

Nowoczesność dla klienta MPWiK Rzeszów



zdjęcie z Biura Obsługi Klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie



zdjęcie z Biura Obsługi Klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie



zdjęcie z Biura Obsługi Klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie



zdjęcie z Biura Obsługi Klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie



zdjęcie z Biura Obsługi Klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie



zdjęcie z Biura Obsługi Klienta w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie

Standard obsługi na najwyższym poziomie zapewniają m. in. pomieszczenia dla każdego z klientów, kolejki i specjalna winda dla osób niepełnosprawnych. Nowoczesne Biuro Obsługi Klienta zaczęło funkcjonować w siedzibie Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rzeszowie.

Działalność MPWiK to nie tylko dostarczanie wody i odbieranie ścieków komunalnych. Każda z tych usług wymaga bezpośredniego kontaktu pracowników spółki z odbiorcami usług w szeregu różnych spraw - od uzgodnienia warunków przyłączenia do sieci, przez odbiory, zawarcie umowy aż po montaż wodomierza.

Rozwój na wszystkich poziomach

- Jakość i komfort dla naszych odbiorców, szybka, sprawna obsługa przez kompetentnych pracowników to nasze priorytety. Do niedawna Biuro Obsługi Klienta funkcjonowało w jednym, dostępnym bezpośrednio z ulicy pomieszczeniu i posiadało trzy stanowiska obsługi.

Uznaliśmy jednak, że ważne jest by wraz rozwojem technicznym i technologicznym naszej spółki podążała ewolucja standardów i jakości bezpośrednich kontaktów z klientami - mówi Urszula Dubiel, kierowniczka Działu Sprzedaży i Gospodarki Wodomierzowej w rzeszowskim MPWiK.

Nowe Biuro Obsługi Klientów utworzono na parterze budynku siedziby MPWiK przy ulicy Naruszewicza 18 w Rzeszowie. Całą kondygnację przeznaczono na potrzeby klientów korzystających z usług spółki. Powstało sześć oddzielnych pomieszczeń, które zapewniają załatwianie spraw w warunkach gwarantujących m. in. standardy RODO.

Pokonujemy bariery

- Tuż za wejściem do budynku znajduje się kilka schodów, które były przeszkodą nie do przejścia dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach, dlatego tam zaproponowaliśmy naszym klientom nowoczesną windę, która unosi wózek na odpowiedni poziom i umożliwia spotkanie z naszym pracownikiem bez dodatkowej pomocy asystentów w pokonywaniu barier. Przed wejściem do budynku mamy też nowy podjazd dla wózków - mówi Jakub Czapkowski z Działu Sprzedaży i Gospodarki Wodomierzowej.

Przy wejściu do korytarza BOK ustawiono nowoczesny kolejki. Można tu wybrać temat oczekiwanej obsługi. To m.in. informacje dotyczące przyłączeń do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej na terenie Rzeszowa oraz części gminy Boguchwała, umówienie terminu odbioru wykonanych prac przy budowie przyłączy, uzyskanie protokołu odbioru, zawarcie umowy z MPWiK. Klienci mają dostęp do Biura Podawczego, gdzie mogą pozostawić dokumenty, złożyć wnioski w interesujących ich sprawach oraz do kasy, w której mogą bez dodatkowych opłat regulować płatności faktur. Pracę kolejki uzupełnia umieszczony w pobliżu telefon wraz z wykazem numerów i opisem spraw z jakimi najczęściej zgłaszają się interesanci. W tym miejscu można uzyskać informacje od pracowników bezpośrednio zajmujących się wybranymi tematami.

W trudnych sprawach konsultacje

- Zdarza się, że sprawy, z którymi zgłaszają się do nas Klienci są poważnie, przynajmniej na początku ich rozpatrywania, skomplikowane. W takim przypadku do klienta schodzi pracownik, który konsultuje sprawę i pomaga w ich rozwiązaniu - wyjaśnia Urszula Dubiel. Nowością oferowaną w BOK jest możliwość wypełniania wszystkich niezbędnych dokumentów na miejscu korzystając z fachowej pomocy pracownika MPWiK.

- Podmiotem naszej działalności są nasi klienci i bardzo zależy nam na systematycznym usprawnianiu naszych relacji. Chcemy, by wizyta w spółce nie była problemem, ale by kojarzyła się z przyjemnym i profesjonalnym przyjęciem podczas załatwiania formalności. Zapraszamy serdecznie do korzystania z nowego Biura Obsługi Klienta - kończy Jakub Czapkowski. - Ale również z internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK dostępnego na naszej stronie - dodaje Urszula Dubiel.