

Odpowiedzialna energia

Raport Społeczny
GK PGNiG 2011



Odpowiedzialna energia

Raport Społeczny
GK PGNiG 2011

Spis treści

Misja i wartości	6
List Prezes Zarządu	8
PGNiG Profil firmy	10
PGNiG na giełdzie	12
Ład korporacyjny	16
Działalność i łańcuch wartości	17
Obszar Poszukiwanie i Wydobywanie	18
Obszar Hurt/Trading	18
Obszar Magazynowanie	19
Obszar Dystrybucja	19
Obszar Sprzedaż	20
Nowe Obszary Działalności	20
Strategia Zrównoważonego Rozwoju	21
Kalendarz wydarzeń	24

Satysfakcja Klienta	Satysfakcja Klienta	26
	Cel I	
	Stworzenie efektywnej, przyjaznej dla użytkownika platformy samoobsługowej	
	Badanie satysfakcji klientów PGNiG SA	27
	Postawy wobec uwolnienia rynku	28
	Badania w Spółkach	28
	Aplikacja E-BIZNES	29
	E-PASAŻ	29
	eko-faktura, e-faktura	30
	LOGITO	30
	Wprowadzenie kodów kreskowych	30
	Mapy systemu dystrybucyjnego	30
	Cel II	
Poprawa komfortu obsługi klienta w BOK		
Taryfa	31	
Szkolenia w zakresie obsługi klienta	31	
Szkolenia w Spółkach Gazownictwa	31	
Warsztaty obsługi klientów niepełnosprawnych	32	
Szkolenia w KOOG	32	
Cel III		
Budowanie świadomości i edukacja klienta odnośnie użytkowania gazu i efektywnego korzystania z energii		
„Przytulny, ciepły dom”	33	
Klaster „Razem ciepłej”	33	
Społeczności lokalne	Społeczności lokalne	34
	Cel I	
	Budowanie pozytywnych relacji ze społecznością lokalną poprzez dialog i współpracę podczas wspólnych inicjatyw lokalnych	
	Współpraca z samorządami	35
	Projekty kulturalne	36
	Projekty edukacyjne	36
Projekty społeczne	36	
Projekty sportowe	36	
Cel IV		
Dzielenie się wiedzą ekspercką i poszerzanie współpracy z ośrodkami naukowymi	37	

Środowisko naturalne

Środowisko naturalne	46
Cel I	
Wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie systemów zarządzania środowiskowego	47
Cel II	
Wykorzystanie elementów systemu zarządzania środowiskowego w spełnieniu wymagań HSE	49
Cel III	
Edukacja i poprawa świadomości ekologicznej	49
Cel IV	
Uwzględnienie aspektu ochrony środowiska w procesie wyboru nowych inwestycji, rozwiązań i technologii	50
Ograniczanie emisji gazów	50
Gospodarka wodno-ściekowa	52
Odpady	53
Przedsięwzięcia prośrodowiskowe	54

Miejsce pracy

Miejsce pracy	38
Cel I	
Polepszenie statystyk HSE poprzez poprawę efektywności funkcjonowania systemu	
Informacja o wypadkach przy pracy w GK PGNiG	39
Dodatkowe szkolenia pracowników zwiększające bezpieczeństwo pracy	40
Wdrożenie nowych systemów bezpieczeństwa stosowanych przez kontrahentów na całym świecie	40
Cel II	
Dbanie o rozwój kompetencji pracowników/ Firma ucząca się	
Global Management Challenge	41
System Oceny Pracy	41
Zarządzanie i rozwój	42
Wspieranie edukacji przyszłych pracowników	42
Cel III	
Kojarzenie marki z dobrym pracodawcą	
Pakiet socjalny	42
Dodatkowe elementy pakietów socjalnych GK PGNiG	42
Wykrywamy czerniaka	43
Przyjazne miejsce pracy	43
Realizacja pasji	43
Wspieramy zaangażowanie społeczne pracowników	43
Cel IV	
Wprowadzenie jednolitych standardów komunikacji wewnętrznej, budowanie wspólnej kultury korporacyjnej	
Program etyczny	44
Dialog z pracownikami	45

Informacje dodatkowe

Wyraź swoją opinię	58
Podziękowanie	58
Słowniczek terminów	59



Wprowadzenie



Misja i wartości

Naszą misją jest zapewnienie niezawodnych i bezpiecznych dostaw czystej i przyjaznej dla środowiska naturalnego energii z wykorzystaniem konkurencyjnych oraz innowacyjnych rozwiązań energetycznych. Jesteśmy wierni naszej tradycji i zaufaniu, którym obdarzają nas klienci, ale pozostajemy również otwarci na nowe wyzwania i zmiany. Działając w interesie naszych akcjonariuszy, klientów i pracowników, chcemy być wiarygodnym i przejrzystym partnerem, realizującym rozwój i wzrost wartości firmy w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Odpowiedzialność

to podstawa codziennego działania wszystkich pracowników PGNiG, niezależnie od zajmowanego stanowiska, a jednocześnie wyzwanie, które mobilizuje nas do dbania o wspólne dobro.

Partnerstwo

to budowanie trwałych, opartych na wzajemnym zaufaniu i obopólnie korzystnych relacji, w ramach PGNiG – z pracownikami i organizacjami związkowymi oraz na zewnątrz – z klientami, społecznościami lokalnymi i innymi uczestnikami rynku.

Wiarygodność

to długotrwałe i konsekwentne budowanie wysokiej kultury komunikacji, opartej o zasady dialogu, stymulującej atmosferę zaufania wśród wszystkich naszych interesariuszy.

Jakość

to stałe doskonalenie naszych produktów i poziomu świadczonych usług poprzez wdrażanie nowoczesnych technologii, usprawnianie systemów zarządzania i kształtowanie etycznego środowiska w PGNiG SA, w zgodzie z aspiracjami naszych klientów, pracowników i wszystkich partnerów.

List Prezes Zarządu

Szanowni Państwo, Drodzy Akcjonariusze,

z satysfakcją mogę stwierdzić, że w 2011 roku, w trudnym otoczeniu makroekonomicznym, PGNiG zrealizowało z powodzeniem kilka przedsięwzięć kluczowych dla przyszłości spółki. Wynik operacyjny Grupy PGNiG uległ zmniejszeniu na skutek ujemnej marży na obrocie gazem w segmencie Obrót i Magazynowanie. Równocześnie możemy zaprezentować rosnące wyniki segmentu Poszukiwanie i Wydobywanie oraz dobry wynik operacyjny utrzymany przez Dystrybucję.

Wypracowaliśmy 1,6 mld złotych zysku netto oraz 1,7 mld złotych wyniku operacyjnego. Przychody ze sprzedaży osiągnęły natomiast poziom 23 mld złotych, o 8 procent wyższy niż w roku ubiegłym. Niestety, w obliczu rosnących cen ropy naftowej na światowych rynkach i wzmocnienia dolara wobec złotówki, obowiązujące w Polsce taryfy nie nadążały za rosnącymi kosztami pozyskania gazu z importu, co przełożyło się niekorzystnie na wyniki segmentu Obrót i Magazynowanie.

Dobre rezultaty na poziomie 1,1 mld złotych wyniku operacyjnego, to jest o 92 procent wyższym niż w 2010 roku, odnotował natomiast segment Poszukiwanie i Wydobywanie. Taka dynamika może być źródłem satysfakcji, potwierdzeniem słuszności przyjętej przez Spółkę strategii inwestycji w wydobywanie, w tym usługi poszukiwawcze. Duży wzrost w tym segmencie jest odzwierciedleniem rosnących cen ropy naftowej, zrealizowania prognozy jej wydobywania oraz ogromnego zainteresowania poszukiwaniami gazu ze źródeł niekonwencjonalnych, które przeżywa Polska. Spółki Grupy Kapitałowej PGNiG z powodzeniem uczestniczą w projektach prowadzonych przez różnych koncesjonariuszy, odpowiadając na rosnące potrzeby rynku. Dobry wynik finansowy jest zarazem potwierdzeniem kompetencji i profesjonalizmu naszych pracowników.

Tegoroczne wyniki cieszą, ale mamy nadzieję na dalszy rozwój i nowe osiągnięcia w tym obszarze. PGNiG intensywnie angażuje się w poszukiwanie gazu ze źródeł niekonwencjonalnych, mając 15 koncesji poszukiwawczo-rozpoznawczych, najwięcej spośród kilkudziesięciu firm działających w tym zakresie w Polsce. Jesteśmy usatysfakcjonowani pozytywnymi rezultatami odwiertu z zabiegiem szczelinowania Lubocino-1 na koncesji Wejherowo. Przeprowadzone tam badania zachęcają do dalszych prac – wierceń otworów poziomych i kolejnych zabiegów szczelinowania. Ich efektem może być uruchomienie wydobywania przemysłowego gazu z łupków, co jest planowane na koniec 2015 roku. Tak ambitne przedsięwzięcia wiążą się z dużymi inwestycjami; plany Grupy na rok 2012 przewidują przeznaczenie ok. 1 mld złotych na działalność poszukiwawczą. Dodatkowo PGNiG chce współpracować z polskimi i zagranicznymi partnerami zainteresowanymi eksploracją gazu z łupków, dzięki czemu możliwe będzie zwiększenie budżetu tego strategicznego projektu. Poza koncesją Wejherowo wiercenia obejmą także koncesję Tomaszów Lubelski, a prace poszukiwawcze również kilka kolejnych obszarów koncesyjnych.

Niestety, ze znanych wszystkim powodów prace poszukiwawcze w Libii zostały przerwane w 2011 roku, równoległe opóźnienia dotknęły wydobywanie ze złoża Skarv w Norwegii, w którym udział posiada spółka PGNiG Norway. Mamy nadzieję, że 2012 rok będzie bardziej pomyślny, jeśli chodzi o obecność PGNiG na rynkach zagranicznych.

Powracając do projektów krajowych kluczowych dla rozwoju PGNiG, należy wspomnieć o Programie Uwolnienia Gazu (PUG). W wyniku przeprowadzonych jesienią 2011 roku negocjacji z Urzędem Regulacji Energetyki, Spółka przygotowała w lutym 2012 projekt PUG do konsultacji społecznych. To etap na drodze do liberalizacji polskiego rynku gazu, z ogłaszaniem przez URE celem na 1 stycznia 2013 roku. Konieczny, jeśli chodzi o dostosowanie polskiego prawa do wymogów unijnych, a zarazem otwierający perspektywę na rynkowe wyznaczenie cen gazu i pokrycie kosztów importu tego paliwa.

W 2011 roku z powodzeniem kontynuowane były inwestycje służące realizacji nadrzędnego celu Spółki, którym jest zapewnienie pewnych i stabilnych dostaw gazu ziemnego klientom indywidualnym i przemysłowym. Wymaga to czasu oraz znacznych nakładów finansowych na rozbudowę systemu gazowniczego w kraju i zwiększenie pojemności podziemnych magazynów gazu. Intensywne zatłaczanie magazynów po wysokim zużyciu w zimie 2010/11 wraz z postępującą rozbudową PMG zagwarantowały nienotowany wcześniej poziom zapasów gazu przed sezonem zimowym w wysokości 1,8 mld m³ – to duży sukces. Równocześnie Spółka zwiększa możliwości dywersyfikacji dostaw błękitnego paliwa dzięki rozbudowie połączenia gazociągowego z Czechami oraz możliwości wykorzystania tzw. wirtualnego rewersu na gazociągu Jamał.

Mijający rok umocnił pozycję PGNiG w nowym segmencie działalności, którym jest elektroenergetyka. Dzięki przejściu aktywów Vattenfall Heat Poland, PGNiG stanie się koncernem multienergetycznym dostarczającym klientom ciepło, prąd i gaz. Transakcja zapoczątkowana w sierpniu 2011 roku i ostatecznie sfinalizowana w styczniu 2012 roku nie tylko umożliwi PGNiG umocnienie pozycji w nowym segmencie, ale także dywersyfikację źródeł osiągniętych przychodów zgodnie z przyjętą strategią rozwoju Grupy Kapitałowej, w której energetyka jest jednym z trzech kluczowych obszarów rozwoju spółki. Przejęcie VHP, od stycznia 2012 roku funkcjonującego pod nazwą PGNiG Termika, wzmocni także perspektywę rozwoju energetyki opartej na gazie ziemnym i przyczyni się do wzrostu konkurencyjności w tym sektorze w Polsce. Równocześnie w 2011 roku kontynuowany był projekt „Budowa Bloku Gazowo-Parowego w Stalowej Woli” o mocy około 400 MW. W lipcu 2011 podpisano umowę o przyłączeniu bloku gazowo-parowego w Elektrociepłowni Stalowa Wola do sieci operatora systemu przesyłowego, wybrany został Inżynier Kontraktu. Trwały także prace mające na celu pozyskanie finansowania oraz wybór Generalnego Wykonawcy tej inwestycji.

Na koniec warto wspomnieć o innej, nowej w Grupie Kapitałowej PGNiG Spółce – PGNiG Technologie, która powstała jako efekt z powodzeniem przeprowadzonej konsolidacji czterech spółek działających na rynku usług budowlano-montażowych dla sektora gazowego i naftowego.

Przedsięwzięcia PGNiG planowane na lata 2012–13 wymagają istotnych nakładów kapitałowych. W tym celu Spółka zwiększa zakres finansowania zewnętrznego, z jednej strony poprzez zwiększenie programu obligacji krajowych do 7 mld zł przy utrzymaniu dogodnego oprocentowania, a z drugiej uruchamiając program euroobligacji do kwoty 1,2 mld i plasując na rynku emisję 500 mln euro w lutym 2012 r.

Podsumowując 2011 rok z zadowoleniem możemy stwierdzić, że akcje PGNiG w nadal mało stabilnym otoczeniu, były bezpieczną przystanią dla inwestorów, oferując od stycznia do grudnia zwrot z inwestycji rzędu 17,6%, wliczając dywidendę. Wynik ten Spółka osiągnęła działając zgodnie z zasadami odpowiedzialnego biznesu. Konsekwentnie je wdrażamy, czego potwierdzeniem może być obecność PGNiG w RESPECT Index Giełdy Papierów Wartościowych oraz przyznanie Spółce tytułu najbardziej odpowiedzialnej społecznie w branży Paliwa i Energetyka w 2011 roku w rankingu Dziennika Gazety Prawnej. To swoista gwarancja, że nawet trudne przedsięwzięcia biznesowe chcemy zrealizować w sposób zrównoważony, z pożytkiem dla naszych Akcjonariuszy, Pracowników, otoczenia społecznego, a także środowiska naturalnego. Zaangażowanie w inicjatywę Global Compact – potwierdza natomiast, dbałość podmiotów GK PGNiG o realizację założeń i wartości, uznawanych przez światowy biznes i wyznaczanych przez tę prestiżową agendę ONZ.

2012 rok jest rokiem jubileuszowym dla PGNiG. We wrześniu przypadnie 30 rocznica powstania Spółki, co zawsze jest okazją do podsumowań. Uważamy, że to dobrze wykorzystany czas, a dotychczasowa aktywność daje nam solidne podstawy do dalszego rozwoju.

Serdecznie dziękujemy wszystkim, z pomocą których Spółka osiągnęła tak wiele – naszym Akcjonariuszom oraz Klientom, Członkom Rady Nadzorczej i wszystkim Pracownikom Grupy Kapitałowej PGNiG.

Dziękujemy za zaufanie, którym nas Państwo obdarzają. Zapewniam, że będziemy dążyli do dalszego doskonalenia i zwiększania wartości PGNiG dla obecnych i przyszłych Akcjonariuszy PGNiG.

Zapraszam do lektury kolejnego Raportu Społecznego GK PGNiG „Odpowiedzialna energia”, który w tym roku wydajemy tylko w wersji elektronicznej. Ze względu na obfitujący w wydarzenia i zmiany w firmie rok 2011, raport skupia się na najważniejszych działaniach w 4 obszarach zrównoważonego biznesu. Przeszłoroczny raport z pewnością będzie bogatszy o całą obszerną sekcję poświęconą naszym działaniom we wszystkich aspektach zrównoważonego rozwoju w zakresie procesu poszukiwania gazu ze źródeł niekonwencjonalnych. Już dziś zapraszam Państwa do jego lektury!

Z poważaniem,

Grażyna Piotrowska-Oliwa
Prezes Zarządu PGNiG SA



PGNiG – profil firmy



Podstawowym obszarem działalności PGNiG jest wydobywanie i sprzedaż gazu ziemnego oraz ropy naftowej. Zarówno w kraju, jak i za granicą, prowadzimy działania związane z badaniami geofizyczno-geologicznymi, poszukiwaniem złóż, ich eksploatacją oraz przygotowaniem produktów do sprzedaży.

Sprzedaż gazu ziemnego obejmuje surowiec wydobywany ze złóż krajowych oraz pochodzący z importu. By zapewnić stałe i nieprzerwane dostawy gazu ziemnego, korzystamy z ośmiu nowoczesnych podziemnych magazynów gazu. Poprzez tysiące kilometrów gazociągów, będących własnością sześciu regionalnych spółek gazownictwa, gaz trafia do naszych klientów.

Od września 2005 roku PGNiG jest notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Grupa PGNiG cieszy się rosnącym zaufaniem rynku kapitałowego i uzyskuje bardzo dobre oceny ratingowe. O pozycji PGNiG świadczy fakt, że firma jest notowana w ramach WIG20 – indeksu największych spółek warszawskiej giełdy. Od października 2009 roku PGNiG nieprzerwanie wchodzi również w skład Respect Index – indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. W kwietniu 2012 roku PGNiG zajęło V. miejsce na „Liście 500” Rzeczypospolitej – największych polskich przedsiębiorstw w 2011 roku.

Zatrudnienie na koniec 2011 roku według segmentów (w osobach)

	2011	2010	2009
Centrala PGNiG	838	840	833
Poszukiwanie i wydobywanie	12 054	11 592	10 800
Obrót i magazynowanie	3 841	3 809	3 836
Dystrybucja	13 865	13 881	13 851
Pozostała działalność	2 185	2 296	2 073
Razem	32 783	32 418	31 393

Struktura GK PGNiG

Na koniec 2011 roku w skład Grupy PGNiG wchodziły: PGNiG jako podmiot dominujący oraz 36 spółek o profilu produkcyjnym i usługowym, w tym:

Poszukiwanie i Wydobywanie		Obrót i Magazynowanie		Dystrybucja		Pozostała działalność	
PNiG Jasło Sp. z o.o.	100%	INVESTGAS SA	100%	Dolnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.	100%	Geovita Sp. z o.o.	100%
GK PNiG Kraków	100%	Operator Systemu Magazynowania Sp. z o.o.	100%	Górnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.	100%	PGNiG Energia SA	100%
Oil Tech International – FZE	100%			PGNiG Sales&Trading GmbH	100%	PGNiG SPV1 Sp. z o.o.	100%
Poltava Services LLC	99%			Karpacka Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.	100%	PGNiG Finance AB	100%
PNiG Nafta Sp. z o.o.	100%			GK Mazowiecka Spółka Gazownictwa	100%	PGNiG Technologie Sp. z o.o. ¹	100%
Geofizyka Kraków Sp. z o.o.	100%			Powisłe Park Sp. z o.o.	100%	BSiPG Gazoprojekt SA	75%
Geofizyka Toruń Sp. z o.o.	100%			Pomorska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.	100%		
PN Diament Sp. z o.o.	100%			Wielkopolska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.	100%		
ZRG Krosno Sp. z o.o.	100%						
PGNiG Norway AS	100%						
POGC Libya B.V.	100%						

Istotne zmiany w strukturze Grupy PGNiG w styczniu 2012 roku

W styczniu 2012 roku PGNiG SPV 1 Sp. z o.o. podpisała z Vattenfall AB ostateczną umowę sprzedaży akcji, której przedmiotem jest nabycie 24 591 544 akcji w kapitale zakładowym Vattenfall Heat Poland SA. Akcje te stanowią 99,8% w kapitale zakładowym i uprawniają do 99,8% w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Vattenfall Heat Poland SA. Firma spółki Vattenfall Heat Poland SA została zmieniona na PGNiG Termika SA.

PGNiG na giełdzie

Rok 2011 upłynął w trudnym otoczeniu makroekonomicznym. Wiele indeksów giełdowych w Polsce i na świecie odnotowało spadki. Tym jaśniej świeci wynik osiągnięty przez PGNiG: ponad 14% wzrostu kursu akcji.

Pozycja na GPW

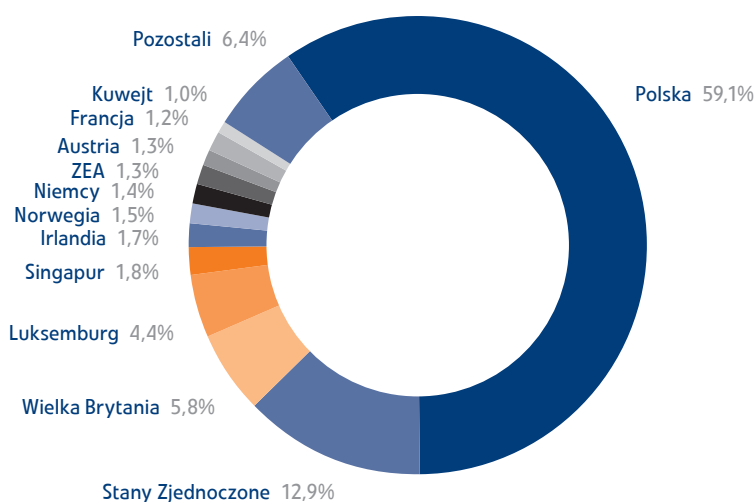
Od dnia debiutu, czyli 23 września 2005 roku, papiery wartościowe PGNiG należą do najbardziej rozpoznawalnych i uznanych na warszawskiej giełdzie. Od 15 grudnia 2005 roku akcje Spółki wchodzi w skład indeksu WIG20; dołączyły także do światowego indeksu spółek rynków wschodzących, ustalanego przez Morgan Stanley Capital International (MSCI Emerging Markets Index).

PGNiG po raz czwarty z rzędu znalazło się w elitarnej grupie spółek notowanych w RESPECT Index, który jest pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej indeksem spółek zarządzanych w sposób odpowiedzialny i zrównoważony. Spółka należy także do indeksu branżowego WIG-Paliwa oraz do indeksu WIG-div, na który składają się przedsiębiorstwa giełdowe wypłacające regularnie dywidendy.

Struktura akcjonariatu w latach 2010–2011

Akcjonariusze	Liczba akcji/głosów wynikających z akcji na 31.12.2011	Udział w kapitale zakładowym/ liczbie głosów na WZA na 31.12.2011	Liczba akcji/głosów wynikających z akcji na 31.12.2010	Udział w kapitale zakładowym/ liczbie głosów na WZA na 31.12.2010
Skarb Państwa	4 272 063 451	72,41%	4 273 650 532	72,43%
Pozostali	1 627 936 549	27,59%	1 626 349 468	27,56%
Razem	5 900 000 000	100,00%	5 900 000 000	100,00%

Struktura akcji PGNiG będących w posiadaniu akcjonariuszy instytucjonalnych według kraju ich pochodzenia na 20 lipca 2011 roku (17,6% ogółu akcji)



Akcjonariat

Na dzień 31 grudnia 2011 roku kapitał zakładowy PGNiG wynosił 5 900 000 000 zł. Składało się na niego 5 900 000 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda. Akcje wszystkich serii, tj. A, A1 oraz B, są akcjami zwykłymi na okaziciela i uprawniają do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. Statut PGNiG nie przewiduje ograniczeń w zakresie wykonywania prawa głosu przypadającego na akcje spółki.

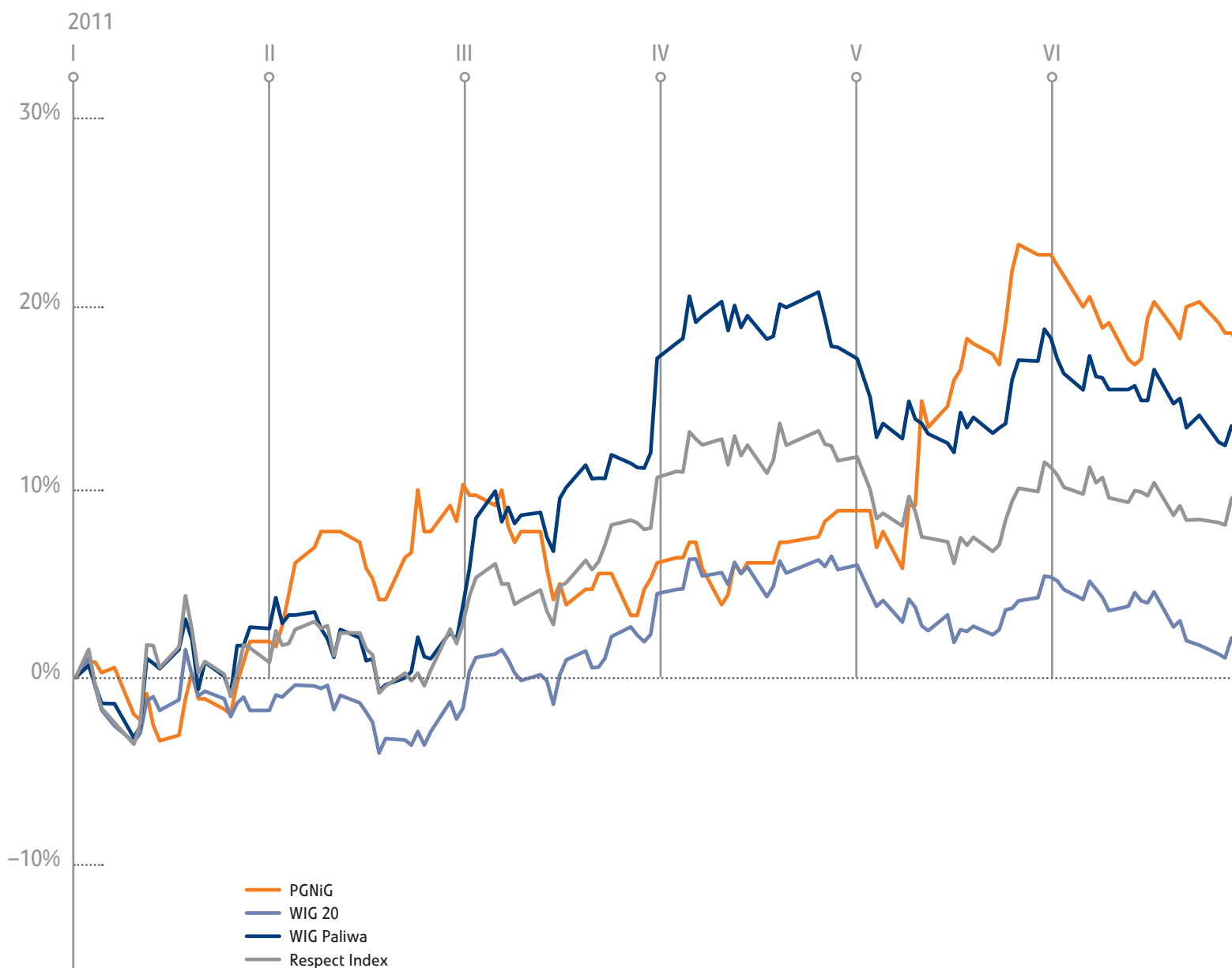
Relacje inwestorskie

PGNiG jako spółka, której papiery wartościowe są notowane na warszawskiej giełdzie, jest zobowiązana do rzetelnego informowania na temat własnej działalności oraz ważnych wydarzeń w Grupie PGNiG za pomocą regularnie sporządzanych raportów. Mogą się z nimi zapoznać na tych samych zasadach wszyscy obecni i potencjalni akcjonariusze. Obok raportów okresowych, publikowanych co kwartał, są to raporty bieżące, które obejmują wszelkie aspekty życia Spółki mogące mieć istotny wpływ na kurs jej akcji. Ich liczba wzrosła blisko dwukrotnie: z 98 w 2010 roku do 185 w 2011 roku. Dodatkowo od 2010 roku publikowane są także raporty z zakresu ładu korporacyjnego (tzw. corporate governance).

Obszar relacji inwestorskich to jednak nie tylko działania o charakterze obligatoryjnym – wynikające wprost z przepisów prawa. Jest to również szereg różnorodnych aktywności, za pomocą których Spółka stara się sprostać wysokim oczekiwaniom ze strony wszystkich uczestników rynku, co w rezultacie buduje jej reputację i zaufanie inwestorów, długofalowo wpływając na obniżenie kosztów pozyskania kapitału. Do działań tych należą między innymi udziały w road show oraz w polskich i zagranicznych konferencjach dla inwestorów – w 2011 roku uczestniczyliśmy w spotkaniach w Wielkiej Brytanii, Danii i Austrii, a także konferencjach typu „Dzień Chemika – BZWBK” i „ING Annual EMEA Forum” w Warszawie. Nowością było road show promujące nowy program euroobligacji PGNiG, w ramach którego reprezentacja Spółki rozmawiała z inwestorami w Paryżu, Londynie, Amsterdamie, Frankfurtu, Monachium i Wiedniu.

Relacje inwestorskie to także częste spotkania z zarządzającymi portfelami akcji w Warszawie czy bieżący kontakt z analitykami domów maklerskich, przygotowującymi rekomendacje dla swych klientów na temat akcji PGNiG SA. Inwestorzy, dysponujący mocno ograniczonym czasem, oczekują skondensowanego i jasnego przybliżenia skomplikowanych tematów mających wpływ na wycenę Spółki. W 2011 roku często poruszonymi kwestiami były plany związane z gazem łupkowym, akwizycja aktywów energetycznych, a także nowe projekty wydobywcze, jak złoża Skarv i LMG.

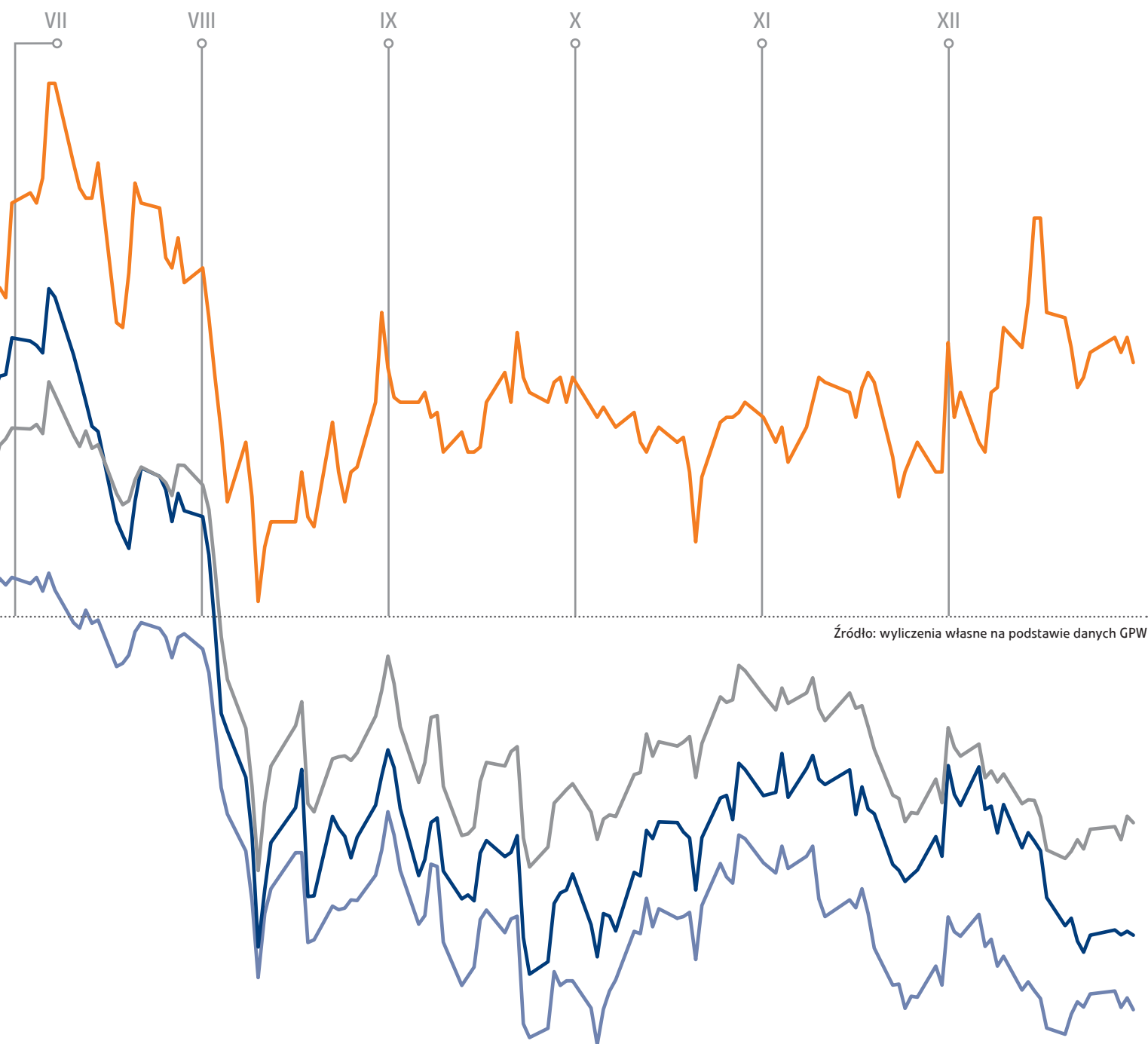
Ponadto na stronie internetowej Spółki znajduje się dedykowana sekcja „Relacje Inwestorskie”, w której każdy uczestnik rynku kapitałowego znajdzie najistotniejsze informacje na temat aktualnej sytuacji spółki, rynkowe prognozy dotyczące wyników Grupy PGNiG czy najświeższe rekomendacje ceny docelowej PGNiG, zaczerpnięte z opracowań analityków domów maklerskich.



Analiza kursu PGNiG

Kurs akcji PGNiG w trakcie całego roku kształtował się w zakresie od 3,45 do 4,64 zł. Największe wzrosty wynikały z lepszych od konsensusu analityków wyników I kwartału, a także z przyznanej w czerwcu podwyżki taryf na paliwo gazowe. Niedługo potem nastąpiły znaczne spadki kursu związane z otoczeniem makroekonomicznym i załamaniem na światowych giełdach w lipcu-sierpniu.

W tych trudnych warunkach, pogłębionych wzrostem cen ropy naftowej i osłabieniem złotówki wobec dolara, stopa zwrotu z akcji PGNiG była jedną z najwyższych pośród spółek indeksu WIG20. W 2011 roku stopa zwrotu wyniosła 14,3%, a wraz z uwzględnieniem wypłaconej dywidendy (12 groszy na akcję) osiągnęła 17,6%. W tym czasie indeks WIG zmniejszył się o blisko 21%. Inwestorzy, którzy nabyli akcje PGNiG za cenę emisyjną w 2005 roku uzyskali do końca 2011 roku stopę zwrotu na poziomie 36,9%.





Ład korporacyjny

Walne Zgromadzenie

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PGNiG, realizującym uprawnienia akcjonariuszy. Poprzez Walne Zgromadzenie akcjonariusze wypełniają swoje prawa korporacyjne, między innymi rozpatrując i zatwierdzając sprawozdania Zarządu, podejmując decyzje dotyczące wielkości, sposobu oraz terminu wypłaty dywidendy z zysku. Gremium to udziela członkom innych organów PGNiG absolutorium z wykonania obowiązków, powołuje członków Rady Nadzorczej, a także podejmuje decyzje dotyczące majątku spółki.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad funkcjonowaniem PGNiG we wszystkich dziedzinach jego działalności, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Rady Nadzorczej. W skład Rady Nadzorczej wchodzi od pięciu do dziewięciu członków, w tym jeden niezależny, powoływanych na trzyletnią, wspólną kadencję przez Walne Zgromadzenie PGNiG. Skarb Państwa jest uprawniony do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej tak długo, jak pozostaje akcjonariuszem PGNiG. Dodatkowo w Radzie Nadzorczej liczącej do sześciu członków dwóch z nich – a gdy Rada liczy od siedmiu do dziewięciu członków, trzech z nich – jest powoływanych przez pracowników PGNiG.

Grupa PGNiG przywiązuje dużą wagę do właściwego wypełniania zasad ładu korporacyjnego. W sposób uczciwy, równy i rzetelny traktujemy wszystkich akcjonariuszy, dokładając wszelkich starań, by zbudować jak najlepsze relacje pomiędzy inwestorami a organami spółki.

Zarząd

Zarząd jest organem wykonawczym kierującym działalnością PGNiG i reprezentującym spółkę we wszystkich czynnościach sądowych i pozasądowych. W Zarządzie PGNiG zasiada od dwóch do siedmiu osób, przy czym liczbę członków określa Rada Nadzorcza. Członkowie Zarządu są powoływani na wspólną kadencję, która trwa trzy lata. Do kompetencji tego organu należą wszelkie sprawy związane z prowadzeniem działalności PGNiG, które nie zostały zastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu. Zarząd działa na podstawie przepisów prawa, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów kodeksu spółek handlowych oraz postanowień Statutu i Regulaminu Zarządu.

W 2009 r. w GK PGNiG wprowadzono zarządzanie przez cele – MBO (Management by Objectives) – system umożliwiający obiektywne rozliczanie pracowników za efekty podejmowanych działań, a nie za czas pracy. Cele MBO na początku objęły zarządy spółek, dyrektorów oddziałów oraz dyrektorów departamentów w Centrali PGNiG. Po roku kadra menedżerska zobowiązana została do przedstawienia stopnia realizacji wyznaczonych celów. Ich realizacja wiązała się z przyznaniem im premii. Taki system zarządzania stanowi niewątpliwie wsparcie Zarządu PGNiG w osiągnięciu celów określonych w strategii GK PGNiG poprzez powiązanie celów poszczególnych jednostek organizacyjnych z założeniami strategicznymi. Wśród celów znajdują się także elementy ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu.

Komitet Audytu

Komitet Audytu działa w ramach Rady Nadzorczej jako stały organ od 27 listopada 2008 roku. Składa się z co najmniej trzech członków Rady, w tym przynajmniej jednego członka niezależnego od spółki i podmiotów pozostających w istotnym powiązaniu z PGNiG, powoływanych przez Walne Zgromadzenie zgodnie ze Statutem PGNiG. Osoba ta musi być kompetentna w dziedzinie rachunkowości i finansów. Członkowie Komitetu Audytu są powoływani przez Radę Nadzorczą.

Dobre praktyki

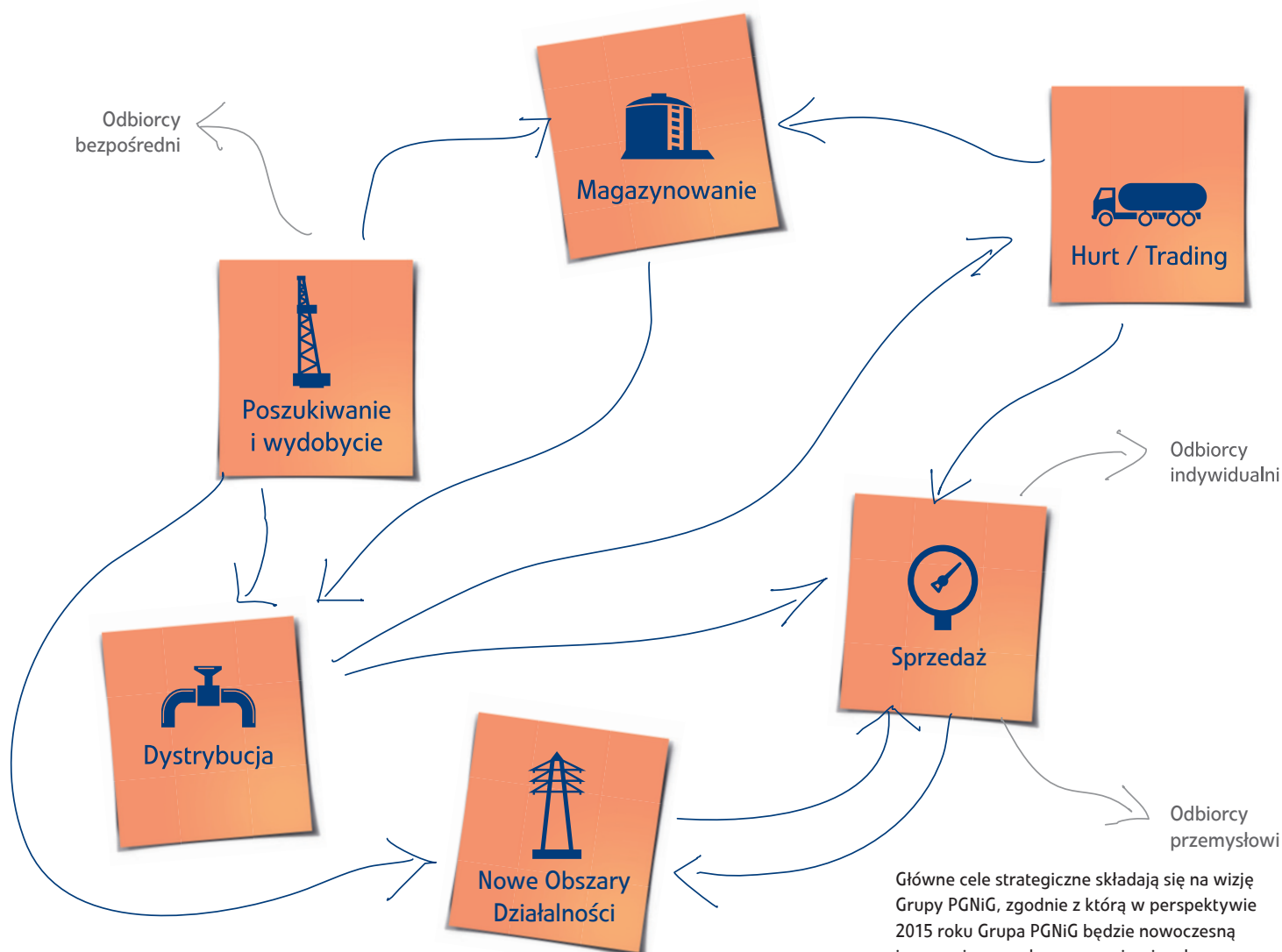
Zarząd PGNiG przykładą dużą wagę do przestrzegania wymogów ładu korporacyjnego. Od swojego debiutu giełdowego w 2005 roku Spółka stosuje się do zaleceń Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie zawartych w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”. Raporty dotyczące przestrzegania zasad ładu korporacyjnego przez PGNiG są publikowane na stronie internetowej pod adresem www.pgnig.pl w sekcji ładu korporacyjnego.

Kultura dialogu

PGNiG charakteryzuje szeroki dialog z otoczeniem rynkowym. Spółka wypełnia swoje obowiązki informacyjne wobec akcjonariuszy i innych interesariuszy rynku kapitałowego, publikując raporty dotyczące bieżącej działalności, raporty finansowe, a także organizując konferencje prasowe na temat głównych przedsięwzięć Spółki oraz jej celów strategicznych. Regulaminy Walnego Zgromadzenia, Rady Nadzorczej, Zarządu oraz Komitetu Audytu, a także Statut PGNiG są dostępne na stronie internetowej pod adresem www.pgnig.pl w sekcji ładu korporacyjnego.

Działalność i łańcuch wartości

Nadrzędnym celem PGNiG jest realizacja wzrostu wartości dla akcjonariuszy. Dążąc do osiągnięcia tego celu Spółka przyjęła w czerwcu 2011 w dokumencie „Aktualizacja Strategii Grupy Kapitałowej PGNiG do 2015 r.” 18 celów strategicznych, które realizuje w ramach sześciu obszarów. Strategia ta będzie realizowana z uwzględnieniem uwarunkowań związanych z koniecznością zapewnienia długofalowego bezpieczeństwa w zakresie nieprzerwanych dostaw gazu na potrzeby rynku krajowego.



PGNiG to przedsiębiorstwo z tradycją i ugruntowaną pozycją lidera na polskim rynku gazowniczym. Za sprawą długoletniego rozwoju Spółka dysponuje cennym zestawem aktywów i zachowuje kontrolę nad wieloma segmentami rynku energetycznego (produkcja, magazynowanie, sprzedaż i dystrybucja gazu ziemnego), co stanowi solidny fundament dalszego rozwoju i systematycznego podnoszenia jej wartości.

Nadrzędnym celem PGNiG jest realizacja wzrostu wartości dla akcjonariuszy. Dążąc do osiągnięcia tego celu, Spółka przyjęła w czerwcu 2011 w dokumencie „Aktualizacja Strategii Grupy Kapitałowej PGNiG do 2015 r.” 18 celów strategicznych, które realizuje w ramach sześciu obszarów:

- Poszukiwanie i Wydobywanie,
- Hurt/Trading,
- Magazynowanie,
- Dystrybucja,
- Sprzedaż,
- Nowe Obszary Działalności.

Główne cele strategiczne składają się na wizję Grupy PGNiG, zgodnie z którą w perspektywie 2015 roku Grupa PGNiG będzie nowoczesną i sprawnie zarządzaną organizacją, obecną w prawie całym łańcuchu wartości w ramach sektora gazowego i skupiającą aktywa z sektorów paliwowego i elektroenergetycznego. Kluczowe dla osiągnięcia celów strategicznych PGNiG działania będą się koncentrować na:

- krajowej i międzynarodowej działalności poszukiwawczo-wydobywczej, zapewniającej dostęp do nowych złóż gazu ziemnego i ropy naftowej;
- segmencie energetycznym, skoncentrowanym na rozwoju energetyki gazowej w Polsce;
- zarządzaniu portfelem gazu ziemnego Spółki i działalności na europejskim rynku handlu gazem.



Obszar Poszukiwanie i Wydobywanie

Dostęp do własnych złóż jest kluczowym czynnikiem sukcesu – stąd PGNiG rozwija działalność poszukiwawczo-wydobywczą w kraju i za granicą. Przyjęte w aktualizacji strategii cele strategiczne obejmują:

- rozwój działalności poszukiwawczo-wydobywczej w kraju;
- rozwój międzynarodowej działalności poszukiwawczo-wydobywczej skoncentrowanej na kluczowych regionach;
- zwiększenie kompetencji i optymalizacja działań w obszarze poszukiwania i wydobywania.

Działania podejmowane w tym zakresie obejmują:

- zwiększenie krajowego wydobycia gazu ziemnego do około 4,5 mld m³ i ropy naftowej do około 1 mln ton ropy rocznie;
- utrzymanie wiodącej pozycji w stanie posiadania koncesji na poszukiwanie gazu ze źródeł niekonwencjonalnych w Polsce;
- utrzymanie współczynnika odnawialności rezerw krajowych przynajmniej na poziomie 1,1.

Co już udało się nam zrobić

Spośród zadań wykonanych w kraju w zakresie działalności poszukiwawczo-wydobywczej w roku 2011 większość była związana z poszukiwaniem oraz zagospodarowaniem nowych złóż.

W zakresie prac poszukiwawczych i rozpoznawczych w 2011 roku na obszarach koncesyjnych Grupy PGNiG w kraju i za granicą zrealizowano prawie 53 km wierceń, 1,5 tys. km sejsmiki 2D oraz ponad 800 km² sejsmiki 3D.

Grupa PGNiG dąży do uzyskania pozycji lidera w poszukiwaniu węglowodorów z krajowych złóż niekonwencjonalnych, w tym gazu z łupków (shale gas) i gazu zamkniętego (tight gas). Na nowych, słabo rozpoznanych obszarach poszukiwawczych w 2011 roku próby złożowe potwierdziły występowanie gazu ziemnego w otworach Piaski-3 (tight gas) na Pomorzu Zachodnim i Lubocino-1 (shale gas) na Pomorzu Wschodnim. Ponadto prowadzono wiercenia głębokich otworów na obszarze Karpat i Przedgórze: wykonano odwiert Kramarzówka-1 oraz rozpoczęto wiercenie otworu Dukla-1.

Do najważniejszych zadań realizowanych w 2011 roku w zakresie zagospodarowania złóż ropy naftowej i gazu ziemnego należały: projekt LMG, czyli Lubiatów-Międzychód-Grotów, na który w 2011 roku Spółka przeznaczyła blisko 436 mln zł oraz zakończony w 2011 roku projekt Grodzisk, obejmujący zagospodarowanie złóż i podłączenie odwiertów do instalacji, modernizację KGZ Paproć-Cicha Góra oraz budowę odazotowni w Grodzisku Wielkopolskim (łącznie nakłady na projekt wyniosły 458 mln zł).

Spośród zagranicznych inwestycji poszukiwawczo-wydobywczych największym i najbardziej zaawansowanym projektem jest obecnie zagospodarowanie złoża Skarv na Norweskim Szelfie Kontynentalnym. Wydobywanie ze złoża Skarv rozpocznie się w 2012 roku.



Obszar Hurt/Trading

W celu zbilansowania krajowego popytu na gaz ziemny Grupa PGNiG prowadzi działalność wydobywczą z własnych zasobów, a także pozyskuje gaz poza granicami kraju. Z własnego wydobycia pokrywane jest około 30% zapotrzebowania, natomiast pozostałe ilości są zaspokajane przez import gazu od partnerów zagranicznych – głównie z kierunku wschodniego (największy dostawca to OOO Gazprom Export). W aktualizacji strategii przyjęto następujące cele strategiczne:

- maksymalizacja wykorzystania istniejącej infrastruktury i zapewnienie wystarczających przepustowości;
- zwiększenie elastyczności zaopatrzenia w gaz ziemny;
- rozwój krajowego/międzynarodowego tradingu multi-commodity oraz sprzedaży międzynarodowej.

W związku z tym podjęto następujące działania mające za zadanie zapewnić ciągłość i bezpieczeństwo dostaw gazu ziemnego:

- wykorzystanie wolnych mocy w terminalu LNG, rezerwacja przepustowości w interkonektorze w Lasowie i Cieszynie oraz dostępnej przepustowości w wirtualnym rewersie na gazociągu jamalskim;
- renegocjacja i uelastycznienie kontraktów długoterminowych, a także zmiana struktury portfela zakupowego w kierunku zwiększenia udziału wolumenów z kontraktów krótkoterminowych;
- w przyszłości prowadzenie międzynarodowego handlu gazem ziemnym i ropą naftową, który wesprze proces dywersyfikacji źródeł dostaw gazu ziemnego i zarządzania ryzykiem, jednocześnie zapewniając konkurencyjność cenową oferty sprzedażowej, możliwość uczestnictwa w europejskim rynku będzie miała także szczególne znaczenie w przypadku pojawienia się nadwyżek gazu ziemnego w Polsce.

Co już udało się nam zrobić

W ramach budowy odpowiedniej struktury kontraktów importowych w 2011 roku PGNiG podpisało nowe umowy na dostawy gazu ziemnego.

W maju 2011 roku PGNiG podpisało z Vitol SA Umowę Indywidualną sprzedaży gazu ziemnego do punktu zdawczo-odbiorczego na granicy polsko-czeskiej w rejonie Cieszyna. W ramach tej umowy dostawy gazu w ilości około 550 mln m³ gazu rocznie realizowane będą w okresie od 1 października 2011 roku do 1 października 2014 roku. Gaz jest dostarczany przez nowo wybudowany interkonektor, który połączył systemy gazowe Polski i Czech.

W maju 2011 roku PGNiG podpisało z VNG-Verbundnetz Gas AG Umowę Indywidualną na letnie dostawy gazu ziemnego do punktu zdawczo-odbiorczego Lasów. Dostawy gazu realizowane były w okresie od 17 maja 2011 roku do 3 lipca 2011 roku.

W czerwcu 2011 roku PGNiG podpisało z VNG-Verbundnetz Gas AG Umowę Indywidualną na letnie dostawy gazu ziemnego do punktu zdawczo-odbiorczego Lasów. Dostawy gazu realizowane były w okresie od 3 lipca 2011 roku do 30 września 2011 roku.

Ponadto w 2011 roku PGNiG dokonało rezerwacji mocy przesyłowych w niemieckim systemie przesyłowym w celu przesłania zakupionego na platformie VTP Gaspool (wirtualny punkt handlowy) wolumenu gazu. Moce przesyłowe zostały zarezerwowane do punktu odbioru Lasów w okresie od 1 października 2011 roku do 30 września 2016 roku oraz do punktu odbioru Gubin w okresie od 1 października 2011 roku do 1 października 2014 roku. We wrześniu 2011 roku PGNiG zawarło na platformie VTP Gaspool trzy krótkoterminowe umowy na bazie standardu EFET (European Federation of Energy Traders) na dostawy niewielkich ilości gazu ziemnego.

W celu przesłania gazu pozyskanego na rynku niemieckim (na platformie VTP Gaspool) Spółka podpisała z OGP Gaz-System SA umowę o świadczenie krótkoterminowej usługi wirtualnego rewersu (usługa przesyłania zwrotnego) na gazociągu jamalskim w okresie od 1 listopada 2011 roku do 1 stycznia 2012 roku. Dostawy gazu zrealizowane zostały na podstawie pakietu transakcji indywidualnych zawartych przez PGNiG Sales & Trading GmbH.

PGNiG Sales & Trading GmbH z siedzibą w Monachium została powołana do prowadzenia międzynarodowego handlu gazem ziemnym i ropą naftową. PGNiG za jej pośrednictwem planuje od 2012 roku rozpocząć działalność handlową na europejskim rynku gazu, wykorzystując do tego własny gaz pochodzący ze złoża Skarv (Norwegia).



Obszar Magazynowanie

Działalność magazynowa jest istotnym czynnikiem stabilizującym zmienne zapotrzebowanie rynku na gaz ziemny, gwarantującym bezpieczeństwo dostaw surowca do klientów Spółki. W związku z rozwojem rynku oraz potrzebą dostosowania pojemności magazynowych do obowiązującego prawa, PGNiG prowadzi projekty dotyczące rozbudowy i budowy podziemnych magazynów gazu (PMG).

Do roku 2015 zrealizowanie planowanych inwestycji powinno doprowadzić do zwiększenia pojemności magazynowych do poziomu ok. 3 mld m³.

Przyjęte w aktualizacji strategii cele strategiczne w zakresie rozbudowy pojemności podziemnych magazynów gazu obejmują:

- zapewnienie odpowiednich zdolności magazynowych;
- organizację wydzielonego prawnie Operatora Systemu Magazynowania;
- utrzymanie możliwie wysokiej rentowności w obszarze magazynowania po włączeniu do eksploatacji nowych PMG.

Działania podejmowane w tym zakresie obejmują między innymi:

- powiększenie pojemności magazynowych o ok. 1,4 mld m³ do całkowitej pojemności ok. 3,0 mld m³ oraz (inwestycje częściowo finansowane z pozyskanych na ten cel środków unijnych);
- utworzenie wewnętrznej struktury organizacyjnej dla wydzielonego prawnie Operatora Systemu Magazynowania oraz zawarcie umów usługowych;
- utrzymanie WACC przed opodatkowaniem w obszarze magazynowania na poziomie 8–10%, oraz maksymalizacja sprzedaży usług magazynowych.

Co już udało się nam zrobić

PGNiG od 2009 roku pełni funkcję Operatora Systemu Magazynowania (OSM). W marcu 2011 roku PGNiG złożyło do Prezesa URE wniosek o wyznaczenie spółki Operator Systemu Magazynowania Sp. z o.o. Operatorem Systemu Magazynowania paliw gazowych oraz wniosek o udzielenie koncesji na magazynowanie paliw gazowych w instalacjach magazynowych. Ma to na celu wypełnienie obowiązków wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 715/2009 z dnia 13 lipca 2009 roku w sprawie warunków dostępu do sieci przesyłowych gazu ziemnego i uchylające rozporządzenie (WE) nr 1775/2005.

W grudniu 2011 roku weszła w życie nowa taryfa w zakresie magazynowania paliwa gazowego Nr 1/2011. Taryfa została sporządzona między innymi w oparciu o rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 715/2009 z dnia 13 lipca 2009 roku w sprawie warunków dostępu do sieci przesyłowych gazu ziemnego („Rozporządzenie 715/2009”), będące elementem III pakietu energetycznego. Nowa Taryfa określa stawki opłat za usługi magazynowe: (1) w formie pakietów, pakietów elastycznych lub jako usługi rozdzielone, (2) świadczone na warunkach ciągłych lub przerywanych, (3) świadczone jako usługi długoterminowe, krótkoterminowe lub dobowe.

W 2011 roku udostępniono 730 mln m³ dodatkowych pojemności magazynowych w ramach długoterminowych usług magazynowania paliwa gazowego na warunkach przerywanych w PMG Strachocina, PMG Swarzędów, PMG Brzeźnica, PMG Wierzchowice, PMG Husów oraz 21,5 mln m³ dodatkowych pojemności magazynowych w ramach krótkoterminowych usług magazynowania paliwa gazowego na warunkach przerywanych w KPMG Mogilno.

W 2011 roku około 75% ogólnej kwoty przeznaczanej na budowę i rozbudowę magazynów gazu wysokometanowego zostało wydatkowane na rozbudowę PMG Wierzchowice, który jest największym magazynem gazu ziemnego w Polsce. Ponadto w 2011 roku PGNiG zakończyło prace budowlano-montażowe związane z rozbudową PMG Strachocina i rozpoczęło badania i analizy w celu określenia parametrów i charakterystyki pracy magazynu. Spółka kontynuowała również budowę nowego magazynu gazu wysokometanowego KPMG Kosakowo oraz rozbudowę KPMG Mogilno.



Obszar Dystrybucja

Dystrybucja odgrywa istotną rolę w budowaniu wartości Grupy PGNiG. Cele strategiczne przyjęte w aktualizacji strategii wyznaczone dla obszaru dystrybucji są następujące:

- zwiększenie rentowności działalności w obszarze dystrybucji;
- racjonalizacja kosztów i funkcji;
- optymalizacja rozwoju sieci dystrybucyjnej.

Działania podejmowane w tym zakresie obejmują między innymi:

- zwiększenie wartości regulacyjnej aktywów zaakceptowanej przez URE oraz likwidacja luki kosztowej w taryfie;
- wdrożenie strategicznych zakupów w spółkach dystrybucyjnych, a także utworzenie centrum usług wspólnych oraz optymalizacja/poprawa efektywności sieci;
- opracowanie jednolitych zasad rozbudowy sieci dystrybucyjnej (włączając dziesięcioletnie plany inwestycyjne) oraz usprawnienie prawnie dopuszczalnej platformy komunikacji popytu ze strony klientów i obszaru sprzedaży, a także uruchomienie wstępnego programu rozwojowego wykonalności wdrożenia inteligentnych odczytów.

Co już udało się nam zrobić

W 2011 roku Spółki Gazownictwa prowadziły prace związane z rozbudową i modernizacją sieci gazowej oraz dokonywały przyłączeń nowych klientów, zarówno do istniejącej sieci, jak i rozbudowywanej. Ponadto Spółki kontynuowały wymianę najbardziej awaryjnych odcinków gazociągów żeliwnych oraz modernizowały gazociągi o długim okresie użytkowania, których dalsza eksploatacja zagrażała bezpieczeństwu i powodowała duże straty gazu.



Obszar Sprzedaż

Działalność handlowa w PGNiG opiera się na zaspokajaniu krajowego popytu na paliwo gazowe poprzez transakcje kupna/sprzedaży gazu ziemnego. Gaz ziemny jest sprzedawany zarówno odbiorcom indywidualnym, jak i przemysłowym. W obliczu dynamicznych zmian w otoczeniu prawnym i biznesowym Grupa PGNiG podejmuje wiele działań w obszarze obrotu, aby utrzymać pozycję lidera na rynku polskim w warunkach otwartej konkurencji.

Cele strategiczne przyjęte w aktualizacji strategii wyznaczone dla obszaru sprzedaży są następujące:

- utrzymanie wiodącej pozycji na rynku polskim;
- zwiększenie efektywności operacyjnej.

Działania podejmowane w tym zakresie obejmują między innymi:

- rozwój nowej oferty produktowej i poprawa obsługi klientów, a także pozyskanie nowych klientów zarówno w obszarach zgazyfikowanych jak i niezgazyfikowanych, a ponadto wejście na rynek energii elektrycznej dla klientów małych i średnich przedsiębiorstw i biznesowych z ofertą dual-fuel (pakiet „gaz+prąd”);
- opracowanie i wdrożenie działań na rzecz uwolnienia rynku gazu spod regulacji, przygotowanie PGNiG do wejścia nowych konkurentów na polski rynek.

Co już udało się nam zrobić

W 2011 roku sprzedaż gazu ziemnego wyniosła 14,3 mld m³, z czego 95% stanowiła sprzedaż z systemu przesyłowego i dystrybucyjnego, a pozostała część – sprzedaż gazu bezpośrednio ze złóż.

Grupa PGNiG podjęła działania w celu zwiększenia zakresu oferowanego asortymentu poprzez zwiększenie produkcji LNG. Jest to szczególnie ważne na polskim rynku, gdzie zarówno obrót, jak i przesył oraz dystrybucja gazu są działalnością regulowaną. W 2011 roku Oddziały Obrotu Gazem zrealizowały zadania inwestycyjne obejmujące m. in.: sprzedaż ciepła, modernizację kotłowni, budynków oraz inne inwestycje realizowane na potrzeby 23 gazowni.



Nowe Obszary Działalności

Dostrzegając możliwości dalszego rozwoju Grupy PGNiG, prowadzone są działania zmierzające do rozbudowy i zwiększania skali działalności.

W związku z powyższym w aktualizacji strategii wyznaczono następujące cele strategiczne dla nowych obszarów działalności:

- rozwój segmentu energetycznego;
- reorganizacja GK PGNiG;
- zwiększenie efektywności organizacji zorientowanej projektowo.

Działania podejmowane w tym zakresie obejmują między innymi:

- rozwój projektów w wytwarzaniu opartym na gazie z krajowymi i międzynarodowymi partnerami;
- opracowanie i wdrożenie koncepcji reorganizacji części spółek Grupy PGNiG, w tym optymalizacji funkcjonowania spółek perspektywicznych należących do Grupy PGNiG;
- przygotowanie systemu motywacyjnego dla członków zespołów zadaniowych, usprawnienie procesów związanych z zarządzaniem dużymi projektami inwestycyjnymi oraz fuzji i przejęć, a także rozwój kompetencji analitycznych.

Co już udało się nam zrobić

W listopadzie 2009 roku powołano spółkę PGNiG Energia SA, której zadaniem jest realizacja planów związanych z przekształceniem Grupy w nowoczesny koncern multienergetyczny. PGNiG Energia będzie się angażować w projekty związane z budową bloków energetycznych, inwestycje w zasilane gazem ziemnym instalacje kogeneracyjne (tj. wytwarzające jednocześnie prąd i ciepło) oraz pilotażowe projekty biogazowe. Najważniejszym projektem PGNiG Energia jest budowa bloku gazowo-parowego w Stalowej Woli. Przedsięwzięcie to zainicjowane zostało podpisaniem 20 listopada 2008 roku przez Tauron Polska Energia SA i PGNiG listu intencyjnego. W dniu 7 maja 2010 roku podpisana została umowa realizacyjna, natomiast 11 marca 2011 roku podpisano umowę o funkcjonowaniu Elektrociepłowni Stalowa Wola SA, umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz umowę na dostawy paliwa gazowego. W czwartym kwartale 2011 roku rozpoczęto ostatnią fazę wyboru Głównego Wykonawcy bloku gazowo-parowego w EC Stalowa Wola SA.

W sierpniu 2011 roku PGNiG (poprzez spółkę zależną) podpisało ze spółką Vattenfall AB przedwstępną umowę sprzedaży akcji, której przedmiotem było nabycie 99,8% akcji spółki Vattenfall Heat Poland SA (VHP). W styczniu 2012 roku nastąpiło zamknięcie transakcji, a firma spółki została zmieniła na PGNiG Termika SA.

Akwizycja aktywów spółki VHP, których łączna moc zainstalowana wynosi 980 MWe, wraz z realizowanym już wspólnie z Grupą Tauron projektem w Stalowej Woli (połowa z 400MWe), pozwoli niemal w pełni zrealizować zaplanowane w strategii zamierzenia. Uzyskany dzięki akwizycji VHP dostęp do warszawskiego rynku ciepła i energii elektrycznej stwarza szansę realizacji nowych projektów polegających na stopniowym zastępowaniu starych bloków węglowych jednostkami wykorzystującymi gaz.

Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju

Interesariusze GK

Ze względu na skalę i zasięg działania GK ma duże grono Interesariuszy. Specyfika biznesowa oddziałów i spółek oraz ich miejsce w łańcuchu wartości determinują zróżnicowanie grup ich kluczowych Interesariuszy. Na różnych etapach łańcucha wartości mamy różnorodny wpływ na Interesariuszy i na relacje z nimi oraz wiążące się z tym specyficzne zobowiązania wobec nich. GK PGNiG stara się prowadzić swoje działania biznesowe w sposób odpowiedzialny, uwzględniając zasady dialogu społecznego. Podczas podejmowania decyzji biznesowych poszukuje rozwiązań korzystnych dla wszystkich grup Interesariuszy jednocześnie, biorąc pod uwagę zarówno aspekty ekonomiczne, jak i społeczne. Taka postawa wynika ze świadomości, że tylko budując porozumienie z Interesariuszami GK możemy prowadzić naszą działalność zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju, poznając i coraz lepiej rozumiejąc wzajemne potrzeby i oczekiwania.

Grupy Interesariuszy (pokazane poniżej) zostały wybrane na podstawie doświadczeń spółek i oddziałów GK. Tak, jak zostało to oznaczone w tabeli, niektóre podmioty współpracują ze specyficznymi grupami Interesariuszy. Uwzględnianie ich potrzeb i proces komunikacji z nimi jest także jednym z elementów zarządzania ryzykiem.

Dla przykładu: relacje z Interesariuszami w obszarze poszukiwań to długi łańcuch wzajemnych powiązań choć głównym Interesariuszem w poszukiwaniach są operatorzy, którym spółki oferują usługi. W GK PGNiG operatorem jest zarówno właściciel, jak i jego spółki upstreamowe czyli: POGC Libya czy PGNiG Norway AS.

Wzajemne relacje polegają na realizacji usług sejsmicznych, geofizycznych i wiertniczych dla lokalnych i zagranicznych operatorów. Aby spełnić warunki współpracy z operatorem, spółki muszą zadbać m.in. o relacje z administracją publiczną, która wydaje zgody na prace w terenie oraz nadzoruje inwestycje pod względem spełniania kryteriów ekologicznych i zgodności wykonywanych prac; zaoferować do prac sprzęt, który pozwoli bezawaryjnie i z poszanowaniem przepisów prawa środowiskowego wykonać usługę, stworzyć bezpieczne miejsce pracy zgodnie z wymogami QHSE (Quality, Health, Safety, Environment).

Interesariusz GK	Metoda dialogu
Pracownicy – obecni i emerytowani	Konsultacje społeczne, Rada Pracowników, system komunikatorów – pracowników odpowiedzialnych za komunikację wewnętrzną, codzienny newsletter elektroniczny, portal wewnętrzny, badanie opinii pracowników, czaty z przedstawicielami Zarządu, spotkania okolicznościowe, wyjazdy dla emerytowanych pracowników
Klienci	
Operatorzy czyli zleceniodawcy (P)	
Operator Systemu Przesyłania (M)	
Zleceniodawca usług dystrybucyjnych (D)	Badania satysfakcji, infolinia, strona www, Biuro Obsługi Klienta, dedykowani doradcy biznesowi
Społeczności lokalne	Konsultacje społeczne, działania w ramach Fundacji PGNiG oraz funduszu darowizn, współpraca bezpośrednia z władzami i organizacjami lokalnymi
Partnerzy biznesowi	Dedykowani doradcy biznesowi, spotkania bezpośrednie, konferencje, deklaracje branżowe, współpraca w zakresie akcji humanitarnych na świecie, w Polsce – poprzez Fundację PGNiG i fundusz darowizn
NGO	
Organizacje społeczne	
Dostawcy	
Dostawcy usług i sprzętu (W)	Oceny współpracy, wspieranie rozwoju lokalnego
Instituty, uczelnie wyższe i szkoły	
Institucje doradcze i badawcze (W, M)	Wspieranie rozwoju szkolnictwa zawodowego na wszystkich poziomach, konferencje, program stypendialny Fundacji PGNiG, wsparcie merytoryczne inwestycji
Urzędy administracji i Regulator,	
Komisja Europejska (M)	Konsultacje, wspólne inicjatywy – konferencje, warsztaty
Akcjonariusze i inwestorzy	Spotkania z zarządzającymi portfelami, udział w road show oraz w zagranicznych konferencjach dla inwestorów, dedykowany newsletter, raporty bieżące i sprawozdania
Media	Artykuły prasowe, wywiady, wkładki tematyczne

Legenda:

P – poszukiwania, W – wydobywanie, M – magazynowanie, D – dystrybucja

Innym przykładem współpracy z Interesariuszami jest skomplikowana sieć zależności w przypadku wydobycia gazu. Oddziały PGNiG Sanok oraz Zielona Góra zajmują się eksploatacją ropy naftowej i gazu ziemnego. Działalność ta jest ściśle powiązana z ingerencją w środowisko naturalne, a także ze współpracą ze społecznościami lokalnymi.

Dlatego dla bliższego i dalszego otoczenia kopalń ropy i gazu niezwykle istotne jest, aby prowadzić działalność w sposób przyjazny dla otoczenia.

Współczesne kopalnie to często obiekty położone w środku lasu, posiadające nowoczesny monitoring procesów technologicznych, zbudowane z wykorzystaniem najnowocześniejszych technologii.

W obszarze tym istotną rolę odgrywają dostawcy sprzętu i odbiorcy produktów. Spełnianie ich oczekiwań i wymagań dotyczących jakości produktów, elastyczności i terminowości w realizacji dostaw, a także dobrej współpracy na dotychczasowym poziomie jest jednym z priorytetów oddziałów. Współpraca ze społecznościami lokalnymi wiąże się z częstymi konsultacjami społecznymi, a także z zaangażowaniem oddziałów w wydarzenia sportowe i kulturalne realizowane w danym regionie.

Strategia Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu

Strategia Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK formalnie została zaakceptowana przez Zarząd PGNiG w lipcu 2009 roku. W jej tworzenie zaangażowani byli pracownicy wszystkich obszarów merytorycznych Centrali PGNiG SA oraz Oddziałów i Spółek GK PGNiG. Równocześnie Strategia Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK PGNiG pełni funkcję komplementarną w stosunku do strategii biznesowej. Głównym celem, jaki sobie postawiliśmy formułując naszą misję w zakresie zrównoważonego rozwoju jest aktywność, kształtowanie polskiego rynku energii w sposób odpowiedzialny, z uwzględnieniem oczekiwań i potrzeb naszych Interesariuszy i środowiska naturalnego.

Strategia CSR GK jest odpowiedzią na wyzwania, które stawia przed nami nasze otoczenie, a planowane działania wynikają zarówno z potrzeb naszych Interesariuszy, jak i najlepszych praktyk GK w tym zakresie, w szczególności praktyk proekologicznych oraz dotyczących zaangażowania społecznego.

Zrównoważony rozwój i odpowiedzialny biznes obejmuje wszystkie elementy łańcucha wartości GK PGNiG, dotyczy każdego z czterech obszarów zrównoważonego rozwoju i opiera się na sześciu filarach strategicznych:

Integralnym elementem Strategii jest plan wdrożenia, który definiuje cele operacyjne w odniesieniu do poszczególnych celów strategicznych. Poza zdefiniowaniem celów operacyjnych i planów działań związanych z ich wdrożeniem, określone zostały również miary sukcesu oraz harmonogram realizacji danych działań, które pozwolą systematycznie oceniać postępy PGNiG w realizacji celów, a także właściciela biznesowego każdego z celów. Dodatkowym elementem planu strategicznego jest lista Interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych istotnych dla każdego z działań. Zidentyfikowanie grup Interesariuszy pomaga w lepszym uwzględnieniu ich potrzeb w realizowanych pracach.



zwiększenie satysfakcji obecnych oraz pozyskanie nowych klientów poprzez poprawę jakości obsługi klienta;



efektywna, oparta na partnerskich zasadach i dialogu współpraca z partnerami społecznymi i biznesowymi;



prowadzenie działalności biznesowej w sposób odpowiedzialny i z poszanowaniem środowiska naturalnego;



stworzenie bezpiecznego i przyjaznego miejsca pracy;



spójna, rzetelna i efektywna komunikacja i marketing;



poszukiwanie nowych obszarów działalności biznesowej zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

Zarządzanie Strategią

Wkrótce po formalnym przyjęciu Strategii powstała struktura dedykowana koordynacji procesów w ramach jej realizacji w GK. Członkowie Zarządu wraz z Prezesem Zarządu pełnią funkcje Sponsorów Projektu. Kolejny stopień to Komitet Sterujący złożony z właścicieli biznesowych celów strategicznych. Pełnomocnik Zarządu ds. Strategii odpowiada za koordynację i monitorowanie procesu wdrożenia Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu w spółkach i oddziałach GK PGNiG i komunikację działań zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu zarówno wewnętrznie, jak i zewnętrznie, podobnie jak jego odpowiednicy w oddziałach i spółkach GK, którymi są regionalni koordynatorzy ds. CSR. W sumie to kilkadziesiąt osób, które dużą część swojego czasu pracy poświęcają kwestiom zrównoważonego rozwoju. Pełnomocnik odpowiada za monitorowanie postępów w realizacji celów strategicznych i operacyjnych, a także za raportowanie Zarządowi działań w ustalonym cyklu. To on zbiera dane z GK i przygotowuje Raport Społeczny we współpracy z regionalnymi koordynatorami.

Warto dodać, że cele strategiczne od 2010 roku są jednym z kryteriów oceny najwyższej kadry menedżerskiej poprzez wpisanie ich do rocznych celów MBO, tym samym znalazły odzwierciedlenie w celach stawianych poszczególnym pracownikom i zespołom. Wszystko to pokazuje strategiczne zaangażowanie i determinację GK we wdrażaniu Strategii.

Od 2010 roku spółki GK prowadzą działalność w oparciu o własne Strategie Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu. Po raz kolejny także nadeszły raporty z ich realizacji, prezentując liczbę zakończonych, realizowanych zgodnie z planem i opóźnionych działań w poszczególnych filarach.

Informacje na temat Raportu

„Odpowiedzialna energia 2011” to czwarty raport społecznej odpowiedzialności Grupy Kapitałowej PGNiG (GK PGNiG), sporządzony w oparciu o wytyczne Global Reporting Initiative oraz wskaźniki IPIECA. Ponadto w publikacji znajdują się wskaźniki i wytyczne wynikające z zasad Global Compact oraz ISO 26000.

Publikacja prezentuje działania wynikające z realizacji celów Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu od stycznia 2011 do grudnia 2011, wykorzystując dane liczbowe i/lub opis funkcjonujących praktyk, zasad czy procedur.

Przedstawione w Raporcie dane liczbowe dotyczą 2011 roku.

Wskaźniki przedstawione w sposób liczbowy uwzględniają dane z PGNiG SA, to jest spółki dominującej GK oraz wchodzących w jej skład 23 gazowni, wszystkich oddziałów krajowych oraz większości spółek ze stuprocentowym udziałem PGNiG SA, zgodnie z informacją znajdującą się w zakładce „PGNiG – profil firmy/Struktura Grupy PGNiG”.

Na początku rozdziałów opisujących poszczególne obszary strategiczne znajdują się zbiorcze informacje przedstawione w formie graficznej nt. liczby działań podjętych w ramach tego obszaru strategicznego we wszystkich podmiotach GK PGNiG realizujących własne strategie. Grafy wskazują na łączną liczbę działań zakończonych, przebiegających zgodnie z planem lub z opóźnieniem we wszystkich podmiotach GK PGNiG łącznie.

Raport nie został poddany weryfikacji zewnętrznej, jednak wybrane wskaźniki i prezentowane dane finansowe są zgodne z informacjami opublikowanymi w Raporcie Rocznym i Raporcie Finansowym PGNiG za 2011 rok i jako takie podlegały weryfikacji audytorów Raportu Roczego. Równolegle w spółkach PGNiG prowadzone były niezależne audyty między innymi systemów ochrony środowiska.

Zmiany, jakie zaszły w organizacji w ostatnim roku, nie wywierają wpływu na porównywalność danych w raportach z poprzednich lat. Informacje o zmianach wprowadzonych w strukturze organizacyjnej firmy zostały zawarte w zakładce „PGNiG – profil firmy/Struktura Grupy PGNiG”. Nie ma konieczności nanoszenia korekt do informacji zawartych w poprzednich raportach.

Wszelkie prezentowane dane zostały zgromadzone w sposób rzetelny, bezpośrednio z podmiotów, których dotyczy niniejsza publikacja oraz od osób nadzorujących dane obszary aktywności w GK PGNiG.

Kalendarz wydarzeń

styczeń

Rada Nadzorcza powołała Prezesa i członków Zarządu PGNiG na kolejną wspólną trzyletnią kadencję. Ponownie zostali powołani: Michał Szubski na stanowisko Prezesa Zarządu oraz Radosław Dudziński, Sławomir Hinc, Marek Karabuła na stanowiska członków Zarządu.

PGNiG znalazło się ponownie w elitarnej grupie spółek notowanych w RESPECT Index, giełdowym indeksie firm odpowiedzialnych społecznie. 25 stycznia 2011 roku Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie ogłosiła po raz drugi listę spółek notowanych w ramach tego indeksu.

lut

W związku z niestabilną sytuacją polityczną w Egipcie i Libii, polscy pracownicy Oddziału PGNiG w Kairze oraz spółki POGC Libya zostali ewakuowani i wrócili do Polski, a sprzęt został zabezpieczony. Na miejscu zostali pracownicy lokalni. W Egipcie zawieszenie prac było tymczasowe i nie wpłynęło na postęp prac. Natomiast powrót do Libii planowany jest na rok 2012.

PGNiG znalazło się w gronie firm, które przodują w społecznej odpowiedzialności biznesu w Polsce i najlepiej o tym komunikują na stronach internetowych – zgodnie z wynikami Indeksu BI-NGO 2010, który sprawdzi jakość komunikowania w Internecie nt. zaangażowania społecznego wśród 500 największych firm z listy dziennika „Rzeczpospolita”.

Wprowadzenie w PGNiG SA systemu elektronicznej obsługi reklamacji, skarg i wniosków Logito. Aplikacja LOGITO: zwiększy efektywność procesu obiegu dokumentów, usprawni raportowanie oraz przetwarzanie i analizę.



marzec

Rada Nadzorcza PGNiG podczas posiedzenia w dniu 8 marca 2011 roku powołała Pana Mirosława Szkałubę, wybranego przez pracowników PGNiG, na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Spółki.

PGNiG, PGNiG Energia SA, Tauron Polska Energia SA, Elektrownia Stalowa Wola SA oraz Elektrociepłownia Stalowa Wola SA zawarły umowę o funkcjonowaniu spółki (SPV) Elektrociepłownia Stalowa Wola SA, która zarządzać będzie nowoczesnym blokiem gazowo-parowym 400 MWe i 240 MWt w Stalowej Woli.

PGNiG i OOO „Gazprom Export” podpisały 21 marca 2011 roku aneks do kontraktu kupna-sprzedaży gazu ziemnego do Rzeczypospolitej Polskiej, dotyczący zwiększenia maksymalnych dobowych ilości kontraktowych gazu ziemnego z poziomu 9,36 mln m³ do poziomu 13,95 mln m³ na dobę wg polskiej normy.

kwiecień

W dniu 15 kwietnia 2011 roku PGNiG zbyło 4 000 001 akcji Zakładów Azotowych w Tarnowie-Mościcach SA, o wartości nominalnej 5 zł każda, po cenie wynoszącej 37,00 zł za akcję.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PGNiG (ZWZ) podjęło uchwały o zatwierdzeniu sprawozdań finansowych i sprawozdań Zarządu z działalności PGNiG i Grupy Kapitałowej PGNiG oraz o udzieleniu członkom Zarządu i Rady Nadzorczej PGNiG absolutorium z wykonywania obowiązków w roku obrotowym 2010.

PGNiG uzyskało I miejsce w kategorii firm polskich, w branży paliwa i energetyka w Rankingu odpowiedzialnych firm 2011 „Dziennika Gazety Prawnej”.

maj

PGNiG podpisało umowę ze spółką Vitol SA z siedzibą w Genewie na dostawy ok. 550 mln m³ gazu ziemnego rocznie poprzez nowo wybudowany interkonektor do punktu zdawczo-odbiorczego w rejonie Cieszyna. Wartość umowy to ok. 550 mln EUR. Dostawy rozpoczną się 1 października 2011 roku i potrwać do 1 października 2014 roku, co pozwoli na wykorzystanie w 100% posiadanych przez Spółkę przepustowości, w tym gazociągu, uzyskanych w ramach procedury open-season przeprowadzonych przez spółkę Operator Gazociągów Przesyłowych Gaz-System SA. Nowe połączenie zwiększyło bezpieczeństwo energetyczne kraju, bo umożliwi dostawy gazu do Polski również z kierunku południowego.

W PGNiG rozpoczyna działalność Pełnomocnik ds. Etyki. Jego zadaniem jest dbałość o przestrzeganie zasad etycznych, umacnianie kultury korporacyjnej opartej na najwyższych standardach etycznych oraz promocja postaw etycznych w Spółce.



czerwiec

PGNiG zaktualizowało strategię Grupy Kapitałowej do 2015 roku. Nadrzędnym celem strategicznym PGNiG jest wzrost wartości spółki dla akcjonariuszy i dalszy rozwój firmy jako koncernu multienergetycznego. Strategia ta będzie realizowana z uwzględnieniem uwarunkowań związanych z koniecznością zapewnienia długofalowego bezpieczeństwa w zakresie nieprzerwanych dostaw gazu na potrzeby rynku krajowego.

Kluczowe dla osiągnięcia celów strategicznych PGNiG będą działania koncentrujące się na trzech obszarach:

- krajowej i międzynarodowej działalności poszukiwawczo-wydobywczej, zapewniającej dostęp do nowych złóż gazu ziemnego i ropy naftowej;
- segmencie energetycznym, skoncentrowanym na rozwoju energetyki gazowej w Polsce;
- zarządzaniu portfelem gazu ziemnego Spółki i działalności na europejskim rynku handlu gazem.

Prezes URE zatwierdził taryfę dla paliw gazowych (Część A w zakresie dostarczania paliw gazowych Nr 4/2011). Średnia wysokość cen i stawek opłat związanych z dostarczaniem do odbiorców gazu wysokometanowego E wzrosła o 8,9%, gazu zaazotowanego Lw o 7,6% natomiast gazu zaazotowanego Ls o 6,3%.

Symposium „Marketing w gazownictwie” pn. „Społeczna odpowiedzialność biznesu w gazownictwie”. Przedstawiciel PGNiG poruszył temat ewolucji społecznej odpowiedzialności biznesu na przykładzie PGNiG.

III konferencja „Odpowiedzialna Energia” – podpisanie Deklaracji w sprawie zrównoważonego rozwoju w branży energetycznej w Polsce przez Prezesów kolejnych ośmiu firm: Energi, PKP Energetyki, Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa, Górnośląskiej Spółki Gazownictwa, Karpackiej Spółki Gazownictwa, Mazowieckiej Spółki Gazownictwa, Pomorskiej Spółki Gazownictwa, Wielkopolskiej Spółki Gazownictwa.

Pilotażowe wdrożenie e-pasażu PGNiG – marketingowego serwisu ekspercko-sprzedażowego w formie portalu internetowego. To pierwsze w PGNiG tak zaawansowane narzędzie informatyczne do kompleksowej obsługi klienta indywidualnego.



sierpień

Pływająca jednostka wydobywcza, magazynowania i załadunku (FPSO) została zainstalowana nad złożem Skarv na Norweskim Szelfie Kontynentalnym.

PGNiG SPV 1 Sp. z o.o. podpisała z Vattenfall AB przedwstępny umowę sprzedaży 24 591 544 akcji stanowiących ponad 99,8% akcji Vattenfall Heat Poland SA. Zakup stołecznych elektrociepłowni jest dla PGNiG kolejnym, po projekcie w Stalowej Woli, etapem rozwoju jako koncernu multienergetycznego.

Agencja Moody's obniżyła perspektywę PGNiG ze „stabilnej” na „negatywną” podtrzymując rating na poziomie „Baa1”. Zmiana perspektywy ratingu odzwierciedlała zagrożenia związane z realizacją planów ekspansji PGNiG w segmencie poszukiwawczym i wydobywczym, wymaganiami dotyczącymi finansowania tej działalności oraz wyższym ryzykiem biznesowym w porównaniu z podstawową działalnością Grupy PGNiG w zakresie zmienności wyników.

wrzesień

W Lubocinie koło Wejherowa popłynął pierwszy gaz z łupków na koncesji należącej do PGNiG.

PGNiG zakończyło rozbudowę Podziemnego Magazynu Gazu Strachocina.

październik

PGNiG Norway AS podpisała z Shell International Trading and Shipping Company Ltd. umowę sprzedaży ropy naftowej. Cena ropy będzie ustalana w odniesieniu do notowań ropy Brent, a płatności za dostawy surowca będą rozliczane w dolarach amerykańskich. Umowa została zawarta na czas nieokreślony i wchodzi w życie w miesiącu rozpoczęcia wydobycia.

listopad

PGNiG rozpoczęło import gazu ziemnego za pomocą tzw. wirtualnego rewersu, który pozwala na sprowadzanie do Polski poprzez gazociąg jamalski dodatkowych ilości gazu – do około 2,3 mld m³ gazu rocznie.

PGNiG skierowało wniosek do OAO Gazprom i OOO „Gazprom Export” o wszczęcie postępowania arbitrażowego przed Trybunałem Arbitrażowym w Sztokholmie. Przedmiotem postępowania jest zmiana obecnie obowiązujących warunków cenowych w rozliczeniach dostaw gazu.

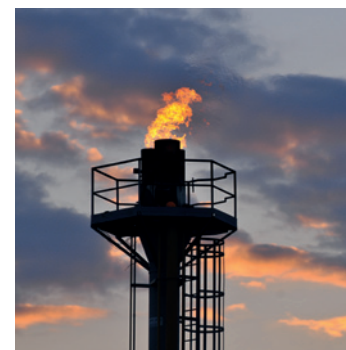
Agencja ratingowa Standard & Poor's Financial Services podwyższyła perspektywę PGNiG z „negatywnej” na „stabilną”. Rating Spółki został podtrzymany na poziomie „BBB+”.

Prezes URE zatwierdził taryfę dla paliw gazowych (Część B Taryfa w zakresie usług magazynowania paliw gazowych Nr 1/2011), która wprowadziła 3-procentową obniżkę względem taryfy dotychczas obowiązującej. Wprowadzenie nowej taryfy powiążane było z udostępnieniem przez PGNiG na rynek dodatkowych pojemności magazynowych.

grudzień

Weszła w życie nowelizacja ustawy o zapasach ropy, produktów naftowych i gazu. Ustawa przewiduje możliwość utrzymywania obowiązkowych zapasów gazu ziemnego w instalacjach magazynowych zlokalizowanych poza Polską (na terenie UE i państw ugrupowania EFTA – European Free Trade Association), jest to możliwe w sytuacji zagwarantowania dostarczenia tych zapasów do polskiego systemu przesyłowego lub dystrybucyjnego w ciągu 40 dni. Ustawa przewiduje również podwyższenie z 50 mln na 100 mln m³ limitu przywozu gazu rocznie, uprawniającego o ubieganie się o zwolnienie z obowiązku utrzymywania zapasów gazu ziemnego. Obowiązek utrzymywania zapasów gazu ziemnego dotyczy tylko tych firm, które zajmują się przywozem tego surowca w celu jego odsprzedaży odbiorcom w Polsce.

Michał Szubski złożył rezygnację z funkcji Prezesa Zarządu PGNiG. Od dnia 1 stycznia 2012 roku do czasu rozstrzygnięcia postępowania kwalifikacyjnego na stanowisko Prezesa Zarządu Spółki, sprawy należące do kompetencji Prezesa Zarządu Spółki, w tym kierowanie pracami Zarządu PGNiG nadzorował Marek Karabuła, Wiceprezes ds. Górnictwa Naftowego.





Satysfakcja Klienta



Zwiększenie satysfakcji obecnych oraz pozyskanie nowych klientów poprzez poprawę jakości obsługi klienta

PGNiG poprzez sześć Oddziałów Obrotu sprzedaje gaz odbiorcom indywidualnym i przemysłowym, prowadząc działania związane zarówno z rozwojem oferty, tworzeniem nowych produktów, jak i usprawnianiem procesów handlowych, aktywnością marketingową i budowaniem trwałych relacji z klientami. Największymi klientami pod względem wolumenu sprzedaży gazu są: przemysł chemiczny, hutnictwo, energetyka. Najlichnějšíą grupą odbiorców są klienci indywidualni – około 6,5 mln klientów tj. około 97% klientów natomiast największy udział w wolumenie sprzedaży mieli odbiorcy przemysłowi – 60%. W 2011 roku zawarto ogółem 83 tysiące kompleksowych umów na dostawy paliwa gazowego, zarówno z sieci dystrybucyjnej, jak i przesyłowej.

Zadania



Cel I

Stworzenie efektywnej, przyjaznej dla użytkownika platformy samoobsługowej

Nagrody

Godło – Firma Przyjazna Klientowi

W I półroczu 2011 r. PGNiG SA wzięło udział w programie certyfikującym Firmę Przyjazną Klientowi (FPK), którego celem jest ocena obszaru zarządzania obsługą klienta oraz podnoszenie standardów tej obsługi. Przedsiębiorstwa, które dbają o relacje ze swoimi klientami i wywiązują się z obietnic składanych klientom wyróżnione zostają Godłem Firmy Przyjaznej Klientowi.

W ramach programu w PGNiG przeprowadzony został przez Fundację Obserwatorium Zarządzania audyt ekspercki w zakresie rozwiązań stosowanych w firmie w obszarze zarządzania relacjami z klientem. Kolejnym etapem było badanie opinii klientów mające na celu określenie poziomu lojalności i satysfakcji Klientów oraz weryfikacja, jakie obietnice składane klientom przez PGNiG SA są przez nich zauważane i jaka jest ocena poziomu spełniania tych obietnic. Badanie przeprowadzono na próbie 600 klientów indywidualnych i 420 klientów instytucjonalnych. Analiza wyników badania wykazała, że 4 na 5 badanych klientów jest zadowolonych ze współpracy z PGNiG. Niemal ¼ klientów dała naszej firmie najwyższą ocenę. PGNiG SA osiągnęła wysoki wynik Customer Opinion Index. Klienci najwyższej ocenili naszą firmę w takich obszarach jak: rzetelność, zaufanie i dostępność. Pod względem dotrzymania złożonych przez PGNiG obietnic, klienci najwyższej ocenili wygodę i bezpieczeństwo w korzystaniu z gazu oraz bezpieczeństwo i ciągłość dostaw. Po szczegółowej analizie wyników audytu i badania klienckiego Kapituła Programu postanowiła przyznać PGNiG certyfikat Firma Przyjazna Klientowi, tym samym umożliwiając posługiwanie się Godłem FPK.

Badanie satysfakcji klientów PGNiG SA

W 2011 r. po raz pierwszy przeprowadzone zostało **kompleksowe badanie satysfakcji**, obejmujące wszystkie segmenty klientów we wszystkich **Oddziałach Obrotu Gazem i Centrali PGNiG**. Badanie zrealizowane zostało na próbach umożliwiających dokonywanie analiz na poziomie każdego z Oddziałów. W przypadku gospodarstw domowych liczebność próby wyniosła 3340, małe i średnie firmy (SME) – 702, natomiast w segmencie klientów biznesowych badanie zrealizowano na próbie 3018 firm. Aż 48% firm spośród wszystkich, które zostały zaproszone do badania zgodziło się wziąć w nim udział i udzieliło odpowiedzi na pytania ankiety. W przypadku bardzo dużych firm (klienci kluczowi i strategiczni) to bardzo dobry wynik.

Badanie zostało przeprowadzone według jednej spójnej metodologii, która będzie stosowana w kolejnych latach – zakłada się bowiem cykliczne (1 raz w roku) przeprowadzanie kompleksowych badań satysfakcji klientów.

Syntetyczny wskaźnik satysfakcji ze współpracy z firmą PGNiG uwzględniający wszystkie badane segmenty klientów, wyniósł 76%. Spośród badanych segmentów, klienci indywidualni są najbardziej zadowoleni ze współpracy ze swoim dostawcą gazu ziemnego – to wśród nich jest najwyższy odsetek klientów bardzo i raczej zadowolonych, bo aż 82%. Wskaźnik CSI (Customer Satisfaction Index, czyli syntetyczny wskaźnik satysfakcji klientów) ze współpracy z PGNiG (odpowiedzi 4 i 5 – top2boxes, czyli suma 2 najwyższych wskazań, na skali zadowolenia od 1 do 5) w segmentach klientów instytucjonalnych wyniósł odpowiednio:

- Klienci korporacyjni 75%
- Klienci biznesowi 72%
- SME 72%

Wskaźnik NPS (Net Promotor Score) mierzący skłonność do rekomendowania firmy innym klientom we wszystkich segmentach klientów przyjął wartość ujemną.

Relatywnie wysoki poziom zadowolenia we wszystkich segmentach klientów nie „przekłada” się na opartą na wskaźniku NPS rekomendację. Ostrożność w rekomendowaniu firmy wyjaśnia generalnie obserwowana „niechęć” Polaków do wskazywania ocen najwyższych – a na tych właśnie bazuje NPS. Z drugiej strony ta ostrożność jest w przypadku firm także wyrazem odpowiedzialności – firmy są zadowolone, jednak ostrożnie w rekomendacji.

Największą skłonność do polecenia PGNiG jako dostawcy gazu ziemnego wyrazili klienci indywidualni.

Podsumowując ogólnie wyniki badania klienci PGNiG najwyższej ocenili takie obszary współpracy jak:

- produkt – użytkowanie gazu ziemnego,
- dostawy – pewność i niezawodność,
- jakość usług i produktów,
- fakturowanie.

Bardzo dobrze oceniono również pracowników komunikujących się z klientem, czyli w zależności od segmentu klientów – Doradców Biznesowych (klienci korporacyjni, klienci biznesowi) i pracowników Biur Obsługi Klienta (klienci biznesowi, SME, klienci indywidualni). Wysoko oceniony został poziom obsługi – również w kontekście funkcjonowania BOK, przy czym lepiej postrzegany był BOK przy kontakcie osobistym niż telefonicznym. Prowadzone w PGNiG prace projektowe nad wdrożeniem Call Center mają jednak na celu szybką poprawę i rozwój telefonicznego kanału kontaktu.

Elementem obsługi, który został znacząco niżej oceniony jest proces reklamacyjny.

Natomiast najmniej pozytywnie klienci wypowiedzieli się na temat cen usług i produktów oraz samych taryf.

W kształtowaniu satysfakcji z dostawcy gazu według klientów instytucjonalnych największą rolę odgrywa tzw. orientacja na klienta, czyli umiejętność okazania troski o klienta oraz łatwość współpracy. Istotne są też aspekty związane z dostawami (w tym, niezawodność/ciągłość dostaw, jakość gazu, elastyczność w odpowiadaniu na potrzeby klientów w zakresie dostaw, sposób zamawiania ilości i mocy).

Na satysfakcję klientów indywidualnych najistotniej wpływają aspekty związane z samym produktem (gazem ziemnym) i korzyściami związanymi z jego użytkowaniem. Równie istotny jest też proces fakturowania.

W badaniu satysfakcji klientów z 2011 r. można zauważyć wyraźny wzrost zainteresowania klientów elektronicznymi kanałami kontaktu (e-mail, e-BOK) w stosunku do wyników badania z 2010 r. W stosunku do pomiaru z 2010 r., w 2011 r. widać również wyraźny wzrost korzystania przez klientów indywidualnych z przelewów internetowych w opłaceniu rachunków za gaz.

Postawy wobec uwolnienia rynku

Wśród klientów korporacyjnych widać bardzo wyraźne zmiany (w porównaniu z rokiem 2009) w obszarze „lojalności”. Realna i coraz bliższa w czasie deregulacja rynku gazu znalazła odzwierciedlenie w odpowiedziach klientów odnośnie zmiany dostawcy.

Prawdopodobieństwo aktywnego poszukiwania innego dostawcy gazu po uwolnieniu rynku zadeklarowało 81% klientów korporacyjnych (odpowiedzi raczej prawdopodobne i zdecydowanie prawdopodobne). W badaniu satysfakcji w 2009 r. pytanie było zadane w nieco odmienny sposób – pytano wówczas: „Czy firma rozważa możliwość zmiany dostawcy gazu ziemnego?”. Rozważanie takiej możliwości deklarowało wówczas jedynie 24% badanych firm.

Wśród klientów biznesowych skłonność do aktywnego poszukiwania innego dostawcy gazu – w rozumieniu lepszej oferty niż dotychczasowa oferta PGNiG – zadeklarowało 68% firm. Wśród małych firm (SME) i gospodarstw domowych deklaracje te są na dużo niższym poziomie – odpowiednio 59% i 43%.

W kontekście postaw klientów wobec PGNiG można zauważyć niski poziom przywiązania – w aspekcie emocjonalnym, co może wpłynąć, oprócz oczywistych czynników ekonomicznych, na podejmowanie decyzji w zakresie zmiany dostawcy gazu.

Poza oczywistym aspektem ekonomicznym, elementem istotnym dla klientów w kontekście zmiany dostawcy jest pewność i ciągłość dostaw (szczególnie w segmencie klientów korporacyjnych) oraz jakość obsługi (przede wszystkim wśród klientów biznesowych i korporacyjnych).

Badania w Spółkach

PGNiG Technologie Sp. z o.o. Oddział Naftomontaż w Krośnie od wielu lat prowadzi badania satysfakcji klientów. Przeprowadzanie badań satysfakcji klientów nt. współpracy z nimi wspomaga proces zarządzania jakością, zgodnie z normą ISO 9001.

PGNiG Technologie Oddział Naftomontaż w Krośnie prowadzi dwa rodzaje badań:

- badanie satysfakcji dostawców (z podziałem na rodzaj dostaw: projekty, materiały i wyroby, podwykonawstwo i usługi)
- badanie zadowolenia klienta ze współpracy.

Badania są przeprowadzane cyklicznie raz do roku wśród interesariuszy, z którymi firma współpracuje tj. z klientami, podwykonawcami, dostawcami. Dzięki analizie zebranych danych Oddział pozyskuje wiedzę na temat postrzegania firmy, jej pracowników i produktów przez klientów. Uczestnicy badania mają możliwość oceny dotychczasowej współpracy oraz zaproponowania nowych rozwiązań.

PGNiG Technologie Oddział GAZOBUDOWA

dąży do zwiększenia satysfakcji obecnych oraz pozyskania nowych klientów poprzez poprawę jakości obsługi klienta, podnoszenie wiarygodności firmy (dotrzymanie warunków umowy, terminu i zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości), budowę marki solidnego wykonawcy, eliminowanie słabych punktów w działalności. W procesie tym niezbędne jest pozyskanie, a następnie uwzględnianie uwag na temat współpracy od inwestorów, co umożliwia prowadzone cyklicznie badanie satysfakcji.

Badanie satysfakcji klientów jest prowadzone z wykorzystaniem ankiety wysyłanej do inwestorów po zakończeniu zadania i obejmuje wszystkie inwestycje realizowane przez PGNiG Technologie Oddział GAZOBUDOWA. W ankietach jest oceniana terminowość, organizacja i jakość robót, spełnienie wymagań i oczekiwań Inwestora oraz gotowość do dalszej współpracy. Dwa razy w roku powstaje raport przedstawiający syntetyczną ocenę. Na tej podstawie podejmowane są odpowiednie działania korygujące i doskonalące. Działania te są elementem systemu zarządzania jakością obowiązującym w PGNiG Technologie Oddział GAZOBUDOWA (księga jakości, procedura systemowa „Badania marketingowe i analiza rynku”). Średnie oceny Klientów w 2011 roku dotyczące sześciu badanych obszarów (m.in. fachowość, terminowość, jakość) kształtują się powyżej 4 (ocena zadowalająca), a co warto dodać większość z nich uzyskała najwyższą notę – 5 pkt.

Istotnym wskaźnikiem uzasadniającym wiarygodność Spółki i jej silną pozycję na rynku jest skłonność do polecenia BUG Gazobudowy innym klientom. Każdy z opiniujących kontrahentów zadeklarował, że poleciłby tę firmę, udzielając również pisemnych rekomendacji.

PGNiG Technologie Oddział GAZOBUDOWA posiada certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem, BHP oraz jakością w spawalnictwie.

Nadrzędnym celem polityki **PGNiG Technologie – Oddział ZRUG** jest zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług. Jest to istotne z punktu widzenia relacji z klientami oraz wypracowanej na przestrzeni lat marki firmy, która kojarzona jest w branży gazowo-naftowej jako rzetelna i solidna firma wykonawcza realizująca powierzone zadania terminowo.

Zgodnie z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi corocznie badany jest poziom satysfakcji klienta. Do ostatecznej oceny wykorzystywane są: ankiety badania satysfakcji klienta, protokoły ze spotkań z klientem i reklamacje zgłaszane przez klientów. Przyjęte metody badawcze w zakresie prowadzonej przez firmę działalności są miarodajne i stanowią wiarygodne źródło informacji.

Ankiety kierowane są do firm, dla których w danym roku PGNiG Technologie – Oddział ZRUG wykonywał roboty budowlano-montażowe. Ankieta składa się z 12 pytań dotyczących różnych aspektów świadczonych usług oraz ogólnej oceny współpracy. Każde pytanie oceniane jest w skali 10-punktowej. Klient wypełniający ankietę ocenia poszczególne pozycje oraz wystawia ogólną ocenę dotyczącą całości współpracy. Firmy biorące udział w badaniu satysfakcji klienta w 2011 roku oceniły ogólną współpracę ze Spółką na poziomie 8,6 pkt.

Wszelkie roboty budowlano-montażowe wykonywane są zgodnie z wysokimi kryteriami środowiskowymi, co, podobnie jak terminowość realizacji umów doceniają inwestorzy. Najmniej zadowalającym aspektem współpracy jest cena świadczonych usług, niemniej wobec stosowania procedur przetargowych przez inwestorów można zauważyć, że cena jest kształtowana przez uwarunkowania rynkowe.

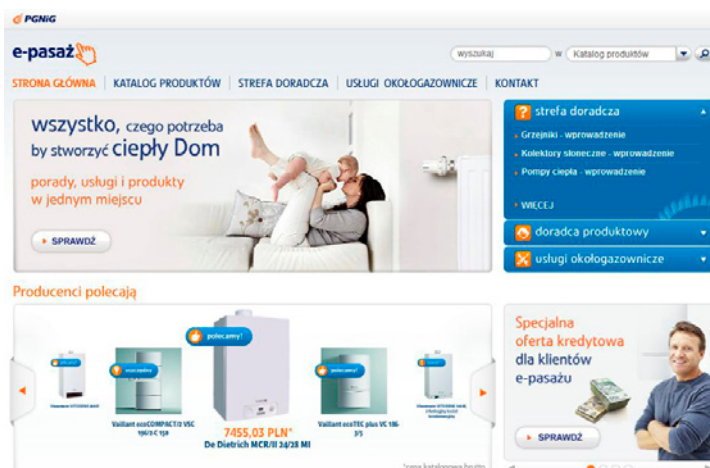
Innym, poza badaniem satysfakcji, źródłem wiedzy na temat satysfakcji partnerów biznesowych są protokoły ze spotkań z klientami oraz listy referencyjne, które są zarazem istotnym elementem postępowań przetargowych.

Potwierdzeniem wysokiej jakości usług i doskonałej współpracy w 2011 roku jest wyróżnienie Kierownictwa Zespołu Budów Kielce przyznane przez Dyrektora KSG Sp. z o.o. OZG Kielce. Jest ono tym bardziej cenne, że na obszarze OZG Kielce prowadzi działalność wiele dobrze prosperujących firm branży gazowniczej, a nadzór inwestorski i wymogi Inwestora są bardzo restrykcyjne.

Aplikacja E-BIZNES – Karpacki Oddział Obrotu Gazem

E-Biznes KOOG to nowa platforma komunikacji skierowana do Klientów Biznesowych, przygotowana w odpowiedzi na oczekiwania Klientów umożliwiającą samodzielne, zdalne elektroniczne monitorowanie procesu rozliczania zużycia gazu ziemnego. Dostępna jest online na stronie <https://ebiznes.koog.pgnig.pl>

Aplikacja została uruchomiona 25.03.2011. Umożliwia Klientowi między innymi wgląd do własnych danych teleadresowych zarejestrowanych w systemie MeGaz oraz ich szybką aktualizację. W aplikacji e-biznes Klient ma możliwość wglądu w charakterystyki swoich punktów odczytowych wraz z historią rozliczeń oraz wykresami zużycia gazu dla danego punktu. W łatwy i przejrzysty sposób prezentuje Klientowi wszystkie dokumenty obciążeniowe w tym: faktury, noty, faktury korygujące itp., umożliwiając ich płatność on-line. Ponadto system umożliwia pobranie duplikatu faktury w formacie PDF, a następnie jego wydruk. Wygenerowane zestawienia dokumentów można również eksportować do pliku MS Excel. Możliwe jest także monitorowanie informacji na temat faktur w tym: terminów płatności, stanu płatności poszczególnych faktur itp. System ponadto stanowi platformę, za pomocą której Klient może skontaktować się ze swoim Doradcą Handlowym. Aplikacja e-Biznes KOOG cieszy się coraz większym zainteresowaniem Klientów – na koniec kwietnia 2012 r. zarejestrowanych było ponad siedmiuset klientów.



E-PASAŻ

E-Pasaż PGNiG SA jest serwisem internetowym ekspercko-sprzedażowym, który obejmuje:

- doradztwo energetyczne, techniczne i montażowe,
- oferty producentów urządzeń,
- oferty finansowania,
- bazę firm świadczących usługi okołogazownicze.

PGNiG SA wychodząc naprzeciw potrzebom rynku oraz korzystając z wieloletniego doświadczenia oraz wiedzy swoich pracowników uruchomił nowy produkt – serwis ekspercko-sprzedażowy w postaci platformy internetowej, dostosowany do oczekiwań Klienta oraz pozwalający na budowanie lojalności i zaufania.

Portal e-Pasaż PGNiG SA jest to nowoczesny, łatwy, szybki sposób świadczenia usług na rzecz odbiorców końcowych gazu ziemnego. Propaguje wykorzystywanie paliwa gazowego. Pomaga rozwiązać problemy związane z:

- projektowaniem sieci, przyłączy gazowych, wewnętrznych instalacji gazowych,
- wykonywaniem, budową przyłączy, wewnętrznej instalacji gazowej,
- modernizacją wewnętrznej instalacji, przewodów wentylacyjnych i kominowych,
- przeglądami wewnętrznych instalacji, próbami szczelności,
- przeglądami kominarskimi,
- serwisami gwarancyjnymi kotłów gazowych,
- montażem i naprawą sprzętu gospodarstwa domowego np. kuchenki gazowej.

Program Partnerski PGNiG SA ma na celu promowanie biorących w nim udział Partnerów, którzy podpisali umowy. Korzyści jakie daje Partnerom e-Pasaż PGNiG SA to możliwość pozyskiwania nowych Klientów końcowych gazu, co przekłada się na wzrost zamówień, a co za tym idzie rozwój firmy i korzyści finansowe. Dzięki e-Pasażowi informacja o firmie Partnera trafia do szerokiego grona Klientów.

Jest to wyjątkowo dobra praktyka służąca zarówno klientom, partnerom, jak i PGNiG SA.

Pilotaż Programu Partnerskiego PGNiG SA rozpoczął się w czerwcu 2011 r. Przeprowadzono go w Gazowni Lubelskiej i Zabrzańskej. Dolnośląski Oddział Obrotu Gazem po zakończeniu pilotażu jako pierwszy w Polsce wdrożył Program Partnerski PGNiG SA.

W sierpniu 2011 r. Gazownia Zgorzelecka rozpoczęła pracę nad tworzeniem dokumentacji potrzebnej do współpracy z Partnerami w Programie Partnerskim PGNiG SA e-Pasaż. Wykorzystywana jest ona przy zawieraniu umów z potencjalnymi Partnerami tj. osobami fizycznymi lub prawnymi prowadzącymi działalność gospodarczą związaną z branżą okołogazowniczą. E-pasaż w bardzo dużym stopniu wykorzystywany jest przez pracowników w Biurach Obsługi Klienta. Służy podniesieniu jakości usług poprzez profesjonalne doradztwo. Portal polecany jest wszystkim zainteresowanym Klientom.

Platforma internetowa e-Pasaż jest objęta monitoringiem. Według Google Analytics liczba osób, które odwiedziły tę witrynę w czasie od 01.06.2011 r. do 31.12.2011 r. to:

- 29 095 odwiedzin,
- 43 696 odsłon.

Wdrożenie e-pasażu wsparte zostało działaniami marketingowymi. Przygotowane zostały materiały informacyjne nt. Programu Partnerskiego PGNiG SA, między innymi:

- ulotki, plakaty (rozdysponowane do Biur Obsługi Klienta za pośrednictwem Działów Marketingu poszczególnych gazowni),
- reklama prasowa,
- szeroka kampania informacyjna o Programie Partnerskim PGNiG SA w prasie lokalnej na terenie DOOG.

eko-faktura, e-faktura

W lipcu 2011 r. rozpoczęte zostały testy eko-faktury. Jest to usługa polegająca na dostarczaniu Klientom PGNiG elektronicznego obrazu faktur, zamiast tradycyjnych faktur papierowych wysyłanych pocztą. Każdy klient PGNiG korzystający z Internetu, będzie mógł zarejestrować się na stronie www.eko-faktura.pgnig.pl, wyrazić zgodę na otrzymywanie eko-faktur i zaakceptować regulamin. Na podany adres e-mail Klient otrzyma link, pozwalający wyświetlić bieżącą korespondencję z PGNiG. Historia wcześniejszych dokumentów będzie gromadzona w archiwum, do którego Klient będzie miał stały i bezpłatny dostęp. Ponadto w Gazowni Szczecińskiej wprowadzona została e-faktura zgodna z Rozporządzeniem Ministra Finansów, opatrzona podpisem elektronicznym. W 2011 r. z usługi tej skorzystało 8 382 klientów indywidualnych oraz 133 klientów biznesowych. Rozwój elektronicznych form płatności to kierunek, który zapewne będzie intensyfikowany w kolejnych latach. Poza tym, PGNiG stara się umożliwić swoim klientom jak największy wybór możliwych form płatności. Klienci mogą rozliczać swoje rachunki za gaz poprzez przelewy elektroniczne, polecenia zapłaty, w punktach kasowych zlokalizowanych w BOK, na poczcie, w banku, poprzez Moje Rachunki, Unikaś, TransKasa.

LOGITO

Poprawie standardów obsługi klienta służy także **LOGITO – elektroniczny system obiegu dokumentów** – reklamacji, skarg i wniosków, którego zadaniem jest przyspieszenie obiegu dokumentów w gazowniach. W systemie archiwizowane i tworzone są bazy wystąpień klientów oraz udzielanych im odpowiedzi. Wdrożenie systemu umożliwiło:

- zwiększenie efektywności procesu reklamacyjnego;
- umożliwienie sprawnego raportowania oraz przetwarzanie i analiza zebranych danych – przyspieszenie rozpatrywania zgłoszeń i łatwość ich monitorowania;
- oszczędność pieniędzy, oszczędność czasu – szybszy obieg dokumentów (przy skomplikowanej strukturze), szybsza odpowiedź;
- aspekt ekologiczny – mniejsze zużycie papieru.

System LOGITO będzie docelowo zintegrowany z Contact Center.

Wprowadzenie kodów kreskowych wspomagających procesy obsługi klientów Oddziału w Odolanowie

Projekt polegał na wdrożeniu systemu znakowania i ewidencjonowania z użyciem kodów kreskowych wszystkich butli i wiązek butlowych napełnianych helem gazowym w Oddziale PGNiG w Odolanowie.

Rocznie w Oddziale napełnia się 5 różnymi gatunkami helu gazowego ponad 40 000 butli i wiązek butlowych z przeznaczeniem dla ponad 300 klientów. Zdarza się, że klienci zgłaszają swoje reklamacje dotyczące ilości lub jakości napełnionego im helu gazowego. Oddział rozpatruje zgłoszone uwagi, lecz często trudno jest ustalić szczegóły reklamowanej dostawy, jak np. jej datę, gatunek dostarczonego helu, stan użytego zbiornika.

Zdecydowano o wykorzystaniu technologii druku termotransferowego, czyli kodów kreskowych. Umożliwia ona oznakowanie napełnianych zbiorników (butli i wiązek) unikalnymi identyfikatorami (etykietami z kodem kreskowym) oraz wprowadzanie danych dotyczących każdej operacji ze zbiornikiem do bazy danych obsługującej wysyłkę helu gazowego. W systemie wykorzystywane są przenośne terminale, które pozwalają na mobilne zakładanie kartoteki dla każdego zbiornika oraz rejestrację wszelkich czynności z nim związanych. Wśród informacji przechowywanych w bazie danych i odczytywanych przez operatora znajduje się m.in. stan czystości zbiornika, data kolejnej jego legalizacji czy historia wcześniejszych problemów technicznych. To umożliwia kontrolę zbiornika i jego właściwe przygotowanie do napełnienia, a także szybkie uzyskanie syntetycznej informacji o historii wykonywanych z nim operacji. Przy rozpatrywaniu reklamacji wykorzystuje się teraz dane gromadzone w systemie bez angażowania klienta w zbieranie i przekazywanie dodatkowych informacji.

Mapy systemu dystrybucyjnego

Na stronach internetowych **spółek dystrybucyjnych** (Dolnośląska Spółka Gazownictwa, Karpacka Spółka Gazownictwa, Górnośląska Spółka Gazownictwa, Mazowiecka Spółka Gazownictwa, Pomorska Spółka Gazownictwa oraz Wielkopolska Spółka Gazownictwa) uruchomiono interaktywne **Mapy Systemu Dystrybucyjnego** (Mapy obszaru) przedstawiające obszar działania poszczególnych spółek dystrybucyjnych w podziale na gminy zgazyfikowane i niezgazyfikowane. Rozwiązania te stanowią platformy komunikacyjne pozwalające na wymianę informacji z władzami lokalnymi, potencjalnymi odbiorcami gazu we wstępnej fazie procesu przyłączeniowego oraz ze spółkami obrotu gazem. W ramach danej gminy, prezentowane są informacje o poszczególnych miejscowościach w kontekście przynależności do danej jednostki organizacyjnej spółki dystrybucyjnej (Oddziału Zakładu Gazowniczego oraz Rejonu Dystrybucji Gazu) wraz z danymi teleadresowymi.

W zależności od przyjętych indywidualnych założeń, dodatkowo z Map Systemu Dystrybucyjnego (Map obszaru) można pozyskać informacje o przewidywanych i planowanych kierunkach rozwoju rynku oraz sieci, a także wykaz sprzedawców gazu, z którymi spółka zawarła umowę na świadczenie usługi dystrybucji gazu ziemnego.

Cel II

Poprawa komfortu obsługi klienta w BOK

Taryfa

Polskie prawo energetyczne wymaga, by przedsiębiorstwa energetyczne ustalając ceny gazu ziemnego dla odbiorców końcowych uzyskiwały uprzednio zezwolenie Urzędu Regulacji Energetyki. Elastyczne podejście w kształtowaniu polityki cenowej nie jest więc w pełni możliwe.

W lipcu 2011 r., wychodząc na przeciw oczekiwaniom klientów, wprowadzona została taryfa dająca możliwość samodzielnego dokonywania wyboru częstotliwości rozliczania należności za pobrane paliwo gazowe. Dotyczy to klientów zakwalifikowanych do grup taryfowych od 1 do 3, czyli przede wszystkim gospodarstw domowych wykorzystujących gaz ziemny do przygotowywania posiłków, podgrzewania wody użytkowej oraz do celów grzewczych. Wcześniej klienci kwalifikowani byli corocznie do określonej grupy taryfowej na podstawie odebranej wielkości zużycia gazu ziemnego lub zadeklarowanego przez klienta zużycia wynikającego z łącznej mocy zainstalowanych urządzeń i charakterystyki poboru paliwa gazowego. Ewentualne zmiany grup taryfowych dokonywane były przez PGNiG, a klienci rozliczani byli na zasadach określonych w Taryfie.

W nowej taryfie klienci otrzymali możliwość wyboru jednego z trzech zaproponowanych wariantów rozliczeniowych przypisanych do określonego przedziału wielkości rocznego zużycia gazu ziemnego. Obecnie klient sam może wybrać jedną z opcji w zakresie częstości odczytów jego licznika, a w konsekwencji częstości otrzymywania faktury za zużyte paliwo. Powstała również opcja dla klientów, którzy preferują regularne, comiesięczne rozliczenia, którzy mogą w wybranym przez siebie terminie telefonicznie, bądź przez Internet zgłosić stan gazomierza i na tej podstawie rozliczyć się z dostawcą gazu.

W całej Polsce z możliwości zmiany obecnej taryfy skorzystało 227 192 klientów – najwięcej w Górnośląskim Oddziale Obrotu Gazem (90 653 klientów). W grupie 1 – gospodarstwa domowe wykorzystujące gaz do gotowania, z wyboru taryfy skorzystało 50 440 klientów, w grupie 2 – gospodarstwa domowe korzystające z gazu w celach podgrzewania wody – 104 276, w grupie 3 – gospodarstwa domowe korzystające z gazu do ogrzewania domów/mieszkań – 72 476 klientów.

Duże zainteresowanie zmianami ze strony klientów potwierdziło, że podjęte strategiczne decyzje determinujące kierunek rozwoju firmy były wyborem trafnym.

Szkolenia w zakresie obsługi klienta

W 2011 roku pracownicy BOK-ów uczestniczyli w wielu szkoleniach dotyczących pracy z klientami. Między innymi odbyło się szkolenie e-learningowe związane z wprowadzoną w styczniu br. nową taryfą, szkolenie e-learningowe z procedur OKI (obsługa Klienta Indywidualnego), szkolenie LOGITO dotyczące reklamacji, a także szkolenia dotyczące metod radzenia sobie ze stresem w pracy z klientem w procesie windykacyjnym, szkolenie z savoir-vivre w biznesie, a kierownicy BOK-ów uczestniczyli w unijnym szkoleniu „Z wiekiem na plus”.

Szkolenia prowadzone w formie e-learningu:

- Taryfy dla paliw gazowych 2011,
- Szkolenie e-learning OKI 1 do OKI 9.

(Szkolenia koordynowane przez Biuro Standardów Obsługi Klientów wCentrali.)

Szkolenia przeprowadzane w Oddziałach Obrotu Gazem:

- Zabezpieczenie umów kompleksowych (Pomorski Oddział Obrotu Gazem)
- Zmiany systemowe w prawie energetycznym (POOG)
- Faktura VAT w branży gazowniczej – aspekty prawne i podatkowe (POOG, Wielkopolski Oddział Obrotu Gazem)
- Rozliczanie odbiorców w systemie faktur prognozowanych (POOG)
- Umowy kompleksowe sprzedaży paliwa gazowego (POOG, WOOG)
- Asertywność w pracy windykatora (POOG, Górnośląski Oddział Obrotu Gazem, Karpacki Oddział Obrotu Gazem, Dolnośląski Oddział Obrotu Gazem, WOOG)
- Rozliczenia prognozowane (POOG)
- Profesjonalna obsługa klienta (WOOG, GOOG)
- Efektywne zarządzanie zespołem (WOOG, GOOG)
- Psychologia Obsługi Klienta (WOOG)
- Metody i sposoby zarządzania stresem oraz kontrolowanie emocji w kontaktach interpersonalnych (GOOG)
- Negocjacje z kluczowym klientem oraz techniki sprzedaży (DOOG)
- PINCASO (DOOG)
- Prawne aspekty zawieranych umów cywilnoprawnych (DOOG)
- Obsługa trudnego klienta (DOOG, WOOG)
- Opiekun Klienta Kluczowego (DOOG)
- Telefoniczna obsługa klienta (WOOG)
- Pozyskanie klienta w warunkach konkurencji (DOOG, KOOG, GOOG, WOOG)
- Savoir-vivre w biznesie (WOOG)
- Odbiorniki gazu, urządzenia, podstawowe zasady przyłączania odbiorców, techniczne aspekty dostawy gazu (KOOG)
- Prawo energetyczne (KOOG)

Szkolenia w Spółkach Gazownictwa

Klienci PGNiG obsługiwani są nie tylko przez Oddziały Obrotu Gazem, ale również przez Spółki Gazownictwa, które zajmują się przyłączaniem odbiorców gazu do sieci. W związku z tym pracownicy spółek w 2011 r. szkolili się z następujących zagadnień:

- Techniki prowadzenia rozmów telefonicznych (Mazowiecka Spółka Gazownictwa, Wielkopolska Spółka Gazownictwa)
- Asertywność w obsłudze trudnego klienta (MSG)
- Reklamacje (WSG)
- Obsługa klienta (WSG)

Warsztaty „Nie widzę, nie słyszę, jak znaleźć wspólny język?” – POOG

Wśród klientów PGNiG zdarzają się osoby niepełnosprawne, niedowidzące lub niedosłyszące. Pracownicy w Biurach Obsługi Klienta ze szczególną starannością obsługują takie osoby, często jednak polegają na własnej intuicji oraz doświadczeniach. Celem firmy jest sprawna i profesjonalna obsługa wszystkich klientów.

Gazownia Olsztyńska nawiązała współpracę z Towarzystwem Pomocy Głuchoniewidomym, realizującym projekt, którego głównym celem jest aktywizowanie osób głuchoniewidomych. W trakcie rozmów zrodził się pomysł na zorganizowanie warsztatów z udziałem osób głuchoniewidomych. W grudniu 2011 r. odbyły się pierwsze warsztaty „Nie widzę, nie słyszę, jak znaleźć wspólny język?”. Scenariusz warsztatów związany był z obsługą klienta. Warsztaty poprowadzili podopieczni z ośrodka, a uczestnikami byli pracownicy PGNiG SA Gazowni Olsztyńskiej oraz PSG Oddział Zakład Gazowniczy w Olsztynie. W zajęciach i scenkach wykorzystano realne sytuacje, z codziennej pracy pracowników PGNiG.

Już po pierwszych warsztatach widoczna była zmiana w podejściu pracowników, którzy na początku z pewnymi oporami, a nawet nieporadnie próbowali porozumieć się z osobami głuchoniewidomymi. Po zakończeniu warsztatów każdy z uczestników w sposób otwarty, z dużym zrozumieniem potrafił nawiązać kontakt z osobami głuchoniewidomymi. Szkolenie zakończone było ankietą, w której każdy z uczestników przyznał, że takie praktyczne umiejętności są bardzo przydatne w ich codziennej pracy.

Zdobyta wiedza i kompetencje pomogły lepiej rozumieć osoby głuchoniewidome, obsłużyć je w sposób profesjonalny i efektywny. Niecodziennym doświadczeniem była zamiana ról, na jaką w czasie szkolenia zgodzili się uczestnicy. Spróbowali oni poczuć i doświadczyć choć namiastkę tego, z czym na co dzień przy załatwianiu zwykłych spraw mają do czynienia osoby głuchoniewidome. Pozwoliło to lepiej zrozumieć szczególnie sytuację osób dysfunkcyjnych, dostrzec liczne ograniczenia i przeszkody, które na co dzień pokonują. Realizacja warsztatów potwierdza, że dbałość PGNiG o osoby niepełnosprawne nie ogranicza się jedynie do wprowadzania takich udogodnień jak podjazd, czy winda, ale dotyczy też zapewnienia im fachowej, przeszkolonej obsługi. W czasie zajęć udało zbudować się bardzo przyjazną, pełną zrozumienia atmosferę, a ciekawą wartością warsztatu było, co przyznali jego uczestnicy, otwarcie się osób niepełnosprawnych na otoczenie.

Planowane jest przeprowadzenie cyklu 3 warsztatów, aby objąć projektem wszystkich pracowników Biur Obsługi Klienta w Gazowni Olsztyńskiej i rozpropagowanie praktyki w grupie kapitałowej PGNiG, ponieważ Towarzystwo Pomocy Głuchoniewidomym ma oddziały w całej Polsce.

Szkolenia pracowników ze szczególnym uwzględnieniem doradców handlowych w KOOG

W związku ze zbliżającym się otwarciem i liberalizacją rynku gazu ziemnego w Polsce, której pierwszym przewidywanym obszarem ma być rynek Klientów biznesowych, w KOOG przygotowano działania wspierające zapewnienie najwyższych standardów obsługi Klientów biznesowych oraz pełnienie przez Doradców Handlowych wysoko specjalistycznej funkcji doradztwa techniczno-handlowego.

W związku z tym opracowano profil wymagań kwalifikacyjnych, a także zbadano i oceniono aktualny stopień przygotowania zawodowego i stan wiedzy Doradców Handlowych oraz niezbędne predyspozycje, w tym umiejętności miękkie: łatwość nawiązywania i utrzymania relacji biznesowych, umiejętności negocjacyjne, itp. Dokonano przeglądu planu szkoleń celem ewentualnego doszkolenia, aby zapewnić wszystkim Doradcom możliwość czerpania z jednolitej bazy wiedzy. Najbardziej pożądana wiedza branżowa dotyczy takich obszarów jak: inwestycje infrastrukturalne, ciepłownictwo, kogeneracja, analizy ekonomiczno-finansowe, aspekty prawne handlowej obsługi Klienta, nowoczesne technologie i szkolenia stricte branżowe (zagadnienie dotyczące np. przemysłu szklarskiego, chłodnictwa, spożywczego, itp.).

Opracowano pakiet szkoleniowy obejmujący dwa obszary:

- szkolenia tematyczne branżowe – dotyczące technologii, urządzeń, oferty PGNiG SA, analizy opłacalności inwestycji, prezentacji kosztów i korzyści wynikających ze stosowania gazu ziemnego, itp.
- szkolenia kompetencyjne w zakresie jakości obsługi – szkolenia udoskonalające kompetencje tzw. „miękkie”, które pozwalają kształtować postawę proklienckiego podejścia, empatii, chęci pomocy w załatwieniu sprawy (niezależnie od jej rangi), itp.

Rekomendowany, standardowy pakiet tematyczny szkoleń Doradców Handlowych obejmuje:

- Prawo Energetyczne, zasada TPA
- podstawy Prawa Budowlanego z prowadzeniem inwestycji liniowych i infrastrukturalnych
- procesy i procedury przyłączeniowe pomiędzy OSD, OSP i PGNiG SA
- umowa kompleksowa: aspekty prawne i praktyczne dla Odbiorcy gazu i PGNiG SA
- klauzule umowne „Take or pay”, zabezpieczenia należytego wykonania umowy (w tym ryzyko płatnicze), zapisy odszkodowawcze
- podstawy analizy ekonomicznej (wartość firmy w oparciu o dane bilansowe, sprawozdawcze), ocena standingu finansowego Odbiorcy gazu
- prawne podstawy kształtowania Taryf, podstawy budowy taryfy, taryfa PGNiG SA oraz OSD i OSP, praktyczne aspekty optymalizacji mocy (zwłaszcza w aspekcie Odbiorcy), rozliczanie Odbiorcy
- efektywność inwestowania (w tym przyłączenia), rachunek efektywności inwestycji, założenia do efektywności według URE i PGNiG SA
- audyt energetyczny – określanie zapotrzebowania na gaz typowych urządzeń
- prezentacja wiodących na rynku firm produkujących urządzenia gazowe, w tym kotły grzewcze
- rozporządzenie w sprawie ograniczeń w dostawie gazu, Ustawa o zapasach, ograniczenia u Odbiorców, relacje w tym zakresie pomiędzy Odbiorcą, PGNiG SA i Operatorami
- bilansowanie i nominowanie, terminy, obowiązki PGNiG SA, Operatorów, Odbiorców, opłaty za brak nominowania
- relacje z Klientem, pozyskanie Klienta w warunkach konkurencji, Praktyki Handlowe, Specyfika funkcjonowania Opiekuna Klienta
- negocjacje handlowe
- pozyskiwanie Klienta, w tym:
 - nawiązywanie kontaktu z Klientem (tzw. postawa proklienckiego podejścia)
 - wpływ elementów komunikacji niewerbalnej na budowany wizerunek
 - pierwsze 30 sekund rozmowy – techniki wpływu
 - proces sprzedaży – badanie potrzeb i prezentacja produktu
 - skuteczna argumentacja
 - wyjaśnianie zastrzeżeń i kreowanie potrzeb
 - skuteczna prezentacja handlowa
- zarządzanie swoim czasem w organizacji:
 - ocena swoich umiejętności z zakresu zarządzania czasem i zaprogramowanie indywidualnej zmiany udoskonalania tych umiejętności
 - zapoznanie się z procedurą ustalania celów
 - rozwinięcie umiejętności stawiania priorytetów
 - poznanie metod planowania i organizacji pracy
 - praca z dokumentami.

Dodatkowo bezpośredni przełożeni (Kierownik Biura/Działu GC oraz Dyrektor Gazowni nadzorujący pion handlowy), zobowiązani zostali do bieżącego i okresowego dokonywania oceny funkcjonowania danego Doradcy oraz poziomu spełniania wymagań kwalifikacyjnych, o których mowa powyżej. Rekomendowaną formą dokonywania tej oceny jest przeprowadzanie okresowych testów sprawdzających poziom stanu wiedzy wymaganego pakietem standardowych szkoleń.

Cel III

*Budowanie świadomości i edukacja klienta
odnośnie użytkowania gazu
i efektywnego korzystania z energii*

„Przytulny, ciepły dom” – GOOG (Gazownia Zabrzeńska)

Na terenie działania Gazowni Zabrzeńskiej w kilku Biurach Obsługi Klienta prowadzona była akcja promocyjna pod hasłem „Przytulny, ciepły dom”. Promocję skierowano do klientów, którzy zdecydują się rozszerzyć umowę sprzedaży gazu o cele grzewcze oraz do posiadaczy przyłączy gazowych (przyłączy oddanych do użytku przed 31 grudnia 1999 roku), aktualnie nie pobierających gazu, którzy zdecydują się ogrzewać budynek lub mieszkanie gazem ziemnym. Uczestnicy akcji, którzy spełnili wymagane warunki czyli zlikwidowali dotychczasowe źródło ogrzewania oraz podpisali oświadczenie o przystąpieniu do promocji otrzymali nagrodę pieniężną o wartości 1000 zł. Kwota ta została przekazana klientowi po przedłożeniu podpisanej umowy sprzedaży gazu ziemnego (umowy nowozawartej lub rozszerzonej), faktury za zakupiony kocioł gazowy oraz oświadczenia o przystąpieniu do akcji promocyjnej.

Promocja cieszyła się ogromnym powodzeniem wśród obecnych i potencjalnych klientów Gazowni Zabrzeńskiej. Akcja doskonale wpisuje się w strategię zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu w obszarze obsługi klienta.

Klaster „Razem ciepłej” – POOG (Gazownia Olsztyńska)

Jedną z głównych wartości firmy jest budowanie trwałych oraz obopólnie korzystnych relacji z klientami i partnerami biznesowymi. Ważne, aby wszyscy partnerzy korzystali z jak najlepszych rozwiązań zarówno ekonomicznych, jak i środowiskowych. Promocja innowacyjnych i proekologicznych rozwiązań wpisana jest w misję PGNiG. Takim właśnie rozwiązaniem są m.in. gazowe układy kogeneracyjne. To rozwiązania, w których jednocześnie wytwarza się energię elektryczną oraz ciepło łączące wszystkie najkorzystniejsze cechy układu energetycznego czyli małą szkodliwość ekologiczną paliwa, a także wysoką sprawność procesu poprzez zmniejszenie wykorzystania paliwa pierwotnego.

PGNiG SA Gazownia Olsztyńska przystąpiła w ramach partnerstwa do regionalnego Klastra Ciepłowniczego. Warmińsko-Mazurski Klaster „Razem Ciepłej” zrzesza dwanaście przedsiębiorstw ciepłowniczych, samorządy lokalne, samorząd województwa warmińsko-mazurskiego oraz Uniwersytet Warmińsko-Mazurski i Warmińsko-Mazurską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. Celem było nawiązanie współpracy z przedsiębiorstwami energetyki ciepłej, które obecnie dywersyfikują działania, wdrażają nowe produkty i usługi. Widząc potrzebę promowania idei kogeneracji wśród tej grupy interesariuszy Gazownia Olsztyńska stała się partnerem Klastra. Cykliczne konferencje i spotkania umożliwiają poznanie wzajemnych oczekiwań oraz podzielenie się wiedzą z obszaru kogeneracji oraz zmieniających się aspektów prawnych w tej dziedzinie.

Zmianę źródła zasilania i budowę układu kogeneracyjnego zadeklarowały dwa przedsiębiorstwa ciepłownicze. Trzeba pamiętać jednak, że to proces długofalowy, wymagający wielu nakładów finansowych. Praktyka ta przyniesie wymierny sukces w perspektywie roku lub dwóch. Obecnie, wymiernym sukcesem jest rosnąca świadomość kadry menadżerskiej przedsiębiorstw ciepłowniczych, coraz przychylniejszych nowym rozwiązaniom.

Zmieniające się uwarunkowania prawne pozwalają przypuszczać, że w niedługim okresie czasu kary dla ciepłowni za emitowanie CO₂ będą na tyle wysokie, że zmiany źródła energii będą konieczne. Wiele z tych firm obecnie rozważa możliwość zainstalowania gazowych układów kogeneracyjnych.

Główną ideą Klastra „Razem Ciepłej” jest promowanie wiedzy z zakresu nowych technologii oraz budowanie platformy wymiany informacji oraz wiedzy pomiędzy partnerami i członkami klastra. Wychodząc naprzeciw tym oczekiwaniom, eksperci z PGNiG dzielą się wiedzą i doświadczeniami. To właśnie wiedza ekspercka i wymiana informacji jest tu główną korzyścią dla partnerów.

Kluczowym czynnikiem jest zaangażowanie wszystkich uczestników Klastra w aktywne uczestnictwo poprzez przekazywanie – wymianę profesjonalnej wiedzy oraz doświadczeń z obszaru biznesowego.

Jako partner Klastra, Gazownia Olsztyńska planuje rozwijać współpracę w kierunku promowania idei kogeneracji oraz edukowania z zakresu certyfikatorów energetycznych. Klaster jest ponadto miejscem dialogu z pewną grupą interesariuszy, co pozwala obu stronom poznawać wzajemne potrzeby i oczekiwania.



Społeczności lokalne



Dialog i współpraca z partnerami społecznymi i biznesowymi to jeden z fundamentów Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK PGNiG. Podmioty wchodzące w skład GK PGNiG prowadzą działania przede wszystkim z uwzględnieniem potrzeb społeczności znajdujących się w ich najbliższym otoczeniu, wspierając m.in. edukację mieszkańców, promocję aktywnego trybu życia, współpracując z administracją publiczną i ośrodkami naukowymi. Swoje działania kierują zarówno do dzieci i młodzieży, jak i dorosłych mieszkańców, ze szczególnym zwróceniem uwagi na aspekty ochrony środowiska naturalnego, w tym ograniczenie emisji CO₂. Część projektów realizowanych w tym obszarze to projekty biznesowe, które odpowiadają na ważne dla danych społeczności problemy, często realizowane wspólnie z samorządami lokalnymi.

Zadania



Cel I

Budowanie pozytywnych relacji ze społecznością lokalną poprzez dialog i współpracę podczas wspólnych inicjatyw lokalnych

Angażowanie się w życie lokalnej społeczności, współpraca przy realizacji wielu projektów na stałe wpisała się w działania poszczególnych podmiotów GK.

Współpraca z samorządami – wspólne projekty biznesowe

Program „Pakiet dla inwestora”

Prezydent Miasta Kalisza oraz Dyrektor Wielkopolskiego Oddziału Obrotu Gazem 18 kwietnia 2011 r. podpisali list intencyjny wyrażający wolę współdziałania obu stron na rzecz realizacji programu: „Pakiet dla inwestora”. Program „Pakiet dla inwestora” stworzony został z myślą o zapewnieniu najlepszych warunków dla obecnych i potencjalnych inwestorów, którzy chcą realizować swoje cele gospodarcze i ekonomiczne w Kaliszu. Dla realizacji założeń pakietu, Miasto Kalisz uruchomiło takie zespoły działań jak: Biuro Obsługi Inwestorów, którego zadaniem jest udostępnienie informacji i danych planistycznych, pomoc w uzyskaniu niezbędnych zezwoleń i dokumentów inwestycyjnych oraz finansowe instrumenty wsparcia, w tym zwolnienia i ulgi podatkowe z tytułu utworzenia nowych miejsc pracy.

Współpraca Urzędu Miasta Kalisza z PGNiG Gazownią Kaliską na rzecz poprawy stanu czystości powietrza atmosferycznego

Inicjatywa jest kontynuacją rozpoczętego w 2001 roku przedsięwzięcia w zakresie ograniczenia emisji zanieczyszczeń do powietrza atmosferycznego spowodowanych spalaniem węgla na terenie miasta Kalisza. Akcja ta jest dla mieszkańców bodźcem do wykorzystania przyjaznych dla środowiska naturalnego nośników energii. Mieszkańcy Kalisza zmieniając w swoich domach lub mieszkaniach system grzewczy z ogrzewania węglowego na gazowe, mogą skorzystać z dotacji celowej z budżetu Miasta Kalisza na dofinansowanie kosztów inwestycji proekologicznych realizowanych przez osoby fizyczne. W 2011 roku Miasto Kalisz refunduje do 70% kosztów inwestycji, nie więcej jednak, niż 1 000 złotych. Przedstawiciel Gazowni Kaliskiej bierze udział w pracach komisji weryfikacyjnej, decydującej o udzieleniu dofinansowania.

Od 2001 roku, kiedy rozpoczęto akcję, do 2011 roku z dofinansowania zmiany ogrzewania z węglowego na gazowe w mieszkaniach osób fizycznych skorzystało w sumie blisko 500 mieszkańców Kalisza, w roku 2011 było to 45 osób. Akcja ta jest nie tylko znakomitą formą popularyzacji gazu ziemnego jako paliwa ekologicznego, ale przede wszystkim przynosi wymierne efekty dla środowiska w postaci poprawy czystości powietrza atmosferycznego w mieście Kaliszu (co roku UM zleca wykonanie analizy efektów ekologicznych wynikających ze zmiany systemu ogrzewania węglowego na ekologiczny).

Współpraca z samorządami – Karpacki Oddział Obrotu Gazem

Współpraca KOOG z samorządami realizowana jest nieprzerwanie, począwszy od 2009 roku. Samorządy są lub mogą być bezpośrednimi odbiorcami gazu, ale przede wszystkim, ze względu na swoją specyfikę mogą w bardzo istotny sposób bezpośrednio lub pośrednio wpływać na decyzje w tym względzie podmiotów zależnych zrzeszonych bądź nadzorowanych (np. w sensie wspólnego zarządzania budżetem) – podległych placówek oświatowych, leczniczych, itp. Ponadto, ze względu na fakt wydawania/opiniowania decyzji i dokumentów związanych z procesem budowlanym, władze samorządowe są doskonałym źródłem informacji na temat planów zagospodarowania przestrzennego i szans rozwojowych (projektów budowlanych). Ścisła współpraca KOOG z samorządami realizowana jest na podstawie porozumienia o współpracy dotyczącego wzajemnej wymiany informacji o inwestorach i inwestycjach w formie obustronnie podpisanego dokumentu. W 2011 roku w KOOG odbyło się ponad 300 takich spotkań z samorządami, w wyniku czego podpisano 25 porozumień o współpracy.

Współpraca z samorządami – Mazowiecka Spółka Gazownictwa

Gmina, jako podstawowa jednostka samorządu terytorialnego, odpowiedzialna jest między innymi za kształtowanie i prowadzenie polityki przestrzennej na swoim terenie oraz za organizację zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną i paliwa gazowe. Mając zatem na uwadze znaczenie i wpływ dokumentów planowania przestrzennego na planowanie i realizację zaopatrzenia gminy w media energetyczne, spółki dystrybuujące paliwo gazowe podejmują działania ukierunkowane na współpracę z władzami lokalnymi w zakresie opracowywanych dokumentów planowania przestrzennego oraz planowania energetycznego, w tym: założeń i planów zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną i paliwa gazowe. Takie działanie przyczynia się do stworzenia warunków formalno-prawnych dla realizacji zaopatrzenia gminy w media energetyczne i umożliwia wybór tych mediów, które będą dla mieszkańców gminy oraz pozostałych odbiorców na jej terenie (w tym odbiorców przemysłowych), najbardziej korzystne, biorąc pod uwagę aspekty ekonomiczne, praktyczne i ekologiczne.

Spółki dystrybucyjne GK PGNiG na bieżąco prowadzą ścisłą współpracę z samorządami lokalnymi poprzez wyznaczenie jednostek lokalnie odpowiedzialnych za współpracę z gminami np. na obszarach działania poszczególnych Zakładów Gazowniczych. Bieżące kontakty mają na celu zdobycie aktualnych informacji o działaniach gmin w zakresie sporządzania lub aktualizowania studium/miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego oraz współpracę w związku z nowymi projektami gazyfikacyjnymi.

Projekty kulturalne

Inna kategorię projektów realizowanych na rzecz społeczności lokalnych stanowią aktywności o charakterze kulturalnym, edukacyjnym czy sportowym. Współpracując z doświadczonymi partnerami, możemy osiągnąć znacznie więcej w kwestiach społecznych i środowiskowych niż działając indywidualnie. Nawiązujemy współpracę z administracją publiczną, placówkami naukowo-dydaktycznymi, stowarzyszeniami i organizacjami pozarządowymi, partnerami, którym zależy na wspólnym długoletnim działaniu. Skupiamy nasze działania na edukacji dzieci i młodzieży, aktywowaniu osób niepełnosprawnych. Ważną część aktywności dotyczy projektów proekologicznych, których celem jest zmniejszanie poziomu emisji dwutlenku węgla. Współpracujemy między innymi z Miejskimi Ośrodkami Pomocy Społecznej, Fundacją Anny Dymnej „Mimo Wszystko”, Regionalnymi Centrami Krwiodawstwa, Szkołami im. Ignacego Łukasiewicza.

Pomorski Oddział Obrotu Gazem Gazownia Gdańska włączyła się w projekt Galerii Jednego Dzieła, którego inicjatorem była Fundacja Wspólnota Gdańska. Projekt w niekonwencjonalny sposób promuje szeroko rozumianą kulturę i sztukę tworzoną przez lokalnych, młodych artystów. Jego celem było prezentowanie sztuki w miejscach często odwiedzanych przez mieszkańców Gdańska, takich jak urzędy, instytucje, banki, sądy, sklepy, restauracje.

Projekty edukacyjne

Dzieci i młodzież to główni adresaci projektów edukacyjnych większości działań podmiotów GK PGNiG. W 2011 między innymi **Mazowiecki Oddział Obrotu Gazem, Dolnośląski Oddział Obrotu Gazem, Pomorski Oddział Obrotu Gazem, PGNiG Oddział w Zielonej Górze i w Sanoku** kontynuowały prowadzoną od lat kampanię edukacyjną „W świecie błękitnej energii”, która w wielu oddziałach została powiązana z górniczym świętem, czyli obchodzoną 4 grudnia Barbórką. Główne cele kampanii „W świecie błękitnej energii” dotyczą przede wszystkim zwrócenia uwagi na ekologiczne walory gazu ziemnego i popularyzacja wiedzy o jego zastosowaniu na przestrzeni wieków oraz przybliżenie sposobów bezpiecznego i racjonalnego korzystania z urządzeń gazowych.

W ciągu roku pracownicy PGNiG odwiedzili kilkaset placówek edukacyjnych i spotkali się z ponad 27 tys. dzieci. Edukacja była prowadzona w przedszkolach i młodszych klasach szkół podstawowych, a każdy z uczestników otrzymał komiks oraz replikę górniczego czako. Wykorzystanie we wszystkich jednostkach organizacyjnych specjalnie przygotowanego z myślą o najmłodszych edukacyjnego komiksu „Przygody w świecie błękitnej energii”, opowiadającego o historii, teraźniejszości i przyszłości gazu ziemnego, uspołoniło i uatrakcyjniło tę komunikację. Informacje o tym, jakie są właściwości gazu ziemnego, jak powstał, jak go poszukujemy i jak dociera do naszych domów, szkół, przedszkoli i miejsc pracy możliwe były do przekazania w formie interaktywnej zabawy czy prostych eksperymentów.

Zapobieganie nielegalnym poborom gazu Dolnośląska Spółka Gazownictwa od kilku lat prowadzi działania edukacyjne dotyczące zagrożeń wynikających z nielegalnego poboru gazu. Dedykowane temu problemowi publikacje ukazały się m.in. w pismach „Dylematy Policyjne” oraz „ECHO DSG”. Ich celem jest uwrażliwienie na ten proceder nie tylko społeczności lokalnej, ale też pracowników i służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo związane z poborem gazu. Oczekiwane przez Spółkę efekty tej aktywności dotyczą przede wszystkim wzrostu poziomu bezpieczeństwa mieszkańców i spadku poziomu nielegalnego poboru gazu.

Na podstawie porozumienia zawartego pomiędzy **Pomorskim Oddziałem Obrotu Gazem, Pomorską Spółką Gazownictwa, spółką Investgas** oraz **Gaz-System**, 31 maja 2011 w budynku Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku odbyła się konferencja „**Gaz ziemny dla Pomorza 2015**”, poświęcona kluczowym przedsięwzięciom na rzecz rozbudowy infrastruktury gazowej i przesyłowej w województwie pomorskim. Organizatorami konferencji byli sygnatariusze porozumienia, a Gośćmi: Marszałek Województwa Pomorskiego oraz Wojewoda Pomorski. Tematy poruszone podczas spotkania dotyczyły głównie budowy podziemnego magazynu gazu w Kosakowie oraz nowych gazociągów przesyłowych i dystrybucyjnych, czyli strategicznych inwestycji, realizowanych przez firmy gazownicze na terenie Pomorza. Podczas konferencji podkreślano, iż prowadzone inwestycje znacząco zwiększą bezpieczeństwo energetyczne całego regionu, umożliwią też wzrost liczby odbiorców gazu.

Projekty społeczne

Gazownia Krakowska nawiązała współpracę z Fundacją Anny Dymnej „Mimo Wszystko” i wsparła projekty o zasięgu ogólnopolskim: „Albertiana”, Ogólnopolski Festiwal Zaczarowanej Piosenki im. Marka Grechuty, Ogólnopolskie Dni Integracji, „Každy ma swoje Kilimandżaro”. Były wśród nich warsztaty teatralne, festiwal piosenki, impreza integracyjno-sportowa oraz wyprawa w góry. Kolejnym wydarzeniem było wsparcie Stowarzyszenia Olimpiady Specjalne Polska w organizacji XIV. Małopolskiego Mityngu Lekkoatletycznego i IV. Turnieju BOCCCE w ramach Olimpiad Specjalnych Polska.

Długoletnia współpraca **Gazowni Gdańskiej** z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej polega na wspólnym realizowaniu projektów edukacyjnych dla klientów pomocy społecznej. W ramach podjętej współpracy Gazownia Gdańska zapropnowała poprowadzenie „Krainy Błękitnej Energii” podczas imprez organizowanych przez pracowników MOPS. Głównym celem aktywności związanej z tym projektem było wykształcenie u dzieci i młodzieży naturalnej postawy ekologii i ekonomii codzienności, bez nakazów i zakazów. W 2011 r. po raz kolejny „**Kraina Błękitnej Energii**” zagościła na festynie Planeta Marzeń, cyklicznej imprezie, w której uczestniczą wychowankowie domów dziecka, rodzinnych domów dziecka, ognisk, klubów i świetlic opiekuńczo-wychowawczych, rodzin zastępczych oraz dzieci przebywające wraz z rodzicami w placówkach dla osób bezdomnych, a także dzieci niepełnosprawne.

Projekty sportowe

W 2009 r. PGNiG SA rozpoczęło współpracę ze Związkiem Piłki Ręcznej w Polsce. Firma uzyskała tytuł Sponsora Strategicznego Reprezentacji Polski Kobiet, Reprezentacji Polski Mężczyzn, Reprezentacji Młodzieżowych oraz Sponsora Tytułarnego Ekstraklasy Kobiet i Mężczyzn. W popularyzacji piłki ręcznej, propagowanie czynnego uprawiania sportu oraz wymianę doświadczeń sportowych między zespołami angażowały się lokalnie poszczególne Gazownie.

Gazownia Kaliska wspólnie ze Stowarzyszeniem, Klubem Piłki Ręcznej „Szczypiorno Kalisz” zrealizowała projekt PGNiG GAZ CUP, którego celem było kształtowanie kultury zdrowego trybu życia poprzez aktywność fizyczną oraz rozwój i popularyzację piłki ręcznej wśród dzieci i młodzieży oraz mieszkańców Kalisza. „**Festiwal Piłki Ręcznej PGNiG Dzieciom**” został zorganizowany w Kielcach i Ostrowcu Świętokrzyskim przez Związek Piłki Ręcznej w Polsce oraz Ministerstwo Sportu i Turystyki oraz Gazownię Kielecką. Efektem zaangażowania sportowego **PGNiG Gazowni Kaliskiej** w 2011 roku było przyznanie firmie przez Prezydenta Miasta Kalisza **statuetki Mecenasu Sportu 2011 roku**.

Cel IV

Dzielenie się wiedzą ekspercką i poszerzanie współpracy zaśrodkami naukowymi

Budowanie trwałych relacji ze społecznościami studenckimi i akademickimi, wspomaganie szkół kształcących młodzież, umożliwianie odbycia praktyk i staży, umacnianie wizerunku firmy eksperckiej i przyjaznej młodym ludziom to podejście do tej grupy interesariuszy w podmiotach GK PGNiG. Firma prowadzi intensywne działania zmierzające do budowania marki preferowanego pracodawcy oraz ośrodka wiedzy merytorycznej dla środowisk studenckich.

W ramach takiego podejścia **Geofizyka Kraków** jest stałym uczestnikiem i jednym z głównych sponsorów **Inżynierskich Targów Pracy w Krakowie**. Ponadto firma angażuje się w konferencje naukowe i różnego rodzaju warsztaty zawodowe organizowane przez studentów. Działania te skierowane są do studentów geofizyki i kierunków pokrewnych, jak też do studentów innych dziedzin, np. związanych z ekonomią. W roku 2011 specjaliści Geofizyki Kraków uczestniczyli między innymi w Targach Pracy, Międzynarodowej Konferencji Studentów organizowanej pod auspicjami EAGE, Warsztatach Studentów Geofizyki GEOSFERA 2011. Podczas wszystkich tych wydarzeń firma prezentowana była w dwojaki sposób. Po pierwsze prezentowano aktualne oferty pracy, a także przybliżano Geofizykę Kraków jako pracodawcę. Prawdopodobnie jednak ważniejszym wkładem były prezentacje lub warsztaty merytoryczne oferowane uczestnikom. Specjaliści z Geofizyki Kraków dzielili się ze studentami swoją wiedzą i doświadczeniem zarówno z obszaru geofizyki, jak i z dziedzin dotyczących tzw. działalności wspierającej, jak choćby z zarządzania zasobami ludzkimi czy logistyki.



Zielone światło dla uczniów i studentów „włączyła” **Pomorska Spółka Gazownictwa sp. z o.o.**, która opracowała i wdrożyła **jednolite zasady odbywania praktyk** w spółce. Celem takiego działania było ułatwienie młodym ludziom zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego przy jednoczesnej korzyści dla firmy w postaci wsparcia realizacji bieżących zadań. Otwierając się na współpracę z praktykantami, spółka zyskała nie tylko niezbędne wsparcie przy realizowanych projektach czy pomoc w przypadku urlopu lub choroby pracowników, ale również cenne, nowe spojrzenie na firmę z zewnątrz. Zaangażowanie, kreatywność i talent młodych ludzi wpływa pozytywnie na atmosferę w firmie, wzbogacając ją o świeże pomysły i ambitnie wykonywane zadania. Adresatami projektu były osoby, które ukończyły co najmniej gimnazjum i w dniu rozpoczęcia praktyki nie ukończyły 30 roku życia – uczniowie, studenci i absolwenci. W 2011 roku praktyki w Pomorskiej Spółce Gazownictwa odbywało dwudziestu dwóch praktykantów. Ofertę praktyk udostępniono na stronie internetowej spółki www.psgaz.pl, objęła ona wszystkie obszary działania spółki, od sieci i instalacji gazowych, poprzez sprawy pracownicze, po obszar public relations.

W 2011 r. dobiegł końca dwuletni projekt „**Kompleksowy program podnoszenia kwalifikacji zawodowych** uczniów technikum Urzędzeń sanitarnych w ZSP nr 3 w Łodzi we współpracy z Mazowiecką Spółką Gazownictwa sp. z o.o.”, który w całości finansowany był ze środków unijnych. Projekt był realizowany przez **Mazowiecką Spółkę Gazownictwa sp. z o.o.** z partnerskim udziałem uczniów oraz nauczycieli ZSP nr 3 w Łodzi. Celem projektu było zwiększenie atrakcyjności kształcenia zawodowego w partnerskiej szkole poprzez doskonalenie umiejętności zawodowych nauczycieli, kształtowanie umiejętności zawodowych uczniów oraz wyposażenie szkoły w materiały dydaktyczne z zakresu gazownictwa. W ramach projektu zakupiono sprzęt komputerowy, utworzono w technikum gazowniczym Bibliotekę wyposażoną w ponad 330 pozycji książkowych z zakresu gazownictwa oraz specjalistyczne czasopisma branżowe. Ponadto zorganizowano specjalistyczne kursy dla uczniów.

W celu rozwoju form kształcenia w zakresie sektora górnictwa naftowego w rejonie zachodniej Polski **PGNiG Oddział w Zielonej Górze, Poszukiwania Naftowe „Diament” sp. z o.o.** i Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Sulęcynie podpisały umowę dotyczącą specjalności Energetyka Górnicza Nafty i Gazu, w ramach kierunku Energetyka. Jednym z istotnych zadań Oddziału wynikających z umowy jest zapewnienie kadry pedagogicznej, między innymi z takich przedmiotów jak geologia, inżynieria złożowa, eksploatacja złóż węglowodórów oraz umożliwienie studentom odbycia praktyk w jednostkach Oddziału.



Miejsce pracy



Pracownicy Grupy Kapitałowej PGNiG są najcenniejszym zasobem organizacji. Ich wiedza, kwalifikacje i zaangażowanie decydują nie tylko o codziennym funkcjonowaniu firmy, realizacji celów i zadań, ale także o jej unikalności i możliwościach rozwoju. Grupa Kapitałowa PGNiG to 36 podmiotów (według stanu na koniec 2011 r.), w których zatrudnionych było 32 783 pracowników (według stanu na koniec 2011 r.), w kraju i za granicą. Wspólna tożsamość, mimo ogromnej skali działania, pozwala na dalszy rozwój organizacji i podejmowanie nowych wyzwań. Doskonalenie systemów oceny pracy i motywacji pracowników, stworzenie najlepszych warunków do rozwoju pracowników oraz poprawy efektywności działania GK PGNiG to jeden z priorytetów działania Zarządu PGNiG.

W 2011 r. przeprowadzono w podmiotach GK PGNiG proces racjonalizacji zatrudnienia. W jego rezultacie, od grudnia 2011 roku kiedy proces się rozpoczął w Centrali Spółki PGNiG SA, z pracodawcą rozstało się łącznie 112 osób, z czego 83 osoby otrzymały wypowiedzenia, 13 osób rozwiązało umowę na mocy porozumienia stron, a 16 skorzystało z Programu Dobrowolnych Odejść. W wyniku odwołań 19 osobom wypowiedzenia zostały cofnięte.

Zadania



Cel I

*Polepszenie statystyk HSE
poprzez poprawę efektywności
funkcjonowania systemu*

Bezpieczeństwo pracowników to jedno z fundamentalnych założeń branży górnictwa naftowego i gazownictwa, dlatego dążymy do eliminowania potencjalnych zagrożeń i stale doskonalimy procesy zwiększające poziom bezpieczeństwa.

PGNiG SA w swojej działalności uwzględnia wszystkie standardy obowiązujące w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, a także podejmuje działania prewencyjne w zakresie edukacji pracowników, realizacji dobrych praktyk i wdrażania polityki zwiększającej świadomość pracowników na temat zdarzeń potencjalnie wypadkowych.

Informacja o wypadkach przy pracy w GK PGNiG

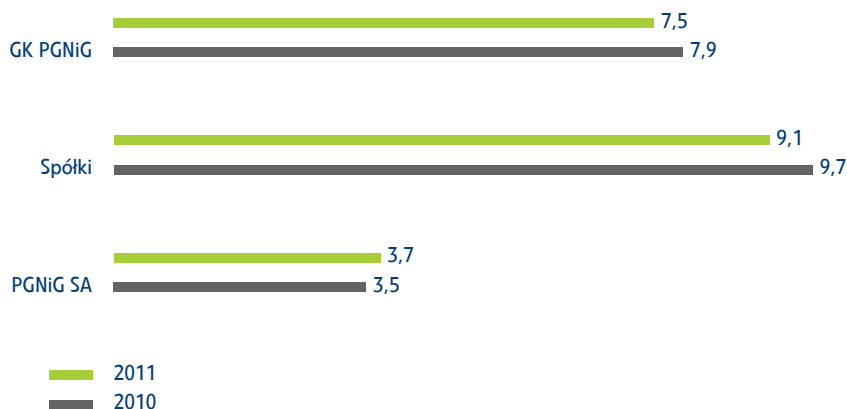
Spośród wypadków przy pracy jakie zdarzyły się w 2011 roku, lekkie uszkodzenie ciała odniosło 230 osób, ciężkie uszkodzenie ciała – 3 osoby, natomiast 2 osoby zmarły w wyniku poniesionych obrażeń. Pierwszy wypadek śmiertelny komunikacyjny (drogowy) miał miejsce w Oddziale Zakład Gazowniczy Mińsk Mazowiecki (Mazowiecka Spółka Gazownictwa). Wypadkowi uległ pracownik zatrudniony na stanowisku Kierownik RDG Garwolin. 21.12.2011 r. pracownik kierujący samochodem służbowym wpadł w poślizg i uderzył czołowo w samochód ciężarowy Scania. W wyniku doznanych obrażeń ciała pracownik zmarł na miejscu zdarzenia.

Drugi wypadek śmiertelny komunikacyjny miał miejsce w Oddziale Zakład Gazowniczy Olsztyn (Pomorska Spółka Gazownictwa). 9.12.2011 r. pracownik zatrudniony na stanowisku mechanik ds. pomiarów, kierujący pojazdem służbowym Fiat Doblo w wyniku czołowego zderzenia z samochodem Renault Master na drodze krajowej nr 16 w okolicy miejscowości Kromerowo, odniósł śmierć na miejscu.

Ilość wypadków w Oddziałach i Spółkach Grupy Kapitałowej PGNiG w latach 2007–2011

Rok	Ilość wypadków w GK	Ilość wypadków w PGNiG SA	Ilość wypadków w Spółkach
2007	228	27	201
2008	213	21	192
2009	215	26	189
2010	232	30	202
2011	230	32	198

Wskaźnik częstotliwości wypadków w Oddziałach i Spółkach Grupy Kapitałowej PGNiG w latach 2010–2011





Miejsce pracy

Dodatkowe szkolenia pracowników zwiększające bezpieczeństwo pracy

PGNiG SA Oddział w Sanoku przeprowadził symulację awarii systemu związanej z wyciekami gazu na 3 obiektach (KRNiGZ Lublin, KGZ Tarnów I, KGZ Wierzchosławice). 25 pracowników przećwiczyło w praktyce zachowania w trakcie niekontrolowanego wycieku siarkowodoru na obiektach górniczych.

PGNiG SA Oddział w Zielonej Górze przeprowadził szkolenia przeciwpożarowe w Kopalni Ropy Naftowej i Gazu Ziarnego Dębno – symulację pożaru zbiorników LPG i ropy naftowej. Szkolenie przeprowadzono przy współpracy z Państwową Strażą Pożarną, ratownikami górniczymi, pogotowiem, policją i władzami administracyjnymi.

Poszukiwania Nafty i Gazu Kraków Sp. z o.o. wykonuje swoje usługi dla klientów z Europy, Azji i Afryki realizując szeroki zakres prac oraz serwisów wiertniczych związanych z poszukiwaniem i udostępnianiem złóż ropy naftowej i gazu ziemnego. Zdarza się, że działalność firmy ma miejsce w krajach o odmiennej kulturze oraz o zwiększonym ryzyku wystąpienia działań terrorystycznych dlatego przeprowadzono szkolenie dla pracowników wyjeżdżających do pracy w rejonie niebezpieczne. Wzięło w nim udział 68 pracowników. Zostali zapoznani m.in. z zasadami postępowania podczas podróży do i po krajach wysokiego ryzyka, systemem alarmowym i ewakuacji w przypadku zagrożenia, zasadami postępowania w przypadku pojawienia się zdarzeń niebezpiecznych lub uprowadzenia.

W 2011 roku przeszkolono 60 pracowników **Gazowni Wrocławskiej Dolnośląskiego Oddziału Obrotu Gazem** w zakresie „Bezpiecznej Jazdy”. W trakcie szkolenia, pracownicy posiadający uprawnienia do kierowania pojazdami służbowymi, nauczyli się m.in. właściwego reagowania w trakcie poślizgu, hamowania awaryjnego. **Praktyka ta uzyskała uznanie Forum Odpowiedzialnego Biznesu i została opublikowana w Katalogu Dobrych Praktyk FOB za 2011 r.**

Wdrożenie nowych systemów bezpieczeństwa stosowanych przez kontrahentów na całym świecie

System obserwacji bezpieczeństwa pracy STOP wdrożyła spółka **PNiG NAFTA w Pile**. Opracowany przez amerykańską firmę DuPont system STOP (Safety Training Observation Programme) to Program Szkoleniowy Obserwacji Stanu Bezpieczeństwa, którego celem jest zapobieganie wypadkom, urazom i monitorowanie stanu bezpieczeństwa. Przeszkolenie objęło kierownictwo Spółki oraz liderów systemu, których zadaniem było upowszechnianie systemu na terenie całej firmy, a zwłaszcza wśród załóg wiertniczych. Zasadnicze znaczenie w systemie ma cykl obserwacyjny – decyzja, zatrzymanie, obserwacja, działanie, raport. Po obserwacji sporządzany jest zapis na tzw. STOP karcie, na której odnotowuje się zarówno zaobserwowane działania niebezpieczne, jak i pozytywne – zwiększające bezpieczeństwo pracowników. Najlepiej wypełniona STOP karta jest premiowana.

Projekt dostosowania systemu pracy na wiertniach do wymogów międzynarodowych, czyli **System Zarządzania HSE** wdrożyła spółka **Poszukiwania Nafty i Gazu Jasło SA**. Wdrożenie systemu wymagało gruntownej przebudowy poszczególnych obszarów zarządzania w firmie. Zostały zidentyfikowane obszary wymagające zmian, określono wymagane środki oraz zdefiniowano korzyści. Zmianie uległa struktura organizacyjna, co umożliwiło lepszą koordynację i efektywność prac w zakresie bezpieczeństwa. Do wsparcia i nadzoru nad funkcjonowaniem wszystkich elementów Systemu Zarządzania HSE, został wyznaczony i przeszkolony personel na wiertniach, pełniący rolę Inspektorów HSE. Cała dokumentacja wiertni została zaktualizowana i ujednolicona, a na jej podstawie Inspektorzy HSE zaczęli wdrażać nowe standardy. Rozpoczęto opracowywanie Ocen Ryzyka i Analiz Bezpieczeństwa dla prowadzonych na wiertni prac, wdrożenie Systemu Obserwacyjnego i Systemu Zabezpiecz /Oznac (Lock Out /Tag Out). Podjęte działania przelożyły się na wzrost świadomości w zakresie bezpieczeństwa pracy i ochrony środowiska, oraz wdrażanie nowych bezpieczniejszych rozwiązań technicznych – wzrosła ilość obserwacji oraz ilość podjętych działań korygujących. System zarządzania HSE posiadają również: PGNiG Oddział Odolanów, PNiG Kraków, PGNiG SA Oddział w Zielonej Górze.

Analiza zdarzeń wypadkowych i odnotowanie wzrostu ilości takich zdarzeń w **Geofizyce Toruń**, szczególnie przy realizacji projektów sejsmicznych, dały początek kampanii pracowniczej **MISJA ZERO – zero wypadków, zero zdarzeń wypadkowych, zero alkoholu w pracy**. Realizowana jest ona poprzez szereg działań, skupionych wokół zagadnień takich jak: bezpieczeństwo pracowników, pierwsza pomoc, motywowanie pracowników i szkolenia kadry kierowniczej na liderów bezpieczeństwa. Z wykwalifikowanych pracowników ds. BHP wyłoniono mentora, który zajął się szkoleniem grup sejsmicznych, oceną inspektorów HSE. Kierownicy liniowi i grup sejsmicznych oraz Inspektorzy HSE otrzymali wytyczne wraz z dokumentami określającymi zasady stosowania środków dyscyplinujących wspierających tworzenie bezpiecznego miejsca pracy oraz program Restricted Work, dający możliwość ograniczenia zakresu zadań pracownika w przypadku niewielkiego urazu, tak aby mógł kontynuować pracę. Misja ZERO zawiera również Program Medyczny dla Grup Sejsmicznych z podziałem działań ze względu na lokalizację grupy (Europa i Afryka).

Cel II

*Dbanie o rozwój kompetencji pracowników/
Firma ucząca się*

Priorytetem w GK PGNiG jest tworzenie przyjaznego, niepowtarzalnego miejsca pracy – dla obecnych i przyszłych pracowników. Stąd współpracujemy z wieloma szkołami i uczelniami w miejscach, gdzie działają podmioty GK. Opowiadamy młodzieży, jakie zawody są ważne w GK, umożliwiamy wizyty pozwalające przyrzeć się naszej pracy, staże i praktyki studenckie, zawodowe. Z myślą o dobrze wykształconej kadrze wspieramy konkretne kierunki kształcenia oraz prowadzimy szereg szkoleń dla pracowników. Wspieramy także ich rozwój poprzez system oceny pracy.

Działania / Dobre Praktyki

Wprowadzamy system oceny pracowników, aby poprawić efektywność pracy i dbamy o ich rozwój

Global Management Challenge

Ideą ogólnokrajowego konkursu **Global Management Challenge**, do którego przystąpiło **PGNiG** jest nabycie umiejętności zarządzania wirtualną firmą na globalnym rynku. To rozbudowana symulacja strategiczna łącząca wiedzę z praktycznym doświadczeniem. PGNiG reprezentowały 24 zespoły, składające się z 3–5 pracowników różnych szczebli, menadżerów i inżynierów. Zespoły samodzielnie zarządzały budżetami marketingowymi, produkcyjnymi i sprzedażowymi. Efekty były widoczne w natychmiast generowanych przez system raportach. Nasi pracownicy uczyli się (także w edycji 2012) jak skutecznie zarządzać strategicznymi obszarami firmy.

System Oceny Pracy

W 2011 r. w **PGNiG SA** został wprowadzony **System Oceny Pracy (SOP)**. Funkcjonuje on również w części spółek strategicznych GK. Docelowo SOP ma stanowić narzędzie planowania, wspierania i rozwoju pracowników. Choć jako PGNiG SA jesteśmy na początku drogi, to rok 2011 możemy uznać za przełomowy, gdyż wdrożono aplikację – arkusz w formie elektronicznej oraz Regulamin Systemu Oceny Pracy. Umożliwia on ocenę pracownika w grupach: oceniani są pracownicy na stanowiskach robotniczych, na stanowiskach wykonawczych i średniego szczebla oraz na stanowiskach eksperckich. Oceny przeprowadzane są dwa razy w roku. Oceniane są zarówno wykonywane zadania np. jakość i dyscyplina oraz terminowość, jak również kompetencje miękkie m.in. komunikacja, otwartość na uczenie się, współpraca.

Uczestnictwo w systemach oceny pracowników

	Czy w organizacji jest stosowany system ocen pracowników	Procent pracowników biorących udział w ocenie w 2011 roku	
PGNiG Oddziały	Centrala Spółki PGNiG	TAK 96	
	PGNiG Oddział w Odolanowie	TAK 97	
	PGNiG Oddział Operator Systemu	TAK 100	
	PGNiG Oddział w Sanoku	TAK 100	
	PGNiG Oddział w Zielonej Górze	TAK 74	
	PGNiG Oddział w Egipcie	NIE 0	
Oddziały Obrotu Gazem	POOG	TAK 100	
	MOOG	TAK 96,2	
	KOOG	TAK 99	
	WOOG		
	DOOG	TAK 96,3	
	GOOG	TAK 99	
	Strategiczne Spółki GK PGNiG	DSG	NIE 0
GSG		TAK	
KSG		NIE 0	
MSG		TAK 97	
PSG			
WSG		NIE 0	
Poszukiwanie i Wydobycie		Geofizyka Kraków	TAK 93
	Geofizyka Toruń	TAK częściowy 5	
	PGNiG Norway	TAK 100	
	PNiG Jasło	TAK 10	
	PNiG Kraków	TAK 87	
	PNiG Nafta Piła	TAK 12,3	
	Poszukiwania Naftowe „Diamant”	TAK 100	
	Zakład Robót Górniczych Krosno	TAK 10	
	Pozostałe spółki GK PGNiG	Gazobudowa	NIE 0
		BSiPG Gazoprojekt	TAK 98
Investgas		TAK 100	
Naftomontaż		TAK	
ZRUG Pogórska Wola		NIE 0	
ZUN Naftomet			



Miejsce pracy

Zarządzanie i rozwój

Szkolenia PARP – Akademia menadżera

w Dolnośląskim Oddziale Obrótu Gazem

W ramach projektu centralnego PGNiG pt.

„Akademia menadżera” DOOG zrealizowało cykl szkoleń dla kadry kierowniczej średniego szczebla. Szkolenie miało na celu przekazanie kompleksowej wiedzy z zakresu zarządzania. Tematy obejmowały zarówno zagadnienia z kompetencji społecznych, umiejętności interpersonalnych, jak i wiadomości prawne. Wzięło w nim udział 16 pracowników.

Akademia Lidera

Jest to projekt coachingowy, który był inicjatywą PGNiG SA Pomorskiego Oddziału Obrótu Gazem. Jej celem był rozwój indywidualnych cech osobowościowych kadry menadżerskiej poprzez cykl szkoleń kompetencyjnych. Projekt rozpoczęły w 2010 r. szkolenia z zakresu zwiększenia tzw. kompetencji miękkich. Kontynuacją cyklu w roku 2011 był trening „Zarządzanie czasem i stresem”. Projekt nastawiony był na rozwój przez analizę indywidualnych predyspozycji osobowościowych. W ramach Akademii Lidera przeszkolono 100% kadry menadżerskiej Gazowni Gdańskiej.

Wspieranie edukacji przyszłych pracowników

Spółka PGNiG, pomocy ze wsparciem Fundacji

PGNiG im. Ignacego Łukasiewicza, stawia na rozwój nie tylko obecnych pracowników, ale również przyszłych, którzy obecnie zdobywają wykształcenie w szkołach ponadgimnazjalnych i na uczelniach wyższych. W 2011 r. została przeprowadzona III edycja programu „Stypendium Studentkie”, dedykowanego studentom uczelni wyższych, kształcącym się na kierunkach związanych z przemysłem naftowym i gazownictwem. Dziesięciu najlepszych studentów otrzymało stypendium, które mogli przeznaczyć na zakup pomocy naukowych, wyjazdy na konferencje. Rok 2011 to także II edycja programu „Stypendium Uczniowskie”, które z kolei jest kierowane do uczniów szkół ponadgimnazjalnych kształcących specjalistów w zakresie przemysłu naftowego i gazowniczego. Tutaj stypendium otrzymuje piętnastu najlepszych uczniów. Zgłoszeń kandydatów dokonują dyrektorzy/rektorzy, natomiast decyzje, kto otrzyma stypendium, podejmuje Zarząd Fundacji, w oparciu o rekomendację Rady Fundacji.

W wyniku porozumienia Oddziału w Zielonej Górze, spółki Poszukiwania Naftowe „Diamant” i Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej, podjęto współpracę w zakresie kształcenia studentów na specjalności „Energetyka Górnictwa Nafty i Gazu”, w ramach kierunku Energetyka. Pracownicy obu jednostek GK są zaangażowani w charakterze kadry dydaktycznej, m.in. z takich przedmiotów jak geologia, podstawy inżynierii złożowej, eksploatacja złóż węglowodorów oraz umożliwiają studentom odbycie praktyk.

Kierunek technik górnictwa otworowego został uruchomiony we wrześniu 2007 r. w ramach czteroletniego technikum dziennego w Zespole Szkół Elektronicznych i Samochodowych oraz dwuletniej zaocznej szkoły policealnej w Centrum Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego w Zielonej Górze. W związku z planami rozwoju firmy, prowadzonymi pracami poszukiwawczymi i uruchamianiem nowych jednostek, Oddział zdecydował się na podjęcie współpracy również z Zespołem Szkół Ponadgimnazjalnych w Grodzisku Wlkp. Pierwsza edycja czteroletniego technikum dziennego wystartowała w 2009 r.

Cel III

*Kojarzenie marki z dobrym pracodawcą
(Pracodawca z wyboru)*

Działania / Dobre Praktyki

Tworzymy przyjazne miejsce pracy, w którym możliwa jest realizacja pasji i zainteresowań pracowników

Pakiet socjalny

W Grupie Kapitałowej PGNiG wszyscy pracownicy objęci są pakietem medycznym z możliwością rozszerzenia świadczeń na członków rodziny pracownika. W skład kompleksowych usług medycznych wchodzi: badania lekarskie wstępne, okresowe i kontrolne wraz z badaniami diagnostycznymi i laboratoryjnymi, dostęp do podstawowej opieki medycznej i konsultacji lekarzy specjalistów, a także możliwość korzystania ze świadczeń dodatkowych, takich jak szczepienia, prowadzenie ciąży czy rehabilitacja.

Pracownicy GK otrzymują również świadczenia dodatkowe w postaci dopłat do karnetów na zajęcia sportowe, rekreacyjne, kulturalne. Pracownicy oraz ich rodziny mogą skorzystać z dopłat do wypoczynku, czy też z pożyczek na zakup/remont mieszkania, na atrakcyjnych finansowo zasadach. W niemal każdym podmiocie GK funkcjonują kasy zapomogowo-pożyczkowe, w których można uzyskać fundusze na istotne dla pracowników cele.

Dodatkowe elementy pakietów socjalnych GK PGNiG

Rodzic w pracy – Dolnośląski Oddział Obrótu

Gazem. Na podstawie porozumienia zawartego ze związkami zawodowymi w 2010 r. powstał program „Rodzic w pracy”. Zgodnie z Regulaminem Pracy obowiązującym w Dolnośląskim Oddziale umożliwiamy, na wniosek pracownika, ustalenie indywidualnego rozkładu czasu pracy. Program wzbogacony jest dofinansowaniem z ZFŚS czesnego dzieci w żłobkach i przedszkolach. Miesięcznie, z dofinansowania korzysta 22 pracowników Gazowni Wrocławskiej, a w roku 2012 planujemy dodatkowo dofinansowywać z ZFŚS wyprawki dzieci w szkołach podstawowych, gimnazjalnych oraz średnich. **Praktyka ta uzyskała uznanie Forum Odpowiedzialnego Biznesu i została opublikowana w Raporcie Dobrych Praktyk FOB za 2011 r.**

Wykrywamy czerniaka

Karpacka Spółka Gazownictwa w Tarnowie we współpracy z PZU (ubezpieczycielem KSG) przeprowadziła akcję przesiewowych badań wykrywania czerniaka skóry, którą objętych zostało osiem Oddziałów Spółki. Badania prewencyjne były dostępne dla wszystkich chętnych pracowników. Poddano się im w sumie 755 pracowników przy zatrudnieniu 3 300 osób. W skład badań profilaktycznych weszły badania dermatoskopem oraz konsultacje z lekarzem dermatologiem.

Przyjazne miejsce pracy

Jesteśmy organizacją, która aktywnie działa na rzecz zwiększenia ekologicznego podejścia do miejsca pracy. Podejmujemy wiele przedsięwzięć w ramach akcji Zielone Biuro, aby zmniejszyć negatywne oddziaływanie naszych biur na środowisko. Na dobre praktyki **GK PGNiG** składa się polityka oszczędnego gospodarowania papierem, wodą, energią elektryczną, promowanie nowoczesnych rozwiązań, sortowanie odpadów czy recykling. W naszych spółkach prowadzona jest również edukacja oraz akcje informacyjne wśród wszystkich pracowników w tym zakresie. Obniżenie kosztów funkcjonowania Spółek GK PGNiG odbywa się poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych, którymi są m.in. narzędzia i aplikacje elektroniczne. Wprowadzenie zasad funkcjonowania Zielonego Biura przyczynia się do bardziej świadomego gospodarowania zasobami w obszarze naszej działalności biurowej oraz kompleksowego zaangażowania firmy i pracowników w ochronę środowiska naturalnego.

Elektroniczna zakładka rekrutacyjna na stronie dsgaz.pl pełni rolę informatora dla potencjalnych pracowników **Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa** i partnerów biznesowych, na temat warunków pracy. Umożliwia komunikację z osobami z rynku pracy, a kandydaci znajdują tam wszelkie istotne informacje o firmie. Kandydat może złożyć swoją aplikację za pośrednictwem elektronicznego formularza aplikacyjnego.

O przestrzeganie praw pracowniczych dbają również związki zawodowe. W lutym 2011 po raz czwarty odbyła się Konferencja – Dialog Społeczny w GK PGNiG. Spotkanie jest istotnym elementem w budowaniu poprawnych relacji pomiędzy pracownikami i pracodawcami. Uczestniczyli w niej reprezentanci kluczowych związków zawodowych GK – 200 delegatów oraz Rada Pracowników i przedstawiciele Zarządu i Rady Nadzorczej PGNiG SA oraz przedstawiciel Ministerstwa Pracy i Polityki Socjalnej.

Realizacja pasji

Pracownicy **GK PGNiG** mają możliwość realizacji licznych pasji i zainteresowań. **Do dyspozycji amatorów sportu są drużyny: piłki nożnej, piłki siatkowej, koła tenisa ziemnego, badmintonu, sekcja wędkarska i inne liczne sekcje sportowe.** Tradycją Grupy jest organizowanie mistrzostw GK, podczas których drużyny z poszczególnych oddziałów czy też spółek branży gazowniczej mogą rywalizować, spędzając wspólnie czas i poznając się wzajemnie.

Salon wystaw w PGNiG Oddział Zielona Góra.

Co roku w salonie wystaw pracownicy Oddziału mogą przedstawiać swoje prace pn. „**Moje hobby**”. Pracownicy prezentują swoje prace malarskie, fotograficzne, rzeźbiarskie a nawet hodowlę kanarków. Na wystawy zapraszani są również mieszkańcy miasta.

W Wielkopolskiej Spółce Gazownictwa w Poznaniu,

pracownicy – pasjonaci rockowych brzmień założyli zespół GazBand. Koncertuje on m.in. na obchodach Barbórki i spotkaniach firmowych. Uświetnił on spotkanie branżowe GAZTERM 2011.

Wspieramy zaangażowanie społeczne pracowników

PGNiG wspiera różnorodne inicjatywy pracowników związane z zaangażowaniem społecznym, realizacją własnych zainteresowań i potrzeb, przede wszystkim aktywnością na rzecz innych. Wynika to z przekonania o tym, że działalność społeczna buduje więzi pracownicze, wzmacnia poczucie wspólnoty i daje osobistą satysfakcję.

Wśród przykładów wielu inicjatyw naszych pracowników na wyróżnienie zasługuje z pewnością krwiodawstwo. Idea honorowego krwiodawstwa jest silnie obecna od wielu lat wśród pracowników Grupy Kapitałowej. Klub HDK „Nafta” z Zielonej Góry skupia krwiodawców z **Oddziału w Zielonej Górze** i spółki **Poszukiwania Naftowe „Diamant”**. W 2011 roku oddali oni łącznie ponad 147 litrów krwi i zorganizowali 2 akcje krwiodawstwa skierowane nie tylko do pracowników, ale i mieszkańców miasta. Przy okazji akcji prowadzone są również szkolenia z pierwszej pomocy. Krew oddają w zorganizowany sposób pracownicy wielu innych jednostek GK PGNiG np.: MOOG, DOOG, MSG, KSG, PGNiG Termiki i Centrali PGNiG.

Pracownicy dwóch Oddziałów – w Sanoku i Zielonej Górze oddali w 2011 roku 198,55 litrów krwi. Józef Barda z Oddziału w Zielonej Górze oddał od 1983 roku 52,43 litrów. Stanisław Pietraszek z DOOG oddał od 1968 roku 59 litrów krwi.

Co roku pracownicy wielu podmiotów GK PGNiG angażują się również w ogólnopolską akcję „Szlachetna Paczka”, spontanicznie pomagają potrzebującym i poszkodowanym ze swojego otoczenia w zdarzeniach losowych.

Karpacka Spółka Gazownictwa zorganizowała 2 akcje społeczne – „Ozdoba dla Oli” (kiermasz ozdób świątecznych, z którego dochód – 7 792 zł przeznaczono na wózek inwalidzki dla dziecka pracownika). Drugą była zbiórka pomocy rzeczowej dla Polaków z Litwy i wyposażenie pierwszego Hospicjum dla chorych na raka prowadzonego przez polskie siostry zakonne w Wilnie. Zebrane dary (książki, odzież, żywność, środki czystości) zostały zawiezione również do szkół i rodzin w Mejszagole, Turgielach, Rakańcach, Postawkach oraz do domu dziecka w Podbrodzu. **Praktyka ta uzyskała uznanie Forum Odpowiedzialnego Biznesu i została opublikowana w Raporcie Dobrych Praktyk FOB za 2011 r.**

Pracownicy **Oddziału w Egipcie** z okazji miesiąca postu muzułmańskiego przygotowali i wręczyli wszystkim lokalnym współpracownikom paczki żywnościowe z tradycyjnymi artykułami rama-danowymi. Takie paczki rozdano także ubogim rodzinom mieszkającym w pobliżu biura oddziału.



Miejsce pracy

Cel IV

Wprowadzenie jednolitych standardów komunikacji wewnętrznej, budowanie wspólnej kultury korporacyjnej

Kształtujemy standardy etyczne i kulturę organizacji

Jednym z ważniejszych elementów budowania wspólnej kultury korporacyjnej jest działanie Pełnomocnika ds. etyki.

Program etyczny

Program etyczny jest wyrazem naszego przekonania o potrzebie prowadzenia działalności biznesowej w oparciu o najwyższe standardy etyczne, a także istotnym elementem Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK PGNiG. W sierpniu 2011, po zakończeniu procesu konsultacji wewnętrznych i zewnętrznych, Zarząd formalnie przyjął Kodeks etyki i System zarządzania programem etycznym w PGNiG SA. W ramach systemu zarządzania zaplanowano szczegółowe podstawy organizacyjne oraz procedury. Jednocześnie Zarząd zobowiązał wszystkie spółki GK PGNiG do wdrożenia takich rozwiązań.

Aby w praktyce zapewnić pełną zgodność postępowania z naszymi standardami etycznymi w relacjach ze wszystkimi interesariuszami, wdrożono szereg instrumentów z obszaru infrastruktury etycznej, przede wszystkim dotyczących edukacji. Przygotowano szczegółowy program szkoleniowy z zakresu etyki w biznesie pn. „Zachowania etyczne”, zachęcający pracowników wszystkich szczebli do etycznej refleksji i pozwalający lepiej poznać deklarowane normy oraz standardy w kontekście codziennych zachowań. W ramach upowszechniania standardów etyki wśród pracowników Pełnomocnik ds. etyki prowadzi „blog etyczny” na intranetowej stronie „PGNiG Info”. Kolejne wpisy mają za zadanie przybliżanie codziennych dylematów moralnych w pracy i dyskusowanie możliwych wzorców zachowań. Blog etyczny cieszy się rosnącym zainteresowaniem wśród pracowników.

Praca Pełnomocnika ds. Etyki to także konsultacje z Biurem Kontroli i Audytu Wewnętrznego w zakresie uzgodnienia systemu zarządzania programem etycznym w PGNiG SA z Polityką zarządzania ryzykiem nadużyć w PGNiG SA i Programem zarządzania ryzykiem nadużyć w PGNiG SA.

W roku 2011 uruchomiono „linię etyki” umożliwiającą zgłaszanie wszelkich pytań i wątpliwości w zakresie zasad i standardów etyki do Pełnomocnika ds. etyki przez wszystkich pracowników PGNiG SA. Specjalny numer telefoniczny, a także skrzynka mailowa, są dostępne dla wszystkich pracowników przez całą dobę i siedem dni w tygodniu. Początkowo linia etyki była dostępna także dla pracowników tych spółek GK PGNiG, w których nie funkcjonowały jeszcze całościowe systemy zarządzania programami etycznymi.

Wprawdzie nie zanotowano formalnych zgłoszeń naruszenia zasad etyki, jednak prowadzono szereg indywidualnych konsultacji, z wykorzystaniem nie tylko telefonicznej i mailowej linii etyki, ale także podczas spotkań osobistych. Konsultacje te w znaczącym stopniu dotyczyły indywidualnych dylematów moralnych pracowników zatrudnionych na różnych szczeblach zarządzania. Pytania pracowników dotyczyły konkretnych zachowań w miejscu pracy – szczególnie w relacjach przełożony-podwładny. W takich przypadkach konsultacje miały charakter analizy poszczególnych sytuacji wspólnie z osobą zgłaszającą, prowadzących do wypracowywania najlepszych rozwiązań.

W 2011 r. przeprowadzono spotkanie informacyjne i szkoleniowe dla kadry najwyższego szczebla na temat Kodeksu etyki, systemu zarządzania programem etycznym oraz zachowań w sytuacjach wysokiego ryzyka. W spotkaniu udział wzięli: Prezes Zarządu, Dyrektorzy Departamentów, a także doradcy procesu optymalizacji zatrudnienia. W grudniu 2011 roku Pełnomocnik ds. etyki został powołany na Przewodniczącego Zespołu Doraźnego ds. przeanalizowania i przedłożenia opinii dotyczącej odwołań pracowników w ramach procesu zwolnień grupowych w Centrali Spółki. Zadaniem Zespołu było rozpatrzenie odwołań złożonych przez pracowników i przygotowanie rekomendacji dla Prezesa Zarządu w tym zakresie.

W ramach konsultacji z Biurem Nadzoru Właścicielskiego uzgodniono również wytyczne systemu zarządzania programem etycznym w PGNiG SA z wytycznymi i procedurami zapisanymi w Zasadach dobrych praktyk menadżera GK PGNiG – przyjętych przez Zarząd w 2009 roku. Zasady te szczegółowo określają sytuacje konfliktu interesów w procesie podejmowania decyzji przez kadrę kierowniczą, a także przedstawiają wymagania dotyczące standardów postępowania w sytuacjach, gdy pojawia się taki konflikt. Wszystkie sytuacje, w których konflikt interesów może potencjalnie występować są analizowane przez Pełnomocnika ds. etyki.

Pełnomocnik ds. etyki prowadził konsultacje merytoryczne z osobami, które koordynują proces wdrażania programu etycznego w spółkach GK PGNiG, a także zbiera i analizuje sprawozdania od rzeczników ds. etyki w spółkach GK PGNiG. W wyniku konsultacji, przygotowywania materiałów, prezentacji, doprowadzono do rozpoczęcia działalności w zakresie wdrażania programu etycznego w 17 spółkach GK PGNiG w roku 2011.

Obecnie we wszystkich sześciu spółkach strategicznych (WSG, GSG, KSG, DSG, MSG, PSG) istnieje już stanowisko pełnomocnika lub rzecznika ds. etyki. Rozwiązania organizacyjne i formalne są zróżnicowane, jednak zostały w pełni uzgodnione z wytycznymi Systemu zarządzania programem etycznym w PGNiG SA. W niektórych spółkach planowana jest aktualizacja kodeksów etyki, bądź innych dokumentów związanych z programem etycznym. W trzech spółkach strategicznych odbyły się specjalne spotkania Pełnomocnika ds. etyki PGNiG SA z zarządami i kadrą menadżerską tych spółek, podczas których dyskutowano wytyczne i szczegółowe rozwiązania.

W siedmiu innych spółkach GK PGNiG pełnomocnicy ds. etyki również podejmują aktywne działania, szczególnie dotyczące edukacji etycznej skierowanej do kadry menadżerskiej, wypracowania procedur i kodeksów, powołania rzecznika ds. etyki.

Pełnomocnik ds. etyki PGNiG SA uczestniczy również w procesie komunikacji standardów etyki podczas konferencji i spotkań w różnych środowiskach. Odbył się m.in. wykład na temat etyki biznesu w ramach konferencji „Marketing i PR w Energetyce”, organizowanej przez PTPIREE w Serocku dla przedstawicieli branży energetycznej; wykład na konferencji organizowanej przez Ogólnopolski Związek Zawodowy Górnictwa Naftowego i Gazownictwa pn. „Elastyczni pracownicy, społecznie odpowiedzialni pracodawcy” w Zakopanem; czy też dla młodych adeptów csr-u w ramach programu Ligi Odpowiedzialnego Biznesu.

Pełne wdrożenie programu etycznego w GK PGNiG wymaga konsekwentnej pracy i stałego współdziałania ze wszystkimi pracownikami w ramach długofalowego kształcenia etycznego. Efektywność tego programu będzie tym większa, im więcej uwagi w codziennym funkcjonowaniu będziemy poświęcać promowaniu zachowań etycznych, monitorowaniu przestrzegania norm etycznych i standardów postępowania, aktywnemu angażowaniu pracowników w podejmowane inicjatywy edukacyjne. Tylko wtedy Kodeks etyki będzie faktycznie kształtował postawy pracowników i sposób ich funkcjonowania w organizacji i w społeczeństwie.

Dialog z pracownikami

Dialog społeczny ma bogate tradycje w branży energetycznej, podobnie jest w GK PGNiG, w której funkcjonuje ponad siedemdziesiąt organizacji związkowych. Jeden z członków Zarządu PGNiG wybierany jest na trzyletnią kadencję głosami pracowników spółki, a w jej Radzie Nadzorczej zasiada trzech przedstawicieli załogi. W każdej spółce GK PGNiG wyznaczona jest osoba do spraw pracowniczych i współpracy ze związkami zawodowymi.

Spółki konsultują każdą istotną decyzję z organizacjami pracowniczymi. Współpraca ta jest dla nas niezmiernie istotna, ale w wielu konkretnych kwestiach, w tym również dotyczących spraw pracowniczych, może wydłużać podejmowanie decyzji. Problem ten został dostrzeżony przez związki zawodowe działające w PGNiG i w GK.

Podjęły one próbę ustalenia wspólnej dla wszystkich związków zawodowych formy współpracy. Jej celem było między innymi koordynowanie działalności związków zawodowych wobec pracodawców branży gazowniczej i górnictwa naftowego. Inicjatywa ta nie zakończyła się na tym etapie pełnym sukcesem imożna stwierdzić, że nadal jest to proces w toku. W wielu podstawowych kwestiach występuje swoiste dublowanie procesu dialogu społecznego. Partnerami Zarządu PGNiG są, między innymi ze względu na uwarunkowania prawne, odrębnie zakładowe organizacje związkowe PGNiG i odrębnie związki zawodowe reprezentujące podmioty GK PGNiG.

Informowanie pracowników i konsultowanie z nimi ważnych decyzji umożliwiła również stała współpraca ze związkami zawodowymi i radami pracowników, które funkcjonują w PGNiG i w wielu spółkach GK. Jeśli chodzi o ramy czasowe, jakie obowiązują w przypadku konsultacji to np. w wypadku Porozumienia z tzw. Centralami ZZ GniG (reprezentują również związki spółek GK) obowiązuje 30-dniowy termin odpowiedzi na pisemne wystąpienia. Centrale zapewniają, w swoich strukturach na poziomie krajowym i w oddziałach, obieg dokumentów w terminach: 30-dniowym – dokumenty wymagające uzgodnienia i 14-dniowym dokumenty podlegające opiniowaniu. W przypadku porozumienia ze ZZ PGNiG – analogicznie 30 i 10 dni. Pracodawca powinien przekazać Radzie Pracowników informacje, o które wnosi Rada, w ciągu 14 dni.

Opinie Rady są przez nią przedkładane w ciągu 14 dni od daty przekazania informacji. Poza tym, zgodnie z zapisami prawa, pracodawca przekazuje informacje w terminie i zakresie umożliwiającym Radzie zapoznanie się ze sprawą i przygotowanie się do konsultacji.



Środowisko naturalne



Działalność realizowana przez podmioty GK PGNiG związana z poszukiwaniem, wydobyciem i magazynowaniem, obrotem oraz dystrybucją gazu ziemnego i ropy naftowej wiąże się z oddziaływaniem na środowisko naturalne. Mając na uwadze współczesne wyzwania ochrony środowiska związane ze zmianami klimatycznymi, zmniejszaniem się zasobów naturalnych oraz nadmiernym zanieczyszczeniem różnych komponentów środowiska GK PGNiG minimalizuje swoje negatywne oddziaływanie na środowisko.

GK PGNiG w ramach swojej odpowiedzialności wobec środowiska efektywnie dba o kwestie środowiskowe na każdym etapie prowadzonej działalności. GK PGNiG popularyzuje zastosowanie gazu ziemnego jako paliwa ekologicznego oraz edukuje swoich pracowników i interesariuszy w zakresie ochrony środowiska. Ponadto ambicją GK PGNiG jest doskonalenie systemów zarządzania środowiskowego oraz zwiększenie efektywności monitoringu.

Zadania



Cel I

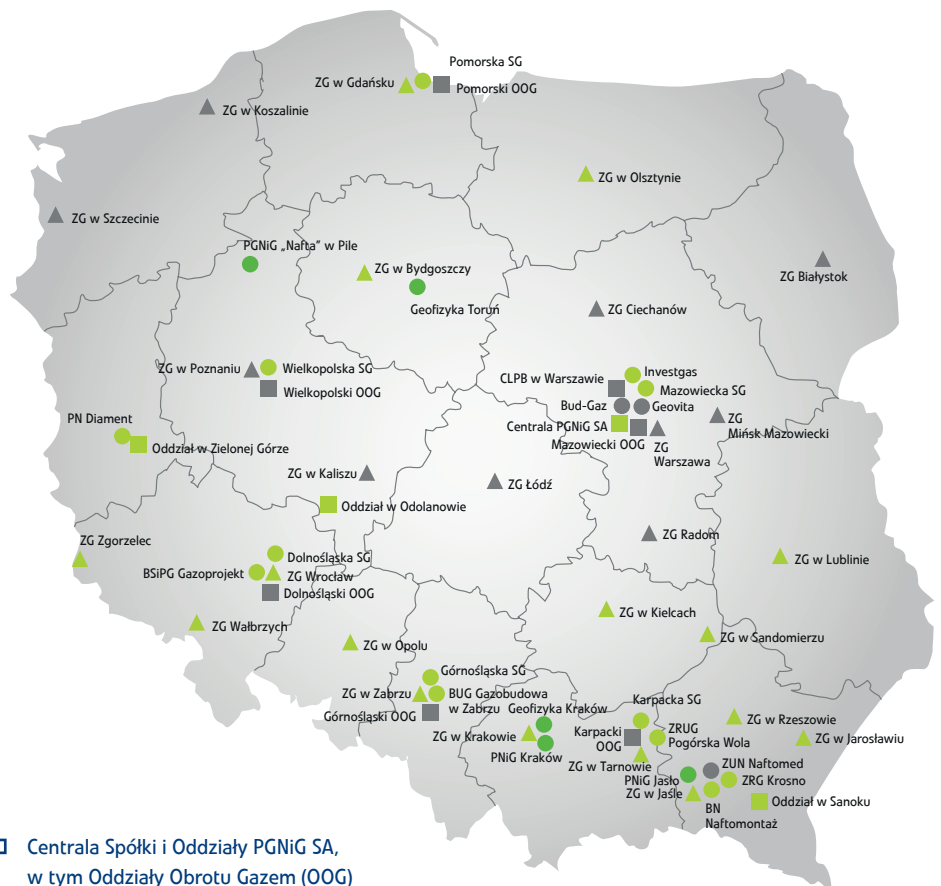
Wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie systemów zarządzania środowiskowego

Systemy zarządzania środowiskowego (SZŚ) w jednostkach GK PGNiG doskonale służą dobrowolnemu ograniczaniu negatywnego wpływu na środowisko i potwierdzają, że działają one zgodnie z obowiązującymi normami prawa. Zidentyfikowany w danej jednostce aspekt środowiskowy (np. emisja spalin, zużycie wody, czy emisja hałasu), będąc źródłem wpływu na środowisko, może się odnosić do przeszłych, teraźniejszych i przyszłych działań, produktów i usług. Znaczące, tj. wybrane na podstawie stosownych kryteriów, aspekty środowiskowe bezpośrednio przekładają się na pozostałe elementy systemu, tj. politykę środowiskową, cele i zadania, monitorowanie i pomiary oraz sterowanie operacyjne. SZŚ mają bezpośredni wpływ na poprawę wizerunku firmy i wiarygodności wobec administracji publicznej, klientów oraz na kształtowanie świadomości ekologicznej pracowników. Obok korzyści wizerunkowych i podniesienia wiarygodności firmy, można także wymienić wiele przykładów korzyści bezpośrednio przekładających się na efekty ekonomiczne.

Działania / Dobre Praktyki

W większości jednostek GK PGNiG wdrożono, certyfikowano i utrzymano system zarządzania środowiskowego (SZŚ) oparty na normie PN-EN ISO 14001, często zintegrowany z innymi systemami między innymi zarządzania jakością, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa informacji. W Mazowieckiej Spółce Gazownictwa przez cały 2011 rok trwały intensywne prace nad przygotowaniem do procesu certyfikacji wdrożonego w czerwcu 2011 roku Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnego z normą PN-EN ISO 14001.

- System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001 oraz HSE 2011
- System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001
- Pozostałe jednostki, bez systemów



- Centrala Spółki i Oddziały PGNiG SA, w tym Oddziały Obrotu Gazem (OOG)
- Spółki GK PGNiG, w tym Spółki Gazownictwa (SG)
- ▲ Zakłady Gazownicze (ZG) Spółek Gazownictwa

Wszystkie 4 jednostki GK PGNiG, w których wymagany był proces recertyfikacji w 2011 roku, czyli Oddział w Zielonej Górze, Dolnośląska Spółka Gazownictwa, Geofizyka Toruń oraz BN Naftomontaż wypełniły odpowiednie zobowiązania warunkujące podtrzymanie nadanych wcześniej uprawnień. Wyjątek stanowi Pomorska Spółka Gazownictwa, która podobnie jak w poprzednich latach nie zdecydowała się na przeprowadzenie recertyfikacji, ale nadal posiada funkcjonujący system

zarządzania środowiskowego. W maju 2011 roku Wielkopolska Spółka Gazownictwa zakończyła proces wdrażania SZŚ uzyskując certyfikat potwierdzający zgodność funkcjonującego systemu zarządzania środowiskowego z normą PN-EN ISO 14001. W związku z powyższym w 2011 roku liczba spółek, działających w ramach GK PGNiG, posiadających certyfikowany system zarządzania środowiskowego wzrosła do 20.

Systemy zarządzania środowiskowego w GK PGNiG (według stanu na 2011)

Jednostka PGNiG	Data wdrożenia/certyfikacji	Jednostka certyfikująca	Data recertyfikacji
Oddziały PGNiG SA			
Centrala	Lipiec 2009	Det Norske Veritas	nie dotyczy
Oddział Odolanowie	Maj 2003	LRQA	Grudzień 2009
Oddział w Sanoku*	Listopad 2004	Det Norske Veritas	Listopad 2010
Oddział w Zielonej Górze*	Kwiecień 2002	TÜV Nord	Kwiecień 2011
Spółki Strategiczne z GK PGNiG			
Dolnośląska Spółka Gazownictwa	Maj 2005	Det Norske Veritas	Czerwiec 2011
Górnośląska Spółka Gazownictwa	Październik 2004	Polskie Centrum Badań i Certyfikacji SA	Październik 2010
Pomorska Spółka Gazownictwa SA	Grudzień 2005	Polski Rejestr Statków S.A. w Gdańsku	Czerwiec 2008
Karpcka Spółka Gazownictwa	Wrzesień 2009	UDT-CERT	nie dotyczy
Mazowiecka Spółka Gazownictwa SA	Czerwiec 2011	W trakcie certyfikacji	
Wielkopolska Spółka Gazownictwa SA	Maj 2011	TÜV SÜD	nie dotyczy
Spółki Podstawowe z GK PGNiG			
Geofizyka Kraków*	Listopad 2001	Bureau Veritas BVQI	Czerwiec 2012
Geofizyka Toruń*	Styczeń 2004	LRQA	Marzec 2011
Poszukiwania Nafty i Gazu Kraków*	Listopad 2009	Bureau Veritas BVQI	nie dotyczy
Poszukiwania Nafty i Gazu Jasło*	Listopad 2001	TUV Monachium	Grudzień 2010
Poszukiwania Nafty i Gazu NAFTA-Piła*	Czerwiec 2000	TUV Monachium	Grudzień 2010
Poszukiwania Naftowe „Diament”	Sierpień 2003	TUV Monachium, TÜV SÜD Polska	Styczeń 2010
ZRG Krosno	Styczeń 2006	TUV Rheinland	Styczeń 2009
Spółki Pozostałe z GK PGNiG			
BUG Gazobudowa Zabrze	Wrzesień 2001	UDT-CERT Warszawa	Październik 2010
BN Naftomontaż	Grudzień 2004	TÜV SÜD Monachium	Październik 2011
ZUN Naftomet	brak		
ZRUG w Pogórskiej Woli	Maj 2006	TUV Saarland e.V.	Maj 2010
GAZOPROJEKT	Marzec 1998	Polskie Centrum Badań i Certyfikacji	Styczeń 2012
Spółki Celowe z GK PGNiG			
INVESTGAS	Grudzień 2001	TUV Monachium	Grudzień 2010

* jednostki posiadające HSE (Health, Safety and Environment)

Zgodnie z głównymi założeniami normy PN-EN ISO 14 001, systemy zarządzania środowiskowego świadczą o tym, że firma podejmuje pewne określone zobowiązania środowiskowe. Funkcjonujący SZŚ w jednostkach GK PGNiG pokazuje, że spółki starają się maksymalnie ograniczać swój negatywny wpływ na środowisko, przestrzegać wszelkich wymagań odnoszących się do środowiska, a wynikających z ustawodawstwa i przepisów prawnych, a także zobowiązują się do stałego doskonalenia w zakresie ochrony środowiska.

Jednym z podstawowych wymogów PN-EN ISO 14 001 umożliwiającym realizację powyższych zobowiązań jest identyfikacja wszelkich emisji do środowiska, które nazwane są aspektami środowiskowymi. Zidentyfikowane, ocenione i przedstawione w postaci listy aspekty środowiskowe są fundamentem, na którym budowane są cele środowiskowe w ramach funkcjonujących systemów zarządzania środowiskowego. Uporządkowanie tego obszaru jest zatem jedną z kluczowych kwestii umożliwiających przeprowadzenie analiz w ramach wszystkich spółek GK PGNiG i wytypowania obszarów szczególnego zainteresowania dla górnictwa naftowego i gazownictwa. W związku z powyższym w Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK PGNiG na lata 2009–2015 w obszarze środowisko w ramach celu „Wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie systemów zarządzania środowiskowego” zaplanowano ujednoczenie kryteriów identyfikacji i oceny aspektów środowiskowych. W 2011 roku kontynuowane były, rozpoczęte w poprzednim roku, działania wspomagające realizację wyznaczonego celu strategicznego.

Cel II

Wykorzystanie elementów systemu zarządzania środowiskowego w spełnieniu wymagań HSE

Utrzymanie silnej pozycji i wiarygodności na rynkach zagranicznych wymaga od jednostek GKP-GNiG wypełnienia postulatów systemu zarządzania HSE (ang. Health, Safety and Environment; Health – Zdrowie, Safety – Bezpieczeństwo, Environment – Środowisko), który łączy zasady BHP i ochrony środowiska, promując nowoczesne rozwiązania organizacyjne i technologiczne. Spółki GK PGNiG, pracujące za granicą, ale także z partnerami zagranicznymi w kraju, wypełniają najwyższe międzynarodowe wymagania systemu HSE, którego procedury gwarantują, że prowadzone prace są bezpieczne przede wszystkim dla zdrowia i życia osób bezpośrednio zaangażowanych w operacje, ale również dla społeczności lokalnych oraz jak najmniej szkodliwe dla środowiska naturalnego.

Działania / Dobre Praktyki

Należy zwrócić uwagę na to, że zwiększyła się również liczba jednostek posiadających HSE w GK PGNiG. Pod koniec 2011 roku do grona jednostek, które wdrożyły międzynarodowy system zarządzania bezpieczeństwem, higieną pracy i ochroną środowiska, dołączyły również PGNiG SA. Na mocy Zarządzenia 43/2011 wprowadzono dokumenty związane z Operatorskim Systemem Bezpieczeństwa HSE w sektorze poszukiwania, wydobywania i bezzbiornikowego magazynowania węglowodorów. Zgodnie z zatwierdzonym manuałem, system HSE PGNiG SA obejmuje Oddział w Sanoku, Oddział w Zielonej Górze oraz inne Oddziały i Spółki PGNiG działające w/w sektorze jako operator koncesji. Z kolei Centrala Spółki jako aparat wykonawczy Zarządu w ramach Systemu Bezpieczeństwa HSE odpowiada za merytoryczny nadzór nad jego funkcjonowaniem oraz monitoruje wszelką działalność Oddziałów PGNiG dotyczącą HSE. W tym celu w Centrali Spółki powołany został Pełnomocnik ds. HSE oraz organy doradcze: Rada i Komitet ds. HSE, które wspomagają Pełnomocnika między innymi w kwestiach doskonalenia Systemu Bezpieczeństwa HSE. System HSE utrzymywany jest w Geofizyce Kraków, Geofizyce Toruń oraz spółce PNiG Kraków, PNiG Jasło i Poszukiwania Nafty i Gazu Nafta Piła (manualHSE).

Cel III

Edukacja i poprawa świadomości ekologicznej

Wypełnianie wymagań z zakresu ochrony środowiska wymaga szerokiej wiedzy i doświadczenia, przede wszystkim ze względu na zmieniające się prawo ochrony środowiska oraz rosnącą wagę tych zagadnień. GK PGNiG może poszczycić się doskonałą kadrą, posiadającą zarówno kierunkowe wykształcenie, jak i długoletnią praktykę zawodową. PGNiG dba również o edukację wszystkich pracowników GK w zakresie ochrony środowiska.

Działania / Dobre Praktyki

Zgodnie z wymaganiami określonymi w normie PN-EN ISO 14001 w poszczególnych jednostkach GK PGNiG został zaprojektowany system szkoleń z zakresu SZŚ. Obejmuje on co najmniej trzy różne rodzaje szkoleń. Pierwszym z nich są szkolenia wstępne dla nowo przyjętych pracowników, które mają na celu wyjaśnienie podstawowych zagadnień związanych z SZŚ, wymagań sformułowanych przez normę PN-EN ISO 14 001 oraz sposobu funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego w danej jednostce GK PGNiG. Drugim rodzajem są szkolenia okresowe przeprowadzane w celu przypomnienia pracownikom, między innymi, znaczenia działania zgodnego

z Polityką Środowiskową oraz innymi procedurami zaprojektowanymi w związku z implementacją SZŚ w przedsiębiorstwie. Szkolenia okresowe informują również o znaczących, aktualnych lub potencjalnych wpływach na środowisko będących wynikiem działalności pracowników. Z kolei w ramach podnoszenia kwalifikacji kluczowych pracowników i audytorów wewnętrznych wspomagających funkcjonowanie systemu zarządzania środowiskowego w poszczególnych jednostkach GK PGNiG organizowane są szkolenia doskonalące. We wszystkich jednostkach GK PGNiG posiadających systemy zarządzania środowiskowego w 2011 roku przeprowadzono łącznie aż 1102 szkolenia wstępne, okresowe i doskonalące.

Cel IV

Uwzględnienie aspektu ochrony środowiska w procesie wyboru nowych inwestycji, rozwiązań i technologii

Prowadzenie działalności przemysłowej najczęściej wiąże się z oddziaływaniem na środowisko. To zazwyczaj zmiany niekorzystne – zanieczyszczenie powietrza, wód, zubożenie zasobów wód pitnych oraz bioróżnorodności. Od wieków, a szczególnie w dobie intensywnego rozwoju przemysłowego, środowisko było traktowane instrumentalnie przez człowieka, który przede wszystkim zaspokajał swoje życiowe potrzeby. Jednak z chwilą pojawienia się pierwszych znaczących efektów ubocznych nieracjonalnej gospodarki zasobami naturalnymi, stopniowo doszło do zmiany takiego sposobu myślenia.

Działania podejmowane obecnie na wielu możliwych płaszczyznach mają jeden cel, którym jest wyeliminowanie lub zredukowanie negatywnych następstw cywilizacyjnych. Jest to zgodne z zasadą zrównoważonego rozwoju, zakładającą rozwój, w którym potrzeby obecnego pokolenia mogą być zaspokojone bez umniejszania szans przyszłych pokoleń na ich zaspokojenie. Taki sposób myślenia jest motorem działań prośrodowiskowych GK PGNiG.

Działania / Dobre Praktyki Ograniczenie emisji gazów cieplarnianych i innych zanieczyszczeń wprowadzanych do powietrza

Obowiązujące uregulowania prawne dotyczące kontroli i redukcji emisji gazów cieplarnianych, spowodowały konieczność wprowadzenia procesu monitorowania i raportowania emisji CO₂ w jednostkach GK PGNiG podlegających wspólnotowemu systemowi handlu uprawnieniami do emisji (SHUE).

Jednostki GK PGNiG ograniczają emisję gazów cieplarnianych oraz innych zanieczyszczeń gazowo-pyłowych wprowadzanych do powietrza poprzez:

- wykorzystanie gazu, jako paliwa o niskiej emisji zanieczyszczeń,
- monitoring zużycia paliw,
- obniżanie energochłonności procesów technologicznych,
- modernizację lub wymianę źródeł ciepła, wykorzystywanych na własne potrzeby.

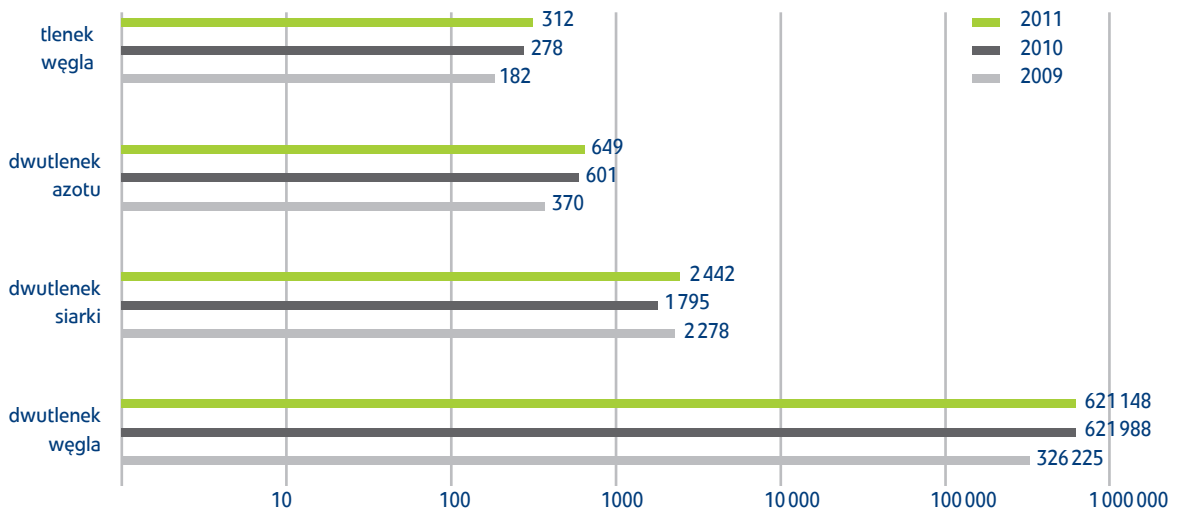
Zestawienie emisji dwutlenku węgla w Mg w roku 2011 w instalacjach GK PGNiG objętych SHUE

Nazwa instalacji	Numer KPRU	Przydział emisji w [Mg]	Emisja w 2011 r. [Mg]	Pozostało [Mg]
KPMG Mogilno	PL- 898-08	26 642	17 438	9 204
PGNiG SA Oddział w Odolanowie	PL-562-05	11 181	12 528	-1 347
PGNiG SA Oddział w Odolanowie	PL-950-08	30 495	30 761	-266
PGNiG SA, Oddział w Zielonej Górze, Kopalnia Ropy Naftowej i Gazu Ziarnego Dębno	PL-563-05	31 664	30 371	1 293
Razem		99 982	91 098	8 884

W ramach prac nad ograniczeniem emisji gazów cieplarnianych jednostki GK PGNiG wprowadziły wewnętrzne i zewnętrzne systemy kontroli jakości gazu, wykorzystanie własnych akredytowanych laboratoriów na zgodność z normą ISO 17025 do prowadzenia pomiarów i analiz porównawczych, kontrolę i walidację poprawności funkcjonowania chromatografów procesowych, wewnętrzne arkusze obliczeniowe wielkości emisji CO₂, unowocześnienie układów pomiarowych ilości wykorzystywanego gazu. W odniesieniu do emisji metanu z sektora górnictwa naftowego opracowano jednolite wskaźniki emisji, natomiast w sektorze gazowniczym trwają aktualnie prace nad wspólną metodologią rozliczania emisji gazu spójną dla wszystkich spółek gazowniczych.

Prowadząc działalność w zakresie poszukiwania i eksploatacji złóż ropy naftowej i gazu ziemnego, dystrybucji gazu oraz prac modernizacyjno-remontowych i serwisowych jednostki PGNiG SA wprowadzają do powietrza zanieczyszczenia pyłowe i gazowe, powstające podczas spalania paliw w silnikach spalinowych (pojazdów i maszyn), w źródłach ciepła lub technologicznych, w procesach technologicznych prowadzonych podczas wydobywania i przeróbki ropy naftowej i gazu ziemnego w kopalniach oraz na sieci dystrybucyjnej-gazociągach, a także podczas prowadzenia prac pomocniczych (malowanie, spawanie, obróbka drewna, obróbka galwaniczna etc.) we wszystkich jednostkach, a w szczególności w oddziałach serwisowych Spółki PGNiG Technologie.

Emisja do powietrza według rodzaju związku w latach 2009–2011 (w tys. ton, skala logarytmiczna)



Zanieczyszczenia przedostają się do powietrza w sposób zorganizowany (poprzez emitory punktowe, stacjonarne) i niezorganizowany między innymi z procesu malowania.

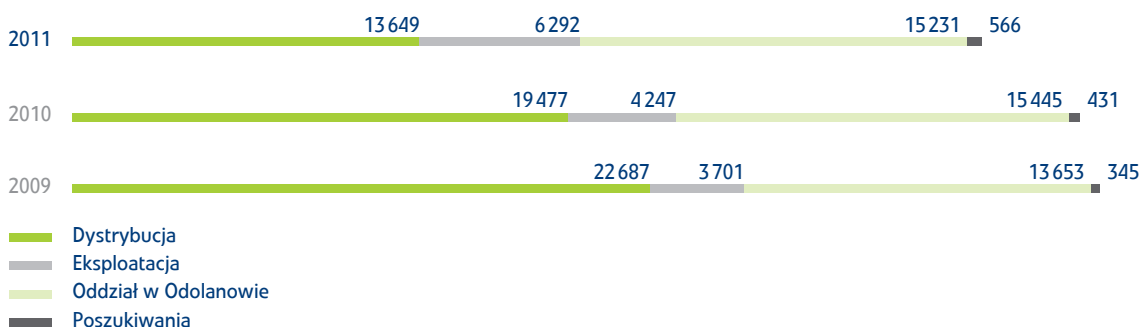
Z licznych procesów wprowadzane jest do powietrza ponad sto trzydzieści różnych substancji. Wśród wprowadzanych zanieczyszczeń znajdują się głównie gazy (SO_2 , NO_x , CO , CO_2 , CH_4), pyły (ze spalania paliw, krzemowe, węglowo-grafitowe i pozostałe), węglowodory, aldehydy, alkohole, kwasy, metale ciężkie, pierwiastki metaliczne i niemetaliczne. Zanieczyszczenia wprowadzone do powietrza z procesu spalania paliw w silnikach spalinowych nie są bilansowane do całkowitego ładunku zanieczyszczeń, ponieważ nie ma aktualnych wskaźników do wyliczenia emisji zanieczyszczeń z paliw silnikowych.

Spośród wszystkich emitowanych zanieczyszczeń ok. 94% stanowi dwutlenek węgla pochodzący z procesów spalania paliw w źródłach ciepła i technologicznych, kolejne miejsce zajmuje metan (ok. 5,5%), w dalszej kolejności substancje pochodzące głównie z procesów technologicznych. Metan jest wprowadzany do powietrza podczas technologicznych i awaryjnych upustów gazu ziemnego z rurociągów i instalacji na sieciach dystrybucyjnych, instalacji kopalnianej w oddziałach eksploatacji oraz podczas syfonowania odwiertów przez spółki poszukiwań.

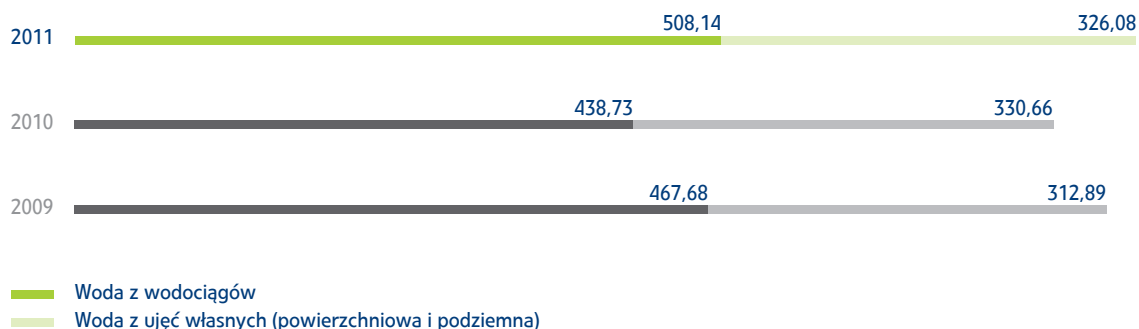
Emisje podstawowych zanieczyszczeń gazowych: metanu, dwutlenku węgla – utrzymują się na podobnym do lat ubiegłych poziomie (wykres – skala logarytmiczna). Natomiast w roku 2011 możemy zaobserwować wzrost w stosunku do roku 2010 emisji, pochodzących przede wszystkim ze spalania paliw w źródłach ciepła i technologicznych, dwutlenku siarki (o 36%) tlenku węgla (o 12%) oraz tlenków azotu (w przeliczeniu na NO_2) (o 8%), a także niewielki wzrost emisji pyłów (o 2%). Wzrost emisji wynika ze wzrostu wydobycia gazu przez oddziały eksploatacji, a co za tym idzie ilości spalanych paliw w źródłach technologicznych.

Łączna emisja metanu z jednostek PGNiG SA w 2011 roku wynosiła **35 738,435 Mg** i zmalała o 10% w stosunku do 2010 roku (wykres...). Na spadek emisji w dużej mierze miało wpływ zmniejszenie o ponad 30% emisji metanu na sieciach dystrybucyjnych. Natomiast ilość wyemitowanego metanu podczas odzotowania gazu w oddziałach eksploatacji i spółkach poszukiwawczych podczas syfonowania odwiertów wzrosła o 48% i 31%, w Oddziale w Odolanowie spadła o 1%.

Wielkość emisji metanu z działalności jednostek GK PGNiG w latach 2009–2011 (w Mg)



Pobór wód powierzchniowych i podziemnych w latach 2009 – 2011 według źródeł zaopatrzenia (tys. m³)



Gospodarka wodno-ściekowa

Niedostatek i pogarszająca się jakość wody w zasobach krajowych jest dla Grupy PGNiG problemem istotnym z punktu widzenia aspektów jakościowych, ekonomicznych, ale również ochrony środowiska. Dlatego bardzo ważne jest podjęcie działań związanych z ochroną wód.

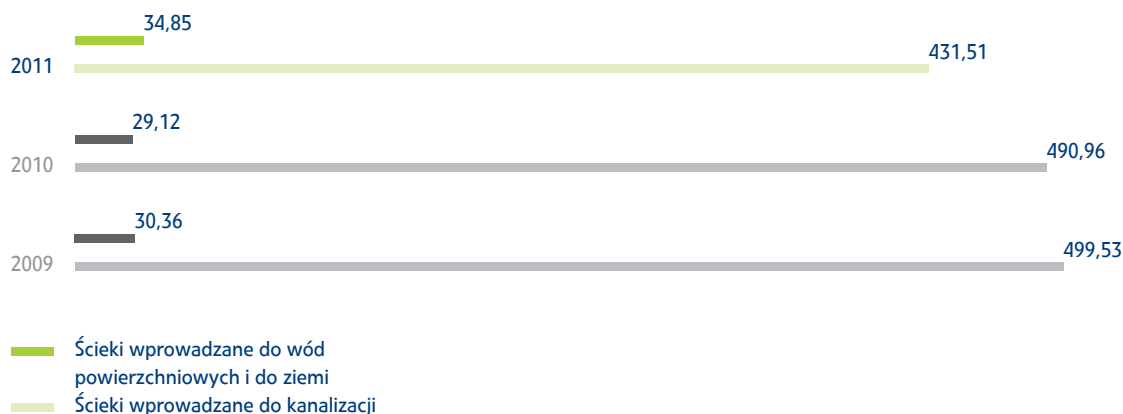
Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej zaopatrują się w wodę z własnych ujęć wód podziemnych lub sieci wodociągowej. Pobór wód odbywa się w celu zaopatrzenia socjalnego oraz na potrzeby procesów technologicznych. Zmiany roczne wielkości zużywanej wody uzależnione są głównie od wielkości poboru wody na potrzeby technologiczne, czyli ilości realizowanych prac poszukiwawczych, inwestycyjnych.

W 2011 roku zużycie wody wodociągowej zwiększyło się z 438,73 tys. m³ do 508 138 tys. m³ oraz nieznacznie spadł pobór wody z własnych ujęć, wykres poniżej.

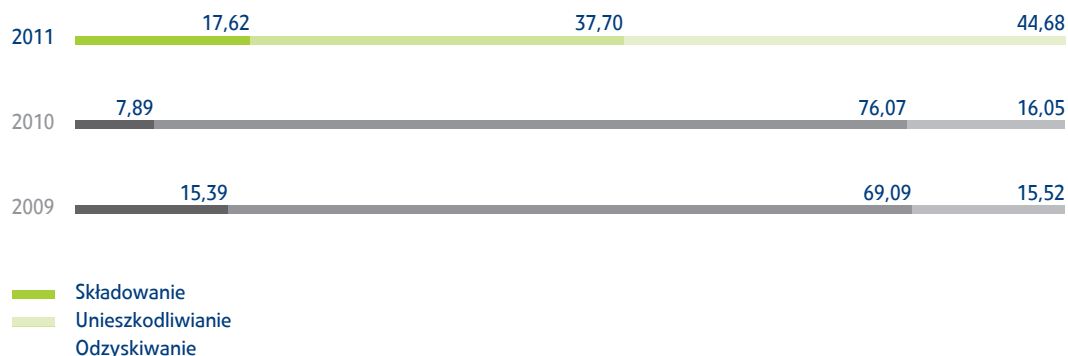
Wytwarzane ścieki przez jednostki GK PGNiG są odprowadzane do sieci kanalizacyjnej (na podstawie podpisanych umów z zakładami wodociągowo-kanalizacyjnymi) bądź do wód powierzchniowych lub ziemi (na podstawie pozwoleń wodno-prawnych) po wcześniejszym ich podczyszczeniu lub oczyszczeniu w przykładowych oczyszczalniach ścieków. Do kanalizacji odprowadzane są ścieki bytowe i przemysłowe. Wody opadowe z terenu zakładu i dróg dojazdowych wprowadzane są do kanalizacji miejskiej, jak również wprowadzane są do wód powierzchniowych i do ziemi.

W 2011 roku zwiększeniu uległa ilość ścieków wprowadzanych do wód i ziemi, zmalała jednak ilość odprowadzanych ścieków do kanalizacji.

Ilości wytworzonych ścieków przez jednostki GK PGNiG w latach 2009 – 2011 według miejsca odprowadzenia



Sposób zagospodarowania odpadów w latach 2009 – 2011 (w %)



Odpady

Jednostki GK PGNiG prowadząc gospodarkę odpadami dążą do minimalizacji lub ponownego wykorzystania wytwarzanych odpadów.

Jednostki posiadające wdrożony system zarządzania środowiskowego efektywnie wdrożyły w życie procedury w zakresie gospodarki odpadami. Realizując ww. procedury dokonano między innymi:

- identyfikacji aspektów środowiskowych dotyczących odpadów, czyli określono wszystkie miejsca, w których może dojść do skażenia i wytworzenia odpadów,
- określono sposób minimalizowania ilości powstających odpadów, w tym w pierwszej kolejności odpadów wywożonych na składowiska (ograniczanie się do niesegregowanych odpadów komunalnych).

W procedurach określono sposób postępowania z odpadami preferując przekazanie odpadów do odzysku (jedynymi ograniczeniami są możliwości techniczne przerobu dla danych rodzajów odpadów, a czasami ograniczenia ekonomiczne), następnie prowadzenie selektywnej segregacji odpadów, pozwalające na uzyskanie gotowych surowców wtórnych. Odpady, które ze względów technologicznych muszą być poddane unieszkodliwieniu, są przekazywane wyłącznie firmom unieszkodliwiającym odpady legitymującym się stosownymi zezwoleniami (decyzjami administracyjnymi). Każda jednostka prowadzi kontrolę nad właściwym doбором kontrahentów.

Wytwórcami odpadów są wszystkie Oddziały i Spółki PGNiG, które w zakresie gospodarki odpadami postępują zgodnie z wymaganiami prawa, posiadając wymagane pozwolenia i decyzje.

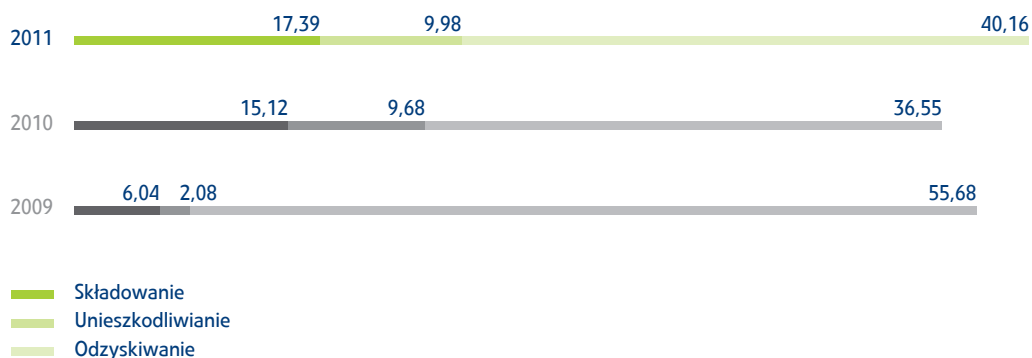
W skali całej GK PGNiG w 2011 roku wytworzono 90,5 tys. Mg odpadów z wyłączeniem odpadów komunalnych, które zostały przekazane do odzysku, unieszkodliwienia, bądź złożone na składowiskach.

W 2011 roku wytworzono w sumie o ok. 21% mniej odpadów niż w 2010 roku.

Na wykresie przedstawiono sposoby zagospodarowania wytwarzanych odpadów w latach 2009–2011 w skali całej GK PGNiG, z wyłączeniem odpadów wydobywczych powstałych w Spółkach Poszukiwawczych.

Ilość rocznie wytwarzanych odpadów przez jednostki GK PGNiG zależy od ilości wytworzonych przez Spółki Poszukiwawcze odpadów wydobywczych. Odpady wydobywcze stanowiące urobek skalny oraz płuczki wiertnicze powstają podczas wiercenia odwiertów ropnych lub gazowych i stanowią w 2011 roku ok. 71% wytwarzanych odpadów w skali GK PGNiG (wliczając niesegregowane odpady komunalne). Wytworzono ich o 10% więcej niż w 2010 roku. Odpady urobku skalnego są oddzielane od płuczki wiertniczej na sitach wibracyjnych oraz innych urządzeniach systemu oczyszczania płuczki jak: odpiaszczacze, odmulacze. Odpady płuczki wiertniczej powstają podczas wymiany płuczki obiegowej na inny jej rodzaj, jeżeli tego wymaga technologia wiercenia lub wiercenie danego otworu jest zakończone i płuczka jest zbędna do dalszych prac. Do odpadów wydobywczych zalicza się również wody technologiczne zmieszane z płuczką, resztki zaczynów cementowych i płyny z zabiegów górniczych. Sposób zagospodarowania wytworzonych odpadów wiertniczych w latach 2009-2011 przedstawiono na wykresie poniżej.

Sposób zagospodarowania odpadów wydobywczych w latach 2009 – 2011 (w tys. Mg)



Przedsięwzięcia prośrodowiskowe

Grupa PGNiG prowadzi szereg inwestycji z myślą o ochronie środowiska. To między innymi jeden z kierunków rozwoju naszego biznesu, sukcesywnie realizowany od wielu lat. Świadczą o tym projekty z zakresu budowy i uruchomienia nowych stacji tankowania CNG oraz promocji paliwa gazowego w transporcie, ale też o wiele mniej spektakularne, lecz ważne dla środowiska przedsięwzięcia realizowane w kopalniach, podziemnych magazynach gazu. Dotyczą nowych rozwiązań technologicznych zapewniających oszczędność energii m.in. poprzez odzysk ciepła z procesów, wykorzystanie turbosprężarek przy redukcji ciśnienia gazu.

Wśród innych działań można wymienić rozwój floty samochodowej na gaz ziemny, termomodernizację budynków obejmującą również instalacje kolektorów słonecznych. Dbalność o środowisko przejawia się również poprzez zakup urządzeń do próżniowego napełniania gazociągów, hermetycznego prowadzenia prac na gazociągach, zakup kontenerowych stacji oczyszczania na wiertniach, sit wibracyjnych, etc.

W kategorii działań inwestycyjnych wymienić należy następujące działania:

- zakup i montaż zbiorników paliwowych dwupłaszczyznowych, sit wibracyjnych, degazatorów próżniowych, wirówek, agregatów myjących, kontenerowych magazynów oleju, zbiorników na wodę, zbiorników na płuczki, urobek skalny i ścieki, na wody złożowe, metanol etc.,
- budowa i modernizacja sieci sanitarno-kanalizacyjnej, oczyszczalni ścieków, myjni z zastosowaniem separatorów substancji ropopochodnych oraz konserwacja oczyszczalni,
- zakup sorbentów, środków do neutralizacji, folii pod stanowiska ze zbiornikami,
- zakup na wiertnie agregatów prądotwórczych, nowych wysokosprawnych silników,
- przebudowa instalacji na kopalniach służących do odsiarczania gazu i ropy naftowej oraz zatłaczania odpadów,
- modernizacja instalacji wód złożowych, odwiertów i przebrajania ich na zatłaczanie wód złożowych do struktur geologicznych,
- budowa i modernizacja kotłowni gazowych i układów kogeneracyjnych w celu ograniczenia emisji ze źródeł energetycznych,
- wymiana gazociągów żeliwnych na PE.

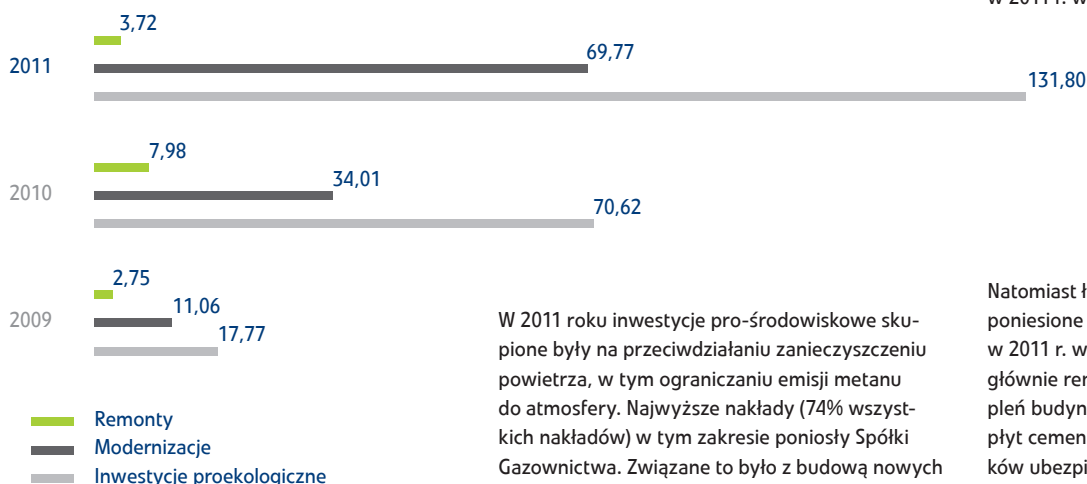
W ramach prac remontowych wykonywane są głównie remonty kotłów gazowych, układów pomiarowych i nawaniania, ocieplenia budynków, remont kanalizacji, odwodnień, sterowni, etc.

Drugie pod względem wielkości nakłady inwestycyjne (24% wszystkich nakładów) w zakresie ochrony powietrza i ochrony gleb i wód podziemnych, poniosły Oddziały Eksploatacyjne na budowę tłoczni i zbiorników na wody złożowe. Spółki poszukiwawcze poniosły nakłady stanowiące 1% wszystkich nakładów na gospodarkę ściekową i ochronę wód, gospodarkę odpadami ochrony gleb i wód podziemnych. W ich ramach zakupiono zestawy hydrofobizowanych sorbentów polipropylenowych, systemy oczyszczania płuczki, dwupłaszczyznowe zbiorniki paliw, nowoczesne agregaty myjące, zbiorniki na szambo, wykonano zabudowy podłogi kontenera na oleje i smary.

Łącznie nakłady inwestycyjne poniesione przez wszystkie jednostki z GK PGNiG w 2011 r. wyniosły ponad 131 mln. zł.

Modernizacje w 2011 roku dotyczyły głównie działań w celu zapobiegania zanieczyszczeniu powietrza, gospodarki ściekowej i ochrony wód oraz gospodarki odpadami. Wśród podejmowanych przez Spółki Gazownictwa działań (których nakłady stanowiły 93% wszystkich nakładów modernizacyjnych) wymienić należy przebudowę kotłowni, wymianę kotłów CO, modernizację nawaniania gazu, budowę oczyszczalni ścieków, przebudowę sieci gazowej, przyłączy gazowych. Oddziały Eksploatacji (5% wszystkich nakładów) podejmowały działania w kierunku zainstalowania instalacji wykrywania przecieków na zbiorniku ropy naftowej, modernizację instalacji i obiektów technologicznych kopalnianych, przebudowę instalacji kanalizacyjnej. Spółki pozostałe i Geofizyki pracami modernizacyjnymi objęły budynki wraz z instalacjami CO, obiekty technologiczne np. malarie, zakupiono urządzenia doczyszczające wody opadowe i roztopowe. Łącznie koszty modernizacji poniesione przez wszystkie jednostki z GK PGNiG w 2011 r. wyniosły ponad 69 mln. zł.

Nakłady na działania inwestycyjne i modernizacyjne w zakresie działań środowiskowych oraz koszty prac remontowych w latach 2009 – 2011 (w mln. zł.)



W 2011 roku inwestycje pro-środowiskowe skupione były na przeciwdziałaniu zanieczyszczeniu powietrza, w tym ograniczaniu emisji metanu do atmosfery. Najwyższe nakłady (74% wszystkich nakładów) w tym zakresie poniosły Spółki Gazownictwa. Związane to było z budową nowych i przebudową starych żeliwnych sieci gazowych na sieci z PE, a także wprowadzeniem gazociągów wobszary jeszcze niezgazyfikowane oraz z zakupem samochodów na CNG. Warto także wymienić budowę kanalizacji deszczowych odprowadzających i podczyszczających wody opadowe i roztopowe z terenu zakładów oraz przebudowę stacji redukcyjno-pomiarowych 1 stopnia.

Natomiast łącznie koszty prac remontowych poniesione przez wszystkie jednostki z GK PGNiG w 2011 r. wyniosły ponad 3 mln. zł i dotyczyły głównie remontów kotłowni, sieci gazowej, dociepleń budynków, demontażu z pokryć dachowych płyt cementowo-azbestowych, odbudowy odcinków ubezpieczenia prawego brzegu rzeki Ropy, etc.

Wielkości nakładów na inwestycje i modernizacje prośrodowiskowe, analizując okres 2009–2011 wykazują tendencję wzrostową. Wydatkowane corocznie znaczące środki na przedsięwzięcia prośrodowiskowe pozwalają na stałe ograniczanie negatywnego oddziaływania działalności jednostek GK PGNiG na środowisko, wykres poniżej.



Tabela wskaźników



Raport „Odpowiedzialna energia 2011” GK PGNiG został opracowany głównie w oparciu o wskaźniki do raportowania opracowane przez Światową Inicjatywę Sprawozdawczą (Global Reporting Initiative). Jest to niezależna sieć Interesariuszy, których misją jest opracowywanie i uśpólnianie jednolitych wytycznych, mających zastosowanie w sprawozdawczości na temat wyników gospodarczych, środowiskowych i społecznych na całym świecie. Dzięki temu istnieje możliwość na dokonanie obiektywnych porównań w ramach działalności CSR między różnymi firmami. Wytyczne GRI, poza zasadami i wskazówkami, zawierają schemat wskaźników, jakie dobrowolnie są wybierane przez firmy.

Wskaźniki GRI

W tej edycji raportu opisujemy 17 wskaźników (poziom C). Przedstawione w raporcie wskaźniki odnośnie szacunków i kalkulacji zostały sporządzone i zebrane zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (w kształcie zatwierdzonym przez Unię Europejską).

Ponadto w publikacji znajdują się wskaźniki i wytyczne wynikające z zasad Global Compact oraz ISO 26000.

Strategia i profil	Wskaźniki GRI															ISO	
Analiza i strategia	1.1	1.2														6.2	
	s. 8–9	s. 8–9														s. 16	
Profil organizacyjny	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10							
	s. 1	s. 10–11 s. 17–20	s. 10–11	s. 58	s. 10–11 s. 17–20	s. 10–11 s. 17–20	s. 10–11 s. 17–20	s. 10–11 s. 17–20	s. 23	s. 27							
Parametry Raportu	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10	3.11	3.12	3.13	7.5.3 (3.13 z GRI)			
	s. 23	s. 23	s. 23	s. 58	s. 21–23	s. 23	s. 23	s. 23	s. 23 i s. 56	s. 23	s. 23	s. 56–57	s. 23 i s. 56	s. 23			
Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10	4.11	4.12	4.14	4.15	4.16	4.17	6.2
	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 16	s. 23	s. 8–9	s. 21	s. 21	s. 21	s. 21

Wskaźniki Ekonomiczne	Global Compact	Wskaźniki GRI	IPIECA	ISO 26000	Strona
Aspekt: Wyniki ekonomiczne	P9, P10	EC1	SE13	6.8; 6.8.3	s. 10–11
Aspekt: Pośredni wpływ ekonomiczny		EC8		6.8; 6.8.4	s. 35–36

Wskaźniki społeczne	Global Compact	Wskaźniki GRI	IPIECA	ISO 26000	Strona
Aspekt: Społeczność lokalna	P5	SO1		6.8; 6.8.5; 6.8.7	s. 34–37

Wskaźniki środowiskowe	Global Compact	Wskaźniki GRI	IPIECA	ISO 26000	Strona
Aspekt: Woda	P7, P8, P9	EN8	E6	6.5; 6.5.4	s. 52
Aspekt: Emisje, ścieki i odpady		EN16	E1	6.5; 6.5.5.	s. 50–51
		EN18		6.5; 6.5.5.	s. 50–51
		EN21	E9	6.5; 6.5.3.	s. 52
		EN22	E10	6.5; 6.5.3.	s. 53
Aspekt: Ogólny		EN30		6.5	s. 54

Wskaźniki w zakresie praktyk dotyczących zatrudnienia i godnej pracy	Global Compact	Wskaźniki GRI	IPIECA	ISO 26000	Strona
Aspekt: Zatrudnienie	P1, P2, P3, P4, P5, P6	LA1		6.4; 6.4.3.	s. 11
		LA3		6.4.4.	s. 41–43
Aspekt: Relacje pomiędzy pracownikami i kierownictwem		LA5		6.4; 6.4.3.	s. 45
Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy		LA7	HS3	6.4; 6.4.6.	s. 39
		LA8	HS2	6.4; 6.4.6.	s. 40–43
Aspekt: Edukacja i Szkolenia		LA11	SE17	6.4; 6.4.7.	s. 40–42
		LA12	SE17	6.4; 6.4.7.	s. 41

Wskaźniki w zakresie odpowiedzialności za produkt	Global Compact	Wskaźniki GRI	IPIECA	ISO 26000	Strona
Aspekt: Oznakowanie produktów i usług		PR5		6.7; 6.7.6	s. 27–28



Informacje dodatkowe



Wyraź swoją opinię

Szanowni Państwo,
serdecznie dziękujemy za zapoznanie się czwartym raportem „Odpowiedzialna Energia”. Mamy nadzieję, że pozwolił on Państwu lepiej poznać i zrozumieć aktywność Grupy Kapitałowej PGNiG.

W tym roku zdecydowaliśmy się wydać raport jedynie w wersji elektronicznej. Jeśli zechcą się Państwo z nim zapoznać, wdzięczni będziemy za wszelkie uwagi i opinie.

Dialog z Interesariuszami jest jednym z priorytetów PGNiG, chcemy, by nasze działania w możliwie najszerszym stopniu odpowiadały Państwa potrzebom i oczekiwaniom, a kolejne raporty coraz lepiej prezentowały interesujące Państwa tematy. Dlatego zapraszamy Państwa do przesyłania wszelkich uwag na adres: 01-224 Warszawa, ul. M. Kasprzaka 25, Departament Marketingu i Komunikacji, PGNiG SA, z dopiskiem RAPORT SPOŁECZNY

Dziękuję,

Marzena Strzelczak
Pełnomocnik Zarządu ds. Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu
Dział Komunikacji
Departament Marketingu i Komunikacji, PGNiG SA

Podziękowanie

Serdecznie dziękujemy wszystkim, którzy przyczynili się do powstania czwartego Raportu Społecznego Grupy Kapitałowej PGNiG.

Słowniczek kluczowych zagadnień CSR

Akcja społeczna – jednorazowe lub cykliczne działania społeczne, mające na celu pomoc danej grupie lub osobie. Cechuje ją krótkotrwałość. Przykładem akcji jednorazowej może być akcja Krewniacy, zachęcająca do oddawania krwi na rzecz osób potrzebujących.

Badanie opinii pracowników – nazywane także badaniem satysfakcji lub nastrojów pracowników to narzędzie mające na celu poznanie poziomu zadowolenia z pracy pracowników zatrudnionych w danej firmie. Dostarcza informacji na temat najbardziej satysfakcjonujących aspektów pracy, a także obszarów problematycznych i konfliktów, które mogą być przyczyną obniżenia nastrojów i zaangażowania w pracę u osób zatrudnionych w firmie. Wyniki badania powinny się przyczynić do lepszego dopasowania oferty firmy do oczekiwań i potrzeb pracowników.

Deklaracja zrównoważonego rozwoju branży energetycznej – deklaracja podpisana po raz pierwszy 17 czerwca 2009 roku, stanowiąca o rozumieniu i chęci wprowadzenia w politykę funkcjonowania firmy idei zrównoważonego rozwoju. Została podpisana przez największe przedsiębiorstwa polskiego rynku energetycznego: EDF Polska, Enea, GAZ-SYSTEM, GDF SUEZ Energia Polska, Tauron, Vattenfall Poland oraz pomysłodawcę deklaracji – PGNiG SA. 17 czerwca 2010 r. deklarację podpisały spółki: Fortum Power and Heat Polska, Grupa Lotos oraz Polskie Sieci Elektroenergetyczne Operator. Później do inicjatywy przyłączyła się Dalkia Polska i PKN Orlen. Podczas konferencji 14 czerwca 2011 r. sygnatariuszami zostały także: Dolnośląska Spółka Gazownictwa, Górnośląska Spółka Gazownictwa, Karpacka Spółka Gazownictwa, Mazowiecka Spółka Gazownictwa, Pomorska Spółka Gazownictwa, Wielkopolska Spółka Gazownictwa, PKP Energetyka, Energa SA. W 2012 r. do grona Sygnatariuszy dołączyły spółki: Talisman Energy Polska, Aurelian Oil & Gas Poland, Strzelecki Energia Sp. z o.o.

Dialog społeczny – wymiana informacji między zainteresowanymi stronami, które dotyczą najczęściej wspólnych problemów i zagadnień społecznych. Uczestnikami dialogu społecznego mogą być zarówno instytucje publiczne, jak i prywatne – przedsiębiorcy i organizacje pozarządowe. W warunkiem jego powodzenia jest przede wszystkim współpraca i rzetelność wymienianych informacji.

Dialog z Interesariuszami zgodnie ze standardami AccountAbility AA1000 – międzynarodowe Standardy AccountAbility AA1000 są niezwykle pomocnym narzędziem w projektowaniu i zarządzaniu relacjami z Interesariuszami. Standardy te pomagają firmie budować z Interesariuszami relacje oparte na zaufaniu i przejrzystym dialogu z nimi, co z kolei przyczynia się do budowania kapitału społecznego. Standardy te dotyczą Interesariuszy i wspomagają organizację w procesach zarządzania relacjami z nimi. Seria składa się z następujących standardów:

- AA1000 Zasady Odpowiedzialności (AccountAbility Principles Standard – AA1000APS),
- AA1000 Weryfikacja (AccountAbility Assurance Standard – AA1000AS),
- AA1000 Zaangażowanie Interesariuszy (AccountAbility Stakeholder Engagement Standard – AA1000SES).

Filantropia – bezinteresowna działalność osób, organizacji, firm na rzecz osób potrzebujących, wyrażająca troskę o dobro wspólne. Polega przede wszystkim na udzielaniu pomocy finansowej lub materialnej. We współczesnych społeczeństwach realizowana jest głównie poprzez fundacje i stowarzyszenia.

Forum Odpowiedzialnego Biznesu – (FOB) organizacja pozarządowa, której misją jest upowszechnianie idei odpowiedzialnego biznesu jako standardu obowiązującego w Polsce w celu zwiększenia konkurencyjności przedsiębiorstw, zadowolenia społecznego i poprawy stanu środowiska. Do Forum należy wiele firm w Polsce, m. in. PGNiG.

Global Compact – projekt byłego Sekretarza Generalnego ONZ Kofi Annana mający na celu kształtowanie nowej roli biznesu, między innymi poprzez przestrzeganie praw człowieka, standardów pracy oraz prowadzenie działalności w harmonii ze środowiskiem naturalnym. Global Compact zrzesza organizacje pozarządowe oraz ponad 1000 firm z różnych regionów świata, w tym również Pomorską Spółkę Gazownictwa oraz PGNiG SA.

Grasz o staż – najstarszy polski konkurs stażowy, organizowany od 1996 roku przez „Gazetę Wyborczą” oraz PricewaterhouseCoopers. Co roku w konkursie nagrodami są płatne staże oraz nagrody dodatkowe (studia podyplomowe, szkolenia, książki), fundowane przez współpracujące z organizatorami firmy i organizacje pozarządowe.

HSE – (Health, Safety, Environment; pol. – Zdrowie, Bezpieczeństwo, Środowisko) zasady postępowania w zakresie działań BHP oraz ochrony środowiska, określone przepisami mającymi charakter międzynarodowy.

Interesariusz – podmiot zainteresowany działalnością firmy. Zalicza się do niego zarówno podmioty zewnętrzne, takie jak osoby, społeczności, instytucje, organizacje i urzędy, jak i podmioty wewnętrzne – pracowników firmy, akcjonariuszy.

Inwestowanie społecznie odpowiedzialne – (ang. Socially Responsible Investing, SRI) działania firmy biorące pod uwagę w równym stopniu dobro firmy oraz dobro społeczne. Inwestorzy społecznie odpowiedzialni uprzywilejowują w swoich inwestycjach te firmy, które praktykują lub promują zasady zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska, ochrony praw człowieka czy ochrony praw konsumenta.

Kampania społeczna – szereg działań skierowanych na zmianę postaw lub zachowań określonej grupy ludzi, jak również ich prewencji. Do realizacji kampanii społecznych wykorzystuje się masowe kanały komunikacji (media klasyczne, działania niekonwencjonalne), zaś w jej realizację zaangażowanych jest wiele podmiotów – przedsiębiorstwa, organizacje społeczne czy instytucje państwowe. Podmioty te mogą udzielać pomysłodawcom kampanii różnego rodzaju wsparcia – począwszy od pomocy finansowej, przez pomoc rzeczową, na usługach kończąc. Zaangażowanie się firmy w daną kampanię społeczną wzmacnia jej wizerunek jako instytucji angażującej się w swoje otoczenie, jak również daje możliwość zacieśnienia relacji między pracownikami oraz firmy z konkretnymi grupami.

Kodeks Wartości/Etyki Firmy – przyjęty przez przedsiębiorstwo kodeks wartości, który stanowi o kulturze organizacyjnej danej firmy. Wspólny kodeks wartości pozwala pracownikom na lepsze zrozumienie niepisanych idei i zasad funkcjonowania danej firmy, a dzięki temu na stworzeniu z nią oraz z resztą pracowników bliższych relacji.

Łańcuch wartości – ściśle określone strumienie różnego typu działań, które są podejmowane przez dane firmy tworzące wspólny system wartości. Łańcuch ten klarownie ukazuje współzależność kolejnych firm oraz procesy powiększania przez nie wartości własnych wyrobów.

Marketing zaangażowany społecznie – to forma pośrednia pomiędzy marketingiem komercyjnym a marketingiem społecznym. Polega na wsparciu określonego celu społecznego, jednocześnie przyczyniając się do wzmocnienia własnego wizerunku. Jego realizacja często angażuje trzy strony – przedsiębiorstwa, organizacje społeczne oraz konsumentów.

Program społeczny – zaplanowane działania, które mają na celu rozwiązanie lub przeciwdziałanie konkretnemu problemowi społecznemu. Może być realizowany wspólnie bądź niezależnie przez instytucje publiczne, biznes i organizacje społeczne.

Raport społeczny – raport wydawany przez firmę, przedstawiający w sposób całościowy, jak realizuje ona strategię zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu. Uwzględnia on aspekt ekonomiczny, społeczny, jak również ekologiczny działań firmy.

Społeczna odpowiedzialność biznesu – (ang. Corporate Social Responsibility, CSR) strategia, która zakłada dobrowolne uwzględnianie przez firmę interesów społecznych przy dążeniu do osiągnięcia celów ekonomicznych. CSR zakłada podejmowanie decyzji i działań z uwzględnieniem takich czynników, jak zasady etyczne, prawa pracowników, prawa człowieka, otoczenie społeczne i środowisko naturalne. Przyjmuje się, że społeczna odpowiedzialność biznesu powinna być obok ekonomicznych dążeń firmy integralną częścią polityki przedsiębiorstwa.

Społeczność lokalna – zbiorowość ludzi mieszkająca na danym terenie, połączona więzią społeczną, wspólną tradycją oraz kulturą. Społecznością lokalną możemy określić mieszkańców wsi, gminy, osiedla, dzielnicy lub miasta.

Sponsoring – wzajemne zobowiązanie dwóch stron, sponsora i sponsorowanego, gdzie sponsor przekazuje środki finansowe, materialne lub usługi sponsorowanemu, w zamian za co ten pełni świadczenia promocyjne. Sponsoring jest działaniem planowanym i świadomym, służącym kreowaniu pozytywnego wizerunku firmy.

Struktura organizacyjna – układ zależności występujący między różnymi stanowiskami w firmie, a także między podlegającymi jej organizacjami i stowarzyszeniami. Celem istnienia struktury organizacyjnej jest jasny podział pracy oraz wskazanie hierarchii zależności. Dobrze zorganizowana struktura organizacyjna umożliwia sprawne i efektywne zarządzanie firmą.

Wolontariat pracowniczy – polega na angażowaniu się pracowników firm w działalność na rzecz organizacji społecznych, na zasadzie wolontariatu. Pracownicy – wolontariusze świadczą różnego rodzaju prace na rzecz potrzebujących, wykrzystując przy tym swe umiejętności i zdolności, a jednocześnie rozwijając swe talenty w innych dziedzinach. Firma wspiera pracownika w tych działaniach – w zależności od przyjętych praktyk umożliwia pracownikowi wolontariat w godzinach pracy, przekazuje pomoc rzeczową, wsparcie logistyczne czy finansowe.

Zrównoważony rozwój – (ang. sustainable development) rozwój społeczno-gospodarczy, w którym podejmowanie działania z zakresu polityki, gospodarki czy społeczeństwa uwzględniają zachowanie równowagi ze środowiskiem naturalnym. Jego celem jest takie wykorzystywanie naturalnych zasobów ziemi, aby zagwarantować możliwość korzystania z nich przyszłym pokoleniom. Idea zrównoważonego rozwoju jest obecna w Prawie ochrony środowiska – Dz.U.2001.62.627, art. 3 ust. 50.

Słowniczek terminów branżowych

Biogazownia – instalacja, która jest w stanie za pomocą fermentacji przetworzyć substraty takie jak: uprawy energetyczne, odpady poubojowe, odpady gorzelniane, metan wytwarzający się na wysypiskach śmieci, na użyteczne paliwo gazowe nazywane biogazem. Paliwo to można spalać na miejscu wytworzenia w niedużych agregatach kogeneracyjnych (0,5–2 MW).

CCS – (ang. Carbon Capture and Storage, pol. sekwestracja CO₂) proces oddzielenia dwutlenku węgla ze spalin w celu ograniczenia szkodliwej emisji tlenu do atmosfery. Ze względu na ograniczone możliwości wykorzystania wychwyconego związku, istotnym zagadnieniem związanym z sekwestracją CO₂ jest magazynowanie tlenu poprzez zatłaczanie go do eksploatowanych i wyczerpanych złóż węglowodorów.

CNG – (ang. Compressed Natural Gas) paliwo, sprężony gaz ziemny o ciśnieniu 20–25 MPa; służy do napędu pojazdów silnikowych zarówno z zapłonem iskrowym, jak i samoczynnym.

Dystrybucja – transport paliw gazowych sieciami dystrybucyjnymi do odbiorców.

Poszukiwanie i Wydobycie lub E&P – (ang. Exploration and Production) jeden z segmentów działalności PGNiG, w ramach którego działają spółki wykonujące prace poszukiwawcze, geofizyczne, geologiczne oraz w których ma miejsce produkcja gazu ziemnego i ropy naftowej.

Gaz z łupków – gaz niekonwencjonalny, zawarty w łupkach. Najwięcej gazu z łupków wydobywa się w Stanach Zjednoczonych. Również w Polsce obserwuje się znaczące zainteresowanie gazem z łupków, który według szacunków zalega na głębokościach od 500 m do 4 km w strefie ciągnącej się skośnym pasem od środkowego Pomorza po Lubelszczyznę oraz na obszarze leżącym na przedpolu Sudetów.

Gaz ziemny – naturalna mieszanina węglowodorów parafinowych, głównie składająca się z metanu (do 98% w tzw. gazie wysokometanowym); w skorupie ziemskiej występuje w postaci złóż.

Gazociąg bezpośredni – gazociąg, którym bezpośrednio dostarczane jest paliwo gazowe do instalacji odbiorcy, z pominięciem systemu gazowego.

GK PGNiG – Grupa Kapitałowa Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo.

LNG – (ang. Liquefied Natural Gas) gaz ziemny w postaci ciekłej o temperaturze -163°C; podczas skraplania gaz ziemny zostaje oziębiony do -163 °C. Objętość redukuje się przy tym 630 razy.

MPZP – miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego.

OGP GAZ-SYSTEM – Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM SA; spółka powstała 16 kwietnia 2004 roku jako PGNiG Przesył sp. z o.o., w której 100% udziałów posiadało PGNiG; 28 kwietnia 2005 roku nastąpiło przekazanie Skarbowi Państwa wszystkich udziałów spółki; OGP GAZ-SYSTEM działa obecnie na podstawie koncesji Urzędu Regulacji Energetyki jako operator gazowego systemu przesyłowego.

OSP Operator Systemu Przesyłowego – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, za bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, również za połączenia z innymi systemami gazowymi.

PMG – podziemny magazyn gazu; jedynym właścicielem podziemnych magazynów gazu w Polsce jest Grupa PGNiG. Na terenie kraju znajduje się sześć magazynów gazu wysokometanowego, pięć we wcześniej eksploatowanych złożach, szósty (w Mogilnie) w kawernach solnych.

Przesył – transport paliw gazowych sieciami przesyłowymi do sieci dystrybucyjnych lub odbiorów końcowych przyłączonych do sieci przesyłowej.

Sieć przesyłowa – sieć gazowa wysokich, średnich i niskich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich; za ruch sieciowy jest odpowiedzialny operator systemu przesyłowego.

Sieć dystrybucyjna – sieć gazowa wysokich, średnich i niskich ciśnień z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich; za ruch sieciowy odpowiedzialne są spółki gazownictwa.

SGT – EuRoPol GAZ System Gazociągów Tranzytowych Eu – RoPol GAZ SA; spółka odpowiedzialna za przesył gazu ziemnego na polskim odcinku rurociągu jamalskiego, łączącego złoża z Federacji Rosyjskiej z Europą Zachodnią.

Spółka gazownictwa – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, za bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, również za połączenia z innymi systemami gazowymi, odpowiednio do obszaru działania.

Systemy Zarządzania Środowiskowego – systemy zapisane w normie ISO 14001, bazujące na zasadach koncepcji kompleksowego zarządzania jakością. Podstawowym założeniem zarządzania środowiskowego jest poprawa relacji między skutkami działalności człowieka a środowiskiem. Jest to możliwe dzięki jednolitemu zarządzaniu dostępem do zasobów środowiskowych, eliminacji negatywnych efektów działalności gospodarczej oraz racjonalnemu użytkowaniu zasobów naturalnych.

URE – Urząd Regulacji Energetyki; Prezes URE zgodnie z zasadami i przepisami prawa zatwierdza taryfy przedłożone przez przedsiębiorstwa posiadające koncesje na wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie, między innymi, magazynowania i obrotu paliwami gazowymi.

