

Załącznik do decyzji znak IN-EO.7031.2.2013

z dnia5...września..... 2013 r.

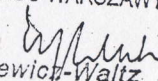
**Kryteria i standardy liczbowe jakości usług kanalizacyjnych świadczonych przez Zespół Budowy Domów Jednorodzinnych i Wielorodzinnych
Sp. z o.o. na terenie Osiedla Stara Miłosna w Dzielnicy Wesoła m.st. Warszawy**

Grupy standardów	Nazwa standardu	Kryterium	Realizacja standardu /spełniony lub nie spełniony/ ew. procentowo	Uwagi
I. JAKOŚĆ OCZYSZCZONYCH ŚCIEKÓW	1. Jakość odprowadzanych ścieków oczyszczonych	Zgodność z pozwoleniem wodno-prawnym	Tak / Nie	Ocena na koniec roku kalendarzowego – dla każdej oczyszczalni oddzielnie
II. NIEZAWODNOŚĆ I PEWNOŚĆ DZIAŁANIA KANALIZACJI	2. Ciągłość odprowadzania ścieków	Zapewnienie 100% rezerwy wydajności zespołów pompowych dla ścieków komunalnych	Tak / Nie	Dotyczy tylko małych pompowni lokalnych
		Monitorowanie obiektów pompowych	Tak / Nie	
	3. Wskaźniki czasu trwania przerw pracy obiektów w przypadku awarii	Pompownie lokalne: $K_{po} \geq 93,3\%$ $T_{ao} \leq 3h$	$K_{po} = \frac{I_{pt}}{I_{po}} \cdot 100\%$ I_{pt} – ilość przerw w okresie $\leq T_{ao}$ I_{po} – ilość wszystkich przerw	
	4. Ilość wylewów w roku z sieci kanalizacyjnej	a) sanitarnej	Tak / Nie (ilość)	
		b) ogólnospławnej	Tak / Nie (ilość)	
	5. Wskaźnik czasu zabezpieczenia miejsca awarii sieci kanalizacyjnej dla zapewnienia bezpieczeństwa ruchu kołowego i pieszego	$K_{za} \geq 93,3\%$ $T_{za} \leq 4h$ (od chwili zgłoszenia awarii)	$K_{za} = \frac{I_{za}}{O_{ia}} \cdot 100\%$ I_{za} – ilość zabezpieczonych awarii w okresie T_{za} O_{ia} – ogólna ilość awarii	Czynności zabezpieczenia należy podjąć bezzwłocznie, maksymalnie do 4h od chwili zgłoszenia awarii

II. NIEZAWODNOŚĆ I PEWNOŚĆ DZIAŁANIA KANALIZACJI – c.d.	6. Wskaźnik czasu usuwania awarii od chwili zgłoszenia awarii do przywrócenia ciągłości odbioru ścieków	a) głębokość kanału do 3 m: $K_{ua} \geq 93,3\%$ $T_{ua} \leq 48$ h b) głębokość kanału powyżej 3 m $K_{ua} \geq 93,3\%$ $T_{ua} \leq 96$ h	$K_{ua} = \frac{I_{sn}}{I_{ua}} \cdot 100\%$ I_{sn} – ilość usuniętych awarii w okresie $\leq T_{ua}$ I_{ua} – ogólna ilość usuwanych awarii	Z wyłączeniem rozległych awarii wymagających indywidualnych rozwiązań
	7. Wskaźnik czasu usuwania niedrożności	Dla I zmiany: $T_{nd} \leq 4$ h $K_{nd} \geq 93,3\%$ Dla II zmiany: $T_{nd} \leq 8$ h $K_{nd} \geq 93,3\%$	$K_{nd} = \frac{I_{nu}}{I_{nd}} \cdot 100\%$ I_{nu} – ilość usuniętych niedrożności w okresie T_{nd} I_{nd} – ogólna ilość niedrożności	Z uwzględnieniem wykonania ekspertyzy zagęszczenia gruntu
	8. Wskaźnik czasu odbudowy nawierzchni – zasypka i zabruk prowizoryczny	$K_{oz} \geq 93,3\%$ $T_{on} \leq 48$ h	$K_{oz} = \frac{I_s}{I_o} \cdot 100\%$ I_s – ilość odbudów w okresie T_{on} I_o – ogólna ilość odbudów	Z uwzględnieniem wykonania ekspertyzy zagęszczenia gruntu
	9. Wskaźnik czasu docelowego odtworzenia nawierzchni	$K_{don} \geq 93,3\%$ $T_{don} \leq 30$ dni roboczych po otrzymaniu decyzji od Właściciela terenu	$K_{don} = \frac{I_s}{I_o} \cdot 100\%$ I_s – ilość odtworzeń w okresie T_{don} I_o – ogólna ilość odtworzeń	Z wyłączeniem okresu od 15 listopada do 30 marca
III. OBSŁUGA KLIENTA	10. Wskaźnik czasu wydawania warunków technicznych	$K_{wt} \geq 93,3\%$ $T_{wt} \leq 21$ dni od dnia złożenia zlecenia o wydanie warunków	$K_{wt} = \frac{I_{wt}}{I_{zw}} \cdot 100\%$ I_{wt} – ilość wydanych warunków technicznych w okresie T_{wt} I_{zw} – ilość złożonych wniosków o wydanie warunków technicznych	
	11. Wskaźniki czasu uzgadniania projektów budowlanych	a) obiektów, instalacji, przewodów, przyłączy kanalizacyjnych, itp.: $K_{pb} \geq 69,1\%$ $T_u \leq 30$ dni od dnia złożenia dokumentacji projektowej b) kolizji z siecią kanalizacyjną: $K_{pb} \geq 93,3\%$ $T_u \leq 14$ dni od dnia złożenia dokumentacji projektowej	$K_{pb} = \frac{I_u}{I_{zp}} \cdot 100\%$ I_u – ilość uzgodnionych projektów w okresie T_u I_{zp} – ilość złożonych projektów	Uzgodnienie lub przekazanie uwag do uzgadnianej dokumentacji Dotyczy kolizji wykrytych w trakcie realizacji inwestycji

III. OBSŁUGA KLIENTA – c.d.	12. Wskaźnik czasu wydawania zgody na budowę przyłącza kanalizacyjnego	$K_{wz} \geq 93,3\%$ $T_{tz} \leq 5$ dni roboczych od daty wpłynięcia kompletnych dokumentów na spisanie umowy na nadzór	$K_{wz} = \frac{I_{wz}}{I_z} \cdot 100\%$ I_{wz} – ilość wydanych zgód w okresie T_{tz} I_z – ogólna ilość zgłoszeń	
	13. Wskaźnik czasu sprawdzenia dokumentacji powykonawczej	$K_{dp} \geq 93,3\%$ $T_{dp} \leq 7$ dni roboczych od dnia dostarczenia kompletnej dokumentacji technicznej wykonanej sieci	$K_{dp} = \frac{I_{dp}}{I_{zd}} \cdot 100\%$ I_{dp} – ilość sprawdzonej dokumentacji w okresie T_{dp} I_{zd} – ilość złożonej dokumentacji	
	14. Wskaźnik czasu sprawdzenia dokumentacji powykonawczej wielobranżowej na obiekty	$K_{dw} \geq 93,3\%$ $T_{dw} \leq 21$ dni od dnia dostarczenia kompletnej dokumentacji wykonanego obiektu	$K_{dw} = \frac{I_{sd}}{I_{zd}} \cdot 100\%$ I_{sd} – ilość sprawdzonej dokumentacji w okresie T_{dw} I_{zd} – ilość złożonej dokumentacji	
	15. Wskaźnik czasu przystępowania do odbiorów przyłączy kanalizacyjnych	$K_{ro} \geq 93,3\%$ $T_{ro} \leq 3$ dni roboczych od zgłoszenia przez inwestora lub wykonawcę gotowości odbioru przyłącza	$K_{ro} = \frac{I_{ro}}{I_z} \cdot 100\%$ I_{ro} – ilość rozpoczętych odbiorów w okresie T_{ro} I_z – ilość zgłoszonych odbiorów	
	16. Wskaźnik czasu przygotowywania protokołów na bezumowne korzystanie z usług odbioru ścieków	$K_{pp} \geq 93,3\%$ $T_{pp} \leq 60$ dni od uzyskania potwierdzonej informacji o nielegalnym przyłączy kanalizacyjnym	$K_{pp} = [I_{pp} / I_{ip}] \cdot 100\%$ I_{pp} – ilość powiadomień o gotowości do podpisania protokołu w okresie T_{pp} I_{ip} – ilość skutecznie potwierdzonych doręczeń protokołów o gotowości do podpisania „Protokołu o bezumownym korzystaniu z usług kanalizacyjnych”	Wsteczny okres naliczenia opłat za bezumowne korzystanie z usług - 24 miesiące od daty zgłoszenia przez Odbiorcę faktu korzystania z usług

III. OBSŁUGA KLIENTA – c.d.	17. Wskaźniki czasu udzielania odpowiedzi na pisemne zapytania i zażalenia dotyczące faktur	a) ogólnie: $K_{uo} \geq 93,3\%$ $T_{uo} \leq 14$ dni od daty wpłynięcia zapytania b) w sprawach wymagających zebrania dowodów: $K_{uo} \geq 93,3\%$ $T_{uo} \leq$ do 30 dni od daty wpłynięcia zapytania	$K_{uo} = \frac{I_{uo}}{I_z} \cdot 100\%$ I_{uo} – ilość udzielonych odpowiedzi w okresie T_{uo} I_z – ilość zapytań	
	18. Wskaźniki czasu rozpatrywania skarg i zażaleń	a) ogólnie: $K_{sr} \geq 69,1\%$ $T_{sr} \leq 14$ dni od daty wpłynięcia zapytania b) w sprawach wymagających zebrania dowodów: $K_{sr} \geq 69,1\%$ $T_{sr} \leq 30$ dni od daty wpłynięcia zapytania	$K_{sr} = \frac{I_{sr}}{I_{sz}} \cdot 100\%$ I_{sr} – ilość skarg rozpatrzonych w okresie T_{sr} I_{sz} – ilość skarg złożonych	
IV. ZASADY POSTANOWIEŃ REGULAMINU DOTYCZĄCE DOSTĘPNOŚCI USŁUG KANALIZACYJNYCH	19. Wskaźniki terminów powiadomień odbiorców usług o mającej nastąpić przerwie w odbiorze ścieków	a) przerwa planowana do 12h: $K_{tp} \geq 93,3\%$ $T_{tp} \geq 24h$ przed wyłączeniem wody b) przerwa planowana powyżej 12h: $K_{tp} \geq 93,3\%$ $T_{tp} \geq 48h$ przed wyłączeniem wody	$K_{tp} = \frac{I_{tp}}{I_p} \cdot 100\%$ I_{tp} – ilość terminowych powiadomień w okresie T_{tp} I_p – ilość powiadomień	

PREZYDENT
MIASTA STOLECZNEGO WARSZAWY

Hanna Gronkiewicz-Waltz