

### 5. broj, rujan 2009. godine

Uvodnik

#### Razgovori o projektu

Dragi čitatelji i čitateljice,

U ovom broju smo se odlučili razgovorom sa sadašnjim direktorom Vodovoda i kanalizacije d.o.o. započeti seriju razgovora s ljudima uključenim u provedbu ISPA projekta. Zanima nas, kao što vjerujemo da će zanimati i vas, što različiti ljudi, uključeni u različite aspekte, imaju za reći o njemu.

Uz razgovor, pročitajte i o novim događanjima unutar projekta.

Želimo Vam ugodno čitanje!

*Jedinica za projektnu implementaciju (JPI) i  
projektni tim tehničke pomoći*

Tema mjeseca

#### „Ne treba se bojati“

- **razgovor sa Zdravkom Eremićem, direktorom i rukovoditeljem Financijske i računovodstvene službe Vodovoda i kanalizacije Karlovac**



Zdravko Eremić je, kao rukovoditelj Financijske i računovodstvene službe, od početka ISPA projekta bio aktivno uključen u njega. Od lipnja ove godine preuzeo je ulogu direktora ViK-a i uspješno je

obnašao tu funkciju do sad.

Među konzultantima za tehničku pomoć, g Eremića poznajemo kao čovjeka koji se uvijek odaziva na suradnju, kojem nije teško doći na treći kat, u naš ured, i porazgovarati o stvarima na kojima radimo,

koji će, umjesto ostavljanja poruke, radije sam nazvati, čak i nakon što je postao direktor i na kojeg se može pouzdati. Otvoren je za nove ideje, za koje se često vidi da je i sam već prije razmišljao o njima.

G. Eremić intenzivno radi na aktivnostima u projektu koje se tiču poboljšanja poslovne učinkovitosti ViK-a, uključujući i financijsku učinkovitost. Član je Tima za strateško planiranje i njegov predsjednik. Sudjelovao je u mnogim radionicama i individualnim sastancima s raznim stručnjacima na projektu.

Iskoristili smo priliku pitati ga o njegovim viđenjima – ViK-a, projekta i budućnosti.

- **Za Vodovod i kanalizaciju veže Vas dugi staž...**

Da, već 24 godine radim za komunalni sustav u gradu Karlovcu. Došao sam ovdje odmah poslije fakulteta. U međuvremenu je tvrtka koju danas poznajemo kao Vodovod i kanalizacija Karlovac promijenila različite organizacijske oblike. Sam Vodovod i kanalizacija d.o.o. osnovan je 1. siječnja 1996. godine, a ja od 1988. godine radim kao rukovoditelj Financijsko-računovodstvene službe.

- **Znači, dobro ste upoznati sa svim segmentima poslovanja ViK-a?**

Da, poznajem poslovanje, što i kako se radi, gdje dobro posluje, a gdje bi mogli raditi i bolje.

- **Kao direktor, ali kao i rukovoditelj važne službe unutar ViK-a, kojim se načelima rukovodite u vođenju poslovanja? Koja je Vaša filozofija vođenja?**

Ono što bih volio postići je fer i pošten odnos prema tvrtki i radu u tvrtci. Smatram da je izuzetno bitna zainteresiranost ljudi za tvrtku i za ono što se radi. To je također i preduvjet dobro obavljenog posla na svim razinama. To je nešto na čemu treba poraditi.

Posao je sastavni dio čovjeka. Ne samo da provedemo osam sati svoga dana u kontaktu sa svojim kolegama, obavljajući svoj posao, nego to radimo tridesetak, četrdesetak godina – to je vrlo važno razdoblje našeg života.

Vjerujem da štogod da radiš, uvijek daj sve od sebe. Čak i ako se dogodi da rezultat nije onakav kakav se očekivao, nema ti nitko što prigovoriti, niti imaš razloga sam sebi prigovoriti – možeš biti miran i čist sam sa sobom. Ako čovjek daje sve od sebe za neki posao, tada taj posao i njegov rezultat ne može ne voljeti, jer ljudi prvenstveno vole sebe, to moramo priznati, a tada će voljeti i svoj posao kao dio sebe samih.

Volio bih da ljudi dolaze na posao i u tvrtku zadovoljni i sretni, puni entuzijazma, jer rade u pravoj tvrtki, rade posao koji je važan, koji svima koristi i ponosni su što rade tu.

- **Projekt ISPA je velik korak, skoro najveći infrastrukturni projekt u Hrvatskoj koji se financira sredstvima EU-a. Što ISPA znači za Vodovod i kanalizaciju?**

Za nas je ISPA veliki izazov, izazov je da je ostvarimo.

Taj projekt je također i veliko postignuće, jer smo ipak uspjeli veći dio sredstava dobiti bespovratno.

Treba podsjetiti da Karlovac, kao i svaki grad ove veličine, mora imati sređenu komunalnu infrastrukturu u ovom segmentu. Nije to neki naš hir, izgraditi uređaj za pročišćavanje otpadnih voda – prema svim zakonima Republike Hrvatske, grad ovakvog tipa i ove veličine mora pročišćavati svoje otpadne vode. Znači, uređaj za pročišćavanje otpadnih voda smo morali izgraditi – svojim novcima ili novcima nekog drugog. Velika je stvar da smo uspjeli ishoditi dobar dio, odnosno više od 70% sredstava za kompletnu investiciju, bespovratno.

- **Dobivanje bespovratnih sredstava, odnosno kreditnih sredstava Europske banke za obnovu i razvitak, uvjetovano je i nekim promjenama u radu ViK-a, na primjer, uvođenjem pokazatelja učinkovitosti, izradom FOPIP-a i Strateškog plana... Je li to teško provoditi?**

Ako Europska unija već daje novce, daje novce ne samo za izgradnju objekata i uređenje komunalne infrastrukture, nego želi da tom infrastrukturom upravljamo na kvalitetniji način i učinkovitije nego do sad. U tom smislu nam pokušavaju preko konzultanata ukazati na bolje i učinkovitije poslovanje, sugerirati gdje možemo funkcionirati bolje, s više efekta, a manje troškova. To naravno stoji, ali s naše strane iziskuje puno učenja i truda u prihvaćanju novih ideja i provedbi novih spoznaja. Sve to, pak, treba uobličiti na taj način da ne bude revolucija u poslovanju i međuljudskim odnosima.

To je sve skupa zaista vrijedno truda, ali se treba provesti postepeno, mudro i pametno. Treba uvoditi nove načine poslovanja, učinkovitije gospodariti sredstvima i objektima.

- **Kako su prihvaćene te promjene?**

Jedan dio ljudi je dobro prihvatio promjene. Drugi dio ljudi, zbog nepoznavanja prave suštine predloženih promjena, nisu za njihovo prihvaćanje. Ljudi su konformisti. Kad se naviknu na način rada, uspostave ritam, svemu novome pružaju otpor.

Konformizam, odnosno želja da se ne mijenjaju navike i ustaljene stvari te ustezanje od nepoznatog glavne su dvije stvari koje uzrokuju odupiranje promjenama ili nastojanjima za poboljšanjem.

- **Je li sve to u konačnici za dobrobit ViK-a?**

Za dobrobit, apsolutno. Naravno, to je bitno ne samo za nas, kao tvrtku, to je bitno i za korisnike, jer će oni imati kvalitetniju i jeftiniju uslugu ako poradimo na učinkovitosti, imat će red i pružit će se usluga na kvalitetnijoj razini.

Član sam Grupacije vodovoda i kanalizacije na hrvatskoj i na europskoj razini. Imamo spoznaja kako se radi u EU i kako bi bilo bolje i učinkovitije poslovati. Jedan od alata kako prepoznati ili naučiti bolje raditi je i *benchmarking*. *Benchmarking* je sustav koji se počeo primjenjivati u komunalnim tvrtkama u zapadnoj Europi devedesetih godina prošlog stoljeća, znači prije petnaestak godina. To je opće prihvaćena metoda prepoznavanja u kojem segmentu se može učinkovitije i bolje poslovati.

Grupacija vodovoda i kanalizacije Hrvatske tek pokušava u zadnje dvije do tri godine uvesti *benchmarking* u vodovodne i kanalizacijske tvrtke Republike Hrvatske, putem kojeg bi se međusobno uspoređivale vodovodne i kanalizacijske tvrtke u Hrvatskoj putem različitih pokazatelja učinka, i na taj način bi se dolazilo do spoznaje u kojem segmentu je pojedina tvrtka bolja ili lošija, a oni lošiji bi učili od boljih. To još nije profunkcioniralo na razini države, i to iskustvo ne možemo iskoristiti u ViK-u Karlovac.

- **Kako napreduje praćenje pokazatelja i ostale novosti koje su uvedene?**

Budući da želimo i trebamo učinkovitije i bolje poslovati, u sklopu Ugovora o pružanju javnih usluga sklopljenim s gradom Karlovcem zacrtali smo pokazatelje učinkovitosti koje želimo zajedno pratiti i pratit ćemo ih iz godine u godinu. Uspoređivanje samih sa sobom u različitim vremenskim razdobljima omogućit će nam da vidimo koliko postizemo pozitivne pomake i na čemu moramo još poraditi.

Cilj FOPIP-a (Programa poboljšanja financijske i operativne izvedbe) je postići učinkovitije i bolje poslovanje, a pokazatelji su sredstvo, alat pomoću kojeg ćemo to postići.

Nakon Ugovora o pružanju usluga izradili smo Strateški plan i tamo smo pokušali sagledati i planirati poslovne aktivnosti do 2015. godine. U sklopu

Strateškog plana su i naše redovne aktivnosti na vodoopskrbi i odvodnji, ali i investicijske aktivnosti, izgradnja i obnova komunalne infrastrukture, gdje ISPA zauzima ogromno mjesto. U Strateškom planu nalazi se i bitna stavka, odnosno za sve smo pokazatelje koje smo definirali Ugovorom o pružanju usluga tamo definirali i odredili vrijednosti koje želimo postići do 2015.

Godišnje planove radimo na bazi Strateškog plana, uvažavajući promjene i novonastale situacije po bilo kojem pitanju. Realizaciju uspoređujemo s Godišnjim planom i sa Strateškim planom u svim segmentima, uključujući i pokazatelje učinkovitosti. Poduzimamo korektivne aktivnosti ako vidimo da se neki elementi ne ostvaruju u strateški zacrtanim veličinama. Ako ocijenimo da ne možemo korektivnim aktivnostima postići željene vrijednosti, onda pristupamo izmjeni vrijednosti ili veličina navedenih u Strateškom planu.

• **I što za sad pokazatelji ukazuju?**

Većina pokazatelja je u skladu sa zacrtanim pravcima djelovanja i vrijednostima određenim Strateškim planom. Ima onih gdje to nije slučaj i u svezi njih poduzimamo mjere, kao, na primjer, intenzivniji rad na otkrivanju gubitaka i sanaciji gubitaka i mreže. To je nešto što smo uočili kao negativnu tendenciju i sad nam je jedan od prioriteta poboljšati tu situaciju.

• **Imate li kakvu poruku za kraj ovog našeg razgovora?**

Nemojmo se plašiti ISPA-e. Mi jesmo digli kredit od 10 milijuna eura kao vlastito učešće u investiciji od 36 milijuna eura, ali to ne treba plašiti niti jednog radnika ViK-a i niti jednog građanina grada Karlovca.

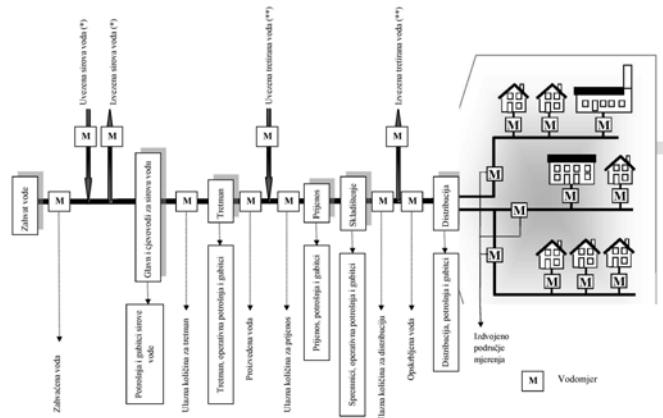
*Vijesti mjeseca*

**Održana radionica o smanjenju izgubljene vode**

Od 1. do 3. rujna, u organizaciji konzultanata za tehničku pomoć, održala se radionica o smanjenju izgubljene vode. Radionicu je vodio g. François Lorilleux, stručnjak za izgublenu vodu koji radi na projektu u segmentu savjetovanja i tehničke pomoći. Na radionici je prisustvovalo osam predstavnika Vodovoda i kanalizacije i Jedinice za projektnu implementaciju.

Na radionici sudionici su se upoznali s međunarodno prihvaćenom terminologijom IWA-e (International Water Association – Međunarodnim udruženjem za vodu) te na primjeru ViK-a definirali našu vodnu bilancu. Nakon toga je predstavljeno sedam koraka upravljanja smanjenjem izgubljene vode, od postavljanja ciljeva do provođenja i redovitog praćenja odabranog rješenja za smanjenje izgubljene vode. Slijedila je izrada prijedloga za akcijski plan za smanjenje izgubljene vode u gradu Karlovcu te definiranje prvog koraka u tom akcijskom planu.

Na temelju podjele vodoopskrbne zone grada Karlovca na devet izdvojenih područja mjerenja (DMA) i karakteristika pojedinih zona, dogovoreno da će se krenuti s mjerenjima noćnog protoka već sad, s mogućnostima koje su na raspolaganju. To uključuje korištenje postojećeg mjernog sustava i otvaranje te zatvaranje zasuna, kako bi se vidjelo postoje li istjecanja u širim zonama. Nakon nabave opreme iz



ISPA projekta, poduzet će se takozvano makro a zatim i mikro lociranje, kako bi se pronašla točna mjesta istjecanja.

Akcijski plan koji je izrađen predviđa:

- lociranje mjernih točaka u izdvojenim područjima mjerenja – rujna i listopada 2009.;
- prva mjerenja noćnog protoka – listopad i studeni 2009.;
- izvođenje građevinskih radova za postavljanje mjerne opreme na mjernim točkama – od listopada 2009. do svibnja 2010.;
- završetak ugovora o nabavi mjerne opreme – svibanj 2010.;
- osposobljavanje za rad na novo nabavljenoj mjernoj opremi – lipanj i srpanj 2010.;
- mjerna kampanja u izdvojenim područjima mjerenja – lipanj i srpanj 2010.;
- analiza i tumačenje rezultata mjerenja – srpanj 2010.;
- osposobljavanje za rad na novo nabavljenoj opremi za pronalaženje istjecanja – kolovoz i rujna 2010.;
- kampanje pred-lokalizacije – od kolovoza do listopada 2010.;
- kampanje lokalizacije – od rujna do studenog 2010.; te
- evaluacija i sinteza i izrada akcijskog plana za drugu fazu – od rujna do studenog 2010.

U narednim tjednima, djelatnici ViK-a radit će na provedbi ovog akcijskog plana u suradnji s konzultantima za tehničku pomoć.

### Nastavak rada na promidžbi projekta

U prošlim brojevima Vijesti mogli ste čitati o dvije ankete koje smo proveli o ISPA projektu i njihovim rezultatima. Na temelju tih anketa, osmislili smo konkretne promidžbene aktivnosti koje ćemo provoditi u projektu.

O aktivnostima se raspravljalo na sastanku između konzultanata, predstavnika ViK-ovog Odjela za odnose s korisnicima i Jedinice za projektnu implementaciju održanom 10. rujna. Na tom sastanku zajedničkim radom i idejama nadopunili smo aktivnosti i napravili odabir onih koje ćemo provoditi i koje smatramo najučinkovitijima. Aktivnosti su predstavljene i direktoru, koji se usuglasio s njima.

Sljedeći korak je predstaviti odabrane aktivnosti Središnjoj agenciji za financiranje i ugovaranje, koja ih treba odobriti i provjeriti jesu li u skladu sa smjernicama za komunikaciju i vidljivost EU-a.

### Tvrtke zainteresirane za radove u sklopu ugovora iz Crvenog FIDIC-a posjetile Karlovac

17. i 18. rujna u Karlovcu je održana posjeta terena gdje će se odvijati radovi u sklopu ugovora iz Crvenog FIDIC-a, na koju su mogli doći predstavnici tvrtki zainteresiranih za sudjelovanje u natječaju.



Natječaj pokriva izgradnju glavnih kolektora, osam crpnih stanica i četiri prijelaza ispod karlovačkih rijeka u dijelu odvodnje te radove na zamjeni 9,5 km vodoopskrbnog cjevovoda.

Nakon posjete održan je sastanak na kojem su dana usmena objašnjenja na pitanja postavljena tijekom posjete.

Domaćini i organizatori posjete bili su Jedinica za projektnu implementaciju ViK-a i konzultanti za tehničku pomoć. U posjeti su sudjelovali predstavnici Delegacije Europske komisije u Republici Hrvatskoj i



Središnje agencije za financiranje i ugovaranje te predstavnici jedanaest stranih i lokalnih tvrtki.

Na samom posjetu terenu postavljena su samo dva pitanja, a rok za pismenu dostavu drugih pitanja je 5. listopada.

Odgovori na pitanja će biti objavljeni na web stranici Središnje agencije za financiranje i ugovaranje, [www.safu.hr](http://www.safu.hr), najkasnije 11 dana prije roka za podnošenje ponuda.

\* \* \*

Kontakt:

Jedinica za projektnu implementaciju  
Vodovod i kanalizacija d.o.o.

Gažanski trg 8, 3. kat  
HR-47000 Karlovac

Tel.: 047-648-132, 047-649-108, 047-649-144

fax: 047-649-154

E-mail: [ivana.seljan@vik-ka.hr](mailto:ivana.seljan@vik-ka.hr)  
[ivana.ceskovic@vik-ka.hr](mailto:ivana.ceskovic@vik-ka.hr)  
[karlovac@sce.fr](mailto:karlovac@sce.fr)

\* \* \*

Vijesti iz karlovačke ISPA-e tiskane su uz pomoć Europske unije.

Za sadržaj ove publikacije odgovoran konzorcij SCE – Steinbacher – Hidroing koji pruža savjetodavne usluge i tehničku pomoć u provedbi ISPA mjere i Jedinica projektne implementacije Vodovoda i kanalizacije d.o.o.

Ova publikacija ne predstavlja službeno mišljenje Europske unije.



VODOVOD I KANALIZACIJA  
d.o.o. KARLOVAC