



Все для клиента



**Илья Николаевич
Азаринков,**
начальник отдела
взаимодействия
с клиентами

Клиентская политика

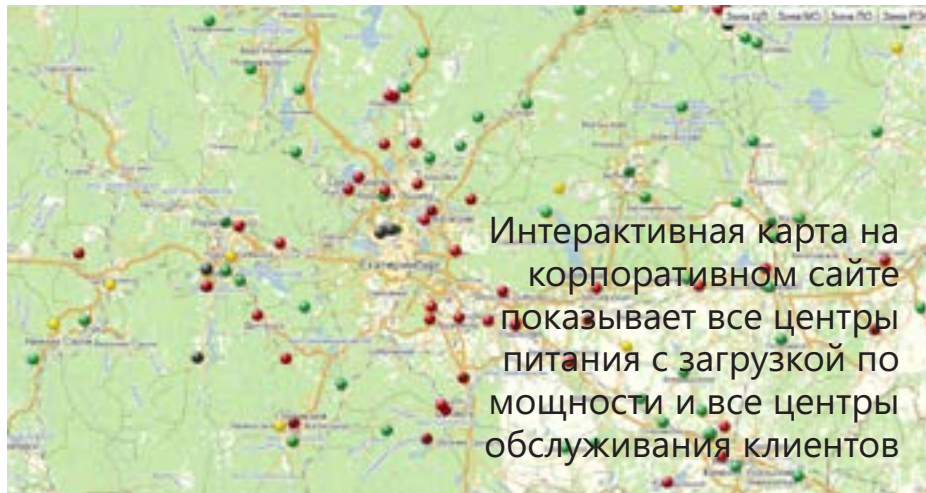
Одно из стратегических направлений работы ОАО «МРСК Урала» — повышение качества оказываемых услуг. Ориентация на работу с клиентом сегодня является ключевым признаком эффективной управленческой системы компании. Задачу комплексного обслуживания потребителей услуг компании и поддержания единых стандартов обслуживания и взаимодействия решают центры обслуживания клиентов. Сегодня 10 центров обслуживания клиентов успешно функционируют во всех филиалах Общества. Среди основных функций данных подразделений можно выделить:

- организация работы по регистрации, обработке и сопровождению заявок от потребителей на заключение договоров об осуществлении технологического присоединения и оказании дополнительных платных услуг
- организация работы по созданию максимально комфортных условий для потребителей, реализация системы постоянного взаимодействия с клиентами с целью улучшения качества обслуживания
- организация работы по приему, учету, анализу жалоб и обращений клиентов, урегулирование разногласий

В связи с особенностями территорий, обслуживаемых ОАО «МРСК Урала»

(значительная протяженность и низкая плотность населения), развитие каналов заочных коммуникаций с клиентами позволяет разрешать связанные с деятельностью Общества вопросы в сроки, определенные нормативными документами. С целью повышения качества обслуживания клиентов и изучения их мнения об услугах, в Центрах обслуживания клиентов и РЭС филиалов Общества проводится постоянное очное анкетирование клиентов. Посетителям предлагается самостоятельно заполнить анкету, позволяющую оценить быстроту и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полноту и доступность информации, представленной на сайте компании и в помещении ЦОК, а также удобство расположения и время работы ЦОК. Кроме того, посетители могут изложить свои пожелания и претензии, а также указать наиболее удобный канал связи с компанией. Заполненную анкету клиент может отдать сотруднику ЦОК, опустить в клиентский ящик или отправить по почте.

Информация по опросным листам ежеквартально консолидируется с целью анализа и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и устранение выявленных замечаний. Основные замечания клиентов касаются длительности процедуры оформления документов, ее сложности для



Интерактивная карта на корпоративном сайте показывает все центры питания с загрузкой по мощности и все центры обслуживания клиентов

непрофессионалов. Среди пожеланий клиентами были высказаны следующие: размещать ЦОК в менее отдаленных районах, установить указатели, определить более удобный для большинства посетителей график работы, установить кондиционеры, увеличить количество парковочных мест и т.д. Всего в течение 2012 года анкеты заполнили 1 846 клиентов компании (69,96% — физические лица).

В Обществе с 2009 года открыт телефонный центр поддержки клиентов (8-800-2001-220, круглосуточно, звонок для потребителей бесплатный). Операторы прошли обучение, проведены

алистом в управление по безопасности филиала.

Помимо телефонной связи осуществление заочного обслуживания потребителей реализуется посредством веб-сайтов компании, которые являются одними из важнейших каналов информирования потребителей о деятельности Общества, правилах и порядке оказания услуг, а также для осуществления обратной связи с потребителями. Кроме того, на сайтах филиалов ОАО «МРСК Урала» проводится интерактивный опрос «Оцените нашу работу» для мониторинга мнений и предложений потребителей об улучшении качества обслуживания.

ботки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов, устранение выявленных недостатков. Анализ анкет позволяет определять «слабые места» в работе с клиентами в филиалах Общества, что в обязательном порядке учитывается при составлении планов выездных проверок деятельности служб филиалов, задействованных в обслуживании потребителей.

В начале 2014 года планируется ввести в промышленную эксплуатацию еще один интерактивный сервис — «Личный кабинет клиента». Сервис разработан на основе требований Стандарта «Система централизованного обслуживания потребителей услуг» ОАО МРСК Урала и предназначен для предоставления потребителям информации о ходе выполнения мероприятий по заявке на технологическое присоединение к распределительным сетям.

По сравнению с 2011 годом общее количество жалоб от потребителей снизилось на 21,6%

тренировки, разработаны регламенты взаимодействия операторов «горячих линий» с оперативно-диспетчерским персоналом. Телефоны «горячей линии» включены во все региональные справочники, а так же в справочник контактной информации о «горячих линиях» и дежурных службах в субъектах РФ. Телефонный центр поддержки клиентов также принимает сообщения с информацией о повреждении объектов электросетевого хозяйства, хищении электрооборудования, фактах незаконного или с нарушением установленного порядка потребления электроэнергии. Такие сообщения незамедлительно перенаправляются принявшим их специ-

Потребителям, обратившимся на сайт Общества или сайты филиалов, предлагается определить степень важности для них определенных услуг Общества по основным видам деятельности (передача электрической энергии и технологическое присоединение), уровень своей удовлетворенности ими, оценить полноту и доступность изложенной на сайте информации по тем или иным вопросам, а также высказать свои пожелания или замечания и направить жалобу или запрос. Данная информация ежедневно консолидируется сотрудниками с целью незамедлительной подготовки ответов на запросы или жалобы потребителей ОАО «МРСК Урала», анализа и выра-

По итогам работы в 2012 г. были получены следующие результаты: в центры обслуживания клиентов поступило 132 320 обращений (+291% к уровню 2011 года). Основной темой обращений традиционно является процедура осуществления технологического присоединения. Так, по тематике «технологическое присоединение» поступило порядка 46% из общего количества обращений. Темп роста количества поданных заявок на осуществление технологического присоединения по сравнению с 2011 г. составил 122%.

В течение 2012 г. приняты и переданы на рассмотрение 3 746 жалоб, из них 2 765 жалобы по итогам рассмотрения были признаны обоснованными (74% от общего количества поступивших жалоб).

Передача электрической энергии

По итогам работы ОАО «МРСК Урала» в 2012 году объем услуг по передаче электрической энергии составил 68 302 млн. кВт/ч (-1 528 млн. кВт/ч или -2,19% к уровню 2011 года).



Динамика объема оказанных услуг по передаче э/энергии 2011–2012 гг.				
	Объем услуг*, млн. кВт/ч			
	2011 год	2012 год	Изменение	
			млн. кВт/ч	%
Пермэнерго	16 972	16 749	-223	-1,31%
Свердловэнерго	32 581	30 768	-1 813	-5,56%
Челябэнерго	20 277	20 785	508	2,50%
ОАО «МРСК Урала»	69 830	68 302	-1 528	-2,19%

По филиалу «Пермэнерго» снижение составило 223 млн. кВт/ч. Основные факторы: переход ОАО «Соликамскбумпром» (с 01.04.2011 г., снижение объема полезного отпуска -73 млн. кВт/ч) и ОАО «ВСМПО АВИСМА» (с 01.05.2011 г., снижение объема полезного отпуска -311 млн. кВт/ч.) на расчеты с ОАО «ФСК ЕЭС». Кроме того, произошло снижение объема полезного отпуска по ОАО «Уралкалий» (-64 млн. кВт/ч) и увеличение объема потребления иными потребителями электрической энергии (+225 млн. кВт/ч), в т.ч. населением (+123 млн. кВт/ч).

По филиалу «Свердловэнерго» снижение составило 1 813 млн. кВт/ч. Основные факторы: переход ОАО «БАЗ

СУАЛ» на расчеты с ОАО «ФСК ЕЭС» (с 01.01.2012 г., снижение объема полезного отпуска -2 768 млн. кВт/ч, снижение объемов потребления по ОАО «УАЗ СУАЛ» (-333 млн. кВт/ч), а также увеличение объема потребления иными потребителями электрической энергии (+1 288 млн. кВт/ч), в т.ч. населением (+213 млн. кВт/ч).

По филиалу «Челябэнерго» увеличение составило 508 млн. кВт/ч. Основные причины: увеличение объема по ООО «МЭК» (+149 млн. кВт/ч), увеличение объема потребления иными потребителями электрической энергии (+349 млн. кВт/ч), в т.ч. населением (+88 млн. кВт/ч).





Результаты производственной деятельности за 2012 г.				
	Отпуск в сеть, млн. кВт/ч	Отпуск э/энер- гии из сети, млн. кВт/ч	Потери	
			млн. кВт/ч	%
Пермэнерго	19 379 917	17 233 351	2 146 566	11,08%
Свердловэнерго	34 093 230	32 011 389	2 081 841	6,11%
Челябэнерго	22 592 138	20 836 146	1 755 992	7,77%
ОАО «МРСК Урала»	76 065 285	70 080 886	5 984 399	7,87%



* объем оказанных услуг по передаче электроэнергии определяется в точках поставки электроэнергии потребителям в соответствии с заключенными ОАО «МРСК Урала» договорами оказания услуг по передаче электроэнергии, т.е. с учетом потребителей, присоединенных к сетям прочих территориальных сетевых компаний, учтенных в «котловой» модели.

Фактические потери электрической энергии в электрических сетях ОАО «МРСК Урала» составили 5 984 млн. кВт·ч (7,87% от отпуская в сеть). По сравнению с аналогичным периодом 2011 года, снижение потерь электрической энергии составило 60 млн. кВт·ч (-0,08%). Фактические потери в сетях ОАО «МРСК Урала» в 2012 году составили 7,87 % (план потерь — 8,10%, т.е. -0,23%).

- ОАО «МАРЭМ+»: отклонение по величине мощности -0,01 МВт (в денежном выражении -1,39 млн. руб.)
 - ОАО «Ревдинский кирпичный завод»: отклонение по величине мощности -3,20 МВт (в денежном выражении -3,15 млн. руб.)
- Также увеличилась выручка по ставке на оплату потерь (+130 млн. руб.) за счет увеличения полезного отпуска по иным потребителям электрической энергии и объема полезного отпуска населению (+24 млн. руб.)

Разбивка фактических потерь в 2011-2012 гг.						
	Потери электроэнергии					
	Факт 2011		Факт 2012 год		Изменение	
	млн. кВт/ч	%	млн. кВт/ч	%	млн. кВт/ч*	%**
Пермэнерго	2 241,299	11,26	2 146 566	11,08	-34 701	-0,18
Свердловэнерго	2 083,448	5,83	2 081 841	6,11	95 010	0,28
Челябэнерго	1 854,677	8,40	1 755 992	7,77	-140 677	-0,62
ОАО «МРСК Урала»	6 179,424	7,95	5 984 399	7,87	-60 631	-0,08

Выполнение норматива потерь электрической энергии в 2012 г.						
	Потери электроэнергии					
	Норм 2012 года		Факт 2012 года		Изменение	
	млн. кВтч	%	млн. кВтч	%	млн. кВтч	%
Пермэнерго	2 276 231	11,50	2 146 566	11,08	-82 125	-0,42
Свердловэнерго	2 162 704	6,32	2 081 841	6,11	-72 851	-0,21
Челябэнерго	1 891 390	7,30	1 755 992	7,77	106 766	0,47
ОАО «МРСК Урала»	6 330 325	7,92	5 984 399	7,87	-40 392	-0,05

По филиалу «Пермэнерго» общее снижение выручки к уровню 2011 г. составило 257 млн. руб. (1,89%), что обусловлено переходом ОАО «Соликамскбумпром» (-45 млн. руб.) и ОАО «ВСМПО АВИСМА» (-188 млн. руб.) на расчеты с ОАО «ФСК ЕЭС». Кроме того, в связи со снижением объема потребления произошло снижение выручки по ОАО «Уралкалий» (-17 млн. руб.). Также снизились тарифы для населения, что привело к снижению выручки на 91 млн. руб. За счет увеличения полезного отпуска по иным потребителям электрической энергии произошел рост выручки по ставке на оплату потерь (+30 млн. руб.) и рост объема полезного отпуска по тарификационной группе «население» (+55 млн. руб.).

По филиалу «Свердловэнерго» выручка снизилась на 2 078 млн. руб. (7,93%), что обусловлено переходом ОАО «БАЗ СУАЛ» на расчеты с ОАО «ФСК ЕЭС» (снижение выручки -1 614 млн. руб.), снижением объемов потребления по ОАО «УАЗ СУАЛ» из-за уменьшения объема производства (снижение выручки -258 млн. руб.), снижением тарифов на услуги по передаче электроэнергии для населения (снижение выручки -295 млн. руб.). Кроме того, снизился объем фактической мощности (-65 млн. руб.) за счет перехода на расчеты по фактической мощности в соответствии с требованиями ПП РФ №442 от 04.05.2012 г. по потребителям, имеющим заключенные «прямые» договоры с филиалом ОАО «МРСК Урала»:

- ОАО «СФЗ»: отклонение по величине мощности -1,16 МВт (в денежном выражении -13,06 млн. руб.)
- ОАО «ПНТЗ»: отклонение по величине мощности -5,98 МВт (в денежном выражении -47,57 млн. руб.)

* Рассчитывается как разница между фактическими потерями 2012 г. и нормативными потерями 2012 г.
** Рассчитывается как изменение, умноженное на фактический отпуск в сеть 2012 г. и деленное на 100%

По филиалу «Челябэнерго» снижение выручки составило 840 млн. руб. (6,42%) в результате:

- исключения из НВВ филиала затрат на оплату услуг ООО «Областная электросетевая компания» с 01.01.2012 г., что привело к снижению выручки на 650 млн. руб. и, как следствие, снижению затрат филиала на оплату услуг данной ТСО
- снижения тарифов на услуги по передаче электроэнергии по тарификационной группе «прочие» с 01.07.2012 г., действующих на территории Челябинской области (по СН-1 на 13%, по СН-2 на 6%, по НН на 9%), что привело к снижению выручки на 274 млн. руб.

Фактическая выручка ОАО «МРСК Урала» за услуги по передаче электроэнергии, млн. руб.				
	2011 факт	2012 факт	2012 факт/2011 факт	
			отклонение	абс.
Пермэнерго	13 581	13 325	-257	-1,89%
Свердловэнерго	26 196	24 119	-2 078	-7,93%
Челябэнерго	13 088	12 248	-840	-6,42%
ОАО «МРСК Урала»	52 866	49 691	-3 175	-6,01%



Почти 50 млрд. рублей составила выручка за услуги по передаче электроэнергии

- увеличения выручки по ставке на оплату потерь на 86 млн. руб. за счет увеличения полезного отпуска по иным потребителям электрической энергии
- увеличения выручки по тарификационной группе «население» на 0,5 млн. руб. за счет увеличения полезного отпуска.



до 15 кВт выросло до 14 215 шт. (+46% к 2011 г., +65% к 2010 г.), запрашиваемая ими мощность — до 165 МВт (+68% к 2011 г., +117% к 2010 г.). Динамика поданных заявок без учёта физических лиц характеризуется следующим: произошел рост числа заявок на 8,6% к 2011 г. (2 842 и 2 616 заявок соответственно), однако в сравнении с 2010 г. наблюдается 5% снижение (2 984 заявки за 2010 г.). Кроме того, произошло снижение заявленной мощности на -4,2% к 2011 г. (304,9 и 318,1 МВт соответственно), при этом наблюдается рост +67,4% к 2010 г. (182,1 МВт за 2010 г.). Необходимо отметить, что в 2012 г. произошло увеличение количества заявок со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с присоединяемой мощностью до 15 кВт на 9,4% по отношению к 2011 г. (2 122 и 1 938 заявок соответственно), а по отношению к 2010 г. произошло снижение на 15% (2 494 заявки в 2010 году). При этом запрашиваемая такими заявителями мощность в 2012 году увеличилась на +18% к 2011 г. и +20,2% к 2010 г. (20,2, 17,1 и 16,8 МВт соответственно).

Тенденция роста заявляемой мощности в льготной категории до 15 кВт как среди физических, так и юридических лиц сохраняется с 2009 г. Она обусловлена изменением законодательства в сфере технологического присоединения, а именно уменьшением размера платы за технологическое присоединение для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, запрашивающих мощность до 15 кВт включительно до 550 руб. Если до 2009 г. подобные заявители старались уменьшить в заявке величину присоединяемой мощности для сокращения своих затрат на технологическое присоединение, то с 2009 г. стали запрашивать большую мощность в пределах 15 кВт. Также сохраняется положительная динамика роста количества заявок по категории свыше 750 кВт (43 шт. в 2010 г., 67 шт. в 2011 г., 76 шт. в 2012 г.), что говорит об увеличении деловой активности в Пермском крае в сфере строительства и реконструкции объектов.

Технологическое присоединение

В течение 2012 г. в компанию было подано 35 914 заявок на общую мощность 2 531 МВт. Количество заключенных договоров составило 29 584 шт. (общая мощность — 1 406 МВт). Количество исполненных договоров — 18 307 шт. (общая мощность – 472 МВт). Пофилиальная разбивка представлена в таблице:

	Количество поданных заявок		Заключено договоров		Выполнено договоров	
	шт.	МВт	шт.	МВт	шт.	МВт
Пермэнерго	17 057	470	13 817	314	9 867	216
Свердловэнерго	9 478	910	8 539	343	4 752	168
Челябэнерго	9 379	1 151	7 228	750	3 688	87
ОАО «МРСК Урала»	35 914	2 531	29 584	1 406	18 307	472

Свердловэнерго:

За 2012 г. в филиал поступило 9 478 заявок (+11% к 2011 г., +52% к 2010 г.) на общую мощность 910 МВт (-110% к 2011 г., +58% к 2010 г.). Большое увеличение мощности поступивших заявок в 2011 г. произошло за счет поступления 6 заявок на 674 МВт на подключение объектов генерации. Количество заявок от физических лиц с величиной мощности до 15 кВт выросло до 7 270 заявок (+12% к 2011 г., +46% к 2010 г.) и запрашиваемой ими мощности до 91,3 МВт (+24% к 2011 г., +76% к 2010 г.). Необходимо также отметить, что в 2012 г. произошло увеличение количества заявок, поданных юридическими лицами с присоединяемой мощностью до 15 кВт, на 11% к 2011 г. и 95% к 2010 г. (1 609, 1 452 и 824 заявки соответственно). Увеличение количества заявок по указанной категории заявителей, в основном, связано с приоритетом развития малого бизнеса: уменьшение размера платы

Пермэнерго

За 2012 г. в филиал поступило 17 057 заявок (+38% к 2011 г., +47% к 2010 г.) на общую мощность 470 МВт (+13% к 2011 г., -4% к 2010 г.). Количество заявок от физических лиц с величиной мощности

Объем и динамика поданных заявок в 2010-2012 гг.						
Год	Пермэнерго		Свердловэнерго		Челябэнерго	
	шт.	МВт	шт.	МВт	шт.	МВт
2010	11 604	488	6 246	575	4 388	287
2011	12 321	416	8 557	1 911	7 062	755
2012	17 057	470	9 478	910	9 379	1151

за технологическое присоединение для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, запрашивающих мощность до 15 кВт включительно (стоимость по договору технологического присоединения составляет 550 рублей с учётом НДС). При этом мощность, запрашиваемая данными заявителями, за 2012 г. увеличилась на 92% к 2011 г. и на 19% к 2010 г. (14, 11,8 и 7,3 МВт соответственно). Если в 2009 году подобные заявители старались уменьшить в заявке величину присоединяемой мощности для сокращения своих затрат на технологическое присоединение, то в 2011 и 2012 гг. данные заявители запрашивали большую мощность.

Сохраняется положительная динамика роста количества заявок, что говорит об увеличении деловой активности

Челябэнерго:

За 2012 г. в филиал поступило 9 379 заявок (+33% к 2011 г. и +114% к 2010 г.) на общую мощность 1 151 МВт (+52% к 2011 г. и +401% к 2010 г.). Количество заявок от физических лиц с величиной мощности до 15 кВт выросло до 7 179 заявок (+56% к 2011 г. и +168% к 2010 г.) и запрашиваемой ими мощности до 87,5 МВт (+76,7% к 2011 г. и +210% к 2010 г.). Динамика поданных заявок без учёта физических лиц (с величиной мощности до 15 кВт) характеризуется следующим: снизилось на 10% количество заявок в сравнении с 2011 г., однако к уровню 2010 года наблюдается рост числа заявок на 29% (2 199, 2449 и 1 706 заявок соответственно). Кроме того, произошел рост заявленной мощности на 16% к 2011 г. и на 215% к 2010 г. (816,1 МВт за 2012 год, 706,3 МВт за 2011 год, 259 МВт за 2010 год).

Тенденция по росту заявленной мощности по отношению к 2010-2011 гг. объясняется восстановлением экономики, в том числе ростом количества «крупных» заявителей (мощностью более 670 кВт на уровне напряжения 6–110 кВ). Снижение количества поданных заявок от заявителей (нефизических лиц) по отношению к 2011 г. объясняется тем, что уменьшилось число заявок от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в категории до 15 кВт.

Необходимо отметить, что запрашиваемая такими заявителями мощность в 2012 г. снизилась на 19,6% к 2011 г. и увеличилась на 27,8% к 2010 г. (11,5 МВт в 2012 году, 14,3 МВт в 2011 году, 9,0 МВт в 2010 году). Это связано со стабилизацией направления заявок после резкого роста в 2011 г. Законодательство в сфере технологического присоединения, которое снизило плату для таких категорий заявителей до 550 рублей с учётом НДС, не изменяется, что приводит к равномерному планированию предпринимателями своей деятельности. С 2009 г. данные заявители стали запрашивать большую мощность. Среднее значение величины запрашиваемой мощности выросло на 3,2% к 2011 г. и на 9,2% к 2010 г. (9,5 кВт в 2012 г., 9,2 кВт в 2011 г., 8,7 кВт в 2010 г.)

Объём и динамика заключённых договоров						
Год	Пермэнерго		Свердловэнерго		Челябэнерго	
	шт.	МВт	шт.	МВт	шт.	МВт
2010	9 134	198	5 308	194	4 136	194
2011	10 841	516	7 594	404	6 042	301
2012	13 817	313	8 539	343	7 228	750

Пермэнерго:

За 2012 г. филиалом заключено 13 817 договоров (+27% к 2011 г., +34% к 2010 г.) на общую мощность 313,6 МВт (-40% к 2011 г., +58% к 2010 г.). Увеличение связано со значительным ростом количества договоров с заявителями, запрашивающими мощность до 15 кВт. В 2012 г. заключено 13 364 таких договора (+28% к 2011 г., +50% к 2010 г.). Также произошло увеличение по договорам свыше 750 кВт до 36 шт. (14 шт. в 2011 г., 23 шт. в 2010 г.). Уменьшение мощности при росте количества договоров произошло в связи с заключением в 2011 г. договора с ОАО «ТГК-9» (Новоберезниковская ТЭЦ) на 230 МВт, а в 2010 году — в связи с заключением договора с ОАО «ТГК-9» (генераторы ТЭЦ-9) на 165 МВт.

Свердловэнерго:

За 2012 г. в филиале заключено 8 539 договоров (+12% к 2011 г. и +61% к 2010 г.) на общую мощность 342,6 МВт (-15% к 2011 г., +76% к 2010 г.)

Челябэнерго:

За 2012 г. филиал заключил 7 228 договоров (+19,6% к 2011 г. и +74,7% к 2010 г.) на общую мощность 750,1 МВт (+67,1% к 2011 г., +159,2% к 2010 г.). Рост заключённых договоров обусловлен ростом поступивших заявок.

Объём и динамика присоединённых исполненных договоров ТП						
Год	Пермэнерго		Свердловэнерго		Челябэнерго	
	шт.	МВт	шт.	МВт	шт.	МВт
2010	6 919	101	2 365	131	2 245	46
2011	8 909	236	4 805	167	2 623	74
2012	9 867	216	4 752	168	3 688	87

Пермэнерго:

За 2012 г. филиалом присоединено 9 867 заявителей (+10,7% к 2011 г., +42,6% к 2010 г.) на общую мощность 216,7 МВт (-8,2% к 2011 г., +113,5% к 2010 г.). В 2011 г. осуществлено крупное присоединение по ТЭЦ-6 на 124 МВт. Рост количества присоединений в 2012 г. связан с присоединением заявителей, запрашивающими мощность до 15 кВт — 9578 договоров (+10% к 2011 г., +42,3% к 2010 г.).

Свердловэнерго:

За 2012 г. в филиале исполнено 4 752 договора (-1% к 2011 г. и +100% к 2010 г.) на общую мощность 168,3 МВт (+1% к 2011 г., +28% к 2010 г.).

Челябэнерго:

За 2012 г. филиалом исполнено 3 688 договоров (+40,6% к 2011 г. и +64,3% к значениям 2010 г.) на общую мощность 87,5 МВт (+19,0% к 2011 г. и +88,9% к 2010 г.).