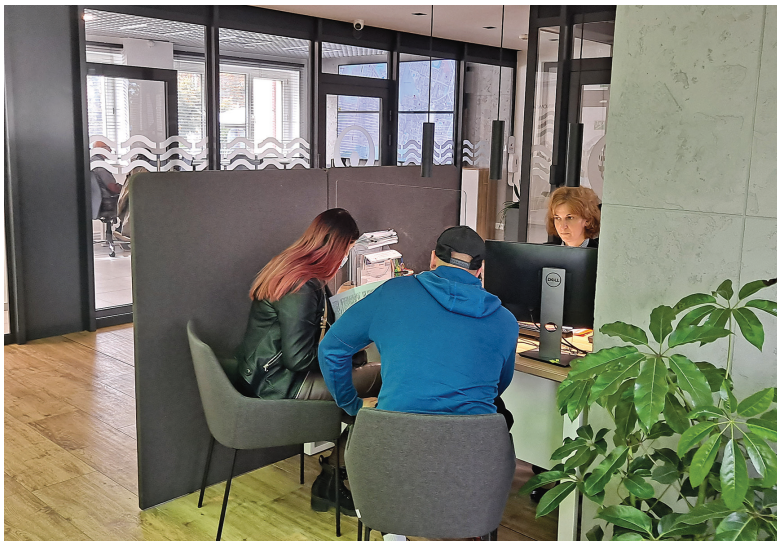


Zmiany w tarnogórskim PWiK



Biuro Obsługi Klienta PWiK w Tarnowskich Górach przeszło olbrzymią metamorfozę. Gruntowny remont i zmiana koncepcji na aranżację biura sprawiły, że jest ono nowoczesne, ale też bardziej przyjazne. Jednak to nie tylko zmiany zewnętrzne są tutaj najważniejsze.

Po pierwsze kompleksowo

Najważniejszym celem zmiany w Biurze Obsługi Klienta, było stworzenie takich warunków obsługi, by klient był kompleksowo obsługiwany w tzw. „jednym okienku”. Bardzo ważne również było poszerzenie zakresu usług, czyli odejście

od myślenia, że PWiK są jedynie od dostarczania wody i odbioru ścieków. Wodociągi mogą się dzielić swoim doświadczeniem i służyć doradztwem. W PWiK Tarnowskie Góry powstał Dział Rozwoju, który przygotował szeroką ofertę usług dodatkowych z zakresu sporządzania dokumentacji technicznej budowy sieci i przyłączy,

kompleksowej budowy sieci czy też nadzoru nad prowadzonymi pracami. Pracownicy wodociągów służą pomocą przy wypełnianiu wniosków o dofinansowanie z programu Woda+ a także pomagają dobrać odpowiednią instalację do gromadzenia wód deszczowych, a jeśli jest takie życzenie klienta można zlecić także jej montaż. Częstym problemem naszych klientów, bez względu czy jest to gospodarstwo domowe, czy zakład przemysłowy - jest niedrożna sieć wewnętrzna. W takich przypadkach również pomagamy klientom wykorzystując nasz sprzęt specjalistyczny. Nie bez znaczenia są także usługi naszego akredytowanego laboratorium, które świadczy usługi w zakresie badań wody i ścieków w zakresie aż 32 parametrów fizykochemicznych i już 7 parametrów mikrobiologicznych.

Po drugie nowoczesnie

Nowoczesność w przypadku sieci wodociągowych, czy kanalizacyjnych, to przede wszystkim inteligentne, albo mówiąc wprost zdalne zarządzanie siecią. Stały monitoring czyli obserwowanie i kontrola sieci zdecydowanie przyspieszyły i zautomatyzowały proces przepływu informacji. W konsekwencji dało to możliwość lokalizowania problemów i blokowania zakłóceń, jak również podejmowania działań prewencyjnych bez konieczności interwencji bezpośrednio w terenie. Tym samym wzrasta wydajność i bezawaryjność sieci.

Bardzo ważnym elementem tego systemu są również wodomierze ze zdalnym odczytem. Taki projekt został wdrożony na tarnogórskim osiedlu Przyjaźń, i PWiK otrzymuje teraz dane w czasie rzeczywistym. Stała analiza pozwala wyłapać anomalie na danej linii przesyłu i, co najważniejsze, zareagować i ostrzec klienta/

odbiorcę usług. Dodatkowy atut tego rozwiązania, to fakt, iż klient nie musi już sobie zwracać głowy terminami podawania odczytów.

Po trzecie odpowiedzialnie

Zadaniem wodociągów z dzisiejszych czasów jest odpowiedzialne korzystanie z zasobów naturalnych, czyli stała praca nad zmniejszaniem strat na sieci, dbanie o infrastrukturę, wykorzystanie ścieków oczyszczonych do procesów technologicznych (jak np. Oczyszczalnia Repty) ale przede wszystkim dbanie o jakość podawanej do sieci wody oraz jakość oczyszczonych ścieków, które wprowadzane są do rzek i zbiorników.

Nowoczesne technologie otworzyły przedsiębiorstwom wodociągowym nowe możliwości w zakresie komunikacji z klientem. Jedno-

ześnie pewiki, mają teraz bardzo dobre narzędzia, które pomagają racjonalnie zarządzać konsumpcją wody, tym samym mogą pomóc swoim klientom w sposób bardziej racjonalny korzystać z zasobów naturalnych jakim jest woda pitna, czy woda deszczowa.

Odpowiedzialność, to także działania wykraczające poza ramy zwykłej codziennej rutyny. W przypadku PWiK Tarnowskie Góry to wyposażenie szkół podstawowych i średnich w źródła wodne, dzięki czemu dzieci i młodzież mają nieograniczony dostęp do wody pitnej. A ostatnim takim działaniem, to stworzenie ogrodu deszczowego w dzielnicy Stare Tarnowice, który może być doskonałą inspiracją do tego jak walczyć z wszechobecną betonozą.

