

# ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.30; 13.060.20; 13.060.30 **Březen 2009**

**Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod -  
Směrnice pro management subjektů poskytujících služby spojené  
s odváděním a zneškodňováním odpadních vod a pro posuzování  
těchto služeb**

**ČSN**  
**ISO 24511**  
75 9001

Activities relating to drinking water and wastewater services - Guidelines for the management of wastewater utilities and for assessment of wastewater services

Activités de service relatives a l'eau potable et a l'assainissement - Lignes directrices pour le management des services publics de l'assainissement et pour l'évaluation des services fournis

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 24511:2007. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 24511:2007. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO 5725-1:1994 zavedena v ČSN ISO 5725-1:1997 (01 0251) Přesnost (správnost a shodnost) metod a výsledků měření - Část 1: Obecné zásady a definice

ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

ISO 9001 zavedena v ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

ISO 10002 zavedena v ČSN EN ISO 10002 (01 0339) Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ISO 14000 dosud nezavedena

ISO 14001:2004 zavedena v ČSN ISO 14001:2005 (01 0901) Systémy environmentálního managementu - Požadavky s návodem pro použití

ISO 14031:1999 zavedena v ČSN ISO 14031:2000 (01 0901) Environmentální management - Hodnocení environmentálního profilu - Směrnice

ISO 24510 zavedena v ČSN ISO 24510:2009 (75 9000) Služby pro dodávku pitné vody

a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro posuzování a zlepšování služeb poskytovaných zákazníkům

ISO 24512 zavedena v ČSN ISO 24512:2009 (75 9002) Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s dodávkou pitné vody a pro posuzování těchto služeb

Související ČSN

ČSN EN 1085 (75 0160) Čištění odpadních vod – Slovník

ČSN 75 0150 Vodní hospodářství – Terminologie vodárenství

ČSN 75 0161 Vodní hospodářství – Terminologie v inženýrství odpadních vod

ČSN 75 0170 Vodní hospodářství – Názvosloví jakosti vod

Upozornění na národní poznámky

Do této normy byly doplněny národní poznámky k úvodu a článkům 0.3, 2.4, 2.9, 2.11, 2.12, 2.17, 2.18, 2.22, 2.25, 2.26, 2.27, 2.29, 2.34, 2.35, 2.39, 2.41, 2.45, 2.49, 2.50, 2.51, 2.53, 3.3.1, 3.3.2, 3.4.2, 3.5, 6.4.3.1, 8.4, B.1, B.3, E.2.7.1, E.2.7.2 a E.3.2 doplněny informativní národní poznámky.

Vypracování normy

Zpracovatel: HYDROPROJEKT CZ, a.s., Praha, IČ 26475081, Ing. Jiří Kaisler

Technická normalizační komise: TNK č. 94 Vodárenství a č. 95 Kanalizace

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Eva Štejfová

MEZINÁRODNÍ NORMA

Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – ISO 24511  
Směrnice pro management subjektů poskytujících služby spojené  
s odváděním a zneškodňováním odpadních vod a pro posuzování  
První vydání  
těchto služeb 2007-12-01

ICS 13.080.30; 13.060.20; 13.060.30

Obsah

Strana

Úvod 6

**0.1** Problematika vody: globální vztahy a politická soustava 10

**0.2** Subjekty, poskytující vodohospodářské veřejně prospěšné služby: všeobecné cíle 10

**0.3** Cíle, obsah a implementace této mezinárodní normy 11

## 0.4 Poskytování služeb uživatelům 13

### 1 Předmět 10

### 2 Termíny a definice 10

### 3 Součásti systémů pro odvádění a zneškodňování odpadních vod 19

### 4 Cíle provozování subjektů pro poskytování služeb odvádění a zneškodňování odpadních vod 22

### 5 Management součástí subjektu poskytujícího služby odvádění a zneškodňování odpadních vod 25

### 6 Směrnice pro management subjektů poskytujících služby odvádění a zneškodňování odpadních vod 27

### 7 Posuzování poskytovaných vodohospodářských služeb 31

### 8 Výkonnostní ukazatele 33

### **Příloha A** (informativní) Tabulky ekvivalentních termínů v angličtině, francouzštině a španělštině 36

### **Příloha B** (informativní) Schémata systémů pro odvádění a zneškodňování odpadních vod 40

### **Příloha C** (informativní) Možné činnosti subjektů poskytujících služby odvádění a zneškodňování odpadních vod pro dosažení stanovených cílů 43

### **Příloha D** (informativní) Možné činnosti ve vztahu k managementu subjektů, poskytujících služby odvádění a zneškodňování odpadních vod 47

### **Příloha E** (informativní) Příklady vztahů hodnotitelských kritérií služeb k cílům subjektů poskytujících služby odstraňování a zneškodňování odpadních vod, vztahů výkonnostních ukazatelů k hodnotitelským kritériím a hodnotitelských kritérií služeb k součástem systémů pro odstraňování a zneškodňování odpadních vod 49

### **Příloha F** (informativní) Příklad způsobu porovnávání spolehlivosti systémů výkonnostních ukazatelů 58

## Bibliografie 59

Odmítnutí odpovědnosti za manipulaci s PDF souborem

Tento soubor PDF může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe lze tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován, pokud nejsou typy písma, které jsou vloženy, používány na základě licence a instalovány v počítači, na němž se editace provádí. Při stažení tohoto souboru přejímají jeho uživatelé odpovědnost za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení žádnou odpovědnost.

Adobe je obchodní značka „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech použitých k vytvoření tohoto souboru PDF lze najít ve Všeobecných informacích, které se vztahují k souboru; parametry, pomocí kterých byl PDF soubor vytvořen, byly optimalizovány pro tisk. Soubor byl zpracován s maximální péčí tak, aby ho členské organizace ISO mohly používat. V málo pravděpodobném případě, tj. když vznikne problém, který se týká souboru, informujte o tom Ústřední sekretariát ISO na níže uvedené adrese.



**DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM**

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopíí a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Published in Switzerland

## Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Předlohy mezinárodních norem jsou zpracovávány v souladu s pravidly danými směrnicemi ISO/IEC, část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je příprava mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % z hlasujících členů.

Existuje možnost, že některé z prvků této mezinárodní normy jsou předmětem patentových práv. ISO nesmí být činěna odpovědnou za identifikování některých nebo veškerých takových patentových práv.

ISO 24511 byla vytvořena technickou komisí ISO/TC 224, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Kvalitativní kritéria těchto služeb a výkonnostní ukazatele*.

ISO 24511 je částí souboru norem, týkajících se služeb, souvisejících se zneškodňováním odpadních vod. Celý soubor obsahuje následující mezinárodní normy:

- ISO 24510, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro posuzování a zlepšování služeb, poskytovaných zákazníkům*
- ISO 24511, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s odváděním a zneškodňováním odpadních vod a pro posuzování těchto služeb*
- ISO 24512, *Služby pro dodávku pitné vody a zneškodňování odpadních vod – Směrnice pro management subjektů, poskytujících služby spojené s dodávkou pitné vody a pro posuzování těchto služeb*

## Úvod

POZNÁMKA Tučným písmem zvýrazněná slova<sup>NP1)</sup> označují klíčové termíny, jejichž definice jsou uvedeny v kapitole 2.

### 0.1 Problematika vody: globální vztahy a politická soustava

Voda představuje v 21. století celosvětový problém, jak z hlediska **managementu** dostupných vodních zdrojů, tak z hlediska dostupnosti **pitné vody** a hygieny světové populace. Organizace Spojených národů (OSN) v roce 2000 uznala právo na vodu za základní lidské právo a ve spolupráci s národními vládami vytvořila velmi ambiciózní cíl – „Rozvojový úkol tisíciletí“ – zvýšit dostupnost **služeb, týkajících se pitné vody a odpadních vod**, včetně bezpečného uložení nebo opětného užití v této souvislosti vyprodukovaných **odpadních látek** (dále nazývaných stručně vodohospodářských **služeb**) zejména pak v rozvojových zemích. Mezinárodní konference, týkající se **udržitelného rozvoje** a vody (např. Světový summit o udržitelném rozvoji, konaný v Johannesburgu v září 2002, třetí Světové fórum o vodě v Kjótu v květnu 2003 a čtvrté Světové fórum o vodě v Mexico City v březnu 2006) zdůraznily tuto otázku a organizace OSN (jako je WHO, UNESCO atd.) vytvořily doporučení a programy pro dosažení tohoto cíle.

Komise Spojených národů pro udržitelný rozvoj (CSD 13) zdůraznila, že vlády (dále v této mezinárodní normě nazývané „**příslušné úřady**“) mají hlavní úlohu při prosazování snadnějšího přístupu k nezávadné **pitné vodě** a základní hygieně pomocí zlepšeného vedení na všech úrovních a náležitému **životnímu prostředí** zaváděním regulačních systémů s aktivním zapojením všech **zainteresovaných stran**. Tento **proces** by měl obsahovat základní řešení pro zvýšení účinnosti vodohospodářského sektoru a udržitelnosti managementu vodních zdrojů. Z tohoto hlediska ministerské deklarace ze 3. a 4. Světového fóra o vodě doporučují, aby se vlády snažily změnit úlohu parlamentů a místních úřadů zejména s ohledem na poskytování odpovídajících vodohospodářských **služeb** a pochopily, že efektivní spolupráce s a mezi těmito účastníky je klíčovým prvkem pro splnění úkolů a cílů souvisejících se zásobováním vodou.

Příklady hlavních oblastí účinných systémů řešících přístup k pitné vodě a hygienická opatření jsou:

- jednoznačné určení úloh jednotlivých **zainteresovaných stran**,
- určení hygienických pravidel a organizace **kontroly** jejich plnění,
- postupy, zajišťující pevnou vazbu mezi strategií rozvoje měst a **infrastrukturou** používanou **subjekty, poskytujícími vodohospodářské služby**,
- řízení dodávky vody a odvádění a zneškodňování **odpadních vod**,
- informovanost **uživatelů** a **společenství**.

0.2 Subjekty, poskytující vodohospodářské veřejně prospěšné služby: všeobecné cíle

Kromě ochrany veřejného zdraví je základní součástí **managementu** vodních zdrojů správný **management veřejně prospěšného systému služeb zásobování pitnou vodou a odvádění a zneškodňování odpadních vod** (dále nazývaným stručně „**subjektem, poskytujícím vodohospodářské služby**“). Postupy správného managementu aplikované na tento veřejně prospěšný systém budou jak kvantitativně, tak kvalitativně přispívat k **udržitelnému rozvoji**. Přispějí také ke zvýšení sociální soudržnosti a ekonomického rozvoje zásobovaných **společenství**, protože **kvalita a účinnost** vodohospodářských **služeb** má pozitivní vliv na všechny činnosti společnosti.

Protože je voda považována za „sociální zboží“, je třeba poskytování vodohospodářských **služeb** zvažovat ze tří hledisek (ekonomického, sociálního a z hlediska životního prostředí) **udržitelného rozvoje**: je logické, že **management subjektů, poskytujících vodohospodářské služby** by s ohledem na místní souvislosti měl být transparentní ve vztahu ke všem **zainteresovaným stranám** a do své činnosti je zapojovat.

Druhů **zainteresovaných stran**, které mohou hrát nějakou roli při činnostech, souvisejících s vodohospodářskými **službami**, je velké množství.

Příklady takových **zainteresovaných stran** zahrnují:

- vládní nebo veřejné organizace (mezinárodní, národní, regionální nebo místní) spolupracující s úřady státní

- správy nebo s legislativními orgány;
- samotná sdružení společností, zajišťujících vodohospodářské služby (např. mezinárodní, regionální, nadnárodní a národní sdružení dodavatelů **pitné vody** nebo odvádění a zneškodňování **odpadních vod**);
- nezávislé organizace, provádějící dohled (např. zájmové organizace, jako jsou například nevládní organizace);
- **uživatelé** a sdružení **uživatelů** vody.

Vztahy mezi **zainteresovanými stranami** a **subjekty, poskytujícími vodohospodářské služby** jsou v různých zemích světa velmi odlišné. V mnoha zemích existují orgány, které jsou odpovědné (buď zcela nebo zčásti) za kontrolu činností vodohospodářských **služeb** bez ohledu na skutečnost, zda jsou tato zařízení vlastněna nebo provozována soukromými nebo veřejnými subjekty a bez ohledu na to, jsou-li řízena **příslušnými úřady** nebo jsou zapojena do systému technické samoregulace. Normalizace a technická samoregulace tvoří možné cesty k zajištění účasti všech **zainteresovaných stran** a dosažení principu subsidiarity.

Logickým zájmem **subjektů poskytujících vodohospodářské služby** je poskytovat své **služby** každému subjektu z příslušné oblasti a těmto **uživatelům** s trvalým zásobováním **pitnou vodou**, připojeným na systém sběru a čištění **odpadních vod**, poskytovat tyto služby za ekonomických a sociálních podmínek, které by měly být akceptovatelné jak pro **uživatele**, tak pro tyto subjekty služby poskytující. Očekává se, že **subjekty, poskytující vodohospodářské služby** splní při zajištění dlouhodobého trvání poskytovaných služeb a v souladu s požadavky ostatních **zainteresovaných stran** jak požadavky **příslušných úřadů**, tak **odpovědných orgánů**. V souvislosti s nedostatkem zdrojů, včetně zdrojů finančních, by investiční prostředky vložené do technického zařízení měly být vhodně využity a jejich řádné údržbě a efektivnímu provozu by měla být věnována potřebná pozornost. Ceníky dodávky vody by se obecně měly zaměřit na dosažení návratnosti vynaložených prostředků a podporování **účinnosti** využití zdrojů, při současném udržení základní dostupnosti vodohospodářských **služeb**.

Je vhodné, aby se **zainteresované strany** podílely jak na stanovování cílů vodohospodářských **služeb**, tak na posuzování přiměřenosti a **účinnosti** jejich poskytování.

### 0.3 Cíle, obsah a implementace této mezinárodní normy

Cílem této normy je poskytnout příslušným **zainteresovaným stranám** směrnice pro posuzování a zlepšování **služeb** poskytovaných **uživatelům** a doporučení pro zdokonalení managementu **subjektů poskytujících vodohospodářské služby**, v souladu s postupnými cíli stanovenými **příslušnými úřady** a výše uvedenými mezinárodními mezivládními organizacemi. Tato mezinárodní norma je určena pro usnadnění dialogu mezi **zainteresovanými stranami** umožňuje jim vyvinout oboustranné pochopení funkcí a úkolů, které v rámci působnosti **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby** přicházejí v úvahu

Tento soubor norem, týkajících se vodohospodářských služeb, se skládá z ISO 24510 (zaměřené na **služby**) této mezinárodní normy a z normy ISO 24512 (zaměřených na **management**).

Norma ISO 24510 se zabývá následujícími tématy:

- stručným popisem součástí **služeb** ve vztahu k **uživatelům**;
- základními cíli **služeb** s ohledem na potřeby a očekávání **uživatelů**;
- směrnicemi pro uspokojování potřeb a očekávání **uživatelů**;
- **hodnotitelskými** kritérii pro poskytování **služeb uživatelům** podle poskytnutých směrnic;
- příklady vztahů **výkonnostních ukazatelů** k **hodnotitelským** kritériím, která mohou být používána pro posuzování **výkonnosti** poskytovaných **služeb**.

Tato mezinárodní norma a ISO 24512 se zabývají následujícími tématy:

- stručným popisem fyzikálních nebo infrastrukturálních a manažerských nebo institucionálních součástí **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**;
- základními cíli **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**, považovaných v nejširším rozsahu za všeobecně důležité;
- směnicemi pro **management subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**;
- směnicemi pro **posuzování vodohospodářských služeb** s pomocí **hodnotitelských kritérií služeb** ve vztahu k cílům, a vztahů **výkonnostních ukazatelů** k těmto kritériím.

**Výkonnostní ukazatele**<sup>NP2)</sup> uvedené v této normě a normách ISO 24510 a ISO 24512 jsou uvedené pouze jako příklad a je proto třeba zdůraznit, že posuzování **služeb uživatelům** nemůže být zredukováno na jeden **výkonnostní ukazatel** nebo nějaký univerzální soubor těchto ukazatelů.

Předmět normy formálně vylučuje technické vybavení, instalované v budovách<sup>NP3)</sup>. Nicméně by se měla věnovat pozornost skutečnosti, že **jakost** dodávané vody (nebo odváděných **odpadních vod**) může být nežádoucím způsobem ovlivněna mezi **přípojovacím místem** (v případě odpadní vody **spojným objektem**) a **místem spotřeby** (v případě odpadní vody v **místě připojení vnitřní kanalizace na kanalizační potrubí**) působením potrubí a zařízení instalovaných v budově. S ohledem na tuto skutečnost mohou mít některé **zainteresované strany**, jako jsou například **příslušné úřady**, vlastníci, smluvní partneři a **uživatelé**, zájem ovlivňovat i tuto část rozvodu vody.

Protože organizace **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby** je závislá na právních a institucionálních soustavách, specifických pro každou zemi, nemůže tato mezinárodní norma předepisovat příslušné úlohy různým **zainteresovaným stranám** ani nemůže určit požadované mezinárodní organizace pro místní, regionální nebo národní orgány, které mohou být zainteresované na poskytování vodohospodářských **služeb**. Zejména pak tato mezinárodní norma nezasahuje do výběru **odpovědných orgánů** s ohledem na obecnou organizační strukturu a **management** těchto **subjektů, poskytujících vodohospodářské služby**. Tato norma je stejnou měrou použitelná pro **subjekty** vlastněné nebo provozované jak veřejnými tak soukromými společnostmi a nedává přednost jakékoliv formě vlastnictví nebo způsobu provozu.

Směrnice uvedené v této normě a normách ISO 24510 a ISO 24512 jsou orientovány na potřeby a očekávání **uživatelů** a na k nim se vztahující vodohospodářské **služby**, bez určování prostředků, jak tyto potřeby a očekávání zajistit. Cílem je umožnit co nejširší možné využití této normy a norem ISO 24510 a ISO 24512 s ohledem na kulturní, socioekonomické, klimatické a legislativní odlišnosti různých zemí a regionů světa. Proto by mělo být pochopeno, že zejména v krátkodobých časových intervalech není často možné splnit očekávání místních **uživatelů**. To může být způsobeno různými faktory, například klimatickými podmínkami, dostupností zdrojů a potížemi, spojenými s ekonomickým zajištěním udržitelnosti poskytování vodohospodářských **služeb**, zejména se týkajícími financování a schopnosti **uživatelů** za zlepšení těchto služeb platit. Tyto podmínky mohou, zejména v rozvojových zemích, komplikovat dosažení některých cílů nebo omezovat implementaci některých doporučení normy. Pod vlivem těchto omezujících faktorů je tato norma navržena, proto například připouští odlišné úrovně stávajících sítí a potřebu alternativních řešení podle místních podmínek. Navzdory potřebě flexibility termínů technika a technické prostředky je většina doporučení v této mezinárodní normě, jako jsou například uvedené poradenské postupy, určena pro univerzální použití.

Aby bylo možné posuzování a zlepšování **služeb uživatelům** a zajištění potřebného sledování tohoto zlepšování mohou být vytvořeny potřebné **výkonnostní ukazatele (PI)** nebo může být jiným způsobem zjišťován soulad s **požadavky**. Používání výkonnostních ukazatelů (**PI**) bývá pouze jedním z možných podpůrných nástrojů pro neustálé zlepšování. Zainteresované strany mohou vybrat výkonnostní ukazatele (**PI**) z poskytnutých příkladů nebo vytvořit další potřebné výkonnostní ukazatele (**PI**) s použitím principů, uvedených v této mezinárodní normě, ISO 24510 a ISO 24512. Logicky by se výkonnostní ukazatele (**PI**) měly vztahovat k cílům, pro které byly s pomocí

**hodnotitelských** kritérií stanoveny, a používány pro měření **výkonnosti**. Tato mezinárodní norma nezavádí žádný konkrétní **ukazatel**, nějakou minimální hodnotu nebo **výkonnostní rozsah**. Respektuje potřebu možnosti přizpůsobení místním okolnostem, čímž usnadňuje implementaci na místní úrovni.

Tato mezinárodní norma a normy ISO 24510 a ISO 24512 a zejména **výkonnostní ukazatele (PI)**, uvedené jako příklady, by v žádném případě neměly být považovány za nezbytný předpoklad nebo podmínku pro implementaci politiky dodávky vody nebo financování projektů nebo programů. Tyto normy mají sloužit pro posuzování pokroku ve snaze po dosažení strategických cílů a úkolů programů financování.

Cílem této mezinárodní normy a norem ISO 24510 a ISO 24512 není stanovit systémy specifikací, podporující přímou certifikaci shody, ale poskytnout směrnice pro neustálé zlepšování a **posuzování služeb**. Použití této normy a norem ISO 24510 a ISO 24512 je v souladu s ISO pravidly dobrovolné.

Tyto normy jsou v souladu s principy přístupu „plánuj-udělej-kontroluj-jednej“ (PDCA): navrhují postup krok za krokem, od určení součástí a stanovení cílů zařízení vodohospodářských služeb až k určení **výkonnostních ukazatelů**, a po posouzení **výkonnosti** s opětovným návratem k cílům a k **managementu**. Obrázek 1 shrnuje obsah a použití této mezinárodní normy. Implementace této mezinárodní normy a norem ISO 24510 a ISO 24512 není závislá na zavedení série norem ISO 9000 nebo ISO 14000. Přesto jsou s těmito normami **systémů managementu** v souladu. Implementace celkového systému **managementu** podle obecných norem ISO 9001 a ISO 14001 může implementaci těchto směrnic, obsažených v této mezinárodní normě a normách ISO 24510 a ISO 24512, usnadnit a naopak, tyto směrnice mohou pomoci realizovat technická ustanovení norem ISO 9001 a ISO 14001 organizacím, uvažujícím o jejich zavedení.



#### **Obrázek 1 - Obsah a způsob použití této mezinárodní normy**

##### 0.4 Poskytování služeb uživatelům

#### **Systémy odvádění a zneškodňování odpadních**

**vod** se budují a provozují především pro ochranu veřejného zdraví a **životního prostředí**. **Systém odvádění a zneškodňování odpadních vod** by měl být zvolen a přizpůsoben hustotě osídlení, klimatickým podmínkám, **potřebám** životního prostředí na čištění a technicko nebo socioekonomické schopnosti **odpovědného orgánu** tento systém realizovat, provozovat a udržovat. To vyžaduje efektivní a trvale udržitelné vynakládání prostředků stejně jako umožnění postupného vývoje pro překonání finančních překážek aniž by došlo ke snížení stanovených cílů.

Provozně mezi hlavní cíle těchto subjektů patří poskytování trvalých nebo alespoň periodických **služeb** pro odvádění **odpadních vod** (závisejících na použitém způsobu poskytování služby), kapacitně vyhovujících souvisejícím **požadavkům**. Způsoby čištění **odpadních vod** nebo jejich



zneškodňování by měly odpovídat použitému systému jejich odvádění.

Přiměřené vyčištěné **odpadní vody** se eventuálně vracejí do **životního prostředí** a mohou mít významný vliv jak na množství, tak na **jakost** přírodních vodních zdrojů.

Efektivní a bezpečný management **odpadů**, vznikajících při čištění **odpadních vod**, včetně jejich konečného uložení nebo opětovného použití, se stává stále více zajímavým kvůli rostoucímu zájmu o ochranu životního prostředí a zachování zdrojů.

Poté, co se životnost zdrojů prodlužuje nad dobu existence lidských generací, potřebuje **infrastruktura subjektů** poskytujících služby zneškodňování odpadních vod demonstrovat ekvivalentnost poskytování těchto služeb různým generacím. V důsledku toho **subjekt poskytující vodohospodářské služby** je bez ohledu na způsob vlastnictví v podstatě veřejným a jako takový bude předmětem veřejného zájmu a politiky. Další kritéria, jako náklady nebo ekonomická **dostupnost** a trvalá udržitelnost poskytování **služeb**, jsou uvedena v příslušných článcích této mezinárodní normy.

## 1 Předmět

Tato mezinárodní norma poskytuje směrnice pro management subjektů poskytujících služby pro odvádění a zneškodňování odpadních vod a pro posuzování těchto služeb.

Tato mezinárodní norma je aplikovatelná na veřejně i soukromě vlastněné a provozované subjekty pro poskytování služeb odvádění a zneškodňování odpadních vod a neupřednostňuje žádný konkrétní model vlastnictví nebo provozu.

**POZNÁMKA 1** Odpadní vody obvykle vznikají v případech, kdy je voda používána nebo spotřebovávána. Podle toho může být zdrojem odpadních vod obyvatelstvo, průmysl, obchod nebo instituce. Odváděná dešťová voda nebo voda z roztátého sněhu mohou být také považovány za odpadní vody, protože často obsahují znečištění získané ze vzduchu nebo z povrchu terénu při jejich svádění do sběrného systému. Někdy, zvláště v nerozvinutých oblastech, dochází ke shromažďování splaškových vod v neřadě formě.

Tato mezinárodní norma je obecně určena pro systémy odvádění a zneškodňování odpadních vod a je použitelná v těchto systémech na jakékoli úrovni rozvoje (např. suché záchody, místní systémy, stokové sítě, zařízení na čištění odpadních vod).

Předmětem této mezinárodní normy jsou:

- definice společných termínů pro všechny zainteresované strany;
- cíle subjektu poskytujícího služby odvádění a zneškodňování odpadních vod;
- směrnice pro management subjektu poskytujícího služby odvádění a zneškodňování odpadních vod;
- hodnotitelská kritéria služeb a vhodné příklady výkonnostních ukazatelů, bez uvádění cílových nebo limitních hodnot.

Předmětem této mezinárodní normy nejsou:

- postupy projektování a výstavby systémů odvádění a zneškodňování odpadních vod;
- regulace struktury managementu, metodiky provozu a management činností souvisejících se službami odvádění a zneškodňování odpadních vod;

- předpisy pro obsah kontraktů a nebo subkontraktů;
- problematika systémů vnitřní kanalizace mezi místem vypouštění odpadních vod a místem jejich shromažďování.

POZNÁMKA 2 Tato mezinárodní norma a normy ISO 24510 a ISO 24512 tvoří skupinu norem, týkajících se vodohospodářských služeb. Z tohoto důvodu je vhodné používat tyto tři mezinárodní normy společně.

POZNÁMKA 3 Seznam termínů a jejich definic, uvedený v kapitole 2, je společný pro tuto mezinárodní normu a normy ISO 24510 a ISO 24512.

POZNÁMKA 4 Příloha A obsahuje tři tabulky s ekvivalentními termíny v angličtině, francouzštině a španělštině.

**Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.**