

СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА

Як не втратити допомогу від держави



сторінка 2

ЗМАГАННЯ

Як газовики наспри-
ність проводили діа-
гностику мереж



сторінка 4

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

Ми посадили клієнта
в крісло та забрали
«грати», які були
між нами



сторінка 5

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

За лаштунками
газових чудес:
чому Грузія і Польща
обігнали Україну



сторінка 6

Хто обслуговує газові труби в будинку

Із липня 2018 року будинкові газові мережі в Україні обслуговують по-новому. За стан газових мереж у всіх будинках і офісах відповідає їхній власник – чи то фізична особа, ОСББ чи управитель. Для догляду за своїми газопроводами вони мають на свій розсуд вибрати будь-яку сервісну компанію, що має на це відповідний дозвіл

Як тепер забезпечити безпеку газопостачання у багатоквартирних та приватних будинках і хто за неї відповідає? Хто перевірятиме в квартирах та під'їздах труби й крани на витік газу? Хто відрегулює плиту або відремонтує в під'їзді дірявий газо-

провід? На питання, пов'язані з новими умовами обслуговування будинкових мереж, відповіла **Тетяна Бузовська, начальник управління технічної політики Регіональної газової компанії**

Продовження 7 сторінка

Внутрішньобудинковий газопровід

За безпечну експлуатацію газових мереж відповідає власник будинку або балансоутримувач

Внутрішньоквартирні газові мережі

За безпечну експлуатацію мереж у квартирі відповідає споживач

Побутовий лічильник

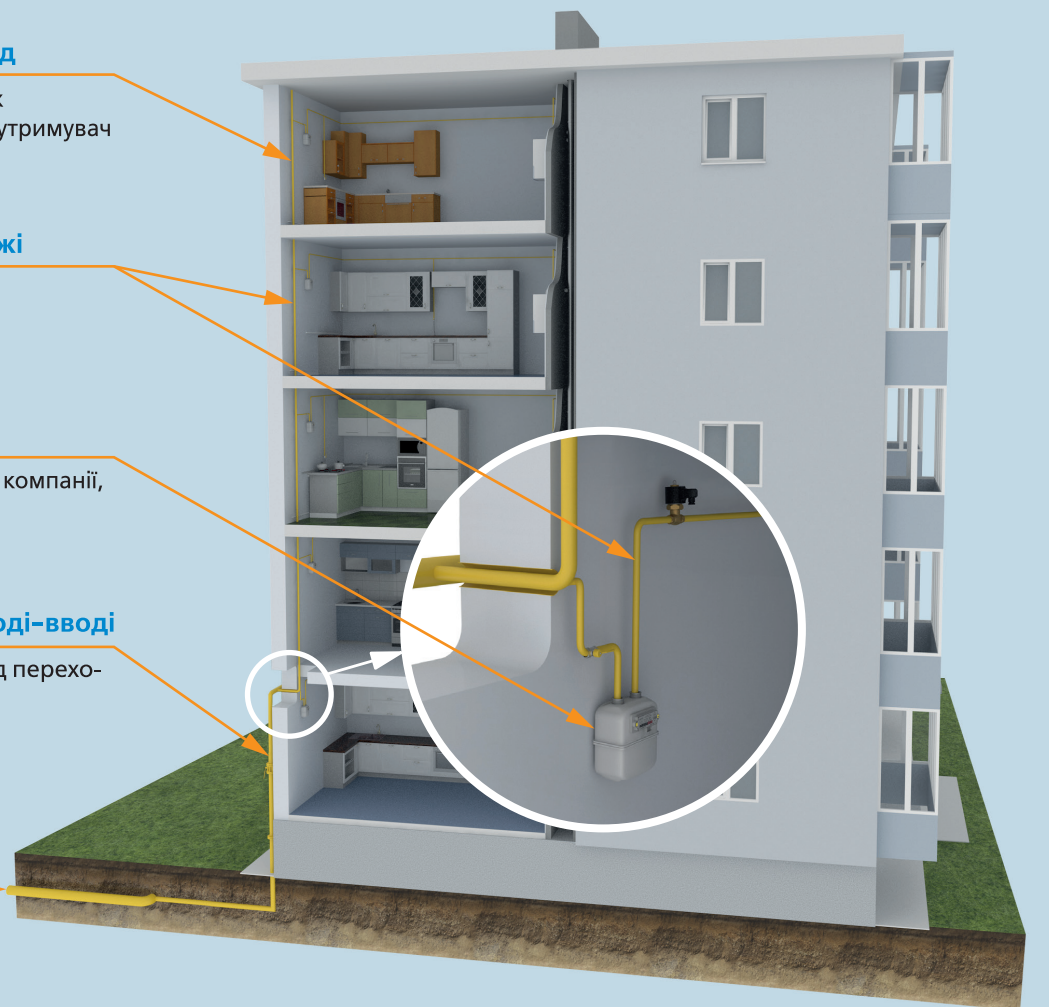
Залишається власністю газорозподільної компанії, якщо він встановлений за її кошти

Точка розмежування на газопроводі-вводі

Після неї відповідальність за газопровід переходить від газорозподільної компанії до власника будинку

Розподільний газопровід низького тиску

Обслуговує газорозподільна компанія



Коболєв і Вітренко виписали собі 337 млн грн премії

Андрій Коболєв та Юрій Вітренко в травні отримали 337 мільйонів гривень премій за рахунок коштів, які українці сплачують за газ. Сума премій, виплачена двом менеджерам «Нафтогазу України», є більшою ніж кошти, які виділяються в рік на ремонти газових мереж та встановлення лічильників по всій країні

Наприкінці травня стало відомо, що голова правління НАК «Нафтогаз України» Андрій Коболєв та комерційний директор «Нафтогазу України» Юрій Вітренко отримали астрономічні премії. Загалом працівникам державної компанії було виплачено близько 540 млн грн.

Найбільшу премію в історії України виплатили Андрію Коболєву, голові правління НАК

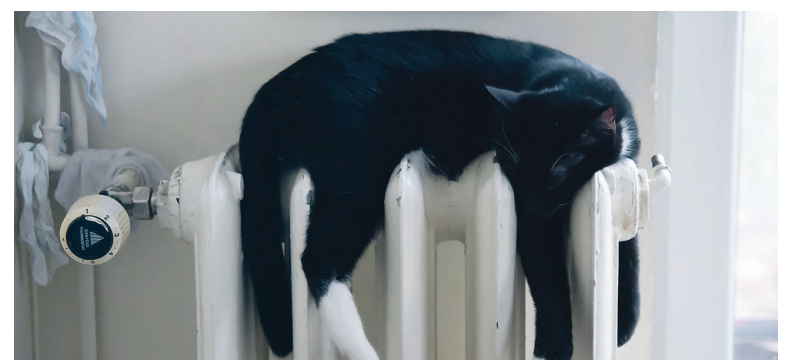
«Нафтогаз України». Цей працівник державної компанії він отримав 207 млн грн.

Частину цих грошей, за даними ЗМІ, Коболєв одразу перевів у долари і відправив за кордон. За його дорученням було придбано 800 тис. доларів. Ці кошти були відразу спрямовані до США. Там проживає мати

Продовження 3 сторінка

Чому вартість опалення може зрости в декілька разів

Махінації «Нафтогаз України» з ціною на газ для опалення осель можуть призвести до його здорожчання та банкрутства теплопостачальних компаній і за все буде платити звичайний споживач цього палива



Продовження 3 сторінка

СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА

Як не втратити допомогу від держави

Із травня 2018 року уряд запровадив нові правила призначення субсидій для оплати комунальних послуг. Вони стали значно вимогливіші до претендентів на державну допомогу. Пов'язано це із майбутньою монетизацією субсидій на рівні споживачів. Запровадити її обіцяють уже з наступного опалювального сезону



Кабінет Міністрів України своєю постановою від 24 квітня 2018 року № 329 вніс зміни в чинну програму субсидій. Таким чином із 1 квітня вступили в дію нові правила оформлення державної допомоги для оплати житлово-комунальних послуг. У Міністерстві соціальної політики говорять, що допомогу від держави отримуватимуть лише ті, хто насправді її потребує. Там прогнозують, що субсидію втратить приблизно 20% населення.

Розібратися в тонкощах нових правил призначення субсидії допомагає фахівець із розрахунків ПАТ «Миколаївгаз збут» Ірина Дробінова.

Кому субсидію треба переоформити

Щоб продовжити дію субсидії, більшості громадян не потрібно знову звертатися заново. Управління соціалісту самостійно робить запити до фіскальної служби та двічі на рік автоматично перераховує субсидію із урахуванням ваших доходів. Але, у зв'язку з травневими змінами, повторно переоформити державну допомогу доведеться таким особам:

- внутрішньо переміщеним громадянам (переселенцям);
- орендарям житла;
- домогосподарствам, де субсидія признається не на усіх зареєстрованих, а лише на тих, хто фактично там проживає;
- сім'ям, де є безробітні особи працездатного віку без доходів або з доходами, меншими мінімальної зарплати;
- родинам, де змінився склад сім'ї або склад зареєстрованих осіб;
- тим, у кого наявна понад двомісячна заборгованість за комунальні послуги.

Як і раніше, споживачам потрібно подавати документи до державного управління соціального захисту за місцем проживання. Претенденти на державну допомогу повинні заповнити вже нові зразки заяви та декларації про доходи, які діють із 1 травня.

Приховані доходи перевірятимуть

Дорогі покупки, велика площа житла та нове авто – не єдині умови, які можуть стати на заваді отримання субсидії. Із травня новий взірєць декларації про доходи містить пункт «інші доходи». Вони також впливатимуть на розмір субсидії. У цьому пункті враховуються неофіційні доходи громадян, наприклад здавання квартири в оренду. Орендодавці, які не задекларують доходи від майна, втратять право на допомогу від держави. Приховані доходи будуть перевіряти соціальні інспектори.

Сім'ю також можуть позбавити субсидії, якщо хтось із членів родини не має офіційних доходів та перебував за кордоном 60 і більше днів. Інформацію про це органам соціалісту надаватиме прикордонна служба. Але претендувати на допомогу можна, якщо заде-

Хто втрачає право на субсидію

У попередні роки, ключова умова, через яку громадян позбавляли права на субсидію, була дороговартісна покупка на суму понад 50 тис. грн. Тепер цей список розширили. До уваги беруть площу житла, наявність нового авто, придбання дорогих товарів чи землі.

Безробітним, які не мають офіційних доходів, для призначення субсидії доведеться сплачувати – 819,06 грн/міс.

Якщо ви є власником квартири понад 120 м² або будинку із площею понад 200 м², то субсидія домогосподарству не признається. Така умова не стосується дитячих будинків сімейного типу чи багатодітних сімей.

Позбавлятимуть субсидії і тих, хто впродовж року отримав у спадщину або став власником земельної ділянки, квартири, будинку. Ще одне нововведення стосується власників автомобілів. Якщо сім'я має транспортний засіб, якому менше 5 років, субсидію їй також не признають. Однак, під таку умову не підпадає наявність мопеда або автомобіля, отриманого безкоштовно чи придбаного на пільгових умовах через соціалісту.

Правда, громадяни можуть звернутися в комісію, якщо мають особливі обставини. Наприклад, коли придбання авто є не предметом розкоші, а життєво-важливим засобом для переміщення дитини-інваліда. Ці факти перевірять соціальні інспектори. За результатами перевірки комісія прийме окреме рішення на підставі акту обстеження матеріально-побутових умов родини. Безапеляційною залишається лише відмова в призначенні субсидії для власників великої площі житла. Таким особам, за будь-яких обставин, доведеться сплачувати комунальні послуги самостійно.

кларувати свої доходи та сплачувати єдиний соціальний внесок. До цієї групи претендентів на субсидію входять і особи, які перебуваючи за кордоном, отримують в Україні пенсію, стипендію, допомогу при народженні дитини.

Як і раніше, права на субсидію позбавляють боржників. Так, залишитись без допомоги можуть родини, які мають двомісячний борг у розмірі від 340 грн і більше. Рішення про призначення субсидії можуть переглянути, коли особа документально підтвердить сплату боргу або укладе договір на його реструктуризацію. Також із травня, громадяни, яким призначено субсидію на оплату комунальних послуг зобов'язані щомісяця сплачувати обов'язкову частку платежу. Така умова стосується навіть тих споживачів, які мають частину зекономленої субсидії. Розраховується обов'язковий платіж для кожного домогосподарства окремо, залежно від доходу сім'ї. Якщо ж споживач не буде сплачувати щомісячної обов'язкової частки, то надання субсидії йому припинять.

Безробітним збільшили умовний дохід

Особам, які не мають доходів та не стоять на обліку в центрі зайнятості, тепер рахуватимуть

КЛЮЧОВІ ЗМІНИ В ПРАВИЛАХ ПРИЗНАЧЕННЯ СУБСИДІЇ ІЗ ТРАВНЯ 2018 РОКУ

1. Власникам нових машин, великих квартир, будинків, дорогих разових покупок у субсидії відмовлятимуть.
2. Безробітним, які не зареєстровані в центрі зайнятості збільшено «віртуальний» дохід – до 5286 грн.
3. Запроваджено обов'язкову умову щодо сплати єдиного соціального внеску для громадян без доходів у розмірі 819,06 грн/місяць.
4. Треба декларувати всі доходи, зокрема, від здавання в оренду квартири. Приховані доходи можуть перевірити соціальні інспектори.
5. Перебування громадян за кордоном впродовж 60 і більше днів без декларації доходів може позбавити права субсидії.
6. Враховуються доходи всіх членів сім'ї, навіть якщо вони не прописані у квартирі чи будинку.

дохід у розмірі трьох прожиткових мінімумів – це 5 286 грн на місяць. До травня він становив – 3 248 грн. Збільшення умовного доходу також збільшує можливість втратити субсидію. Але якщо безробітному субсидію таки признають, то йому доведеться сплачувати єдиний соціальний внесок – по 819,06 грн щомісяця.

А от сім'ї, в яких є 18-річні особи, субсидію не признають, за умови, якщо молоді люди не мають доходів, їх місячний дохід менший мінімальної зарплати або вони не сплачують мінімальний соціальний внесок сумарно протягом трьох місяців. Під таку норму не підпадають студенти або учні денної форми навчання, – їм враховують «віртуальний» дохід у розмірі

одного прожиткового мінімуму. А особам, що перебувають на строковій службі умовний дохід враховують у розмірі половини прожиткового мінімуму. Також у цю групу входять молоді люди, які стоять на обліку в центрі зайнятості, отримують пенсію, стипендію чи державну допомогу.

Раніше признаючи субсидію, соціаліст враховував доходи лише тих осіб, які прописані у домоволодінні. Тепер усіх членів сім'ї, навіть якщо вони не прописані у квартирі чи будинку. Наприклад, якщо прописана лише жінка, то враховуватимуться й доходи чоловіка, з яким у неї зареєстровано шлюб. Але, при цьому нормативи проживання на таких осіб не розраховуватимуть.

Соціальні норми газу, на які признається субсидія



4,5 м³ на 1 м² площі на опалення житла



3,3 м³ на людину в місяць для приготування їжі (лише газова плита)



5,4 м³ на людину в місяць на приготування їжі та підігрівання води (якщо немає централізованого гарячого водопостачання та колонки)



10,5 м³ на людину в місяць за наявності газової плити та газового водонагрівача

НАФТОГАЗ

Коболєв і Вітренко виписали собі 337 млн грн премії



фото: Економічна правда

Керівники Нафтогазу Андрій Коболєв та Юрій Вітренко отримали найбільшу в історії України премію – майже 340 млн грн

Початок [на сторінці 1](#)

Андрія Коболєва. У декларації він вказав призначення платежу – «допомога сім'ї».

Інший офіційний мультимільйонер комерційний директор «Нафтогазу України» Юрій Вітренко. Він отримав 130 млн грн винагороди. На жаль, поки що невідомо, яким чином він розпорядився грошима і чи виводив він ці кошти за кордон.

Тільки дві особи в «Нафтогазі України» отримали на свої зарплатні картки близько 340 млн грн. Ще 200 млн грн отримали інші працівники «Нафтогазу України». Але це тільки початок і перша частина премії. Ще близько 680 млн грн будуть

виплачені очільникам «Нафтогазу України» після того, як «Газпром» сплатить хоч якісь гроші за рішенням Стокгольмського арбітражу.

Одразу після виплати премій служба безпеки «Нафтогазу України» підвищила ступінь заходів з безпеки й придбала для Андрія Коболєва ... броньований джип. Вартість люксового Cadillac Escalade становить близько 8 млн грн.

Хто вигадав ці премії?

Рішення про виплату 1,2 млрд грн премій працівникам «Нафтогазу України» було прийнято спостережною радою компанії. Приводом став виграв

спору в арбітражі Стокгольму щодо контракту з компанією «Газпром» на транзит газу. Розмір премії становить 1% від загальної суми позову.

Нагадаємо, що арбітражний суд міста Стокгольм також постановив, що «Нафтогаз України» має сплатити «Газпрому» 2,1 млрд доларів за газ, отриманий 2014 року. Тільки після цього було винесене рішення про те, що «Газпром» має сплатити 4,6 млрд дол за транзит газу «Нафтогазу України».

Той самий суд у Стокгольмі провів взаємозалік між сторонами. Тобто «Нафтогаз України» винен «Газпрому» – 2,1 млрд доларів «Газпром» – «Нафтогазу» – 4,6 млрд грн. Тому

«Газпром» все ще винен «Нафтогазу» близько 2,5 млрд доларів. На підставі цього взаємозаліку менеджери «Нафтогазу України» Андрій Коболєв і Юрій Вітренко й отримали премії. Але «Газпром» не сплатив ще жодної копійки.

Який вигляд мали б подібні фінансові взаємостосунки у звичайному житті? Ваша сусідка винна вам 50 грн, а ви їй – 20 грн. Тому сусідка має повернути вам тільки 30 грн. Але з цього взаємозаліку на 20 грн ви цілком можете виписати собі премію. Тільки один відсоток з 20 грн – це 20 копійок, а з 2,1 млрд доларів – це 21 млн доларів.

Чиї це гроші?

Андрій Коболєв та Юрій Вітренко отримали свої 337 млн грн за рахунок коштів, які споживачі газу сплачують за газ. По-перше, «Газпром» не платив і поки не збирається виплачувати суму за рішенням Стокгольмського арбітражу. Більше того, наразі все ще розглядається апеляція російської компанії на попереднє рішення суду. Але перша частина коштів уже виплачена. Загалом декілька десятків співробітників компанії отримали в травні понад півмільярда гривень.

По-друге, все, що має «Нафтогаз України» – це кошти споживачів газу. Державна компанія має монопольний доступ до газу українського видобутку. Весь газ «Укргазвидобування»

отримує «Нафтогаз України», який потім продається звичайним споживачам газу.

Більше того, «Нафтогаз України» отримує від 80 до 90% коштів, які споживачі сплачують постачальникам газу. Тобто майже всі гроші споживачів автоматично перенаправляються в «Нафтогаз України».

Тому всі кошти, які в травні вже отримали топ-менеджери «Нафтогазу України», – є коштами пересічних українців, які справно платять за газ.

Що буде далі?

Прем'єр-міністр України Володимир Гройсман нещодавно звернувся до наглядової ради «Нафтогазу України» з пропозицією переглянути рішення щодо виплат премій керівництву компанії. На що він отримав письмову відмову за підписом голови наглядової ради Клер Спотісвуд. У листі Володимиру Гройсману йдеться про те, що наглядова рада «Нафтогазу України» не збирається переглядати своє рішення про необхідність виплати 1,2 млрд грн топ-менеджерам компанії.

Коли верстався номер, стало відомо, що за підсумками попереднього року керівники Нафтогазу отримали додатково ще 127,7 млн грн премій. Загальна сума винагороди за роботу менеджерів держкомпанії у 2017 році виросла в 2,5 рази порівняно з 2016 роком.

Чому вартість опалення може зрости в декілька разів

Початок [на сторінці 1](#)

«Нафтогаз України» зі своєю дочірньою компанією Укртрансгаз створюють штучні борги для тепловиків. Упродовж двох опалювальних сезонів компанія вдається до схеми, яка дає можливість продавати газ тепловикам за вдвічі більшою ціною, від затвердженої урядом.

Справа в тому, що Нафтогаз – єдиний постачальник газу для тепловиків. Підприємствам ТКЕ, для виробництва тепла на потреби населення, монополіст повинен продавати газ за соціальною ціною 5,9 грн за м³. Але там усіляко ухиляються від таких поставок і придумали схему, як продати такий газ в рази дорожче. Нафтогаз не оформляє документи на газ. Тож, тепловики стають заручниками ситуації, адже не можуть взимку раптово припинити поставки тепла населенню, школам та лікарням. Відсутність оформлених документів дає можливість дочірній компанії монополіста – Укртрансгазу вважати цей газ несанкціонованим відбором. Цей обсяг газу Укртрансгаз повинен

компенсувати шляхом придбання блакитного палива в того самого Нафтогазу, але вже за комерційною ціною – близько 10,6 грн/м³. Після цього Укртрансгаз застосовує ще й штрафні санкції з коефіцієнтом 1,2. В результаті газ для тепловиків із 5,9 грн зростає до 12,7 грн.

Чому за обладнання Нафтогазу платять споживачі?

Доки топ-менеджери Нафтогазу за допомогою махінацій «заробляють» мільярди на своїй премії та звітують про успішні фінансові показники, теплопостачальні підприємства по всій Україні все більше «грузнуть» у величезних боргах. Вони не можуть платити виставлену Нафтогазом комерційну ціну за газ та ще й додатково сплачувати мільярдні штрафи.

«Ми наращуємо борги й не можемо укласти угоди на постачання газу на опалювальний сезон 2018-2019 року. Тому існує ризик щодо його вчасного початку та успішного проходження», – відзначає Олена Ка-

чан, заступник директора КП «Криворіжтепломережа».

Єдиний шлях виконати вимоги Нафтогазу – суттєво підвищити тариф на централізоване опалення. Але тоді ця послуга стане «розкішною» для споживачів та привілеєм лише великих і багатих міст. Адже не кожна місцева влада здатна платити за амбіції Нафтогазу.

Інший шлях – банкрутство теплопостачальних підприємств. Одне із таких підприємств ТКЕ в Харківській області вже припинило свою роботу. Частина обладнання та котелень була втрачена, тому що їх не підготували до роботи в зимовий час. Багатоповерхівки почали переводити на індивідуальне опалення. І людям довелося заплатити зі своєї кишені по 30-50 тис. гривень. На жаль, саме кінцеві споживачі часто стають заручниками шахрайської політики «Нафтогазу України». Адже в результаті дій газового монополіста їм доведеться або сплачувати завищені тарифи за центральне опалення домівок, або викласти з власної кишені тисячі гривень щоб знайти прийнятну альтернативу.

Як Нафтогаз створює штучні борги для тепловиків



ЗМАГАННЯ

Як газовики на спритність проводили діагностику мереж

В Україні вперше відбулися змагання серед фахівців із діагностики газопроводів. Під гаслом «Наша майстерність – Ваша безпека» за звання найкращих у своїй роботі боролися близько сотні представників газових компаній із різних областей



Щодня метр за метром, за допомогою спеціальних приладів фахівці діагностики газопроводів обстежують сотні кілометрів підземних та надземних мереж. Їхнє завдання – вчасно виявити пошкоджені ділянки газогонів та місця витоків газу, щоб попередити аварії. Така повсякденна робота газовиків не завжди помітна для ока пересічного споживача. Але саме завдяки їхній професійності ми можемо безперебійно та безпечно отримувати газ в будь-який час доби.

За умовами конкурсу діагностики газопроводів «Наша майстерність – Ваша безпека»

газовики мали перевірити надземні та підземні комунікації, визначити рівень пошкодження труби, знайти місця витоків газу. Все це у встановлений комісією час. Для цього на спеціальних тренувальних полігонах зімітували реальні аварійні ситуації. Окремо конкурсна комісія перевіряла теоретичні знання фахівців та їх комплектацію приладами, які потрібні в роботі.

Вчасна діагностика – стабільне газопостачання

Одне із конкурсних завдань – обстежити надземні мережі та

поставити правильний діагноз їхнього стану. Для цього фахівці газової служби з Івано-Франківщини ретельно оглядають зовнішні газові комунікації та особливо уважно перевіряють з'єднувальні шви на трубі. Діями газовиків керує майстер, а за їхньою роботою спостерігає комісія. Це одна із команд, яка серед двадцяти учасників, вийшла у фінал всеукраїнських змагань. Разом із нею за звання кращих у своїй справі борються колеги із Житомира та Дніпра. І поки іванофранківські газовики досліджують надземні комунікації, дві інші команди шукають витoki газу під землею. Перевіряють

газопроводи серед житлових багатоповерхівок та обстежують мережі в шурфі. На виконання завдання всім дається 40 хвилин. За кожну помилку комісія віднімає бал.

«Робота фахівців діагностики газопроводів полягає в тому, щоб зрозуміти реальний стан газових мереж. Адже газопроводи – це як живий організм. І так само, як організм людини він потребує діагностики. Після такого огляду компанія знає, які ділянки газопроводу потрібно негайно міняти, а які можна внести у перспективний план капітального ремонту, щоб забезпечити безперервну роботу цього “живого організму” та безперебійну доставку газу споживачам», – говорить заступник конкурсної комісії Тетяна Бузовська.

В арсеналі газовиків – сучасні прилади

Щоб правильно оцінити стан мереж та поставити їм остаточний діагноз фахівці повинні не лише проявити кмітливість, але й мати навички роботи зі спеціальними приладами. Їх на озброєнні у газовиків цілий арсенал. Апарати, які визначають місце розташування газопроводу, глибину на його залягання, стан ізоляційного покриття, а також прилади, які виявляють витoki газу. Наприклад, застосовуючи високочутливі газоаналізатори фахівці можуть буквально за хвилини визначити з яким типом газу мають справу. Міні-лабораторія обладнана компресором, який на місці відбирає пробу повітря та встановлює, чи це витік з-під землі природного, чи болотного газу. А це значно економить

час та ресурси, адже газовикам не доводиться проводити зайві розкопки в житлових масивах, щоб ліквідувати витoki, які згодом не підтверджуються.

Прикарпатські газовики – найкращі діагности

За підсумками проходження всіх етапів змагань перше місце зайняла команда «Івано-Франківськгазу». Вони найкраще справилися з усіма поставленими завданнями, набравши в підсумку 502 бали. Друге – «Дніпропетровськгазу». Замкнула трійку переможців команда «Житомиргазу».

Наставник переможців змагань та технічний директор «Івано-Франківськгазу» Ігор Височанський каже, з початку року його фахівці вже обстежили 5,4 тис. км підземних газових мереж. У результаті на газопроводах виявили понад 800 витоків газу та 15 тис. пошкоджень ізоляції. Вчасна діагностика стану мереж дала змогу оперативно усунути аварійні ситуації, а відповідно – забезпечити безаварійну доставку газу іванофранківським споживачам.



Стартувала перша в Україні програма підготовки топ-менеджерів для газових компаній

Група компаній РГК спільно з Києво-Могилянською та Львівською бізнес-школами вперше в Україні розпочали навчання фахівців газової галузі за Програмою корпоративного розвитку лідерства



У червні 2018 року у Львові та Києві стартувала перша в Україні Програма корпоративного розвитку лідерства групи компаній РГК. Її особливисть у тому, що навчання стратегіям управління та системним підходам до реформування підприємств уперше пройдуть газовики. У Програмі беруть участь 50 керівників структурних підрозділів газорозподільних підприємств з 15 регіонів. Усі вони входять до групи компаній РГК.

У конкурсі взяло участь близько 200 співробітників. Кандидати пройшли строгий відбір, адже охочих було втричі більше від кількості наявних місць. «Селекція учасників Програми проходила в кілька етапів, із використанням системи оцінок і тестів. Навчання

дасть змогу розвинути потенціал наших фахівців, сформувані якісний кадровий резерв для ключових посад в компаніях групи», – сказала Юлія Карбовська, голова департаменту з персоналу РГК.

Для навчання були обрані дві провідні національні бізнес-школи – Києво-Могилянська та Львівська.

Курс розрахований на чотири місяці, й складається з п'яти модулів. Ключові теми – стратегія управління, клієнтоорієнтованість та управління змінами, фінансами. Темі модулів у обох бізнес-школах однакові, – вони передбачають case-study з аналізом реальних ситуацій. Проте підходи і методики навчання в Києві та Львові різняться й мають свою «фірмову» специфіку,

характерну для цих авторитетних бізнес-шкіл.

Так, у Львівській бізнес-школі приблизно 60% часу відводиться на теоретичний матеріал, і 40% – на дискусії, практику й відпрацювання кейсів. Крім того, особливий акцент зроблено на самостійну роботу кожного з учасників над власним проектом, який необхідно захистити після завершення курсу.

Випускники Програми корпоративного розвитку групи компаній РГК повинні стимулювати модернізацію своїх підприємств, і передавати колегам отримані знання. «В подальшому Програма буде продовжена з урахуванням виявлених переваг і недоліків», – сказала Юлія Карбовська.

Ми посадили клієнта в крісло та забрали «грати», які були між нами

«Ми почали впроваджувати зміни, щоб стати сервісною компанією. Тому сьогодні клієнти – це наша головна цінність», – начальник управління клієнтського сервісу ПАТ «Волиньгаз» Петрук Юрій розповідає про те, як компанія втілює в життя зміни, щоб покращити якість сервісу для своїх клієнтів

Одне з найважливіших наших конкурентних переваг, звичайно, є сервіс та піклування про клієнтів. Роботу над досягненням таких переваг ми розпочали практично з нуля. Передусім постаралися викреслити зі свого спілкування такі слова, як «абонент», «населення», замінити їх на слово «клієнт». Повторювали його як заведені, щоб слово «клієнт» засіло в головах не лише в фахівців управління клієнтського сервісу, а всіх співробітників компанії.

А хто ж наш клієнт? Ми продовжили досліджувати чим він займається, як живе, яке місце у його житті займає ми. Спробували прожити один день нашого клієнта, щоб подивитися на нашу роботу його очима, зрозуміти, чого він очікує від нас.

Отож хто наш клієнт?

Це – молода жінка, яка вранці заварює каву на газовій плиті перед роботою, це – бабуся, яка чекає свого онука на обід, це – мама, яка спекла апетитний пиріг для своїх дітей, яким у холодний зимовий вечір в теплі від газового котла смакуватиме дружня родина.

Ми створили своє сервісне бачення. Його основна мотивація – забезпечити максимальний комфорт та тепло для наших клієнтів. Цю ідею ми повинні перенести у наші взаємостосунки.

Втілення цього підходу передбачає три етапи:

- Спершу – це створення команди однодумців, яка допомагає впроваджувати зміни.
- Потім етап зміни всередині колективу, щоб «нові» працівники, з сучасним баченням та

ідеями, ставали прикладом для наслідування;

- Перші кроки назустріч своїм клієнтам та створення місця реалізації цих кроків, втілення змін.

До речі, щодо пошуку працівників маю для вас дві слушні поради:

- проводьте стільки інтерв'ю, скільки є кандидатів (треба 10 – давайте 10, треба 50 – давайте 50) і ви обов'язково знайдете потрібну людину;
- потрібно знаходити людей, які самі захочуть робити те, що вам від них потрібно.

Долучаючи до своєї команди нових працівників ми постійно прислуховувалися до думки тих, хто вже працює. Це дуже важливо, адже надалі їм потрібно працювати разом в команді.

Наступний крок – слід змінюватися самим, щоб показати приклад для всього колективу компанії та головне – для клієнтів. Для цього я, як керівник, почав на рівні зі своєю командою обслуговувати клієнтів на «передовій». Це допомогло вивчити навіть найдрібніші деталі наших взаємовідносин з клієнтом.

Колектив навчав мене «газової грамотності»: законодавству, правилам, вимогам, а я вчив їх стандартам обслуговування клієнтів.

Для вирішення складних проблем, ми розробляли спеціальні сценарії розмови з клієнтами, щоб вони могли отримати правильну та уніфіковану інформацію у всіх точках обслуговування. І коли ти знаєш, що і як тобі говорити, ти відчуваєш себе впевненіше, а значить – ти контролюєш розмову з клієнтом і водночас – себе щодо того, як ти дотримуєшся стандартів обслуговування.

Ми й надалі продовжуємо вчитися один в одного, допомагати один одному та змінюватися разом!

Сформувавши команду та прищепивши їй «ген змін» потрібно було рухатися до найголовнішого – щоб ці зміни відчув наш клієнт.

Перш за все, ми взяли за переобладнання (не люблю цього слова, але воно найточніше відображає стан речей) абонентських відділів із типовими маленькими віконечками. Раніше клієнт мав стояти у черзі, нагинатися й кричати щось туди – ніби в печеру.

Ми реконструювали частину приміщення під перший Центр обслуговування клієнтів (ЦОК). Зокрема, для зручності спілкування посадили клієнта в крісло та забрали «грати». Почали працювати без перерви на обід та пригощати відвідувачів кавою.

Спершу всі боялися відкритого спілкування з клієнтом і думали, що це не спрацює. Але нам пощастило. Коли люди почали приходити в новий Центр обслуговування, бачили ввічливий персонал, привітні посмішки та хороше ставлення, могли присісти за стіл і поспілкуватися з працівником без бар'єрів (коли не потрібно нічого кричати й прислухатися що там крикнуть у відповідь), їхнє ставлення до нас також стало покращуватися.

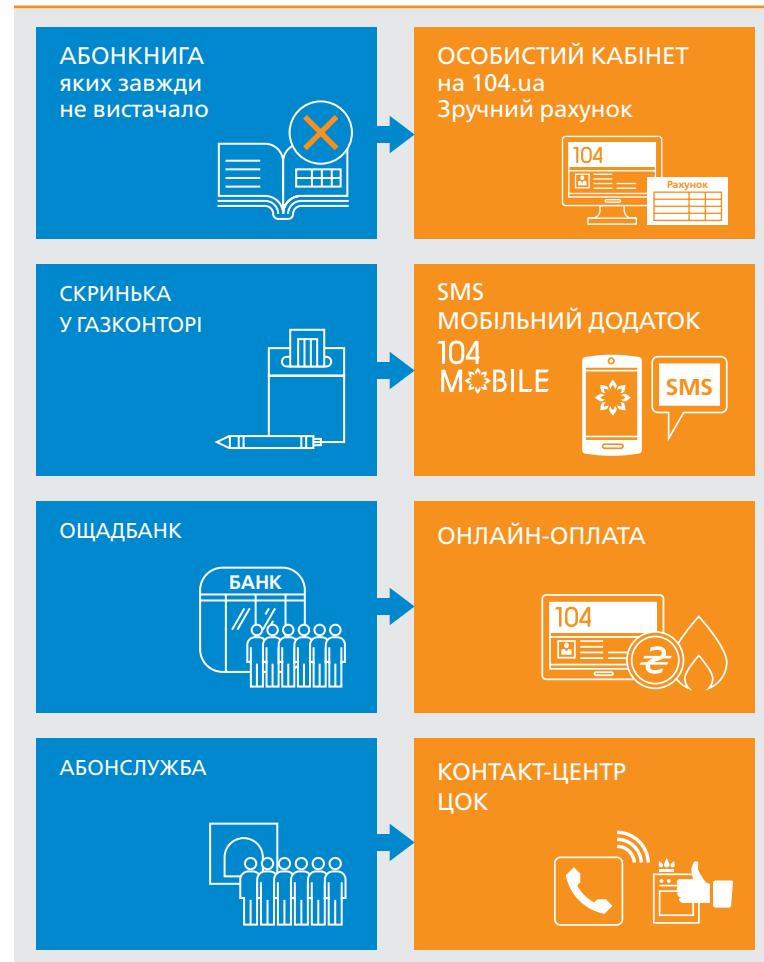
Наша компанія та клієнти почали рухатися назустріч один одному

Сьогодні ми побудували сучасний Центр обслуговування клієнтів на більшу кількість операторів з обслуговування клієнтів, зі зручним розташуванням, електронною чергою, безкоштовним Wi-Fi тощо.

Питання, за якими до нас можуть звернутися клієнти, можна поділити на три групи:

- облік спожитого газу за показаннями лічильника або нормами споживання;

Від газконтори – до сервісної компанії



- щодо ціни на газ, нарахувань, оплати, пільг та субсидій;

- щодо нових приєднань до системи газопостачання або реконструкції діючої системи.

Раніше, щоб отримати послуги за цими напрямками, клієнти були змушені відвідати фахівців в трьох різних відділах. Тепер основною точкою нашого контакту з клієнтами є сучасний ЦОК. Тобто відтепер клієнт звертається лише до нас, а інші служби теж спілкуються з клієнтом через нас.

Відкриття просторого й сучасного Центру обслуговування дало нам змогу не просто поліпшити комунікацію з клієнтами та покращити їхнє ставлення до нас, але загалом підвищити рівень лояльності до ПАТ «Волиньгаз».

Але на цьому не закінчуються наші кроки назустріч клієнтам. У сучасному мінливому світі найцінніша для людини річ – це час. І ми хочемо, щоб свій час клієнт витрачав на важливіші речі, ніж вирішування «газових» питань. Тому ми розбудовуємо наші альтернативні канали обслуговування клієнтів, такі як онлайн сервіс Особистий кабінет, СМС-сервіси, Контакт Центр (який працює без вихідних і навіть у всі святкові дні).

У нас багато що вже було зроблено щодо поліпшення клієнтського обслуговування і нам потрібно про це розповісти клієнтам, пропагувати наші досягнення. Щоб клієнт бачив і розумів, що ми змінюємось і вдосконалюємо наші взаємовідносини.

КЛІЄНТ СТАВ ГОЛОВНОЮ ЦІННІСТЮ



40 Центрів обслуговування клієнтів

Контакт-центр

Онлайн сервіси сайту 104.ua

50 млн звернень клієнтів за рік

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

За лаштунками газових чудес: чому Грузія і Польща обігнали Україну

Лічильники газу з автоматичною передачею показань, електронні сервіси й СМС-інформування клієнтів, «вічні» полімерні трубопроводи й дрони з інфрачервоними камерами та тепловізорами вже стали повсякденністю для газовиків і їхніх клієнтів в Грузії і Польщі. Використання технічних новинок знижує витрати на обслуговування газопроводів, а їхнє впровадження стало можливим завдяки 100%-вій оплаті за газ і його доставку, а також економічно виправданим тарифам



У Грузії газова компанія встановлює споживачам однотипні лічильники. Це зменшує затрати на їхнє обслуговування та перевірку

Грузія – падіння і зліт

Із 2008 року, Грузія майже все-щого збільшила рівень споживання газу. Для порівняння: Україна за цей час в два рази скоротила його використання. Секрети грузинського «газового феномена» в квітні 2018 року відправилися вивчати представники восьми українських газових компаній із Запоріжжя, Києва, Харкова, Полтави, Чернігова та Чернівців.

Вражаючи темпи зростання газоспоживання в Грузії пов'язані з тим, що в газовому секторі країни з'явився стратегічний інвестор, зацікавлений у його розвитку. Йдеться про компанію з азербайджанським корінням Socar Georgia Gas, яка фактично витіснила з Грузії російський Газпром. Щоб залучити такого інвестора, грузинам довелося прийняти чіткі й стабільні правила оплати за газ, а також тарифи, які гарантують ефективну роботу газових компаній.

Справа в тому, що за час тяжкої жорсткої кризи, яка в Грузії тривала впродовж 1990-

тих і першої половини 2000-х років, населення країни практично припинило сплачувати за газ. Залишившись без фінансових надходжень, місцеві газовики не справлялися з обслуговуванням газових мереж. Без відповідного нагляду, одна за одною виходили з ладу системи електро- й хімічного захисту газопроводів, які потім були просто розкрадені. На заржавілих газопроводах втрати газу доходили до 60%, тож стало неможливим визначити, яка частка витоків газу, а скільки припадає на несанкціонований відбір цього палива населенням. Прориви газопроводу стали причиною того, що в Тбілісі в період із 2001 по 2003 рік загинули 52 людини. У грузинській столиці тільки в 2002 році з 27 нещасних випадків, пов'язаних із газом, 17 – відбулися саме через корозію труб. Деградація газопостачання призвела до того, що в Тбілісі та інших грузинських містах квартири нерідко опалювали «буржуйками», часом пускаючи на дрова дерева з парків, столярку з під'їздів і навіть паркет.

Із приходом у 2008 року на газовий ринок Грузії компанії Socar Georgia Gas протяжність газових мереж зросла в сім разів. І, як правило, завдяки застосуванню полімерних трубопроводів, гарантований термін роботи яких понад 50 років. Це дало змогу компанії майже вдесятеро наростити поставки газу населенню. І в результаті – оплата за газ 100%-ва: в Socar Georgia Gas не знають, що таке борги за газ. Щоправда, ціна на газ в Грузії наразі трохи дешевша, ніж в Україні – 0,57 ларі або 6,2 грн, в той час як середня зарплата у грузин становить всього лише близько 4,5 тис. грн. Звідки, після десятиліть неплатежів за газ, раптом з'явилася така зразкова платіжна дисципліна? По-перше, за газ у цій країні дуже зручно платити. Створена система щомісячного СМС-інформування клієнтів про платежі за газ. Для цього компанія налагодила автоматичний збір свідчень лічильників газу. Оперативність збору забезпечена тим, що все більше лічильників газу оснащують дистанційною системою передачі показань. А до решти приладів контролери мають вільний доступ. По-друге, нова система газопостачання дає можливість оперативно контролювати й відключати постачання газу боржникам, адже нові лічильники газу встановлені відразу ж за точкою приєднання до мережі. Нині в Грузії залишилося лише 6% із 600 тис. встановлених лічильників, які не винесені за межі домоволодінь.

У результаті відродження газопостачання з вікон грузинських багатоповерхівок зникли труби буржуйок, а парки потроху повертають свою колишню пишність.

Місто дракона – на газу

У Польщі також зростає споживання газу – і в основному завдяки газифікації міст і сіл. За останні вісім років країна наростила рівень споживання газу на 25% – від 14,1 млрд м³ в 2010 році до 17,7 млрд м³ – торік.

Делегація з п'яти українських газових компаній (із Волині, Києва, Івано-Франківська, Рівного та Сум), яка побувала

не обхідники, а відповідно обладнані автомобілі з датчиками і спеціальною лазерною гарматою, яка проводить спектральний аналіз навколишнього довкілля. На протяжних заміських ділянках газопроводи контролюють за допомогою флотилії дронів-квадрокоптерів, кожен із яких обладнаний не тільки відеокамерою, але й тепловізором. Усі отримані в ході такого моніторингу дані заносяться в

Польські «облгази» отримують фіксовану абонплату, яку споживачі оплачують наперед. Це дає можливість компанії застосовувати в роботі сучасні технології

в червні в Кракові, з'ясувала, що польські газовики, як і їхні грузинські колеги, не знають, що таке борги за газ. Понад те, фахівці газорозподільної компанії Polska Spolka Gazownictwa (PSG) не знають, яка ж поточна ціна на газ. Чому? Поляки платять окремо за газ як за товар і окремо – за послуги його транспортування. Плату за спожитий газ отримує – окремо компанія-постачальник газу, а польський «облгаз» PSG отримує свою фіксовану абонплату. Споживачі газу сплачують її наперед, за передоплатою, тому доходи газовиків не залежать від того, зима надворі чи літо.

Навіть скульптура Дракона-глитая, який є символом Кракова, вивергає газовий факел тільки по передоплаті: або кожні 15 хвилин, за що платить мерія міста, або після того, як замовник відправить СМС із текстом «smok» на платний номер.

Рівномірний і стабільний фінансовий потік допомагає вирішувати довгострокові програми, пов'язані із безпекою газової мережі. Це стало можливо завдяки використанню найсучасніших технологій. У Кракові та в населених пунктах Мало-польського воєводства моніторингом витоків газу займаються

інформаційну GIS-систему. Потім ця система використовує оперативні відомості для моделювання аварійних ситуацій. Такий превентивний контроль зводить нанівець можливі аварії, тим більше що 80% краківських газопроводів – полімерні. Зараз польські газовики завершують сертифікацію нових полімерних труб з поліаміду, які розраховані на роботу в умовах вище середнього тиску – і це дозволить повністю відмовитися від сталевих трубопроводів.

В Україні ж, за нинішніх тарифів і рівні оплати за газ, очікувана перспектива – дворазове збільшення протяжності аварійних газопроводів (до 12 тис. км), що лише підштовхне вимушене скорочення споживання газу.



У Кракові місця витоків газу шукають машини з датчиками та спеціальною лазерною гарматою

КОНТАКТ-ЦЕНТРИ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ ПРИРОДНОГО ГАЗУ

ПАТ «ВІННИЦЯГАЗ»

Тел. 0432 509 104
Тел. 067 01 10 104

ПАТ «ВОЛИНЬГАЗ»

Тел. 0332 280 104
Тел. 067 33 39 104

ПАТ «ДНІПРОГАЗ»

Тел. 056 78 78 104
Тел. 067 62 63 104

ПАТ «ДНІПРОПЕТРОВСЬКГАЗ»

Тел. 056 78 70 104
Тел. 067 00 90 104

ПАТ «ЖИТОМИРГАЗ»

Тел. 0412 558 004
Тел. 067 33 38 104

ПАТ «ЗАКАРПАТГАЗ»

Тел. 0312 48 83 04
Тел. 067 01 03 104

ПАТ «ЗАПОРІЖГАЗ»

Тел. 061 28 08 104
Тел. 067 00 76 104

ПАТ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ»

Тел. 0342 591 104
Тел. 067 65 65 104

ПАТ «КИЇВОБЛГАЗ»

Тел. 044 36 46 104
Тел. 067 44 49 104

ПАТ «КРИВОРІЖГАЗ»

Тел. 056 46 26 104
Тел. 067 62 92 104

ПАТ «МИКОЛАЇВГАЗ»

Тел. 0512 777 104
Тел. 067 65 70 104

ПАТ «ЛЬВІВГАЗ»

Тел. 032 29 07 104
Тел. 032 242 31 04
Тел. 067 33 32 104
Тел. 067 21 77 104

ПАТ «РІВНЕГАЗ»

Тел. 0362 461 104
Тел. 067 01 01 104

ПАТ «СУМИГАЗ»

Тел. 0542 70 30 04
Тел. 067 00 03 104

ПАТ «ТИСМЕНИЦЯГАЗ»

Тел. 0342 59 11 04

ПАТ «ХАРКІВГАЗ»

Тел. 057 76 62 104
Тел. 067 01 13 104

ПАТ «ХАРКІВМІСЬКГАЗ»

Тел. 057 76 65 104
Тел. 067 01 07 104

ПАТ «ХМЕЛЬНИЦЬКГАЗ»

Тел. 0382 742 104
Тел. 067 01 14 104

ПАТ «ЧЕРНІВЦІГАЗ»

Тел. 0372 93 19 04
Тел. 067 44 48 104

ПАТ «ЧЕРНІГІВГАЗ»

Тел. 0462 61 62 04
Тел. 067 65 64 104

ОБСЛУГОВУВАННЯ МЕРЕЖ

Хто обслуговує систему газопостачання у будинку

Початок на сторінці 1



Тетяна Бузовська, начальник управління технічної політики Регіональної газової компанії

Кому належать внутрішньобудинкові газові мережі?

Газові мережі всередині багатоквартирного будинку належать його співвласникам. Так, у індивідуальному будинку – його господареві, в офісах або в загальногромадській споруді – юридичній особі, яка є власником. Це стосується всього газового обладнання всередині або за межами будинку до точки розмежування. Для багатопверхового житла такою точкою є, як правило, засувка на ввіді газової труби в будинок. Єдиний виняток – це лічильник газу, в тому разі якщо він встановлений за кошти газорозподільної компанії (оператора ГРМ).

І це підтверджено документами?

Що стосується документів, то достатньо переглянути перелік

майна, який є на балансі операторів ГРМ. Саме лічильники там обліковуються, а будинкових мереж там нема. До речі, через це державний регулятор – НКРЕКП – не враховує витрати на перевірку та підтримку будинкових мереж у тарифі операторів ГРМ.

Щодо документів у ОСББ, то переважна більшість із них не підписують акти розмежування балансової належності, й не поспішають брати мережі на свій баланс. У результаті внутрішньобудинкові мережі кинуті напризволяще.

Чому ж ці газорозподільні компанії досі обслуговували ці мережі?

Ще з 1997 року діяв наказ №35 про проведення технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання. Оскільки оплати за такі роботи оператори ГРМ протягом останніх двох років не отримували, то можна сказати, що це була свого роду діяльність на громадських засадах. Для її виконання Оператори ГРМ справно виділяли техніку й фахівців, хоча дефіцит останніх через невисоку зарплату з кожним роком зростає. Не секрет, що саме з цим пов'язані випадки зловживання

службовим становищем під час перевірок, коли деякі сьосарі брали «мзду» під час виявлення порушень, що негативно позначається на репутації газорозподільних компаній. У таких умовах підвищення ефективності від цих перевірок очікувати не доводиться. Тому після низки перевірок і аналізу ситуації чиновники Міненергугілля скасували старий наказ. (він припинив свою чинність із 6 липня 2018 року, після публікації в «Урядовому кур'єрі» відповідного наказу міністерства №646).

Хто ж тепер займеться обслуговуванням внутрішньобудинкових мереж?

Це будуть ті фахівці, з якими співвласники будинку (ОСББ) або його власник, чи управитель укладуть договори на обслуговування. Єдина умова – в обслуговуючій організації має бути дозвіл на проведення таких робіт, яке видає відповідний орган Держпраці.

І це може бути той же облгаз (оператор ГРМ), який раніше перевіряв ці мережі?

Так, може. Але наскільки мені відомо, для більшості газорозподільних компаній така робота не є пріоритетом – усе

через дефіцит фахівців та відтік кваліфікованих працівників. З одного боку, фактично з'явилась нова ринкова ніша – підприємці, компанії, в яких є можливість і вміння в обслуговуванні газового обладнання (відповідні послуги отримали сотні тисяч клієнтів). З другого боку, уклавши договір і оплачуючи роботу фахівців найнятої компанії, споживачі мають реальні важелі для того, щоб домогтися якісного обслуговування.

Скільки доведеться заплатити за такі важелі?

За кордоном, наприклад у Польщі, вартість обслуговування внутрішньобудинкових мереж формується виходячи з попиту-пропозиції, тобто на ринкових принципах. Оператор ГРМ з'являється лише в двох випадках. По-перше, якщо у власника будинку немає договору на обслуговування мережі із сервісною компанією – для того щоб відключити газ на вході в будинок. І по-друге, для того, щоб перекрити подачу газу на вході в разі якщо повідомили про його витік у будинку. А усуненням неполадок у внутрішньобудинковій мережі займається вже сервісна компанія.

НОВИНИ З РЕГІОНІВ

«Дніпропетровськгаз» відкрив поспіль два сучасних Центри обслуговування клієнтів



Нові Центри обслуговування клієнтів розпочали роботу в Павлограді та Кам'янському. Відтепер майже 200 тис. клієнтів «Дніпропетровськгазу» із міст та прилеглих районів зможуть отримати консультації з будь-яких газових питань. Відкриття за місць одразу двох Центрів обслуговування стало ще одним кроком компанії до якісно нових змін для побудови більш прозорих відносин із споживачами. Обслуговування в нових ЦОКах проходить у форматі «відкритого простору» із автоматизованою електронною чергою та привітними операторами.

На Рівненщині розпочав роботу дру-гий Центр обслуговування клієнтів



Сучасний Центр обслуговування створений за стандартами високими стандартами : просторі приміщення, зручна зона очікування, доступ до wi-fi, можливість на місці скористатися онлайн-послугами чи особистим кабінетом на сайті 104.ua. Прийом споживачів проводять одразу п'ять операторів, що мінімізує час очікування у черзі. Про вільних менеджерів клієнтів ЦОКу інформують електронні табло та голосові сповіщення.

На Сумщині новий Центр обслуговування запрацював для 30 тис. споживачів газу

«Сумгаз» відкрив сучасний Центр обслуговування клієнтів для 30 тисяч споживачів природного газу м. Охтирки та Охтирського району. Протягом одного дня консультацію в ньому можуть отримати до 500 клієнтів компанії. В нових ЦОКах облаштовано зручні умови для відвідувачів, є можливість одразу на місці скористатися послугами «Особистого кабінету». У планах компанії – відкрити аналогічні центри в Сумах, Шостці, Конотопі.

Внутрішньобудинкові мережі: хто за що відповідає

 ВЛАСНИК БУДИНКУ (управитель)	- Відповідає за безпечну експлуатацію обладнання та мережі у будинку - Обирає компанію та укладає договір на обслуговування будинкових газових мереж	Найнята власником будинку компанія перевіряє та налагоджує роботу пристроїв, які автоматично відключають подачу газу ✓ Згідно з вимогами виробника Спеціальними приладами контролює ступінь захисного покриття мереж ✓ Раз на рік Планово перевіряє щільність будинкової газової мережі та газові прилади ✓ Раз на три роки Проводить планове технічне обслуговування (ПТО) ✓ Раз на рік
 ВЛАСНИК КВАРТИРИ	- Відповідає за безпечну експлуатацію газових мереж у своїй квартирі - Обирає компанію та укладає договір на обслуговування внутрішньоквартирних мереж (ціна – 40 грн/рік з квартири, де лише газова плита)	Найнята споживачем компанія проводить планове технічне обслуговування (ПТО) ✓ Раз на п'ять років (лише газова плита) раз на рік (інші газові прилади) Проводить технічне обслуговування газового обладнання між проведенням ПТО або плановими перевітками на щільність газової мережі ✓ За заявками споживачів
 ОБЛГАЗ	- Відповідає за аварійне обслуговування газорозподільної системи і також внутрішньобудинкових газових мережах - Обслуговування безкоштовне	✓ Щодня приймає аварійні виклики від споживачів Ліквідує та локалізує аварійні ситуації на газорозподільній системі, а також на внутрішньобудинкових мережах ✓ 24 год./добу

СОЦІАЛЬНІ ПРОЕКТИ

Спортивні змагання об'єднали газовиків з усієї України

Уже вкотре газовики доводять, що вони не лише професіонали у своїй справі, але й хороші спортсмени. Напередодні літа майже півсотні фахівців газових компаній із різних куточків України показали справжній майстер-клас у різних видах спорту



Спершу спортивна боротьба розгорнулася поміж 20-ма футбольними командами. Змагання відбулися на гостинній Івано-Франківщині, де любителі гри у м'яч боролися за кубок першості під час Другого Всеукраїнського чемпіонату з міні-футболу серед газових компаній. Після запеклих регіональних турнірів до фіналу потрапили представники восьми команд – зі Львова, Івано-Франківська, Харкова, Дніпра, Миколаєва, Вінниці, Чернігова та Сум. На завершальному етапі чемпіонату кожен поєдинок став сутичкою зіркових складів. Тому фінал виявився видовищним та щедрим на голи й за емоціями не поступався великим футбольним поєдинкам. Кожну дію гравців, яка яка наближала команду до перемоги, публіка зустрічала гучними оваціями. Все було просякнуте азартом суперництва та дружби одночасно. В результаті конкурентної боротьби найкраще себе показали львівські футболісти, які здобули першість у Всеукраїнському чемпіонаті. Срібними

призерами стала команда ПАТ «Івано-Франківськгаз», а бронзу виборолла команда ПАТ «Харківгаз».

«Насамперед такі змагання потрібні для того, аби залучити наших працівників до активних занять фізкультурою і спортом, зміцнити їхнє здоров'я. Таким чином ми пропагуємо здоровий спосіб життя та спорт загалом. Окрім того, це водночас і зустрічі з колегами з інших областей та цікаве спілкування», – зазначає голова Укргазпрофспілки Сергій Копанічук.

Слідом за футболом спортивні змагання між 16-ма газовими командами відбулися на Херсонщині. Там проходила XIX Всеукраїнська спартакіада серед працівників газових господарств України. Контролери, слюсарі, проектант, інженери та майстри змінили свою роботу уніформу на спортивну. За першість змагалися як досвідчені учасники, на рахунку яких не одна перемога, так і новачки. Загалом мірялися силами в шести видах спорту: легка атле-

тика, настільний теніс, армреслінг, гирьовий спорт, шашки, плавання та волейбол. У перших двох видах спорту змагання відбувалися окремо для жінок та чоловіків. А от в силових видах брали участь лише чоловіки у трьох вагових категоріях: учасники вагою до 70 кг, 70-90 кг та понад 90 кг.

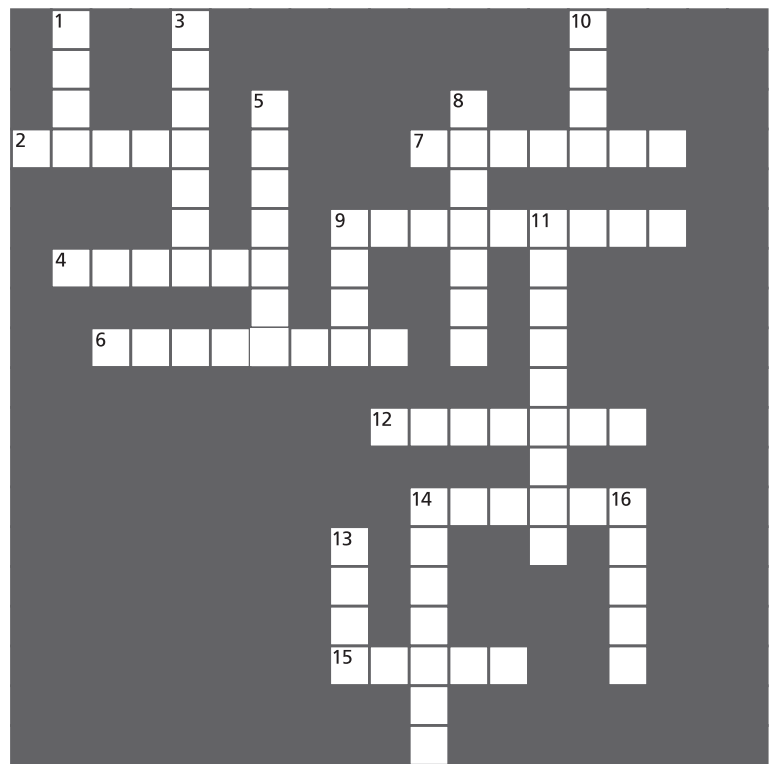
Найбільш видовищним змаганням спартакіади був волейбол. Пристрасті на майданчику виривали не на жарт. Запекла боротьба, рівність суперників і зрештою підсумок зустрічі визначила всього пара вдалив подач. У результаті першість з волейболу дісталася команді «Дніпропетровськгаз», вони виявилися сильнішими за своїх опонентів. Срібло дісталось ПАТ «Сумигаза», бронза ПАТ «Івано-Франківськгаз». І хоча в кожному виді спорту були свої переможці, але результат усієї спартакіади вирішила загальна сума очок за всіма видами змагань.

Отож, загальний результат спартакіади звів на п'єдестал пошани учасників із трьох газових компаній. Золото у загальнокомандному заліку виборолла команда «Сумигаза», срібло дісталось газовикам «Дніпропетровськгазу», а бронзу отримали фахівці «Івано-Франківськгазу».

«Спартакіада – це не лише спорт, а й можливість для її учасників продемонструвати свої лідерські якості: проявити наполегливість, завзятість і волю до перемоги, – каже голова об'єднаної профспілки ПАТ «Сумигаза» Павло Тарасенко. – Це саме ті якості, які допомагають не лише завойовувати медалі, а й успішно виконувати професійні завдання».



КРОСВОРД

**По горизонталі:**

- Місто в Рівненській області, де в червні 2018 року РГК відкрив новий ЦОК. Це топографічне найменування походить від назви породи місцевих диких кіз. Разом із сусідньою Дубровицею згадується як батьківщина лауреата Нобелівської премії Жоржа (Григорія) Шарпака.
- Місто в Польщі, символом якого є дракон. Там 1972 року встановлено його скульптуру, яка щоп'ять хвилин вивергає газове полум'я.
- Складова лічильника газу, тонка та гнучка перетинка, що розділяє дві порожнини з різним тиском. Саме вона дала назву цьому типу лічильників.
- Його треба уникати під час підключення до газу за допомогою гнучкого шланга. А прем'єр-міністр так назвав премію на 1,1 млрд грн, яку заплатили собі менеджери Нафтогазу.
- Фахівець, який отримує оперативну інформацію (в т.ч. завдяки викликам по телефону від споживачів газу) про стан газової мережі. В разі небезпеки надає команду на виїзд та координує дії фахівців аварійних та ремонтних бригад.
- За її допомогою керують потоком газу на вході газопроводу до будинку. Зазвичай є точкою розмежування власності – після неї мережа належить власнику будинка.
- Покриття підлоги, яке на початку 2000-х у Грузії використовували для опалення житла в містах через припинення газопостачання.
- Об'єм споживання газу, встановлений державою для споживачів без наявності газового лічильника. В Україні встановлені без відповідного обрахунку, тому в три-чотири рази менші від показників у сусідніх країнах.

По вертикалі:

- Назва природно-фізичного явища, яке спостерігається у димоході, вентиляційних каналах під час спалювання палива та сприяє видаленню диму й газу із обігрівального каналу в атмосферу.
- У червні 2018 року Нафтогаз купив броньовик цієї марки для перевезення голови компанії Андрія Коболева. Пісню про цю омріяну реперами марку виконує гурт Дзидзьо.
- Цей документ потрібен для технічного обслуговування та ремонту внутрішньобудинкових газових мереж.
- Ключова умова, обов'язкова для забезпечення газовими компаніями стабільного газопостачання. Саме на її дотримання витрачають 80% коштів, отриманих від споживачів як плату за тариф. У разі її порушення майже невідворотно настає аварія.
- Літальний апарат, який польські газовики використовують для аероогляду газопроводів. Назва походить від англійського слова «трутень».
- Сума коштів, яку необхідно повернути: не виникає при купівлі хліба або продуктів, адже такі товари відпускають лише після оплати. Натомість за спожитий газ значна кількість споживачів сплатує зі значною затримкою. За даними Держстату, станом на початок червня 2018 року його розмір перевищує 17 млрд грн.
- Підприємства цієї галузі мають найбільші борги за газ. Але значна частина цієї заборгованості утворена штучно через «схему» Нафтогазу.
- Назва ріки на Алясці, та моделі американського джипа GMC. Шість екземплярів такого авто (одне – в броньованій версії) державна компанія Нафтогаз України намагалась закупити в серпні 2007 року для своїх топ-менеджерів, які отримують найбільші в країні премії. Але через скандал і значний суспільний резонанс купівля зірвалася.
- У тюрмі та в армії вона – ранкова та вечірня, необхідна для перевірки кількості наявного контингенту. В газовій справі вона необхідна для лічильників газу. Її проводять із строгою періодичністю – раз на п'ять або на вісім років.
- В Україні складова ціни на газ, і є платою за транспортування газу по магістральними та газорозподільними газопроводами. В ціни газу для населення його доля 10%.