

РОССИЙСКИЕ



КОРПОРАТИВНАЯ
ГАЗЕТА КОМПАНИИ
«РОССЕТИ»

СЕТИ



Открытое акционерное общество
«Томская распределительная компания»

ЮБИЛЕЙНАЯ
ДАТА

стр. 1-2

СЛОВО
ПРОФЕССИОНАЛАМ

стр. 3

КОРОТКО
О ВАЖНОМ

стр. 4



2014 год - урожайный год, как мы говорим о вине во Франции:

- на 7,3 % снижены потери электроэнергии;
- на 3,5 % снижены операционные затраты;
- оптимизация эксплуатационной деятельности и внедрение программного комплекса АМБУАЗ;
- разработка геоинформационной системы;
- установлены 2 КТП производства французской фирмы SANORS.

Заместитель генерального директора по экономике и финансам
ООО «ЭДФ Сети Восток»
Ж.-Л. Кронфальт

Читайте об этом в следующем специальном выпуске, который расскажет подробнее об итогах прошедшего года.

СВЕТЛЫЙ ПУТЬ

Полвека назад Асиновская городская электростанция была переименована в «Восточные электрические сети». Месяц назад, 18 февраля, ТД «ВЭС» ОАО «ТРК» отметила юбилей. История ВЭС — неотъемлемая часть томской энергетики.

На радость людям

А начиналось все 9 октября 1946 г., через полтора года после окончания Великой Отечественной войны. В деревянной пристройке к бане Асиновского комхоза (здание располагалось в переулке с символическим названием «Электрический») для освещения жилых домов была пущена первая электростанция с генератором 50 кВА напряжением 230/127 В, работающим от локомотива 25 л. с.

- Когда началось бурное развитие лесной отрасли и сельского хозяйства в районах так называемого восточного блока Томской области – Асиновском, Первомайском, Зырянском, Тегульдетском, Верхнекетском, - рассказывает Сергей Тараданов, директор ТД «ВЭС». - Для этого требовалось большое количество электроэнергии. Традиционные в то время дизельные генераторы уже не могли справляться с новыми задачами. Поэтому с начала 1960-х годов в восточные районы потянулись высоковольтные линии электропередач.

К истокам

О тцами - основателями Восточных электрических сетей принято считать Эммануила Шорцмана и Николая Вяткина.

- В развитии региональной энергетики Эммануил Христианович и Николай Александрович оставили заметный след, - подчеркивает Сергей Тараданов. - Люди слова и дела, они ставили перед коллективом ВЭС немалые задачи и целенаправленно шли к их претворению в жизнь.

Стоит отметить, что Восточным электросетям всегда везло с руководителями, честными, профессиональными, болеющими за свое дело. Это Владимир Анатольевич Пронин, Юрий Павлович Ишутин, Владимир Александрович Лебедев, Виктор Михайлович Санников, Петр Петрович Лысенко, Андрей Александрович Буздалькин,

Продолжение на стр. 2

2

Михаил Игоревич Алехин. Каждый из них сделал многое для развития не только предприятия, но и всей восточной зоны Томской области.

Честь по заслугам

На каждом предприятии есть люди, труд которых достоин искреннего уважения и признания. В Территориальной дирекции «ВЭС» ОАО «ТРК» таких очень много. Всех просто не перечислить! Работая на совесть, они не требуют наград и особых почестей, искренне любя свое дело и понимая, сколь велика их миссия. Среди них есть и Почетные энергетики, и Заслуженные работники РАО ЕЭС России, имена многих занесены на Доску Почета. К славной команде профессионалов высокого класса относятся Геннадий Григорьевич Ермолов, Сергей Владимирович Агеев, Владимир Васильевич Марков, Василий Александрович Буксан, Владимир Дмитриевич Генералов, Александр Павлович Лингевич, Крайнов Валерий Анатольевич, Анатолий Филиппович Черкасских, Евгений Викторович Шеховцов. На них в коллективе ВЭС равняются, у них учатся. Династическая преемственность для ТРК тоже не редкость. Только



О кадрах с уважением

Юбилей – не повод расслабляться. Да и не получится это при напряженном ритме работы ВЭС. Сегодня «Восточные электрические сети» обслуживают 5 районов Томской области, представляя собой одно из крупнейших предприятий Асины, успешно выполняя задачу по бесперебойному энергоснабжению территории.

Понятно, что в зоне ответственности ВЭС не просто 5 названных районов общей площадью более 80 тыс. кв.км. Протяженность ВЛ всех уровней напряжения по трассе составляет более 4300 км, в том числе высоковольтных 35-110 кВ – 1020 км. Сооружено 27 трансформаторных подстанций 35-110кВ. Обслуживает это сложное оборудование персонал в количестве 304 человек.

- Квалифицированные кадры – основной наш капитал, - утверждает Сергей Тараданов. – К нам приходят действительно лучшие. Сотрудничаем с территориальным учебно-курсовым комбинатом и НИ ТПУ. О профессиональном уровне наших специалистов говорит факт их участия в обеспечении надежности электроснабжения олимпийских объектов во время проведения Олимпиады – 2014.

Здесь нельзя не сказать о социальной политике компании. О кадрах в «ТРК» заботятся. В Восточных электросетях и работникам, и их детям уделяется внимание. Ребятишки любят участвовать в традиционных конкурсах: таких, как «Рисунки на асфальте», в корпоративном конкурсе детского творчества в рамках празднования Дня энергетика. А какие веселые новогодние елки для них устраивают! Многие дети с удовольствием поддерживают родителей в конкурсе «Папа, мама, я – спортивная семья», который проводится только в ТД ВЭС. С 2011 г. в Асине проходит акция по высадке деревьев. В ней принимают участие сотрудники предприятия, пенсионеры, дети сотрудников ВЭС. Уже посажено 92 дерева. Есть идея высадить именное дерево для каждого сотрудника ТД «ВЭС» в рамках празднования юбилея.



в ТД «ВЭС» на сегодняшний день насчитывается 28 династий. Наибольший стаж работы у семьи Фофановых (более 170 лет), за ней идут династии Лингевич (80 лет) и Гедзун (73 года). Ни разу еще ни один представитель династии не уронил чести своей славной фамилии. Так держать и впредь!

Татьяна Павловна Очкина тоже имеет награды и почетные звания. Она - ведущий инженер сектора охраны труда ТД «ВЭС» ОАО «ТРК», ветеран предприятия, работает здесь уже более 35 лет и по-прежнему очарована своей профессией.

- У нас в семье ни до, ни после меня энергетиков не было, - говорит она. – А я взяла и поступила после школы в Томский политехнический институт на энергетический факультет, окончила который в 1979 году. Все мне очень интересно, нисколько не пожалела о своем выборе. Нередко можно услышать мнение: «Мол, работа эта мужская». Не согласна с теми, кто привык так считать. У нас в ВЭС есть превосходные специалисты, среди которых и мужчины, и женщины (к слову, представительницы прекрасной половины не боятся электромонтерами работать, а я все-таки занимаюсь охраной труда и ТБ!) Люблю свой коллектив, своих коллег, каждое утро иду на работу в приподнятом настроении. Даже если на душе тяжело, знаю, что меня поддержат. И сама с удовольствием помогу любому. В дни юбилея желаю всем, кто работает у нас в ТД «ВЭС», здоровья, уверенности в завтрашнем дне, благополучия и радости в жизни!

Фронтвики, спасибо вам!

Особое уважение и почитание энергетики проявляют к участникам Великой Отечественной войны.

- Наши ветераны ВОВ – это наша гордость, - выражает общее мнение директор ВЭС. – Увы, к глубочайшему сожалению, большинства из них уже нет с нами. Алексей Иванович Фофанов – единственный оставшийся в живых участник войны. Награжден медалью «За победу над Японией» и юбилейными медалями. Коллектив его, безусловно, вниманием не обделяет. Вообще же в ВЭС трудилось достаточно много ветеранов войны.

Вспомним воинов поименно. Это Сергей Федорович Ильин, Андрей Иванович Кряжев, Михаил Адамович Якимович, Григорий Евдокимович Наливайко, Тимофей Родионович Стерехов, Павел Никитович Пичугин, Алексей Емельянович Маслак, Юрий Петрович Воронов, Константин Михайлович Кузьминов, Петр Глебович Иванов, Александр Иванович Кузнецов, Василий Анисимович Кузнецов, Роман Иванович Комаров. Низкий всем поклон и сердечное спасибо за нашу Великую Победу. Особое спасибо за то, что многие стояли у истоков создания ВЭС, которая верой и правдой прослужила региону полвека и еще столько же прослужит!



С праздником, коллектив!

Возможно, 50 лет – небольшой срок в масштабах предприятия, но для работника это целая жизнь, - говорит руководитель ТД «ВЭС». - Несмотря на все трудности сегодняшнего дня я уверен, что мы, члены нашего коллектива, осознаем важность выбранной профессии и любые начинания нам по плечу. Мы гордимся своей причастностью к делу, которое притягивает к себе самых надежных людей, профессионалов высшего класса, на плечах которых лежит огромная ответственность за энергетическую безопасность региона, за свет и тепло в наших домах.

Выражаю слова особой благодарности за самоотверженный труд, взаимовыручку, неравнодушное и творческое отношение к работе ветеранам. Пусть это знаменательное событие станет настоящим праздником для всех, кто участвовал в историческом становлении ВЭС на прочные позиции в отрасли. Примите в этот праздничный день пожелания здоровья, вам и вашим семьям, уверенности в завтрашнем дне, результативности в работе и жизненного благополучия!

НАШ ПОТРЕБИТЕЛЬ

3

Сегодня компания обслуживает 106 370 тыс. у.е. на территории свыше 314 тыс. кв. метров. За сухими цифрами стоят крупные промышленные предприятия, нефтегазовая отрасль, сельскохозяйственные производители и, конечно же, обычные люди, жители нашей области. Работой с потребителями в ОАО «ТРК» заведует сектор по взаимодействию с клиентами и по качеству услуг, который ежедневно принимает обращения жителей города и области. Они различны: есть заявления делового характера, вопросы коммерческого учета, а есть, увы, жалобы. Специалисты утверждают, что сама по себе жалоба – это не вред для компании, но повод пересмотреть подход к работе для возможного совершенствования действующих схем взаимодействия внутри Общества. Однако бывают случаи, когда поступают некорректные жалобы, в том числе и на сотрудников компании.



Александр Черпинский,
заместитель генерального директора
по энергоэффективности и по работе с клиентами

Основная цель деятельности структурных подразделений по взаимодействию с клиентами – это обеспечение качества обслуживания. Мы построили свою работу так, что любой томич может воспользоваться

нужной услугой, выбрав для этого наиболее приемлемый способ. У нас в компании клиенты могут выбрать очную, заочную и заочную интерактивную формы общения со специалистами. Люди могут лично, письменно либо по телефону обращаться в РЭС, территориальную дирекцию, сетевой участок для решения различных вопросов, а могут пользоваться возможностями сайта «ТРК», где в удобной и доступной форме расписан порядок подачи заявлений и предоставлена вся необходимая информация. В каждом структурном подразделении имеются стенды, которые содержат сведения о порядке технологического присоединения и образцы заполнения документов.

Чаще всего потребители обращаются в «ТРК» по вопросам технологического присоединения. Регистрация заявок соответствующего содержания ведется в корпоративной информационной системе на базе программы 1С. Это серьезный шаг в сторону последовательного улучшения работы с клиентами. Данный программный комплекс позволяет не только регистрировать обращения, вести клиентскую базу, но и контролировать обработку и получение конечной информации, сроки исполнения работ, которые определены законодательно в соответствии с этапами выполнения необходимых процедур. Данное программное обеспечение позволяет специалистам и руководителю контролировать в дальнейшем качество

услуг компании: все необходимые (а главное, объективные) сведения выдает машина. Для понимания уровня удовлетворенности услугами, мы регулярно проводим телефонное анкетирование потребителей, которые заключили договора на технологическое присоединение. После обработки результатов с помощью программного комплекса мы получим сводную таблицу, где будет видно, каким образом наша работа оценивается клиентами, в том числе с точки зрения полноты их информированности по интересующим вопросам. И если все-таки выяснится, что имеются жалобы, мы сможем оперативно и точно проанализировать их характер, чтобы понять суть претензий к качеству обслуживания, а кроме того, найти и устранить ошибки, возникшие в процессе работы.

Если рассматривать сектор по взаимодействию с клиентами и по качеству услуг в рамках организационной структуры «ТРК», то, на мой взгляд, это консолидирующее подразделение, своеобразный индикатор качества оказываемых услуг. Здесь ведется контроль и учет обращений потребителей, детальный анализ, анкетирование, опросы клиентов. Объективная и полная информация для нас очень важна, и мы ее имеем. А значит, можем непрерывно совершенствоваться и повышать качество оказываемых услуг.

О том, какова структура и характер обращений, лучше самих специалистов никто не расскажет.

Согласна с тем, что объективная, полная информация – жизненная необходимость для крупных компаний, работающих с потребителем. Мы заинтересованы в том, чтобы обратившийся получил все необходимые для него сведения. За прошедший 2014 год в компанию поступило в общей сложности 5695 обращений. По телефону к нам обращалось 28% потребителей: это были либо консультации по интересующим вопросам, либо жалобы на перерывы в подаче электроэнергии. В письменном виде в ТРК направляли обращения 5% потребителей. Что касается использования заочного интерактивного способа подачи обращений (через Интернет-сайт компании), то в прошлом году им воспользовался лишь 1% томичей. И, наконец, 65% наших клиентов обращались по поводу предоставления услуг лично.

Проводя анализ структуры обращений, можно сделать вывод, что значительное их количество подано по поводу технологического присоединения к электросетям (64% от общего числа обращений). По вопросам надежности, бесперебойного снабжения поступило 15% обращений. По вопросам коммерческого учета – 11%, по передаче электроэнергии, куда входит качество электроснабжения и материальный ущерб – 7% от общего количества обращений. Однако помимо обращений, касаемо технологического присоединения или консультационных услуг, поступают и жалобы в том числе



Наталья Челпанова,
начальник сектора по взаимодействию
с клиентами и по качеству услуг

и на сотрудников компании, 19% от их общего количества – это так называемые неправомерные жалобы. Бывает, что потребители жалуются на сети или оборудование, которые не принадлежат «ТРК». Правомерным признан 81%

от всех жалоб, поступивших в ТРК. Из них 96% обращений отработано в кратчайшие сроки, а 4% будут включены в планы работы РЭС на 2015 год.

Конечно, наши уважаемые потребители – люди разные, и в компании знают, что порой кому-либо сложно объяснить, почему нужно допускать, к примеру, контролеров к приборам учета электрической энергии для снятия показаний. Потом, когда им приносят квитанции, где расчет выполнен по среднему тарифу, начинаются возмущенные звонки либо личные визиты в компанию. Правда, надо признать, что подобные ситуации возникают все реже. По итогам 2014 года уровень удовлетворенности качеством оказываемых ТРК услуг составил около 79%. Показатель высок, однако мы понимаем, что есть еще к чему стремиться в части повышения качества электроснабжения клиентов. И делаем для этого все от нас зависящее.

Общение с потребителем не всегда носит позитивный характер, и зачастую, по мнению клиентов, в этом виноваты сотрудники «ТРК», которые вмешиваются в их «личную» жизнь, прося допустить до счетчика. А уж если дело доходит до выявления случаев хищения электроэнергии, то потребитель может воспользоваться не только словесными аргументами, но и применить дополнительные доводы в свою пользу. Только об этом люди забывают упомянуть в жалобе.

Моя деятельность связана с проверками систем учета электроэнергии, снятием контрольных показателей и выявлением фактов неучтенного потребления. Работа непростая и иногда даже опасная. Конечно, в основном люди встречают специалистов доброжелательно, допускают к своим счетчикам. Но есть и другие факты: это когда потребители настроены агрессивно, и, очевидно, боясь выявления нарушений, спускают цепных собак, могут сами и в драку кинуться, ну, а нецензурная лексика порой главное доказательство их правоты. Мы должны быть не просто представителями крупной ресурсоснабжающей организации, грамотно выполняющими свои обязанности, но еще, получается, и психологами, чтобы правильно оценить состояние и поведение человека, найти в каждой ситуации необходимое решение.

Помнится, был случай, когда потребитель обратился в энергосбытовую компанию с жалобой на то, что якобы при проверке прибора учета а с холодным оружием совершала незаконные действия: угрожала ему, а после выписывала

акт безучетного потребления электроэнергии. Хотя следует отметить, что гражданин в тот раз отсутствовал дома. А мною был зафиксирован обычный случай энерговоровства. Подобными жалобами потребитель пытается отомстить за будущий штраф, который ему придется оплатить за потребленное электричество. В ходе проведенной проверки было установлено, что я действовала в рамках закона и ничего противоправного не совершала, но для этого мне пришлось писать объяснительную с подробным описанием ситуации. Та непростая история – хороший повод для того, чтобы не терять терпения и самообладания, быть неизменно доброжелательной, спокойной, стараться всегда находить единственно правильное решение в спорных случаях. Убеждать в том, что ты прав и действуешь в соответствии с законодательством, нужно в спокойной форме. Энергетик – не человек с улицы, требующий впустить его в чужой дом, а специалист, в обязанности которого входит в том числе предотвращение хищений электроэнергии.



Ольга Благарь,
инженер участка транспорта электроэнергетики
ТД «ЦЭС»

4 GDI В ДЕЙСТВИИ

В рамках проекта по оптимизации эксплуатационной деятельности «GDI», специалистами компании и подрядной организацией «Юнитера» разрабатывается программный комплекс под кодовым названием «АМБУАЗ» (или автоматизированный мобильный блок управления заданиями). За основу проекта взят французский аналог «Тамарис», который был внедрен в «EDF» в 2012 году, и инновационная схема распределения автотранспорта, предложенная директором ТД ЦЭС Михаилом АLEXИНЫМ.



Главное предназначение программного комплекса – оптимизация процесса управления ремонтными работами, эксплуатационной деятельностью и обслуживания сетей. Наибольшую значимость программа имеет для производственного персонала. «АМБУАЗ» будет интегрирован со всеми локальными компьютерами и программами, что позволит оперативно получать информацию персоналу на месте работ. В перспективе она позволит уйти от необходимости составления бумажных нарядов на производство работ, так как их станут передавать в цифровом виде на портативные устройства (планшеты и ноутбуки). Будучи инструментом обеспечения мобильности, программный комплекс «АМБУАЗ» обеспечит возможность обмена информацией между рабочей площадкой и базой РЭС в режиме реального времени. Для того чтобы заранее максимально подготовить персонал к работе с новыми устройствами и новым инструментом, закуплено 100 планшетов и 100 ноутбуков.

Уже на первом этапе современные устройства позволяют бригадам, даже находясь на выезде, использовать необходимую информацию:

- 1) нормативно-техническую документацию (ПОТЭЭ, ПТЭ, ПУЭ, ППБ, инструкции по эксплуатации оборудования, объемы и нормы испытаний оборудования);
- 2) технологические карты на ремонт оборудования;
- 3) актуализированные перечни опор, подъем на которые запрещен, ВЛ, находящиеся под наведенным напряжением, оборудования повышенной опасности и особо опасных мест;

4) однолинейные схемы распределительных сетей и ПС (с возможностью редактирования);

5) паспорта противоаварийной готовности;

6) для УТЭ база данных по физическим и юридическим лицам с целью оперативного доступа к информации (например, номер: № договора, ФИО, № прибора учета, показания, точка подключения и т.д.).

Также возможно применение планшета как фотоаппарата для фиксации технологических нарушений, дефектов оборудования, нарушений со стороны потребителей.

В рамках эксперимента некоторые устройства будут оснащены доступом в Интернет (сеть 3G), что позволит отправлять и получать информацию в режиме реального времени. В особенности эта функция будет полезна при выполнении аварийно-восстановительных работ.

Стоит отметить, что в рамках проекта уже внедрились и прошли успешную апробацию универсальные видеорегистраторы, вставшие

на вооружение в службу транспорта электроэнергетики. За прошедшие полгода использования они зарекомендовали себя как надежное средство профилактики против хамства и противоправных действий со стороны потребителей. Ведь поведение потребителя, предупрежденного о том, что производится видеосъемка, становится более сдержанным и корректным. Но все равно время от времени снятый видеоматериал дает правовую защиту персоналу и позволяет избежать необоснованных обвинений в наш адрес.

- Недавно произошел случай в Богашевском РЭС, где потребитель, уличенный в применении неодимового магнита, явился в РЭС для выдвигания своих контртребуваний по возмещению ущерба, якобы причиненного нашими работниками, - привел пример Михаил АЛЕХИН. - Впоследствии, узнав, что его визит был зафиксирован видеорегистратором, этот человек пришел ко мне для урегулирования ситуации, но уже без выдуманного ущерба и по-доброму настроенный.

ПРОШЛОЕ — ЭТО ШАГ В БУДУЩЕЕ

История — это наша жизнь, наша память, наше прошлое и будущее. В каждой семье есть альбомы с фотографиями, дорогие сердцу предметы обихода, которые с любовью сохраняются и переходят от поколения к поколению. Не составляют исключения и предприятия, где создаются музеи истории их становления и развития.

Музей томской энергетики берет свое начало в 1988 году. Изначально он был посвящен не всей энергосистеме области, а только ГРЭС - 2. В 2000 году по инициативе Николая Александровича Вяткина были созданы экспозиции всех подразделений «Томскэнерго». Так началась новая история музея.

С 1997 года его заведующей является Лидия Михайловна Воронова. С ее помощью создавались исторические панорамы разных лет. «Главное — это память. В музей приходят ветераны, вспоминают непростые годы становления томской энергетики, трудовые будни, смеются: «Мы как будто снова молодыми побывали», - делится мыслями Лидия Михайловна.

Сейчас в музее действуют 4 экспозиции, посвященные истории «Томскэнерго», «Томскэнергосбыта», «ТГК-11», «ТЭЦ-1» и «ТЭЦ-3». Экспозиция «ТРК» закрыта: в силу разных причин она не обновлялась с 2005 года. В этом году планируется обновление экспозиции нашей компании. Если у вас есть предложения, материалы и экспонаты для музея, звоните или пишите: 30-62-10, gaspopinva@trk.tom.ru

Не оставайтесь в стороне, ведь это наша с вами история!



СТОП, ТРАВМАТИЗМ!

С 1 февраля 2015 года начал работу телефон доверия, по которому каждый работник компании может позвонить и оставить сообщение в режиме автоответчика о проблемах в сфере охраны труда и производственной безопасности, а также по вопросам требований нормативных документов (правил, инструкций, регламентов и т.д.).

Кроме того, каждую пятницу с 15:00 до 17:00 в режиме прямого собеседования руководители и специалисты управления по производственному контролю и охране труда смогут ответить на ваши вопросы по телефонам:

- городскому (3822) 277-933;
- внутреннему 39-33.

Звонки принимаются круглосуточно в режиме автоответчика.