

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Отношения с потребителями напрямую влияют на финансовые результаты деятельности Группы компаний Россети. Поиск баланса интересов Группы компаний Россети и потребителей в сфере обеспечения доступности и надежности электроснабжения осуществляется на постоянной основе с участием государства, общественных организаций и иных заинтересованных лиц.

Социальная ответственность ОАО «Россети» в сфере отношений с потребителями подразумевает понимание значимости роли Общества как инфраструктурной организации, выполняющей жизнеобеспечивающие функции, и стремление реализовать данную роль максимально эффективно с учетом интересов и ожиданий потребителей.

Первоочередная задача Компании — формирование лояльности потребителей к Группе компаний Россети за счет доступности услуг, качества обслуживания и удовлетворения их потребностей в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Политика взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти в Группе компаний Россети определяет следующие руководящие принципы взаимодействия с потребителями:

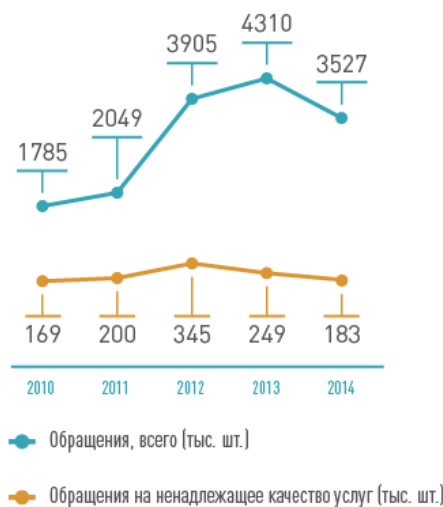
- обеспечение доступности и качества услуг Группы компаний Россети;
- достаточная информированность потребителей о Группе компаний Россети и ее услугах;
- территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса Группы компаний Россети для потребителей;
- доступность и оперативность заочного и электронного сервисов в сети Интернет;
- обеспечение квалифицированного обслуживания потребителей;
- прозрачность бизнес-процессов оказания услуг Группы компаний Россети и обслуживания потребителей.

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Компания уделяет особое внимание качественному обслуживанию потребителей ДЗО ОАО «Россети». Обслуживание потребителей организовано в очной форме на площадках офисов обслуживания Группы компаний Россети, в заочной форме по телефону и в сети Интернет.

По всем каналам взаимодействия с потребителями за 2014 год в Группу компаний Россети поступило 3,5 млн обращений, что на 18% ниже показателя 2013 года. На 26% сократились жалобы и на 11,5% — консультативные вопросы. Сложившаяся тенденция свидетельствует об эффективности реализованных мероприятий по повышению качества услуг, а также о доступном информировании потребителей.

Динамика обращений за 2010–2014 годы



Открытие офисов и очное обслуживание

Для обеспечения территориальной доступности и комфортных условий для посетителей проводится модернизация и оснащение Центров обслуживания клиентов (далее — ЦОК) современным оборудованием: системами электронные очереди, терминалами для приема оплаты услуг и справочными терминалами самообслуживания. В ЦОК потребитель может подать заявку на оказание услуг, в том числе на технологическое присоединение, получить справочную информацию и консультацию, оставить претензию (жалобу), получить информацию о деятельности других энергокомпаний региона.

Работа проводится согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг, утвержденным приказом Минэнерго в 2014 году.

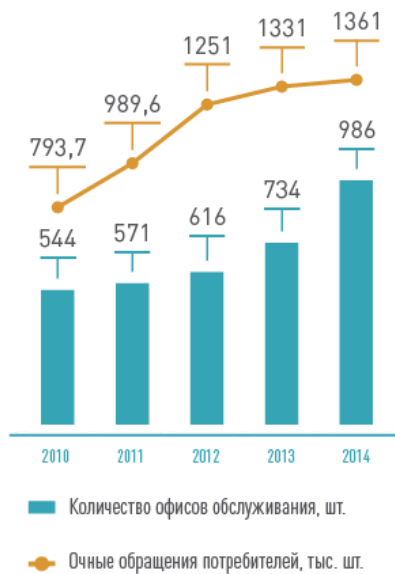
На конец 2014 года на территории обслуживания ОАО «Россети» функционировало 986 офисов обслуживания, из них 300 ЦОК и 686 пунктов обслуживания, действующих на базе территориальных подразделений ДЗО. В административных центрах субъектов РФ очное обслуживание осуществляется в 69 ЦОК повышенной комфортности.

В 2014 году созданы и открыты после модернизации офисы обслуживания в Москве, Троицке (Новая Москва), Сочи, Советске (Калининградская область), Кашире (Московская область), Ревде (Свердловская область) и Анапе (Краснодарский край).

Наиболее успешной практикой по развитию очных форм обслуживания в 2014 году стал проект ОАО «Кубаньэнерго» — «Электронные Россети». В рамках проекта в Сочи открыт ЦОК, в котором предусмотрена максимальная автоматизация процессов обслуживания клиентов, включая внедрение системы электронной очереди, системы оценки качества обслуживания и терминалов самообслуживания.

Всего в 2014 году офисы обслуживания ОАО «Россети» посетили 1,36 млн человек, что на 2% выше показателя 2013 года. Прирост обусловлен повышением территориальной доступности и качества очного сервиса для населения в регионах обслуживания Группы компаний Россети.

Динамика открытия офисов обслуживания и количества очных обращений за 2010–2014 годы



Обслуживание по телефону и по Интернету

Телефонное обслуживание потребителей ведется через единые номера телефонных центров ДЗО и телефоны оперативно-диспетчерских служб ДЗО. Созданы горячие линии для минимизации последствий технологических нарушений и оперативного информирования населения о сроках проведения аварийно-восстановительных работ.

Основные задачи телефонных центров — прием и обработка входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности ДЗО, а также адресное информирование потребителей.

В 2014 году всего зарегистрировано 1,87 млн обращений по телефону. Следуя современным тенденциям использования интернет-технологий, Группа компаний Россети уделяет серьезное внимание развитию единого интернет портала по работе с клиентами (ПОРТАЛ-ТП.рф) и электронных сервисов обслуживания на сайтах ДЗО. Основной задачей развития интернет портала по работе с клиентами является обеспечение доступности услуг по технологическому присоединению в части сокращения этапов присоединения за счет перевода документооборота с заявителями в область электронного дистанционного обслуживания.

Благодаря проделанной работе по развитию заочного обслуживания, количество обращений в электронной форме в 2014 году удвоилось и достигло 44,7 тыс.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ОЦЕНКЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В целях оценки деятельности по оказанию основных видов услуг с точки зрения потребителя в ДЗО ОАО «Россети» проводятся на постоянной основе исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживанием, изучению мнений потребителей по перспективам развития клиентского обслуживания.

В качестве базового подхода в ДЗО ОАО «Россети» используется Индекс удовлетворенности клиентов, который рассчитывается на базе частных оценочных параметров услуги с учетом их значимости для потребителей.

В 2014 году в Группе компаний Россети проведено более 100 различных исследований, при этом в опросах приняли участие более 78 тыс. респондентов. В основном проводилось анкетирование посетителей в офисах обслуживания и телефонные опросы.

Основной темой исследований в отчетном году стали вопросы качества и доступности услуг по технологическому присоединению, такие как:

- соблюдение нормативных сроков при технологическом присоединении;
- удобство расположения и режима работы офисов обслуживания;
- компетенция и оперативность персонала;
- простота получения информации о процедуре техприсоединения.

Для получения обратной связи о развитии заочных форм обслуживания в ОАО «МРСК Центра» и ОАО «МОЭСК» был проведен интернет-опрос относительно удовлетворенности потребителей интерактивным сервисом по приему заявок по технологическому присоединению. В рамках исследования были собраны пожелания пользователей, направленные на дальнейшее совершенствование онлайн-обслуживания.

Результаты проведенных исследований позволили Группе компаний Россети улучшить качество обслуживания, обеспечив комфортные условия для потребителей, а также повысить прозрачность деятельности по технологическому присоединению.

Практика проведения социологических опросов продолжится и в будущем. На 2015 год запланировано проведение исследования по оценке качества и доступности услуг технологического присоединения к электрическим сетям совместно с Общероссийской общественной организацией малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ». Полученные результаты позволят выявить зоны неудовлетворенности клиентов в регионах присутствия Компании и реализовать программу по их устранению. Таким образом, малому и среднему бизнесу будет оказано содействие в улучшении деловой среды посредством повышения доступности энергетической инфраструктуры.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Технологическое присоединение является одной из основных регулируемых услуг Группы компаний Россети.

Технологическое присоединение обеспечивает техническую возможность потребления (выдачи) электрической энергии (мощности). Услуга включает в себя фактическое присоединение к сетям:

- энергопринимающих устройств потребителей;
- объектов по производству электрической энергии;
- объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам.

Этапы технологического присоединения



Результаты деятельности по технологическому присоединению в 2014 году

В 2014 году Россети продолжили планомерную работу по технологическому присоединению заявителей к электрическим сетям.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ В 2014 ГОДУ

Показатель	Количество, 2014 год	Динамика к 2014/2013 год, %
Заявки на ТП	488 324 шт.	+2
Суммарная мощность (по заявкам)	52 022 МВт	-5
Договоры на ТП	383 125 шт.	-0,06
Суммарная мощность (по договорам)	20 468 МВт	-33
Акты технологического присоединения по исполненным договорам	346 062 шт.	+32
Мощность (по актам)	17 246 МВт	-12

Упрощение процедуры технологического присоединения

Последовательная политика Правительства РФ по упрощению и удешевлению технологического присоединения послужила причиной снижения стоимости технологического присоединения к электрическим сетям дочерних обществ ОАО «Россети»: в 2014 году снижена стоимость на 11% до 2 606 руб./кВт по сравнению с 2013 годом и на 70% по сравнению с максимальным значением в 2010 году. Результатом комплексной работы ОАО «Россети» стало значительное сокращение сроков осуществления технологического присоединения. Для заявителей с максимальной мощностью до 150 кВт на 9 дней были сокращены сроки подготовки договоров и на 103 дня — сроки готовности сетевой организации к технологическому присоединению, что составило 35% по сравнению с 2013 годом. Из наиболее эффективных ДЗО, сокращение сроков, в которых составило более 50%, МРСК Волги, МРСК Юга, Тюменьэнерго, МРСК Сибири и МРСК Центра и Приволжья.

Существенная работа была проведена для устранения административных барьеров, влияющих на сроки технологического присоединения. По инициативе дочерних обществ ОАО «Россети» органами власти приняты законодательные акты регионального уровня, обеспечивающие упрощение процедуры строительства электросетевых объектов напряжением до 20 кВ в Свердловской, Челябинской, Новгородской, Вологодской, Архангельской, Ярославской, Московской, Нижегородской, Тюменской, Ульяновской и Оренбургской областях, Пермском крае, Республиках Карелия, Чувашия и Удмуртия, Ханты-Мансийском автономном округе.

Внедрение лучших корпоративных практик

Один из механизмов повышения доступности технологического присоединения — распространение в ДЗО ОАО «Россети» лучших корпоративных и региональных практик по обеспечению доступности сетевой инфраструктуры.

МРСК Сибири — создание бэк-офиса

Проект, реализуемый с начала 2014 года, объединяет инжиниринг бизнес-процессов по централизации функций при подготовке проектов договоров об осуществлении технологического присоединения и технических условий и автоматизацию указанных процессов с применением геоинформационных систем и программного решения SAP. Проект позволит сократить объемы необоснованных мероприятий по строительству и реконструкции сетей, оптимизировать численность персонала за счет равномерной нагрузки, а также исключить коррупционный риск.

МОЭСК «3 шага — 2 визита»

Проект нацелен на упрощение процедуры технологического присоединения с помощью форм дистанционного обслуживания. Он является логическим продолжением программы 2013 года «5 шагов за 3 визита» для заявителей, мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 150 кВт. По результатам программы зафиксировано сокращение количества этапов с 19 до 5, сокращение сроков подготовки проектов договоров — с 31 до 9 дней. Новые стандарты процедуры технологического присоединения сокращают количество посещений офисов до двух за счет подачи электронной заявки. В 2014 году в МОЭСК поступило порядка 13 тыс. онлайн-заявок (15% от общего количества заявок по Обществу). На 2015 год в ОАО «МОЭСК» запланировано внедрение электронной цифровой подписи, оплаты услуг банковской картой, что полностью избавит заявителей от необходимости очного обращения в офис компании.

Развитие портала по технологическому присоединению

Для сокращения этапов технологического присоединения происходит оптимизация бизнес-процессов ОАО «Россети», в том числе развитие электронных форм обслуживания. В частности, был создан интернет-ресурс по работе с потребителями — ПОРТАЛ-ТП.рф, который позволяет подавать заявки онлайн и отслеживать ход их исполнения.

СЕРВИСЫ, РЕАЛИЗОВАННЫЕ НА ПОРТАЛ-ТП.РФ

Доступность информации

- изменения законодательства и другие важные события;
- информация о процедуре технологического присоединения;
- аналитическая информация об энергосистемах регионов;
- сведения о деятельности ДЗО;

	<ul style="list-style-type: none"> • типовые формы документов
Обратная связь	<ul style="list-style-type: none"> • контактные данные всех ДЗО; • форма обратной связи
Личный кабинет	<ul style="list-style-type: none"> • подача заявок на технологическое присоединение и отслеживание хода их исполнения; • подача заявок на перераспределение мощности
Калькулятор стоимости ТП	<ul style="list-style-type: none"> • расчет стоимости технологического присоединения
Калькулятор необходимой мощности	<ul style="list-style-type: none"> • расчет необходимой мощности при подаче заявки на технологическое присоединение

В скором будущем планируется расширение функционала личного кабинета, синхронизация с личными кабинетами сайтов «нижнего уровня», создание инженерного калькулятора стоимости присоединения, расширение географического охвата интерактивной карты центров питания независимых территориальных сетевых организаций.

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ЭЛЕКТРОСЕТЕВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Повышение доступности энергоинфраструктуры — приоритетная стратегическая задача Компании во взаимодействии с потребителями. Это вклад ОАО «Россети» в улучшение делового климата, инвестиционной привлекательности и экономического развития России.

В 2012 году АНО «Агентство стратегических инициатив» при участии Общества разработало Дорожную карту «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», направленную на:

- сокращение сроков осуществления технологического присоединения;
- сокращение этапов технологического осуществления;
- снижение стоимости подключения к электрическим сетям.

В качестве контрольных показателей успешной реализации реформ законодательства в сфере технологического присоединения по доступности энергетической инфраструктуры выбран ежегодный рейтинг Всемирного банка «Ведение бизнеса». Целевым ориентиром является включение России к 2018 году в список 20 лучших стран рейтинга по направлению «подключение к системе электроснабжения».

Планы на 2015 год

В продолжение системной работы ОАО «Россети» по повышению доступности сетевой инфраструктуры был утвержден план мероприятий, необходимых для достижения целевых показателей рейтинга «Ведение бизнеса» по направлению «подключение к системе электроснабжения». Планом на 2015 год предусмотрена реализация следующих мероприятий:

- заключение соглашений с органами исполнительной власти субъектов РФ о предоставлении земель под строительство электросетевых объектов по упрощенной процедуре при технологическом присоединении;
- заключение соглашений с энергосбытовыми организациями на территориях субъектов РФ по выполнению сетевыми компаниями процедуры проверки приборов учета и выдаче заявителям договоров электроснабжения;
- заключение соглашения с Ростехнадзором по упрощению порядка допуска электросетевых объектов, создаваемых в ходе технологического присоединения;
- выполнение работ, связанных с технологическим присоединением заявителей с электроустановками мощностью 15–150 кВт, хозяйственным способом.

Для повышения информированности заявителей о процедуре технологического присоединения и способах урегулирования разногласий по действующим договорам, Компания запланировала на первую половину 2015 года проведение серии открытых встреч с действующими и потенциальными заявителями. На совещания будут приглашены представители общественных объединений и деловых ассоциаций. Подведение итогов открытых мероприятий запланировано на июнь 2015 года в формате панельных дискуссий и круглых столов.

Для привлечения органов власти, представителей общественных организаций и экспертов в области электроэнергетики к обсуждению актуальных вопросов по доступности сетевой инфраструктуры, и обмену лучшими корпоративными и региональными практиками ОАО «Россети» запланировано проведение Третьего Всероссийского Форума по технологическому присоединению в сентябре 2015 года.

СНИЖЕНИЕ АВАРИЙНОСТИ

Надежность электроснабжения потребителей — важная задача ОАО «Россети». Компания ведет планомерную работу по снижению аварийности.

В 2014 году по Группе компаний Россети в сети 6 кВ и выше показатели удельной аварийности снижены на 16%, а средняя длительность технологических нарушений, связанных с перерывом электроснабжения потребителей, снижена на 21%, и составила в среднем по Группе компаний Россети 3 часа против аналогичного показателя прошлого года в 3,8 часа.

Система учета технологических нарушений в электросетевом комплексе базируется на следующих нормативных документах:

- Правила расследования причин аварии в электроэнергетике, утвержденные постановлением Правительства;
- Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго РФ.

В ОАО «Россети» разработан и внедрен современный программный комплекс по учету технологических нарушений — ПК «Аварий-ность». Он позволяет рассчитывать показатели надежности электроснабжения потребителей на основании данных по аварийности.

Принятым в мировой практике критерием надежности является длительность перерывов электроснабжения. Эквивалентом показателя в ДЗО Общества является «Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии», устанавливаемый в Региональных Энергетических Комиссиях. Плановые значения по данному показателю в 2014 году были достигнуты во всех ДЗО ОАО «Россети».

Все случаи нарушения электроснабжения расследуются для выявления и устранения их причин.

Основные причины нарушения электроснабжения



Для сокращения аварийности в 2014 году в ДЗО ОАО «Россети» продолжались работы по многолетним целевым программам:

- расширения проектно-зауженных просек;
- замены масляных выключателей 6–110 кВ на современные вакуумные и элегазовые;
- замены разрядников 6–110 кВ на ограничители перенапряжения (ОПН) и т.д.

В отчетном году были разработаны и реализованы мероприятия по исключению повторяющихся отключений на воздушных линиях. Также существенно снижено количество технологических нарушений, связанных с падением деревьев на провода воздушных линий, отказов и ложной работы релейной защиты и автоматики, иных недостатков эксплуатации.

На сокращение длительности перерывов электроснабжения потребителей существенное влияние оказала проводимая Обществом методическая работа по организации и повышению эффективности штабной деятельности, организации взаимопомощи между ДЗО и их филиалами с использованием мобильных бригад, аварийного резерва, резервных источников электроснабжения при организации и производстве аварийно-восстановительных работ в электро- сетевом комплексе. Кроме того, немаловажный вклад в повышение оперативности реагирования и устранения последствий аварий

в электрических сетях вносится Компанией за счет организационно-методологической работы по оптимизации системы оперативно-технологического управления ДЗО и их филиалов, в том числе разработка и утверждение целевых моделей оперативно-технологического управления, планов организационно-технических мероприятий по переходу к ним, а также повышению уровня автоматизации электросетевого комплекса.