



KOCKÁZATÉRTÉKELÉS ALKALMAZÁSA A RENDKÍVÜLI HELYZETEK KEZELÉSÉRE, A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁNAK NÖVELÉSÉRE

Diószegi Eszter – ÉDV Zrt. ellenőrzési és minőségügyi vezető,
Keller Péter – Gárdonyi Géza Bt. ügyvezető

A közelmúltbeli „vörösiszap-katasztrófa” is rávilágított arra, hogy a gazdálkodó szervezeteknek szembe kell nézniük a tevékenységük végzésével együtt járó olyan eseményekkel, melyek kisebb vagy nagyobb valószínűséggel rendkívüli helyzetekhez, szélsőséges esetben katasztrófához is vezethetnek.

Az is bebizonyosodott, hogy rövid távú célokat szolgál és veszélyes az az irányítási gyakorlat – és sok esetben talán tulajdonosi elvárás is – amely a döntések mérlegelésénél csak az anyagi szempontokat veszi figyelembe.

■ Bevezetés

A A közműszolgáltatóknak – különösen az élethez nélkülözhetetlen ivóvizet szolgáltató víziközmű-társaságoknak – hosszú távon fenntartható tevékenységet kell folytatniuk. A fenntarthatóság a gazdasági megközelítésen túl a környezeti és emberi/társadalmi/szociális szempontok figyelembe vételét is jelenti. A gátszakadás nem csak anyagi, hanem környezeti szempontból is katasztrófát eredményezett és haláleseteket is okozott. A fenntarthatóság mindhárom alappillére (társadalmi, környezeti, anyagi) szerint tehát a legsúlyosabb következményekkel járt.

Az ÉDV Zrt. már évekkel ezelőtt elhatározta, hogy felkészül a rendkívüli helyzetek megelőzésére, tervezett kezelésére. Ennek érdekében – Gárdonyi Bt.-vel együttműködve –, 2007-ben indította el azt a projektet, melynek alkalmazott módszeréről, eredményéről és tapasztalatairól ezúton adunk tájékoztatást.

■ Az alkalmazott módszer

Az eljárás a közép- és a felső vezetés tudására, tapasztalatára épített.

A rendkívüli helyzetek azonosításához a **brainstorming** alapvető lehetőségeit használta ki, fórumot teremtve a helyi szakemberek véleményének kinyilvánítására és felhasználására. A teammunka megfelelő keretet adott ahhoz, hogy a különböző szakterületről érkező munkatársak – **az FMEA módszert alkalmazva** – a fenntarthatóság előzőekben meghatározott három dimenziójában közösen értékelhessék a szélsőséges események következményeit és bekövetkezőségük valószínűségét.

A vizsgálat két csoportban zajlott: a középvezetők a technológiai folyamaton végigmelve vették számba a szóba jöhető komoly következményekkel járó eseményeket, a Társaság felső vezetése az alapvető menedzsment folyamatok mentén tette ugyanezt.

■ Az eredmények

A felső vezetés 18 lehetséges szélsőséges helyzetet definiált, melyek a vállalat belső folyamatait érintették.

A középvezetők **114 szélsőséges helyzetet eredményezni tudó eseményt** írtak le. Ezek mellé az események mellé a kockázatosság mértékére jellemző számot is rendeltek. Így sikerült meghatározni az aktuális, számszerűsített kockázati szintet.

Megfogalmazódtak a **halált okozó, a cég anyagi ellehetetlenülését, a környezeti, illetve általánosságban a katasztrófát eredményező, továbbá a biztosan bekövetkező** szélsőséges helyzetek, a különböző értékelési szempontok szerinti **prioritási listák**.

A team meghatározta a **technológiai sorban a legkritikusabb helyeket, a kiváltó okokat**, külön **elemezte az egyes kiértékelési módok szerinti legkritikusabb szélsőséges helyzeteket**.

A **veszélyek számszerű kockázattá alakítása** igen komoly eredmény. Lehetőséget ad korrekciós összehasonlításra és mérésre. Megteremti kockázati szint csökkentését célzó **folyamatjavítás** lehetőségét, a rendelkezésre álló források hatékony felhasználását.

Összességében elmondható, hogy a vizsgálat elérte, sőt, bizonyos értelemben túl is teljesítette az eredetileg kitűzött célokat.

Az eredeti célok teljesültek:

- a veszélyek kockázatokká alakultak;
- prioritási listák készültek;
- a prioritások mentén való cselekvés lehetővé vált;
- rendelkezésre állnak információk:
 - az elkészült anyag része már a stratégiai tervezési folyamatnak,
 - forrásallokáláshoz megfelelő segédanyagok állnak rendelkezésre;
- több szempontból készült áttekintés a Társaságot érintő és a munkatársak által realizált kockázatokról.

A vizsgálat idején a legkockázatosabb technológiai helyek az alábbiak voltak:

1. szennyvíztelepek,
2. medencék,
3. vízbányászat.

Az akkori állapot szerint a kockázatok leginkább

1. véletlen károkozásra,
2. hatósági előírásoknak való nem megfelelésre,
3. energiaellátás bizonytalanságára

voltak visszavezethetők.

A vizsgálat a megfogalmazott célok teljesítése mellett még az alábbi eredményeket hozta:

- mérhetővé váltak a kockázatok, megteremtették a feltételét egy elfogadható kockázati szint meghatározásának;
- javaslatok fogalmazódtak meg a kockázatok csökkentésére;
- világossá vált az üzleti tervezés stratégiai meghatározottsága;
- megteremtődött a lehetőség a kockázati szint csökkentését célzó folyamatfejlesztésnek, folyamatjavításnak;
- be lehet vezetni egy kockázati auditot;
- újabb szempontok adódtak a katasztrófaelhárítási terv aktualizálásához.

■ Tapasztalatok

A vizsgálat rámutatott arra, hogy a biztonság és a terror kérdésével igenis foglalkozni kell. A kockázatértékelés alapján kiemelten kezelendő területek (**táblázat**) között több olyan is akad, melynél a veszély kockázata alapvetően menedzsment döntésekkel volt csökkenthető.

Az elemzés a törvényi szabályozás és a gazdasági realitás összhangjának fontosságára is ráirányította a figyelmet.

Kézzelfoghatóvá vált, hogy a kiemelten kezelendő területek között nem csak műszaki területek vannak. Kifejezetten műszaki területnek szinte csak az energiaellátás többszintű biztosítása tekinthető.

Fény derült arra, hogy a kiemelten kezelendő területek között a politikai függés a vállalat létét komolyan veszélyeztetheti, de lehetőséget is teremthet a megerősödére: ugyanakkor ennek kezelésére a Társaságnak közvetlen lehetősége, ráhatása nem volt. Fontos tényező még az **önkormányzati kapcsolatok, a médiákban** terjesztett információk is.

Az elemzések során a kockázatok értékelésénél a következmények viszonylag objektív módon voltak értékelhetők. Az esemény bekövetkezés valószínűségének megítélésében sokszor nehezen alakult ki konszenzus. Ez az érték azonban jelentős hatással van az adott esemény kockázatosságának meghatározására. Az országban azóta bekövetkezett tragédiák nyilván azt eredményezik, hogy a bekövetkezés valószínűségére adott értékek megnövekednének. Emiatt különösen fontos a biztonság, a terror és a véletlen károkozás folyamatos újraértékelése.

■ Lehetőségek

A közelmúlt tragikus eseményeiből a víziközmű-szolgáltatók számára levonható tanulság lehet, hogy az irányításban törekedni kell a fenntarthatóság biztonságának megtartására és növelésére. Ennek egyik eszköze lehet, hogy a döntéseket a fenntarthatóság szempontrendszerére építik, és az eredményesség mérésére rendszeresítik a **fenntarthatósági auditot**.

A rendszer bevezetése lehetővé teszi a kijelölt területre vagy tevékenységekre vonatkozóan a következetes, szabálykövető döntéshozást, a döntések hatásának, eredményességének ellenőrzését.

Summary

The article reports on a newly developed unique method of risk analysis in water works. The philosophy behind the method is, that water works have to deliver a sustainable service, it means all risk related events have to be evaluated according to the pillars of sustainable development, eg. financial, social and environmental aspects. The analysis has been carried out in form of brain-storming, based on the FMEA principles on two management levels: top management and operational management. The article describes the main findings, rises the idea of introduction of a so called sustainable audit, and reports on concrete actions based on the findings of the analysis.

Szabályozzák a SÁRKÁNYLYUK-VÍZMOSÁSRENDSZER VÍZELVEZETÉSÉT NYÚL KÖZSÉGben

Megoldják a vízelvezetési problémákat a Sárkánylyuk-vízmosásrendszer legkritikusabb szakaszain a Győr-Moson-Sopron megyei Nyúl községben. Közép-Európa egyik legnagyobb természetes vízmosásán a vízelvezetést 170 millió forintos befektetéssel szabályozzák. A beruházási összeg 85 százalékát a Nyugat-dunántúli Operatív Program keretében nyerte el az önkormányzat, a fennmaradó 15 százalék pedig az önrész. Ebből az összegből közel egy kilométeren vízelvezető burkolatot építenek. A vízelvezetés szabályozásával mentesül a dombvidékről lezúduló víz kártételeitől a település mély fekvésű része.

A község hegyvidéki területét megközelítő, helyenként 20-30 méter mély, löszfallal szegélyezett út mentén pedig 500 méter hosszú terméskő támfalat emelnek. Ezzel megakadályozzák a meredek löszfal rongálódását, esetleges omlását, mérsékelik a Szurdoknak nevezett út környezetében lévő lakóingatlanok veszélyeztetettségét.

A Sárkánylyuk projekt kivitelezését tavasszal kezdik, s a tervek szerint június végére fejezik be.

(MTI – OS)

Kockázatértékelés

| Kiemelten kezelendő területek | Megoldási javaslatok | | | |
|--|----------------------|---------------------|----------------|-------|
| | beruházás | szervezés, utasítás | felvilágosítás | lobbi |
| biztonság és behatolás elleni védelem fokozása | | | | |
| energiaellátás többszintű biztosítása | | | | |
| hatósági előírásoknak való nem megfelelés | | | | |
| információ menedzsment | | | | |
| politikától való függés | | | | |
| terrorveszélynek való kitettség | | | | |
| vállalati belső folyamatok | | | | |
| vállalati belső kommunikáció | | | | |
| véletlen károkozás | | | | |

■ Összefoglalás

Az ÉDV Zrt. filozófiájának meghatározó eleme a szolgáltatás biztonságának növelése. Ezért határozta el, hogy egy olyan, minden technológiai folyamatra vonatkozó elemzést készíttet a Gárdonyi Bt.-vel, mely a fenntartható fejlődés szempontrendszerére építve, meghatározza a fenyegető veszélyek súlyosságát. Ezzel megteremtette a lehetőségét annak, hogy a társasági döntések objektivitásának, hatékonyságának növelésével, biztosítsa a biztonságos szolgáltatás hosszú távon való fenntarthatóságát.

Az ismertetett módszert alkalmazza többek között beruházási döntéseinek alátámasztására is, elemezve azok környezetvédelmi, szolgáltatásbiztonsági és gazdasági kockázatait.

Az elmúlt év végén egy ilyen kockázatértékelés eredménye alapján döntött a Társaság vezetése egy nagy értékű diagnosztikai műszer megvásárlása mellett, melynek üzembe helyezése egyrészt a szolgáltatási területünkön levő felszíni vizek – Által-ér Völgye a Tatai Öreg-tóval, és a Duna, melyre telepített parti szűrőszűtők fontos vízbázisaink – minőségének fokozottabb védelmét szolgálja, másrészt növeli a szolgáltatás biztonságát, és nem elhanyagolható gazdálkodásunkra gyakorolt pozitív hatása sem.