

ОТ ПЕРЕГРУЗКИ К ПЕРЕЗАГРУЗКЕ

«Перезагрузка» – ключевое слово, которое характеризует нынешнее состояние дел в сбытовом блоке компании. Уже есть внешние изменения: открываются новые клиентские центры, комфортные для потребителя и для персонала. Но куда важнее внутренняя трансформация, направленная на корректировку процессов работы отделений сбыта и всего Филиала №11.



СОЗДАНИЕ ЭТАЛОНА

Ключевым звеном, представляющим компанию на рынке городских услуг, станет клиент-менеджер – сотрудник отделения сбыта, который будет взаимодействовать с потребителями на всех этапах, сопровождая своими действиями процесс сбыта тепловой энергии в рамках договорного или бездоговорного потребления. Чтобы определить принципы его работы, описать место в компании, дать стандарты взаимодействия со всеми участниками внутри и снаружи, в «МОЭК» запущен проект «Эталонный участок Клиент-менеджер». Для его реализации была сформирована рабочая группа в составе представителей клиентских центров отделений сбыта и руководителей ведущих подразделений Филиала №11 – владельцев бизнес-процессов (сопровождение сбыто-

вой деятельности, коммерческий учет, расчеты с потребителями, работа с дебиторкой и др.).

«На первом этапе мы ставили перед собой несколько задач: выявление проблем обслуживания в части работы клиентского центра и проблем в основных процессах энергосбытовой деятельности. Также нам было важно понять, к каким потерям каких ресурсов они ведут, – рассказывает куратор проекта, заместитель начальника Управления по повышению эффективности сбытовой деятельности Александр Стручков. – Нестыковки в процессах ведут к утрате, например, ценнейшего ресурса – рабочего времени. Из-за этого сотрудники отделений сбыта, ответственно относящиеся к своему делу, регулярно задерживаются на работе, лишь бы все успеть, а обработка документов потребителей затягивается».

Первые задачи по описанию проблем и их «оцифровке» уже выполнены. Описана роль клиент-менеджера в процессе заключения договора теплоснабжения с временными затратами на каждом этапе; подробно разобран каждый процесс (договорная работа, работа с дебиторкой, учет тепловой энергии и начисление, техинспекция и работа с обращениями); определены причины потерь и даны рекомендации по их устранению с назначением ответственных.

НУЖЕН СТАНДАРТ

Впереди постановка целей и разработка показателей эффективности и результативности для клиент-менеджеров и владельцев процессов. Можно сказать, что второй этап пройдет под лозунгом «Стандартизация – наше все». Ее цель продиктована здравым смыслом: если все процессы описаны, протестированы, а сотрудники им обучены – работать всем на общий результат будет гораздо легче. Не останется места локальным трениям между бэк-офисом и клиентским центром. Уже начато внедрение системы рациональной организации рабочих мест, разрабатывается стандарт качества обслуживания клиентов, готовятся стандарты операционных процедур, идет нормирование операций клиент-менеджера.



>>> Продолжение материала читайте на стр. 2

«МОЭК» УПРОЩАЕТ ПРОЦЕДУРУ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЪЕКТОВ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

С 20 июля 2017 года оформить заявку на заключение договора на подготовку к отопительному периоду, проведение работ по ремонту и обслуживанию сетей, тепловых пунктов и другие услуги можно в любом отделении сбыта ПАО «МОЭК».

Новый формат позволяет одновременно расширить спектр услуг и сократить время предоставления услуги за счет упрощения процедуры заключения договоров в режиме «одного окна». Если ранее для получения услуги было необходимо обращаться исключительно в эксплуатационный филиал «МОЭК», то теперь это можно сделать в отделении сбыта любого из административных округов Москвы.

ПАО «МОЭК» является крупнейшей теплоснабжающей организацией в мире и располагает всеми возможностями для проведе-

ния комплекса работ и оказания услуг, в том числе по эксплуатации объектов теплоснабжения и их подготовке к осенне-зимнему периоду. Подробная информация о комплексе предоставляемых услуг и их стоимости размещена на сайте ПАО «МОЭК» в разделе «Услуги».

В частности, в числе услуг – строительные и проектные (осуществление функций технического надзора при строительстве тепловых сетей, выполнение работ по выдаче копий исполнительной документации); техническое обслуживание магистральных и разводящих тепло-

вых сетей, тепловых пунктов; комплексная диагностика тепловых сетей и вибродиагностика. В рамках подготовки к осенне-зимнему периоду заявитель может заключить с ПАО «МОЭК» договор на проведение гидравлических испытаний эксплуатируемых потребителем трубопроводов тепловых сетей.

Для удобства потребителей заявку на заключение договора можно подать через официальный сайт компании. После ее первичной обработки с инициатором свяжется ответственный сотрудник ПАО «МОЭК», который предоставит необходимые консультации. Для получения дополнительной информации по вопросам оказания услуг потребители также могут обратиться в Контакт-центр ПАО «МОЭК» по телефону +7 (495) 539-59-59.

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ:

МОЭК НА MOSCOW URBAN FORUM:
Почему компания должна меняться быстрее



СТР. 2

ПЕРЕХОД НА ЭЛЕКТРОННЫЕ
КОММУНИКАЦИИ: Максимально упрощаем
работу с документами



СТР. 4

«МОЭК» ПРОВЕЛ ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ
СОВЕЩАНИЕ: Наш опыт берут
на вооружение



СТР. 5

ИТОГИ ВТОРОГО ТУРА КОНКУРСА МОЛОДЫХ
СПЕЦИАЛИСТОВ: Названо восемь лучших
проектов



СТР. 7

ФУТБОЛЬНЫЙ ИЮЛЬ: Новые победы в активе
команды «МОЭК»



СТР. 8

ОТ ПЕРЕГРУЗКИ К ПЕРЕЗАГРУЗКЕ

Продолжение. Начало на стр. 1 <<<

«Стандартизация очень важна: люди приходят и уходят, отпуска, больничные, а работу останавливать нельзя. Функционал должен быть простым и понятным, легко адаптируемым к задачам», – говорит Надежда Левина, старший клиент-менеджер 9-го отделения.

По ее словам, клиент-менеджер сейчас – это и юрист, и психолог, и бухгалтер в одном лице. «Бывает, к нам обращается человек, уже изначально накрученный какой-то проблемой, – рассуждает Надежда Левина. – А тут, как назло, еще и программа с данными подвисает. Вот и приходится общаться, выходить на человеческое взаимопонимание, так они потом еще и благодарят за помощь».

ОДИН КЛИЕНТ-МЕНЕДЖЕР В ПОЛЕ НЕ ВОИН

Концепция клиентского обслуживания вообще строится на осознании того, что клиент-менеджер – это ключевой сотрудник энергосбытового бизнеса, но без поддержки владельцев процессов (договорников, технической инспекции и других) – ему не обойтись. Работать в связке им поможет единое целеполагание через систему сбалансированных показателей. «В рамках проекта мы очень хорошо работали с владельцами процессов, теперь важно перенести наработки в реальную жизнь отделения сбыта. Финальный результат взаимодействия с потребителем сильно зависит от качества подготовки документов в отделах», – считает Надежда.

Особое внимание будет уделено выстраиванию отношений клиент-менеджеров с представителями эксплуатационных филиалов «МОЭК». Именно это взаимодействие повы-



Участники рабочей группы проекта «Эталонный участок Клиент-менеджер» отмечены Благодарностью управляющего директора

сит эффективность работы компании и будет способствовать притоку денежных средств. «Мы понимаем, что при внедрении проекта клиент-менеджера в реальную жизнь обязательно будут сложности: сотрудники боя-



Директор филиала №11 Елена Осина и куратор проекта Александр Стручков на рабочем месте клиент-менеджера

изучили лучшие практики в этом направлении и пригласили для проведения тренинга по профессиональному общению специалиста, участвовавшего в успешном проекте по созданию МФЦ. В июле–августе 2017 года все клиент-менеджеры (19 групп) пройдут тренинг, где познакомятся с секретами общения с разными типами клиентов и с принципами профессионального и этичного выхода из конфликтных ситуаций. Заметим, что тренинг – новый формат обучения для филиала, он отличается от традиционных лекций и семинаров тем, что почти все время посвящено практике, а теории очень мало.

Мы позаботились и о вновь принимаемых коллегах: у них есть возможность пройти полный курс очного обучения по той же программе; группы организуются в рабочем порядке, а все материалы размещены на корпоративном учебном портале.

Также заметим, что специально для клиент-менеджеров внесены изменения в Положение о наставничестве. Теперь наряду с оперативным и оперативно-ремонтным персоналом им можно назначать наставников, успешная работа которых будет оплачена. Руководителям подразделений передан типовой план работ клиент-менеджера на испытательный срок, который помогает расставить приоритеты в обучении и работе с первого же дня.

Помимо этого, сотрудники Службы управле-

ния персоналом скорректировали под специфику филиала и адаптационный тренинг. Он регулярно проводится для наших новичков. На тренинге новый сотрудник может больше узнать о компании и своем подразделении, о том, как принято поступать в различных рабочих ситуациях, о своих профессиональных и карьерных перспективах, получить ответы на интересующие вопросы в неформальной обстановке.

В филиале обучаются не только клиент-менеджеры, но и ключевые сотрудники, в том числе руководители. 15–16 июля прошел тренинг по проектному подходу в управлении. Трансформация сбытового блока – очень сложный процесс, руководителям нужны новые управленческие знания и навыки, такие как ситуационное руководство, деловая коммуникация, основы финансовой грамотности и многое другое. Подробнее рассказать об этом наша служба планирует в следующих номерах корпоративной газеты.

Дмитрий ФИЛАТОВ

Сбытовой блок активно меняется, изменения должны поддерживаться образовательными программами. Еще раз хотим напомнить, что все предложения по новым темам обучения можно направлять начальнику отдела обучения и развития персонала Дине Бариевой по адресу d-barieva@moek.ru.

Служба управления персоналом
ПАО «МОЭК»

УНИКАЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ РЕФОРМЫ СБЫТОВОГО БЛОКА

Для того чтобы обеспечить комфортное вхождение клиент-менеджеров в новую для них профессию, руководством Филиала №11 «Горэнергосбыт» совместно со Службой управления персоналом было организовано обучение. Десятью филиала во многом уникальна, преподавателей по внутренним бизнес-процессам нашего сбытового подразделения на образовательном рынке просто нет, поэтому было принято решение проводить обучение силами внутренних экспертов или руководителей ключевых направлений деятельности. Занятия внутренних преподавателей по таким темам, как договорная работа, дебиторская задолженность, расчеты с потребителем, бездоговорное потребление, SAP и др. посетили все клиент-менеджеры. По итогам обучения все слушатели успешно прошли итоговое тестирование.

Важно понимать, что клиент-менеджеры – лицо «МОЭК». От того, как они выстроят отношения с потребителями, зависит и имидж компании, и то, насколько полным будет ее «карман». Поэтому клиент-менеджеру мало быть прекрасным специалистом. Он обязательно должен быть очень хорошим переговорщиком, так как ситуации с потребителями бывают непростыми. Мы

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ ДЛЯ КЛИЕНТСКИХ ЦЕНТРОВ

В настоящее время в сбытовом филиале реализуется пилотный проект по кадровому планированию клиентских центров с целью оперативного и качественного замещения ключевых должностей. В эксплуатационных филиалах подобная программа уже себя зарекомендовала, а теперь мы адаптируем ее под особенности сбытового направления.

«Каждый сотрудник на своей позиции должен чувствовать, что ему дышат в затылок, – так прокомментировал проект управляющий директор «МОЭК» Денис Башук. – Кадровый ре-

зерв должен быть «живой», в нем должны быть люди, которых мы либо уже готовы выдвигать на вышестоящие должности, либо готовим их к этому». Сотрудники, которые хотят менять сами и менять компанию, чтобы она становилась современным предприятием, соответствующим уровню ведущих столичных организаций (и, что немаловажно, способным обеспечивать достойные условия работы сотрудникам), – основной драйвер роста ПАО «МОЭК».

Базовые требования к кандидатам в приемники неизменны для всех филиалов: опыт работы на текущей должности не менее полугода, эффективность на текущей позиции с одновременным желанием развиваться внутри

компании, инициативность и готовность решать новые задачи. На сегодняшний день в Филиале №11 сформированы списки кандидатов в приемники по рекомендации руководителей. В дальнейшем СУП совместно с руководителем приемника будет формировать для них индивидуальные планы развития.

Более подробную информацию о проекте все заинтересованные могут получить, направив вопросы менеджеру по персоналу Филиала №11 Алсу Биктяшевой по адресу Biktiasheva_A_R@moek.ru.

Служба управления персоналом
ПАО «МОЭК»

НАЙТИ СВОЕ МЕСТО

В Москве прошел Moscow Urban Forum – большой конгресс, посвященный развитию городских агломераций. Инфраструктура мегаполисов, качество жизни горожан, перспективы роста экономики – его основные темы. Наша компания была представлена на стенде Комплекса городского хозяйства «Система жизнеобеспечения города».



Москва неслучайно выступает хозяйкой этого форума. Столица России наряду с Лондоном и Парижем входит в тройку крупнейших европейских агломераций. Мегаполисы являются основными экономическими игроками на карте мира: в 300 крупнейших агломерациях живет 20% мирового населения, и они создают половину мирового богатства. Москва – одна из самых быстрорастущих территорий мира и занимает десятое место среди них по размеру экономики.

«Есть две точки зрения на развитие городов: мир вернется в эпоху городов-государств, как в Средневековье, или, наоборот, произойдет расселение по сельским территориям, – сказал на церемонии открытия Форума мэр столицы Сергей Собянин. – Я придерживаюсь мнения, что будет нечто среднее: именно агломерации. Здесь сконцентрированы активные люди, за ними – развитие экономики».

Министр экономики России Максим Орешкин в своем выступлении отметил, что задача власти сейчас – дать людям возможность сконцентрироваться на развитии, а не на решении бытовых неурядиц.

Именно развитие московской агломерации с ее концентрацией ресурсов и людей станет вызовом для ПАО «МОЭК». Динамичный рост экономики и значительная масса финансов будут, с одной стороны, увеличивать в Москве потребление различных ресурсов: воды, тепла, электричества. Но, с другой стороны, все активнее будут внедряться берегающие технологии, появляться ноу-хау, которые смогут заместить предложение нашей компании на рынке тепла. Именно поэтому компании надо активнее заниматься собственным развитием, строить планы на будущее, искать точки роста своего потенциала, думать о месте в новом мире, который меняется быстрее, чем мы.

Дмитрий ФИЛАТОВ



«ЭФФЕКТИВНОСТЬ» ДЛЯ ОБЩЕЙ ПОЛЬЗЫ

Какой положительный результат даст этот проект городу, компании и ее сотрудникам



рифов отстает от темпов инфляции, и, кроме повышения внутренней эффективности нашей работы, других ресурсов у предприятия нет. С учетом дорожающих нового оборудования, расходных материалов, услуг сторонних организаций – подрядчиков с каждым годом в компании остается все меньше средств на развитие и на улучшение условий труда персонала. Получается, что найти средства на это мы можем только внутри.

– *Ну это понятно, сейчас вы скажете, что надо сокращать расходы.*

– Конечно, скажу, но речь идет о сокращении неэффективных расходов, которые не приносят пользы, и об оптимизации использования ресурсов. Никто не говорит, что надо резать зарплату или сокращать ремонты в ущерб надежности. Но, чтобы деньги на это в компании были, надо смотреть внутренние резервы и предлагать, что можно улучшить в ее работе.

Программа повышения операционной эффективности была запущена в 2015 году, в 2016-м стала очевидной ее востребованность, и мы ей «придали ускорение». Заместители управляющего директора посчитали потенциал улучшений по своим направлениям и предложили мероприятия, чтобы его реализовать. Можно сказать, что сейчас антикризисная программа компании состоит из двух больших частей. Первая – проект «Эффективность», включающий простые решения с быстрым эффектом, который можно подсчитать. Вторая – межфункциональные проекты, объединенные в пять групп: снижение потерь тепловой энергии, повышение эффективности управления дебиторской задолженностью, оптимизация бизнес-процессов, повышение клиентоориентированности и получение выручки от нерегулируемой деятельности. Они могут быть длительными, на два-три года, и наполненными различными программами.

Ожидается, что эффект от внедрения мероприятий будет в районе 1 млрд рублей. Основную массу дадут, конечно, продажа недвижимого имущества и борьба с потерями теплоносителя. К стати, для решения последней задачи было специально закуплено новое оборудование по обнаружению мест утечек, что значительно сократило временные и финансовые затраты на устранение аварий.

– *Проект «Эффективность» начал действовать. Каковы первые итоги?*

– Наверное, самый яркий пример – это когда наши специалисты грамотно подошли к оптимизации различных платежей компании. В результате кропотливой работы бухгалтерии и сотрудников филиалов нам удалось сохранить для общества сотни миллионов рублей. Конечно, все участники были заслуженно премированы.

Проект «Эффективность» условно можно разделить на две части. Первая – бюрократическая: регламенты, финансирование, контроль исполнения. Постепенно эта работа разворачивается. Вторая – человеческая: вовлеченность сотрудников, желание изменений, удовлетворение от достижения видимых результатов. Ключевое слово здесь – вовлеченность. Потому что без понимания сути проблем, без личного отношения к своему делу именно как к своему, без переживания за конечный результат положительных итогов мы не добьемся. Ведь получение дополнительной прибыли от мероприятий программы является хоть и важной, но не главной целью проекта «Эффективность». Конечная цель – изменение способа мышления и поведения людей. Необходимо сделать так, чтобы интересы компании и интересы сотрудников совпали, только тогда можно получить не разовый эффект, а по-настоящему значимый результат.

– *Приведите, пожалуйста, примеры полученных предложений.*

– Например, технического характера, типа возврата воды в систему при дренировании трубопроводов. Или организационного: повышение эффективности использования объектов недвижимости. Если это предложение с экономической эффективностью, то его потенциальный результат надо обчитать. Мы будем рассматривать предложения и без конкретного экономического результата, главный критерий – улучшение процессов, например сокращение времени на выполнение каких-то управленческих действий. Ведь время – это тоже ресурс, который надо рационально использовать.

– *Приказ ориентирован на руководителей. А что можно делать рядовым сотрудникам в части улучшений?*

– Внедрение системы постоянных улучшений мы начали с руководителей. Внутренне

мотивированных сотрудников не надо заставлять искать возможности что-то улучшить. Им самим интересно наладить любой механизм, будь то какой-то агрегат или организм компании. Они испытывают удовольствие от того, что могут сделать что-то руками или придумать идею, которая делает мир вокруг чуточку лучше. Тем более что у нас есть неплохой стимул в виде премирования за подачу и результат от внедрения предложений, включение в кадровый резерв, повышение окладов.

– *А через какой механизм можно подавать свои идеи?*

– На внутреннем портале есть база данных, где каждый сотрудник может разместить свое предложение. В филиалах и подразделениях назначены ответственные, которые помогут оформить паспорт мероприятия проекта «Эффективность», показать его экономический или иной эффект. Для молодежи есть хороший «социальный лифт» – конкурс молодых специалистов и рационализаторов.

– *Какая материальная мотивация предусмотрена?*

– Управляющий директор напрямую ориентирует нас на то, что за идеи надо платить, что люди должны понимать: от их активности, от желания что-то изменить, от вклада каждого в эффективную работу компании зависит цифра в их квитке. Сейчас можно получить в виде премии от 500 рублей до нескольких окладов. Предусмотрены выплаты за подачу предложения, за содействие в его реализации. Могут сказать, что ряд сотрудников уже воспользовались этой возможностью: работники филиалов были премированы в общей сумме на 268 тыс. рублей, блока экономики и финансов – на 315 тыс.

– *Можно подать предложение, которое вообще не относится к твоему профильному виду деятельности?*

– Конечно. Если какое-то предложение затрагивает интересы смежных служб или вообще относится к другой службе, надо получить у этих подразделений согласование. Если профильная служба против реализации такой инициативы, то предложение отклоняется и в зачет не идет, но все равно остается в реестре отклоненных идей на всякий случай. ■

ПРОЕКТ «ЦИФРОВОЙ “МОЭК”»: НА ПУТИ К НОВОМУ УРОВНЮ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

В марте 2017 года приказом управляющего директора ПАО «МОЭК» Дениса Башука были начаты работы по разработке и реализации проекта «Цифровой “МОЭК”». Основная его цель – повышение уровня использования информационных технологий для выполнения ежедневных задач работников компании. На данный момент успешно выполнены задачи первого этапа проекта, продолжаются работы по углубленному изучению бизнес-процессов и проработке предложенных решений по оптимизации корпоративных информационных систем.

При выполнении ежедневных задач работниками ПАО «МОЭК» используется очень большой объем информации. Для обработки и хранения такого ее количества требуется использовать множество корпоративных информационных систем. К сожалению, на текущий момент многие системы не связаны между собой, могут содержать противоречивые данные, и работникам приходится тратить много ручного труда на получение и свод необходимой информации.

После выявления этой проблемы руководством компании принято решение о запуске проекта «Цифровой “МОЭК”». В его рамках планируется описать бизнес-процессы Общества, определить уровень их автоматизации, провести анализ всех используемых информацион-

ных систем и обеспечить переход от ручной обработки данных к автоматизированной, с использованием корпоративных информационных систем.

На подготовительном этапе работы над проектом были описаны бизнес-процессы первого уровня и определены владельцы процессов, предоставляющие необходимую информацию.

Затем в рамках первого этапа были проанализированы и подробно описаны существующие бизнес-процессы с глубиной проработки до второго уровня. Для их описания был выбран инструмент под названием SIPOC, позволяющий быстро получить достаточно емкое высокоуровневое представление о бизнес-процессах компании (с учетом результа-

тов процесса, потребителей данного результата и необходимых ресурсов для успешного функционирования процесса).

Проектным офисом были проведены пять учебных сессий, посвященных методологии и инструментам описания бизнес-процессов, на которых эксперты по направлениям могли задавать уточняющие вопросы. «В ходе проведения учебных сессий мы отметили большую заинтересованность работников в улучшении бизнес-процессов компании, – говорит Дмитрий Какабадзе, руководитель Проектного офиса. – После проведения учебных сессий были подготовлены 24 диаграммы с описанием процессов по методологии SIPOC. Для всех описанных бизнес-процессов в настоящий момент формируются показатели эффективности и результативности. Данная метрика поможет нам оценить, насколько эффективно функционирует бизнес-процесс, и определить его целевые показатели». Дополнительно в ходе первого этапа было собрано 17 предложений по оптимизации корпоративных информационных систем, реализация которых может уменьшить затраты компании более чем на 400 млн рублей.

В настоящее время выполняются работы по второму этапу проекта. В план работ по нему входит разработка детальных карт существующих бизнес-процессов, проработка показателей эффективности и результативности, а также полученных в ходе первого этапа предложений по оптимизации корпоративных информационных систем. В ходе детального описания бизнес-процессов предполагается выявить «узкие места» и неэффективные процессы, оптимизировать их и только после этого перенести в информационные системы.

«Одной из ключевых задач автоматизации процессов остается повышение скорости и удобства работы сотрудников с большими объемами данных. Чем эффективнее мы будем работать с данными, тем быстрее и правильнее будут приниматься решения в Обществе. Нам предстоит очень большая работа для качественной цифровой трансформации компании, – отмечает Дмитрий Какабадзе. – Но эффект, который мы ожидаем получить, поможет нам выйти на совершенно новый уровень операционной эффективности, сравнимый с ведущими мировыми компаниями отрасли». ■

ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ – ЗАЛОГ УСПЕХА КОМПАНИИ!

В Московской объединенной энергетической компании в течение долгих лет воспитывалась культура традиционного обмена информацией: документы вручную передавались из кабинета в кабинет и порой по несколько дней лежали на столах руководителей, ожидая росчерка пера. Необходимость изменений в системе внутренних коммуникаций стала очевидной, ведь наше Общество взяло курс на оперативность принятия решений, чтобы повысить клиентоориентированность в отношениях с потребителями.

12 ТОНН БУМАГИ

Реализация отделом делопроизводства электронного согласования документов, а также обмен служебной информацией, в том числе посредством системы электронного документооборота АС «Делопроизводство» (LanDocs), стали вполне логичным и ожидаемым шагом в этом направлении. Это во много раз повышает скорость обмена информацией, помогает сделать работу исполнителей с документами прозрачнее, исключить лишнюю суету, а также облегчить поиск и использование созданных документационных баз.

Заметен плюс в экономии рабочего времени: теперь у сотрудников есть возможность подготовить проекты документов, согласовать их, а в случаях со служебными записками даже подписать и направить адресатам, не покидая собственного кабинета и используя при этом только один ресурс – АС «Делопроизводство» (LanDocs). Немаловажна и экономия тонеров принтера и бумаги. Посчитайте сами: в 2016 году наше Общество использовало около 12 тонн бумаги, с точки зрения экологии это 3000 деревьев, целый московский парк Битца!

LANDOCS НА ВООРУЖЕНИИ

Еще одна проблема, с которой сталкиваются тысячи наших сотрудников и которую отделу делопроизводства удалось успешно разрешить, – это уход от согласования документов традиционным способом, то есть без использования средств электронного согласования, который часто сопряжен с рядом затруднений и неудобств: неоправданное затягивание; коллективная правка документов, лишаящая четкого понимания, кто из согласующих, когда и



какие комментарии внес; дополнительная работа исполнителю, который должен все время помнить, у кого из согласующих находится проект документа и у кого документ задержался больше положенного срока; потеря приложений к документу и, наконец, отсутствие системности в коммуникациях.

Теперь у исполнителей существует прекрасная возможность вести согласование проектов документов в АС «Делопроизводство» (LanDocs). В ней в любой момент времени доступна информация о статусе и сроках рассмотрения документов, существуют различные виды оповещений о поступлении документа и истечении сроков согласования, а также возможность формирования различных отчетов, позволяющих осуществлять полноценный контроль за процессом движения и своевременно реагировать на сроки.

Руководство компании оценило преимущество системы и активно ей пользуется. Например, управляющий директор Денис Башук, как и большинство рядовых работников «МОЭК», использует в своей работе АС «Делопроизводство» (LanDocs) в управленческих целях: получает корреспонденцию, принимает соответствующие решения и назначает ответственных исполнителей.

В планах отдела делопроизводства совместно с Центром информационных технологий осуществить серьезную доработку компонента «Мобильный АРМ» в АС «Делопроизводство» (LanDocs), что предоставит всем руководителям Общества возможность пользоваться программой через планшет или ноутбук и значительно ускорит работу с документами, позволив согласовывать и даже подписывать их вне офиса. Можно будет оперативно подписать электронной подписью не только служебные записки, но и другие документы, где руководитель вместо росчерка на бумаге проставит в документе индивидуальную электронную подпись (ЭП), так называемый цифровой «автограф» – это еще один пункт в плане оптимизации делопроизводственных сервисов и повышения оперативности движения информационного поля в компании. Данная функция уже активно используется многими передовыми компаниями, и ПАО «МОЭК» не будет исключением.

ВКЛАД В ОБЩУЮ КОПИЛКУ

У АС «Делопроизводство» (LanDocs) есть и «оборотная сторона» – сотрудники нашего отдела. Для того чтобы они выполняли свою работу профессионально и качественно (будь то прием и регистрация документов или конт-

роль и оптимизация бюджета по расходным статьям), активно внедряли и применяли все новинки в области делопроизводства, руководство отдела постоянно развивает и обучает свой персонал.

Например, недавно было принято решение о том, что рассмотрение и направление по принадлежности поступающих на электронный адрес Общества обращений будет осуществляться в том числе делопроизводителями. Сложность в том, что для этого необходимо иметь четкое представление о специфике каждого структурного подразделения, разбираться в процессах технологического присоединения, сбыта тепловой энергии, эксплуатации инженерных систем и т. д. Чтобы обучиться всему этому, наши коллеги изучили немало документов, пообщались с сотрудниками других подразделений, собрали весь материал в некую матрицу, которой удобно было бы пользоваться в повседневной работе. Работа большая и кропотливая, но она того стоила, ведь в итоге будет расти удовлетворенность потребителей нашей деятельностью и укрепляться репутация Общества.

Для достижения наилучших результатов ведется работа по повышению квалификации, например через участие в профессиональных семинарах. Последний был посвящен выходу нового ГОСТа по делопроизводству, в который уже включены такие новые и активно используемые в «МОЭК» термины, как электронное согласование документа, отметка об электронной подписи, электронный шаблон бланка. Надеемся, в будущем нас ждет еще много удобных нововведений, помогающих максимально упростить работу с документами и уйти от ненужной рутины. Мы готовы вносить свой вклад в изменение компании.

Анастасия БОЛДЫРЕВА,
начальник сектора по контролю и протокольной работе отдела делопроизводства Центра организации и контроля исполнения поручений

НОВОСТИ СОВЕТА МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Сотрудники ПАО «МОЭК» приняли участие во Всероссийской конференции «Молодежные советы – эффективный ресурс в сфере жилищно-коммунального хозяйства для развития мегаполиса». Форум прошел 21 июня в здании Правительства Москвы на Новом Арбате. Его делегатами стали представители Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы и молодежных советов предприятий Комплекса городского хозяйства.



Нашу компанию представляли члены Совета молодых специалистов Андрей Дулин, Рустам Курамшин и Мария Тютенкова. «Подобные встречи нужны, они привлекают молодежь к участию в выработке основных направлений развития жилищно-коммунального хозяйства мегаполиса. Не сомневаюсь и в том, что наш форум будет полезен и его участникам, и городу», – отметила, открывая конференцию, заместитель руководителя Департамента ЖКХ Наталия Кораблина.

Участники конференции обсудили реализацию проекта «Формирование комфортной городской среды», механизмы вовлечения горожан в мероприятия по благоустройству, развитие международного и ре-

гионального сотрудничества, отражение отраслевой тематики в соцсетях и «городских навигаторах». О результатах работы молодежных советов ПАО «МОЭСК», АО «ОЭК», ОАО «Мослифт», ПАО «Мосэнергосбыт», ГУП «Мосводосток» и ряда других предприятий рассказали их председатели.

В связи с разгаром сезона отпусков мы перенесли учредительную конференцию Совета молодых специалистов «МОЭК» на начало августа. В группе СМС во «ВКонтакте» (https://vk.com/sms_toek) уже идет обсуждение новых идей и будущих проектов, многие темы вызывают бурные дискуссии. Присоединяйтесь, мы рады всем без ограничений по возрасту!



Андрей ДУЛИН,
ведущий инженер,
Филиал №16 «Ремонтно-эксплуатационный»:

Так как наш Совет молодых специалистов пока еще

только создается, было полезно послушать и пропустить через себя отчетные доклады других молодежных советов, которые уже встали на путь своего развития и развития компании. На конференции было представлено несколько молодежных проектов, которые сейчас реализуются и приносят свои плоды.

Пообщавшись с коллегами, мы узнали, как участие в работе СМС поддерживается в других компаниях. Это возможность участвовать в принятии важных для компании решений, мероприятия для актива, дополнительное обучение для развития профессиональных навыков, участие в экскурсиях, карьерный рост и другое.

Мне кажется, что главным мотиватором работы в Совете для людей обычно является возможность самосовершенствования, обмен опытом с коллегами, которые уже прошли этот путь.

Хочется верить, что в следующем году ПАО «МОЭК», уже в лице Совета молодых специалистов, также примет участие в конференциях молодежных советов и займет достойное место среди коллег, продемонстрирует свой взгляд на актуальные проблемы общества и предложит методы их решения.

Ведь вместе мы сила!



Мария ТЮТЕНКОВА,
отдел обучения
и развития персонала,
Служба управления
персоналом:

На конференции было представлено много ярких и амбициозных проектов, которые участники молодежных советов реализуют в своих компаниях: от повышения эффективности производственных процессов до организации благотворительных и культурно-досуговых мероприятий.

Много откликов вызвало обсуждение вопроса о том, как важно рассказывать и показывать жителям города нашу работу. Ведь блага ЖКХ есть в каждой квартире, но мало кто из жителей задумывается, сколько сил и труда для этого приложено нашими коллегами, какие сложности мы ежедневно преодолеваем для того, чтобы в домах родного города было тепло и светло. Мне запомнились три проекта: совет «Мослифта» ведет в соцсетях рубрику «Будни лифтера», где рассказывается о вандализме в лифтах и его последствиях. У совета «Мосэнергосбыта» проект по сокращению дебиторской задолженности. «ОЭК» проводит благотворительные ярмарки внутри компании, а на собранные средства помогает детям, оставшимся без родителей: привозит подарки, устраивает праздники.

«МОЭК» ПЕРЕХОДИТ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ Как это облегчит жизнь клиентам и сотрудникам компании?

ПАО «МОЭК» готово к полному переводу документооборота с контрагентами в электронный вид. Введенный в эксплуатацию функциональный модуль «Электронный документооборот с клиентами» (ЭДО) предоставляет сервис заключения договоров ресурсоснабжения, формирования и получения платежно-расчетных документов, получения и отправки актов сверки взаимных расчетов и прочей документации. Результатом станет возможность полного отказа от обмена бумажными экземплярами, что приведет к повышению удобства и качества обслуживания.



УДОБНЕЕ, БЫСТРЕЕ, ДЕШЕВЛЕ

До недавнего времени клиенты ПАО «МОЭК» были вынуждены лично приезжать в офисы компании для заключения договоров, ежемесячно отстаивать очереди в отделениях сбыта для сдачи ведомостей показаний приборов учета (ПУ). В октябре 2016 года было принято решение о переходе к полностью электронному документообороту с контрагентами.

Внедрение ЭДО обеспечивает клиенту снижение затрат на бумагу, расходные материалы для печати документов, оплату курьера, а также сокращение времени и затрат на обработку, согласование и хранение документов.

Компании новая система позволяет снизить себестоимость сбытовых бизнес-процессов, своевременно и бесперебойно получать от клиентов данные по потреблению приборов учета, автоматизировать и унифицировать процесс ввода показаний в модуль «Сбыт для теплоэнергетики». Итогом отказа от «бумажной» документации станет, кроме того, существенное снижение затрат в части формирования, доставки и хранения юридически значимых документов.

ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ «МОЭК» И КЛИЕНТОВ

В ходе выполнения задач по переходу на ЭДО IT-блоку ПАО «МОЭК» предстояло обеспе-

чить бизнес-пользователей и руководство компании комплексным инструментом электронного документооборота с клиентами в рамках сбытовой деятельности, интегрированным в общее информационное пространство компании. Результатом этой работы и стал подмодуль «Электронный документооборот с клиентами», позволяющий бизнес-пользователям оперативно направлять контрагентам необходимые документы и получать от них обратную связь (подписание/отклонение). Взаимодействие осуществляется через операторов ЭДО – системы Тензор и ЕАИСТ 2.0. Основой для создания подмодуля стал существующий модуль «Сбыт для теплоэнергетики» на базе SAP IS-U. Подмодуль «Электронный документооборот с клиентами» интегрирован с электронным архивом документов по сбытовой деятельности ПАО «МОЭК», что обеспечивает оперативный доступ к документам по всем сбытовым процессам, исключая при этом дублирование и избыточность хранимой информации. «Электронный документооборот» полностью автоматизирует процессы заключения договоров с клиентами, отправку расчетно-платежных документов, актов сверки, счетов на неустойку, претензий, а также получение от клиентов ведомостей потребления и показателей приборов учета.

Функциональность подмодуля включает в себя следующие направления:

- согласование внутри ПАО «МОЭК» на этапе подготовки договора;
- заключение контрактов и обмен периодическими документами, в том числе получение ведомостей потребления приборов учета, в рамках сбытовых взаимоотношений с клиентами – бюджетными организациями через Единую автоматизированную информационную систему торгов (ЕАИСТ) города Москвы, с другими клиентами – через оператора Тензор;
- получение ведомостей потребления от клиентов через Личный кабинет клиента ПАО «МОЭК».

Прием и автоматическая верификация показаний и ведомостей потребления посредством ЭДО позволяет передавать необходимые данные удаленно с помощью Личного кабинета и электронной подписи. Одновременно существенно сокращается время получения и верификации данных о потреблении, что позволит сотрудникам Филиала №11 «Горэнерго» значительно ускорить процесс расчета, начисления и отправки расчетно-платежных документов потребителям. Перевод на ЭДО процессов заключения договоров и дополнительных соглашений об энергоснабжении с клиентами ПАО «МОЭК», отправка актов сверки и сопровождающих документов также избавляет потребителей от необходимости поездок в отделения сбыта ПАО «МОЭК», а кроме того, снижает трудозатраты «МОЭК» на подготовку и обработку договоров энергоснабжения.

В настоящий момент созданный подмодуль введен в промышленную эксплуатацию, завершается комплексная подготовка специалистов ПАО «МОЭК» для работы с ним. За две недели эксплуатации подмодуля выполнена отправка в ЕАИСТ около 170 пилотных контрактов. За период с 1 июня по 5 июля 2017 года с использованием функционала «Электронного документооборота» заключено 670 дополнительных соглашений к договорам ресурсоснабжения.

О дальнейших этапах внедрения и результатах функционирования «Электронного документооборота» читайте в следующих номерах «Энергии столицы».

«МОЭК» ПРОВЕЛ ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ СОВЕЩАНИЕ

6–7 июля в Москве состоялось производственное совещание компаний Группы «Газпром энергохолдинг». Участники совещания обсудили итоги завершившегося отопительного периода, вопросы организации эксплуатации и ремонта тепловых сетей, а также мероприятия, направленные на обеспечение безопасности и эффективности эксплуатируемого оборудования.

По итогам выступлений был отмечен положительный опыт «МОЭК» в создании профессионального аварийно-спасательного формирования и мобильных аварийных бригад, а также в проведении совместных с «Мосэнерго» тренировок по ликвидации аварийных ситуаций. С соответствующим докладом выступил руководитель Центрального диспетчерского управления Валерий Маслов.

О практиках нашей компании в области прогнозирования повреждаемости тепловых сетей и моделировании сценариев Инвестиционной программы рассказал заместитель главного инженера по тепловым сетям и тепловым пунктам Андрей Николаев. Опыт «МОЭК» в этой области рекомендовано использовать другим компаниям Группы.

Большой интерес собравшихся вызвало выступление заместителя главного инженера по магистральным тепловым сетям Романа Коровина, который рассказал, в частности, об опыте использования рукавного покрытия СОТ-У-Т для восстановления трубопроводов и инновационных технологиях санации трубопроводов.

7 июля, после окончания заседания, участники производственного совещания побывали на двух объектах «МОЭК»: НПС «Чертановская» и НПС «2-я Выхинская».



ИТОГИ ОПРОСА О РАБОТЕ ЦЕНТРАЛЬНОЙ БУХГАЛТЕРИИ

С конца мая 2017 года среди работников ПАО «МОЭК» проводился опрос об оценке качества работы Центральной бухгалтерии. В опросе мог принять участие любой желающий работник Общества. Всего было получено более 200 отзывов – от сотрудников как подразделений Аппарата управления, так и филиалов компании, начиная с механика и заканчивая руководителями филиалов.

Участникам опроса нужно было ответить на пять вопросов по каждому из отделов или секторов Центральной бухгалтерии. Выбрать следовало один из предложенных вариантов ответа. Один респондент мог оценить как одно, так и несколько подразделений. Также каждый мог внести предложения и пожелания по их работе.

Вопросы главным образом касались качества работы подразделений Центральной бухгалтерии: насколько доброжелательны бухгалтеры, всегда ли они оперативно предоставляют необходимую информацию и др.

Целью опроса было выявить слабые стороны подразделения для дальнейшего анализа и принятия мер по улучшению работы Цен-

тральной бухгалтерии как внутри Общества, так и за его пределами.

В целом опрос показал, что большинство работников ПАО «МОЭК» удовлетворены качеством работы подразделения. Все предложения и замечания были рассмотрены и учтены, разработаны меры по решению проблем, указанных участниками опроса.

Можно смело сказать, что основная цель проведения опроса была достигнута. Надеемся, что в будущем больше сотрудников выразят свое мнение о работе Центральной бухгалтерии для формирования более достоверной информации.

Большое спасибо всем принявшим участие в опросе!

СПАСИБО, УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!

Многие участники опроса написали о сотрудниках Центральной бухгалтерии, с которыми им особенно приятно работать. Сегодня мы хотим познакомить с ними наших читателей и еще раз поблагодарить их за профессионализм и отзывчивость.



Станислав КОЗЛОВ,
главный методолог
Центральной бухгалтерии



Наталья СОКОЛ,
главный специалист
отдела учета капитальных вложений



Татьяна САПОЖНИКОВА,
главный специалист
отдела учета капитальных вложений



Наталья ТРОФИМОВА,
ведущий бухгалтер
отдела учета имущества

ГОРЯЧИЕ ДНИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ «МОЭК»

В феврале 2010 года в Московской объединенной энергетической компании начала функционировать Горячая линия для потребителей. В настоящее время Горячая линия является структурным подразделением Центрального диспетчерского управления ПАО «МОЭК», работает круглосуточно и помогает москвичам разрешать свои вопросы отопления и горячего водоснабжения в любое время дня и ночи, в любой день недели. Особенно напряженными бывают дни начала (или окончания) отопительного сезона и летних профилактических отключений горячей воды.



КАК ОРГАНИЗОВАНА РАБОТА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Операторы Горячей линии готовы ответить практически на все поступающие вопросы заявителей в сфере отопления и горячего водоснабжения. Они располагают базами данных объектов ПАО «МОЭК», оперативными схемами, графиками и планами производства работ, позволяющими быстро предоставлять звонящим соответствующую информацию.

За последние несколько месяцев на Горячей линии был обновлен программно-аппаратный комплекс, используемый для приема и регистрации обращений заявителей: внедрены новая версия телефонной системы AVAYA, включающая современные телефонные аппараты, обновленное программное обеспечение. Регистрация и работа с обращениями теперь осуществляется в новой версии АС «Дело-производство».

Все эти меры позволили не только увеличить объем принимаемых обращений, но и повысить оперативность реагирования на них в филиалах «МОЭК».

Операторы Горячей линии сверяют адрес заявителя с соответствующими базами данных и предоставляют информацию о компании, управляющей домом, а также контактные номера телефонов. Конечно, одновременно происходит разъяснение ситуации: почему в квартире может быть слишком холодно или слишком жарко.

Дорогие москвичи! Если вы позвоните с подобными жалобами в «МОЭК», будьте готовы ответить на вопросы о возрасте своего дома, его этажности и материалах, из которых он построен, рассказать о том, не угловая ли у вас квартира, какие окна и балконные блоки установлены у вас. На температуру воздуха внутри помещения влияет очень много факторов! И далеко не все зависит от «МОЭК»...

Константин ЖУКОВ, начальник контакт-центра «МОЭК»:

К сожалению, большинство позвонивших с жалобой на слишком холодные батареи или отсутствие горячей воды действуют по неправильному алгоритму. Фактически «МОЭК» работает только с юридическими лицами на основании заключенных договоров. И, обнаружив отсутствие горячей воды или несоответствие температуры в квартире утвержденным нормативам, москвич в первую очередь должен обратиться к представителю своей управляющей компании. УК определяет, где кроется проблема:



касается ли она дома в целом или отдельной квартиры, все ли в порядке с внутридомовым оборудованием, и затем (в случае, если за неполадки отвечает «МОЭК») представитель управляющей компании уже самостоятельно связывается с нами.

Если в процессе разговора оператор выясняет, что проблема не локальна и с ней столкнулись все жители дома, оформляется обращение заявителя с обязательным указанием его контактных данных. Использование различных баз данных позволяет оператору определить филиал «МОЭК», ответственный за указанную проблему. В адрес этого филиала и направляется обращение. После этого обращение заявителя приобретает статус указания Центрального диспетчерского управления ПАО «МОЭК» и обязательно к немедленному исполнению, особенно если это касается нарушения или ухудшения требуемых параметров отопления и горячего водоснабжения. Но отвечать потребителю будет уже филиал — по телефону или по почте. В адрес Горячей линии при этом будет отправлен отчет об исполнении обращения. Таким образом, Горячая линия превращается в своего рода контролирующую службу, располагающую всей полнотой информации по каждому обращению.

Альбина ДЕМИНОВА, руководитель справочно-консультационной службы «Горячая линия»:

Такой полный контроль — сравнительно недавнее нововведение в нашей практике. Раньше мы получали от филиалов лишь скупое сообщение типа «заявителю дан ответ». Теперь сообщение развернутое, к нему прилагаются скан-копии всех отчетных документов по проблеме. Если заявитель так и не дождался официального ответа от филиала (а так

бывает, поскольку для предоставления ответа компания часто вынуждена пользоваться услугами Почты России, поэтому сроки доставки корреспонденции зависят не от «МОЭК»), он может вновь позвонить на номер Горячей линии, и мы изложим всю информацию и необходимые подробности по телефону или переправим копии документов на его электронный адрес.

Российское законодательство для ответа на обращения граждан, связанные с получением консультации или предоставлением информации, устанавливает срок в 15 календарных дней. В «МОЭК» этот срок меньше: 14 дней для обращений, по которым требуется направление заявителю каких-либо документов. Если задан вопрос (или поступила жалоба), касающийся аварийной ситуации (в нашем случае это отсутствие горячей воды или отопления), на решение вопроса и ответ потребителю отводится максимум три дня, а меры по устранению нарушения будут приниматься немедленно.

Константин ГРЫЗЛОВ, заместитель начальника контакт-центра «МОЭК»:

Что, кроме отсутствия отопления или горячей воды в доме, может считаться аварийной ситуацией? Это в первую очередь провал грунта и отсутствие крышки на люке. На любом люке. Чаще всего определить, в ведении какой организации находится проблемный люк, может только специалист. Конечно, существуют косвенные признаки принадлежности люка «МОЭК»: это размещение рядом с ЦТП, парение, подтекающая из люка горячая вода, но полностью полагаться на эти признаки нельзя. Потому представители всех коммунальных служб направляются к открытому люку, уже на месте определяют его «ведомственную принадлежность» и принимают соответствующие меры.

СУТОЧНЫЕ И КАЛЕНДАРНЫЕ ПИКОВЫЕ НАГРУЗКИ

Количество звонков в контакт-центр в течение суток распределяется неравномерно. Существуют стандартные пиковые периоды: утро с 10 до 12 часов (когда столкнувшиеся с проблемами москвичи добрались до работы), день с 13 до 14 часов (время звонков домохозяйек и пенсионеров) и вечерний пик с 18 до 22 часов (звонят пришедшие с работы люди, обнаружившие отсутствие горячей воды или некомфортную температуру воздуха в квартире). Календарные пики тоже случаются. Традиционно это звонки, связанные с началом/окончанием отопительного сезона, графиком летних отключений горячей воды и характерные для первой трети месяца звонки по вопросам платежей и начислений.

Константин ГРЫЗЛОВ, заместитель начальника контакт-центра «МОЭК»:

Мы получаем много звонков, связанных и с подключениями к сетям, и с расчетом платежей, и с горячей водой. Тем не менее самых частых жалоб две: «У нас слишком холодно» и «У нас слишком жарко». Такие звонки могут происходить практически одновременно, и звонившие проживают в соседних домах. Наша задача — максимально облегчить работу диспетчерских отделов производственных филиалов. И мы начинаем подробные объяснения: о санитарных нормах температуры подаваемой воды, о качестве окон и стен дома, о температурах дневных, ночных и среднесуточных...

Очень облегчает жизнь операторам Горячей линии размещенный на сайте «МОЭК» график сезонных отключений горячего водоснабжения. Москвичи быстро освоили этот сервис и теперь даже отпуска нередко планируют с учетом графика. Самое важное здесь — актуализация информации, ведь летом в график могут вноситься некоторые изменения,

которые не всегда оперативно отслеживаются потребителями.

НОВЫЕ ЗАДАЧИ, НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Горячая линия располагает, пожалуй, самой четкой и системной информацией о происходящем в Москве в зоне ответственности «МОЭК». Ее сотрудники ведут своеобразную статистику: какие именно действия и производственные процессы в компании отражаются на жизни москвичей в наибольшей степени, что делает жизнь горожан удобнее, что пока мешает.

Еще один пласт работы сотрудников Горячей линии «МОЭК» — отслеживание обращений москвичей на портале «Наш город» (<http://gorod.mos.ru>) и информационном ресурсе ГБУ «Автомобильные дороги города Москвы». Там в первую очередь жалуются на незакрытые люки и не приведенные в порядок участки после ремонтных работ. Если обращение попадает в юрисдикцию «МОЭК» (а это примерно 10% из всего массива жалоб), его регистрируют в установленном порядке, перенаправляют в соответствующий филиал, ответ которого затем пересылается в соответствующую префектуру. Дальше с заявителем взаимодействуют сотрудники префектуры.

Константин ЖУКОВ, начальник контакт-центра «МОЭК»:

В последнее время значительно возросло количество обращений москвичей на различные официальные информационные ресурсы, такие как «Активный гражданин», «Наш город», «Муниципальный контроль», официальный портал Мэра и Правительства Москвы и подобные. Из них наиболее информативными с точки зрения деятельности «МОЭК» являются «Наш город» и портал ГБУ «Автомобильные дороги г. Москвы», поскольку там публикуются обращения по просадке, разрушению люков колодцев, проводимым земляным работам, а также благоустройству после них. При этом порталы, как правило, позволяют с высокой степенью точности установить место инцидента, а прилагаемые фотоматериалы облегчают процесс определения, имеет ли описанная проблема отношение к «МОЭК». Работа с обращениями на этих порталах позволяет оперативно выявлять проблемные ситуации с объектами ПАО «МОЭК», например люками, вентиляционными камерами, а также недобросовестную работу подрядчиков при проведении земляных работ: захламливание участка проведения работ, невыполненное или некачественно выполненное благоустройство после разрывов. Кроме того, в настоящее время ведется работа по наладке взаимодействия Горячей линии со службой 112 и управлением МЧС по г. Москве.

Альбина ДЕМИНОВА, руководитель справочно-консультационной службы «Горячая линия»:

Что хотелось бы изменить в работе службы? Как можно было бы улучшить работу Горячей линии? В первую очередь хотелось бы более тесного взаимодействия со смежными службами. Нам бы явно не помешала официальная информация от наших коллег — «Мосводоканала», дорожных и экстренных служб (911, 112), Объединенных диспетчерских служб.



ПОЗДРАВЛЯЕМ ПОБЕДИТЕЛЕЙ ВТОРОГО ТУРА КОНКУРСА МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ И РАЦИОНАЛИЗАТОРОВ ПАО «МОЭК» – 2017!

С января по июнь 136 молодых специалистов представили конкурсным комиссиям 115 проектов. 13 июля в Учебном центре ПАО «МОЭК» состоялось торжественное объявление результатов второго тура конкурса и награждение победителей и участников.



Представители Центральной конкурсной комиссии – исполнительный директор Филиала №1 Андрей Зенин, исполнительный директор Филиала №5 Игорь Калужский и начальник отдела обучения и развития персонала Службы управления персоналом Дина Бариева – поздравили участников и под бурные аплодисменты вручили им дипломы конкурса. Победители и призеры награждены премиями. Все участники второго тура получили уникальный шанс пройти курс «Навыки презентации»: наши молодые специалисты научатся грамотно рассказывать о своих идеях, «продавать» их потенциальному заказчику, работать с возражениями и сложными вопросами, делать свои презентации максимально понятными и интересными.

В 2017 году на конкурс было представлено 115 проектов. По итогам первого тура 50 инициатив было выдвинуто для дальнейшего участия в конкурсе. В рамках второго тура состоялось шесть заседаний Центральной конкурсной комиссии, в работе которой приняли участие заместители главного инженера по направлениям, руководители сервисных подразделений Аппарата управления, исполнительные директора филиалов №1 и №5. Возглавил работу комиссии заместитель управляющего директора – главный инженер Илья Пульнер.

Определить финалистов и победителей стало непростой задачей для членов комиссии: на конкурс были представлены инте-

О старте приема заявок на участие в конкурсе 2018 года вы сможете узнать из информационных рассылок Службы управления персоналом и на странице конкурса на корпоративном портале ПАО «МОЭК».



ресные и амбициозные проекты, многие – от авторских коллективов. Участники подошли серьезно к проработке и защите своих проектов, на каждом заседании возникали активные дискуссии. Критерии оценки работ были суровые, но справедливые: актуальность и обоснованность проблемы, оптимальность и результативность предложенного решения, расчет экономического эффекта от реализации проекта, сроки и планирование внедрения предложенного решения, возможность тиражирования идеи в подразделениях Общества и в дочерних компаниях ООО «Газпром энергохолдинг».

Конкурс проходит в нашей компании с 2016 года и является возможностью для молодых специалистов заявить о себе и получить профессиональные советы от членов конкурсных комиссий. По итогам прошлого года более 20 участников конкурса получили продвижение по карьерной лестнице.

Финалисты конкурса Ирина Дугур, Тимур Матухнов и Григорий Белов представляли Общество в составе команды ООО «Газпром энергохолдинг» на международном молодежном форуме «Территория активной молодежи Бирюса 2017», который проходил с 17 по 23 июля на берегу Красноярского водохранилища.

В сентябре финалисты второго тура представят ПАО «МОЭК» на Конкурсе молодых специалистов ООО «Газпром энергохолдинг», который пройдет на базе Адлер-

ПОБЕДИТЕЛИ ВТОРОГО ТУРА ТЕХНИЧЕСКАЯ СЕКЦИЯ:

I место: Андрей Клейменов, Никита Никитин, Дмитрий Энгельс, Денис Балашов (Аппарат управления) – «Модернизация конструкции скользящей опоры для трубопроводов ППУ ПЭ изоляции»;

II место: Ирина Дугур, Тимур Матухнов (Филиал №9) – «Снижение затрат на производство теплоносителя доумягчением сетевой воды на примере модернизации районной тепловой станции»;

III место: Олег Семенихин (Филиал №1) – «Применение автоматизированного регулятора ЦО на элеваторных узлах».

СЕКЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ И АВТОМАТИЗАЦИИ:

I место: Анна Легат (Аппарат управления) – «Создание единого портала услуг ПАО «МОЭК»»;

Елена Семенова, Анна Маслова (соавтор) (Филиал №1) – «Автоматизация процесса оформления доходной деятельности ПАО «МОЭК» в режиме «единого окна»»;

II место: Николай Попов (Аппарат управления) – «Оценка рациональности внедрения методики расчета тарифов на подключение к теплотсетям с учетом длины прокладки сети»;

III место: Илья Карзов (Аппарат управления) – «Дистанционный оперативный контроль состояния участков тепловых сетей, оборудованный средствами электрохимической защиты»;

Григорий Белов, Сергей Столяров (Филиал №7) – «Комплекс мероприятий по защите электрооборудования и дистанционного оповещения при затоплении ЦТП».

ской ТЭЦ. Работу Конкурсной комиссии традиционно возглавит директор по производству ООО «Газпром энергохолдинг» Михаил Федоров.

Желаем им успеха и ждем с победой! Подробные интервью с финалистами второго тура конкурса и новости об участии наших коллег в ТИМ «Бирюса» и третьем этапе конкурса читайте в следующих номерах газеты «Энергия столицы». Фото и видео с торжественного объявления результатов второго тура конкурса можно найти в группе Совета молодых специалистов во «ВКонтакте» – https://vk.com/sms_moeek.

Дина БАРИЕВА, Мария ТЮТЕНКОВА, Александра РЯЗАНОВА, отдел обучения и развития персонала Службы управления персоналом



Андрей ЗЕНИН, исполнительный директор Филиала №1:

В Филиале №1 достойно организована работа с молодыми специалистами: каждый отдел определил наставников нового поколения! Вопросам эффективности, НИОКРам и Конкурсу молодых специалистов филиал уделяет особое внимание. Подтверждение этого – то, что на конкурс выдвигались несколько проектов.

Наши победители – ведущие инженеры отдела ПТО Елена Семенова и Анна Маслова – в Филиале №1 являются перспективными молодыми работниками, проявляющими инициативу во всех ноу-хау. Думаю,

это не последняя их инициатива. К преимуществам их конкурсной работы «Автоматизация процесса доходной деятельности ПАО «МОЭК»» можно отнести актуальность проблемы для Общества; комплексный подход в решении проблемы; качественную презентацию идеи.

Очень почетно для Филиала №1 третье место, занятое Олегом Семенихиным по теме «Применение автоматизированного регулятора на элеваторных узлах». Мы рассматриваем возможность дальнейшего развития темы и надеемся, что инициатор не остановится на достигнутом.

В перспективе планируем участие в таких конкурсах и надеемся на победу!



Максим КАРАНДЕЕВ, главный инженер Филиала №9:

От всей души поздравляю всех участников Конкурса молодых специалистов ПАО «МОЭК»!

При подготовке к Конкурсу молодых специалистов руководители и сотрудники Филиала №9 проявили живой интерес и искреннюю вовлеченность. Все заявленные к участию в конкурсе работы активно обсуждались экспертами, прорабатывались все аспекты конкурсных работ: актуальность, ресурсоемкость, экономическая эффективность. Неподдельный интерес участников к конкурсу и желание развиваться в профессии в сочетании с мощной поддержкой

всех сотрудников филиала позволили нашим участникам показать очень высокий результат и занять второе место.



Игорь КАЛУЖСКИЙ, исполнительный директор Филиала №5:

Мне было очень интересно впервые принять участие в работе Центральной конкурсной комиссии и пообщаться с молодыми и активными специалистами, которые стремятся сделать мир вокруг лучше и эффективнее. Поздравляю всех участников, призеров и победителей конкурса с новым опытом и желаю дальнейших профессиональных успехов!

ПРИГЛАШАЕМ НА РАБОТУ В ПАО «МОЭК»

ОПЕРАТОР ТЕПЛОГО ПУНКТА 2-ГО РАЗРЯДА (Филиал №1, Филиал №4, Филиал №7, Филиал №8)	
ТРЕБОВАНИЯ:	ОБЯЗАННОСТИ:
<ul style="list-style-type: none"> Начальное/среднее профессиональное образование. 	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за бесперебойной и экономичной работой теплосетевых бойлерных установок тепловых пунктов. Обход тепловых пунктов по утвержденному графику. Обеспечение поддержания заданной температуры, давления сетевой воды. Снятие показаний контрольно-измерительных приборов для контроля параметров теплоносителя и работы местных систем отопления, вентиляции и горячего водоснабжения. Санитарная уборка оборудования и помещения ЦТП.
СЛЕСАРЬ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ТЕПЛОВЫХ ПУНКТОВ / ТЕПЛОВЫХ СЕТЕЙ 4-ГО РАЗРЯДА (Филиал №1, Филиал №4, Филиал №5, Филиал №7, Филиал №8, Филиал №9)	
ТРЕБОВАНИЯ:	ОБЯЗАННОСТИ:
<ul style="list-style-type: none"> Среднее профессиональное образование. Аналогичный опыт работы желателен. Знание типов прокладок, видов и характеристик запорной арматуры, трубопроводов. Навык осуществления слесарных работ. Желателен навык проведения гидравлических испытаний и земляных работ. 	<ul style="list-style-type: none"> Оперативное обслуживание тепломеханического оборудования и трубопроводов тепловых пунктов: осмотр, техническое обслуживание, проведение оперативных переключений, осуществление ППР, сезонных обследований. Осуществление работ по ремонту, реконструкции, сборке, испытанию, регулировке, наладке узлов, деталей и механизмов тепломеханического оборудования. Осуществление гидравлических и температурных испытаний тепловой сети. Проверка работы основного и вспомогательного оборудования после ремонта и сдача его в эксплуатацию.
НАЛАДЧИК КИПИИ 5-ГО РАЗРЯДА (Филиал №1, Филиал №7, Филиал №8)	
ТРЕБОВАНИЯ:	ОБЯЗАННОСТИ:
<ul style="list-style-type: none"> Среднее специальное техническое образование. Аналогичный опыт работы желателен (от 1 года). 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение бесперебойной работы всех контрольно-измерительных приборов, схем и устройств автоматики безопасности, технологической защиты и регулирования. Ремонт, регулировка, испытание, юстировка, монтаж, наладка и сдача особо сложных электромагнитных, электродинамических, теплоизмерительных, счетных, оптико-механических, пирометрических, автоматических, самопишущих и других приборов; установка автоматического регулирования с суммирующим механизмом и дистанционной передачей показаний. Выявление и устранение дефектов в работе приборов, пересчет показаний электрических приборов в другие пределы измерения, вычерчивание шкал, сеток, составление сложных эскизов. Регулировка и проверка по классам точности всех видов тепловых и электрических контрольно-измерительных приборов, авторегуляторов и автоматов питания.
ЭЛЕКТРОМОНТЕР 5-ГО РАЗРЯДА (Филиал №1, Филиал №3, Филиал №5, Филиал №6, Филиал №9, Филиал №16)	
ТРЕБОВАНИЯ:	ОБЯЗАННОСТИ:
<ul style="list-style-type: none"> Опыт работы в теплосетевых компаниях, в службе эксплуатации объектов недвижимости. Среднее техническое образование, не ниже среднего профессионального. Знание технической документации. Владение изолирующим и слесарным инструментом. Группа по электробезопасности не ниже 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение безаварийной работы электрооборудования и электрических сетей тепловых пунктов. Проведение профилактического обслуживания, ремонта электрооборудования тепловых пунктов. Регулирование и проверка аппаратуры и приборов электроприводов после ремонта. Обслуживание силовых и осветительных установок и схем электродвигателей. Выявление и устранение отказов, неисправностей и повреждений электрооборудования со схемами включения средней сложности. Оперативные переключения в электроустановках до 1000 В.

Больше вакансий на сайте www.moek.ru в разделе «Работа в «МОЭК».

Резюме можно выслать по адресу: hr@moek.ru или обратиться к менеджерам по персоналу ваших филиалов.

МИНИ-ФУТБОЛ: ЛЕТНИЕ ПОБЕДЫ «МОЭК»

В июле игроки нашей команды по мини-футболу приняли участие в двух соревнованиях – официальном турнире на Кубок ГЭХ и товарищеском матче с «Мосэнерго». Мы рады поздравить ребят с победами и пожелать им новых удачных выступлений.

Игры IV турнира по мини-футболу на Кубок ООО «Газпром энергохолдинг» проходили с 30 июня по 2 июля в Тульской области. В соревнованиях приняли участие энергетические компании Группы «Газпром»: ООО «Газпром энергохолдинг», ООО «Газпром энерго», ПАО «Мосэнерго», ПАО «МОЭК», ПАО «ТГК-1» и ПАО «ОГК-2».

Как и в прошлом году, в финал турнира вышли команды «МОЭК» и «ТГК-1». Решающий матч прошел в упорной и динамичной борьбе, а заслуженная победа досталась команде «МОЭК». Третий год подряд спортсмены «МОЭК» завоевывают Кубок ГЭХ. Второе место заняла команда «ТГК-1», третье поделили между собой «Газпром энергохолдинг» и «Мосэнерго».

13 июля на стадионе «Лужники» «МОЭК» и «Мосэнерго» встретились в товарищеском матче. О ходе игры и ее итогах рассказывает полузащитник нашей команды, главный специалист отдела реализации и оценки имущества Службы имущественно-земельного комплекса **Дмитрий Рахимьянов**:

– Матч между «МОЭК» и «Мосэнерго» получился очень интересным. Чувствовались накал борьбы и неуступчивый характер практически равных команд. Сначала в счете вел «МОЭК» (1:0), потом «Мосэнерго» (2:1), потом нам удалось выйти вперед и в итоге одержать победу со счетом 4:2. Все наши игроки показали хорошую технику и отличное взаимопонимание на поле. Конечно, результат встречи очень порадовал. Приятно было также получить памятные подарки, которые были вручены всем участникам матча.



ВОПРОС – ОТВЕТ

Истекает срок действия зарплатной карты Сбербанка, что делать?

Перевыпуск банковских карт, выпущенных в рамках зарплатного проекта, осуществляется банком автоматически. Вам нужно будет самостоятельно получить перевыпущенную карту в отделении Сбербанка, выпустившем ее. Узнать адрес отделения можно, обратившись к сотрудникам Центральной бухгалтерии ПАО «МОЭК» или в любое отделение ПАО «Сбербанк России», где вам будут предоставлены реквизиты карты. При обращении в отделение Сбербанка при себе необходимо иметь паспорт и банковскую карту. Вам выдадут полные банковские реквизиты карты, в которых будет указан адрес ее обслуживания. По этому адресу необходимо обратиться для получения информации.

Если карта оформлялась в Аппарате управления, адрес обслуживания карты следующий: ул. Марксистская, д. 9. Если карта оформлена

через филиалы ПАО «МОЭК», то адрес получения новой карты следует уточнять описанным выше способом.

Информацию по условиям обслуживания карты, подключению автоплатежей, мобильного банка можно уточнить у работников ПАО «Сбербанк России».

Как получить полис ДМС? Можно ли оформить полис ДМС для родственника?

Медицинское страхование на добровольной основе предоставляется работникам, успешно прошедшим срок испытания либо принятым на работу без установления испытания. После принятия решения о прикреплении работника к программе ДМС оно осуществляется в следующие сроки:

– для работников, решение по которым принято до 25-го числа месяца: с первого числа месяца, следующего за месяцем принятия решения;

– для работников, решение по которым принято после 25-го числа месяца: с первого числа второго месяца, следующего за месяцем принятия решения.

Информирование работников о готовности полисов ДМС по электронной почте и последующая выдача готовых полисов осуществляется:

– для работников Аппарата управления Общества – куратором ДМС;

– для работников филиалов Общества – менеджером по персоналу Блока управления персоналом, закрепленным за соответствующим филиалом.

Действие полиса ДМС распространяется только на лицо, чьи персональные данные указаны в полисе (и на именной пластиковой карточке). Для родственников работников полис ДМС не оформляется.

Также в рамках программы ДМС у работников есть возможность бесплатно оформить

для себя страховку для выезда за рубеж. Для этого нужно заполнить соответствующую заявку на корпоративном портале в разделе «Заявки службы управления персоналом» либо направить по электронной почте письмо куратору ДМС Вере Лоскутовой, указав данные из своего загранпаспорта: фамилию, имя и дату рождения. О готовности документов куратор ДМС уведомляет работников по электронной почте.

Где можно ознакомиться с открытыми вакансиями ПАО «МОЭК»?

С открытыми вакансиями ПАО «МОЭК» можно ознакомиться:

– на официальном сайте компании в разделе «Карьера»;

– на информационных досках Аппарата управления и филиалов ПАО «МОЭК»;

– в корпоративной газете «Энергия столицы»;
– на сайтах hh.ru и superjob.ru.