

# Przez 10 lat odebrali pół miliona zgłoszeń

Dokładnie 10 lat temu Urząd Miejski w Koluszkach powołał Biuro Inżyniera Gminy, czyli całodobowy gminny telefon zgłoszeniowy, połączony z obsługą miejskiego monitoringu. W języku angielskim „big” to znaczy duży. I faktycznie koluszkowski BIG ma coś z owej wielkości, ponieważ w ciągu 10 lat swojego istnienia odebrał aż 584 tys. zgłoszeń.

Sama nazwa Biuro Inżyniera Gminy może nieco wprowadzać w błąd, ponieważ komórka ta nie ma nic wspólnego z pracami inżynierskimi i w ogóle z jakimikolwiek działaniami naprawczo-budowlanymi. BIG to po prostu centrala telefoniczna, która przyjmuje zgłoszenia od mieszkańców i przekazuje je już do konkretnych służb, które są władne rozwiązać dany problem. A zatem to nie pracownicy BIG jadą załatać dziurę w jezdni czy naprawić zerwaną linię energetyczną. Ich pomoc polega na tym, że nie musimy tracić energii na poszukiwanie numeru telefonu do energetyki, wodociągów czy Urzędu Miejskiego. Co więcej, dzięki temu że BIG działa całodobowo (24 godziny na dobę łącznie ze świętami), nie tracimy czasu na nerwowe oczekiwanie w kolejce do danej infolinii. Zdaniem przedstawicieli naszej gminy, tego rodzaju całodobowe centrum zarządzania kryzysowego, w naszym województwie posiadają tylko Łódź i Koluszki.

- Nie ma oczywiście idealnych jednostek do rozwiązywania wszystkich problemów, ale dla nas BIG to swego rodzaju termometr, który poprzez przyjmowane zgłoszenia pokazuje nam, czy gminę nie trapi jakaś gorączka. Dzięki temu mamy pełną kontrolę nad tym co się dzieje na naszym terenie. Nie mniej istotne jest również to, że po zgłoszeniu mamy możliwość przypomnienia się u źródła, czemu dane zgłoszenie wciąż nie doczekało się stosownej reakcji od danych służb - wyjaśnia Mateusz Karwowski, dyrektor Wydziału Inwestycji i Rozwoju Gospodarczego w Urzędzie Miejskim w Koluszkach.

Dla gminy niezwykle ważne jest również to, że uruchomienie Biura Inżyniera Gminy, nie wiązało się z tworzeniem dodatkowych kosztów. Kadre powyższej komórki stworzyli bowiem pracownicy, którzy zostali przeniesieni z monitoringu, który kiedyś działał przy Komendzie Powiatowej Policji w Koluszkach, a którego personel utrzymywany był przez gminę.

Obecnie w strukturze BIG znajduje się 6 osób, wymiennie w służbie dziennej i nocnej. Personel ten poza obsługą centrali telefonicznej, jak już wcześniej zostało wspomniane, nadzoruje również system 76 kamer, które rozmieszczone są na terenie naszej gminy.

## **Zadania BIG**

Choć główne zadanie to przekazywanie zgłoszeń, różnorodność podejmowanych działań jest o wiele bardziej zróżnicowana. BIG najczęściej odbiera telefony w sprawie awarii kanalizacyjnych, wodociągowych, energetycznych, gazowych czy napotkanych dziur w drogach. Kolejna grupa to niezliczona ilość zgłoszeń o rannych zwierzętach, którym należy udzielić stosownej pomocy. BIG pełni tu rolę pośrednika między zgłaszającym a gminnym weterynarzem. W zasadzie telefon do Biura Inżyniera Gminy stał się już na tyle znanym narzędziem, że powoli staje się infolinią od wszystkiego. Prośby o podanie numeru do dyżurującej apteki to już norma każdego weekendu, ale mieszkańcy potrafią dzwonić z pytaniem dlaczego pociąg jest opóźniony, lub czemu nie zgłasza się telefon na postoju TAXI. Pracownicy BIG śmieją się, że brakuje już tylko pytań o to, która jest godzina.

Poza obsługą telefonicznych zgłoszeń, BIG odpowiada również za koordynację kilku dodatkowych

zadań. Pierwsze z nich to obsługa systemu GPS, który kieruje ruchem pługopiasek w ramach zimowego utrzymania dróg. Dzięki temu gmina płaci firmie odśnieżającej ulice jedynie za faktyczne przejechane kilometry. W ramach nadzoru sprawdzana jest również jakość odśnieżania i utrzymania nawierzchni zimą. Pracownicy biura czuwają także nad gminnym kalendarzem przeglądów inwestycyjnych. Jednym słowem przypominają o zbliżających się terminach, odciążając tym samym urzędników i administratorów.

Kolejna grupa to zadania związane z obsługą miejskiego monitoringu. W tym aspekcie BIG współpracuje owocnie ze służbami mundurowymi. Pracownicy biura wielokrotnie wzywali i kierowali patrole policji w miejsca zagrożenia, które zostały zaobserwowane na ekranach monitoringu. Wielokrotnie pomagali policji w namierzeniu sprawców przeróżnych przestępstw, czy ratowali życie wyłapując okiem kamery bezdomnych, którym groziło zamarznięcie na ławce. Warto w tym miejscu dodać, że kamery naprawdę widzą wiele. Zdarza się zatem, że osoby obsługujące monitoring muszą się mierzyć np. z widokiem nagich kąpielni w zalewie czy okazywaniem sobie gorętszych uczuć w parku.

Dzięki całodobowemu telefonowi, BIG chętnie wykorzystywany jest przez Urząd Miejski do umawiania zwózki odpadów wielkogabarytowych do Punktu Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych w Koluszkach, kontaktu z mieszkańcami uczestniczącymi w programach dofinansowań, czy rozdawaniu karmników i budek lęgowych.

Najciekawszym zadaniem z jakim zmierzył się w swojej dotychczasowej historii BIG, była jednak opieka nad małpą pewnej celebrytki, która została zatrzymana przez powiatową policję. Ostatecznie małpka znalazła się w rękach weterynarza.

### **Jubileuszowa nowość SMS**

Z okazji 10-lecia, gmina przygotowuje pewną ciekawostkę. W ramach działalności BIG zostanie uruchomiony alarmowy numer SMS, za pomocą którego mieszkańcy będą mogli otrzymywać informacje o powstałych awariach, np. w kontekście braku wody i prądu, czy ostrzeżenia o zagrożeniach pogodowych. Informacje będą oczywiście wysyłane jedynie do osób, które zgłoszą swój numer do gminnej bazy. Powiadomienia alarmowe SMS mają zostać uruchomione jeszcze w grudniu.

### **BIURO INŻYNIERA GMINY**

tel. 44 725 67 68

mail: [monitoring@koluszki.pl](mailto:monitoring@koluszki.pl)

Wszystkie rozmowy są nagrywane.