

Koncz László elnök beszámolója

Megújulás előtt áll egyesületünk

Elkészült a Gázközösség új, több évre szóló programja

Egyesületünk elnöksége idén nyáron megbízást adott a Fact Intézetnek, hogy készítsen olyan kommunikációs tervet, amely hozzájárul egyesületünk és tagjainak nagyobb ismertségéhez. Az intézet a terv készítése előtt telefonos véleményfelmérést végzett, amelynek során tagjaink 10 százalékát kérdezték meg többek között az egyesület ismertségéről, belső kommunikációjáról, a tagok DDGÁZ Rt.-ről alkotott véleményéről.

A felmérésből az derült ki, hogy tagjaink többsége szerint a lakosság körében általában kevesen ismerik a Gázközösséget. Ezzel egybehangzóan a többség nem tartotta elégnek a lakossági tájékoztató tevékenységet a Gázközösségről.

A tagok többsége lényegében elégedett volt az egyesületen belüli tájékoztatással, de voltak elégedetlenek is, akik gyorsabb, frissebb információszolgáltatást igényeltek. Elhangoztak olyan figyelemreméltó javaslatok, hogy az egyesületi életnek alulról kellene építkezni, több tartalommal kell megtölteni az egyesületi életet. A DDGÁZ Rt.-vel kapcsolatos vélemények közül kiemelhető, hogy a bürokrácia csökkentését és nagyobb bizalmat igényelnek tagjaink.

A Fact Intézet munkatársai a véleményfelmérés eredményét ismertették augusztusi közgyűlésünkön, s azt tanácsolták, hogy a tagok véleményének és igényeinek szélesebb körű meghallgatása után a Gázközösség Egyesület készítessen és fogadjon el olyan új mű-

ködedési tervet, amely alapján megújítható az egyesületi élet. A javaslatot az elnökség elfogadta.

A megyénkénti beszélgetések eredménye

A Pécssett, Szekszárdon és Székesfehérváron rendezett csoportos beszélgetésekre a Gázközösség azon tagjainak küldtünk meghívót, akik 2000-ben már befizették a tagdíjat. Jelentős érdeklődést tapasztaltunk. Pécssett mintegy harmincan, Szekszárdon több mint húszan, Székesfehérváron is közel harmincan jöttek el. Sikerült nyitott, őszinte légkörben építő jellegű, aktív párbeszédet kialakítani, tagjaink megfogalmazták azokat a többségében reális igényeket és javaslatokat, amelyek alapján megreformálható tevékenységünk.

A három év értékei

A tagok jónak és hasznosnak ítélték a Gázközösség megalakításának tényét és a tagsági viszonyból adódó előnyöket, elsősorban, hogy elérhető a mérő és nyomákszabályozó felszerelése, de azt is, hogy az egyesületen keresztül közelebbi és gyakoribb kapcsolat jött létre a DDGÁZ Rt.-vel. Többen is értékesnek tartják azt, hogy olyan szakmai szervezethez tartozhatnak, amely kapcsolatok kiépítésére ad lehetőséget, közelebb hozza egymáshoz a szakmabelieket.

Többen elismerték, hogy az alábbi területeken a Gázközösség többé-kevésbé segítette munkájukat:
– szakmai továbbképzések,

- fogyasztók jobb, gyorsabb kiszolgálása,
- piaci pozíciók erősítése,
- több információ a DDGÁZ Rt.-től,
- a szerelők jelenléte a DDGÁZ Rt. rendezvényein,
- minőségbiztosításban való részvétel szervezése,
- egyes reklámtevékenységek,
- új kapcsolatok létrejötte,
- a mérő és nyomákszabályozó felszerelésének joga a fogyasztók gyorsabb kiszolgálását tette lehetővé, erősítette piaci pozíciójukat.

Bővül tevékenységi körünk

Az igényeket és kritikákat hallva világossá vált előttünk, hogy a következő évekre szóló legalapvetőbb feladatunk az, hogy *értékessé, hasznossá váljon a tagsági viszony, az egyesülethez tartozás. Ehhez valós és hasznot hozó előnyöket* kell nyújtania az egyesületnek. Ennek jegyében az elnökség novemberi ülése úgy határozott, hogy felgyorsítjuk munkánkat és jelentősen bővítjük tevékenységi körünket az alábbiakkal.

Megerősített szolgáltatások

Tagjaink a mainál *erősebb és sokrétűbb szolgáltatói aktivitást* várnak az egyesülettől. Ezek egy részének minőségfejlesztő funkciója van (pl. képzés), másik részük (pl. vásárlói klub) előnyt biztosít a tagoknak. Ezen szolgáltatások többsége viszonylag olcsón vagy önköltségi alapon kínálható tagjainknak.

Folytatás a 2. oldalon

Folytatás az 1. oldalról

A bevezetésre vagy megújításra javasolt szolgáltatások az alábbiak:

Képzések

Új technológiákról és készülékekről, előírásokról, minőségbiztosításról, jogszabályi változásokról, értékesítésről, ügyfélbarát hozzáállásról.

Információk küldése

Pályázatokról, hálózatfejlesztésekről, rákötési, telítettségnövelési akciókról, fogyasztókról, minőségbiztosítási előírásokról, tervezési segédletekről, készüléktípusokról.

Külső kapcsolatok

Kapcsolatok felvétele, szervezése gyártókkal, importőrökkel és a DDGÁZ Rt.-vel.

Belső kapcsolatok

Negyedévente megyei találkozót szükséges szervezni. A rendezvény lehetőséget nyújt az egyesülettel kapcsolatos aktuális kérdések megbeszélésére, és szakmai előadások is színesíthetik a programot. Célunk az is, hogy évente a teljes tagság számára közös rendezvényt szervezzünk.

A belső kapcsolatok szervezésében és a tájékoztatásban jelentős szerepet kap a hírlevél. Ennek tartalmát a tagoknak és a tagokból álló szerkesztőbizottságnak kell alakítania.

Kedvezmények szervezése

Már megkezdtük a tájékozódást arról, hogy a DDGÁZ Rt. kapcsolatait is mozgósítva, kikkel együttműködve lehetne létrehozni jól működő, vonzó kedvezményeket kínáló szakmai vásárlói klubot.

Műszaki jogok

A mérő- és nyomásszabályozó készülékek felszerelésének jogát olyan fontos többletelőnynek tekintik a tagság döntő többsége, amely vonzóvá teszi az egyesü-

lethez való tartozást, a tagsági viszonyt. Ugyanakkor szórványosan hallhatóak voltak olyan javaslatok, hogy ebben a kérdésben még további lehetőségeket is szívesen fogadna a tagok egy része. Ennek egyelőre jogi akadályai vannak.

Szakmai érdekvédelem

A tagok a nem megfelelő jogszabályok, előírások, a bürokratikus engedélyező szervek, a DDGÁZ Rt. bürokratikus előírásai, eljárásai, a szabványok egységesítése és az építési engedélyezések vonatkozásában számottevő érdekvédelmi aktivitást várnak a Gázközösétől. A felvállalt érdekvédelmi szerep új funkciója lesz egyesületünknek, s hamarosan részletesebben is felmérjük tagjaink ez irányú igényeit. Székesfehérváron merült fel, hogy egyes pályázatok elbírálásánál lehessen jelen a Gázközösség képviselője. Ennek eldöntése a DDGÁZ Rt. hatáskörébe tartozik, a jelzést továbbbítjuk.

Markánsan fogalmazták meg a tagok azon elvárásukat, hogy a Gázközösségben (és a gázszerelési piacon) a kontárok, az alacsony minőségű szolgáltatást nyújtó szereplők ne kapjanak helyet. Azt várják az egyesülettől – és áttételesen a DDGÁZ Rt.-től is, – hogy egyre magasabb követelmények állításával járuljon hozzá a gyenge minőségben dolgozó szerelők hátrányos helyzetbe kerüléséhez vagy az egyesületből való távozásához. Erről a kérdéstről egyelőre nem hozott határozatot az elnökség.

A fogyasztók tájékoztatása?

A Fact Intézet elemzése szerint a Gázközösség jelenleg nem rendelkezik a hatékony kommunikáció három szükséges alapfeltételének egyikével sem:

1. A Gázközösség tagjai által nyújtott szolgáltatások minősége egyelőre nem elég egységes.

2. A tagok nem kínálnak egységes, a többi piaci szereplőtől jól megkülönböztethető, jelentős piaci előnyt. (A mérő és nyomásszabályozó felszerelése kétségtelenül előny, de nem elég jelentős és nem is vállalja minden tag.)

3. A kommunikáció szervezésének alapfeltétele az is, hogy ha a tájékoztatásra nincs kellő mennyiségű pénz – és nekünk egyelőre nincs –, a szervezet üzenetei nem jutnak el a célcsoportokhoz, azaz a ráfordított pénz nem hasznosul, elveszik.

Az elnökség ezért úgy döntött, hogy a Gázközösség ne kezdjen bele költséges külső kommunikációba (reklámba stb.), hanem egyelőre a szolgáltató és érdekvédő profilját erősítse meg.

Annyiban nem mondunk le a külső kommunikációról, hogy a DDGÁZ Rt. telefonos ügyfélszolgálati központja nyilvántartja az ügyeletre vállalkozó tagjaink listáját, s az érdeklődőket hozzájuk irányítja. Továbbra is elhelyezzük a fogyasztóknak szánt információinkat a „DDGÁZ Világ” című fogyasztói tájékoztatóban. Vizsgáljuk, hogy a DDGÁZ Rt. ügyfélszolgálati irodáiban milyen formában jelenhetne meg a Gázközösség és tagjainak kiadványai.

Úgy vélem, hogy a fenti program komoly esélyt ad arra, hogy értékes, a gázpiac minden szereplője számára hasznos egyesületi munkát végezzünk. Az elnökség és a DDGÁZ Rt. megerősítette azon szándékát, hogy további erőforrások mozgósításával támogatja egyesületi munkánkat. Kérem, hogy legyen Ön is nyitott a fejlődéssel szembeni elvárásokra, a változásokra, az újdonságokra.

2000 decemberében

Tisztelettel és köszönettel:
Koncz László
elnök

Az elnökségi ülés hírei, határozatai

Pénz

Az elnökség áttekintette az év első hét hónapjának elszámolását. Október 18-án egyesületünk 2437411 Ft-tal rendelkezett.

Tagfelvétel

Felvettük tagjaink sorába a Hamarszer Bt.-t, Kormos Lászlót, Végh Csabát és a Geo.Sun Bt.-t. A Pannonszolgt Bt. tagfelvételi kérelme hiánypótlásra szorult.

Kizárások, kilépések

November 17-ig 20 tag nem fizette be a tagdíjat, ebből 13 tag kilépési szándékát jelezte, s ezt az elnökség határozatában tudomásul vette. Hét tagtársunk újabb fizetési felszólítást kap.

Etikai eljárások

Az augusztus 26-ai közgyűlésen etikai vétségért kizárt tagtársunk fellebbezett a döntés ellen. A fellebbezésről a következő közgyűlés dönt. Az etikai bizottság újabb eljárásokat kezdett a DDGÁZ Rt. bejelentései nyomán.

Minőségbiztosítás

Novemberben a DDGÁZ Rt. minden tagnak megküldte minőségbiztosítási tájékoztatóját, amelyről további tájékoztatást kapott az elnökség Zongor Gábertől, a DDGÁZ Rt. minőségbiztosítási vezetőjétől. A DDGÁZ Rt. Igazgatók Tanácsa úgy határozott, hogy az érvényes szabályozás szerinti csoportba sorolt beszállítók és alvállalkozók:

„A” csoport 2001. december 31-ig, „B” csoport 2002. december 31-ig kötelesek eleget tenni minőségbiztosítási rendszeréptési kötelezettségüknek.

Az „A” kategóriába tartoznak a gáz-elosztóvezetékek létesítésével

foglalkozó cégek, valamint az építési, szerelési anyagok szállításával foglalkozó beszállítók. A „B” kategóriába azon gázközösségi tagok tartoznak, akik a mérő- és nyomákszabályozó-szerelés tekintetében a DDGÁZ Rt.-vel szerződésben állnak. A DDGÁZ Rt. gázközösségi tagot érintő eseti megbízásai is ebbe a kategóriába tartoznak.

A gázközösségi tagokat érintő eljárásrendek egyszerűsítése céljából munkacsoport alakult, amelynek az egyesület részéről tagjai Huszár Tibor (Tolna megye), Antal István (Fejér), Cserkúthy László és Höbling Konrád (Baranya). Az elnökség javasolta, hogy egyéni vállalkozó is képviseltesse magát a munkacsoportban. A csoport tagjai várják az egyesületi tagoktól az észrevételeket.

Szakképzési javaslatok

Az egyesület új képzési programjának megvalósítása érdekében ajánlatokat kérünk szakiskoláktól az alábbi területekről: részcső-technológia, számítástechnika, gázvezetékek és -készülékszerelés, felkészítő mestervizsgára, műanyagcsöves hegesztés, tűzvédelem.

Nem szakiskola keretében elvégezhető oktatások iránt is érdeklődünk az alábbi témákban: tervezők oktatása, gázmérő- és nyomákszabályozó-felszerelés, üzletszabályzat ismertetése, gázkészülékek bemutatója.

Megyei találkozók

Negyedévente mindhárom megyében találkozót szervezünk, ahol az egyesület tevékenységével kapcsolatos kérdéseken túl szakmai témák is terítékre kerül-

hetnek. Várjuk tagjaink javaslatait, kéréseit azzal kapcsolatban, hogy ezeken a találkozókön milyen témákkal foglalkozzunk.

Évente egyesületi találkozó

Az elnökség elhatározta, hogy évente az egész tagság részére szakmai napot szervez. Bocz Miklós megkezdte a lehetőségek felkutatását és januárra javaslatot dolgoz ki.

Jogsabályok

A Gázközösség tagjait érintő jogszabályokról gyűjteményt hozunk létre, és a DDGÁZ Rt. jogi osztályának támogatásával folyamatosan figyeljük a változásokat.

Vásárlói klub

A DDGÁZ Rt. Beszerzési Osztálya elkezdte a lehetséges résztvevő cégeket megnyerni.

Érdekvédelem

Az érdekvédelemmel kapcsolatos új javaslat, hogy a jogszabályok előkészítési szakaszában a Gázközösség is juttassa el tagjainak véleményét a jogszabályalkotóknak. Cserkúthy László tájékoztató arról, hogy az Országgyűlés lobbilistájára milyen módon lehet fölkerülni.

Folyamatos tájékoztatás

A tagjainkat érintő alábbi témákban folyamatos tájékoztatást adunk a Hírlevélben és esetleg alkalmi levelekben: minőségbiztosítás, rákötési és értékesítési akciók, szabálytalan vételezés.

Tagdíj

Az elnökség a 2001. évi tagdíjat nem emelte, így az marad évi 12000 Ft, melynek befizetési határideje 2001. március 31.

DDGÁZ kék vonal januártól

2001 januárjában a DDGÁZ Rt. beindítja elsősorban telefonon, de levélben és e-mailen elérhető ügyfélkapcsolati központját. A számítógépes automata adatrögzítő és a mintegy húsz munkatárs az alábbi jelentős feladatokat látja el a jövőben.

- Mérézállásközlés, leolvasással kapcsolatos kérés és bejelentés.
- Számlázással kapcsolatos ügyintézés.
- Szerződések és adatok módosítása.
- A DDGÁZ Rt. szolgáltatásaival kapcsolatos ügyintézés és akciók.
- Információk a DDGÁZ Rt.-ről.

A rendszer egyik fontos alkotórésze egy igen nagy teljesítményű számítógépes irányítóközpont, amely a napi, várhatóan sok ezer hívás és információ fogadására és irányítására lesz alkal-

mas. A DDGÁZ vezetői a kiszolgálói ügyintézés gyorsulását, egyszerűsödését várják az ügyfélkapcsolati központtól.

Mint már arról korábban is hírt adtunk, a központ munkatársai a piaci partnerkapcsolati együttműködés keretében, a fogyasztói berendezések meghibásodása esetén segíteni fogják a DDGÁZ Rt.-hez forduló ügyfelek és a Gázközösség szerelői közötti kapcsolatfelvételt. Ennek a műveletnek a részletei még nem véglegesek. A Gázközösség szerelői közül mintegy harmincan már jelezték, hogy a leendő adatbázisban különböző szolgáltatásaikkal szerepelni kívánnak.

A központ várhatóan január közepétől az úgynevezett DDGÁZ kék vonalon lesz majd hívható, melynek helyi tarifával hívható száma a 06-40/22-00-22 lesz.

Egyesületünk adminisztrátora **Takács Gyuláné**, aki az 72/503-301-es telefonon érhető el.

Egyesületünk munkáját a DDGÁZ Rt. részéről

Bocz Miklós piaci partnerkapcsolati menedzser segíti.

Telefon: 72/503-225,

503-290

Fax: 503-115

Mindketten várják az Ön észrevételeit, javaslatait, érdeklődését a Gázközösséggel kapcsolatban.

Kedvezményes képzések

Tagtársunk, az 508-as Kertvárosi Szakképző Iskola két képzését ajánljuk tagjaink figyelmébe. Részletesebb információk a borítékban elküldött jelentkezési lapokon!

Nyitott fórum

Hírlevelünket nyitott fórumnak szánjuk, ezért várjuk az Ön ötleteit, javaslatait vagy írását is.

Milyen témákkal foglalkozunk, milyen információt kér Ön a hírlevélen keresztül?

Kérjük, jelezze Bocz Miklósnak a 72/503-225-ös és az 503-290-es telefonszámokon, vagy a szerkesztőbizottság tagjainak!

Hírlevél

A Gázközösség Egyesület belső tájékoztató kiadványa • Felelős kiadó: Koncz László elnök

A szerkesztőbizottság tagjai: Antal István (22/500-189),

Höbbling Konrád (72/511-951), Huszár Tibor (74/319-799).

Szerkesztő: Bocz Miklós (72/503-225) • Adminisztrátor: Takács Gyuláné (72/503-301)

Szerkesztőség: DDGÁZ Rt., Pécs, Búza tér 8/a

A kiadásban közreműködik a Fact Intézet PR-üzletága • Szerkesztő: Bozsó Béla (72/510-829)