyki Pracownika MPWiK w m.st. Warszawie S.A. – podkreślają wartości, którymi kierujemy się na co dzień. Pracujemy z poszanowaniem prawa, szacunkiem dla siebie i świata zewnętrznego, dbając o rozwój firmy z myślą o mieszkańcach, a także pamiętając o potrzebach naszego Właściciela, m.st. Warszawy.

Kodeks jest jednym z kluczowych dokumentów opracowanych w związku z wdrażaniem Systemu Zgodności. Zebraliśmy w nim wartości i konkretne zasady postępowania, którymi wszyscy zatrudnieni w Spółce powinni się kierować, mając na celu dobro publiczne, standardy korporacyjne oraz dobro każdego człowieka. To w oparciu o nie zapobiegamy nieprawidłowościom oraz budujemy relacje ze wszystkimi grupami naszych Interesariuszy.



Każdy Pracownik, który ma wątpliwości, czy jego postępowanie – lub postępowanie jego podwładnych bądź przełożonych – jest zgodne z Kodeksem Etyki Pracownika MPWiK w m.st. Warszawie S.A., może zwrócić się z prośbą o ich wyjaśnienie do przedstawiciela Kadry kierowniczej lub do Biura Zgodności.

W skład systemu zarządzania zgodnością wchodzi ponadto następujące regulacje:

- Zasady działalności sponsoringowej i dobroczynnej
- Zasady wręczania prezentów
- Zasady przyjmowania prezentów
- Polityka Antykorupcyjna
- Zasady ochrony Sygnalistów oraz postępowania w sytuacji zgłoszenia braku zgodności

W celu koordynacji działań z obszaru zarządzania zgodnością powołaliśmy nową jednostkę funkcjonalną – Biuro Zgodności, do którego można zgłaszać wszelkie zagadnienia z tego zakresu – poprzez e-mail, portal intranetowy Wodnik, listownie, telefonicznie lub osobiście.

Przejrzystość działań sponsoringowych i darowizn

Decyzje o wsparciu finansowym, rzeczowym lub usługowym na rzecz poszczególnych przedsięwzięć podejmujemy w oparciu o zasady opisane w regulacji pt. Zasady działalności sponsoringowej i dobroczynnej. Wspieramy w ten sposób rozwój sportu, działania ekologiczne i społeczne, czyli pożyteczne dla Właściciela, Spółki, a przez to dla mieszkańców Warszawy.

Zasady wręczania i przyjmowania prezentów

Nie wręczamy upominków, które mogłyby wpłynąć na przebieg procesu decyzyjnego lub obligowały do wzajemności. Wręczamy artykuły promujące: firmę, nasze działania proekologiczne oraz warszawską kranówkę. Zasady wręczania upominków przez naszych Pracowników szczegółowo opisaliśmy w odrębnej regulacji pt. Zasady wręczania prezentów.

Nasi Pracownicy nie mogą przyjmować prezentów w formie pieniężnej oraz takich, których otrzymanie mogłoby narazić na szwank reputację Spółki, jej Właściciela, pozostałych Pracowników lub inne podmioty. Wyjątek stanowią drobne upominki, których wartość nie przekracza kwoty określonej w przepisach prawa oraz nie narusza obowiązującej normy kulturowej. Szczegółowe zasady w tym zakresie znajdują się w regulacji pt. Zasady przyjmowania prezentów.



Więcej informacji na temat systemu zarządzania zgodnością obowiązującego w MPWiK można znaleźć na stronie

www.mpwik.com.pl/view/system-zgodnoscii-compliance

Zapobieganie korupcji i przeciwdziałanie konfliktom interesów

Nie tolerujemy żadnych form korupcji, zarówno w relacjach pomiędzy Pracownikami, jak i w kontaktach biznesowych. Pracownicy naruszający obowiązujące regulacje antykorupcyjne ponoszą konsekwencje dyscyplinarne, ze zwolnieniem z pracy wyłącznie, oraz odpowiedzialność karną wynikającą z powszechnie obowiązującego prawa. Z kolei nieprzebranie zasad z tego obszaru przez Kontrahentów jest podstawą do wypowiedzenia umowy.

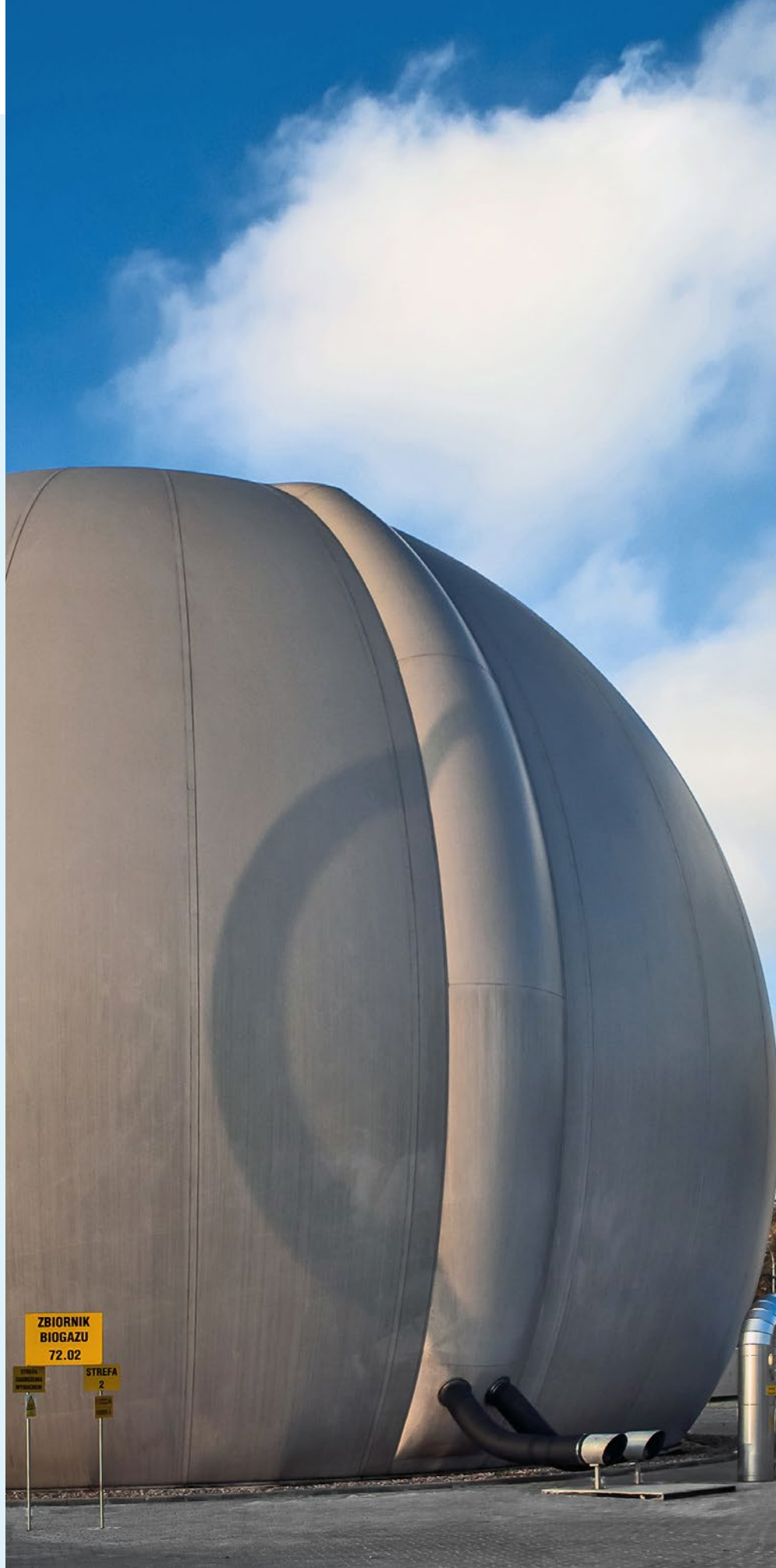
W relacjach biznesowych z Klientami i Kontrahentami kierujemy się m.in. zasadą bezstronności i zasadą bezinteresowności.

Środkami mającymi na celu zapobieganie konfliktom interesów są w szczególności:

- umowy o zakazie konkurencji w trakcie trwania stosunku pracy oraz o zachowaniu poufności
- zasada obowiązkowego informowania Spółki o prowadzeniu przez Pracowników dodatkowej działalności zarobkowej
- wprowadzenie do umów zawieranych z Kontrahentami zapisów o zakazie zatrudniania Pracowników MPWiK

Zapobieganie nadużyciom

Zgodnie z naszym Kodeksem Etyki przestrzegamy prawa i regulacji wewnętrznych, a swoją postawą i postępowaniem promujemy zasady uczciwości, odpowiedzialności, szacunku i przejrzystości. Wdrażamy i stosujemy politykę oraz procedury mające na celu zapobieganie powstawaniu i zwalczanie nadużyć, a także zapewniamy możliwość bezpiecznego zgłaszania zaobserwowanych przypadków nadużyć lub nieprawidłowości.



Zbiorniki biogazu na terenie Zakładu „Czajka”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl

Nasi dostawcy



Energia elektryczna

Posiadamy podpisaną umowę z jednym z głównych sprzedawców energii elektrycznej o zasięgu krajowym oraz umowy z dwoma dystrybutorami energii elektrycznej - jeden działa na obszarze m.st. Warszawy, drugi na terenach otaczających miasto. Do pięciu naszych obiektów prąd jest dostarczany na podstawie umów kompleksowych na usługi obrotu i dystrybucji energii elektrycznej.



Roczna wartość świadczonych na rzecz MPWiK usług wynosi ok.

44,1 mln zł

- obrót 29,8 mln zł
- dystrybucja 13,5 mln zł
- umowy kompleksowe 0,8 mln zł



Gaz ziemny

Współpracujemy z jednym dostawcą gazu ziemnego o zasięgu ponadregionalnym.



Roczna wartość świadczonych na rzecz MPWiK usług wynosi ok.

3,6 mln zł



Energia cieplna

Posiadamy jednego dostawcę ciepła sieciowego z terenu Warszawy.



Roczna wartość świadczonych na rzecz MPWiK usług wynosi ok.

3,5 mln zł

System zarządzania ryzykiem

W Spółce funkcjonuje system zarządzania ryzykiem, którego celem jest minimalizacja strat i maksymalizacja zysków związanych z działalnością firmy, poprzez podejmowanie działań zapobiegających wystąpieniu ryzyk lub ograniczających ich skutki.

System służy usprawnieniu planowania działalności MPWiK, a tym samym zwiększeniu skuteczności realizacji zadań i osiągnięcia celów, poprzez:

- wprowadzenie jednolitych zasad identyfikacji i oceny ryzyka
- określenie zasad monitorowania ryzyka oraz oceny systemu zarządzania ryzykiem
- stosowanie odpowiednich mechanizmów kontroli funkcjonalnej
- uzyskiwanie informacji o zagrożeniach dla realizacji wyznaczonych celów i zadań
- podejmowanie działań zapewniających utrzymywanie ciągłości procesów

Zidentyfikowane ryzyka są cyklicznie aktualizowane w ramach rejestru ryzyka Spółki.

W procesie zarządzania ryzykiem uczestniczą wszyscy Pracownicy, którzy zobowiązani są do:

- monitorowania poziomu ryzyk zdefiniowanych w rejestrze – w zakresie, w jakim dotyczą one działań Pracownika
- podejmowania reakcji w sytuacji zmaterializowania się ryzyka

- informowania bezpośrednich przełożonych o wszelkich zdarzeniach, które mogą doprowadzić do negatywnych skutków dla działalności Spółki, w tym o potencjalnych nowych ryzykach lub istotnych zmianach oddziaływania zidentyfikowanych ryzyk lub prawdopodobieństwa ich wystąpienia
- informowania bezpośrednich przełożonych o zdarzeniach, które mogą negatywnie wpływać na realizację celów Spółki lub naruszyć jej wizerunek

W 2018 r. zidentyfikowano jako istotne ryzyka dotyczące obszarów:

Obszar produkcji wody i oczyszczania ścieków

- **Ryzyko niedotrzymania parametrów jakości wody**
Podjęte działania:
 - » monitoring i kontrola jakości wody
 - » modernizacja instalacji technologicznych uzdatniania wody
- **Ryzyko przekroczenia dopuszczalnej ilości zrzutów ścieków nieoczyszczonych do Wisły**
Podjęte działania:
 - » monitorowanie przepływów w sieci kanalizacyjnej
 - » prace nad stworzeniem Centralnego Systemu Sterowania Siecią Kanalizacyjną

Obszar bezpieczeństwa

- **Ryzyko nieprawidłowej ochrony obiektów Spółki**
Podjęte działania:
 - » cykliczne kontrole efektywności ochrony obiektów Spółki
 - » nadzór nad realizacją umowy na całodobową ochronę obiektów i mienia
- **Ryzyko nieprzestrzegania przez Pracowników przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy**
Podjęte działania:
 - » postępowanie zgodnie z obowiązującymi instrukcjami stanowiskowymi
 - » kontrole wewnętrzne BHP

Obszar finansowy

- **Ryzyko nieprawidłowego przepływu środków finansowych oraz prób wyłudzeń w wyniku cyberataków**
Podjęte działania:
 - » dodatkowe mechanizmy weryfikujące dokonywanie płatności bezgotówkowych
 - » stosowanie odpowiednich zabezpieczeń informatycznych

Obszar realizacji zakupów oraz inwestycji, modernizacji i remontów

- **Ryzyko opóźnień w realizacji postępowań o udzielenie zamówienia**

Podjęmowane działania:

- » szkolenie Pracowników w zakresie przepisów regulujących prowadzenie postępowań
- » weryfikacja prawidłowości sporządzanych dokumentów i szczegółowa ocena ofert

- **Ryzyko opóźnień w realizacji inwestycji, modernizacji i remontów**

Podjęmowane działania:

- » realizacja umowy na świadczenie pomocy prawnej w zakresie uzyskiwania tytułów prawnych do nieruchomości
- » spotkania koordynacyjne w Biurach Urzędu m.st. Warszawy

- **Ryzyko utraty dofinansowania umożliwiającego realizację inwestycji**

Podjęmowane działania:

- » prace Komitetu Sterującego przy Prezydencie m.st. Warszawy w celu koordynowania działań związanych z przygotowaniem inwestycji
- » spotkania koordynacyjne w Biurach Urzędu m.st. Warszawy

Szanse dla MPWiK

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki Uchwałą nr 1/2018 z dnia 21 września 2018 r. przyjęło Strategię Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. na lata 2018-2027. W ramach prac nad dokumentem została przeprowadzona analiza SWOT, a zidentyfikowane szanse zostały uwzględnione przy wyznaczaniu celów strategicznych i zadań.



warszawska
kranówka

Naturalnie TAK :)

Partner społeczności lokalnych

Źródło z warszawską kranówką na terenie SUW „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Nasze usługi

Naszym podstawowym działaniem na rzecz lokalnych społeczności jest dostarczanie smacznej i bezpiecznej dla zdrowia wody do picia oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków. Współpracujemy zarówno z Klientami instytucjonalnymi (np. spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe, uczelnie, stowarzyszenia, spółki, zakłady opieki zdrowotnej), jak i indywidualnymi (domy jednorodzinne). Zapewniamy dostęp do naszych usług ponad 98% mieszkańców aglomeracji warszawskiej.



128 mln
m³
średnia roczna
ilość uzdatnianej
wody



192 mln
m³
średnia
roczna ilość
oczyszczanych
ścieków

Świadczymy usługi dla 2,5 mln

mieszkańców Warszawy i okolic w zakresie:

zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie:

- miasta stołecznego Warszawy
- miasta Piastów
- miasta Pruszków
- gminy Michałowice
- gminy Nieporęt
- gminy Raszyn
- gminy Serock
- gminy Wieliszew
- gminy Brwinów

dostaw wody oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego na rzecz lokalnych przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych z:

- gminy Brwinów
- gminy Michałowice
- gminy Izabelin
- gminy Stare Babice
- gminy Lesznowola
- gminy Piaseczno
- miasta Ząbki
- miasta Marki
- miasta Legionowo*
- miasta i gminy Ożarów Mazowiecki*



* Tylko oczyszczanie ścieków



Jedyna taka studnia

Studnia „Gruba Kaśka”, stanowiąca część SUW „Praga”, jest jednym z najbardziej charakterystycznych obiektów MPWiK. Jest to jednocześnie jedyny obiekt w Europie położony w nurcie rzeki, który wykorzystuje proces infiltracji. Pobieranie wody spod dna Wisły odbywa się przy pomocy 15 drenów (perforowanych rur rozłożonych promieniście wokół studni, na głębokości ok. 7 m), o łącznej długości blisko 2 km.

„Gruba Kaśka”, uruchomiona w 1964 r., jest największą studnią infiltracyjną na całym kontynencie: ma 49 m wysokości i niewiele mniej w obwodzie.

Ok. 70% zapotrzebowania mieszkańców aglomeracji stołecznej na wodę pokrywa Zakład Centralny, który tworzą:

- Stacja Uzdatniania Wody „Filtry” (zaopatruje tereny centralnej i południowo-zachodniej, lewobrzeżnej części Warszawy oraz miejscowości: Pruszków, Piastów, Michałowice, Reguły i część Raszyna)
- Stacja Uzdatniania Wody „Praga” (dostarcza wodę do Rembertowa, Pragi-Południe, części Mokotowa, Wilanowa, Wawra i części Wesołej)

W Zakładzie Centralnym uzdatniana jest woda infiltracyjna, czyli pobierana spod dna Wisły.

Pozostałe ok. 30% zapotrzebowania na wodę pokrywa Zakład Północny, znajdujący się nieopodal Warszawy. Uzdatnia i dostarcza on wodę ujmowaną z Jeziora Zegrzyńskiego, m.in. mieszkańcom Białołęki, Bielan, Bemowa, Targówka i Pragi-Północ, a także części Woli i Żoliborza.

„Gruba Kaśka”
Fot. Wojciech Sternak/Artfolio.pl



Jakość wody

Inwestycje w zakłady uzdatniania wody

W ciągu ostatnich kilkunastu lat znacząca część nakładów poniesionych przez MPWiK na inwestycje została przeznaczona na gruntowną modernizację wszystkich zakładów uzdatniania wody, w tym rozbudowę i unowocześnienie układów technologicznych.

Stosowane technologie

Wybór metod uzdatniania jest uzależniony od składu ujmowanej wody. W SUW „Filtry” i SUW „Praga” wprowadziliśmy dodatkowe etapy uzdatniania wody pobieranej spod dna Wisły: ozonowanie pośrednie i filtrację na węglu aktywnym. W efekcie w wodzie dodatkowo obniża się zawartość zanieczyszczeń organicznych, które wpływają na jej barwę, smak i zapach. W Zakładzie Północnym, gdzie trafia woda z Jeziora Zegrzyńskiego, stosujemy m.in. proces flotacji ciśnieniowej, który polega na wynoszeniu zanieczyszczeń na powierzchnię wody za pomocą mikroskopijnych pęcherzyków powietrza.

Szczegółowe informacje na temat etapów uzdatniania wody oraz stosowanych technologii można znaleźć na stronie warszawskakranowka.pl/jak-uzdatniamy-wode-w-warszawie.

Kontrola jakości wody

Na bieżąco kontrolujemy bezpieczeństwo i jakość wody za pomocą monitoringu online i monitoringu systemowego: od chwili ujęcia, przez kolejne etapy uzdatniania oraz w sieci wodociągowej. W naszych dwóch laboratoriach codziennie prawie 40 osób wykonuje badania fizykochemiczne, instrumentalne oraz hydro- i mikrobiologiczne wody do spożycia przez ludzi. Nasi laboranci oznaczają ponad 70 wskaźników jakości wody. Od wielu lat jakość wody jest również testowana w procesie bioindykacji, do którego wykorzystujemy organizmy żywe wrażliwe na zanieczyszczenia: małże z gatunku skójką zaostrowana oraz wybrane gatunki ryb słodkowodnych, m.in. certy, brzany i wzdręgi. Ich zachowanie obserwują w określonych odstępach czasu odpowiednio przeszkoleni Pracownicy.

Monitoring układu dystrybucji

W ramach działań eksploatacyjnych stale monitorujemy pracę układu dystrybucji w systemie online.

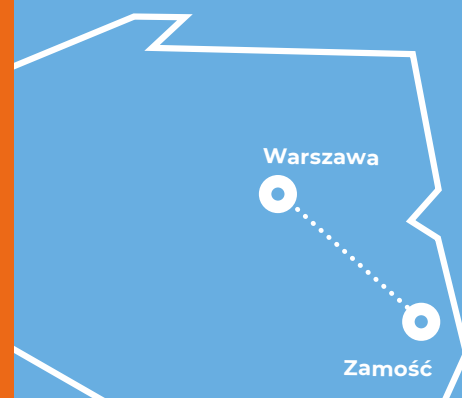
Stan sieci wodociągowej jest ponadto na bieżąco kontrolowany za pomocą specjalistycznych samochodów wyposażonych w monitoring wizyjny. Dbamy także o to, by przewody, którymi woda płynie do mieszkańców, były zawsze czyste.



W 2018 r. służby eksploatacyjne MPWiK przeprowadziły czyszczenie przewodów wodociągowych o łącznej długości ponad

230 km

co odpowiada odległości z Warszawy do Zamościa (w linii prostej).



Każdego roku Pracownicy laboratoriów MPWiK wykonują ok.

170 tys.

badań, aby woda w kranie była bezpieczna i smaczna.

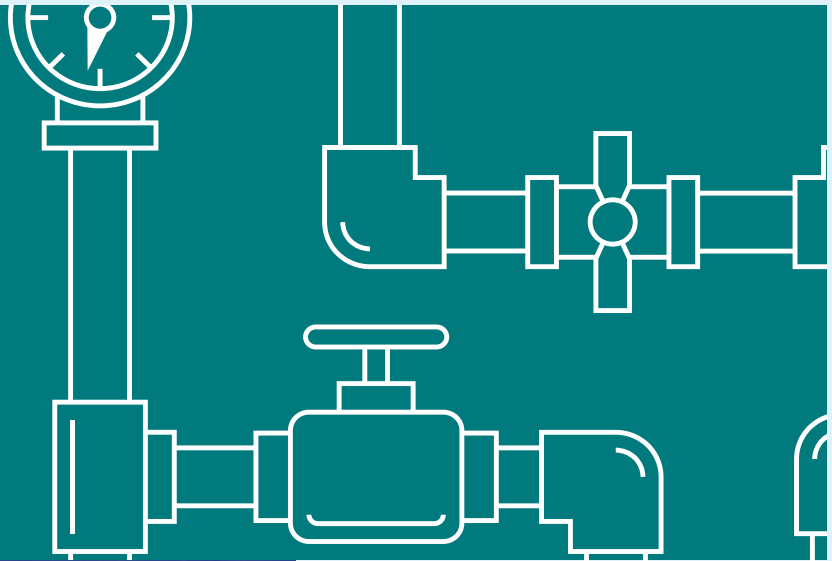




Każdego roku
czyścimy ponad

200 km

rur oraz wykonujemy
ponad 46 tys. płukań sieci
wodociągowej, co daje
przeciętnie ponad 100
takich operacji dziennie.



Zakres odpowiedzialności MPWiK oraz Klientów

MPWiK odpowiada za zapewnienie odpowiedniej jakości wody do zaworu za wodomierzem głównym.

Na barwę, mętność i smak wody duży wpływ ma stan rur wewnątrz budynków, które pozostają w eksploatacji właścicieli, zarządców, administracji, wspólnot czy spółdzielni.

Zadbaliśmy o jasne poinformowanie Klientów o ich obowiązkach, wysyłając listy w tej sprawie do spółdzielni mieszkaniowych oraz właścicieli domów jednorodzinnych.

**Wskazówki dla odbiorców,
jak dbać o wewnętrzne
instalacje wodociągowe,
można znaleźć na stronach**

**[warszawskakranowka.
pl/jak-dbac-o-jakosc-
kranowki-w-domu](http://warszawskakranowka.pl/jak-dbac-o-jakosc-kranowki-w-domu)**

oraz

**[gis.gov.pl/wp-content/
uploads/2018/04/
bezpieczen%CC%81stwo_
wodne_w_budynkach-.pdf](http://gis.gov.pl/wp-content/uploads/2018/04/bezpieczen%CC%81stwo_wodne_w_budynkach-.pdf)**

Laboratorium SUW „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Zalety wody wodociągowej

Dostarczana przez nas woda jest dostępna i bezpieczna, tania i smaczna, a ponadto zawiera cenne dla zdrowia składniki mineralne.

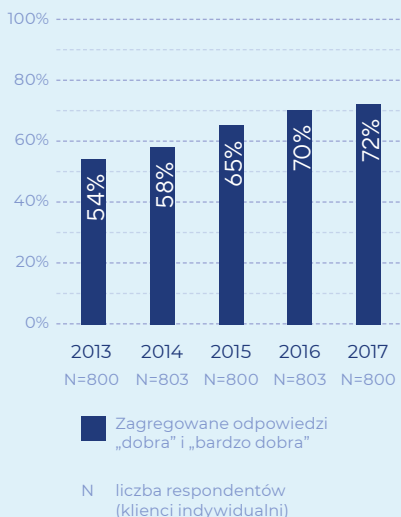
1 litr warszawskiej kranówki dostarcza organizmowi:

 **82,23 mg** wapnia*

11,63 mg magnezu

Dzięki przeprowadzonej w ostatnich latach modernizacji wszystkich stacji uzdatniania wody MPWiK, jakość warszawskiej kranówki jest coraz wyżej oceniana przez mieszkańców.

Ocena jakości wody w latach 2013-2017



Badanie satysfakcji Klientów indywidualnych i biznesowych, Biostat Sp. z o.o. dla Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A., grudzień 2017 r.

* Dane za maj 2018 r.

Polityka cenowa

Efekty działań restrukturyzacyjnych umożliwiły obniżenie o 14,02% opłat za wodę i ścieki dla mieszkańców Warszawy i okolic. Ponadto, po raz pierwszy taryfa będzie obowiązywać przez trzy lata – od 2 czerwca 2018 r. do 2 czerwca 2021 r.

Aktualna taryfa

 **9,85 zł/m³ brutto**

w tym:

dostarczona woda

3,89 zł/m³ brutto

odprowadzone ścieki

5,96 zł/m³ brutto

Cena za 1 m³ wody pobranej ze źródeł ulicznych lub zużytej na cele przeciwpożarowe wynosi **3,48 zł brutto**

Opłata abonamentowa wynosi **6,90 zł brutto** miesięcznie

Średnie roczne oszczędności dla mieszkańców w związku z obniżką:

 **233 zł**
dla rodziny 3-osobowej

 **311 zł**
dla rodziny 4-osobowej

 **389 zł**
dla rodziny 5-osobowej

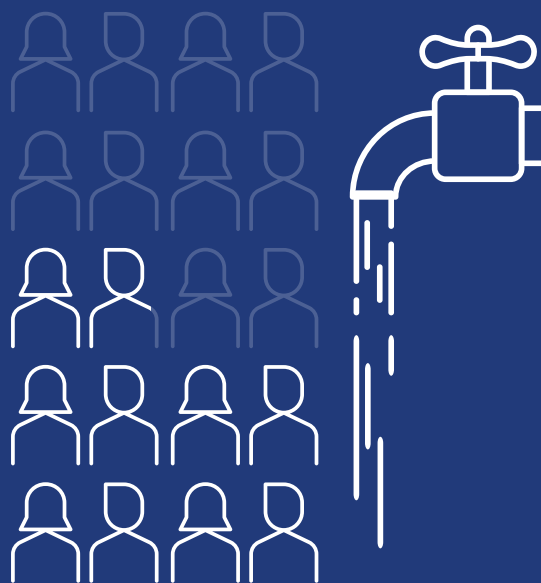
 **544 zł**
dla rodziny 7-osobowej

Z badań przeprowadzonych przez firmę IQS Sp. z o.o. na zlecenie m.st. Warszawy w październiku 2018 r. wynika, że już

47%

warszawianek i warszawiaków deklaruje picie wody prosto z kranu – dla porównania w 2016 r. odsetek ten wynosił 34%.

Dodatkowe informacje o jakości naszej wody można znaleźć na stronie warszawskakranowka.pl.





Pracownik Biura Obsługi Klienta przy pl. Starynkiewicza 5
Fot. Archiwum MPWIK

Obsługa Klientów

Zdalne kanały komunikacji

Niektóre kwestie związane z naszymi usługami można załatwić bez wychodzenia z domu – telefonicznie lub za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK).

Kontakt z nami wspiera Wirtualny Doradca, dostępny na naszej stronie internetowej i dostosowany do wyświetlania zarówno na komputerach stacjonarnych, jak i urządzeniach mobilnych. Jest to program typu chatbot, oparty na sztucznej inteligencji i działający zarówno w trybie tekstowym, jak i głosowym. Za jego

pośrednictwem osoba dzwoniąca może wybrać interesującą ją zagadnienie z listy lub zadać własne pytanie.

Obsługa bezpośrednia

Istnieje możliwość internetowej rezerwacji wizyt w Dziale Obsługi Klienta. Aplikacja umożliwia umówienie się na spotkanie w wybranym terminie, a także podgląd kolejki - dzięki temu Klienci oszczędzają czas oczekiwania na obsługę.



Wskazania wodomierza można nam przekazywać przez całą dobę za pośrednictwem wiadomości SMS, pisząc na numer 664 077 088. Osoby korzystające stale z tego samego numeru telefonu mogą aktywować funkcję jego identyfikacji, dzięki czemu nie muszą za każdym razem podawać adresu swojej nieruchomości. Szczegółowe informacje na temat usługi można znaleźć na stronie www.mpwik.com.pl/view/sms-odczyt-wodomierza.

Aplikacja jest dostępna na stronie webqms2.pl/mpwik/public/.

Badania satysfakcji Klientów

Obecnych i przyszłych odbiorców nie tylko informujemy o świadczonych usługach i realizowanych inwestycjach, ale także wsłuchujemy się w ich potrzeby. Dlatego co roku zlecamy badania poziomu zadowolenia naszych Klientów indywidualnych i biznesowych. W styczniu 2018 r. otrzymaliśmy wyniki kolejnego takiego badania, zrealizowanego przez firmę Biostat Sp. z o.o. metodą wywiadów telefonicznych (CATI) w 2017 r.



Spośród respondentów badania satysfakcji Klientów, u których wystąpił brak wody, czas usunięcia przez nas awarii za odpowiedni uznało 78,8% Klientów biznesowych i 81,8% Klientów indywidualnych. W przypadku niedrożności sieci kanalizacyjnej szybkość naszej reakcji korzystnie oceniło 70,0% Klientów biznesowych i 81,0% Klientów indywidualnych.

Badanie satysfakcji Klientów indywidualnych i biznesowych, Biostat Sp. z o.o. dla Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A., grudzień 2017 r.

Awarie i reklamacje

Szybko i sprawnie usuwamy wszelkie awarie. Można je zgłaszać naszym służbom technicznym, dyżurującym całą dobę, dzwoniąc pod bezpłatny numer Pogotowia Wodociągowo-Kanalizacyjnego, 994, lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.mpwik.com.pl/view/zglos-awarie-lub-reklamacje.

Zgłoszenia dotyczące naszych usług można również przekazywać poprzez Miejskie Centrum Kontaktów Warszawa 19115 Urzędu m.st. Warszawy za pośrednictwem:

- poczty elektronicznej, pisząc na kontakt@um.warszawa.pl
- telefonu, dzwoniąc pod numer 19115
- formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie warszawa19115.pl/incydenty
- bezpłatnej aplikacji mobilnej Warszawa 19115
- czatu dostępnego na stronie warszawa19115.pl

Reklamacje dotyczące świadczonych przez nas usług można zgłaszać:

- za pośrednictwem infolinii, dostępnej pod numerem 22 445 50 00
- osobiście w DOK na pl. Starynkiewicza 5 lub ul. Zaruskiego 4
- listownie na adres siedziby Spółki: pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa
- mailowo na adres dok@mpwik.com.pl
- za pośrednictwem e-BOK

Staramy się rozpatrywać reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia.

W przypadku uzasadnionych reklamacji dotyczących jakości wody udzielamy bonifikaty w wysokości 3% obowiązującej ceny za m³ dostarczonej wody za każdy niedotrzymany parametr lub obniżony wskaźnik jakości, zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie m.st. Warszawy, gmin: Michałowice, Nieporęt, Raszyn, Serock, Wieliszew oraz miast Piastów i Pruszków, stanowiącym załącznik do Uchwały Nr XXXVII/1130/2008 Rady miasta stołecznego Warszawy z dnia 10 lipca 2008 r.

Obsługa Klientów z niepełnosprawnością słuchu

Osoby niesłyszące lub słabosłyszące mają ułatwiony kontakt z nami za pośrednictwem bezpłatnej usługi Tłumacza języka migowego on-line. Można z niej skorzystać na dwa sposoby:

- podczas wizyty w Dziale Obsługi Klienta – wystarczy podejść do wolnego stanowiska i zgłosić taką potrzebę
- za pośrednictwem komputera lub urządzenia mobilnego z systemem Android wyposażonego w kamerę – łącząc się z tłumaczem online, który połączy się z naszym Tłumaczem języka migowego i przetłumaczy rozmowę

Więcej informacji na stronie www.mpwik.com.pl/view/tlumacz-jezyka-migowego-online.

Informowanie mieszkańców

Na bieżąco informujemy mieszkańców o ewentualnych uciążliwościach związanych z realizacją inwestycji, pracami eksploatacyjnymi i usuwaniem awarii.

Na naszej stronie internetowej można znaleźć m.in.:

- listy planowanych i awaryjnych wyłączeń wody (www.mpwik.com.pl/view/awarie)
- informacje o terminach i lokalizacjach prowadzonych renowacji (www.mpwik.com.pl/view/renowacja-sieci-kanalizacyjnej)
- wyniki badań jakości wody dostarczanej przez poszczególne zakłady (www.mpwik.com.pl/view/jakosc-wody).

Z myślą o edukowaniu mieszkańców uruchomiliśmy serwis warszawskakranowka.pl. Zawiera on m.in. informacje na temat sposobu uzdatniania i dostarczania przez nas wody pitnej, porady, jak dbać o jakość kranówki w domu oraz zasady postępowania w przypadku awarii.

Informowanie otoczenia, ale także wymiana opinii, odbywa się ponadto za pośrednictwem mediów społecznościowych: naszego profilu na portalu Facebook



/WodadlaWarszawy

oraz kanału na portalu YouTube



/Woda dla Warszawy

O naszej działalności, zmianach cen usług itd. informujemy także za pośrednictwem spotów informacyjnych, emitowanych w lokalnych rozgłośniach radiowych i stacjach telewizyjnych, oraz ogłoszeń prasowych.

W 2018 r. każdy odbiorca otrzymał od nas list informujący o zmianie taryfy.

Udostępnianie informacji publicznej

Podlegamy przepisom Ustawy o dostępie do informacji publicznej. Wewnętrzne zasady obowiązujące Spółkę w tym zakresie, wraz z formularzem wniosku o udostępnienie informacji, można znaleźć pod adresem mpwik.com.pl/view/zasady-udostepniania-informacji-publicznych.

Poufność i bezpieczeństwo danych Klientów

Przestrzegamy unijnego rozporządzenia w sprawie przetwarzania danych osobowych osób fizycznych, popularnie zwanego RODO. Informacje na temat celów i sposobów przetwarzania przez nas danych osobowych można znaleźć na stronie mpwik.com.pl/view/rodo-w-mpwik oraz uzyskać pisząc na adres iodo@mpwik.com.pl.

Fot. Krzysztof Dubiel



Inwestycje w infrastrukturę

Eksploatujemy



4325,8 km

sieci wodociągowej



4209,9 km

sieci kanalizacyjnej*

Na bieżąco czuwamy nad ich stanem – w tym celu są one płukane, naprawiane i monitorowane, z wykorzystaniem specjalistycznego sprzętu. Dzięki dbałości o infrastrukturę jesteśmy w stanie zapewnić odpowiednią jakość dostarczanej wody i przepustowość sieci kanalizacyjnej, a także minimalizować liczbę awarii.

Równoległe do konserwacji i napraw modernizujemy i rozbudowujemy obie sieci, a także inwestujemy w pozostałe elementy infrastruktury. Realizujemy największy projekt w zakresie rozwoju gospodarki wodno-ściekowej w naszej części Europy pn. „Zaopatrzenie w wodę i oczyszczanie ścieków w Warszawie”, współfinansowany z funduszy unijnych. W ramach jego m.in. gruntownie zmodernizowaliśmy procesy uzdatniania wody.

W latach 2007-2018 w rozbudowę i unowocześnienie infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej łącznie zainwestowaliśmy ponad 6,60 mld zł:

- **4,94 mld zł w urządzenia kanalizacyjne**
- **1,66 mld zł w urządzenia wodociągowe**

We wspomnianym okresie za 1,16 mld zł wybudowaliśmy i przebudowaliśmy ponad 1055 km sieci:

- **573 km sieci wodociągowej (w 2018 r. – 43 km)**
- **482 km sieci kanalizacyjnej (w 2018 r. – 42 km)**

Największe inwestycje ostatniej dekady



* Stan na koniec 2018 r.

W naszym serwisie na bieżąco publikujemy aktualne zestawienia inwestycji realizowanych przez nas na terenie poszczególnych dzielnic Warszawy i miejscowości aglomeracji mpwik.com.pl/view/aktualnie-realizowane-inwestycje.

Wykaz najważniejszych zadań inwestycyjnych jest dostępny na stronie mpwik.com.pl/view/raport-ws-rozbudowy-systemu-wodocigow-i-kanalizacji.



Nasze przedsięwzięcia wspierają zrównoważony rozwój Warszawy i gmin, na obszarze których świadczymy usługi. Przykładem może być budowa kolektora C Bis, która umożliwi w przyszłości udostępnienie nowych terenów pod zabudowę mieszkaniową Dzielnicy Ursus oraz Piastowa i Pruszkowa w rejonie Pasma Pruszkowskiego.

Modernizacja i rozbudowa oczyszczalni ścieków „Czajka”
2,1 mld zł

Układ przesyłowy ścieków pod Wisłą
527 mln zł

Stacja termicznej utylizacji osadów ściekowych
447 mln zł

Kolektor Burakowski „Bis” – lata 2013-2015
224 mln zł

Kamera do inspekcji kanałów
Fot. Archiwum MPWIK

Technologie bezwykopowe - ograniczamy utrudnienia

Dzięki wykorzystaniu zaawansowanych metod bezwykopowych i nowoczesnych urządzeń, wykonywane przez nas prace eksploatacyjne, takie jak lokalizowanie miejsca awarii czy konserwacja i naprawa uszkodzonych odcinków sieci, są mniej uciążliwe dla mieszkańców. Szczególne znaczenie mają tutaj nowoczesne technologie niewymagające prowadzenia robót w wykopie otwartym, co pozwala znacznie ograniczyć czas realizacji, wielkość placu budowy oraz utrudnienia w ruchu pieszym i samochodowym.

Minimalizacja uciążliwości jest możliwa m.in. dzięki stałemu unowocześnianiu naszej floty samochodowej. Spółka dysponuje m.in. własnymi koparkami ssącymi, które umożliwiają szybkie oczyszczenie terenu z ziemi, błota etc. podczas prowadzonych prac ziemnych.

Większość prac prowadzimy w terenie zabudowanym, dlatego przykładamy ogromną wagę do sposobu, w jaki są one realizowane oraz dokładamy wszelkich starań, aby ograniczyć uciążliwości dla mieszkańców.

Nasze oczyszczalnie ścieków zostały tak zaprojektowane, aby nie generować nieprzyjemnych zapachów. Ich obiekty technologiczne oraz kanały dopływowe są hermetyczne, a odciągane z nich powietrze jest dezodoryzowane.



Przykłady technologii bezwykopowych

Do wymiany przewodów wodociągowych stosujemy technologię krakingu statycznego - specjalna głowica rozcina starą rurę, a w jej miejscu umieszczany jest nowy przewód.

Kanały ściekowe uszczelniamy wprowadzając do ich wnętrza tzw. długi rękaw, wykonany z filcu poliestrowego zaimpregnowanego termoutwardzalnymi żywicami epoksydowymi lub poliestrowymi. Rękaw jest wprowadzany do wyłączonoj pracy odcinka poprzez studzienkę rewizyjną. Gdy zostanie całkowicie rozwinięty, można przystąpić do jego utwardzania gorącą wodą lub parą wodną.



Zaangażowanie społeczne

Ważną sferą naszej aktywności, jako spółki użyteczności publicznej, jest działalność edukacyjna oraz wspieranie projektów społecznych, kulturalnych i ekologicznych, których adresatami są mieszkańcy Warszawy i okolic. W naszych działaniach na rzecz społeczności lokalnych kierujemy się kryteriami użyteczności społecznej i ustalonymi priorytetami, a wykorzystanie środków przeznaczanych na sponsoring i darowizny jest monitorowane.

Działalność edukacyjna

Prowadzimy działania edukacyjne adresowane do różnych grup odbiorców. Promujemy picie wody z kranu i propagujemy proekologiczne zachowania, w szczególności racjonalne użytkowanie wody oraz korzystanie z kanalizacji zgodnie z jej przeznaczeniem.

W ramach akcji „**Warszawska kranówka – Naturalnie TAK :)**”, realizowanej we współpracy z Prezydentem m.st. Warszawy, wspieramy kształtowanie zdrowych nawyków żywieniowych. W tym celu bezpłatnie montujemy w szkołach i budynkach użyteczności publicznej źródła z warszawską kranówką. Można z nich korzystać m.in. w urzędach dzielnic, w Pałacu Młodzieży czy Centrum Nauki Kopernik oraz w szkołach.



273

źródełka na terenie Warszawy, w tym 245 źródełek w szkołach*

Lista miejsc, w których znajdują się źródła, wraz z informacjami, jak można przystąpić do programu, znajduje się na stronie mpwik.com.pl/view/zrodelka.

*Stan na 31.12.2018 r.

Od 2007 r. prowadzimy **Program Edukacji Ekologicznej „Z Wisły do Wisły – podróże z Kropelkiem”**. Zajęcia odbywają się na terenie SUW „Filtry” oraz oczyszczalni ścieków „Czajka”. Na ich potrzeby, we współpracy z metodykami nauczania, przygotowujemy filmy edukacyjne i pomoce dydaktyczne: kolorowanki i bajki, komiksy, książki oraz plany lekcji. Można je bezpłatnie pobrać ze strony www.mpwik.com.pl/view/materialy-edukacyjne.



164 zajęcia dla

5000

uczniów zorganizowane w ramach Programu w 2018 r.

Fot. Archiwum MPWiK

Prowadzimy ponadto akcję informacyjną pod hasłem „**Sedes to nie kosz na śmieci**”, uświadamiającą mieszkańcom, czego nie można wrzucać do toalety, gdyż może to doprowadzić do zatkania odpływu i zalania pomieszczeń oraz spowodować negatywne skutki ekologiczne.

W drugiej połowie marca organizujemy nad Wisłą **piknik rodzinny z okazji Światowego Dnia Wody**. Ważnym elementem wydarzenia jest atrakcyjna oferta w zakresie edukacji ekologicznej, przygotowana wspólnie z naszymi partnerami. Piknik przyciąga co roku setki warszawianek i warszawiaków.



Włączyliśmy się w działania UNICEF: edukowanie dzieci na temat **dostępu do wody na świecie** oraz angażowanie ich w realną pomoc rówieśnikom w Afryce (projekt „**Lato w mieście 2018**”).

Wspólnie z Miejskim Ogrodem Zoologicznym w Warszawie edukujemy mieszkańców stolicy i okolic w zakresie **potrzeby ochrony zasobów wodnych**.

Razem z Komisarzatem Policji Rzecznej w Warszawie wydaliśmy w 2018 r. książeczkę edukacyjną pt. „**Strażnicy czystej wody**”.

Wspieramy projekty informacyjno-edukacyjne prowadzone przez jednostki m.st. Warszawy, takie jak Zarząd Dróg Miejskich („Rowerowy Maj”) czy Straż Miejska („Ze Strażą Miejską bezpiecznie”).



23 sierpnia 2018 r. podczas zorganizowanego przez UNICEF pikniku zaWODY dla Afryki na naszym stoisku edukacyjnym można było zbudować własny wodociąg i ułożyć gigantyczne puzzle. Najmłodsi mogli też sprawdzić się w roli testerów kranówki oraz jako laboranci przeprowadzać eksperymenty z wodą.



W celu popularyzacji aktywności fizycznej ustanowiliśmy z Biurem Sportu i Rekreacji Urzędu m.st. Warszawy nagrodę „**Woda bez barier**”. Wyróżnienie, wręczone podczas Balu Mistrzów Sportu Warszawy, przyznawane jest sportowcom, którzy uprawiają dyscypliny związane z wodą. W 2018 r. laureatami drugiej edycji nagrody zostali niepełnosprawna pływaczka Julia Chmielewska i kajakarz Arsen Śliwiński.

Ponadto w 2018 r. kontynuowaliśmy kampanię informacyjno-edukacyjną zachęcającą do picia warszawskiej kranówki: w mediach tradycyjnych i elektronicznych oraz w przestrzeni miejskiej. Podczas imprez organizowanych na terenie Warszawy Pracownicy Spółki zachęcali do picia nieprzegotowanej wody z kranu, m.in. edukując mieszkańców w zakresie stosowanych procesów uzdatniania.

Niezwykłe lekcje historii

Od lat wspieramy organizację obchodów Powstania Warszawskiego. W sierpniu 2018 r. zorganizowaliśmy zejście do kanału burzowego w ul. Karowej. Zwiedzający, pod opieką Pracowników MPWiK, mogli zobaczyć fragment podziemnego labiryntu, którego korytarze służyły powstańcom jako drogi łączności, ewakuacji i do przeprowadzania akcji bojowych. Przy okazji spaceru przypomnieliśmy o Pracownikach warszawskich wodociągów, którzy byli przewodnikami po kanałach. Przygotowaliśmy również wystawę, prezentowaną na ogrodzeniu SUW „Filtry”. Tworzyły ją plansze z archiwalnymi fotografiami, na których uwiecznieni zostali uczestnicy wydarzeń sprzed 74 lat, a wśród nich Pracownicy naszego przedsiębiorstwa. Dla uczestników obchodów rocznicy dostarczaliśmy wodę w beczkowozach.

13 października na Krakowskim Przedmieściu odbył się festiwal „Przestrzeń Wolności”. Wydarzenie było organizowane przez Urząd m.st. Warszawy, a Spółka została jego Partnerem. Dla najmłodszych przygotowaliśmy gry, zabawy i konkursy z zakresu edukacji ekologicznej. Zakład Laboratoriów prezentował eksperymenty z cieczą nienewtonowską. Z kolei osoby, które spacerowały Krakowskim Przedmieściem, mogły obejrzeć wystawę plenerową „Alfabet Wodociągów Warszawskich”, przygotowaną z okazji 100-lecia odzyskania przez Polskę niepodległości.

W 2018 r. włączyliśmy się także w obchody wspomnianej rocznicy, m.in. organizując w ramach Święta Wisły paradę rozświetlonych

jednostek pływających. Z tej okazji przygotowaliśmy ponadto wystawę fotografii, ukazującą rozwój wodociągów i kanalizacji w Warszawie po 1918 r.



W 2018 r. wzięliśmy udział w

480

imprez na terenie Warszawy



Rozdaliśmy

273 414

papierowych kubeczków

Fot. Archiwum MPWiK



Działalność charytatywna i sponsoring

Od lat aktywnie wspieramy ważne inicjatywy o charakterze społeczno-edukacyjnym, propagujące zdrowy tryb życia i promujące zachowania proekologiczne. Służymy pomocą organizacjom pozarządowym działającym na rzecz seniorów, osób chorych, z niepełnosprawnościami lub niezamożnych, a także lokalnym dziecięcym i młodzieżowym klubom sportowym.



W 2018 r.
zawarliśmy

30

umów
sponsoringowych

W 2017 i 2018 r. wspomagaliśmy finansowo m.in. pierwszoligową żeńską drużynę siatkówki, **Wisłę Warszawa**. W ramach umowy zawodniczki uczestniczyły w lekcjach WF-u w stołecznych szkołach, podczas których informowały o korzyściach z picia wody z kranu zamiast kolorowych słodzonych napojów.

Od 2015 r. organizujemy **Rodzinny Bieg Wodociągowca**, wewnętrzną imprezę sportową dla Pracowników i ich rodzin. W zależności od pokonanego dystansu, Spółka przekazuje odpowiednią kwotę na wybrany cel. Dzięki wysokiej frekwencji, zaangażowaniu Pracowników i ich sportowej determinacji, przekazaliśmy łącznie 8000 zł na rzecz Fundacji Domu Baudouina, opiekującej się wychowankami Domu Dziecka nr 15, oraz

Stowarzyszenia „Wspólnymi Siłami”, prowadzącego Dom Samotnych Matek z Dziećmi.

W 2018 r. zorganizowaliśmy po raz piąty akcję „**Niebieski Mikołaj**”, w ramach której Pracownicy przygotowali upominki świąteczne dla dzieci z dwóch domów dziecka. Ponadto po raz pierwszy przygotowaliśmy akcję pt. „**Pomóżmy przetrwać zimą**”, w ramach której Pracownicy przekazali łącznie ponad ćwierć tony karmy dla psów i kotów ze schronisk w Celestynowie oraz Józefowie.



Wspieramy także organizację różnego rodzaju imprez miejskich, dostarczając uczestnikom kranówkę czy przygotowane z niej napoje, m.in. herbatę. Co więcej, podczas wszystkich letnich weekendów **gasimy pragnienie mieszkańców i turystów**, częstując ich wodą z beczkowozów. Pomagamy im **przetrwać upały** rozstawiając kurtyny i bramki wodne, które schładzają i nawilżają powietrze w okolicy.

Z naszymi kurtynami byliśmy także obecni podczas biegów ulicznych, m.in. Biegu Powstania Warszawskiego i Biegu Ursynowa.

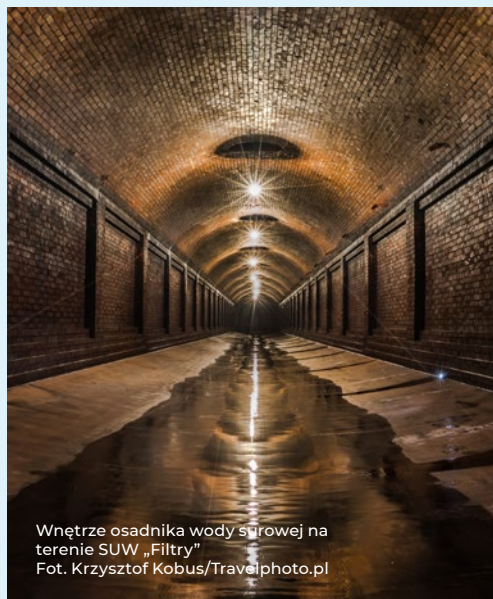


W 2018 r. zapewniliśmy opiekę medyczną i socjalną dla członków Światowego Związku Żołnierzy Armii Krajowej oraz Związku Powstańców Warszawskich, wspomagając finansowo te organizacje.

Dbamy o nasze zabytki

Dbamy o dziedzictwo kulturowe, opiekując się Stacją Filtrów – unikatowym zespołem zabytków architektury przemysłowej końca XIX i początku XX wieku. Zakład, zaprojektowany przez wybitnego angielskiego inżyniera Williama Lindleya, funkcjonujący od 1886 r. W 2012 r., na mocy rozporządzenia Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, został uznany za Pomnik Historii. Jego szczególne znaczenie dla dziedzictwa kulturowego wynika także z doskonałego stanu zachowania oraz użytkowania wielu obiektów zgodnie z pierwotnym przeznaczeniem, co jest ewenementem na skalę światową. Na terenie zespołu zachowały się m.in. filtry powolne, zbiorniki wody czystej, budynki pompowni, kotłowni i składów węgla, osadniki wody surowej, wieża ciśnień, budynek mieszkalny

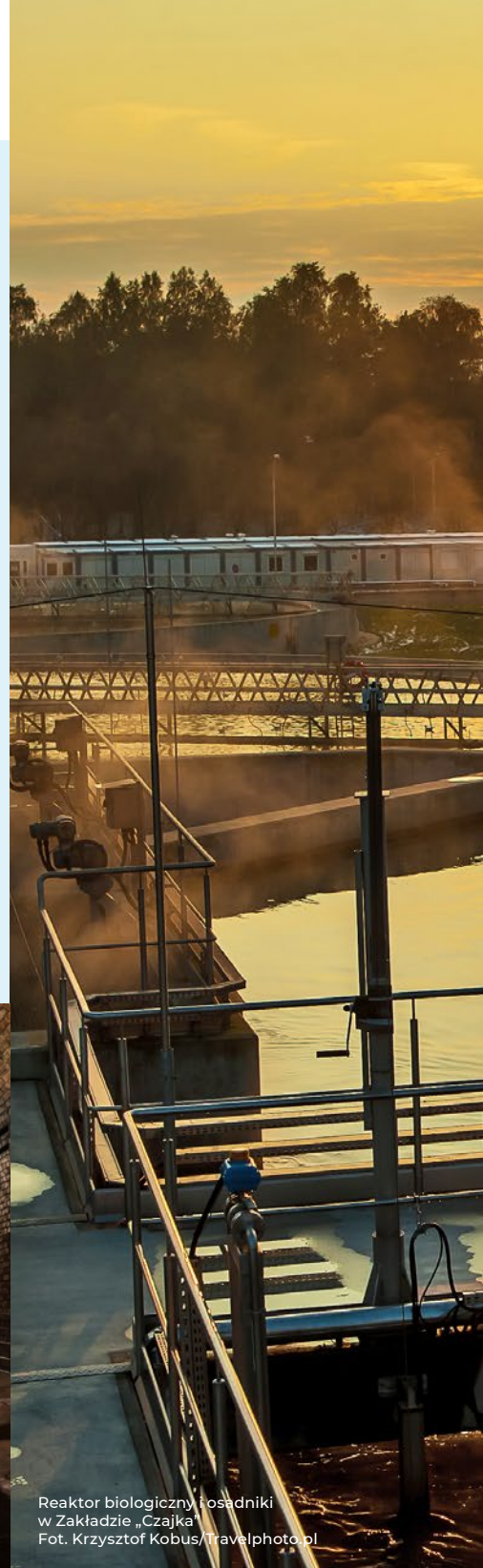
oraz Zakład Filtrów Pospiesznych z 1933 r. Stoi tam również pomnik rosyjskiego prezydenta miasta Sokratesa Starynkiewicza, któremu Warszawa w dużej mierze zawdzięcza budowę wodociągów. Jedną z dawnych pompowni przebudowaliśmy i zaadaptowaliśmy na muzeum, w którym prezentujemy historię wodociągów i kanalizacji od XVII w. Pod nadzorem Biura Stołecznego Konserwatora Zabytków dbamy o stan techniczny obiektów oraz udostępniamy kompleks do zwiedzania, m.in. w trakcie Nocy Muzeów oraz Dni Otwartych.



Wnętrze osadnika wody surowej na terenie SUW „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



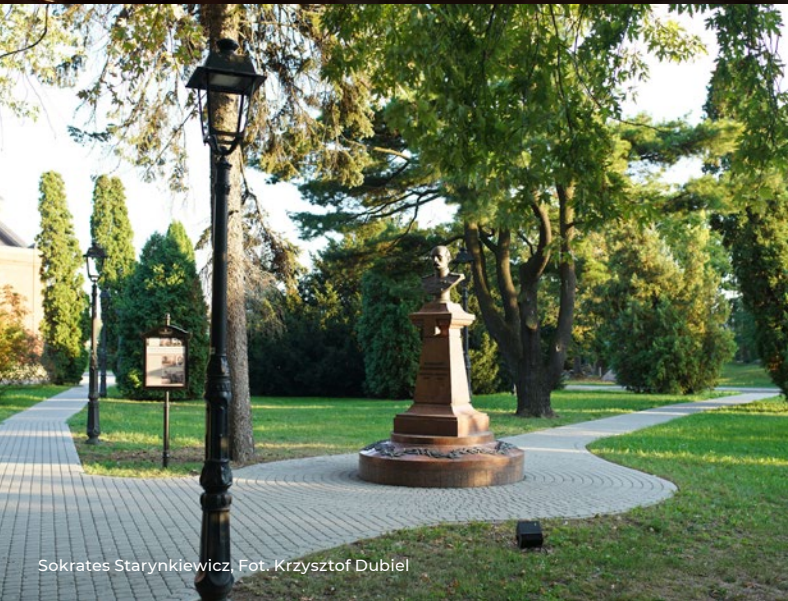
Zabytkowe budynki na terenie SUW „Filtry”
Fot. Studio Awokado



Reaktor biologiczny i osadniki w Zakładzie „Czajka”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Dyfuzor ozonu w stacji ozonowania pośredniego i filtracji na węglu aktywnym na terenie SUW „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Sokrates Starynkiewicz, Fot. Krzysztof Dubiel



Zakład Filtrów Pośpiesznych, Fot. Krzysztof Dubiel



Widok na „Grubą Kaśkę” z terenu Zakładu Centralnego
Fot. Wojciech Sternak/Artfolio.pl

Odpowiedzialny użytkownik środowiska

W codziennej pracy na rzecz mieszkańców oraz podczas realizacji zadań inwestycyjnych korzystamy z rozwiązań, które umożliwiają minimalizację naszego wpływu na środowisko: zapobieganie skażeniu środowiska, ograniczanie strat wody, zmniejszanie zużycia energii i emisji dwutlenku węgla do atmosfery itd.



144 797,01 GJ

całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł nieodnawialnych (gaz ziemny i koksowniczy, olej opałowy, paliwa ciekłe)



573 514,88 GJ

całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych (energia fotowoltaiczna oraz biogaz z oczyszczalni ścieków)



154,77 GWh

całkowite zużycie energii elektrycznej



92 652 t

emisji CO₂

Zapobieganie ryzykom środowiskowym

W ramach zintegrowanego systemu zarządzania

funkcjonuje system zarządzania środowiskowego zgodny z normą ISO 14001, co potwierdza stosowny certyfikat.

Ponadto:

- przeprowadziliśmy identyfikację i ocenę aspektów środowiskowych związanych ze specyfiką działalności Spółki, podlegającą okresowej aktualizacji. Wyniki oceny posiadamy udokumentowane w rejestrze aspektów środowiskowych
- dla aspektów znaczących opracowaliśmy programy środowiskowe, których realizacja ma na celu ograniczenie wpływu na środowisko

Powyższe działania nadzoruje w Spółce Koordynator ds. Ochrony Środowiska.

Wyrazem odpowiedzialnego podejścia MPWiK do ochrony środowiska jest także uwzględnienie zagadnień z tego zakresu w ramach systemu zarządzania ryzykiem, nad którym nadzór pełni Koordynator ds. ryzyka.

Gospodarka wodno-ściekowa



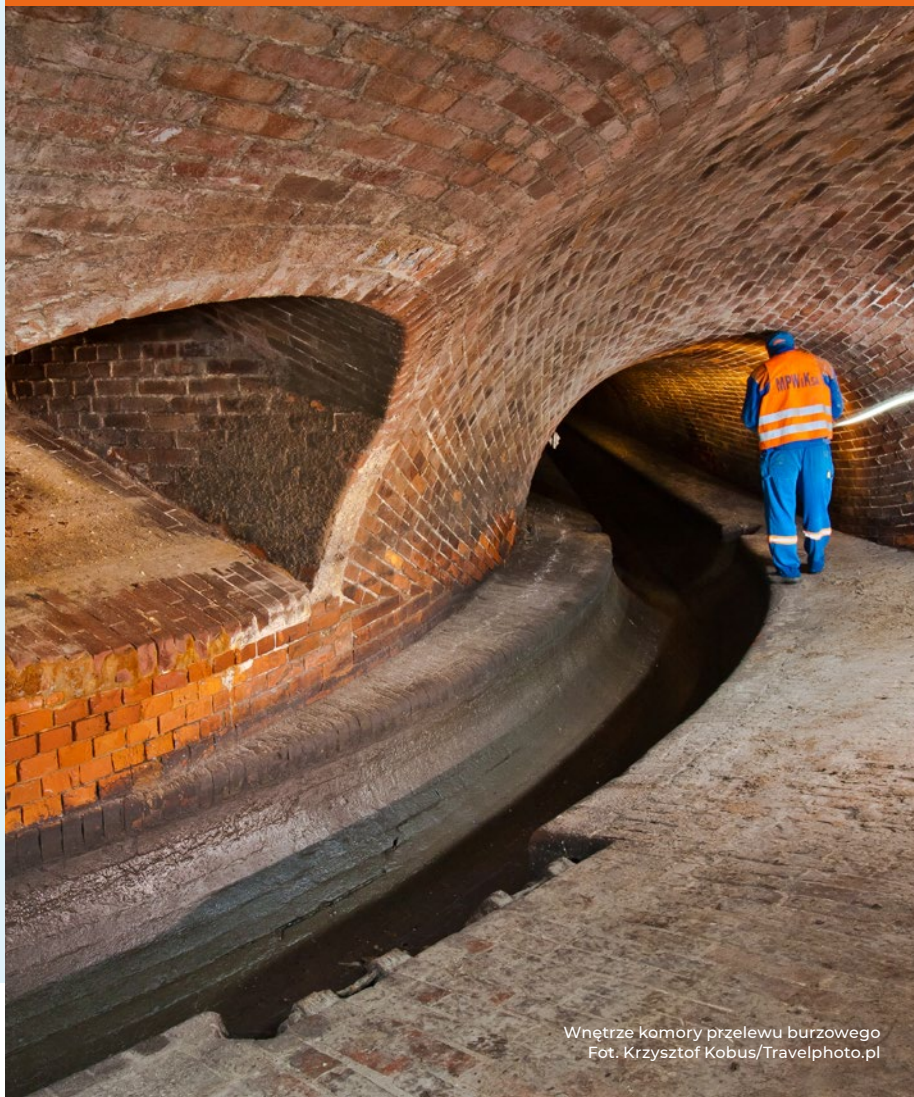
Ograniczanie strat wody

Eksploatujemy najdłuższą w kraju sieć wodociągową, która mierzy **4325,8 km**, co w linii prostej odpowiada odległości pomiędzy Warszawą a Kablem – stolicą Afganistanu.

Utrzymanie tak rozbudowanego układu wymaga nieustannego kontrolowania jego pracy, dlatego korzystamy z nowoczesnych urządzeń pracujących w systemie online, umożliwiających bieżące monitorowanie najważniejszych parametrów sieci. Stan układu jest również na bieżąco kontrolowany za pomocą specjalistycznych samochodów wyposażonych w monitoring wizyjny.

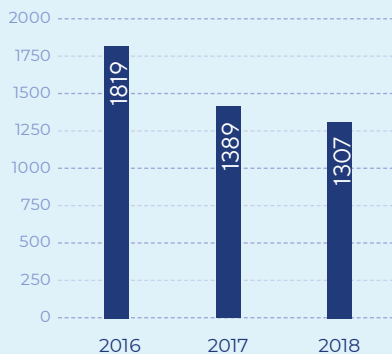
W trosce o wysoką jakość świadczonych usług, w szczególności zapewnienie niezakłóconych dostaw smacznej i bezpiecznej wody, systematycznie modernizujemy i rozbudowujemy infrastrukturę. W latach 2014-2018 przebudowie (wymianie lub renowacji) poddaliśmy 241,52 km sieci, a do eksploatacji przyjęliśmy 337,36 km przewodów.

Efektom naszych działań jest poprawa pracy układu oraz stale spadająca liczba awarii, co przekłada się nie tylko na ciągłość świadczenia usług, ale także pozwala ograniczać straty wody, jak również związane z nimi zagrożenia (np. podmycie jezdni oraz powstanie zapadliska).



Wnętrze komory przelewu burzowego
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl

Liczba awarii sieci wodociągowej



W 2018 r. rozpoczęliśmy prace nad założeniami zintegrowanego systemu zarządzania siecią wodociągową, który umożliwi zarówno odczytywanie w czasie rzeczywistym parametrów jej pracy, takich jak natężenie przepływu wody, prędkość czy ciśnienie panujące w sieci, jak i automatyczne sterowanie układem dystrybucji wody. Zaawansowane systemy sterowania, wykorzystujące sztuczną inteligencję, pozwolą na bieżące regulowanie i optymalizowanie parametrów sieci, a w przyszłości umożliwią dostosowanie pracy układu do potrzeb rozwijającego się miasta. Ponadto uruchomimy kolejne punkty opomiarowania sieci wodociągowej, co pozwoli jeszcze skuteczniej wykrywać nieszczelności systemu spowodowane np. awariami lub nielegalnymi wciwkami, a więc ograniczać straty wody.

Odbiór i oczyszczanie ścieków

Każdego dnia w czterech naszych zakładach oczyszczamy ponad 530 mln l ścieków z obszaru aglomeracji warszawskiej. Przy udziale środków z Unii Europejskiej rozbudowaliśmy i zmodernizowaliśmy oczyszczalnie ścieków „Czajka”, „Południe” i „Pruszków”. Dzięki budowie w 2011 r. układu przesyłowego pod dnem Wisły połączyliśmy dwa brzegi miasta, umożliwiając tym samym

bezpieczny transport ścieków. Dzięki temu Warszawa dołączyła do grona miast, które oczyszczają wszystkie ścieki komunalne. Te historyczne inwestycje przyczyniły się także do poprawy stanu wód Bałtyku.

Wszystkie ścieki oczyszczone i odprowadzane przez Spółkę spełniają wymogi jakościowe określone przepisami prawa – często parametry uzyskiwane w procesie oczyszczania są zdecydowanie niższe od wartości dopuszczalnych.

Stale dbamy o szczelność sieci i niezawodność pracy układu, co pozwala przeciwdziałać przenikaniu ścieków do wód gruntowych. W tym celu systematycznie wymieniamy i modernizujemy kanały, korzystając z technologii bezwykopowych.

Prowadzimy działania prewencyjne polegające na bieżącym monitoringu jakości ścieków przemysłowych odprowadzanych z terenu podmiotów gospodarczych objętych rutynową kontrolą gospodarki wodnej i ściekowej. W 2018 r. przeprowadziliśmy 168 kontroli gospodarki wodnej i ściekowej u podmiotów objętych kontrolą rutynową i 21 kontroli interwencyjnych. Ponadto 184 razy sprawdzono jakość ścieków

u podmiotów objętych kontrolą rutynową i 408 razy u firm dowożących nieczystości ciekłe do stacji zlewnych w Jachrance i w Zakładzie „Południe”.

Kanalizacja ogólnospławna

W Polsce coraz częściej mamy do czynienia z gwałtownymi zjawiskami pogodowymi. Jednym z nich są deszcze nawalne, zwane także ulewnymi, które są jednym z powodów przepełniania się miejskiej kanalizacji oraz powstawania lokalnych zalewisk i podtopień. Z tego powodu Spółka zamierza wybudować do 2023 r. trzy gigantyczne kolektory ściekowe i jeden z największych w Europie zbiorników, który powstanie na terenie oczyszczalni ścieków „Czajka”, i zwiększyć tym samym zdolność sieci do retencjonowania ścieków i wód opadowych. Równie istotne znaczenie będzie miało uruchomienie inteligentnego systemu sterowania siecią kanalizacji ogólnospławnej. Dzięki przetwarzaniu, w czasie rzeczywistym, danych pochodzących z aktualnych prognoz meteorologicznych oraz danych z sieci kanalizacyjnej i jej obiektów, będziemy w stanie lepiej niż dotychczas reagować na nagłe zjawiska pogodowe. W takich sytuacjach system będzie odpowiednio sterować przepływem ścieków (w tym

W 2018 r. oczyściliśmy łącznie prawie

192 mln m³

ścieków, co wystarczyłoby do

napełnienia zbiornika o pojemności większej niż dwa Jeziora Zegrzyńskie



wód opadowych), jak również gromadzić je w kolektorach i zbiornikach retencyjnych. Co istotne, rozwiązanie, jak wiele mu podobnych, jest wdrażane przez Spółkę również z myślą o przyszłych pokoleniach, dlatego będzie posiadać funkcję „samouczenia się” (ang. *machine learning*), dzięki czemu zarówno jego analizy, jak i efekty działania, z czasem będą coraz lepsze. Funkcja ta umożliwi zatem wykorzystanie zbieranych danych do przewidywania potrzeb aglomeracji w zakresie systemu kanalizacji.

Gospodarka osadami

Osady powstające w naszych zakładach w procesie oczyszczania ścieków są zagęszczane i kierowane do wydzielonych komór fermentacyjnych, gdzie w kontrolowanych warunkach powstaje z nich biogaz. Przefermentowane osady są następnie odwadniane i kierowane do stacji termicznej utylizacji osadów ściekowych na terenie „Czajki”. Tam są one unieszkodliwiane w piecach fluidalnych połączonych ze specjalnymi kotłami, dzięki czemu można z nich odzyskać jak najwięcej energii. Odwodniony osad można także skierować do suszarni, a uzyskany surowiec wykorzystać np. do współkompostowania lub produkcji granulatu przeznaczonego do spalania w instalacjach grzewczych.

Stacja jest nowoczesnym obiektem, wyposażonym w trójstopniowy system oczyszczania spalin i instalację do zestalania popiołów i pozostałości. Spełnia ona wszystkie polskie i unijne normy ochrony środowiska, nawet w przypadku ich zaostżenia. Główne parametry charakteryzujące jej pracę to m.in. wyniki monitoringu emisji spalin, z którymi można się zapoznać na stronie www.mpwik.com.pl/view/czajka.

Proekologiczna polityka energetyczna

W ostatnich latach, aby zwiększyć efektywność energetyczną przedsiębiorstwa, co umożliwia osiągnięcie oszczędności oraz jest naszym wkładem w globalne wysiłki na rzecz przeciwdziałania zmianom klimatu, podjęliśmy następujące działania:

- w 2014 r. został przeprowadzony audyt energetyczny, który wskazał potencjał oszczędności energii
- w 2015 r. opracowaliśmy Politykę Energetyczną – dokument, który przyczyni się do zapewnienia bezpieczeństwa energetycznego Spółki
- w 2016 r. wdrożyliśmy Program poprawy efektywności energetycznej
- w 2018 r. podjęliśmy decyzję o montażu instalacji fotowoltaicznych na terenie obiektów Spółki

Produkcja energii ze źródeł odnawialnych

W Zakładzie „Czajka” w ten sposób rocznie produkujemy ok. 40 GWh energii elektrycznej i podobne ilości energii cieplnej, które w całości zużywamy na własne potrzeby obiektu; na mniejszą skalę produkują biogaz także oczyszczalnie „Południe” i „Pruszków”. Dzięki samodzielnemu wytwarzaniu energii ze źródeł odnawialnych zmniejszamy emisję dwutlenku węgla oraz wspieramy walkę ze smogiem.

Pracujemy również nad innowacyjnym projektem zasilania naszej floty samochodowej sprężonym gazem ziemnym (CNG), wytworzonym z biogazu powstałego podczas procesu fermentacji osadów ściekowych. Zmiana źródła zasilania pojazdów Spółki pozwoli na redukcję zanieczyszczenia powietrza oraz emisji gazów cieplarnianych, poprzez zmniejszenia zużycia nieodnawialnych paliw kopalnianych. Wpisuje się ona ponadto w ideę gospodarki obiegu zamkniętego.



Obecnie zaspokajamy ponad

20%

naszego zapotrzebowania na energię elektryczną i ciepłą spalając, po odsiarczeniu, biogaz powstały w procesie fermentacji osadów ściekowych.



Modernizacje służące poprawie efektywności energetycznej

Zmodernizowane
obiekty

Przewidywane roczne
oszczędności (MWh)

oczyszczalnia ścieków
„Pruszków” – sieć ciepłownicza

139 MWh energii
cieplnej

oczyszczalnia ścieków
„Pruszków” – oświetlenie terenu

47 MWh energii
elektrycznej

Stacja Pomp Kanałowych
„Marymont”

196 MWh energii
elektrycznej

Budynek przy ul. Brukselskiej 21
(SUW „Praga”) – węzeł cieplny

32 MWh energii
cieplnej

SUW „Praga” – pompownia II
stopnia

143 MWh energii
elektrycznej

Do końca 2022 r. na wolnych terenach i dachach
naszych wybranych obiektów zamontujemy
instalacje fotowoltaiczne najnowszej generacji:



10 ha

łączna
powierzchnia



6,7 GWh

roczna produkcja energii
elektrycznej

(odpowiednik zapotrzebowania ok.
2600 gospodarstw domowych oraz
25% energii wykorzystywanej obecnie
przez te zakłady)

Osadnik wtórny na terenie Zakładu „Czajka”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Pobieranie próbki wody z hydrantu do badań laboratoryjnych
Fot. Rafineria



Dobry pracodawca

Profesjonalne świadczenie usług, wdrażanie nowoczesnych technologii i realizacja inwestycji, dzięki którym mieszkańcom aglomeracji warszawskiej żyje się łatwiej i przyjemniej, są możliwe dzięki zaangażowaniu naszych Pracowników. Dlatego dokładamy starań, by czuli się oni jak najlepiej w swoim miejscu pracy.

Pracownicy MPWiK na koniec 2018 r.:



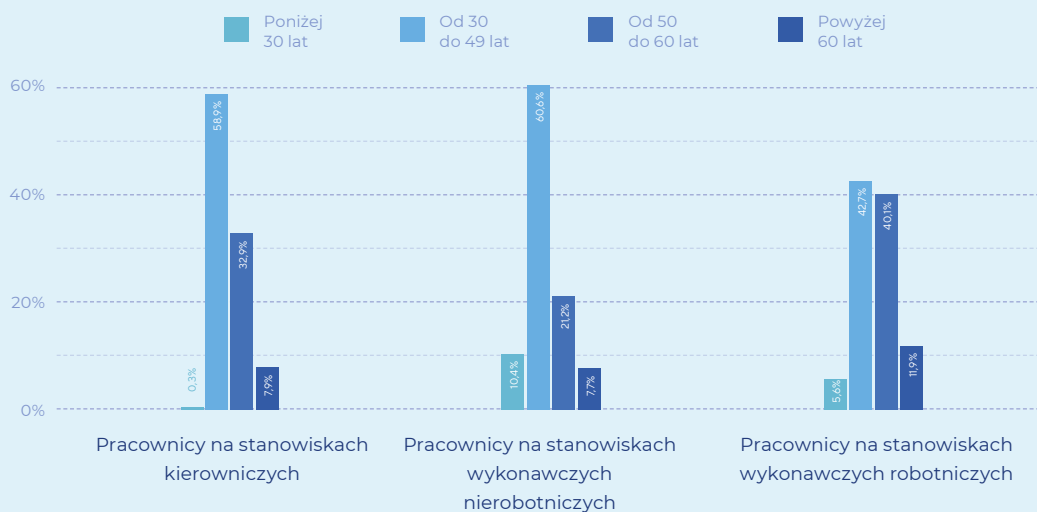
615
kobiet



1657
mężczyzn



6%
wskaźnik rotacji



Warunki zatrudnienia

Nasi Pracownicy mogą liczyć na stabilne, wieloletnie zatrudnienie w oparciu o umowy o pracę, przejrzysty system wynagradzania i premiowania, a także jasne zasady ocen pracowniczych. W Spółce obowiązuje zintegrowany system zarządzania przez cele oraz system rocznych i kwartalnych ocen pracowniczych.

Ponadto oferujemy:

- nagrody jubileuszowe (na mocy porozumienia ze związkami zawodowymi)
- dodatki dla brygadzystów i kierujących pojazdami w samoobsłudze
- nagrody roczne

Naszemu Pracownikom zapewniamy:

- dopłaty do studiów
- finansowanie udziału w kursach zawodowych, szkoleniach i konferencjach
- prywatną opiekę medyczną (LUX MED)
- grupowe ubezpieczenie na życie
- program Benefit Systems
- imprezy okolicznościowe (np. Dzień Dziecka, Dzień Wodociągowca)
- udział w zawodach sportowych i dofinansowanie aktywności w tej sferze (np. karta MultiSport, osiem sekcji sportowych zrzeszających ok. 200 Pracowników, Ogólnopolska Spartakiada Pracowników Wodociągów i Kanalizacji im. Tadeusza Jakubowskiego)

Z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych finansowane są m.in.:

- dopłaty do wczasów i turnusów rehabilitacyjnych dla Pracowników oraz do zorganizowanego wypoczynku ich dzieci

- zapomogi dla osób w trudnych sytuacjach życiowych
- pożyczki mieszkaniowe/remontowe
- pomoc dla emerytowanych Pracowników
- wyprawki szkolne i karty podarunkowe dla dzieci

W 2018 r., wychodząc naprzeciw postulatom zgłaszanym przez związki zawodowe, Zarząd Spółki podjął decyzję o dokonaniu dodatkowego odpisu na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych w wysokości 500 tys. zł. Ponadto rozszerzono uprawnienia do kart podarunkowych, które objęły również dzieci poniżej 1. roku życia.



W 2018 r. w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych przyznano **2706** świadczeń socjalnych na łączną kwotę **5 263 800 zł**

Bezpieczeństwo i zdrowie Pracowników

Bezpieczeństwo i zdrowie Pracowników są jednym z priorytetów obowiązujących w Spółce. Wprowadzamy i doskonalimy procedury BHP oraz pozostałe regulacje dotyczące bezpieczeństwa pracy, monitorujemy ich przestrzeganie oraz stanowczo reagujemy na nawet najdrobniejsze uchybienia. Rozwijamy kulturę bezpieczeństwa i higieny pracy, zarówno wśród naszych Pracowników, jak i partnerów biznesowych.

W ramach zintegrowanego systemu zarządzania funkcjonują systemy zarządzania

bezpieczeństwem i higieną pracy, zgodne z normami PN-N-18001:2004 i BS OHSAS 18001:2007, co potwierdza stosowny certyfikat.

Prowadzimy proces identyfikacji zagrożeń oraz ocenę ryzyka zawodowego, które są uregulowane w dokumentach wewnętrznych. Przeprowadzamy ponadto systematyczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne oraz kontrole dokonywane przez Pracowników służby BHP, a także systematyczne szkolenia personelu. Wyniki oceny ryzyka zawodowego są wykorzystywane podczas opracowywania programów naprawczych, co umożliwiłoby ciągłą poprawę warunków pracy.

Pracownicy mogą zgłaszać – oficjalnie bądź anonimowo – niebezpieczne sytuacje i niebezpieczeństwa związane z pracą, a także pomysły na usprawnienia w zakresie BHP. Sposób zgłaszania oraz zasady ochrony osób zgłaszających zostały opisane w wewnętrznej procedurze Identyfikacja i badanie zdarzeń potencjalnie wypadkowych, a także w dokumentach Biura Zgodności.

W przypadku zajścia incydentu związanego z pracą lub wypadku, każdorazowo jest przeprowadzana ponowna ocena ryzyka zawodowego. Badanie zostało szczegółowo opisane w wewnętrznej procedurze Gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy – badanie zdarzeń wypadkowych.

Szkolenia i programy zawodowe

Zapewniamy Pracownikom indywidualne ścieżki rozwoju, w ramach których mogą m.in. brać udział w kursach zawodowych i szkoleniach specjalistycznych, a także skorzystać z dofinansowania do studiów (inżynierskich,

licencjackich, magisterskich, podyplomowych, doktoranckich). Najważniejsze działania wspierające rozwój zawodowy Pracowników w 2018 r.:

- średnio 15 godzin szkoleniowych przypadających na Pracownika
- 591 osób brało udział w indywidualnych szkoleniach specjalistycznych
- 181 Pracowników uczestniczyło w forach specjalistycznych
- 56 Pracownikom dofinansowaliśmy naukę w szkołach oraz na studiach, w tym podyplomowych
- 320 Pracowników wzięło udział w szkoleniach fakultatywnych z zakresu bezpieczeństwa, ochrony przeciwpożarowej i BHP

- 730 osób odnowiło lub uzyskało nowe uprawnienia zawodowe

W 2018 r. w projekcie kształcenia Kadry menedżerskiej uczestniczyło 124 Pracowników na stanowiskach kierowniczych. W ramach projektu została uruchomiona Akademia MPWiK, której I edycja objęła 64 Pracowników na stanowiskach kierowniczych wyższego szczebla. Jest ona autorskim programem praktycznego kształcenia w zakresie zarządzania zespołami i ma postać rocznego cyklu zajęć.

W związku z wdrożeniem w 2018 r. Systemu Zgodności, 173 Pracowników Spółki wzięło udział w szkoleniach poszerzających ich wiedzę z zakresu compliance.

Spółka systematycznie poprawia jakość obsługi Klienta, konsekwentnie realizując szkolenia – w 2018 r. przeszkolono 202 Pracowników.

Wystawa sprzętu MPWiK podczas pikniku rodzinnego z okazji Światowego Dnia Wody
Fot. Krzysztof Dubiel



Praktyki zawodowe

W 2018 r. współpraca ze szkołami i uczelniami opierała się głównie na organizowaniu bezpłatnych praktyk. Są one prowadzone w naszych zakładach i laboratoriach na terenie Warszawy, Pruszkowa i Wieliszewa, głównie w okresie letnim. Mogą w nich uczestniczyć pełnoletni uczniowie i absolwenci techników lub szkół zawodowych, studenci ostatnich lat lub absolwenci inżynierii środowiska, ochrony środowiska, chemii, biotechnologii, automatyki, elektryki/elektrotechniki oraz energetyki.

W praktykach w 2018 r. wzięło udział:



29

studentów



23

uczniów

Przeciwdziałanie dyskryminacji i mobbingowi

Szukamy kandydatów o różnym profilu wykształcenia, kompetencjach i osobowościach. Zatrudniamy zarówno specjalistów z bogatym doświadczeniem, jak i osoby będące na początku kariery zawodowej. Doceniamy kreatywność i zaangażowanie każdego Pracownika, niezależnie od stanowiska, jakie zajmuje. Proces rekrutacji w MPWiK jest przejrzysty, a na każdym jego etapie kandydaci są jednakowo traktowani bez względu na płeć, wiek czy inne różnicujące ich cechy. O zatrudnieniu danej osoby decydują wyłącznie jej kompetencje.

Stosujemy zasadę równego traktowania Pracowników i przeciwdziałamy wszelkim formom dyskryminacji. Służą temu zarówno szkolenia

i podnoszenie świadomości wszystkich zatrudnionych, jak i stanowcze reagowanie na wszelkie naruszenia przyjętych zasad. Prowadzimy politykę przeciwdziałania mobbingowi, w czym wspiera nas wewnętrzna polityka antymobbingowa.

Wszyscy Pracownicy Spółki zostali zobowiązani do zapoznania się z regulacjami opracowanymi w ramach systemu zarządzania zgodnością oraz do przestrzegania przyjętych zasad. W IV kwartale 2018 r. w formie warsztatów przeszkolono

z systemu compliance łącznie 228 Pracowników Spółki, w tym 55 przedstawicieli Kadry kierowniczej.

Dialog z Pracownikami

Wspieramy otwartą komunikację – wszyscy Pracownicy MPWiK mogą wyrażać swoje wątpliwości, a zgłaszane przez nich pomysły, jeśli są uzasadnione i realne, mogą mieć wpływ na poszczególne polityki realizowane przez firmę. Z Pracownikami kontaktujemy się m.in. za pośrednictwem:

- platformy intranetowej Wodnik



- monitorów telewizyjnych, które zastąpiły tradycyjne tablice informacyjne
- kwartalnika „Wodociągowiec Warszawski”

Dialog z Pracownikami odbywa się ponadto za pośrednictwem pięciu działających w Spółce związków zawodowych.

Pracownik MPWiK podczas przygotowań do hydrodynamicznego czyszczenia kanału
Fot. Rafineria



Wnętrze Stacji Termicznej Utylizacji Osadów Ściekowych na terenie Zakładu „Czajka”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



O raporcie

Źródło: z kranówką w pompowni SUW „Filtry”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Proces tworzenia raportu

Jest to pierwszy raport zrównoważonego rozwoju Spółki. Został przygotowany zgodnie ze standardem raportowania pozafinansowego – GRI Standards opcja podstawowa. Dane i informacje w nim zawarte obejmują rok 2018, a kolejne raporty będą wydawane w cyklu rocznym. Publikacja nie została poddana zewnętrznej weryfikacji.

W ramach przygotowań do opracowania raportu, w listopadzie 2018 r. przeprowadzono spotkanie z Kadrą zarządzającą, w którym uczestniczyli przedstawiciele wszystkich kluczowych działów Spółki. Podczas warsztatu określono listę najważniejszych Interesariuszy firmy, a także najistotniejsze z perspektywy przedsiębiorstwa tematy do przedstawienia w publikacji. W listopadzie i grudniu 2018 r. wśród Pracowników oraz Interesariuszy zewnętrznych została przeprowadzona ankieta. Wypowiedzieli się w niej oni, o jakich tematach chcieliby przeczytać w raporcie. W przygotowaniu ankiety i opracowaniu jej wyników Spółkę wspierała zewnętrzna firma doradcza, dzięki czemu można było zagwarantować jej uczestnikom anonimowość. Na podstawie zgromadzonych informacji wybrano tematy szczególnie ważne dla firmy oraz jej Interesariuszy zewnętrznych. Zostały one opisane w raporcie.

W przypadku jakichkolwiek pytań związanych z wynikami ekonomicznymi, społecznymi lub środowiskowymi prosimy o kontakt:

WITOLD ROMAN

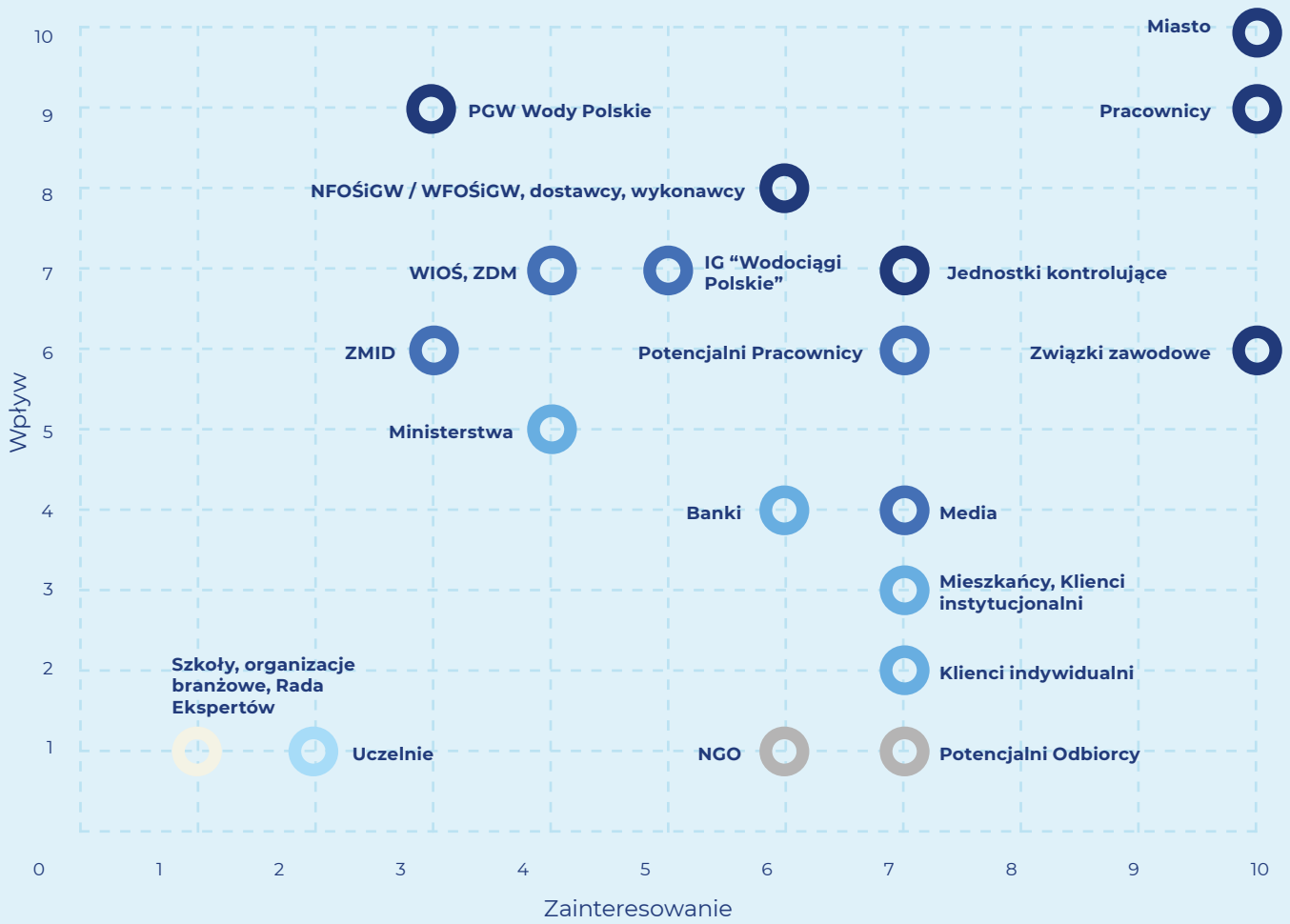
w.roman@mpwik.com.pl

DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA

dok@mpwik.com.pl

Wszelkie uwagi, opinie i komentarze na temat naszego działania w kontekście zrównoważonego rozwoju, w tym dotyczące zakresu niniejszego raportu, będą dla nas niezwykle cenne.

Mapa Interesariuszy



Stacja ozonowania pośredniego i filtracji na węglu aktywnym na terenie SUW „Filtry”
 Fot. Maciej Śmiarowski



Priorytetowe tematy raportowania za rok 2018

Obszar zrównoważonego rozwoju	Nazwa zagadnienia	Kluczowe aspekty dla Interesariuszy wewnętrznych	Kluczowe aspekty dla Interesariuszy zewnętrznych
Środowisko naturalne	Polityka energetyczna	istotne	istotne
	Szkodliwe emisje do atmosfery	istotne	istotne
	Ścieki, odpady i wycieki	istotne	istotne
	Zgodność z regulacjami środowiskowymi	istotne	istotne
	Gospodarka surowcami i materiałami	średnio istotne	istotne
	Zużycie wody	średnio istotne	istotne
	Ocena środowiskowa dostawcy	istotne	średnio istotne
Społeczeństwo	Zapobieganie działaniom nieetycznym	istotne	średnio istotne
	Polityka wobec społeczności lokalnych	istotne	średnio istotne
	Zapobieganie naruszeniom zasad wolnej konkurencji	istotne	średnio istotne
Rynek	Wyniki finansowe, inwestycje, benefity pracownicze	istotne	istotne
	Wynagrodzenia i wpływ na lokalny rynek pracy	istotne	istotne
	Świadczenie usług i wspieranie społeczeństwa	istotne	istotne
	Badania satysfakcji Klientów	istotne	średnio istotne
	Komunikacja marketingowa	istotne	średnio istotne
	Ochrona danych Klientów	istotne	średnio istotne
Miejsce pracy	Pracownicy firmy	istotne	istotne
	Relacje załoga-kierownictwo	istotne	istotne
	Wspieranie rozwoju pracowników	istotne	istotne
	Różnorodność i równość szans	istotne	istotne
	BHP	istotne	średnio istotne
	Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka	istotne	średnio istotne
	Zapobieganie dyskryminacji	istotne	średnio istotne
	Wolności związkowe	istotne	średnio istotne

Tabele z danymi



Bezpośrednia wartość ekonomiczna	58
Zużycie energii w organizacji	58-59
Emisje gazów cieplarnianych	59
Odprowadzanie wody według jakości i przeznaczenia	60-61
Jakość wody wodociągowej w poszczególnych zakładach	62
Zatrudnienie w Spółce	63-65
Szkolenia	66-67

Wnętrze Stacji Termicznej Utylizacji Osadów Ściekowych na terenie Zakładu „Czajka”
Fot. Krzysztof Kobus/Travelphoto.pl



Bezpośrednia wartość ekonomiczna

	tys. zł
A Przychody ogółem, w tym:	1 271 706
Przychody ze sprzedaży netto (czyli przychody ze sprzedaży brutto produktów i usług minus zwroty, rabaty i ulgi)	1 115 559
Przychody z inwestycji finansowych (czyli środki pieniężne otrzymane tytułem odsetek od pożyczek i kredytów finansowych, dywidend z udziałów kapitałowych, tantiem oraz bezpośredniego dochodu generowanego na aktywach, np. wynajmu nieruchomości)	13 262
Przychody ze sprzedaży aktywów (czyli aktywa rzeczowe, takie jak nieruchomości, infrastruktura i sprzęt, oraz niematerialne, takie jak prawa własności intelektualnej, projekty oraz marki)	1639
B Koszty operacyjne	277 842*
Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze	202 711
Płatności na rzecz inwestorów (dywidenda)	0
Płatności na rzecz państwa (podatki)	192 724
Inwestycje społeczne (darowizny i inwestycje na rzecz społeczeństwa)	315
WARTOŚĆ EKONOMICZNA ZATRZYMANA (B-A)	598 114

* Koszty operacyjne gotówkowe (bez amortyzacji)

Zużycie energii w organizacji

Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł nieodnawialnych (ze źródeł kupowanych i własnych - wytwarzanych w ramach własnej działalności organizacji) i rodzaje stosowanych paliw	Zużycie GJ
Gaz ziemny i koksowniczy	85 810,46
Olej opałowy	36,20
Paliwa ciekłe	58 950,35
Łączna konsumpcja energii	144 797,01
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych	Zużycie GJ
Energia fotowoltaiczna	80,73
Biogaz z oczyszczalni ścieków	573 434,15
Łączna konsumpcja energii	573 514,88

Całkowite zużycie:

Energia elektryczna	GWh	154,77
	GJ	557 164,04
Energia cieplna	GWh	
	GJ	70 121,00
Łączne zużycie	GJ	627 285,04

Łączna wielkość:

Sprzedanej energii elektrycznej	GWh	0,01
	GJ	50,20
Sprzedanej energii cieplnej	GWh	
	GJ	4017,73
Łączna wielkość	GJ	4067,93
Całkowite zużycie energii wewnątrz organizacji	GJ	1 341 529,00

Emisje gazów cieplarnianych**Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych ze źródeł będących własnością organizacji**

Substancja/ilość [kg]	ilość/t Eq CO ₂
CO ₂ - 92 652 492	92 652,49
CH ₄ - 2 984 110	68 634,54
N ₂ O - 186 284	55 140,17
HFC 407C- 93	165,16
HFC 410A - 143	297,75
HF C134A - 28	40,04
O ₃ - 1,6	-

Odprowadzanie wody według jakości i przeznaczenia

	Całkowita objętość planowanych zrzutów ścieków [m ³]	Całkowita objętość nieplanowanych zrzutów ścieków* [m ³]	Metody oczyszczania ścieków
Miejsce przeznaczenia zrzutów ścieków			
Wody podziemne	-	-	
Wody powierzchniowe	196 017 010	5 343 957	
Systemy kanalizacji prowadzące do rzek, oceanów, jezior, mokradeł	-	-	
Systemy kanalizacji prowadzące do oczyszczalni ścieków	-	-	
Inne miejsce	19 958	-	
Całkowita objętość ścieków	196 036 968	5 343 957	
Objętość zrzutów poprzez:			
Zakład „Czajka”	155 543 634	-	Technologia mechaniczno-biologiczna z podwyższonym usuwaniem biogenów
Zakład „Południe”	21 108 745	-	Technologia mechaniczno-biologiczna
Zakład „Dębe”	1 931 094	-	Technologia biologiczna z podwyższonym usuwaniem biogenów
Zakład „Pruszków”	13 467 660	-	Technologia mechaniczno-biologiczna z podwyższonym usuwaniem biogenów
Zakład „Pruszków” - przelew awaryjny	-	1089	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Al. 3-go Maja”	-	101 007	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Bieleński”	-	79 987	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Boleść”	-	473	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Farysa”	-	1 969 421	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Golędzinów”	-	6026	

Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Karowa (grawitacyjnie)”	-	-	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Kościelna”	-	7044	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Kraśnińskiego”	-	206 676	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Pelcowizna”	-	204 373	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Płyta Desantowa”	-	102 896	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Powiśle I (Karowa tłocznie)”	-	324 164	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Ratuszowa”	-	-	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Saska Kępa”	-	463 004	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Wenedów”	-	5628	
Zakład Sieci Kanalizacyjnej - Przelew burzowy „Żerań”	-	1 872 169	
Zakład Północny - Stacja Strefowa Białołęka	57 160	-	Oczyszczanie mechaniczne (sedymentacja)
Zakład Północny - wody popłuczne	488 663	-	Oczyszczanie mechaniczne
Zakład Północny - wody infiltracyjne	3 413 507	-	
Stacja Uzdatniania Wód „Stara Miłosna”	6547	-	Odstojnik, sedymentacja
Stacja Uzdatniania Wód „Falenica”	19 958	-	Osadnik, przenikanie do gruntu poprzez złoża sedymentacyjne

* Zrzuty podczas deszczy nawalnych, po wyczerpaniu się pojemności retencyjnej w sieci.

Jakość odprowadzonych ścieków	[kg/rok]	[kg/rok]
Biologiczne zapotrzebowanie na tlen (BZT5)	910 723	1 022 016
Całkowita ilość zawiesiny	1 271 850	1 796 571
Chemiczne Zapotrzebowanie na tlen (ChZT)	5 995 084	2 357 599
Azot ogólny	1211 041	145 775
Fosfor ogólny	75 660	21 192

Jakość wody wodociągowej w poszczególnych zakładach

Wskaźnik, nazwa substancji	Jednostka	Zawartość dopuszczalna*	Zakład Centralny SUW „Filtry”		Zakład Centralny SUW „Praga”		Zakład Północny	
			średnia	max	średnia	max	średnia	max
Magnez	mg/l	7-125 ⁽¹⁾	15,30	20,8	14,90	18,3	9,50	10,8
Sód	mg/l	200	87,00	125	53,00	53	19,00	23
Wapń	mg/l	-2	69,00	91	68,00	89	86,00	104

Wskaźnik, nazwa substancji	Jednostka	Zawartość dopuszczalna*	SUW „Radość”	SUW „Falenica”	SUW „Wola Grzybowska”	SUW „Stara Miłosna”
Magnez	mg/l	7-125 ⁽¹⁾	7,4	8,3	14,2	14,1
Sód	mg/l	200	14	50	60	43
Wapń	mg/l	-2	62	83	144	111

Wskaźnik, nazwa substancji	Jednostka	Zawartość dopuszczalna*	Hydrofornia „OSP Centrum”
Magnez	mg/l	7-125 ⁽¹⁾	12,6
Sód	mg/l	200	19
Wapń	mg/l	-2	92

* Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7.12.2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. 2017, poz. 2294).

(1) – nie więcej niż 30 mg/l magnezu, jeżeli stężenie siarczanów jest równe lub większe od 250 mg/l. Przy niższej zawartości siarczanów dopuszczalne stężenie magnezu wynosi 125 mg/l; wartość zalecana ze względów zdrowotnych oznacza, że jest pożądana dla zdrowia ludzkiego, ale nie nakłada obowiązku uzupełniania minimalnej zawartości przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A. informuje, że potas nie jest ujęty w wymaganiach dla wody do spożycia, określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7.12.2017 r. (Dz.U. 2017, poz. 2294) i nie jest oznaczany w wodzie uzdatnianej w poszczególnych Stacjach Uzdatniania Wody.

Zatrudnienie w Spółce

Całkowita liczba Pracowników w podziale na rodzaj umowy, typ zatrudnienia i płeć	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Czas określony	250	89	161
Czas nieokreślony	2022	526	1496
Pełen etat	2260	605	1655
Część etatu	12	10	2
SUMA	2272	615	1657

Całkowita liczba nowych Pracowników w podziale na płeć i wiek	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Poniżej 30 lat	74	30	44
Od 30 do 50 lat	118	42	76
Powyżej 50 lat	12	3	9
Suma	204	75	129

Wskaźnik zatrudnienia	9%	12%	8%
Liczba wszystkich Pracowników	2272	615	1657

Całkowita liczba odejść Pracowników w podziale na płeć i wiek	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Poniżej 30 lat	6	2	4
Od 30 do 50 lat	62	32	30
Powyżej 50 lat	61	10	51
Suma	129	44	85
Wskaźnik rotacji	6%	7%	5%
Liczba wszystkich Pracowników	2272	615	1657

Struktura zatrudnienia - stanowiska	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Liczba osób zatrudnionych w wyższej Kadrze zarządzającej	40	21	19
Liczba osób zatrudnionych w średniej Kadrze zarządzającej	264	70	194
Liczba osób - pozostałych Pracowników	1968	524	1444

Struktura zatrudnienia - stanowiska i wiek	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Wyższa Kadra zarządzająca			
Poniżej 30 lat	-	-	-
Od 30 do 50 lat	22	12	10
Powyżej 50 lat	18	9	9
Łącznie	40	21	19
Średnia Kadra zarządzająca			
Poniżej 30 lat	1	-	1
Od 30 do 50 lat	171	52	119
Powyżej 50 lat	92	18	74
Łącznie	264	70	194
Pozostali Pracownicy			
Poniżej 30 lat	159	54	105
Od 30 do 50 lat	1053	329	724
Powyżej 50 lat	756	141	615
Łącznie	1968	524	1444

Odsetek Pracowników należących do poszczególnych kategorii	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Wyższa Kadra zarządzająca			
Poniżej 30 lat	0%	0%	0%
Od 30 do 50 lat	1%	2%	1%
Powyżej 50 lat	1%	1%	1%
Łącznie	2%	3%	1%

Średnia Kadra zarządzająca

Poniżej 30 lat	0%	0%	0%
Od 30 do 50 lat	8%	8%	7%
Powyżej 50 lat	4%	3%	4%
Łącznie	12%	11%	12%

Pozostali Pracownicy

Poniżej 30 lat	7%	9%	6%
Od 30 do 50 lat	46%	53%	44%
Powyżej 50 lat	33%	23%	37%
Łącznie	87%	85%	87%

Kadra zarządzająca to wg stanu bieżącego 306 osób, z których

Pracuje i mieszka w Warszawie	52,29%
Pracuje w Warszawie, a mieszka poza Warszawą	37,91%
Pracuje poza Warszawą, a mieszka w Warszawie	1,63%
Pracuje i mieszka poza Warszawą	8,17%

Szkolenia

Odsetek Pracowników, których poinformowano o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji w podziale na rodzaj zatrudnienia i wiek	Poinformowano o polityce i procedurach antykorupcyjnych
Czas określony	88%
Czas nieokreślony	96%
Pełny etat	95%
Niepełny etat	100%
Wiek poniżej 30	91%
Wiek 30-50	95%
Wiek powyżej 50	97%

Łączna liczba szkoleniowych*

Podział ze względu na kategorie stanowisk	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Wyższa Kadra zarządzająca	2958	1386	1572
Średnia Kadra zarządzająca	8589	2706	5883
Pozostali Pracownicy	23 496	6266	17 230
SUMA godzin szkoleniowych	35 043	10 358	24 685

*1 godzina = 60 min.

Podział ze względu na obszar działalności	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Administracja	1910	1562	348
Obsługa Klienta	348	246	102
IT	306	-	306
Produkcja	21 412	2346	19 066
Sprzedaż	632	584	48
Prawne	690	594	96
Zamówienia publiczne	1378	880	498
Bezpieczeństwo, ochrona, BHP	882	198	684
Księgowe, planowanie, controlling	1730	1406	324

Inwestycje, rozwój, projekty unijne, ochrona środowiska	3136	1978	1158
Logistyka, transport, wsparcie	2619	564	2055
SUMA godzin szkoleniowych	35 043	10 358	24 685

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć*

Całkowita liczba zatrudnionych Pracowników	2272
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na Pracownika	15
Liczba kobiet	615
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na kobiety	17
Liczba mężczyzn	1657
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na mężczyzn	15

*1 godzina = 60 min.

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i kategorię Pracowników*

	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Wyższa Kadra zarządzająca	74	66	83
Średnia Kadra zarządzająca	33	39	30
Pozostali Pracownicy	12	12	12

*1 godzina = 60 min.



Osadnik Czerniakowski na terenie Zakładu Centralnego
Fot. Wojciech Sternak/Artfolio.pl

Indeks treści GRI



● - raportowanie pełne ◐ - raportowanie częściowe ○ - brak

Wskaźnik	Zakres	Wytyczne GRI	Nr strony/komentarz
102-1	●	Nazwa organizacji	6
102-2	●	Główne marki, produkty i usługi	23
102-3	●	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	74
102-4	●	Liczba krajów, w których działa organizacja, i nazwy tych krajów	Spółka prowadzi działalność wyłącznie w Polsce.
102-5	●	Forma własności i forma prawna organizacji	8
102-6	●	Obsługiwane rynki	23-24
102-7	◐	Skala działalności	8
102-8	◐	Informacja o pracownikach	47, 63
102-9	●	Łańcuch wartości	19
102-10	●	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	Brak.
102-11	●	Zasada ostrożności	42
102-12	●	Zewnętrzne inicjatywy przyjęte przez organizację	Brak.
102-13	●	Członkostwo w stowarzyszeniach	9
Strategia i analiza			
102-14	●	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	4-5
102-15	◐	Najważniejsze wpływy, jakie organizacja ma na otoczenie, ryzyka i szanse	20-21
Etyka i uczciwość			
102-16	◐	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania w organizacji	17-18
Zarządzanie			
102-18	◐	Struktura zarządzania	10-11
Zaangażowanie interesariuszy			
102-40	●	Lista grup interesariuszy organizacji	54
102-42	◐	Identyfikacja i wybór interesariuszy zaangażowanych przez organizację	53
102-43	◐	Podjęcie do angażowania interesariuszy	50-51, 53
102-44	◐	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy	28, 30, 55

Profil organizacyjny			
102-41	●	Odsetek pracowników objętych umowami zbiorowymi	W Spółce brak podpisanych umów zbiorowych.
Informacje o raporcie			
102-45	●	Lista podmiotów objętych skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym	Nie dotyczy.
102-46	●	Proces definiowania treści raportu	53
102-47	●	Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania treści raportu	55
102-48	●	Korekty w stosunku do poprzedniego raportu i przyczyny korekt	Nie dotyczy.
102-49	●	Istotne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu	Nie dotyczy.
102-50	●	Okres raportowania	53
102-51	●	Data publikacji ostatniego raportu	Nie dotyczy.
102-52	●	Cykl raportowania	53
102-53	●	Kontakt w sprawie raportu	53
102-54	●	Oświadczenie dotyczące raportowania zgodnie z GRI Standards	53
102-55	●	Indeks treści GRI	70-73
102-56	●	Weryfikacja zewnętrzna	53
WSKAŹNIKI EKONOMICZNE			
Wyniki ekonomiczne			
201-1	●	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	58
Obecność na rynku			
202-2	◐	Odsetek osób pochodzących z lokalnej społeczności na wyższych stanowiskach kierowniczych w głównych lokalizacjach prowadzenia działalności	65
Pośredni wpływ ekonomiczny			
203-1	◐	Rozwój oraz wpływ inwestycji w infrastrukturę i usługi	43-44
Zapobieganie korupcji			
205-2	◐	Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji	66

WSKAŹNIKI ŚRODOWISKOWE

Energia

302-1	●	Zużycie energii w organizacji	41, 58-59
-------	---	-------------------------------	-----------

Emisje

305-1	●	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	41, 59
-------	---	--	--------

Ścieki i odpady

306-1	●	Odprowadzanie wody według jakości i przeznaczenia	60-61
-------	---	---	-------

Zgodność z regulacjami środowiskowymi

307-1	●	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	W roku 2018 na organizację nie nałożono istotnych kar za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska ani sankcji pozafinansowych z tego tytułu.
-------	---	---	--

WSKAŹNIKI SPOŁECZNE

Zatrudnienie

401-1	◐	Zatrudnienie nowych pracowników i rotacja	47, 63
-------	---	---	--------

Stosunki pomiędzy pracownikami a kadrą zarządzającą

402-1	◐	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych, wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	Brak.
-------	---	--	-------

Bezpieczeństwo i higiena pracy

403-1	◐	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	48
-------	---	--	----

403-2	◐	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie wypadków	48
-------	---	---	----

Szkolenia i edukacja

404-1	●	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	66-67
-------	---	---	-------

Różnorodność i równość szans

405-1	◐	Różnorodność pracowników i organów zarządzających	64-65
-------	---	---	-------

warszawska
kranówka
Naturalnie TAK :)



Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji
w m.st. Warszawie Spółka Akcyjna
pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa

www.mpwik.com.pl
www.warszawskakranowka.pl