

Новости сферы ЖКХ

Эффективность единых расчетных центров доказана тюменцами

На прошлой неделе Государственная Дума РФ в первом чтении приняла пакет поправок, которые должны лишить недобросовестные управляющие компании возможности не целевым образом использовать денежные средства, оплаченные населением за тепло, воду, свет. В связи с этим, депутаты предложили ввести во всех регионах России Единые расчетные центры.

Одна из первых система единого расчета коммунальных платежей появилась в Тюмени и существует почти 8 лет. Не смотря на то, что это был пилотный проект, он был реализован очень профессионально, и успешно работает в настоящее время. Тюменский расчетно-информационный центр показал себя как надежный и удобный партнер для потребителей коммунальных услуг и ресурсоснабжающих организаций.

Как комментирует Андрей Медведев Генеральный директор ОАО «Тюменского расчетно-информационного центра»: «Эффективность внедрения такой системы расчетов доказана 8-ми летней работой ТРИЦ в городе Тюмени и 5-ти летней работой в крупных городах юга области - Тобольске и Ишиме. Как показала практика, появление расчетного центра существенно повысило прозрачность финансовых потоков в жилищно-коммунальной сфере, при этом необходимо отметить, что реализация схемы расчетов через единый расчетно-информационный центр не привела к дополнительному увеличению стоимости жилищно-коммунальных услуг для конечного потребителя».

Пресс-служба ОАО «ТРИЦ»

Новая победа Тюменского водоканала

Информационно-справочная служба компании «Тюмень Водоканал» (ГК «РОСВОДОКАНАЛ» (телефон: 540-940) стала победителем самого престижного международного конкурса в сфере индустрии call-центров «Хрустальная гарнитура» в номинации «Лучший центр по обслуживанию населения и организаций».

Церемония награждения прошла в первый вечер форума Call Center World Forum. Стоит отметить, что конкурс «Хрустальная гарнитура» существует уже семь лет, в разное время его победителями становились такие известные контактные центры как МТС, Киевгаз, ВТБ24, ВымпелКом, DHL, Киевстар, Samsung, Мерафон, Quelle, Teleperformance, Global Bilgi, Райффайзен Банк Аваль, SEQUOIA Credit Consolidation, Пробизнесбанк. Теперь в историю наград данного международного конкурса заслуженно, по решению международного жюри, вошла и информационно-справочная служба тюменского водоканала.

Напомним, единая информационно-справочная служба тюменского водоканала была создана в апреле 2009 года. За 2010 год специалисты службы обработали свыше 180000 входящих вызовов. Работает служба по принципу «одного окна», отвечая на все поступающие вопросы об услугах



холодного водоснабжения и водоотведения. Ежедневно операторы службы отвечают на более чем шестьсот входящих вызовов, проводят оповещение компаний, занимающихся управлением жилым фондом об отключениях на сетях, ведут оперативный мониторинг отключений воды на сайте, регистрируют заявки и контролируют их выполнение, дают ответы на поступающие от жителей города вопросы.

- Главный принцип работы нашей информационно-справочной службы в том, чтобы, действительно помочь позвонившему нам жителю города в решение его вопроса или проблемы, - говорит Любовь Вакарина, начальник информационно-справочной службы тюменского водоканала, - любой поступающий звонок мы обрабатываем по максимуму. Регулярно проводим обучение операторов и повышаем уровень обслуживания. В ежедневном режиме проводится анализ

поступающих звонков, таким образом специалисты службы выявляют новые вопросы, находят на них ответы и повышают уровень своих знаний.

- Быть специалистом информационно-справочной службы – это очень большая ответственность, нужно быть всегда в курсе всех событий и быть готовым ответить на любой даже самый непредсказуемый вопрос, - добавляет Любовь Вакарина. – Каждую заявку, поступающую в нашу службу мы контролируем от начала и до конца, а после ее исполнения подразделениями предприятия, проводим оценку выполненной работы, делая обратный звонок тому, кто подал заявку.

Опыт тюменского водоканала в создании информационно-справочной службы заинтересовал и другие предприятия группы компаний «РОСВОДОКАНАЛ», в итоге, в 2010 году Любовь Вакарина провела несколько семинаров для специалистов call-центров других городов России.

Напомним, что подать заявку, задать вопрос об услугах холодного водоснабжения и водоотведения специалистам справочно-информационной службы «Тюмень Водоканал» можно и посредством сайта: www.vodokanal.info. При этом, если при составлении заявки, абонент указывает свой номер телефона, то специалисты справочно-информационной службы свяжутся и пояснят ситуацию по обращению, поступившему через сайт, в течение всего одного часа.

Тюмень получила миллиардную тонну чистой воды

Исторический факт был зафиксирован в марте работниками тюменского водоканала (ГК «РОСВОДОКАНАЛ»), с велижанской водоочистой станции, которая обеспечивает треть потребностей города Тюмени в чистой питьевой воде, была подана миллиардная тонна. Символично то, что это случилось как раз, когда тюменский водоканал включился в глобальное мероприятие ООН – «Марафон чистой воды». Самое время вспомнить, как всё начиналось на Велижанской водоочистой станции.

Постановление Совета министров СССР от 5 февраля 1971 года положило начало грандиозной и в то же время очень быстрой стройке. Такая оперативность тогда объяснялась тем, что городу срочно требовался резервный источник водоснабжения. После целого комплекса геологоразведочных работ, проведенных в максимально сжатые сроки, примерно в тридцати километрах от города решено было строить водоочистную станцию. Уже в феврале 1971 года, сразу после выхода постановления, началась разбивка трасс водоводов. Несмотря на отсутствие жилья, морозы и бездорожье, в 1971 году строительство всех производственных помещений было в самом разгаре, проложены водоводы со скважин. 5 ноября 1971 года для промывки водоводов, запущены скважины №№ 13, 14, 15, 16 и 17 третьего куста. А первую воду в город велижанская водоочистная станция подала в феврале 1972 года.

- Первую воду в город подавали напрямую со скважин, - вспоминает Галина Голубева, проработавшая начальником химико-бактериологической лаборатории велижанской водоочистой станции с 1972 по 1997 годы, - очистной станции как таковой тогда еще не было. Но городу нужна была вода, и водоканал обеспечивал ее подачу. Контроль качества вели, как и сейчас, круглосуточный.

С момента запуска сооружений, подача в город росла в геометрической прогрессии. В 1975 году было подано 16 миллионов 497 тысяч кубических метров воды, в 1978 – уже 29 миллионов, а в 1979-1980 – более 35!

Воду, очищаемую на Велижанской водоочистной станции, добывают из артезианских скважин глубиной от семидесяти до ста метров. Стоит отметить, что добываемая вода, требует очень серьезной и сбалансированной очистки, однако, альтернативных источников добычи воды у Тюмени нет, поэтому специалистам тюменского водоканала приходится постоянно вести поиск наиболее эффективных вариантов очистки воды. Пока специалистам удаётся справляться.

- Науке двери всегда были открыты на велижанской водоочистной станции. Мы готовы испытать и испробовать любое предложение, лишь был от него результат, - говорит Александр Григоров, начальник очистной станции Велижанской водоочистной станции, - к примеру, в настоящий момент мы проводим испытания двух японских аэракторов, которые могут не только повысить качество подаваемой воды, но и дать значительную экономию электроэнергии.

В 2009 году на одном из фильтров была испытана, смонтирована и запущена в эксплуатацию

дренажная система «Triton». С 2010 года в рамках глобального проекта автоматизации и диспетчеризации, реализуемом на тюменском водоканале, автоматизированы уже 15 из 93 скважин. Практически завершено переоснащение бактериологической лаборатории, а в ближайшем будущем начнет работу новая диспетчерская, которая в перспективе это позволит управлять процессами добычи, очистки и подачи воды в город в автоматическом режиме. В 2011 году планируется провести испытания по переходу с хлора на гипохлорит натрия. Испытательные колонки здесь никогда не пустуют. Полным ходом идет подготовка к запуску частотно-регулируемых приводов на насосной станции второго подъема, обеспечивающей подачу уже очищенной воды в город, это позволит обеспечить плавное изменение режимов подачи воды, в зависимости от потребностей города и сэкономит порядка 15 процентов электроэнергии. Кстати, за счёт средств областного бюджета проведена замена насосного оборудования на более эффективное и надёжное.

На сегодняшний день среднесуточная подача воды с велижанской водоочистной станции составляет порядка семидесяти тысяч кубических метров в сутки. Вообще же мощности сооружений достаточно, чтобы очищать и подавать в город до 120 тысяч кубических метров воды. Стоит отметить, что в перспективе, поскольку забор воды из реки Туры ограничен природоохранными органами, при росте города, удовлетворение его потребностей в чистой питьевой воде будет обеспечиваться именно за счёт мощностей Велижанской водоочистной станции. К такому развитию событий тюменский водоканал, совместно с Администрацией города Тюмени и Правительством Тюменской области, готовится уже сейчас.

Иван Камельских, руководитель пресс-службы «Тюмень Водоканал» для ИА «В нашем дворе»

Тюменские школьники познакомились с энергоэффективными технологиями «Фортум»

Учащиеся и педагоги общеобразовательных учреждений побывали на Тюменской ТЭЦ-1 компании «Фортум». Экскурсия по одному из самых современных энергопроизводств России стала главным призом для победителей конкурса школьных проектов по энергосбережению, организованного администрацией г.Тюмени. В конкурсе приняли участие 69 школ, на суд жюри было представлено 157 проектов, из которых 135 – детские, 22 – учительские работы.

«Мы рады видеть на Тюменской ТЭЦ-1 учеников школ – авторов оригинальных проектов по энергосбережению и пропаганде энергоэффективности. Логично, что главным призом конкурса стало посещение теплоэлектростанции, поскольку именно здесь производится то, что мы должны расходовать с умом – электричество и тепло. Знакомство с новейшими технологиями должно утвердить ребят в том, что энергию можно и нужно начинать беречь уже на этапе ее производства и относиться к ней как большой ценности», - отметил директор Тюменской ТЭЦ-1 Сергей Гусаков.



«Будущее за теми, кто сегодня еще учится в школе. Активное участие подростков в разработке проектов по энергосбережению говорит о том, что у нашей страны хорошее будущее», - подчеркнул заместитель главы администрации г. Тюмени Андрей Голоус.

В рамках экскурсии по Тюменской ТЭЦ-1 школьники узнали о мировом опыте энергокорпорации Fortum и своими глазами увидели современные паргазовые энергоблоки, отличающиеся высокой эффективностью и экологичностью.

Управления по связям с общественностью и СМИ ОАО «Фортум» для ИА «В нашем дворе»