

Návrh k zařazení bodu na pořad jednání nejbližšího připravovaného zastupitelstva města Rudná (§ 94 zákona o obcích)

Předkládá: Martin Viktora, Cyril Tůma - zastupitelé za Rudná pro Život

Název bodu:

Zlepšení služeb a proklientský přístup společnosti Technické služby Rudná

Důvodová zpráva:

Cílem návrhu je **zvýšit kvalitu služeb** poskytovaných Technickými službami Rudná a posílit jejich transparentnost a proklientský přístup. Většina návrhů funguje u ostatních společností **zcela samozřejmě**. Tímto návrhem reagujeme na podněty občanů, osobní zkušenost a na potřebu zlepšit komunikaci a procesy, které mají **přímý dopad na spokojenost obyvatel Rudné**.

Návrhy se týkají těchto oblastí:

- Oznamování plánovaných výluk dodávek a havárií ze strany TS Rudná občanům
- Ověřování oznámení zápachu sulfanu (za přítomnosti oznamovatele)
- Zavedení služby online portálu zákazníka
- Celková revize webu společnosti
- Zavedení možnosti zálohových plateb

Oznamování plánovaných výluk dodávek vody a havárií

Oznamování výluk a havárií je běžným standardem u jiných vodohospodářských společností - a také znakem základního **respektu k zákazníkům**. Přesto tuto službu TS Rudná neprovozují. Nasazení této služby je provozně jednoduché: jednoduchá úprava webu - vytvoření výrazného odkazu / rozcestníku na hlavní stránce webu tsrudna.cz a ad hoc doplňování aktuálních informací. Proaktivní oznamování ušetří starosti občanům i zaměstnanců TS Rudná. Aktuálně TS Rudná informují pouze na telefonickou žádost.

Ověřování oznámení zápachu a sulfanu (za přítomnosti oznamovatele)

Na mnoha místech v Rudné (včetně bydlišť předkladatelů tohoto návrhu) se z kanalizace šíří **obtěžující zápach toxického sulfanu**. Tento problém trvá léta a zhoršuje se, a to i rostoucí výstavbou. Předkladatelé tohoto návrhu se zúčastnili několika "občanských" měření sulfanu. Měření se konalo na místech, která jsou zápachem notoricky známá (včetně zdroje zápachu přímo u bydliště jednoho z předkladatelů). **Měření jednoznačně prokázalo**, že důvodem obtíží je právě sulfan. Sulfan obtěžuje, poškozují zdraví i kanalizační síť a má negativní dopady i na infrastrukturu ČOV.

Jeden z předkladatelů problém se sulfanem oznámil na TS Rudná. Po delší době obdržel z TS Rudná informaci, že na místě proběhlo měření, které prý ale sulfan neprokázalo.

V mezičase se ukázalo, že **TS Rudná zakoupili měřič sulfanu**. Navrhujeme proto, aby občané, kterým zápach veřejné kanalizace znehodnocuje životní prostředí, **měli možnost vyvolat měření, u kterého by jako svědci mohli být přítomni**.

Zavedení služby online portálu zákazníka

Navrhujeme vytvoření portálu zákazníka, který by občanům umožnil přístup k důležitým informacím o jejich spotřebě vody, fakturaci a dalších službách poskytovaných Technickými službami Rudná. **Tento portál by zajišťoval maximální transparentnost a pohodlí pro občany**, kteří by měli k dispozici online přehled o vystavených fakturách, uhrazených zálohách a historii spotřeby vody. Portál by dále mohl obsahovat nástroje pro zadávání žádostí (např. hlášení poruch nebo výluk), aktualizaci kontaktních údajů a možnost elektronického uzavírání smluv. Cílem je usnadnit komunikaci mezi občany a Technickými službami, zvýšit efektivitu poskytovaných služeb a minimalizovat administrativní zátěž. Online portál zákazníka je dnes obvyklou službou firem dodávajících služby občanům.

Celková revize webu společnosti

Z webu (zejména hlavní stránky) TS Rudná je patrné, že potenciálem webu se nikdo dlouhodobě nezabývá, navigace je naprosto chaotická. **Zcela absentuje jakákoliv snaha prodat služby TS Rudná zákazníkům** (a vylepšit tím své hospodaření). K datu předložení tohoto návrhu je pro ilustraci situace taková:

- Žlutý obdelník - informace, kam lze zavolat pro zjištění aktuálního stavu (přičemž 23.9. bylo zjištěno, že přinejmenším první z tel. čísel nebylo funkční). Ke žlutému textu je nesmyslně připojen odkaz na "Omezení: podmínky připojení na veřejnou síť."
- Odkazy pod "Aktuálně" - více "aktualit" není dostupných ani při kliknutí na "Všechny aktuality"
 - Oznámení z 1.10.2024 (snížení ceny vody) - OK
 - Další "aktualita" je z ledna 2024 (nová smluvní dokumentace)
 - Zásady zpracování osobních údajů z května .2018
- O společnosti
 - textu dominuje informace o tom, že 25. května 2018 vstoupilo v platnost GDPR
- Dokumenty - relativně udržovaná část webu
- Výrazný banner vpravo propaguje "Výměna vodoměrů", "Dodávky pitné vody" a "Čistírna odpadních vod"
- Odkaz Mobilní verze (v patičce) je nefunkční

Proto navrhujeme, aby byl **web logicky členěn a aktualizován**, Vhodnými kategoriemi by mohly být: Portál zákazníka, Hlášení poruch, Ceny a fakturace, Řešení životních situací, Veřejné zakázky, Služby pro občany, Služby pro podnikatele, Běžící projekty / investice atd., Stav vodovodů a kanalizace, Smluvní dokumentace a obch. podmínky...

Drobným proklientským vylepšením by mohlo být také **uvedení tel. linky pro poruchy i na faktury** TS Rudná, které by ocenili ti obyvatelé, kteří nemají internet.

Zavedení možnosti zálohových plateb

Navrhujeme zavedení systému zálohových plateb, který občanům usnadní platby za služby Technických služeb Rudná, jako je například spotřeba vody. Zákazníci by si mohli **buď zachovat stávající model se čtvrtletním vyúčtováním, nebo zvolit pravidelnou měsíční zálohovou platbu** trvalým příkazem, čímž se vyhnou nutnosti každé čtvrtletí zadávat platební příkazy dle aktuální fakturace. Na konci roku dojde k přesnému vyúčtování podle skutečné spotřeby, přičemž přeplatky budou vráceny a případné nedoplatky doúčtovány. Toto řešení by pomohlo i u domů, kde není vzdálený odečet technicky možný. Pro Technické služby Rudná to přinese nejen **zjednodušení pracnosti i administrativy** díky snížení četnosti odečtů (roční místo čtvrtletních), ale také **stabilizaci cashflow**, která umožní lépe plánovat provozní i investiční výdaje. Tento systém je osvědčenou praxí u dodavatelů energií a zvyšuje spokojenost zákazníků.

Velkým usnadněním by také byla možnost uzavírat / měnit smlouvy za nemovitost jedním z manželů (aktuálně TSR vynucují účast obou, což je nepraktické).

Stav webů tsrudna.cz a “konkurence” k 1.12.2024

Technické služby Rudná a.s. Oficiální web

Služby společnosti: Komunální služby a likvidace odpadů | Ostatní služby | Vodovody a kanalizace | ...více

O SPOLEČNOSTI
Kontakty | Výroční zprávy | Základní údaje | ...více

AKTUÁLNĚ
Oznámení (1.10.2024)
Vyhlášení nové dokumentace (30.1.2024)
Zásady zpracování osobních údajů (23.5.2018)

DOKUMENTY
Nové | Vybrali jsme
Výroční zpráva společnosti za rok 2023 (PDF, 1,7 MB)
Výroční zpráva za rok 2023 o poskytování informací (PDF, 266 kB)
Výroční zpráva za rok 2022 o poskytování

KONTAKT
Technické služby Rudná a.s.
Poštovní 133/4
252 19 Rudná
Tel.: 311 670 838
E-mail: info@tsrudna.cz

Pražské vodovody a kanalizace

Zákaznický portál | Vyhledávání

Mapa havárií a výluk
Informace o haváriích a výlukách v dodávkách pitné vody na jednom místě.

Aktuality
Se službami PVK je spokojeno 95 procent zákazníků, vyplývá z průzkumu
Na vysoké úrovni se stále drží spokojenost se službami Pražáků

Havárie
Plánované výluky

Zákaznické centrum PVK otevřelo své brány v areálu Waltrovka, v budově Legaticka
Zákaznické centrum Pražských vodovodů a kanalizací se přestěovalo do nových prostor.

podvodními e-maily
Pražské vodovody a kanalizace důrazně vanají své zákazníky před podvodními e-maily, které je vyzývají...

Mapa kvality vody
Pražská voda zcela vyhovuje tuzemským i evropským standardům po stránce fyzikální, chemické, mikrob...

Skrýtá místa pražského vodárenství ve virtuální realitě
Pražské vodovody a kanalizace uceleně představují...

Vyjadřovací portál PVK
Pro příjem žádostí a vyjádření k projektové dokumentaci online

open data
OpenData
PVK pravidelně zveřejňuje data ke kvalitě vody, souhrnné provozní a technické ukazatele a další!

Technické služby Hostivice - x +
tshostivice.cz

TECHNICKÉ SLUŽBY HOSTIVICE

TECHNICKÉ SLUŽBY
3009

ÚVODNÍ STRÁNKA SLUŽBY KONTAKTY DOKUMENTY POVINNÉ INFORMACE GDPR VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Svozový kalendář pro období zima 2024/25

© 18. 11. 2024
platnost svozového kalendáře na období 1.12.2024 až 30.3.20205. Ke stažení v pdf. zde
VÍCE →

Odstávka dodávky pitné vody ul. Školská

© 11. 11. 2024
Z důvodu havárie na vodovodním řadu v ul. Školská proběhne dne 12.11.2024 v čase 8:00 až 15:00 hod (či do dokončení oprav) odstávka...
VÍCE →

Odstávka dodávky pitné vody v ul. Na Pískách


© 23. 10. 2024
Z důvodu havárie na vodovodním řadu v ul. Na Pískách proběhne dne 24.10.2024 v čase 9:30 až 16:00 hod (či do dokončení oprav)...
VÍCE →

Odstávka dodávky pitné vody ul. Školská

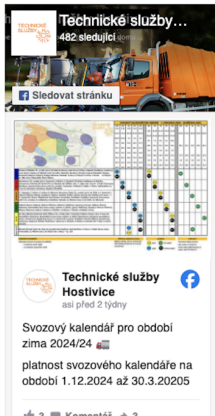
© 23. 10. 2024
Z důvodu havárie na vodovodním řadu v ul. Školská proběhne dne 24.10.2024 v čase 8:00 až 12:00 hod (či do dokončení oprav) odstávka...

PORTAL.TSHOSTIVICE.CZ

PORTÁL MOJE VODNÉ A STOČNÉ



FACEBOOK TSH



Technické služby...
482 sledujcí
Sledovat stránku

Technické služby Hostivice
asi před 2 týdny
Svozový kalendář pro období zima 2024/24
platnost svozového kalendáře na období 1.12.2024 až 30.3.20205
3 Komentář

Návrh usnesení:

Zastupitelstvo města Rudná ukládá Radě Města Rudná zajistit u Technických služeb Rudná zkvalitnění služeb dle dokumentu "Zlepšení služeb a proklientský přístup společnosti Technické služby Rudná" (viz předložený materiál). Rada města na nejbližším zasedání zastupitelstva podá zprávu o reakci TS Rudná k této věci.