

Parę słów o biznesie ... i naszej spółce wodociągowej ...

Parę słów o biznesie ... i naszej spółce wodociągowej ...

Wywiad z Panem Marcinem Grabuńczyk, Prokurentem Spółki GWiK, prelegentem na konferencjach branżowych, przeprowadził redaktor GG Jan Wac.

Wodociągi są czy będą ...?

Wodociągi są i muszą być rozwojowe, innowacyjne, dostosowywać się do panujących warunków otoczenia. Świat się zmienia, mamy coraz więcej potrzeb do zaspokojenia. Wodociągi muszą być takie, aby zaspokoić z jednej strony wszystkie potrzeby mieszkańców, przede wszystkim w zakresie ciągłości dostaw wody o odpowiedniej jakości i niezwodnym odbiorze ścieków sanitarnych, a z drugiej strony ciągle się rozwijać i inwestować w nowe technologie. Inwestycje powodują możliwość zmiany na lepsze, budowy gospodarki, bez nich spółka dążyłaby do upadku. Ponadto realizujemy cele przed jakimi stawia nas właściciel. Działalność w zakresie dostarczania wody jest specyficzna i jest to złożony proces. Woda musi być cały czas, a ponadto ma być czysta i bez bakterii. Tak samo jest w zakresie ścieków, które muszą być ciągle odbierane, a proces nie może mieć większych zakłóceń. Produkt jakim jest woda jest trudnym do dostarczenia, stanowi bowiem żywy organizm, nawet wymiana wszystkich rurociągów i przyłączy na nowe, nie rozwiązuje wszystkich problemów. Mogą się zdarzyć różne sytuacje, dlatego naszym celem jest takie działanie, aby zabezpieczyć ciągłość dostaw u klienta, by woda była dobra i mogła być pita bezpośrednio z kranu, bez stosowania zbędnych środków. Realizacja inwestycji oraz usuwanie awarii odbywa się bez wyłączania całego systemu. Ważne jest posiadanie strategii spółki, określenie wizji i misji, bez tego nie możemy mówić o firmie, która się rozwija, a jedynie trwa. Tylko nie wiadomo

jak długo. W mojej ocenie stanowi to podstawowe „narzędzie” funkcjonowania firmy, dodajmy do tego zarządzanie ryzykiem, kompetencje i sukces gwarantowany.

A jak to jest z obsługą klienta czy jest ważna?

Uważam, że głównym zadaniem jakie powinniśmy przed sobą postawić i je realizować, jest możliwość załatwienia spraw przez klienta w jednym miejscu. Każdy klient powinien uzyskać pomoc specjalistyczną przy rozwiązywaniu problemu czy załatwianiu danej sprawy. Wymaga to zmiany i doskonalenia różnych procesów, które muszą być we wzajemnej synergii. Dobro klienta musi być najważniejsze, a wszystkie nieprawidłowości powinny być zgłaszane przez klientów do spółki, celem zapoznania i wyjaśnienia. Klienci mogą a nawet wręcz powinni zgłaszać swoje uwagi co do działalności i usprawnienia procesów i swoich oczekiwań, tak aby jakość obsługi była na coraz większym poziomie. Niezbędne są inwestycje również w nowoczesne rozwiązania takie jak np. elektroniczne biuro obsługi klienta, wodomierze wyposażone w nakładki radiowe. Klienci ponadto muszą czuć się bezpiecznie, muszą mieć pewność, że woda, którą mają w kranach, z której codziennie korzystają i bez której nie byłoby życia, jest najwyższej jakości oraz muszą mieć pewność, że przy wystąpieniu sytuacji kryzysowej, spółka jest na to przygotowana i zapewni ciągłość dostaw. Pracujemy nad tym każdego dnia, tak aby zadowolić i sprostać oczekiwaniom naszych mieszkańców, zapewniając im bezpieczeństwo. Reasumując, klient musi być na pierwszym miejscu dla wszystkich pracowników. A żeby ta zasada była respektowana przykład musi iść z góry, ponieważ pracownicy będą tak traktowali klienta jak traktowani są przez osoby zarządzające. Potrzeby klientów i właściciela są moim priorytetem, dlatego też uważam, że nasze cele i zadania powinny być spójne i zmierzać w jednym kierunku.

A może Pan rozwinąć ten wątek czy sytuacja kadrowa jest istotna?

Pracownicy tylko wtedy, gdy będą się czuli przez swoich przełożonych doceniani i dobrze traktowani, będą dobrze traktowali swoich klientów. Tylko wtedy ich sposób traktowania klienta będzie szczerzy i profesjonalny. Przełożony musi być liderem, czyli kimś kto jest w stanie pomyśleć o wszystkich, często poświęcając swój komfort, nawet gdy się z czymś nie zgadza. Przełożony ma budować zaufanie i przekonanie, że zależy mu na swoich pracownikach i na ich dobrobycie. Prawdziwy lider jest w stanie poświęcić swój czas i energię dla współpracowników.

To, że klient jest coraz bardziej roszczeniowy, jest normalne i wynika z tego, że świat się cały czas zmienia, a potrzeby są ciągle modyfikowane, a przez to, że w większości podstawowe potrzeby mamy już zaspokojone, to kolejne będą coraz bardziej wymagające. Jest normalne, gdy klient ma dostarczaną wodę przez 24h, a nagle wystąpi przerwa na 3-4 godziny, trudno się z tym mu pogodzić. Jednakże, klienci muszą zdawać sobie też z jednej strony sprawę, że niestety taka sytuacja może wystąpić, ale z drugiej strony muszą wiedzieć, że spółka niezwłocznie przystąpi do jej usunięcia. Nieraz musimy walczyć z warunkami atmosferycznymi, a awarie są usuwane w nocy, przy minusowej temperaturze, w dni wolne i świata. Praca w wodociągach to służba. Jestem wdzięczny i chciałbym podziękować naszym pracownikom, którzy, nie raz w nocy, przy minusowych temperaturach, gdy inni w tym czasie odpoczywają w swoich domach, walczą, aby zachować ciągłość dostaw wody. Bez takich pracowników, ich poświęcenia, spółki by nie było. To brygady walczą na pierwszej linii, należy się im wielki szacunek i słowa uznania. Uważam, że musimy stawiać na to, aby nasza kadra ciągle się rozwijała, bo tylko poprzez podnoszenie kwalifikacji może spełniać najwyższe wymagania klientów. Będziemy kłaść na to jeszcze większy nacisk. Nieodzownym elementem też jest motywacja i jasne procedury w tym zakresie. To na przełożonych ciąży obowiązek zmotywowania pracownika, wyznaczenia celów i kręgu, po którym powinien się poruszać. To przełożony powinien wskazywać drogę rozwoju, nie zapominając

przy tym o równowadze pomiędzy potrzebami spółki a pracownikiem. Zachowaniem odpowiedniego bilansu, pomiędzy życiem prywatnym a służbowym. Jestem zwolennikiem takiego podejścia i mam nadzieję, że uda nam się tego dokonać.

Jak już mówimy o bezpieczeństwie to jak to wygląda w sytuacji zaistniałej pandemii związanej z COVID-19, co zostało zrobione i co można ulepszyć lub jak to powinno wyglądać?

W pierwszej kolejności zabezpieczone zostały pierwsze potrzeby w postaci środków do dezynfekcji dla pracowników i klientów. Ponadto w pierwszym etapie pandemii, w okolicy marca, spółka została zamknięta dla klientów i firm z zewnątrz. Przestrzegane są zalecenia Głównego Inspektora Sanitarnego. Pracownicy zostali zabezpieczeni w sprzęt ochronny. Oczywiście zdając sobie sprawę z tego, że jesteśmy spółką strategiczną, świadczymy usługi, które są ważne dla wszystkich, jestem przekonany, że będziemy wdrażać kolejne działania, które zostaną z nami na dłużej, a w mojej ocenie powinny zostać na stałe. Klienci będą mieli dostęp do środków dezynfekcji, zalecane są urządzenia bezdotykowe, ważny też jest proces ozonowania czy też zamgławiania, który uważam, że jest zasadny nie tylko w czasie pandemii, i nie tylko w naszej spółce, ale wszędzie tam, gdzie są duże skupiska ludzi a także instytucje kluczowe dla mieszkańców. I co najważniejsze, wbrew przekonaniom, same urządzenia i sam proces nie jest ani kosztowny, ani skomplikowany. Będziemy dążyć do zwiększenia bezpieczeństwa tak, aby wszyscy mogli czuć się bezpiecznie, a ciągłość usług zostanie zachowana. Bądźmy odpowiedzialni, jak czujemy się źle, niezależnie od wszystkiego, zostańmy w domu. Dbajmy o siebie i innych, wspólna odpowiedzialność jest naszym obowiązkiem. Nie mówmy, że wirusa nie ma, bo jest. Ale co najgorsze jest zagrożeniem dla nas i dla naszego zdrowia a nawet życia. Razem musimy przejść przez to, okazując sobie wzajemną pomoc i zrozumienie. Pomagajmy innym, nie bądźmy obojętni, bowiem my też możemy potrzebować pomocy.

Czy i jak rzeczywistość prawna wpływa na działalność spółki?

W ostatnim okresie, mieliśmy szereg istotnych zmian ważnych dla nas w kontekście funkcjonowania branży. Istotną zmianą było powołanie nowych instytucji np. takich jak Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, czego następstwem były zmiany proceduralne w sposobie naliczania opłat za usługi wodne oraz ustalania taryf. Oczywiście w całości respektujemy prawo i uczymy się jak działać w oparciu o obowiązujące przepisy, tak aby zawsze w pierwszej kolejności troszczyć się o interes społeczności lokalnej. Naszym zadaniem jest realizować nowe obowiązki tak, aby pomagać i wspierać naszych mieszkańców oraz dbać o interesy w zakresie zapewnienia ciągłości dostaw wody i odbioru ścieków jakie stawiane są przed właścicielem. Staramy się działać tak, aby minimalizować skutki nowych uwarunkowań zarówno rynkowych i prawnych, łącząc przy tym jakość świadczonych usług. Zmiany są nowym wyzwaniem a nie problemem. Nie zapomnijmy też o wewnętrznych zagrożeniach, bowiem gdy ludzie muszą borykać się z wewnętrznymi problemami, organizacja będzie zawsze słabiej radzić sobie z niebezpieczeństwami z zewnątrz, dlatego tak bardzo istotne jest bycie tego świadomym. Jeżeli odpuścimy drobiazgi, nie będziemy reagować szczególnie na niepożądane zachowania, to będą narastać w postępie geometrycznym. Reagujmy natychmiast.

Dużo mówiliśmy o innowacjach, inwestycjach, a jak to jest, czy branża oraz spółka jest gotowa na cyfrowego klienta?

Temat cyfryzacji jest dla mnie bliski, zarówno w kontekście służbowym jak i własnych zainteresowań. Ciągłe zmieniające się ramy prawne oraz rzeczywistość gospodarcza, wymusza na nas ciągle to nowe obowiązki w zakresie cyfryzacji a także bezpieczeństwa. Jako jeden z podmiotów strategicznych i technologicznie zaawansowanych, na którym spoczywają obowiązki wynikające z ustaw mamy wręcz obowiązek być przygotowani na klienta cyfrowego. Cała branża wodociągowa zdaje sobie z tego świadomość, dlatego też analizując rynek i wyciągając wnioski z prowadzonych konsultacji, mogę ze świadomością stwierdzić, że na przestrzeni ostatnich lat, pod względem IT firmy z

naszej branży są coraz lepiej przygotowane. Często wymuszają to kolejne przepisy prawa i dyrektywy unijne, jednakże uważam, że jakby nie one, to wiele firm nie podjęłoby żadnych działań. Liczy się efekt a nie przyczyna. Jako firma lokalna, zdająca sobie sprawę jak ważna jest jakość świadczonych usług oraz bezpieczeństwo naszych klientów, staramy się cały czas nadążyć za nowoczesnymi rozwiązaniami z zakresu IT. Wdrożyliśmy już szereg działań, które mają na celu usprawnienie zarówno kwestii organizacyjnej spółki, jak i kontaktu z klientem. Do najważniejszych możemy zaliczyć wdrożenie internetowego biura obsługi klienta, które jest na bieżąco modernizowane, aby sprostać najwyższym standardom obsługi klientów, wdrożenie systemu elektronicznych płatności w tym umożliwienie płatności kartami płatniczymi, wdrożenie innowacyjnego systemu zarządzania siecią wodociągową obejmującą m.in. system GIS, system monitoringu SCADA, moduły i aplikacje zarządcze, wdrożenie systemu zdalnego odczytu wskazań wodomierzy oraz systemów bezpieczeństwa infrastruktury technicznej. Dbanie o IT jest niezbędne, aby mówić o firmie innowacyjnej, nowoczesnej oraz takiej, która rzetelnie świadczy usługi i szczerzy się CSR. Kwestia ta jest mi szczególnie bliska.

Na koniec, czy są planowane, a jeżeli tak to jakie zostaną zrealizowane najważniejsze inwestycje do końca tego roku?

Prowadzimy wiele zadań zarówno remontowych jak i inwestycyjnych. Jestem świadomy, że sam fakt prowadzenia inwestycji jest ważny, ale też wiem, że z perspektywy klienta i właściciela ważniejsze są korzyści z tego wynikające. Informacja, ile wydaliśmy na zadania jest mniej istotna niż ta, że dzięki podjętym działaniom, nie jesteśmy uzależnieni od innych dostawców, posiadamy swoje ujęcia wody, pełną infrastrukturę i mamy pełny wpływ na ich jakość. W ostatnim czasie prowadziliśmy takie zadania jak np. wymiana przyłączy na ulicy Raciborskiej oraz na ulicy Powstańców. Kontynuujemy zadanie inwestycyjne mające na celu wdrożenie odczytów radiowych w całej gminie Głubczyce oraz zakończenie

opomiarowania sieci wodociągowej. Osobiście marzy mi się, aby jak najszybciej wydzielić strefy na sieci wodociągowej, tak abyśmy mogli niezwłocznie reagować na wystąpienie awarii i szybciej znali jej lokalizację a dzięki temu moglibyśmy optymalizować i usprawniać procesy inwestycyjne oraz remontowe. Myślę, że wiele dobrego już zrobiliśmy ale nie poprzestajemy na tym i ciągle myślimy, jak funkcjonować oraz lepiej zaspokajać potrzeby mieszkańców. W miarę możliwości, będę Państwa informował o prowadzonych działaniach, ich efektach oraz koncepcjach rozwoju naszej spółki. Dziękuję za poświęcony czas zarówno Państwu jak i Panu redaktorowi. Korzystając z okazji, chciałbym również życzyć pogodnych świąt spędzonych w gronie rodzinnym, pełnych radości i spokoju. A przede wszystkim zdrowia, które jest istotne w tak ciężkich i nieprzewidywalnych czasach.