

Standardy świadczenia usług i obsługi klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej, Wodociągów i Kanalizacji Środa Wlkp.

Daria Małecka-Krause
Hubert Kałużny

XIX KONFERENCJA NAUKOWO-TECHNICZNA
WODA - ŚCIEKI - CZŁOWIEK – ŚRODOWISKO
LICHEŃ 27-29.04.2022



PODSTAWY PRAWNE WPROWADZANIA STANDARDÓW

USTAWA Z DNIA 7 CZERWCA 2001 R. O ZBIOROWYM ZAOPATRZENIU W WODĘ I ZBIOROWYM ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

Art. 19 ust. 5

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa
prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-
kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w tym
pkt. 8

standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania
reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w
szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu
ścieków



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



ROZPORZĄDZENIE MINISTRA GOSPODARKI MORSKIEJ I ŻEGLUGI ŚRÓDLĄDOWEJ z dnia 27 lutego 2018 r.

w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków

§ 4. 2. 2 W taryfie określa się: min standardy jakościowe obsługi odbiorców usług



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



**STANDARZY ŚWIADCZENIA USŁUG
I OBSŁUGI KLIENTA**

**POLITYKA
ANTYKORUPCYJNA**

**BEZPIECZEŃSTWO
WODY**

**ZAMÓWIENIA
SEKTOROWE
ŚWIADCZENIE
USŁUG**

**POLITYKA ZGODNOŚCI
COMPLIANCE**

**BEZPIECZEŃSTWO
URZĄDZEŃ
KANALIZACYJNYCH**

OFICER COMPLIANCE

**BEZPIECZEŃSTWO
ENERGETYCZNE**

SYGNALISTA

WEWNĘTRZNY KANAŁ INFORMACJI

**POLITYKA
ANTYDYSKRIMINACYJNA
ANTYMOBBINGOWA**

**BEZPIECZEŃSTWO
DANYCH
OSOBOWYCH**

Obszary budowy standardów

1. ZAOPATRZENIE MIESZKAŃCÓW W WODĘ
2. ODBIÓR I OCZYSZCZANIE ŚCIEKÓW
3. DOSTARCZANIE CIEPŁA
4. ŚWIADCZENIE USŁUG ZEWNĘTRZNYCH
5. OBSŁUGA KLIENTA



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Zaopatrzenie mieszkańców w wodę

- a) JAKOŚĆ WODY,
- b) CIĄGŁOŚĆ DOSTAW WODY,
- c) CIŚNIENIE WODY,
- d) ROZLICZANIE ZA ZUŻYCIE WODY.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Jakość wody

Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi

A. Parametry mikrobiologiczne

Tabela 1. Wymagania mikrobiologiczne

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna	
		liczba mikroorganizmów [jtk lub NPL]	objętość próbki [ml]
1.	<i>Escherichia coli</i>	0	100
2.	Enterokoki	0	100

C. Parametry wskaźnikowe

Tabela 1. Wymagania mikrobiologiczne

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna		Objaśnienia
		liczba mikroorganizmów [jtk lub NPL]	objętość próbki [ml]	
1.	Bakterie grupy coli	0	100	¹⁾
2.	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	Bez nieprawidłowych zmian		²⁾
3.	<i>Clostridium perfringens</i> (łącznie ze sporami)	0	100	³⁾

B. Parametry chemiczne

Lp.	Parametry	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Akrylamid	0,10	µg/l
2.	Antymon	5,0	µg/l
3.	Arsen	10	µg/l
4.	Azotany	50	mg/l
5.	Azotyty	0,50	mg/l
6.	Benzen	1,0	µg/l
7.	Benzo(a)piren	0,010	µg/l
8.	Bor	1,0	mg/l
9.	Bromiany	10	µg/l
10.	Chlorek winylu	0,50	µg/l
11.	Chrom	50	µg/l
12.	Cyjanki	50	µg/l
13.	1,2-dichloroetan	3,0	µg/l
14.	Epichlorohydryna	0,10	µg/l
15.	Fluorki	1,5	mg/l
16.	Kadm	5,0	µg/l
17.	Miedź	2,0	mg/l
18.	Nikiel	20	µg/l
19.	Ołów	10	µg/l
20.	Pestycydy	0,10	µg/l
21.	Σ pestycydów	0,50	µg/l
22.	Rtęć	1,0	µg/l
23.	Selen	10	µg/l
24.	Σ trichloroetenu i tetrachloroetenu	10	µg/l
25.	Σ Wielopierścieniowych węglowodorów aromatycznych	0,10	µg/l
26.	Trihalometany – ogółem (Σ THM)	100	µg/l

Ciągłość dostaw wody

1. Przerwy w dostawie wody

- do 2 godzin,
- od 2 do 6 godzin,
- powyżej 6 godzin,

2. Zastępcze źródła wody

3. Powiadamianie mieszkańców



Usuwanie awarii i konserwacje sieci i przyłączy wodociągowych

- ▶ czas przystąpienia do działań naprawczych,
- ▶ czas zamknięcia doływu wody,
- ▶ badanie wody po awariach,
- ▶ odtworzenie nawierzchni.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Ciśnienie wody

Na obszarach stref zaopatrzenia w wodę ciśnienie wody w sieci wodociągowej powinno pozwala zaopatrzyć odbiorców w budynkach czterokondygnacyjnych, w pozostałym zakresie inwestor musi zapewnić utrzymanie właściwego ciśnienia we własnym zakresie.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Rozliczanie za zużytą wodę

- ▶ Zasady montażu wodomierzy głównych, lokalowych, dodatkowych,
- ▶ Warunki stosowania cen i stawek opłat,
- ▶ Okres rozliczeniowy – w MPECWiK 1 miesiąc.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Odbiór i oczyszczanie ścieków

- a) warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- b) jakość ścieków na odpływie,
- c) osady ściekowe,
- d) eksploatacja kanalizacji sanitarnej,
- e) rozliczanie za ścieki,



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych

Rozporządzenie MINISTRA BUDOWNICTWA z dnia 14 lipca 2006 r.

w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych

- ▶ wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych ścieki przemysłowe muszą spełniać min warunki określone w załączniku nr 2 ,
- ▶ zawiesina ogólna,
- ▶ ChZT,
- ▶ BZT₅,
- ▶ Ogólny węgiel organiczny,
- ▶ fosfor ogólny.



Wartości tych wskaźników należy ustalać na podstawie dopuszczalnego obciążenia oczyszczalni ładunkiem tych zanieczyszczeń



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Warunki

- ▶ § 13. Jeżeli ilość wprowadzanych ścieków przemysłowych stanowi więcej niż 10% ogólnej ilości ścieków komunalnych odprowadzanych do oczyszczalni lub gdy jest to niezbędne dla spełnienia warunków przy stosowaniu osadów z oczyszczalni na cele nieprzemysłowe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może ustalić niższe dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń niż określone w załączniku nr 2 do rozporządzenia



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



- ▶ § 14. Jeżeli ilość wprowadzanych ścieków przemysłowych stanowi mniej niż 10% ogólnej ilości ścieków komunalnych odprowadzanych do oczyszczalni, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może ustalić wyższe dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń niż określone w załączniku nr 2 do rozporządzenia, po spełnieniu warunków, o których mowa w § 8



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



JAKOŚĆ ŚCIEKÓW NA ODPŁYWNIE

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA GOSPODARKI MORSKIEJ I
ŻEGLUGI ŚRÓDLĄDOWEJ z dnia 12 lipca 2019 r.

w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla
środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy
spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi
ścieków, a także przy odprowadzaniu wód
opadowych lub roztopowych do wód lub do
urządzeń wodnych



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Jakość ścieków na odpływie

Pozwolenie wodnoprawne:

- ▶ Główna oczyszczalnia ścieków 13 parametrów

BZT₅ , ChZT , zawiesina ogólna, azot ogólny, fosfor ogólny, azot amonowy ,azot azotynowy, żelazo ogólne, surfaktanty anionowe, surfaktanty niejonowe, substancje ekstrahujące się eterem naftowym, węglowodory ropopochodne

- ▶ WOŚ 3 parametry (BZT₅, ChZT, zaw. ogólna)



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Osady ściekowe

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA ŚRODOWISKA
z dnia 6 lutego 2015 r. w sprawie stosowania
komunalnych osadów ściekowych

Zasady rolniczego wykorzystania osadów
ściekowych z uwzględnieniem :

- dawki,
- częstotliwość,
- badania gruntów i osadów,
- zawartość metali ciężkich.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Rozliczenia za ścieki

- ▶ Na podstawie ilości zużytej wody,
- ▶ Na podstawie urządzenia pomiarowego,
- ▶ Z uwzględnieniem przekroczeń warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- ▶ Standardy określają zasady montażu urządzeń pomiarowych (przepływomierze, próbopobieraki) przez odbiorców usług.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Dostarczanie ciepła

Prawo energetyczne art. 4

a) zapewniane parametry,

Dotrzymanie parametrów nośnika ciepła:

-odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczonego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać :

*w sieciach gorącej wody : +5% i –5%, pod warunkiem że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną,

▶ z tolerancją +7% i –7%.

b) Informowanie odbiorców o

- terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła, przewidzianych na wykonanie prac w sieci cieplnej, co najmniej 5 dni przed przerwą,
- przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła i przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania energii cieplnej.



Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...



Świadczenie usług zewnętrznych

Standardy oparte o zasadę:

- ▶ Ekwiwalentności,
 - ▶ Równości,
- ▶ Niezakłócaniu konkurencji,
 - ▶ Przejrzystości.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Korzystanie z cudzej nieruchomości

- ▶ Służebność przesyłu,
- ▶ Zasady określone w ustawie o gospodarce nieruchomościami,
- ▶ Zasady określone w art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Standardy Obsługi Klienta

zawierają zbiór procedur i zasad postępowania w kontaktach pracowników Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z klientem.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*





Standardy w **zakresie ogólnym** dotyczą wszystkich pracowników Spółki zarówno w kontaktach zewnętrznych jak i wewnętrznych na płaszczyźnie pracownik - pracownik.

Natomiast **szczegółowe zasady postępowania** dotyczą osób zatrudnionych w Biurze Obsługi Klienta, Dziale Sprzedaży, Dziale Technicznym, Dziale Sieci Przesyłowej, Dziale Energetyki Ciepłej, które mają bezpośredni kontakt z klientem.



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



STANDARY OGÓLNE

PRZYJMOWANI I
ROZPATRYWANIE
REKLAMACJI

REPREZENTOWANIE
PRZEDSIĘBIORSTWA

WIEDZA I
KOMPETENCJE
PRACOWNIKÓW

WYGLĄD
ZEWNĘTRZNY

STANOWISKO
PRACY



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



OBSŁUGA KLIENTA

OBSŁUGA ADMINISTRACYJNO - BIUROWA

- OBSŁUGA BEZPOŚREDNIA
- OBSŁUGA TELEFONICZNA
- KORESPONDENCJA E-MAIL

TECHNICZNA OBSŁUGA KLIENTA POZA SIEDZIBĄ MPECWIK

DOTYCZY:

- INKASENTÓW,
- PRACOWNIKÓW DZIAŁU SIECI PRZESYŁOWYCH,
- DZIAŁU TECHNICZNEGO,
- DZIAŁU ENERGETYKI CIEPLNEJ – WYKONUJĄCYCH CZYNNOŚCI NA TERENIE NIERUCHOMOŚCI KLIENTA



Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...



PODSUMOWANIE



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*



Dziękuję za uwagę



*Lejemy zdrową wodę
od 110 lat...*

