



Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A.
Karpacki Oddział Obrotu Gazem w Tarnowie

Gazownia Sandomierska

ul. Żeromskiego 14, 27-600 Sandomierz
tel. 015 833 48 00, faks 015 832 32 17
gazownia.sandomierz@pgnig.pl

KLUB RADNYCH PRAWNICY

Rady Miejskiej
w Rudniku Nad Sanem
Pan Marian Pędłowski
ul. Chopina 34/38
37-420 Rudnik nad Sanem

Wasz znak:

Sandomierz, 19.10.2011

Nasz znak: GO/476/098/2011

Dot.: likwidacji Biura Obsługi Klienta w Rudniku nad Sanem.

Sandomierz Państwo

Gazownia Sandomierska w odpowiedzi na pismo /data wpływu 11.10.2011r./ dot. likwidacji Biura Obsługi Klienta w Rudniku, uprzejmie wyjaśnia, co następuje:

1. Jednym z pierwszych bezpośrednich następstw reorganizacji obszaru handlowego w PGNiG S.A. było podjęcie decyzji i uruchomienie projektów, zmierzających do standaryzacji i unifikacji w skali całego kraju modelu obsługi Klientów indywidualnych i biznesowych, zastosowania jednolitych procedur, narzędzi informatycznych itp. Działania te były uprzednio przewidziane, jako jeden z istotnych argumentów przesądzających o wyborze modelu reorganizacji obszaru handlowego, w ślad za koniecznością wdrożenia zapisów Dyrektywy Gazowej Nr 55/2003 Unii Europejskiej.
2. Pragniemy podkreślić, że podjęcie przez Zarząd PGNiG S.A. decyzji o ostatecznym kształcie jednolitego w skali kraju modelu obsługi Klientów indywidualnych i biznesowych, było poprzedzone długotrwałym procesem różnego rodzaju konsultacji, analiz i dyskusji. Kluczowym założeniem, przyjętym do konstrukcji modelu funkcjonowania BOK-ów, było zapewnienie pełnej, kompleksowej obsługi klienta, w odniesieniu do wszystkich zadań związanych z obszarem handlowym.
3. Optymalizacja sieci Biur Obsługi Klienta w Karpackim Oddziale Obrotu Gazem w Tarnowie została przygotowana na podstawie dogłębnie przeprowadzonej analizy funkcjonowania jednostek obsługi w zakresie:
 - Ilości i struktury obsługiwanych Klientów,
 - Odległości pomiędzy poszczególnymi jednostkami obsługi,
 - Kosztów jednostkowych obsługi.
4. Na podstawie przeprowadzonej analizy należy jednoznacznie stwierdzić, iż Biuro Obsługi Klienta Rudnik:

- Zlokalizowane jest w miejscowości o statucie gminy, co w strukturach PGNiG jest w chwili obecnej wyjątkowym przypadkiem. Wszystkie pozostałe Biura Obsługi Klienta zlokalizowane są w miastach powiatowych.
- W ostatnich latach zauważalny jest, na terenie funkcjonowania BOK Rudnik spadkowy trend przyrostu nowych odbiorców paliwa gazowego.
- Prowadzenie działalności handlowej w obecnej lokalizacji jest najbardziej kosztotwórcze w stosunku do potencjału rozwoju i wielkości sprzedaży paliwa gazowego.
- W miejscowości Rudnik obsługiwanych jest zaledwie 700 klientów, pozostali klienci to mieszkańcy ościennych miejscowości.

Zapewniamy, iż przeprowadzona dogłębna analiza potwierdza, iż Biuro Obsługi Klienta Rudnik zdecydowanie nie spełniała kryteriów/warunków pozytywnej oceny, co spowodowało podjęcie decyzji o likwidacji z dniem 31.12.2011r. w/w placówki.

Jednocześnie pragniemy poinformować, iż na podstawie przeprowadzonych analiz Karpackiego Oddziału Obrotu Gazem w Tarnowie, reorganizacją zostało objętych szereg Biur Obsługi Klienta, które ulegają likwidacji, bądź przekształceniom poprzez połączenie z innymi biurami.

Od dnia 01.01.2012r. nastąpi reorganizacja w strukturach organizacyjnych, poprzez połączenie Biura Obsługi Klienta Rudnik z biurem w Biłgoraju, która pozwoli na:

- Utrzymanie dotychczasowego stanu zatrudnienia.
- Zdynamizowanie przyrostu Klientów w grupach taryfowych od W-1.1. do W-4.
- Zoptymalizowanie kosztów obsługi klienta i funkcjonowania biur.
- Objęcie obsługą handlową również Klientów biznesowych, w ramach proaktywnych działań sprzedawców terenowych.

Pragniemy zapewnić, iż poprzez reorganizację Biura Obsługi Klienta Rudnik utrzymamy wysoki poziom obsługi klienta.

Jednocześnie informujemy, iż Gazownia Sandomierska zabezpieczyła każdemu swojemu Klientowi prawo do załatwienia każdej sprawy za pośrednictwem uruchomionej w ostatnim czasie bezpośredniej Infolinii, co w dobie powszechnej informatyzacji staje się powszechnym kanałem komunikacji.

Mam nadzieję, iż niniejsze pismo przyczyni się do wyjaśnienia wszelkich okoliczności i powodów podjętych decyzji.

Otrzymuje:
1 x adresat,
1 x a/a



DIREKTOR

Zbigniew Zębała