В соответствии со стратегическими задачами, возложенными на ОАО «Россети» государством, а также учитывая сформировавшиеся тенденции и вызовы перед электросетевой отраслью, цели и задачи ОАО «Россети» определены по следующим основным направлениям:

НАДЕЖНОСТЬ

Обеспечение надежности и бесперебойности энергоснабжения, обеспечение энергобезопасности

- снижение количества и продолжительности технологических нарушений (аварий)
- снижение недоотпуска электроэнергии потребителям
- управление состоянием электросетевых активов
- обеспечение соответствия требованиям по надежности, безопасности вводимых объектов капитального строительства
- развитие системы аттестации оборудования, материалов и систем в качестве входного контроля технических характеристик применяемого на объектах ДЗО оборудования
- развитие системы технического надзора и контроля ОАО «Россети»

Основные результаты ОАО «Россети» в области надежности и бесперебойности энергоснабжения потребителей в 2014 году

В целях обеспечения надежного и стабильного энергоснабжения потребителей во всех регионах деятельности ДЗО ОАО «Россети» в 2014 году специалисты продолжили планомерную работу по снижению аварийности и добились значимых результатов в данном направлении.

В отчетном периоде все филиалы дочерних зависимых компаний ОАО «Россети» достигли плановых значений показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии. При этом по 25 компаниям/филиалам данный показатель достигнут со значительным улучшением.

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 20,5%

Удельная аварийность (количество технологических нарушений/УЕ*1000)

Ремонтная программа

Основной целью реализации ремонтной программы ДЗО ОАО «Россети» является обеспечение надежного и качественного электроснабжения потребителей, в том числе населения и крупных промышленных потребителей, а также безаварийного прохождения осенне-зимнего периода.

В 2014 году затраты на выполнение ремонтов подстанций и линий электропередачи, зданий и сооружений, а также прочего оборудования составили: хозяйственным способом 22,5 млрд руб., подрядным способом – 14,3 млрд руб. Ремонтная программа текущего года выполнена на 107%

Ремонтная программа 2014 года была сформирована по следующим видам оборудования:

- оборудование ПС-35 кВ и выше;
- ВЛ-35 кВ и выше;
- зданий и сооружений;
- устройств релейной защиты и противоаварийной автоматики;
- оборудования и средств диспетчерского технологического управления;
- средств измерений, измерительных систем, систем учета энергоресурсов;
- распределительной сети 0,4-6-10 кВ;
- средств механизации и транспорта;
- средств автоматизированных систем управления;
- технических средств безопасности.

Программа также предусматривала выполнение мероприятий по реализации предписаний контролирующих органов и программ по направлениям:

- повышение надежности работы энергооборудования и воздушных линий;
- подготовка электросетевого комплекса к работе в осенне-зимний период и к грозовому сезону;
- обеспечение надежной работы в период прохождения паводковых вод;
- выполнение предписаний надзорных органов.

Своевременное выполнение ремонтной программы является залогом успешного прохождения осенне-зимнего периода (ОЗП). Общая аварийность по Группе компаний Россети в сети 6 кВ и выше в течение осенне-зимнего периода 2014/15 годов снизилась на 25%. При этом аварийность в сетях 110 кВ и выше в указанный период снижена на 22%.

Показатель средней длительности технологических нарушений, связанных с перерывом электроснабжения потребителей, ч

Массовые отключения электросетевых объектов по причине воздействия неблагоприятных природных (метеорологических) явлений сократились по сравнению с предыдущим отчетным периодом с 127 случаев до 85. Среднее время восстановления электроснабжения уменьшено с 3,8 часа до 3 часов, т. е. на 20%.

В течение всего периода подготовки к зимнему максимуму нагрузок дочерние компании ОАО «Россети» проводят комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня надежности электроснабжения: расчистку и расширение просек, ремонт оборудования, линий электропередачи, устройств релейной защиты и противоаварийной автоматики, а также повышение квалификации персонала и общесетевые тренировки по отработке взаимодействия между электросетевыми предприятиями Группы компаний Россети. Это позволяет в максимально короткие сроки осуществлять переброску сил и средств для проведения аварийно-восстановительных работ в смежных регионах.

При планировании производственной программы Группа компаний Россети продолжает увеличивать долю ремонтов, выполняемых на основании оценки технического состояния оборудования подстанций и элементов линий электропередачи. Так, в дополнение к типовому капитальному ремонту трансформаторов и среднему ремонту выключателей в 2014 году выполнялись следующие работы:

- замена высоковольтных вводов на вводы с твердой изоляцией;
- ремонт РПН (регулирование под напряжением);
- на выключателях 35–110 кВ производилась замена высоковольтных вводов и установка комплектов модернизации приводов, а также замена дугогасительных камер, внутрибаковой изоляции.

Снижение аварийности

За отчетный период в дочерних зависимых обществах ОАО «Россети» зафиксировано и расследовано 122 856 технологический нарушений в сети 6 кВ и выше (снижение на 13% по сравнению с 2013 годом), в том числе в сети 110 кВ и выше – 15 995 технологических нарушений (снижение на 6% по сравнению с 2013 годом).

Система учета технологических нарушений в электросетевом комплексе в 2014 году в ДЗО ОАО «Россети» регламентировалась требованиями:

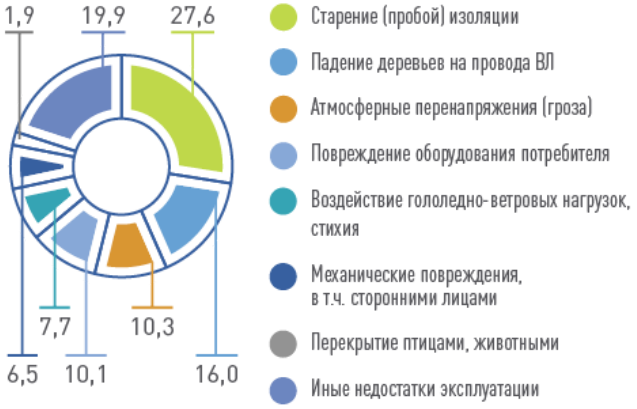
- правил расследования причин аварии в электроэнергетике, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 28.10.2009 № 846, которыми все технологические нарушения в сети 6 кВ и выше классифицированы как аварии;
- методических Указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго России от 14.10.2013 года № 718.

С целью расширения системы оценки деятельности электросетевого комплекса на основании данных по аварийности, в том числе создания возможности расчета показателей надежности электроснабжения потребителей, используемых в мировой практике, в ОАО «Россети» разработан и внедрен в его ДЗО современный программный комплекс по учету технологических нарушений – ПК «Аварийность»

Критерием для определения уровня надежности, исходя из общепринятых в мировой практике показателей и перечисленных выше документов, является длительность перерывов электроснабжения потребителей. Эквивалентом указанного показателя в дочерних зависимых обществах ОАО «Россети» является «Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии», устанавливаемый в Региональных энергетических комиссиях. Плановые значения по данному показателю в 2014 году достигнуты во всех ДЗО ОАО «Россети».

Исходя из актов расследования технологических нарушений, основными причинами, приводящими к нарушениям надежности работы электросетевого комплекса, в процентах от общего количества технологических нарушений (аварий), являются:

Причины технологических нарушений, %



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.

В 2014 году были разработаны и реализованы мероприятия по исключению повторяющихся отключений на воздушных линиях.

В результате эффективной производственной деятельности по итогам 2014 года снижено количество технологических нарушений, связанных с падением деревьев на провода воздушных линий, отказов и ложной работы релейной защиты и автоматики и иных недостатков эксплуатации.

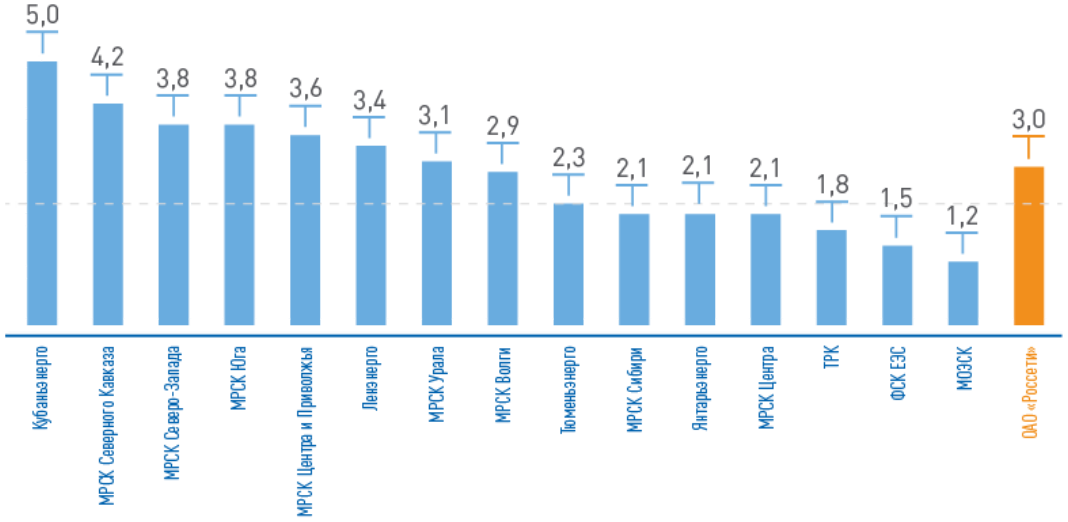
Сокращение недоотпуска электроэнергии

Одним из основных параметров для расчета показателя, на который может оказывать влияние электросетевая компания, является длительность технологических нарушений, приведших к перерывам электроснабжения потребителей. На графике 1 представлены данные по средней длительности технологических нарушений, связанных с перерывом электроснабжения потребителей.

Обобщенное значение средней длительности технологических нарушений по Группе компаний Россети в 2014 году снижено по отношению к 2013 году на 20,5%.

Значительное улучшение общих показателей надежности достигнуто благодаря своевременному и качественному исполнению инвестиционной и ремонтной программ, проведению комплексной модернизации и технического перевооружения электрических сетей.

Средняя длительность технологических нарушений, связанных с перерывом электроснабжения потребителей, ч



Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

Повышение энергоэффективности является одним из принципов увеличения конкурентоспособности российской экономики. В связи с этим одним из приоритетных направлений деятельности Группы компаний Россети является реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, направленных на рациональное использование топливно-энергетических ресурсов и снижение технологического расхода электрической энергии при ее передаче по электрическим сетям. В этих целях в дочерних компаниях ОАО «Россети» разработаны и исполняются 16 Программ энергосбережения и повышения энергетической эффективности (МРСК и ОАО «ФСК ЕЭС») и 7 программ обществ, дочерних и зависимых по отношению к ДЗО ОАО «Россети».

В 2014 году Совет директоров ОАО «Россети» утвердил Политику инновационного развития, энергосбережения и повышения энергетической эффективности, которая определяет в том числе совокупность принципов и правил действий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности.

Подробная информация о Политике размещена на сайте http://www.rosseti.ru/investment/policy_innovation_development/ (http://www.rosseti.ru/investment/policy_innovation_development/)

Целевыми показателями в области энергосбережения были приняты:

- снижение потерь электроэнергии;
- уменьшение удельного расхода электроэнергии на хозяйственные нужды;
- оснащенность современными приборами учета электроэнергии на розничном рынке.

В 2011 году каждым МРСК были разработаны и утверждены на Советах директоров обществ программы в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности

В Программы включены следующие производственные подпрограммы:

- программа организационных и производственных технических мероприятий по снижению потерь электрической энергии;
- программа по снижению расхода энергетических ресурсов на производственные и хозяйственные нужды;
- программа реновации электросетевого оборудования;
- программа перспективного развития систем учета электрической энергии на розничном рынке.

На основании Программ МРСК утверждена и реализуется Сводная программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности на 2011–2016 гг.

В 2014 году ОАО «Россети» совместно с Минэнерго России провело анализ существующих Программ и факторов, влияющих на повышение эффективности их реализации. По результатам анализа Программ разработаны:

- Положение по формированию Программ энергосбережения и повышения энергетической эффективности дочерних и зависимых обществ ОАО «Россети»;
- Паспорт Программы энергосбережения и повышения энергетической эффективности (форматы);
- Инструкция по формированию Программы энергосбережения и повышения энергетической эффективности дочерних и зависимых обществ

ОАО «Россети».

Данный подход к формированию Программ рассмотрен и утвержден Советом директоров ОАО «Россети».

Основные отличия от существующей программы энергосбережения:

- выделены целевые мероприятия;
- из программы энергосбережения отдельно выделена программа развития систем учета;
- программа энергосбережения первична по отношению к инвестпрограмме;
- проведено ранжирование мероприятий по эффективности;
- заложена возможность проведения бенчмаркинга по энергоэффективности дочерних зависимых обществ ОАО «Россети»;
- разработан расширенный перечень целевых показателей;
- разработаны новые форматы в соответствии с вышеуказанными требованиями и инструкцией по заполнению;
- добавлены формат пояснительной записки, формат паспорта мероприятий;
- синхронизированы подходы с методологией формирования инвестпрограммы.

С учетом нового подхода разработана Объединенная программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности ОАО «Россети», которая декомпозирует целевые показатели эффективности электросетевого комплекса ОАО «Россети» на ДЗО, на основании которой будут разработаны Программы ДЗО.

Подробная информация об объеме энергоресурсов, использованных на хозяйственные нужды, и результаты мероприятий по снижению расхода энергоресурсов представлены в Приложении 11 (/files/pdf/Rosseti_AR-2014_Pril-11.pdf) к годовому отчету

МОДЕРНИЗАЦИЯ

Реализация программы инновационного развития и НИОКР

В 2014 году успешно продолжилась реализация Программы инновационного развития ОАО «Россети» для распределительного сетевого комплекса и магистральных сетей. Программа инновационного развития ОАО «Россети» состоит из двух самостоятельных частей:

- Программы инновационного развития Общества 2011-2016 гг., реализуемой в дочерних зависимых обществах (МРСК) ОАО «Россети».
- Программы инновационного развития для магистральных сетей, разработанной и реализуемой в ОАО «ФСК ЕЭС».

В реализации программ задействованы 17 дочерних и зависимых обществ Компании, осуществляющих операционную деятельность на территории 78 субъектов Российской Федерации.

Реализация программ направлена на достижение стратегической цели деятельности электросетевого комплекса – долгосрочное обеспечение надежного, качественного и доступного энергоснабжения потребителей путем организации максимально эффективной и соответствующей мировым стандартам сетевой инфраструктуры, в том числе на основе передовых инновационных подходов, технологий и решений.

Подробная информация о Программе инновационного развития размещена на сайте http://www.rosseti.ru/investment/introdution_solutions/ (http://www.rosseti.ru/investment/introdution_solutions/)

Ключевые направления Программы инновационного развития:

- обеспечение разработки и внедрения передовых технологий, создание условий для реализации инновационных проектов;
- автоматизация объектов электрических сетей;
- реализация пилотных проектов и решений;
- создание эффективной системы управления инновационным развитием, оптимизация системы управления бизнес-процессами;
- разработка и освоение новых технологий в сфере энергетической эффективности, применение современных технических решений, направленных на повышение энергетической эффективности;
- развитие и совершенствование систем учета электроэнергии;
- применение современных методов контроля качества системы управления;
- реализация Программы научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ (НИОКР);
- обеспечение минимизации негативного воздействия электросетевого комплекса на окружающую среду и человека;
- совершенствования системы взаимовыгодного взаимодействия с инновационными предприятиями малого и среднего бизнеса, реализация проектов и научно-исследовательских работ, направленных на развитие инновационных технологий, продуктов, услуг;
- создание условий для развития инновационных и научно-инженерных компетенций специалистов путем совершенствования программ подготовки персонала, целевой подготовки специалистов, повышения квалификации, переподготовки и предаттестационной подготовки сотрудников.

Важным результатом реализации ключевых направлений Программы инновационного развития является практическое применение решений и технологий.

В 2014 году разработана и утверждена Политика инновационного развития, энергосбережения и повышения энергетической эффективности ОАО «Россети». Политика определяет совокупность принципов и правил поведения по функциональным направлениям деятельности Общества в части инновационного развития, энергосбережения и повышения энергетической эффективности и экологии. Политика содержит цели, задачи, уточняет целевые ориентиры и механизмы реализации по вышеуказанным функциональным областям.

Подробная информация о Политике инновационного развития, энергосбережения и повышения энергетической эффективности размещена на сайте http://www.rosseti.ru/investment/policy_innovation_development/ (http://www.rosseti.ru/investment/policy_innovation_development/)

Реализация программы НИОКР

Значимой частью Программы инновационного развития является Программа научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ. Она формируется на основании актуальных проблем электросетевого комплекса и перспективных инновационных направлений НИОКР в соответствии с направлениями программ инновационного развития дочерних зависимых обществ ОАО «Россети».

В программу НИОКР включаются мероприятия по разработке прорывных технологий, имеющих своей целью создание принципиально новых разработок, технологий, методов, а также прикладные темы для улучшения существующих технологий.

В 2014 году был организован прием предложений в Программу, экспертиза поступивших предложений и актуализация тематик НИОКР, одобренных ранее, но не законтрактованных на момент начала проведения актуализации; подготовлены, направлены в официальном порядке и размещены на официальном сайте ОАО «Россети» информационное письмо и перечни тематик, одобренных к включению в Программу НИОКР. В продолжение работ по совершенствованию системы управления научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими и технологическими работами в Компании разработано и утверждено Положение о внедрении инновационных решений в ОАО «Россети». Данный документ устанавливает порядок работы ОАО «Россети» и его ДЗО в части организации внедрения инновационной и (или) высокотехнологичной продукции и разработок ОАО «Россети» и ДЗО в рамках реализации Программы НИОКР.

Наиболее значимые «прорывные» технологии, реализуемые в 2014 году, в том числе в рамках НИОКР

ДЗО	Проект	Результат
ФСК ЕЭС	Разработка и изготовление опытного образца силового элегазового трансформатора на напряжение 220 кВ мощностью 63 МВА	Создан и испытан опытный образец фазы элегазового трансформатора 220 кВ 63 МВА
	Разработка и изготовление опытно-промышленного образца ФПУ для выбранного объекта ЕНЭС	Разработан и изготовлен опытно-промышленный образец фазоповоротного устройства с тиристорным управлением (ФПУ) для установки на объекте ЕНЭС
	Разработка конструкций эстетических одноцепных и двухцепных опор для воздушных линий 220 кВ	Разработан комплект документации, позволяющий применять эстетические одноцепные и двухцепные опоры для воздушной линии (ВЛ) 220 кВ в проектах нового строительства и реконструкции ВЛ
	Создание опытного полигона «Цифровая подстанция». Создание прототипа и проведение испытаний программно-аппаратного комплекса «Цифровая подстанция»	Создана первая в России «Цифровая подстанция», которая одновременно является опытным полигоном для отработки различных решений на подстанции
	Создание системы контроля технического состояния ВЛ 110–220 кВ по «горячим точкам» на основе температурно-токовых датчиков	Создана система, позволяющая определять фактическое состояние отдельных элементов ВЛ для контроля технического состояния воздушной линии, планирования проведения ремонтов и повышения надежности ВЛ при осуществлении функций передачи и распределения электроэнергии
МРСК Центра и Приволжья	Разработка системы динамической компенсации реактивных нагрузок при резких изменениях нагрузок в сети с возможностью регистрации изменений нагрузки сети, формирования и выгрузки отчетных форм по событиям	Построение математической модели, разработка алгоритма автоматизации и прототипа программного обеспечения, его тестирование и отладка, разработка и изготовление опытного образца устройства динамической компенсации, тестирование опытного образца на объекте филиала «Тулэнерго» ОАО «МРСК Центра и Приволжья»
	Разработка концепции построения инновационной электрической сети 0,4-6 (10) кВ в отдельно взятом населенном пункте с применением элементов «умных» электрических сетей и индивидуальных трансформаторных подстанций (1 дом – 1 трансформатор)	Введен в опытно-промышленную эксплуатацию пилотный участок распределительной сети в г. Богородск Нижегородской обл. с применением 10 индивидуальных ТП 0,55/0,23 кВ и 0,95/0,4 кВ с совместной подвеской сетей 0,4 и 0,95 кВ на участке 390 м
	Разработка устройства молниезащиты на основе мультикамерной системы – разрядник мультикамерный ШФМК-20 для ВЛ 6-20кВ на базе штыревых фарфоровых изоляторов и их модификаций	Опытная эксплуатация 47 изоляторов-разрядников на участке длиной 3 км ВЛ 10 кВ № 1004 ПС «Черкутино»
Кубаньэнерго	Разработка системы контроля изоляции силовых трансформаторов в полевых условиях на основе применения системы мониторинга частичных разрядов	Создана и испытана на пяти подстанциях (ПС) 110 кВ ОАО «Кубаньэнерго» (ПС 110 кВ «Почтовая», ПС 110 кВ «Старо-Щербиновская», ПС 110 кВ «Щербиновский с/с», ПС 110 кВ «Журавская», ПС 110 кВ «Лебеди») система контроля изоляции трансформаторов в оперативном режиме (без прерывания функционирования установки), путем анализа наличия и роста интенсивности частичных разрядов
Тюменьэнерго	Разработка частотозависимого резистора для подавления высокочастотных перенапряжений	Установлены и внедрены в опытно-промышленную эксплуатацию три опытных образца частотозависимого резистора в филиале ОАО «Тюменьэнерго» «Ноябрьские электрические сети» на ПС 110 кВ «Сугмутская»
	Разработка, изготовление и внедрение цифрового устройства релейной защиты электроустановок, не имеющих источника оперативного тока	Внедрены в опытно-промышленную эксплуатацию 24 опытных образца комплектного устройства защиты и автоматики типа «ТОР 120» на ПС 110/10 кВ Южного ТПО филиала ОАО «Тюменьэнерго» Тюменские распределительные сети
МРСК Северного Кавказа	Разработка методики и устройства дистанционного выявления поврежденных изоляторов воздушных линий 6-35 кВ	Изготовлен опытный образец устройства для дистанционного определения места повреждения изоляции воздушной линии электропередачи с применением высоковольтного зондирования
МРСК Центра	Разработка конструкций анкерных стальных многогранных опор (СМО) для ВЛ-0,4 кВ	Разработана анкерная одностоечная СМО с лучшими по сравнению с аналогами технико-экономическими показателями
МРСК Юга	Создание на современной элементной базе и внедрение в опытную эксплуатацию комплекта селективной защиты от однофазных замыканий на землю в компенсированных и некомпенсированных сетях напряжением 6–35 кВ, основанной на определении однофазного замыкания на землю на переходных и установившихся процессах	Разработано индивидуальное устройство защиты и централизованное устройство селективной сигнализации, проведена опытно-промышленная эксплуатация данной установки
	Разработка и изготовление статического дугогасящего агрегата сухого исполнения для компенсации емкостных токов в сетях 6–10 кВ	Изготовлен опытный образец силового оборудования сухого исполнения с улучшенными характеристиками для компенсации емкостных токов замыкания на «землю» в распределительных сетях 6–10 кВ марки АТДС

МРСК Волги	Разработка комплекса диагностического оборудования для дистанционной локации мест возникновения дефектов в изоляции ПС 35–220 кВ	Смонтированный и налаженный на ПС опытный образец системы локации мест возникновения дефектов в изоляции оборудования ПС

Реализуемые комплексные пилотные проекты

ДЗО	Проекты
МРСК Сибири	• Пилотный проект по модернизации и развитию электрических сетей на территории Республики Бурятия • Пилотный проект автономного электроснабжения изолированных территорий в зоне ответственности ОАО «Россети». Внедрение автономных гибридных установок (дизель-солнечных) • Пилотный проект внедрения солнечных коллекторов для нужд горячего водоснабжения и поддержки отопления административных зданий и помещений хозблоков
МРСК Северного Кавказа	• Пилотный проект по созданию энергоэффективной городской инфраструктуры в городах Магас, Гудермес, Каспийск
Ленэнерго	• Пилотный проект по применению накопителей электрической энергии большой мощности в режиме параллельной работы с основной электрической сетью (распределительная сеть) • Пилотный проект по применению накопителей электрической энергии большой мощности в решениях по зарядным станциям
МОЭСК	• Пилотный проект разработки типовой цифровой ПС 10, 20, 35 кВ • Пилотный проект внедрения солнечных коллекторов для нужд горячего водоснабжения и поддержки отопления административных зданий и помещений хозблоков
МРСК Северо-Запада	• Пилотный проект сети 0,95 кВ с применением элементов «умных» электрических сетей и индивидуальных трансформаторных ПС (1 дом – 1 трансформатор) • Пилотный проект применения постоянного тока в сети 0,4 кВ • Пилотный проект автономного электро- и теплоснабжения изолированных территорий в зоне ответственности ОАО «Россети»
Кубаньэнерго	• Пилотный проект сети 0,95 кВ с применением элементов «умных» электрических сетей и индивидуальных трансформаторных ПС (1 дом – 1 трансформатор)
МРСК Центра	• Проект реконструкции ПС 110 кВ «Ярцево-2» с реализацией элементов «цифровой подстанции» • Проект строительства ПС 35 кВ «Черная Слобода» с реализацией элементов «цифровой подстанции» • Пилотный проект применения постоянного тока в сети 0,4 кВ • Пилотный проект по реализации технологии Smart Grid на участках сети
МРСК Урала	• Пилотный проект по реализации технологии Smart Grid на участках сети • Пилотный проект внедрения солнечных коллекторов для нужд горячего водоснабжения и поддержки отопления административных зданий и помещений хозблоков
МРСК Волги	• Пилотный проект по реализации технологии Smart Grid на участках сети • Проект внедрения солнечных коллекторов для нужд горячего водоснабжения и поддержки отопления административных зданий и помещений хозблоков
Янтарьэнерго	• Пилотный проект по реализации технологии Smart Grid в РЭС

Под внедрением понимается полный комплекс мероприятий, выполняемых ОАО «Россети» и его дочерними компаниями с целью применения инновационных решений на электросетевых объектах. В их числе – формирование Реестра инновационных решений, рекомендуемых к применению на объектах дочерних зависимых обществ ОАО «Россети», а также установление целевого показателя прироста объемов услуг, оказанных с применением инновационных решений, их внедрение на объектах в рамках исполнения ремонтных и инвестиционных программ.

В 2014 году разработана и утверждена решением Правления ОАО «Россети» Концепция управления интеллектуальной собственностью ОАО «Россети» и его дочерних и зависимых обществ.

В рамках реализации плана мероприятий по внедрению системы управления интеллектуальной собственностью в ОАО «Россети» и ДЗО инициирована разработка внутренних организационно-регламентирующих документов в части управления интеллектуальной собственностью, рационализаторской и изобретательской деятельности. Кроме этого запланировано создание ИТ-системы управления интеллектуальной собственностью.

В качестве перспективного пути развития системы управления НИОКР в ОАО «Россети» и ДЗО прорабатывается вопрос создания централизованного фонда поддержки научной, научно-исследовательской, инновационной деятельности и Центра мониторинга и трансфера технологий.

Фонд создаст дополнительные рычаги к развитию НИОКР за счет возможности ведения долгосрочных проектов, имеющих подтвержденное финансовое обеспечение средствами Фонда, возможности распространения результатов НИОКР во всех ДЗО и софинансирования крупных проектов совместно с отраслевыми и государственными фондами.

Подробная информация о программе НИОКР размещена на сайте http://www.rosseti.ru/investment/niokr/ (http://www.rosseti.ru/investment/niokr/)

Развитие зарядной инфраструктуры для электротранспорта

Одним из значимых проектов 2014 года стало участие ОАО «Россети» во Всероссийской программе по развитию зарядной инфраструктуры для электротранспорта. Проект реализуется на территории ДЗО ОАО «Россети» и имеет большой экономический потенциал для энергетики, а также положительно влияет на экологическую обстановку.

Основные достижения в области развития зарядной инфраструктуры в отчетном периоде:

- создание станции ультра-быстрой зарядки для общественного электротранспорта (электробусов) на базе ОАО «МОЭСК»;
- разработка технических решений по совмещению традиционных объектов распределительных сетей с зарядной инфраструктурой (трансформаторы сети СН/НН) – реализуется в ОАО «МРСК Центра»;
- разработка технических решений по совмещению зарядной инфраструктуры с АББМ на базе литий-ионных батарей для технического присоединения в условиях ограничения по мощности и/или категории энергоснабжения на базе ОАО «МРСК Центра и Приволжья»;
- запуск первых зарядных станций в Санкт-Петербурге, Ярославле в рамках развития зарядной инфраструктуры для электротранспорта на территории Российской Федерации;
- создание интеллектуальной инфраструктуры в Сколково (Организация сооружения зарядной инфраструктуры (сети электрических зарядных станций) для электротранспорта (электробусов большого и малого класса) (ИЦ «Сколково», Московская область). Установлено и функционирует пять зарядных станций;
- создание зарядной инфраструктуры на территории Новой Москвы (Организация сооружения зарядной инфраструктуры (сети электрических зарядных станций) для электротранспорта (электробусов большого и малого класса) на территории Новой Москвы);
- запуск первого городского маршрута электробуса в г. Ярославле на территории деятельности ОАО «МРСК Центра».

Разработка нормативно-технической документации (НТД)

На базе ОАО «Россети» в 2014 году создан подкомитет «Электрические сети (магистральные и распределительные)» технического комитета по стандартизации «Электроэнергетика», работающий в области национальной стандартизации в соответствии с приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) «О реорганизации технических комитетов по стандартизации в электроэнергетике».

Активная работа ОАО «Россети» в рамках подкомитета позволила сформировать предложения к плану разработки национальных и межгосударственных стандартов на 2015 год. В план вошли 15 документов, 11 национальных стандартов и 4 межгосударственных стандарта, обеспеченных финансированием, близится к завершению формирование планов работы по национальной стандартизации на 2016 и 2017 годы.

Система нормативно-технического регулирования ОАО «Россети» призвана обеспечить исполнение следующих задач:

- обеспечение энергетической безопасности и укрепление национальной экономики Российской Федерации;
- укрепление научно-технических, экономических и промышленных связей с зарубежными странами;
- повышение качества отечественного электротехнического оборудования;
- трансфер высокоинтеллектуальных технологий;
- формирование барьеров для проникновения электротехнического оборудования низкого качества на предприятия отрасли и импортозамещение зарубежных аналогов;
- обеспечение надежного и эффективного функционирования электросетевого комплекса.

В течение 2014 года ОАО «Россети» и его ДЗО достигнуты следующие результаты:

- собрана база нормативно-технической документации, активно используемых ДЗО в своей деятельности. На сегодняшний день база включает в себя более 950 документов;
- разработан классификатор используемого оборудования и процессов, описывающих производственную хозяйственную деятельность ДЗО;
- сформирован план разработки корпоративных, национальных и межгосударственных стандартов на 2015–2017 годы. На сегодняшний день проект плана включает в себя более 400 документов;
- выпущены или находятся на завершающемся этапе работы 19 стандартов ОАО «Россети», 24 стандарта ДЗО, организовано рассмотрение 2 межгосударственных и 6 национальных стандартов, начата работа по пересмотру базового документа отрасли «Объем и нормы испытаний электрооборудования».

Создание Федерального испытательного центра

В 2014 году в России началось создание Федерального испытательного центра (ФИЦ), одним из учредителей которого является ОАО «Россети». Центр будет оснащен всем необходимым оборудованием и ориентирован в первую очередь на испытания высоковольтной техники. Создание Федерального испытательного центра является одним из важнейших шагов на пути развития электросетевого комплекса страны. Его строительство планируется начать в 2015 году в Санкт-Петербурге.

В апреле 2014 года Советом директоров ОАО «Россети» одобрена концепция создания Центра, определяющая перечень испытаний и состав лабораторий ФИЦ, общий объем инвестиций, предполагаемую схему финансирования, а также показатели инвестиционной эффективности. 16 октября 2014 года подписана директива Правительства РФ об учреждении публичного акционерного общества «Федеральный испытательный центр» (ПАО «ФИЦ»), 21 ноября 2014 года компания зарегистрирована в Санкт-Петербурге.

15 декабря 2014 года концепция развития Федерального испытательного центра была вынесена на рассмотрение Совета директоров ПАО «ФИЦ», по итогам которого штатная структура была утверждена на начальный период организации работ. В 2014 году отыгран конкурс и выбран победитель на разработку проектной документации по созданию ФИЦ, которая включает:

- разработку основных технических решений по сооружаемому объекту;
- определение мощности, потребляемой ФИЦ из внешней электрической сети;
- определение состава испытательных лабораторий и стендов;
- проработку вопроса создания сетевого стенда;
- определение общей стоимости Центра;
- разработку схемы внешнего электроснабжения ФИЦ.

Проект предполагает создание комплекса из 20 лабораторий, среди которых стенды высоковольтного оборудования, климатическая камера для испытаний электроустановок в диапазоне температур от +65 до -70°С, а также лабораторий электромагнитной совместимости и оценки механических воздействий

Испытательный центр позволит проводить исследовательские испытания прототипов и предсерийных образцов новой электротехнической продукции, а промышленность в этом отношении получит развитие отечественных предприятий, производящих оборудование класса напряжения свыше 110 кВ.

Создание ФИЦ позволит значительно сократить сроки от разработки до внедрения в эксплуатацию новейших отечественных технологий. Кроме того, наличие доступных испытательных мощностей в стране создаст условия для исключения дополнительных затрат на транспортировку, таможенные сборы и пошлины в зарубежные испытательные центры, что позволит ограничить рост стоимости оборудования, а также оказать серьезную поддержку в укреплении и развитии отечественного производителя.

В планах ОАО «Россети» завершить создание Федерального испытательного центра в декабре 2017 года.

Импортозамещение

Развитие российской электроэнергетики в настоящее время происходит в направлении решения задач модернизации и диверсификации экономики страны. В 2014 году целый ряд законодательных инициатив Правительства РФ был направлен на реализацию политики импортозамещения. Внешнеэкономическая ситуация, сложившаяся в 2014 году вокруг Российской Федерации, является в настоящее время ключевым драйвером к ускорению и углублению импортозамещения во всех ключевых сферах развития экономики, в том числе и электроэнергетики.

Импортозамещение рассматривается и как механизм инновационного развития энергетики и смежных отраслей, и как драйвер развития отечественного энергомашиностроения, электротехнической промышленности, отраслевой и фундаментальной науки для обеспечения энергетической и экономической безопасности России

В связи с этим ОАО «Россети» определены два ключевых направления реализации политики импортозамещения:

Обеспечение промышленного роста экономики России на основе развития компетенций отечественных производителей и трансфера технологий:

- выявление современных и инновационных технологий, необходимых для реализации стратегии и технической политики ОАО «Россети», их трансфер с обеспечением требуемого уровня локализации производства и НИОКР;
- формирование условий для обеспечения электросетевого комплекса современным отечественным оборудованием, в том числе прямое участие ОАО «Россети» в создании новых и современных видов электротехнического оборудования.

Повышение конкурентоспособности российской энергетики за счет развития технологической базы энергомашиностроения внутри страны:

- создание законодательных условий, формирующих приоритеты в использовании отечественного оборудования и комплектующих;
- выбор приоритетных видов импортозамещаемого оборудования с целью формирования системы долгосрочных условий для производства отечественных аналогов;
- диверсификация географии поставок оборудования и комплектующих, не имеющих отечественных аналогов.

В соответствии с поручениями, полученными на заседании комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности, в ОАО «Россети» разработан и реализуется план мероприятий по снижению импортозависимости в электросетевом комплексе Российской Федерации. План предусматривает следующие ключевые мероприятия:

- разработка и реализация комплексной Программы импортозамещения в дочерних обществах ОАО «Россети» до 2019 года;
- активное сотрудничество с отечественными производителями в целях создания условий для расширения производства и повышения качества продукции;
- централизация закупок оборудования для нужд ДЗО ОАО «Россети» с целью унификации технических и проектных решений и максимального использования отечественных аналогов;
- минимизация использования импортного оборудования и материалов при формировании проектных решений;
- создание возможности заключения с отечественными производителями долгосрочных договоров поставки с предусмотренным объемом гарантированного заказа, позволяющих достичь применения новейших технологий и максимального уровня локализации производства оборудования и комплектующих.

ОАО «Россети» заключено соглашение с технологическим партнером – Госкорпорацией «Ростехнологии» для реализации импортозамещения в электросетевом комплексе

Между ОАО «Россети» и ГК «Ростех» подписана «дорожная карта» и учрежден Координационный Совет по созданию Единого центра компетенции по производству и поставке импортозамещающего оборудования для нужд электросетевого комплекса.

В 2014 году в присутствии Президента РФ В.В. Путина и Председателя КНР Си Цзиньпина между ОАО «Россети» и ГЭК Китая было подписано Соглашение о стратегическом сотрудничестве, в рамках которого на территории Российской Федерации создается совместное предприятие по модернизации электросетевого комплекса, привлечению новых технологий и инвестиций, что будет способствовать диверсификации поставок оборудования и компонентов.

Важным направлением в области импортозамещения является также повышение уровня локализации производимой продукции иностранными производителями. В 2014 году в рамках задач локализации производства на территории РФ подписаны соглашения о стратегическом сотрудничестве с компаниями HYUNDAI HEAVY INDUSTRIES, ABB, ALSTOM. Кроме того, в целях снижения стоимости локализованной продукции ОАО «Россети» проводится работа по снижению ввозных таможенных пошлин на импортные комплектующие. В частности, в 2014 году были отменены (обнулены) ввозные пошлины на комплектующие для комплектных распределительных устройств элегазовых (КРУЭ).

Проводится активная работа с субъектами РФ по привлечению региональных производителей к поставкам продукции на объекты ОАО «Россети». В 2014 году заключено соглашение о сотрудничестве с Правительством Свердловской области, подписана «дорожная карта» с Правительством Томской области.

ОАО «Россети» планирует наращивать темпы импортозамещения и снизить долю импортной продукции, применяемой на объектах электросетевого комплекса, до 14% к 2020 году

Комплексная Программа импортозамещения ОАО «Россети» будет рассмотрена Советом директоров в первой половине 2015 года и должна стать одним из ключевых инструментов реализации Долгосрочной программы развития ОАО «Россети».

Реализации масштабного проекта импортозамещения в электроэнергетике будет способствовать разработанный Минпромторгом России и принятый 31.12.2014 Федеральный закон № 488-ФЗ «О промышленной политике в Российской Федерации».

Подробная информация о политике импортозамещения в Компании размещена на сайте http://www.rosseti.ru/investment/cooperation/ (http://www.rosseti.ru/investment/cooperation/)

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Повышение эффективности функционирования электросетевого комплекса в части:

- операционной деятельности;
- инвестиционной деятельности;
- энергетической эффективности;

- импортозамещения;
- инновационного развития;
- обеспечения экологической безопасности;
- институциональных преобразований, повышающих эффективность электросетевого комплекса в целом;
- антикоррупционной деятельности;
- внутреннего контроля, управления рисками и функции внутреннего аудита.

Управление издержками

Одной из ключевых задач менеджмента Компании является повышение эффективности деятельности ДЗО ОАО «Россети». Целевые ориентиры повышения эффективности деятельности электросетевого комплекса установлены Стратегией развития электросетевого комплекса РФ, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 03.04.2013 №511р.

Основные целевые показатели Стратегии развития электросетевого комплекса РФ

- **снижение операционных расходов на 15% к 2017 году с учетом инфляции относительно уровня 2012 года в расчете на единицу обслуживания электротехнического оборудования**
- **снижение удельных инвестиционных расходов на 30% относительно уровня 2012 года (в рублях на физическую единицу (км, МВА)**
- **снижение к 2017 году величины потерь на 11% по отношению к уровню 2012 года**

В целях выполнения целевых показателей по снижению операционных расходов, установленных Стратегией, ОАО «Россети» разработало Экономическую политику, утвержденную Советом директоров, и Программу управления эффективностью деятельности на 2014–2017 гг.

Экономическая политика Компании определяет приоритеты, цели и направления деятельности Группы компаний Россети по повышению эффективности операционной и финансовой деятельности электросетевого комплекса, обеспечению долгосрочного и прозрачного тарифного регулирования, обеспечению баланса интересов электросетевых компаний и потребителей, а также по повышению инвестиционной привлекательности отрасли в целом.

Программа управления эффективностью деятельности – инструмент повышения эффективности деятельности Группы компаний Россети, направленный на минимизацию потребляемых ресурсов без ущерба надежности, качества и доступности энергоснабжения потребителей.

Программа управления эффективностью синхронизирована с Планом мероприятий по ограничению конечной стоимости товаров и услуг инфраструктурных компаний (Поручение Председателя Правительства РФ от 11.11.2013 № 6732п-П9).

Целевым ориентиром Программы управления эффективностью является оптимизация расходов и эффективное управление денежными средствами в целях обеспечения решения задач, поставленных перед Компанией, в рамках ограничения тарифных источников финансирования

Основные направления Программы:

- **повышение эффективности операционной деятельности** (сокращение административных и управленческих расходов, повышение производительности труда, оптимизация структуры ремонтных работ, снижение потерь электроэнергии в сети, повышение эффективности работы с дебиторской задолженностью, внедрение системы бенчмаркинга и т.п.);
- **повышение эффективности инвестиционной деятельности** (снижение удельных инвестиционных расходов на 30% до 2017 года от уровня 2012 года, проведение ценового и технологического аудита инвестиционных проектов стоимостью свыше 1,5 млрд руб., развитие института приоритизации инвестиционных проектов, импортозамещения, повышение доли закупок с применением аукционной процедуры на понижение цены (переторжки), создание единой централизованной электронной торговой площадки и т.п.);
- **повышение эффективности финансовой и прочей неоперационной деятельности** (реализация мер, направленных на стабилизацию финансового положения и поддержание уровня кредитных рейтингов, оптимизация стоимости заемного финансирования, проработка источников привлечения льготного финансирования, установление и контроль лимитов долговой позиции, реализация непрофильных активов и т.п.).

По итогам реализации мероприятий Программы управления эффективностью снижение удельных операционных издержек компаниями Группы Россети в 2014 году составило 13,5%, или 23,1 млрд руб. относительно уровня 2012 года с учетом инфляции

С целью обеспечения исполнения целевого ориентира, установленного Стратегией, в части снижения удельных операционных расходов, а также с целью исполнения Директивы Правительства РФ от 23.04.2014 № 2454П-13 о сокращении административных и управленческих расходов не менее чем на 15% от их фактической величины в 2013 году, разработаны Программы по оптимизации административных и управленческих расходов ДЗО ОАО «Россети», в рамках которых реализованы мероприятия по следующим направлениям:

- оптимизация структур управления;
- совершенствование системы мотивации персонала на основе ключевых показателей эффективности деятельности;
- оптимизация стоимости услуг сторонних организаций (оптимизация затрат на ремонты с использованием услуг сторонних организаций, сокращение командировочных расходов, снижение расходов на услуги связи и передачи данных, снижение стоимости информационных услуг и пр.).

По итогам 2014 года достигнуто снижение административных и управленческих расходов Группы компаний Россети на 17,5%, или 9,5 млрд руб. по сравнению с 2013 годом

Эффективное использование ресурсов и управление денежными средствами в результате реализации мероприятий Программы управления эффективностью в 2014 году обеспечило достижение долгосрочных целевых ориентиров, установленных Стратегией, а также выполнение государственной политики в области повышения эффективности деятельности естественных монополий.

Достижения и результаты в области снижения потерь электроэнергии в 2014 году

Фактические потери электрической энергии в электрических сетях в целом по дочерним компаниям ОАО «Россети» составили 75 229,955 млн кВт*ч, или 9,52% от объема поступления электрической энергии в сеть. По сравнению с результатами 2013 года снижение объема потерь электрической энергии составило 1 056,4 млн кВт*ч, уровень потерь электрической энергии снизился на 0,14 п.п. В соответствии с директивой Правительства РФ плановый уровень потерь электроэнергии (КПЭ – ключевой показатель эффективности) для Группы компаний Россети на 2014 год установлен на

уровне 9,63%. Снижение от установленного КПЭ в 2014 году составило 0,11 процентных пункта. Основной объем снижения потерь электрической энергии является результатом выполнения мероприятий в соответствии с утвержденными Советами директоров ДЗО ОАО «Россети» долгосрочными программами снижения потерь электрической энергии.

В 2014 году экономический эффект от выполнения мероприятий по снижению потерь электрической энергии составил 5 219,8 млн руб.

Закупочная деятельность

Результаты 2014 года

- Доля закупок с использованием электронных торговых площадок сохранилась на уровне 98%
- Доля закупок способом «у единственного источника» снизилась до 3,7%
- Суммарный экономический эффект с учетом экономии при планировании закупок – 30,6 млрд руб. без НДС
- Разработан проект единого Положения о закупках для всей Группы компаний Россети

Документы, регламентирующие закупочную деятельность ОАО «Россети»

- Гражданский кодекс РФ
- Федеральный закон № 135-ФЗ «О защите конкуренции»
- Федеральный закон № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»
- Положение о закупках ОАО «Россети»

При выстраивании системы организации закупок ОАО «Россети» руководствуется принципами открытости, равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации в отношении участников закупочных процедур, целевом и экономически эффективном расходовании денежных средств.

Компания в обязательном порядке размещает информацию обо всех планируемых и проводимых закупочных процедурах на официальном сайте Российской Федерации для информации о размещении заказов www.zakupki.gov.ru (http://www.zakupki.gov.ru), на корпоративном сайте, а также на электронной торговой площадке Общества.

Подробная информация об электронных торговых площадках размещена на сайте http://www.rosseti.ru/custom/market/ (http://www.rosseti.ru/custom/market/)

98% Доля закупок с использованием ЭТП в 2014 году

В целях расширения возможностей для участия в закупочных процедурах потенциальных поставщиков Компания ведет планомерную работу по увеличению доли закупок, проводимых с использованием электронных торговых площадок (ЭТП). Так, доля закупок, проведенных с использованием ЭТП, увеличилась с 78% в 2011 году до 98% в 2013 году. В 2014 году доля закупок с использованием ЭТП сохранилась на уровне 98%.

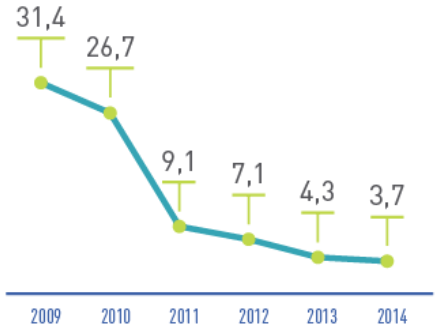
3,7% Доля закупок способом «у единственного источника» в 2014 году

Одновременно ОАО «Россети» ведет работу по снижению закупок способом «у единственного источника». С 2009 года данный показатель снизился с 31,4% до 3,7% от фактического объема закупок.

Результаты реализации основных мероприятий по снижению потерь электрической энергии в 2014 году

№	Наименование мероприятий	Эффект, млн кВт*ч	Эффект, млн руб.
1	Целевые мероприятия по снижению технологического расхода электроэнергии в ЕНЭС (ОАО «ФСК ЕЭС»)	96,10	258,86
2	Мероприятия в распределительном сетевом комплексе	2913,40	4960,96
2.1	*Организационные мероприятия в распределительном сетевом комплексе*	*1762,85*	*3001,80*
2.2	*Технические мероприятия в распределительном сетевом комплексе*	*218,42*	*371,93*
2.3	*Мероприятия по совершенствованию систем расчетного и технического учета электрической энергии в распределительном сетевом комплексе*	*932,13*	*1587,23*
	ИТОГО	**3009,50**	**5219,82**

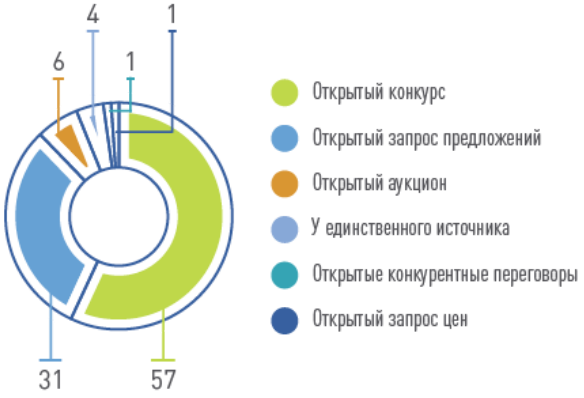
Динамика снижения доли закупок у единственного источника в 2009–2014 годах, %



Всего в 2014 году объем закупок ОАО «Россети» и его ДЗО составил 37,3 тыс. закупочных процедур на общую сумму 319,9 млрд руб. (без НДС), при этом экономический эффект от проведения конкурентных процедур в 2014 году составил 5,3 % или 17,9 млрд руб. (без НДС).

Структура затрат по видам деятельности в 2014 году, %:
основная доля (32%) приходится на реконструкцию и техническое перевооружение электросетевых активов

Структура регламентированных закупочных процедур (%) по способам их осуществления: основная доля (57%) приходится на открытый конкурс



Кроме того, экономический эффект, полученный на этапе планирования с учетом методик 10% и 30% снижения затрат по крупным объектам сводной инвестиционной программы за 2014 год без учета ОАО «ФСК ЕЭС», составил 12,7 млрд руб. (без НДС), или 3,6%.

Таким образом, суммарный экономический эффект с учетом экономии при планировании закупок составил 30,6 млрд руб. (без НДС), или 8,8%.

Экономический эффект нарастающим итогом (2009–2014 гг.)

Экономический эффект по годам (2009–2014 гг.)

В рамках исполнения поручения Президента Российской Федерации и представленным в его развитие поручением Первого заместителя Председателя Правительства РФ И.И. Шувалова по внедрению системы показателей экономической эффективности деятельности предприятий решениями Совета директоров Общества утверждена Методика расчета показателя снижения затрат на приобретение товаров (работ, услуг) в расчете на единицу продукции не менее чем на 10% в год в течение трех лет в реальном выражении в ценах 2010 года и установлен соответствующий КПЭ для высших менеджеров Общества и его ДЗО.

11%

12,5 млрд руб. с НДС

Применение данной методики позволило Компании и ее ДЗО дополнительно получить экономический эффект от проведения закупочных процедур от планируемой цены закупок в 2014 году

В 2014 году ОАО «Россети» продолжило работу по заключению долгосрочных (трехлетних) договоров и рамочных соглашений с производителями основного электротехнического оборудования.

Гарантированная прозрачность

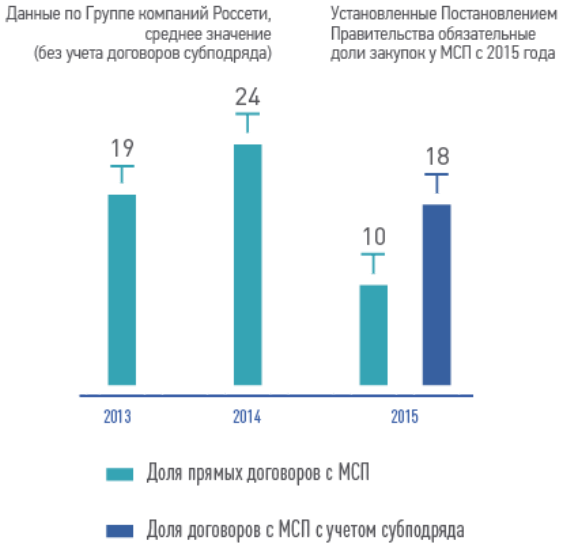
В 2014 году Компании присуждена наивысшая награда по итогам участия в Национальном рейтинге прозрачности закупок государственных заказчиков и компаний с государственным участием

Сотрудничество с субъектами малого и среднего предпринимательства (МСП)

В 2013 году ОАО «Россети» вошло в состав Рабочей группы Агентства стратегических инициатив по разработке и реализации «дорожной карты» – «Расширение доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к закупкам инфраструктурных монополий и компаний с государственным участием».

В мае 2013 года Правительство утвердило «дорожную карту» по расширению доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к закупкам крупнейших компаний. На сегодняшний момент Компанией реализованы все зависящие от нее механизмы и мероприятия «дорожной карты».

Доля закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства, %



В этом году субъекты малого и среднего предпринимательства победили в 24,1% закупочных процедур, проводимых Компанией, в то время как в 2013 году данный показатель составил 19%.

В 15 ДЗО ОАО «Россети» создан Совещательный орган, отвечающий за общественный аудит закупок Компании, утверждена программа партнерства, а в договоры включены положения, предусматривающие предоставление преимуществ субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с нормами, установленными в постановлении Правительства РФ «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

В 2014 году в опытную эксплуатацию была введена электронная торговая площадка, которая, в первую очередь, предназначена для проведения малых закупок. Она обеспечивает максимальную открытость и доступность закупочных процедур, особенно для субъектов малого и среднего бизнеса. Интерес к данной площадке обеспечивается за счет предоставления минимальных тарифов для участия в закупочных процедурах, при этом плата взимается только с победителя закупочной процедуры, остальные участники не несут никаких расходов.

24,1% Доля закупочных процедур Россетей, в которых победили субъекты малого и среднего предпринимательства в 2014 году

В декабре 2014 года принято постановление Правительства РФ «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». ОАО «Россети» проведена работа по включению норм Постановления в организационно-распорядительные документы, регулирующие закупочную деятельность компаний.

Подробная информация о сотрудничестве ОАО «Россети» с МСП размещена на сайте в разделе http://www.rosseti.ru/custom/roadmap/ (http://www.rosseti.ru/custom/roadmap/)

В рамках реализации Стратегии развития электросетевого комплекса России на ОАО «Россети» возложены методологические и координирующие функции, в том числе в части закупочной политики

В связи с этим и в рамках реализации «дорожной карты» первоочередными задачами Компании являются:

- разработка единого Положения о закупках для компаний электросетевого комплекса,
- создание единого информационного пространства для проведения закупок.

Антикоррупционная политика

Масштабные законодательные изменения в регулировании антикоррупционной деятельности, организационно-структурные изменения в электросетевом комплексе привели к созданию единого стратегического документа – Антикоррупционной политики ОАО «Россети» и его дочерних зависимых обществ, определяющей единый подход Группы компаний Россети к реализации требований Федерального закона «О противодействии коррупции» ст. 13.3 273-ФЗ, касающихся разработки и принятия мер по предупреждению и противодействию коррупции.

Основные направления Антикоррупционной политики ОАО «Россети»

- оценка коррупционных рисков
- выявление и урегулирование конфликта интересов
- разработка и внедрение стандартов и процедур, направленных на обеспечение добросовестной работы
- рассмотрение и разрешение информации о возможных фактах коррупции
- правовое просвещение и формирование основ законопослушного поведения работников
- консультирование и обучение работников организации
- внутренний контроль и аудит
- принятие мер по противодействию и профилактике коррупции при взаимодействии с организациями-контрагентами
- взаимодействие с государственными органами, осуществляющими контрольно-надзорные функции
- сотрудничество с правоохранительными органами в сфере противодействия коррупции
- участие в коллективных инициативах по противодействию и профилактике коррупции

Реализуя антикоррупционную политику, ОАО «Россети» активно взаимодействует с органами государственной власти, а также обеспечивает публичность своих антикоррупционных мер. Компания выстраивает взаимоотношения с партнерами, контрагентами и третьими лицами в соответствии с антикоррупционными принципами, осуществляет конкурентные закупки, руководствуясь объективными критериями при выборе поставщиков, ведет соответствующую информационно-разъяснительную работу и т.д.

Немалые усилия в ОАО «Россети» направлены на формирование стандартов прозрачного бизнеса в отрасли. Так, в Компании создана уникальная автоматизированная система – «Анализ и сбор информации о бенефициарах».

Система позволяет собирать данные из множества источников в одно информационное пространство, обеспечив проверку полноты и достоверности сведений о юридических и физических лицах – данных об учредителях, собственниках, достоверности официального юридического адреса, сведений об ИНН, ОГРН контрагента, в том числе потенциального. Кроме того, система позволяет получить сведения о руководителе юридического лица, его деловой репутации, уровне благонадежности, причастности к реестру недобросовестных поставщиков/подрядчиков, фактах возбуждения в отношении контрагентов исполнительных производств, а также проверить его ИНН, паспортные данные, адрес места жительства, выявить признаки аффилированности, конфликта интересов, предконфликтной ситуации и иных злоупотреблений.

ОАО «Россети» проводит декларирование сведений о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера руководителей исполнительного аппарата Компании и топ-менеджмента ДЗО, в том числе их близких родственников. Эта работа предусматривает формирование, анализ, обработку информации, а также ее представление во внешние контролирующие органы.

В рамках Группы компаний Россети разработан и утвержден Перечень антикоррупционных мероприятий, предусматривающий реализацию целого комплекса мер и процедур, а также порядок их выполнения. Все это накладывает особые обязательства на ОАО «Россети» при выстраивании единой вертикально-интегрированной системы реализации Антикоррупционной политики в Группе компаний Россети, контролирующим акционером которой является государство.

В целях реализации государственной политики по противодействию и профилактике коррупции 23 сентября 2014 года ОАО «Россети» присоединилось к Антикоррупционной хартии российского бизнеса. После присоединения к Хартии ОАО «Россети» внедрило в практику корпоративного управления антикоррупционную программу и иные меры антикоррупционной и корпоративной политики, направленные на ведение честного и открытого бизнеса.

Для успешной реализации положений Хартии ОАО «Россети» активно участвует в работе Экспертной группы при Объединенном комитете Торгово-промышленной палаты РФ, специально сформированной для выработки соответствующих организационных, методических и информационных рекомендаций.

Подробная информация об Антикоррупционной Хартии российского бизнеса размещена на сайте http://www.rosseti.ru/about/anticorruptionpolicy/hartiya (http://www.rosseti.ru/about/anticorruptionpolicy/hartiya)

При проведении антикоррупционной работы ОАО «Россети»:

1. Участвует в работе Экспертной группы Межведомственной рабочей группы по противодействию незаконным финансовым операциям при Росфинмониторинге. Так, например, при раскрытии структуры собственников контрагентов, включая бенефициаров (в том числе конечных), проблема отсутствия правильного механизма идентификации бенефициаров в части проверки достоверности сведений о юридических и физических лицах была представлена членам Экспертной группы Межведомственной рабочей группы, по результатам которой данный вопрос пройдет рассмотрение в Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности.

Таким образом, в условиях деофшоризации и борьбы с легализацией доходов, полученных преступным путем, проводимая государством политика по снижению коррупционных рисков может быть обеспечена закреплением в нормативных актах механизма правильной идентификации бенефициаров, исключающей риск предоставления недостоверной информации и обработки персональных данных

2. В целях выявления и устранения различных барьеров для развития электросетевого комплекса, в том числе в части исключения случаев нарушения федерального законодательства при строительстве, реконструкции и эксплуатации энергообъектов ОАО «Россети» участвуют в межведомственной рабочей группе при Генеральной прокуратуре РФ, где рассматриваются правовые вопросы обеспечения прозрачности финансово-хозяйственной деятельности, в том числе исключения случаев конфликта интересов, аффилированности и иных злоупотреблений, связанных с занимаемой должностью:

- формирование понятийного аппарата (определение понятия «административно-хозяйственные сделки»);
- установление публично-правовой обязанности контрагентов Компании раскрывать информацию в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных);
- отсутствие нормативно-правового закрепления обязанности идентификации цепочки собственников контрагентов, включая бенефициаров (в том числе конечных);
- исключение риска нарушения законодательства в сфере закупок, антимонопольного законодательства и прав юридических лиц в связи с установлением избыточных требований к участникам закупочных процедур в лице заказчика как естественной монополии.

На основании представленных материалов Генеральной прокуратурой РФ были сделаны запросы в Федеральную антимонопольную службу РФ и полученные ответы определили дальнейший механизм работы.

ОАО «Россети» также активно сотрудничают с Торгово-промышленной палатой РФ, Общероссийским народным фронтом и другими общественными объединениями по вопросу создания прозрачной системы закупок.

Основная цель реализуемых Компанией мероприятий – формирование среды, которая сводила бы к минимуму коррупционные проявления. От успешности решения этой задачи напрямую зависят деловая репутация Компании, ее восприятие партнерами и результаты финансово-экономической деятельности

Полный текст Антикоррупционной политики Компании размещен на сайте http://www.rosseti.ru/media/zakupki/Antikorupionnaya_politika_25_11_2014.pdf (http://www.rosseti.ru/media/zakupki/Antikorupionnaya_politika_25_11_2014.pdf)

Достижения в области IT (информационных технологий и телекоммуникаций)

Обеспечение надежного энергоснабжения потребителей, эффективное управление электросетевым комплексом, а также формирование и развитие интеллектуальных сетей основаны, в том числе, на применении современных телекоммуникационных и информационных технологий. В этих целях в 2014 году в ОАО «Россети» продолжена реализация разработанной и утвержденной Советом директоров Стратегии развития Общества и его ДЗО в области информационных технологий, автоматизации и телекоммуникаций на период до 2016 года (Стратегия ИТТ), а также Стратегий ИТТ в дочерних обществах Компании: ОАО «МРСК Волги», ОАО «МРСК Северного Кавказа», ОАО «МРСК Северо-Запада», ОАО «МРСК Сибири», ОАО «МРСК Урала», ОАО «МРСК Центра», ОАО «МРСК Центра и Приволжья», ОАО «МРСК Юга», ОАО «Тюменьэнерго», ОАО «Янтарьэнерго», ОАО «Ленэнерго», ОАО «МОЭСК», ОАО «Кубаньэнерго».

Стратегия ИТТ направлена прежде всего на повышение уровня автоматизации ключевых процессов Группы компаний Россети, в особенности – развития оперативно-технологического управления.
В связи с этим в 2014 году в рамках реализации Стратегии ИТТ приоритет отдан следующим мероприятиям:

- обеспечение наблюдаемости состояния ключевых энергообъектов (за счет развития систем телемеханики и телекоммуникационных систем);
- развитие систем диспетчерского и ситуационного управления энергосистемой;
- развитие автоматизированных систем управления основными бизнес-процессами Группы компаний Россети (в том числе в соответствии с требованиями Минэнерго России).

В целях оптимизации бизнес-процессов в 2014 году завершены централизация управления и обеспечения ключевых аспектов деятельности всей Группы компаний Россети. В рамках данной работы:

- организована и введена в действие единая сеть передачи данных, обеспечивающая доступ ДЗО к информационным системам Центра обработки данных. В настоящее время на ее базе организована работа централизованных информационных систем: Автоматизированной системы сбора, консолидации и анализа сетевой и управленческой отчетности (АССО); Автоматизированной системы управления дебиторской задолженностью и других;
- сформировано единое информационное пространство управленческого документооборота в ОАО «Россети» и ДЗО, позволяющее формализовать процессы совместной работы с документами, централизованно выдавать и контролировать исполнение поручений.
- в целях обеспечения единого порядка проведения различных процедур закупок в электронной форме Создана единая электронная торговая площадка для ДЗО ОАО «Россети»;
- создан Корпоративный портал ОАО «Россети», на котором реализован функционал заказа переговорных, телефонного справочника, заказа пропусков, информационного фонда и рабочих областей подразделений ОАО «Россети»;
- внедрена единая Автоматизированная система инвестиционного планирования и отчетности ДЗО ОАО «Россети»;
- развернуты системы кадрового, бухгалтерского и налогового учета в филиале ОАО «Россети» – Центре технического надзора;
- завершена доработка подсистем АССО по направлениям закупочной деятельности, управления производственными активами, развития корпоративных и технологических автоматизированных систем управления, кадровой политики и организационного развития, инвестиционной деятельности, капитального строительства. Разработан инструмент для автоматизированной выгрузки информации из различных учетных систем ДЗО/филиалов, а также предоставлен аналитический инструмент для анализа отчетности;
- в рамках развития АССО началась реализация проектов создания централизованных автоматизированных систем консолидации финансовой отчетности по МСФО Группы компаний Россети; бизнес-планирования; управления НИОКР ДЗО, а также технологического присоединения, передачи и учета электроэнергии Группы компаний Россети;
- завершен переход ОАО «Россети» к собственной системе корпоративной телефонии;
- создана система удаленного доступа к корпоративным приложениям на базе программного обеспечения Citrix. Реализована защита удаленного соединения при помощи персональных сертификатов безопасности, а также возможность доступа к системам с устройств различных платформ (IOS, Android, Windows);
- разработан и утвержден ряд документов, регламентирующих функционирование ИТ-комплекса ОАО «Россети», среди них – Техническая политика в области телекоммуникаций в ОАО «Россети» и ДЗО, а также Стандарт «Программное обеспечение информационно-вычислительного комплекса системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных».

В целях повышения прозрачности реализации Стратегии ИТТ в состав актуализированной «дорожной карты» введена методология балльной оценки достигаемых результатов: оценка каждого проекта производится с точки зрения объема функций, который он позволяет автоматизировать

При этом расчет объема автоматизируемых функций является прозрачным и однотипным для всех участников процесса.

Планирование эксплуатации ИТТ в ДЗО ОАО «Россети» в 2014 году велось на основе разработанной методологии сравнительного анализа удельных затрат (бенчмаркинга) по отдельным направлениям ИТТ. Активизация работы над выявленными в ходе анализа «узкими местами» позволило снизить затраты на эксплуатацию на сумму более 200 млн руб.

В ходе реализации Стратегии ИТТ в ДЗО продолжен переход к централизованно управляемым телекоммуникационным сервисам, ИТ-инфраструктуре. Такой переход является общемировой практикой и позволяет создать более эффективную ИТТ-структуру с сохранением низкого уровня затрат на ее поддержание.

В 2015 году планируется продолжить реализацию Стратегии как в ОАО «Россети», так и в ДЗО ОАО «Россети». При этом основной упор в ИТТ-деятельности Группы компаний Россети будет сделан на обеспечение надежности работы ИТТ-систем с учетом минимизации затрат, необходимых для развития и эксплуатации информационных технологий и телекоммуникаций.

ДОСТУПНОСТЬ

Обеспечение доступности инфраструктуры и создание условий для экономического роста

Достижение целевых показателей, определенных «дорожной картой» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», – основной приоритет дочерних и зависимых обществ Компании в области технологического присоединения

В соответствии со Стратегией развития электросетевого комплекса Группа компаний Россети в качестве основного приоритета в области технологического присоединения определила достижение целевых показателей, определенных «дорожной картой» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной распоряжением Правительства РФ 30.06.2012 № 1144-р.
Результаты стратегической инициативы по доступности электросетевой инфраструктуры направлены на формирование благоприятного делового климата на территории ответственности Группы компаний Россети и повышение качества услуг технологического присоединения, в том числе:

- сокращение сроков и этапов осуществления присоединения энергопринимающих устройств заявителей к объектам электросетевой инфраструктуры;
- снижение стоимости подключения к электрическим сетям.

С целью исполнения директивы Правительства РФ от 12.12.2013 № 7464п-П13 приказом ОАО «Россети» определено, что реализация плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение доступности энергетической инфраструктуры» является приоритетным направлением деятельности для Группы компаний Россети. Утверждены типовые документы по технологическому присоединению, и закреплены меры ДЗО ОАО «Россети» по совершенствованию процедуры технологического присоединения.

В качестве ключевых стоит отметить следующие реализованные мероприятия:

1	Установлены сокращенные сроки подготовки и направления проектов договоров об осуществлении технологического присоединения, чем это предусмотрено нормативными правовыми актами (до 10 дней при нормативе 15 дней для заявителей с максимальной мощностью до 150 кВт включительно и до 20 дней при нормативе 30 дней для заявителей с максимальной мощностью от 150 кВт до 670 кВт включительно). По результатам 2014 года по МРСК Центра, МОЭСК, МРСК Волги, МРСК Юга, МРСК Северного Кавказа, ТРК в среднем фактический срок направления проекта договора был ниже установленного нормативного срока
2	Установлено сокращенное необходимое количество визитов заявителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 150 кВт включительно, в сетевую организацию до трех визитов при сложившейся практике четырех
3	Установлены сокращенные сроки готовности сетевой организации к осуществлению технологического присоединения для заявителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет от 15 до 150 кВт (до 90 дней при нормативе от 120 до 180 дней). В 2014 году значительных результатов по сокращению сроков исполнения мероприятий по договорам об осуществлении технологического присоединения достигли МРСК Юга, МРСК Северного Кавказа, Тюменьэнерго, МРСК Центра и Приволжья
4	Утвержден расширенный перечень количественных показателей деятельности ДЗО ОАО «Россети» по реализации плана мероприятий «дорожной карты» с 2014 по 2017 год, в том числе пообъектная синхронизация инвестиционных программ ДЗО и схем развития сети субъектов Российской Федерации, доля договоров об осуществлении технологического присоединения без затрат капитального характера, доля несвоевременно исполненных договоров

Результатом мероприятий по повышению доступности сетевой инфраструктуры в целом по Группе компаний Россети явилось сокращение сроков технологического присоединения от договора до акта по категории заявителей с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт на 35 % по сравнению с 2013 годом.

Из наиболее эффективных ДЗО, в которых сокращение сроков техприсоединения составило более 50%, – МРСК Волги, МРСК Юга, Тюменьэнерго, МРСК Сибири и МРСК Центра и Приволжья

В продолжение системной работы ОАО «Россети» по обеспечению доступности сетевой инфраструктуры решением Совета директоров от 19.12.2014 (протокол от 22.12.2014 № 174) утвержден план мероприятий ОАО «Россети» по достижению ключевых показателей в части технологического присоединения к электрическим сетям, необходимых для достижения целевого рейтинга Doing Business («Ведение бизнеса») в 2015 году по направлению «подключение к системе электроснабжения».

Планом мероприятий 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 Федеральной службой по экологическому, технологическому и атомному надзору (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.

С целью повышения информированности заявителей о действующей процедуре технологического присоединения, урегулировании существующих вопросов (разногласий) по реализации действующих договоров технологического присоединения на первую половину 2015 года Обществом запланировано проведение серии открытых совещаний (встреч) с действующими и потенциальными заявителями, с привлечением общественных объединений и ассоциаций предпринимательского сообщества. Подведение итогов открытых совещаний 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 на сентябрь 2015 года ОАО «Россети» запланировано проведение Третьего Всероссийского Форума по технологическому присоединению.

Доступность электросетевой инфраструктуры

«Дорожной картой» по повышению доступности энергетической инфраструктуры в качестве контрольных показателей успешной реализации реформ законодательства в сфере технологического присоединения по формированию благоприятного делового климата установлен рейтинг «Ведение бизнеса» Всемирного банка с целевым ориентиром – включение России в 20 лучших стран

В рамках исполнения «дорожной карты» по повышению доступности энергетической инфраструктуры за 2014 год реализованы при активном участии представителей ОАО «Россети» в качестве экспертов существенные изменения нормативного регулирования процедуры технологического присоединения.

Развитие «Портал-ТП.рф»

Основным направлением по обеспечению доступности услуг по технологическому присоединению в части сокращения этапов присоединения на корпоративном уровне является оптимизация внутренних бизнес-процессов, в том числе за счет развития электронных форм обслуживания через Интернет.

Группой компаний Россети в рамках реализации «дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры» создан электронный ресурс по работе с потребителями – ПОРТАЛ-ТП.РФ (http://портал-тп.рф/).

Нормативные правовые акты, выпущенные в соответствии с «дорожной картой» по повышению доступности энергетической инфраструктуры за 2014 год

Пункт «дорожной карты»	Суть изменений	НПА
п. 9	Введена обязанность гарантирующих поставщиков заключить договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) с потребителями до завершения процедуры технологического присоединения	Постановление от 10.02.2014 № 95
п. 11	Введен порядок переоформления документов, подтверждающих факт технологического присоединения и соответствующие объемы максимальной мощности потребителя + Утверждены типовые формы: Акта о выполнении ТУ; Акта осмотра (обследования) электроустановки; Акта об осуществлении ТП; Акта балансового разграничения и Акта эксплуатационной ответственности	Постановление от 20.02.2014 № 130
п. 19	Утвержден график снижения стоимости технологического присоединения для потребителей (с 01.10.2015 в плате за ТП учитывается 50% инвестиционной составляющей; с 01.10.2017 в плате за ТП полностью не учитывается инвестиционная составляющая) с компенсацией затрат сетевой организации, учитываемых в составе тарифа на услуги по передаче электрической энергии	№ 83-ФЗ от 21.04.2014
п. 20	Определен порядок компенсации сетевым организациям выпадающих доходов, связанных с технологическим присоединением потребителей. Поручение ФСТ России разработать и утвердить методику определения выпадающих доходов сетевой организации от деятельности по ТП	Постановление от 11.06.2014 № 542
п. 20	Внесены изменения в Основы ценообразования: конкретизирован и детализирован состав выпадающих доходов сетевой организации от деятельности по ТП	Постановление от 29.10.2014 № 1116
п. 5	Установлено, что с 01.03.2015 линии электропередачи классом напряжения до 35 кВ, а также связанные с ними объекты электросетевого хозяйства, для размещения которых не требуется разрешения на строительство, могут размещаться на землях государственной и муниципальной собственности без предоставления земельных участков и установления сервитутов	Постановление от 03.12.2014 № 1300
п. 37	Определена процедура технологического присоединения садовых некоммерческих товариществ и отдельных заявителей (потребителей), находящихся на их территории	
п. 39, 1-й этап	Введен порядок согласования владельцем ранее присоединенных энергопринимающих устройств с сетевой организацией опосредованного технологического присоединения	

На официальных сайтах ДЗО и их филиалов организовано интерактивное обслуживание, основными инструментами которого являются интернет-приемная и Личный кабинет. Количество обращений по электронной форме через Интернет в 2014 году составило 24 тыс., что более чем в 2 раза превышает аналогичный показатель прошлого периода.

На ПОРТАЛ-ТП.РФ (http://портал-тп.рф/) реализованы следующие электронные сервисы, которые позволяют потребителям оперативно получать необходимую информацию о процедуре технологического присоединения, в том числе:

Доступность информации	• получение информации об изменениях законодательства, основных событиях • получение информации о процедуре технологического присоединения • типовые формы документов • получение аналитической информации об энергосистемах регионов • раскрытие информации о деятельности ДЗО ОАО «Россети»
Обратная связь	• получение информации о контактных данных всех ДЗО ОАО «Россети» • возможность направления запроса в электронном виде с предложением или жалобой в разделе «Обратная связь»
Личный кабинет	• подача заявок на технологическое присоединение с отслеживанием хода их исполнения • подача заявок на перераспределение мощности
Калькулятор стоимости ТП	• расчет стоимости технологического присоединения во всех субъектах РФ, находящихся в зоне обслуживания ДЗО ОАО «Россети»
Калькулятор необходимой мощности	• расчет необходимой мощности при подаче заявки на технологическое присоединение

Дальнейшее развитие электронных сервисов обслуживания на Портале по работе с клиентами (портал-тп.рф) реализуется в соответствии с требованиями Единых стандартов качества обслуживания, утвержденных приказом Минэнерго России, в том числе расширение функционала Личного кабинета, синхронизация с Личными кабинетами сайтов «нижнего уровня», создание «инженерного» калькулятора стоимости присоединения, расширение географического охвата интерактивной карты центров питания независимых ТСО.

Повышение качества обслуживания, обеспечение удовлетворенности потребителей

В ОАО «Россети» в 2014 году решением Совета директоров от 17.06.2014 (протокол от 20.06.2014 № 158) утверждена Политика взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети».

Политика взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти в качестве целевого ориентира взаимодействия с потребителями определила внедрение клиентоориентированного подхода в деятельность сетевых организаций и повышение доверия со стороны потребителей

Основная задача клиентоориентированного подхода – формирование лояльности потребителей услуг к организации за счет доступности услуг, качественного обслуживания потребителей и удовлетворения их потребностей в кратко- и долгосрочной перспективе.

Политика взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети» определяет следующие руководящие принципы:

- **Обеспечение качества и доступности услуг**
  в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации
- **Достаточная информированность потребителей о компании и услугах**
  Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в Компанию для получения справочной информации и консультаций и, как следствие, снижение транзакционных затрат компании
- **Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса**
  Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (офисов обслуживания потребителей) обеспечивает покрытие зоны ответственности ДЗО и доступность обслуживания потребителей услуг
- **Доступность и оперативность заочного и электронного обслуживания**
  К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей
- **Квалифицированное обслуживание**
  Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации
- **Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей**
  Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями

Политика взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети» размещена на сайте http://www.rosseti.ru/clients/centers/policy/index.php?sphrase_id=115302 (http://www.rosseti.ru/clients/centers/policy/index.php?sphrase_id=115302)

ОАО «Россети» уделяет большое внимание повышению доступности технологического присоединения и созданию комфортных условий для потребителей, обеспечивая развитие комплексного сервиса и внедрение новых технологий. С этой целью проводится модернизация и оснащение Центров обслуживания клиентов современным оборудованием, таким как электронные очереди, терминалы для приема оплаты услуг и справочные терминалы самообслуживания.

В настоящее время Группой компаний Россети согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг, утвержденным приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186, проводятся мероприятия по приведению офисов обслуживания и их классификации в соответствие с утвержденными требованиями.

На конец 2014 года на территории обслуживания Группы компаний Россети функционировало 986 офиса обслуживания, из них 300 – ЦОК, остальные офисы – пункты обслуживания, открытые на базе территориальных подразделений ДЗО

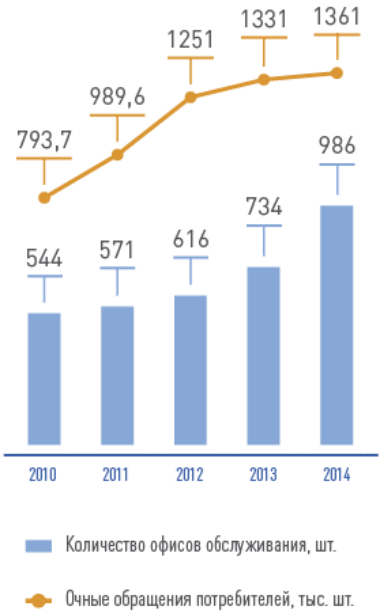
В административных центрах субъектов РФ на территории ответственности Группы компаний Россети очное обслуживание осуществляется в 69 ЦОК повышенной комфортности.

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). На площадках ЦОК потребитель может подать заявку на оказание услуг, в том числе на технологическое присоединение, получить справочную информацию и консультацию по вопросам технологического присоединения к сетям, передачи электрической энергии и коммерческого учета электроэнергии, оставить претензию (жалобу), получить информацию о деятельности других энергокомпаний региона.

В 2014 году очно в офисы обслуживания Группы компаний Россети обратилось 1,36 млн человек, что на 2% выше показателя 2013 года

Данный рост обусловлен прежде всего повышением территориальной доступности и качества очного сервиса для населения в регионах обслуживания Группы компаний Россети.

Динамика открытия очных офисов обслуживания и количества очных обращений



Заочное обслуживание потребителей по телефону в Группе компаний Россети осуществляется преимущественно через единые номера телефонных центров ДЗО и телефоны оперативно-диспетчерских служб ДЗО.

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

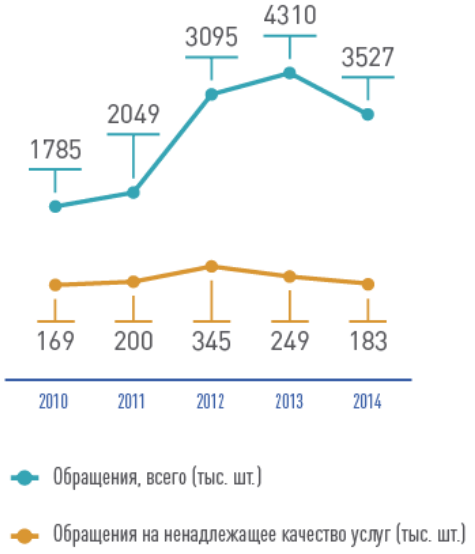
С целью минимизации последствий технологических нарушений и оперативного информирования населения о сроках проведения аварийно-восстановительных работ, особенно в осенне-зимний период, созданы «горячие» телефонные линии

Следуя современным тенденциям использования интернет-технологий, предприятия Группы компаний Россети уделяют серьезное внимание развитию единого интернет-портала по работе с клиентами и электронных сервисов обслуживания на сайтах ДЗО, в связи с чем количество обращений по электронной форме через Интернет в 2014 году составило 44,7 тыс., что почти в 2 раза выше аналогичного показателя прошлого года.

За последние 4 года ежегодное увеличение электронных обращений через Интернет в среднем составляет 90%

Влияние на рост обращений оказала совокупность таких факторов, как ежегодный прирост интернет-аудитории, в особенности ее активной части, распространение мобильного и широкополосного Интернета, доступность и удобство сервисов услуг Группы компаний Россети.

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

Факторный анализ обращений показывает, что снижение обусловлено сокращением на 26% жалоб на ненадлежащее качество услуг и на 11,5% консультаций. Сложившаяся тенденция свидетельствует об эффективности реализованных мероприятий по повышению качества и доступности услуг, а также информационной открытости для потребителей деятельности Группы компаний Россети.

Динамика обращений