

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK ZRT. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI STRATÉGIÁJA

Az élhetőbb, biztonságosabb és fenntarthatóbb Budapestért és agglomerációért

1. KÜLDETÉSÜNK A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSBAN

A Fővárosi Vízművek Zrt. a szolgáltatásai fenntartása során elkötelezett amellett is, hogy a vízkészletek és az ivóvíz értékét, a természeti erőforrások fenntartható használatát és a felelős vízfelhasználást, a környezetünk védelmét és ezekben a közszolgáltatás szerepét a lehető legszélesebb körben ismertté tegye. Célunk, hogy fogyasztóinkkal, közösségeinkkel, iskolákkal és partnereinkkel együttműködésben olyan szemléletformáló folyamatokat indítsunk el, amelyek hosszú távon járulnak hozzá Budapest és környéke élhetőségének, vízbiztonságához és környezeti állapotának javulásához.

A Fővárosi Vízművek Zrt. vállalja, hogy a társadalmi felelősségvállalást nem kiegészítő tevékenységként kezeli, hanem a szolgáltatás szerves részévé teszi.

Az edukáció és a tudatos fogyasztásra nevelés, illetve a különböző érdekeltekkel való együttműködések számos lehetőséget biztosítanak annak kifejezésére, hogy a fenntartható környezet megóvása közös ügy és feladat. A Fővárosi Vízművek Zrt. munkavállalói, önkéntesek, érdeklődő partnerek, oktatási intézmények, civil szervezetek, a Budapest család tagjai és az önkormányzatok közös akciókban vehetnek részt, melyekhez a jelen társadalmi felelősségvállalási stratégiában leírtak adnak iránymutatást.

2. A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI STRATÉGIA ALAPELVEI

- Átláthatóság és hitelesség: programjaink valós, mérhető társadalmi és környezeti értéket teremtenek.
- Fenntarthatóság hosszú távon: kezdeményezéseink hozzájárulnak a vízkészletek hosszú távú védelméhez, a szolgáltatási terület vízbiztonságához, a környezet védelméhez és a klímaváltozás hatásainak mérsékléséhez.

- Partnerség és közösségépítés: együttműködünk a városi közösségekkel, iskolákkal és önkormányzatokkal, a stratégiai alapelvek mentén.
- Közös értékteremtés: olyan üzleti megoldásokat alkalmazunk, amelyek egyszerre teremtenek gazdasági értéket a szolgáltatónak és társadalmi/környezeti értéket a közösségnek.¹

3. EDUKÁCIÓ ÉS TUDATOS FOGYASZTÁSRA NEVELÉS

Cél: a természeti erőforrásokkal való gazdálkodás, a vízkészletek és a környezet védelme, a lakosság mindennapi vízhasználati szokásainak befolyásolása, környezettudatosabbá tétele. Érthetően, szemléletes grafikai és videós tartalmakkal, illetve személyes beszámolókkal segíteni, hogy a vízbázisok térségében élők és a fogyasztók mindennapi gyakorlattá tegyék a fenntartható vízhasználatot és környezetvédelmet, továbbá megismerhessék a víziközmű-szolgáltatás világát. Megjelenés több digitális platformon, beleértve saját mobil applikáció fejlesztését is.²

Digitális edukációs tartalmaink fő témái:

- felelős környezethasználat,
- tudatos csapvízfogyasztás,
- víztakarékossági tippek (pl. perlátor, rövidebb zuhanyzás, csöpögő csap javítása),
- kulacshasználat elterjesztése, PET-palack csomagolású termékek fogyasztásának csökkentése,
- felelős csatornahasználat (zsírok, olajok, nedves törülközők helyes kezelése)
- csőtörésmegelőzés, téli fagyvédelmi tanácsok,
- vízminőség-mítoszok elosztatása, tények kommunikálása,
- online munkatérkép az aktuális, vízhiánnyal, vagy forgalomkorlátozással járó közterületi munkálatokról.

Edukációs programtípusok:

- telephelyeink, létesítményeink bemutatása („nyílt napok”),
- interaktív szakmai előadások – vízbiztonság, vízkezelési technológiák.

Eredményességet mérő indikátorok:

- regisztrált felhasználók számának növekedése a Fővárosi Vízművek Zrt. mobil applikációjában,
- társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos online edukációs tartalmak száma, és az azokkal elért felhasználók száma,
- nyílt napok szakmai előadások résztvevői száma,
- lakossági bejelentések száma és átlagos reagálási idő.

¹ CSV – Creating Shared Value

² ESRS E3 – Víz (vízfogyasztás, vízfelhasználás)

4. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Önkormányzatok

Cél: Az ivóvízbázisok állapotának megőrzése, a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelme. Az épített környezet fentarthatóbbá tétele, a klímaváltozáshoz is igazodva, továbbá nagy biodiverzitású élőhelyek kialakításának segítése. Kiemelt feladat az összhang biztosítása a felszín alatti vizek védelme, a környezet- és természetvédelem, illetve az egyes területhasználatok között.³

Együttműködés fő témái:

- éves és távlati, 10 éves ütemterv a legrosszabb állapotú szakaszok cseréjére (gördülő fejlesztési tervezés felújítási és beruházási tervei),
- közös vízbázis-védelmi monitoring és hatásvizsgálatok,
- közérdekű kötelezettségvállalás nyújtás vízbázisvédelmi célú felhasználásra,
- élőhely-fejlesztési partnerségek (pl. Duna-parti galériaerdők rehabilitációja, méhlegelő kialakítása),
- kapcsolódás városi zöld és más infrastruktúra-fejlesztési projektekhez (pl. Egészséges utcák, kerékpárút fejlesztések, fapótlások), a klíma-ellenállóképesség fejlesztési, az energiahatékonysági, illetve megújuló energia alapú beavatkozásokat, társasági fakataszter elkészítését és gondozását is beleértve,
- vízfogyasztás elszámolásának önkormányzatokra szabott kiemelt ügykezelése.

Eredményességet mérő indikátorok:

- évente felújított hálózati szakasz hossza (km),
- klíma-ellenállóképesség fejlesztések mérőszám javulása (LKV, LNV igazodás),
- közműolló csökkentése,
- a kezelt zöldfelületek CO₂ megkötési és tárolási képességének alakulása (t),
- komplex közterületi beruházások aránya a közterületi beruházásokon belül.

Fogyasztók

Cél: A társaság célja, hogy a víziközmű-szolgáltatás igénybevétele minden felhasználó számára biztonságos, átlátható és közérthető legyen.

Az ehhez kapcsolódó fogyasztói feladatokról, akciókról a GDPR szabályok betartásával tájékoztatjuk az érintetteket. A véleménynyilvánítás szabadságának biztosítása érdekében:

- folyamatos ügyfél elégedettség mérést végzünk,
- digitálisan is biztosítjuk az ügyek beadását,

³ ESRS E5 – Körforgásos gazdaság és erőforrás-használat

- több csatornán (személyes és telefonos ügyfélszolgálaton szóban, postai úton, ügyfélkapun, online felületen, mobil applikáción) fogadjuk az ügyfélpanaszokat.

Sérülékeny fogyasztók

Cél: A Fővárosi Vízművek Zrt. társadalmi felelősségvállalásának részeként külön figyelmet fordít a sérülékeny felhasználói csoportokra.

A védendő felhasználók számára jogszabályban is előírt szolgáltatások és engedmények biztosítása a társaság működése során alapvetés.⁴

Célcsoportok:

- időskorúak,
- gyermekek és fiatalok,
- védendő felhasználók (fogyatékkal élők, szociálisan rászorulóak).

Ennek érdekében közérthető kommunikációt alkalmazunk, edukációs tevékenységeink során figyelembe vesszük a különböző felhasználói csoportok eltérő igényeit, biztosítjuk az információk többféle formában történő elérhetőségét, és törekszünk arra, hogy szolgáltatásaink ne jelentsenek aránytalan terhet a sérülékeny helyzetű fogyasztók számára.

Fő elemek a védendő felhasználók esetében:

- fogyatékkal élőknek havonta leolvasás, igény esetén, illetve számlamagyarázat személyesen,
- akadálymentesített honlap, számla braille írással, igény esetén,
- részletfizetési lehetőség, fizetési halasztás, szociális alapon.

Eredményességet mérő indikátorok:

- védendő felhasználók által igényelt szolgáltatások száma, aránya,
- felhasználói elégedettség felmérés eredményei.

Munkavállalók

Cél: A terepen dolgozó és irodai munkavállalók biztonságát, egészségét és jóllétét célzó programok szervezése, környezettudatosságuk növelése, inkluzivitás biztosítása.⁵

Fő témakörök:

- családbarát, irodai dolgozók esetében hibrid munkavégzés lehetősége, a munkaidő-magánélet egyensúlyának biztosítása,
- szociális események (pl. relax nap),
- atipikus munkavégzési lehetőségek,
- egészségbiztosítás minden munkavállaló részére,

⁴ ESRS S4 – Fogyasztók és végfelhasználók

⁵ ESRS S1 – Saját munkaerő

- gyakornoki program, szakmai továbbképzések (pl.: belső: Cégiskola 1-2-3 és további szakmai tréningek, külső: tanfolyamok, felsőfokú képzések), tehetséggondozás („Csepp a tengerben program”),
- éves kötelező munkavédelmi oktatáson felül gyakorlatorientált katasztrófavédelmi tréningek (valódi terep helyzetek szimulációja),
- a kibocsátások csökkentése érdekében munkaszervezési, mobilitási megoldások támogatása,
- „fenntarthatósági nagykövet” / „felelős munkavállaló” elismerés kidolgozása, díjazása és annak kommunikálása.

Eredményességet mérő indikátorok:

- képzésben részesülők száma és a képzések óraszám,
- munkabalesetek száma.

Beszállítók, alvállalkozók

Cél: A beszállítók és alvállalkozók kiválasztása és értékelése során ösztönözni a partnereket a környezetbarát működésre, az életciklus szemléletet figyelembe vevő termékek és szolgáltatások fejlesztésére, az ellátási lánc ökológiai lábnyomának csökkentésére.⁶

Fő témakörök:

- a körforgásos működést elősegítendő a hulladék csökkentési, illetve „hulladékhierarchia” szerinti kezelési szempontjainak érvényesítése,
- energiahatékony megoldások előnyben részesítése,
- beszállítók értékelése során az IIR⁷ ISO szabványai előírásainak figyelembevétele, illetve az ESG szempontok és kockázatok beépítése,
- a versenyeztetési eljárások során a bírálati szempontok között a környezettudatos, „zöld” szempontok növekvő arányú érvényesítése, beszerzéskor környezetbarát termékek előnyben részesítése,
- fenntartható, felelős, avagy „Zöld beszállító” elismerés kidolgozása, díjazása és annak kommunikálása.

Eredményességet mérő indikátorok:

- alkalmazott környezettudatos, fenntartható, avagy „zöld” bírálati szempontok aránya.

⁶ ESRS E1 – Éghajlatváltozás + ESRS E5 – Erőforrás-használat

⁷ FV Zrt. Integrált Irányítási Rendszere, amely az ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 és ISO 50001 szabványokat alkalmazza

Oktatási intézmények

Cél: a víz értékét és a felelős használat jelentőségét már az iskolások is megértse. A diákok élményként tanulják meg, hogyan vigyázhatnak egy olyan erőforrásra, amely egész életükben meghatározó lesz.⁸

A felsőoktatási intézményekkel való együttműködés révén a jövő munkavállalói számára biztosítunk lehetőséget, illetve a tudományos ismeretek napi működésbe való integrálása is megvalósítható.

Iskolai előadások és tematikus prezentációk fő tartalmi elemei:

- vízkörforgás, vízbázis- és környezetvédelem,
- fenntartható vízhasználat otthon (beleértve a szürke és barna vízhasználati lehetőségeket is),
- ivóvízminőség – hogyan lesz a vízből biztonságos ivóvíz,
- csatornahálózat működése, hibás használat következményei,
- hogyan csökkenthetők a háztartási vízszámlák tudatosan.

Felsőoktatási intézményekkel való együttműködés fő tartalmi elemei:

- felsőoktatási előadások, prezentációk,
- az Fővárosi Vízművek Zrt. működéséhez kapcsolódó szakdolgozatok opponálása,
- gyakornoki pozíciók és PhD témák felajánlása,
- közös kutatásokban és fejlesztési projekteken való részvétel.

Eredményességet mérő indikátorok:

- megtartott előadások és a résztvevő diákok száma,
- opponált szakdolgozatok száma,
- gyakornokok száma (intézményenként).

Civil szervezetek, természet- és környezetvédelemért elhivatott szereplők

Cél: A Fővárosi Vízművek Zrt. nyitott a civil partnerekkel való együttműködésre. A társaság jelentős szerepet vállal a vízbázis védőterületek – amelyek egyszerre élőhelyek is – környezeti állapotának megőrzésében, monitorozásában, és lehetőség szerint a biodiverzitás javításában. A kooperáció révén jelentős külső erőforrások, illetve kapcsolódó szakértelm bevonása is lehetővé válik, és biztosítható a független visszajelzés is. Az önkéntes események a környezetminőség javításán túl a közösségépítést és a szemléletformálást is elősegítik.⁹

A Fővárosi Vízművek Zrt. támogatási rendszert működtet. Irányelvei: a természeti erőforrások és környezet iránti felelősségtudat, az egészséges életmód, a hátrányos helyzetűek és a szolgáltatási területünkön élők szabadidejének kulturált eltöltése iránti elkötelezettség.

⁸ ESRS S3 – Érintett közösségek + ESRS E3 – Víz

⁹ ESRS E4 – Biodiverzitás és ökoszisztémák

Fő elemek:

- önkéntesség (pl.: „Szedd magad!” hulladékgyűjtés, árvizek utáni hulladékeltakarítás és könnyű tereprendezés, növények ültetése),
- a védterületeken biodiverzitás-felmérés civil szervezetek és szakértők bevonásával,
- élőhely-restaurációs, vagy -regeneratív projektek megpályázása, az ökológiai állapot javítása érdekében,
- támogatási és szponzorációs politika alkalmazása, amely tevékenység eredményeiről tájékoztatást teszünk közzé.

Eredményességet mérő indikátorok:

- felmérésben érintett területek nagysága (m²),
- önkéntességi napok és a résztvevők száma,
- összegyűjtött hulladék mennyisége (kg),
- ökológiai állapot javítása érdekében tett intézkedések száma,
- együttműködési megállapodások száma.