

Rola i znaczenie komunikacji w procesie inwestycyjnym

Małgorzata Polkowska
Dyrektor – Rzecznik Prasowy

Warszawa, 16 marca 2016 r.

system, który łączy



Jakie znaczenie ma komunikacja dla procesu inwestycyjnego?

1

budowanie pozytywnych relacji z władzami lokalnymi i właścicielami nieruchomości = świadome i szybsze podejmowanie decyzji i wydawanie pozwoleń

2

przekazywanie kompleksowej informacji na temat planowanej inwestycji = pełna wiedza interesariuszy

3

kontakty z interesariuszami w imieniu Inwestora = kształtowanie wizerunku Inwestora

4

budowanie odpowiedzialnego modelu współpracy z wykonawcami = sprawna współpraca

pozytywne
relacje podczas
projektowania



pozytywne
relacje podczas
budowy



pozytywne
relacje podczas
eksploatacji

Budowanie odpowiedzialnego modelu komunikacji na każdym etapie inwestycji

ETAP PROJEKTOWANIA (PRZED BUDOWĄ)



Inwestor przy
współpracy z
Projektantem

ETAP BUDOWY



Inwestor przy współpracy z
Wykonawcą Robót Budowlanych
oraz Wykonawcą Nadzoru
Inwestorskiego

ETAP EKSPLOATACJI (PO BUDOWIE)



Inwestor we
własnym zakresie

Komunikacja w procesie inwestycyjnym

1

Systemowe podejście do działań komunikacyjnych prowadzonych inwestycji wynika ze **statusu projektów inwestycyjnych (PCI) wspólnego zainteresowania i finansowania inwestycji ze środków unijnych (POIiŚ, EEPR, TEN-E) i europejskich instytucji finansowych (EBI, EBOiR).**



Współfinansowany przez Unię Europejską
Europejski program energetyczny na rzecz naprawy gospodarczej



Współfinansowane przez Unię Europejską
Instrument „Łącząc Europę”



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską
Transeuropejska sieć energetyczna (TEN-E)



Fundusze Europejskie
Infrastruktura i Środowisko

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



2

Instytucje finansowe wymagają raportowania zarządzania kwestiami środowiskowymi i społecznymi, także **wdrożenia i raportowania wykonania planów komunikacji z interesariuszami w procesie inwestycyjnym.**



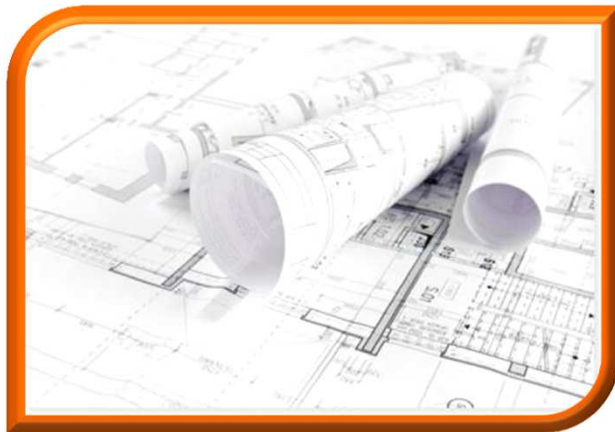
Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju



European Bank
for Reconstruction and Development

CZĘŚĆ I

Zasady komunikacji ze społecznościami lokalnymi na etapie projektowania i realizacji inwestycji



Zasady komunikacji ze społecznościami lokalnymi na etapie projektowania i realizacji inwestycji

Zasady przeznaczone są dla **Wykonawców Usług Projektowych (WUP) oraz Wykonawców Robót Budowlanych (WRB)** i należy je stosować obowiązkowo przy projektowaniu gazociągów przesyłowych objętych ustawą z dnia 24 kwietnia 2009 r. o inwestycjach w zakresie terminalu regazyfikacyjnego skroplonego gazu ziemnego w Świnoujściu.



Etap I

Po podpisaniu umowy z GAZ-SYSTEM S.A.

Przekazanie materiałów informacyjnych:

- **ulotka informacyjna** na temat planowanej inwestycji;
- **plakat informacyjny** na temat planowanej inwestycji;
- ulotka na temat projektów objętych statusem PCI (opcjonalnie)

Warsztaty dotyczące współpracy i komunikacji ze społecznościami lokalnymi:

- omówienie najważniejszych technik komunikowania się
- wypracowanie **rocznego Planu Komunikacji** ze społecznościami lokalnymi dla danej inwestycji
- dystrybucja **materiału szkoleniowego** dotyczącego dobrych praktyk budowania współpracy ze społecznościami lokalnymi.

Plan Komunikacji:

- dotyczy komunikacji ze społecznościami lokalnymi i władzami lokalnymi w ramach projektowanej i realizowanej inwestycji
- zawiera opis **działań komunikacyjnych wraz z harmonogramem oraz podziałem odpowiedzialności** za poszczególne zadania pomiędzy Projektanta/Wykonawcę Robót Budowlanych a Inwestora

Etap II

W trakcie realizacji przedmiotu umowy

Realizacja Planu Komunikacji, w tym:

Spotkania informacyjne z władzami lokalnymi :

- Projektant/Wykonawca Robót Budowlanych ma obowiązek osobistego poinformowania władz lokalnych poszczególnych gmin o projektowanej/realizowanej inwestycji;
- przedstawiciele Projektanta/WRB przekazują pakiet informacyjny na temat projektowanej inwestycji.

Raportowanie realizacji Planu Komunikacji:

- Plan Komunikacji sporządzany jest na dany rok kalendarzowy (z możliwością aktualizacji co 6 miesięcy);
- Projektant/WRB ma obowiązek raportować realizację poszczególnych punktów Planu Komunikacji w cyklu miesięcznym.

Kluczowe wytyczne w trakcie procesu komunikacji przy inwestycji:

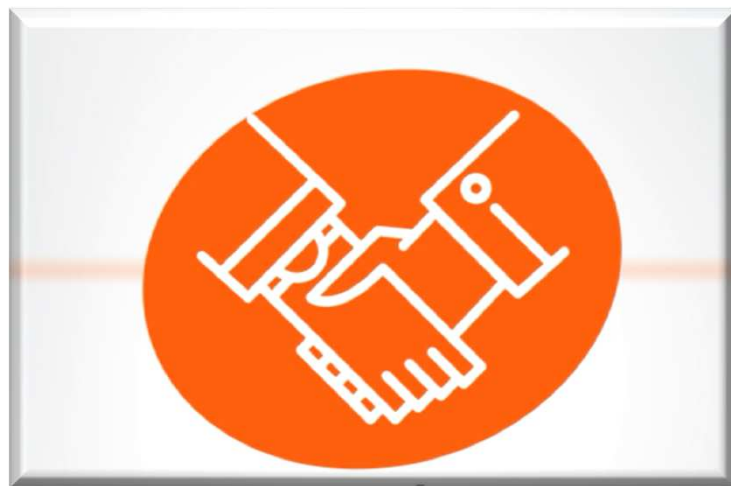
- Projektant/WRB jest zobowiązany do **bieżącego informowania** Inwestora o dodatkowych potrzebach komunikacyjnych;
- Projektant/WRB **ma obowiązek bezzwłocznego poinformowania** Inwestora o **wszelkich zagrożeniach** (potencjalnych sytuacjach kryzysowych);
- Projektant/WRB jest **zobowiązany do uczestnictwa w spotkaniach** organizowanych przez Inwestora;
- **Do przekazywania i udzielania informacji mediom w sprawie planowanej inwestycji upoważniony jest tylko Rzecznik Prasowy Inwestora!**

Etap III

Po zakończeniu realizacji przedmiotu umowy



Po zakończeniu realizacji Usług, a przed podpisaniem przez Zamawiającego protokołu odbioru umowy Projektant/Wykonawca Robót Budowlanych ma obowiązek sporządzić i przedstawić Zamawiającemu **zbiórny pisemny raport końcowy** ze zrealizowanych działań opisanych w Planie Komunikacji.



CZĘŚĆ II

Wytyczne GAZ-SYSTEM S.A. dotyczące komunikacji dla nadzoru inwestorskiego



Wytyczne GAZ-SYSTEM S.A. dotyczące komunikacji dla nadzoru inwestorskiego

Warsztaty dotyczące współpracy i komunikacji ze społecznościami lokalnymi:

Członkowie personelu Wykonawcy Nadzoru Inwestorskiego, którzy będą mieli bezpośrednio kontakt ze społecznościami lokalnymi na etapie realizacji Inwestycji **zobowiązani są do odbycia jednodniowego szkolenia komunikacyjnego**, podczas którego Inwestor przekaze standardy komunikacji przyjęte dla realizowanych Inwestycji.

Wypowiedzi dla mediów = Rzecznik Prasowy Inwestora

Inwestor w trakcie realizacji usług **nie upoważnia Wykonawcy Nadzoru Inwestorskiego do przekazywania i udzielania w jego imieniu informacji mediom** w sprawie realizowanej inwestycji. Wykonawca Nadzoru ma obowiązek skierować dziennikarza do Rzecznika Prasowego Inwestora.

CZĘŚĆ IV

Praktyczne aspekty dotyczące komunikacji w procesie inwestycji



Realizowane zadania komunikacyjne - podsumowanie

Obecnie działania komunikacyjne obejmują:

• społeczności lokalne w **175 gminach**;

• **16 inwestycji liniowych** oraz **5 inwestycji punktowych**;

• odbyło się **300 spotkań**,

• w których udział wzięło łącznie ponad **3600 osób***

• przeprowadzono **118 spotkań informacyjnych**
z przedstawicielami władz lokalnych, jak i właścicielami
gruntów **

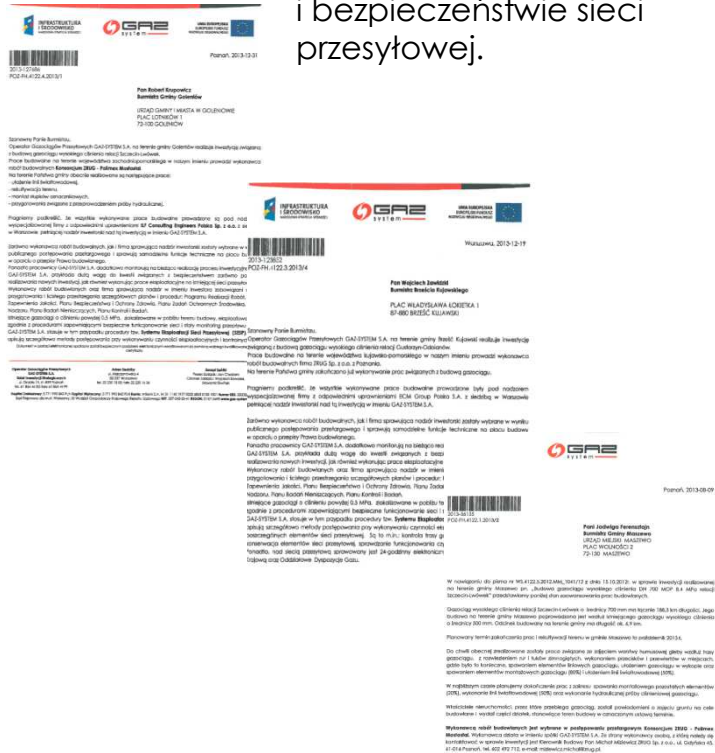
* Dane za lata 2011-2015

** Dane za rok 2015

Realizowane zadania komunikacyjne - podsumowanie

PISMA INFORMACYJNE

Dystrybucja **oficjalnych pism do gmin** na temat statusu budowy i bezpieczeństwa sieci przesyłowej.



INFORMACJE NA STRONIE WWW.GAZ-SYSTEM.PL

Nowa zakładka - **Najczęściej zadawane pytania** na temat realizowanych inwestycji.
Zakładka – Spotkania informacyjne w gminach.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Proszę wybrać interesujący Państwa temat:

- 1 Inwestycje - informacje ogólne
- 2 Budowa gazociągów
- 3 Odszkodowania
- 4 Bezpieczeństwo infrastruktury przesyłowej

Gazociąg Rembeleszczyzna - Gurstoryn

GAZ-SYSTEM S.A. buduje gazociąg wysokiego ciśnienia relacji Rembeleszczyzna – Gurstoryn średnicą 1100 mm i średnicą 700 mm.
Więcej na temat inwestycji znajdziesz tutaj:
Gazociąg zrealizowany jest na obszarze:
- w województwie mazowieckim na terenie gmin: Nieporęt, Wieliczek, Serock, Pordostów, Nasielsk, Joniec, Zabłot, Płońsk, Między Płońsk, Dzierzaczka, Starobrzeg, Ruciszewo, Białek, Stara Biała, Brudzeń Duży,
- w województwie kujawsko-pomorskim na terenie gmin: Dobrzyń nad Wisłą, Pabianki, Miasto Włocławek, Lubanie, Brześć Kujawski.

Spotkania informacyjne odbyły się w dniach:

1	Brześć Kujawski	19.04.2011 r. 28.02.2013 r.
2	Białek	17.03.2011 r. 19.11.2012 r.
3	Brudzeń Duży	18.03.2011 r. 23.11.2012 r.
4	Dobrzyń nad Wisłą	14.04.2011 r. 22.10.2012 r.
5	Dzierzaczka	31.03.2011 r. 17.10.2012 r.
6	Fabianki	13.04.2011 r. 06.11.2012 r.
7	Kadzianowo	24.02.2011 r. 22.10.2012 r.
8	Stara Biała	16.03.2011 r. 26.11.2012 r.
9	Starobrzeg	30.03.2011 r. 25.10.2012, 07.06.2013 r. 24.08.2013
10	Zabłotki	26.09.2011 r. 12.09.2012 r.
11	Miasto Płońsk	14.03.2011 r.
12	Miasto Włocławek	02.06.2011 r. 12.12.2012 r.
13	Joniec	23.11.2011 r. 20.09.2012 r.
14	Nasielsk	29.03.2011 r. 12.09.2012 r.
15	Nieporęt	12.07.2012 r. 3.07.2012 r.

Proszę wybrać interesujący Państwa temat:

- 1 Gazociąg Rembeleszczyzna - Gurstoryn
- 2 Gazociąg Gurstoryn - Odolów
- 3 Gazociąg Szczecin - Gdańsk
- 4 Gazociąg Świnoujście - Szczecin

wyświetl wszystkie >

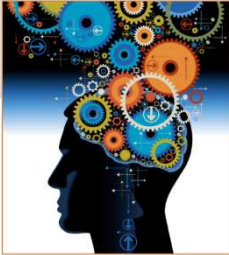
Realizowane zadania komunikacyjne - podsumowanie

Filmy informacyjno-edukacyjne „Strategiczne inwestycje” i „Jak powstają gazociągi?”
na temat inwestycji strategicznych realizowanych przez spółkę.



Warsztat komunikacyjny – główne tematy

1 PSYCHOLOGIA WŁAŚCICIELA NIERUCHOMOŚCI



Wskazówka:

Poznanie i zrozumienie sytuacji właściciela, w stosunku do którego zastosowano rozwiązanie specustawowe lub w przypadku braku specustawy zastosowano tryb wynikający z UGN (Ustawy o gospodarce nieruchomościami), a także emocji i myśli, jakie rodzi taka okoliczność, pozwala dobrać odpowiedni **sposób postępowania** w ramach prowadzonych rozmów zarówno grupowych, jak i indywidualnych.

2 GRUPOWE SPOTKANIA Z WŁAŚCICIELAMI



Wskazówka:

Spotkania grupowe organizuj przed rozpoczęciem inwestycji – powinny one mieć charakter informacyjny i neutralny.

3 INDYWIDUALNA ROZMOWA Z WŁAŚCICIELAMI



Wskazówka:

W przypadku zastrzeżeń pojawiających się u wielu właścicieli spotkania indywidualne pozwalają uniknąć trudnych sytuacji wywierania presji przez zbiorowość na przedstawicielach GAZ-SYSTEM S.A. w ramach spotkań grupowych.

Plan komunikacji - przykład

Plan Komunikacji zgodnie z Wytycznymi GAZ-SYSTEM S.A. W zakresie komunikacji ze społecznościami lokalnymi na etapie realizacji inwestycji

czas realizacji: 2016

Wykonawca:

dotyczy gazociągu: Hermanowice-Strachocina, DN700, MPO 8,4 Mpa

I.p.	narzędzie	adresaci	opis narzędzi	termin realizacji	Odpowiedzialność	priorytet
1.	Warsztat komunikacyjny dot. komunikacji ze społecznościami lokalnymi na etapie realizacji inwestycji	Pracownicy, przedstawiciele Wykonawcy i ew. Podwykonawców robót budowlanych, Nadzoru Inwestorskiego - którzy będą mieli kontakt ze społecznościami lokalnymi.	Realizacja warsztatów komunikacyjnych na temat dobrych praktyk budowania współpracy z przedstawicielami instytucji i właścicielami nieruchomości.	Po wyborze Wykonawcy robót budowlanych, nadzoru inwestorskiego	Zamawiający - organizacja Wykonawca i podwykonawcy - udział	obowiązkowo
2.	Aktualizacja Planu Komunikacji zgodnie z Wytycznymi GAZ-SYSTEM S.A. W zakresie komunikacji ze społecznościami lokalnymi na etapie realizacji inwestycji	Przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy Robót budowlanych, Nadzoru Inwestorskiego	Po realizacji warsztatu komunikacyjnego zaktualizowany zostanie plan komunikacji dla inwestycji, na 2016 r.	Po realizacji warsztatu komunikacyjnego	Zamawiający - Koordynator ds.. Komunikacji wskazany w umowie Wykonawca - Koordynator ds.. Komunikacji wskazany w umowie	obowiązkowa
3.	Wykaz urzędów i instytucji	na potrzeby wewnętrzne	Wykaz urzędów i instytucji - z którymi Wykonawca i Podwykonawcy będzie współpracował w ramach realizowanego projektu	po podpisaniu Umowy z Wykonawcą robót budowlanych	Wykonawca	obowiązkowo
4.	Oficjalne pismo informacyjne na temat inwestycji	1. władze lokalne na trasie gazociągu 2. instytucje publiczne	Pismo informacyjne Inwestora - wprowadzające Wykonawcę robót budowlanych z informacją i wstępnym harmonogramem realizacji inwestycji	po wyborze Wykonawcy robót budowlanych	Zamawiający	obowiązkowo
5.	Przekazanie informacji o terminie rozpoczęcia prac	1. władze lokalne na trasie gazociągu. 2. właściciele nieruchomości 3. sołtysi poszczególnych wsi (mieszkańcy)	1. Pismo informacyjne od Wykonawcy dotyczące terminu rozpoczęcia budowy inwestycji. 2. Informacja zawieszona na tablicach informacyjnych w poszczególnych urzędach gmin, przekazana sołtysom	po wyborze Wykonawcy, przed rozpoczęciem robót	Wykonawca	obowiązkowo
6.	Społkania informacyjne z władzami gmin i sołtysami poszczególnych wsi (ew. z mieszkańcami), przez które realizowana będzie trasa gazociągu	przedstawiciele organów administracji i władz lokalnych oraz pracownicy przez nich delegowani, mieszkańcy gmin, właściciele nieruchomości	Społkania na temat realizowanej inwestycji	w zależności od potrzeb	Zamawiający (obowiązkowa obecność Wykonawcy)	obowiązkowe
7.	Społkania indywidualne z właścicielami gruntów	właściciele gruntów	Bieżąca wymiana informacji i monitoring procesu budowy	w zależności od potrzeb	Wykonawca/ Zamawiający	opcjonalnie
8.	Punkty informacyjne/dyżury informacyjne w urzędach gmin, przez które przebiegać będzie inwestycja	mieszkańcy gmin, właściciele gruntów	Udzielanie informacji na temat inwestycji	w zależności od potrzeb	Zamawiający w ścisłej współpracy z Wykonawcą	opcjonalnie

Plan komunikacji - przykład

Plan Komunikacji zgodnie z Wytycznymi GAZ-SYSTEM S.A. W zakresie komunikacji ze społecznościami lokalnymi na etapie realizacji inwestycji

czas realizacji: 2016

Wykonawca:

dotyczy gazociągu: Hermanowice-Strachocina, DN700, MPO 8,4 Mpa

9.	Punkty informacyjne podczas wydarzeń lokalnych (sponsorowanych przez GAZ-SYSTEM S.A.) na terenie gmin przez które przebiegać będzie inwestycja	społeczności lokalne, władze gmin	Dystrybucja materiałów informacyjnych, udzielanie odpowiedzi na pytania dot. inwestycji	VI-IX 2016	Zamawiający (udział Wykonawcy w poszczególnych wydarzeniach)	opcjonalnie
10.	Publikacje prasowe w mediach	władze lokalne, mieszkańcy gmin, właściciele gruntów	Publikacje w mediach gminnych, lokalnych na temat realizowanych inwestycji	w zależności od potrzeb	Zamawiający	opcjonalnie
11.	Komunikaty prasowe	media, opinia publiczna, społeczności lokalne	Informacje prasowe do mediów ogólnopolskich i lokalnych po zakończeniu kluczowych etapów przedmiotu umowy	w zależności od terminu ukończenia poszczególnych etapów przedmiotu Umowy	Zamawiający	obowiązkowo
12.	Pakiet informacyjny na temat inwestycji (m.in. ulotki informacyjne, plakaty informacyjne, broszury informacyjne) - opracowanie i przekazanie	władze lokalne, mieszkańcy gmin, właściciele gruntów, dziennikarze i inni zainteresowani	Przygotowanie i przekazywanie materiałów informacyjnych na temat realizowanej inwestycji	po podpisaniu umowy z Wykonawcą	Zamawiający	obowiązkowo
13.	Dystrybucja pakietu informacyjnego	władze lokalne, mieszkańcy gmin, właściciele gruntów, dziennikarze i inni zainteresowani	1.Dystrybucja materiałów informacyjnych w trakcie spotkań informacyjnych i wydarzeń specjalnych w poszczególnych gminach. 2. Przekazanie ulotki na temat procedury odszkodowawczej przy spisywaniu protokołów wejściowych	na bieżąco	Zamawiający/Wykonawca	obowiązkowo
14.	Strona www.GAZ-SYSTEM S.A. - zakładka na temat inwestycji	wszyscy zainteresowani	1. Informacje o projektowanej inwestycji - publikacja i aktualizacja. 2. Publikacja informacji na temat statusu PCI. 3. Publikacja i aktualizacja Niespecjalistycznych Opisów technicznych dot. inwestycji	na bieżąco	Zamawiający	obowiązkowo
15.	Aktualizacja Niespecjalistycznego Omówienia Aktualnego Stanu Projektu	władze lokalne, mieszkańcy gmin, właściciele gruntów, dziennikarze i inni zainteresowani	Na stronie www Zamawiającego	2016	Zamawiający	obowiązkowo
16.	Usługi mediacji	Właściciele gruntów, mieszkańcy, lokalne władze	Skorzystanie przez Wykonawcę z usług mediacji udostępnionych przez Zamawiającego w przypadku sytuacji kryzysowych w trakcie relacji ze społecznościami lokalnymi	w zależności od potrzeb	Zamawiający we współpracy z Wykonawcą	opcjonalnie
17.	Omówienie statusu spraw komunikacyjnych	Wykonawca/Zamawiający	Na każdej co miesięcznej Naradzie projektowej będzie omawiany punkt dot. sprawom komunikacji	raz w miesiącu, w miarę potrzeb	Zamawiający/Wykonawca	opcjonalnie
18.	Telefoniczne udzielanie informacji nt. inwestycji (z wyłączeniem informacji do mediów)	przedstawiciele urzędów, władz samorządowych, społeczności lokalnych, inne zainteresowane osoby	Przekazywanie informacji o inwestycji zainteresowanym stronom	w zależności od potrzeb	Zamawiający/Wykonawca	obowiązkowo

Zidentyfikowane konsekwencje niestosowania się do wytycznych dotyczących komunikowania

- **Rozpoczęcie prac geologicznych/projektowych/budowlanych MUSI zostać poprzedzone komunikacją z gminą i z właścicielami nieruchomości (oficjalne pismo) w uzgodnieniu z Inwestorem;**
- **O rozpoczęciu prac geologicznych MUSI zostać poinformowany Kierownik Projektu po stronie Inwestora oraz służby komunikacyjne Inwestora;**
- **Konsekwencje niestosowania się do wytycznych komunikacyjnych podwykonawców Inwestora:**
 - Pisma, telefony, maile oraz petycje protestacyjne zarówno od osób fizycznych, jak i władz lokalnych;
 - Tworzenie koalicji gmin przeciwnych inwestycjom;
 - Negatywne opinie na temat Projektu Robót Geologicznych;
 - Brak zgód od właścicieli gruntów na wykonanie badań geologicznych.

Koordinacja komunikacji inwestycji

Kontakt:

■ Joanna Dziedzic

e-mail: joanna.dziedzic@gaz-system.pl

tel. 22 220 17 22

■ Aneta Szczepańska

e-mail: aneta.szczepanska@gaz-system.pl

tel. 22 220 18 79

■ Joanna Szostek

e-mail: joanna.szostek@gaz-system.pl

tel. 22 220 15 21

Dziękuję za uwagę

system, który łączy

