

ZARZĄDZENIE nr 1/2020

KIEROWNIKA GMINNEGO ZAKŁADU USŁUG KOMUNALNYCH W JABŁOWIE

z dnia 28 maja 2020 r.

**w sprawie wprowadzenia instrukcji postępowania i informowania zainteresowanych stron
w sytuacji wystąpienia przerwy w dostawie wody**

Na podstawie § 13 Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Starogard Gdański z dnia 25 kwietnia 2019r. zarządza się co następuje:

§1 Wprowadza się instrukcje postępowania i informowania zainteresowanych stron w sytuacji wystąpienia przerwy w dostawie wody na terenie Gminy Starogard Gdański .

§2 Nadzór nad instrukcją sprawuje Kierownik Zakładu.

§3 Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Kierownik Gminnego Zakładu Usług Komunalnych

KIEROWNIK ZAKŁADU

Andrzej Groth

Instrukcja postępowania i informowania zainteresowanych stron w sytuacji wystąpienia przerwy w dostawie wody.

I. Wstęp

W Gminnym Zakładzie Usług Komunalnych w Jabłowie (zwanym dalej GZUK) zgłoszenia awarii sieci wodociągowych i przerw w dostawie wody przyjmowane są w następujący sposób:

1. Telefonicznie:
 - a. telefon alarmowy całodobowy: 602 490 973,
 - b. telefon stacjonarny w godzinach od 7:00 do 15:00: 58/56 216 08, 58/56 216 32.
2. Za pośrednictwem poczty elektronicznej:
 - a. E – mail: gzukjablowo@tlen.pl

II. Główne typy i przyczyny wystąpienia przerw w dostawie wody

1. Przerwy w dostawie wody dzielimy na:
 - a. Planowe, obejmujące wyłączenia związane z zaplanowanymi pracami eksploatacyjnymi, remontowymi, inwestycyjnymi,
 - b. Nieplanowe, związane z wystąpieniem awarii wodociągowych,
 - c. Spowodowane przerwami w dostawie energii elektrycznej,
 - d. Spowodowane przerwami w dostawie wody w miejscowościach zasilanych przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji STAR-WIK Sp. z o.o. w Starogardzie Gdańskim,
 - e. spowodowane działaniami przeciwpożarowymi służb ratowniczych.
2. Ze względu na czas trwania, bez względu na przyczynę, przerwy dzielimy na:
 - Krótkie – od 2 - 8 godzin,
 - Zwykłe – od 8-12 godzin,
 - Długotrwałe – powyżej 12 godzin.

III. Sposób postępowania służb eksploatacyjnych

GZUK w okresie wystąpienia przerwy w dostawie wody, zabezpiecza zasilanie awaryjne według poniższego schematu:

1. Dla przerw krótkich nie przekierowuje się zasilania w wodę i nie wskazuje się rezerwowych punktów dostawy wody. Odbiorcy o długości przerwy w dostawie wody informowani są w ramach odpowiedzi na zgłoszenie o braku wody.

2. Dla przerw zwykłych planowych, GZUK zabezpiecza zaopatrzenie w wodę poprzez zasilanie awaryjne. Mieszkańcy są informowani o planowej przerwie w dostawie wody z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem, w sposób określony w pkt. V.
3. Dla przerw zwykłych nieplanowych, GZUK zabezpiecza zaopatrzenie w wodę poprzez zasilanie awaryjne. Mieszkańcy są informowani niezwłocznie o przerwie w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. Dla przerw długotrwałych, GZUK stosuje zasady jak w punktach 2 i 3.

IV. Postępowanie w sytuacji zgłoszenia przez klienta przerwy w dostawie wody:

1. Przyjęcie zgłoszenia o wystąpieniu awarii.
2. Skierowanie konserwatora pod wskazany adres awarii w celu weryfikacji zgłoszenia i zabezpieczenia obszaru awarii, wstrzymania wycieku wody, zabezpieczenia terenu.
3. Informacja zwrotna od konserwatora do osoby przyjmującej zgłoszenie oraz do Kierownika Zakładu – weryfikacja wystąpienia awarii, wstępne oszacowanie przyczyn, zasięgu, zakresu potrzebnej interwencji.
4. Poinformowanie odbiorców o przewidywanym czasie trwania przerwy w dostawie wody według ustalonego schematu.

V. Sposób powiadamiania klientów

GZUK powiadamia klientów o przerwach w dostawie wody według poniższego schematu:

1. O przerwach krótkich klienci są informowani w ramach odpowiedzi na zgłoszenie.
2. O przerwach zwykłych klienci informowani są poprzez:
 - a. Zamieszczenie informacji o przerwie w dostawie wody na stronie internetowej https://bip.ugstarogard.pl/jednostki_podlegle/9/520/gminny_zaklad_uslug_komunalnych
 - b. Zamieszczenie informacji o przerwie w dostawie wody na portalu społecznościowym Facebook,
 - c. Wysłanie informacji SMS poprzez aplikację BLISKO,
 - d. Indywidualną informację telefoniczną, wiadomość SMS lub E-mail do:
 - Sołtysów wsi objętych wyłączeniem,
 - Radnych wsi objętych wyłączeniem.
3. O przerwach długotrwałych klienci są informowani na zasadach podanych w punkcie 2 i dodatkowo poprzez:

- a. Rozwieszenie informacji pisemnej na tablicach informacyjnych w miejscowościach objętych wyłączeniem,
 - b. Indywidualną informację telefoniczną do szkół objętych wyłączeniem.
4. W trakcie prowadzenia prac zmierzających do usunięcia awarii dodatkowych informacji telefonicznych udziela Kierownik Zakładu i Konserwator.

VI. Telefony i inne kanały kontaktowe:

- Telefon alarmowy całodobowy : 602 490 973
- Telefon czynny w godzinach od 7:00 do 15:00: 58/ 56 216 08; 58/ 56 216 32
- Kontaktowy adres e-mail gzukjablowo@tlen.pl
- Link do komunikatów na stronie internetowej:
https://bip.ugstarogard.pl/jednostki_podlegle/9/520/gminny_zaklad_uslug_komunalnych
- Link do portalu społecznościowego
<https://www.facebook.com/Gminny-Zak%C5%82ad-Us%C5%82ug-Komunalnych-w-Jab%C5%82owie-108435614201447/>
- Link do aplikacji komórkowej BLISKO
w Google Play:
https://play.google.com/store/apps/details?id=sisms.groups_only&hl=pl&fbclid=IwAR37nh-ZQDM-LEt1iL4r4nhWghPcQmCK6-gu-Dz6lixyLo-eXZ-tOo-wvHQ
w App Store:
https://apps.apple.com/pl/app/blisko/id821655959?l=pl&fbclid=IwAR0vINxmQmW_b3cuQGBvStdw1ovcOdT4reLJdvpMSZbTLT5hcAm2v7-Wj08

KIEROWNIK ZAKŁADU

Andrzej Groth