



Sprawozdanie z działań podjętych w 2008 roku w celu realizacji Programu Zgodności Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o.o. w Zabrze

Zgodnie z wymaganiami Art. 9d ust. 5. Ustawy Prawo energetyczne, Zarząd Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o.o. w Zabrze przedstawia sprawozdanie z działań podjętych w 2008 roku w celu realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem Zgodności.

Obowiązek przedstawienia sprawozdania z realizacji Programu Zgodności wynika z zapisów Art. 9d ust. 5. Ustawy Prawo energetyczne oraz z Decyzji DPE-47-88(2)/2821/2008/MZn Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 17 listopada 2008 roku w sprawie wyznaczenia przedsiębiorstwa energetycznego jakim jest Górnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. w Zabrze, operatorem systemu dystrybucyjnego.

Obecne sprawozdanie jest czwartym z kolei sprawozdaniem z realizacji Programu Zgodności.

1. Działania związane z doskonaleniem procedur obsługi odbiorców.

Wypełniając obowiązki operatora systemu dystrybucyjnego Spółka przygotowała projekt Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej zwanej dalej IRiESD, która została zatwierdzona 11 sierpnia 2008 roku przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w drodze decyzji.

Po zatwierdzeniu instrukcji IRiESD przeprowadzone zostało ujednoczenie wspólnych procedur pomiędzy IRiESD, a opisanym i wdrożonym w Spółce Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością, Środowiskowego, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy PN-EN ISO 9001:2001, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N - 18001:2004.

Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego i BHP, przyznany Spółce 8 listopada 2004 roku, został odnowiony 5 listopada 2007 roku. Wdrożony Zintegrowany System Zarządzania jest ciągle doskonalony m.in. poprzez realizację auditów wewnętrznych, ustaleń z okresowych przeglądów wykonywanych przez kierownictwo, jak również przy okazji wymaganych auditów nadzoru dokonywanych przez uprawnionych auditorów zewnętrznych.

W wyniku zewnętrznego auditu jednostki certyfikującej, Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A., dokonanego w dniach 17-20 października 2007 roku, Spółka odnowiła Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy oraz Międzynarodowy Certyfikat IQ NET według standardów ISO. Ważność certyfikatów została określona do 4 listopada 2010 roku, a więc także na okres 2008 roku, którego dotyczy niniejsze sprawozdanie.

Wdrożony system zarządzania zbudowany został w taki sposób, aby zapewnić Spółce zdolność do szybkiej reakcji na zmiany rynku, możliwość adaptacji do zmian w przepisach obowiązującego prawa jak również zorientowany jest na ciągłe doskonalenie standardów obsługi klienta.

Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania zawierają dokładne wytyczne obsługi użytkowników systemu dystrybucyjnego, określając standardy obsługi odbiorcy, zapewniające jego niedyskryminacyjne traktowanie.

System zarządzania zawiera m.in. następujące procedury:

- Opracowanie koncepcji gazyfikacji,
- Opiniowanie planów organów samorządowych,
- Przyjmowanie zgłoszeń klienta,
- Wydawanie warunków przyłączenia do 10m³/h,
- Wydawanie warunków przyłączenia powyżej 10m³/h,
- Zawieranie i rozliczenie umowy o przyłączenie,
- Rozwiązywanie umowy o przyłączenie,
- Badanie satysfakcji klienta,
- Zawieranie umowy o świadczenie usług dystrybucji,
- Rozliczenie umowy o świadczenie usług dystrybucji.

2. Działania związane z informowaniem użytkowników systemu.

Jako podstawowe narzędzie informowania użytkowników systemu dystrybucyjnego Spółka wykorzystuje stronę internetową pod adresem: www.gsgaz.pl, która jest w pełni niezależna od stron internetowych przedsiębiorstw zajmujących się obrotem paliwem gazowym.

Na stronie umieszczone są między innymi:

- informacje opisujące Górnośląską Spółkę Gazownictwa Sp. z o.o.,
- dane adresowe oddziałów i jednostek terenowych Spółki,
- zadania i obowiązki operatora systemu dystrybucyjnego określone w art. 9c ust. 1 Ustawy Prawo energetyczne,
- Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD),
- bieżące projekty Kart Aktualizacji IRiESD oraz wykaz zmian powstałych od momentu zatwierdzenia instrukcji,
- obowiązująca taryfa,
- informacje na temat możliwości przyłączenia do sieci dystrybucyjnej.
- formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia,
- informacje na temat możliwości świadczenia usługi dystrybucji.
- formularze wniosków o zawarcie umowy dystrybucyjnej,
- parametry jakościowe paliwa gazowego rozprzodzanego siecią dystrybucyjną,
- Plan ograniczeń cz. I

Do udzielania informacji użytkownikom systemu zobowiązani są także Pracownicy Spółki w oddziałach i jednostkach terenowych. Informacji na temat stosowania zapisów IRiESD i świadczenia usług dystrybucji udzielają pracownicy Jednostki Koordynującej.

W dniu 24 września 2008 roku, na podstawie Postanowienia Sądu Rejonowego w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, miała miejsce zmiana nazwy Spółki na – Górnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.

Użytkownicy systemu zostali powiadomieni o zmianie poprzez komunikat umieszczony na stronie internetowej Spółki oraz ogłoszenia w prasie regionalnej. Wymienione zostały tablice informacyjne na budynkach, w których mieszczą się siedziby oddziałów i jednostek terenowych Spółki. Do zmiany nazwy Spółki dostosowano zapisy IRiESD i Programu Zgodności.

Po zmianie nazwy Spółki uaktualniony został również adres strony internetowej. By zmiana ta była w jak najmniejszym stopniu uciążliwa dla użytkowników systemu, aktualne pozostały poprzednie adresy stron internetowych: www.gosd.pl oraz www.gornoslaskiosd.pl.

3. Działania związane z informowaniem pracowników Spółki.

Podczas obsługi klientów, pracownicy Spółki są zobowiązani do stosowania procedur opisanych w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania, które jednocześnie zgodne są z procedurami IRiESD. Wszystkie obowiązujące przepisy, procedury i zarządzenia udostępnione są pracownikom w ramach wewnętrznego portalu korporacyjnego Spółki. Poprzez portal udostępniona jest także treść Programu Zgodności.

Do udzielania odpowiedzi na pytania pracowników związane z interpretacją zapisów Programu Zgodności zobowiązana jest Jednostka Koordynująca.

Zgodnie z poleceniem Dyrektora Generalnego Pracownicy mają obowiązek zapoznawania się z przepisami i procedurami opisanymi w Zintegrowanym Systemie Zarządzania Jakością i udostępnionymi na portalu korporacyjnym. Informacja o publikacji nowego wewnętrznego aktu prawnego rozsyłana jest do wszystkich pracowników Spółki przy użyciu poczty elektronicznej. Pracownicy nie posiadający stałego dostępu do komputera zapoznawani są z nowym przepisem przez swoich przełożonych.

4. Działania związane z monitorowaniem przestrzegania Programu Zgodności.

Dział Regulacji Dostępu do Sieci jako Jednostka Koordynująca kontroluje przestrzeganie Programu Zgodności poprzez monitorowanie procedur Zintegrowanego Systemu Zarządzania, stosowanych w komórkach organizacyjnych Spółki.

W roku 2008 w procedurze OKP-03 „Przyjmowanie skarg klienta” dodano nową ścieżkę postępowania przewidzianą do stosowania w przypadku, kiedy użytkownik systemu zgłosi skargę na dyskryminacyjne traktowanie. Wprowadzona zmiana w procedurze powoduje, że złożona skarga trafia bezpośrednio do Jednostki Koordynującej, gdzie jest rejestrowana i rozpatrywana. W roku 2008 do GSG Sp. z o.o. w Zabrze nie wpłynęła żadna skarga użytkowników systemu na dyskryminacyjne traktowanie.

Corocznie Jednostka Koordynująca poddawana jest audytowi Pełnomocnika ds. ZSZ Jakości, Środowiskowego i BHP, w zakresie oceny działań dotyczących wdrażania programu niedyskryminowania użytkowników systemu, zgodnie z zapisami Programu Zgodności Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o.o. w Zabrze. Raport z audytu jest przedstawiany Zarządowi Spółki.

5. Działania związane z świadczeniem usług dystrybucji.

Powołany został Zespół Projektowy ds. weryfikacji obowiązujących procedur w zakresie świadczenia usługi dystrybucyjnej na rzecz klienta korzystającego z zasady TPA. W wyniku prac zespołu opracowano projekt aktualizacji procedur świadczenia usług dystrybucji. Planowana zmiana procedur ułatwi odbiorcom końcowym korzystanie z usługi dystrybucji, poprzez wprowadzenie uproszczenia procedur oraz Generalnych Umów Dystrybucji, zawieranych przez przedsiębiorstwa energetyczne prowadzące obrót paliwem gazowym. Wprowadzenie Generalnych Umów Dystrybucji usystematyzuje procedury dokonywania zmiany sprzedawcy.

Odpowiednie projekty Kart Aktualizacji do instrukcji IRiESD zostały opublikowane na stronie internetowej GSG Sp. z o.o. w celu uzyskania opinii użytkowników systemu dystrybucyjnego, zgodnie z procedurą przewidzianą w IRiESD.

Planowane jest dalsze kształtowanie procedur Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz procedur ujętych w Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej, w taki sposób, aby w jak największym zakresie dopasowane były do zmian zachodzących na Rynku Gazu.

WICEPREZES ZARZĄDU
Z CAŁYMI DYREKTORAMI GENERALNYMI
WE KWADRANSIE

Jarostaw Wróbel

3

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY

Janusz Honkiewicz