

## Nepodceňujme zákaznický servis

Mnohé z Vás asi napadne, že výraz „zákaznický servis“ jaksí nepatří do naší spolkové činnosti, že se hodí spíše do komerčního prostředí.

OMYL – zákaznický servis, spolu s atraktivitou revíru patří mezi hlavní složky přímo ovlivňující velikost a kvalitu členské základny.

Je nanejvýš nutné začít vnímat naše členy jako zákazníky a podle toho se k nim chovat. Jen tak lze stabilizovat a dále rozvíjet naši členskou základnu.

A členská základna, zejména její početní stav má přímý vliv na samotnou existenci našeho územního svazu.



## Kvalitní zákaznický servis je předpokladem stabilizace členské základny

autor: Ing. Pavel Kocián

Vedle nízké atraktivity revírů přispívá i faktor nedostatečného zákaznického servisu k poklesu stavu členské základny a tím i k propadu prodeje povolenek.

**Bohužel jen málo funkcionářů místních organizací si uvědomuje, že řadové členy je nutno vnímat jako své klienty nebo zákazníky, kteří oprávněně požadují za své peníze odpovídající služby a servis.**

Je nutné se jednou provždy zbavit názoru, že v podstatě o nic nejde, vždyť jsme jen občanským sdružením.

V rámci Územního svazu pro Severní Moravu a Slezsko **jsme subjektem s více jak 40 miliónovým ročním obratem**, což představuje obrat středně velké firmy, **takže není od věci dodržovat určitá pravidla osvědčená pravidla při styku se zákazníkem.**

**V současné době se nedostatečný zákaznický servis projevuje zejména v těchto oblastech:**

**Organizace výdeje povolenek**

**Přijímání nových členů a obnovení členství**

**Rybářské kroužky**

**Informovanost řadových členů**

V následující části budou podrobněji rozebrány současné nedostatky zákaznického servisu.

### ORGANIZACE VÝDEJE POVOLENEK

Jedná se o pravidelnou činnost na začátku každé nové sezóny. Při této činnosti se bohužel v mnoha místních organizacích vyskytuje celá řada nedostatků.



Nedostatečný počet termínů pro výdej povolenek. Je bohužel běžnou praxí, že místní organizace s více jak šesti sty členy stanoví pro výdej povolenek pouze jeden nebo maximálně dva termíny.

**Absence možnosti bezhotovostních plateb za povolenky a členské známky.** Stále více našich členů upřednostňuje systém bezhotovostních úhrad před platbou v hotovosti.

**Nezajištění prodeje krátkodobých povolenek,** zejména v oblastech hojně navštěvovaných turisty. Toto je bohužel velmi častý a hojně kritizovaný nedostatek.

**Absence výdeje povolenek na dálku.** Existují případy, kdy je řadový člen delší dobu mimo sídlo místní organizace a potřebuje na základě odeslání potřebných dokladů poštou (členský průkaz, státní rybářský lístek) do sídla MO, zpět poslat tyto doklady i spolu s příslušnými povolenkami. Realizace této služby je podmíněna možností bezhotovostních úhrad.

### **PŘIJÍMANÍ NOVÝCH ČLENŮ A OBNOVENÍ ČLENSTVÍ**

Jde o velmi důležitou oblast zákaznického servisu, která zajišťuje možné rozšíření členské základny.



**Přijímání nových členů.** Školení nových členů v souvislosti s jejich přijímáním za členy ČRS by měla každá MO organizovat minimálně jednou ročně, nejlépe i dvakrát ročně. Existují ovšem i místní organizace, které tuto službu vůbec neposkytují.

**Obnovení členství.** V případě, kdy bývalý člen na určitou dobu přerušil členství v ČRS a požádá o jeho obnovení, je nutné, aby výbor MO na tuto žádost včas reagoval. Nešvarem v těchto případech bývá požadavek výboru MO, aby se žadatel povinně zúčastnil školení, jako u nových zájemců o členství.

### **DĚTSKÉ RYBÁŘSKÉ KROUŽKY**

Dokonalé fungování rybářských kroužků dětí zajišťuje budoucnost celosvazového rybolovu, neboť je starou pravdou, že kdo pozná kouzlo rybaření již v dětství, ten se ve většině případů stává celoživotním rybářem. Bohužel v poslední době v řadě místních organizací klesá počet dětí v rybářských kroužcích a to zejména z těchto důvodů:

**Zastaralá forma organizace školení dětí.** V dnešní době moderních informačních technologií sotva děti zaujme výklad lektora prostřednictvím tištěných brožurek a knih.

**Absence, popřípadě nedostatek praktické výuky.** Ve většině kroužků je kladen důraz na velké množství teorie, bez praktických ukázek přímo v terénu. Na obhajobu této skutečnosti je třeba však uvést, že není zpracována legislativa, umožňující vyučujícímu navštívit rybářský revír ještě před vydáním povolenky.

**Nedostatečná spolupráce a podpora ze strany výboru místní organizace** hlavně při organizaci dětských rybářských závodů, popřípadě rybářských táborů v době letních prázdnin.

### **ÚROVEŇ INFORMOVANOSTI**

Kvalitní informovanost řadových členů ze strany výboru místní organizace ať už prostřednictvím klasických vývěsek nebo internetu je nespornou součástí zákaznického servisu. Zde je nutno konstatovat, že své webové stránky má již většina místních organizací. **Otázkou však zůstává pravidelná aktualizace těchto webových stránek.**

## **Příspěvek k řešení zadržování vody v krajině a potocích**

autor: Bc. Libor Kocinec

V úterý 21.8.2018 proběhlo na půdě Krajského úřadu moravskoslezského kraje jednání s náměstkyní hejtmanky pro životní prostředí, paní Jarmilou Uvírovou. Probírala se možnosti kooperace složek Českého rybářského

svazu v Moravskoslezském kraji, se státní správou, na problematice zadržování vody v krajině. Shodli jsme se na tom, že je nutné přistupovat k dané problematice komplexně.



Primárně jde o budování nízkých, jednoduchých splávek na potocích a říčkách. Sekundárně je třeba zabránit vnosu ornice do vodotečí. Hlína zanáší dno vodních toků, usazuje se v rybnících i přehradách a tím kardinálně snižuje retenci daných nádrží. Došli jsme k možnému řešení, že vytvoříme jednací skupinu, kde budou zástupci státní správy, rybářů, Povodí Odry, Lesů ČR a zemědělců. Bude třeba souhlas správců

povodí. Dřevo na stavbu splávek by mohly poskytnout Lesy ČR. Nahrává tomu i současná kůrovcová kalamita. Budou vytipovány dva vodní toky, na kterých proběhne pilotní projekt. Realizací pomůžeme zmírnit dva palčivé problémy a těmi jsou špatné podmínky pro chov pstruha a problematické množství vody, zejména v letních měsících. Naši předkové stavěli splávky na všech možných potocích. Je čas, vydat se znovu ve stopách osvědčených opatření. Rybáři mohou poskytnout dobrovolníky v rámci svých brigádnických povinností. Je na státní správě, aby odstranila byrokratické překážky a pomohla realizovat toto velice důležité a prospěšné opatření. Ze strany paní náměstkyně vzešla maximální snaha a podpora.

O dalším postupu v této záležitosti vás budeme včas informovat.

## Místní organizace a GDPR

autor: Ing. Přemysl Jaroň



V souvislosti s nařízením EU o ochraně osobních dat (GDPR) připomínáme všem MO ČRS nutnost zpracování příslušné směrnice se všemi údaji a podpisy. Vzhledem k tomu, že sekretariát územního svazu ČRS Ostrava – přes opakované urgency – dosud neobdržel ze všech MO ČRS potřebný souhlas s nakládáním s osobními daty, nelze vydat seznam MO ČRS s aktuálními kontakty na statutární zástupce tak, jak bylo v minulosti běžné.

Namátkovou kontrolou kontaktních údajů na [www.rybsvaz-ms.cz](http://www.rybsvaz-ms.cz) jsme zjistili, že řada MO (např. Paskov, Rýmařov, Lipník, Třinec, Valašské Meziříčí, Vrbno, Bravantice, Bartošovice....) nemají tabulku s kontakty opravěnou po jarních volbách orgánů MO. Nejen v souvislosti s GDPR je nutno tento stav urychleně napravit.

Přístupové údaje k editaci kontaktů byly všem MO již dříve sekretariátem zaslány.

## Vysazení úhoře říčního do našich revírů

autor: Bc. Jiří Širůček

Začátkem července byla do revírů našeho územního svazu vysazena rozkrmená násada úhoře říčního (*Anguilla anguilla*). Násada úhoře byla financována z dotací EU na podporu této sladkovodní ryby. Úhoři byli rozkrmováni z úhořího monté až do dnešní velikosti 10 - 20 cm, aby se zvýšila šance na přežití do dospělosti. Tito úhoři byli vysazeni do rybářských revírů v Moravskoslezském, Olomouckém a Zlínském kraji. Celkem bylo vysazeno více než 275 kg násady, což představuje téměř 42.460 tisíc malých úhořů.



Jen tak pro zajímavost, v uplynulých pěti letech (2013-2017) bylo do revírů ČRS vysazeno celkem 11,7 milionu kusů úhoře (8 milionu kusů monté, 3,7 milionu kusů odkrmeného úhoře) v celkové hodnotě 53,5 milionu Kč. Vzhledem k neprostupnosti migračních cest (zdymadla, turbíny) je populace úhoře na českém území závislá na umělém vysazování. Vysazovaný úhoř je dovážen z Francie a Holandska. Český rybářský svaz v posledních letech čerpá na vysazování úhořního monté dotaci z Operačního programu Rybářství - v roce 2017 činila více než 7 milionů Kč. Na zarybnění revírů úhořem věnuje ČRS i nemalé vlastní finanční prostředky.

## Od prověrek k hospodářské kontrole

autor: Ing. Pavel Kocián



Dlouholetí funkcionáři místních organizací již vědí, že vždy koncem října dostanou do svých schránek pozvánku výboru územního svazu na každoroční prověrky. Ty letošní se ale bude od těch předešlých lišit, neboť se

nebude jednat o pozvánku na prověrky, nýbrž pozvánku na hospodářskou kontrolu.

Lišit se bude i průběh hospodářské kontroly, která bude primárně zaměřena na kontrolu zarybňovacích

plánů jednotlivých místních organizací a projednání požadavků na zajištění a dodávku rybích násad pro další hospodářský rok. Nově zde bude i dostatečný prostor na diskuzi o problémech místních organizací a požadavcích na výbor územního svazu.

Hospodářské kontroly budou organizovány v deseti dnech, přičemž ze strany výboru územního svazu na těchto kontrolách bude vždy přítomen jeden člen výboru územního svazu, jednatel a rybářský technik Ing. Trybuček.

Přesný harmonogram hospodářských kontrol bude upřesněn na říjnovém jednání výboru územního svazu.

## Záříjové akce našeho odboru LRU muška

autor: Jaroslav Adam

**1.- 2.9.2018 - podzimní kolo 1.ligy LRU muška** na řece Bečvě přes Vsetín. Pořadatelem byl ČRS MK Bílovec.



Z našeho ÚS byly v 1.lize tři týmy - MO ČRS Zábřeh, MO ČRS Odry a zmiňovaný ČRS MK Bílovec. Podzimní kolo vyhrál tým ČRS MO Zábřeh a celkově v 1.lize obsadil 2.místo. Tým Odry obsadil hezké 6.místo, Bílovec bohužel skončil jak na Vsetíně, tak i celkově na posledním 10.místě a sestoupil do 2.ligy.

**8.-9.9.2018 - Krajský přebor v LRU muška** - 30 nejlepších z našeho ÚS. Závod se uskutečnil na mimopstruhové Bečvě v Hranicích. Krajským přeborníkem pro rok 2018 se stal Adam Jaroslav ml., druhé místo obsadil jeho syn Jakub Adam a třetí skončil jeho bratr, mnohonásobný mistr světa a Evropy Tomáš Adam.



### 15.-16.9.2018 - podzimní kolo Krajské divize Severní Moravy.

Uskutečnilo se na řece Opava přes Krnov za účasti pěti týmů. Podzimní kolo i celkově vyhrál tým MO ČRS Ostrava (Pražák, Carbol, Scholz, Cieslarová) před týmem Veteráni a Opavou B. V jednotlivcích zvítězil M.Kiszka (Opava A) před J.Adamem st. (Veteráni) a P.Pražákem (Ostrava). Tým Ostravy postoupil do celostátní 2.ligy.

22.-23.9.2018 - podzimní kolo 2. ligy skupiny B, pořadatel MO ČRS Havířov, lokalita Ostravice 3 přes Frýdek Místek. Ve dvanácti týmech 2.ligy jsme měli šest zástupců - MO ČRS Příbor Knápek Hooks Team, ČRS Zubří-Hends, MO ČRS Havířov, MO ČRS Příbor, MO ČRS Hranice a MO ČRS Rožnov p.R. Podzimní kolo a celý ročník 2.ligy vyhrál a do 1.ligy postoupil tým MO ČRS Příbor Knápek Hooks Team ve složení Cieslar Tomáš, Jahn Lukáš, Švub Dominik a Starýchfojtů Tomáš. ČRS Zubří-Hends obsadili 3.místo, MO ČRS Havířov skončili pátí a zbylé tři

týmy obsadily 9.-11.místo, kterážto umístění znamenala sestup z 2.ligy do Krajské divize.

## Výrazný úspěch našich reprezentantů na mistrovství světa

autor: Jiří Plachý

Ve dnech 5. – 9. září 2018 hostilo švédské přímořské město Ronneby námi dlouho očekávané Mistrovství světa dospělých v rybolovné technice nebo-li World Championship in Castingsport 2018. Výprava závodníků z České republiky čítala 6 nejlepších mužů a 3 nejlepší ženy z ČR, kteří se v rámci jarní kvalifikační přípravy proboujvali právě na toto mistrovství.



Na tomto mistrovství náš územní svaz v mužích reprezentoval **Jan Bombera** a v ženách **Zuzana Plachá**.

**Honzovi se podařilo získat dvě medaile** (jedna zlatá, jedna stříbrná) z individuálních disciplín a k nim přidal další 3 medaile (výborný výsledek) z vícebojů, kdy v pětiboji skončil třetí, v sedmiboji první a v devítiboji druhý, k tomu ještě zlatá medaile z družstev mužů.

**Zuzce se podařilo získat zlatou medaili ze skishe a stříbrnou z ara.**

**Celkem si přivezli 8 medailí což je skoro polovina z celkového počtu co letos Česká reprezentace dovezla.**

Gratulujeme.





## Aktuálně z jednání výboru územního svazu

ze dne 20. 9. 2018

### Výbor územního svazu mimo jiné projednal a schválil

Dotaci ve výši do 50.000,- Kč pro MO ČRS Hranice dle předchozího usnesení uvolnit po změně rozpočtu ÚS (z FRR nelze tuto dotaci poskytnout).

S konečnou platností kalkulaci cen všech územních povolenek dle usnesení z územní konference ze dne 2.6.2018.

Navýšení rozpočtu pro odbor RT o částku 15.000,- Kč pro družební závody s PZW Katowice z rozpočtu ÚS na mezinárodní činnost.

Stanovisko k ekonomické situaci v MO ČRS Frýdlant n.O.

Zadat výrobu a dodání DODATKU k soupisu revírů pro r. 2019 v úsporném provedení (černobílý tisk, bez obalu).

Do plánu práce na r. 2019 zapracovat výjezdní zasedání VÚS do líhně Bělá, MO ČRS Domašov.

Vyznamenání členů a funkcionářů MO ČRS Tovačov a Třinec dle předložených návrhů.

Dodatek k Nájemní smlouvě s Kotouč Šramberk, spol. s r.o., na období 2018 – 2028.