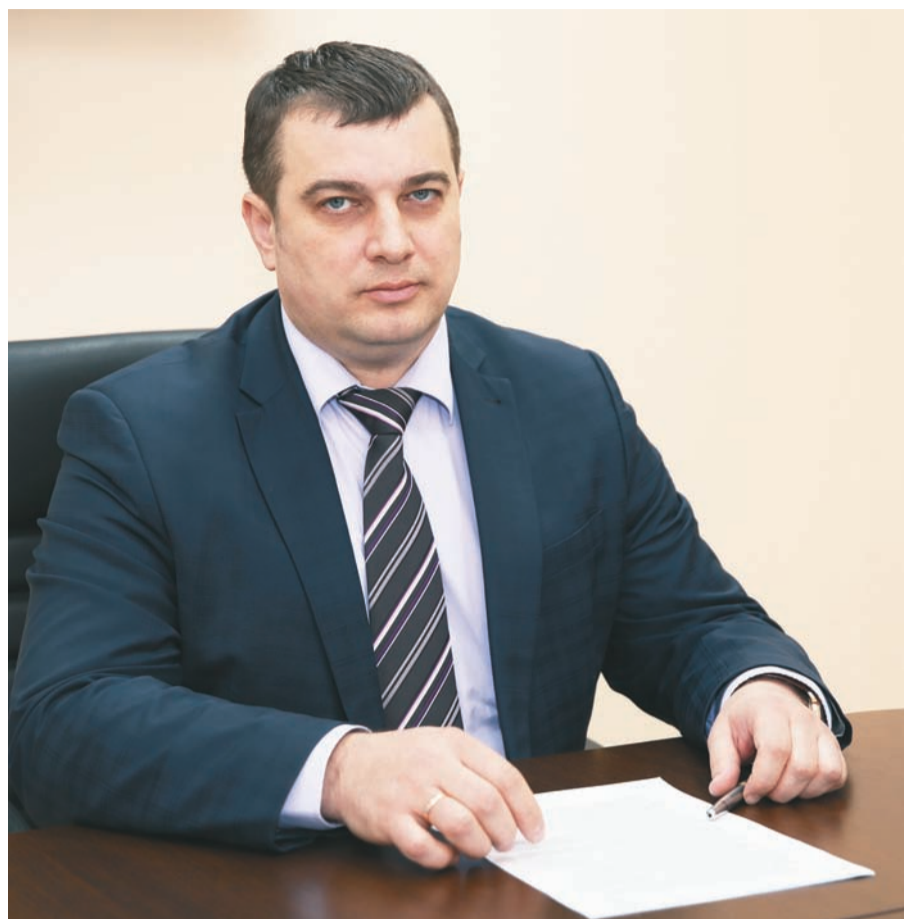


Подразделения по сбыту энергии являются первым звеном в цепочке взаимоотношений потребителей с энергоснабжающими организациями и, по сути, определяют их лицо. По работе этих подразделений судят о результатах и эффективности деятельности всех служб энергоснабжающей организации: реализации своих функций и задач, договорных обязательств, исполнения законодательства.

Как будет совершенствоваться работа сбытовых подразделений, на что будут направлены основные усилия специалистов? На эти и ряд других вопросов ответил заместитель генерального директора ГПО «Белэнерго» **Сергей ШЕБЕКО**.



# Равноправное партнерство

«Наша основная задача, — сказал Сергей Николаевич, — добиться того, чтобы потребитель был равноправным и эффективным партнером. Мы должны быть не организацией, которая всегда права, а партнером, стороной договора, исполняющей взятые на себя обязательства, быть максимально открытыми и доступными потребителю. Значительное количество обращений со стороны граждан и юридических лиц адресуется именно сбытовым подразделениям и касается в основном действий персонала, их законности, расчетов за потребленную энергию.

## РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Одна из основных задач, стоящих перед энергоснабжающими организациями, — это постоянное снижение количества обоснованных обращений. Мы делим обращения на два типа: информационный обмен (когда нас спрашивают об уровне тарифов, нормах законодательства, где-то консультируются). С помощью этого инструмента общения потребители ставят перед нами различные вопросы и вносят предложения.

Второй тип обращений касается деятельности персонала, по мнению потребителя, ущемляющего его интересы.

В отношении обращений мы поставили перед собой задачу ежегодного снижения их числа на 10%. Пока нам это удается.

Значительная часть обращений связана с расчетами объемов электропотребления бытовых по-

требителей, не проживающих по месту регистрации. Согласно постановлению Совета Министров РБ №571 в этом случае мы обязаны применять более высокий уровень тарифов на электрическую энергию в тех бытовых помещениях, где никто не зарегистрирован, хотя они и являются чьей-то собственностью. Информация о таких помещениях, которую мы должны получать от компетентных организаций ЖКХ, зачастую запаздывает, и возникают случаи, когда нам приходится применять большие сроки перерасчета. В результате у потребителя возникает необходимость доплачивать значительную сумму. В таком случае мы идем навстречу и предлагаем потребителям рассрочку.

Не менее значительное число обращений связано с применением норм электропотребления. Существуют две основные нормы: 150 кВт·ч для помещений с газовой плитой и 250 кВт·ч — с электрической. Но граждане обращают наше внимание на то, что фактором, значительно влияющим на объемы электропотребления, может являться и отсутствие горячего водоснабжения, когда население вынуждено использовать бойлеры с электроподогревом. Поэтому мы внесли в Министерство энергетики предложение об увеличении первой нормы по субсидированному тарифу электропотребления до 250 кВт·ч для таких категорий граждан. По имеющейся информации, в ближайшее время они будут приняты.

По-прежнему остаются недобровольные юридические лица и бытовые потребители, призванные к ответу за хищение. Зачастую

суммы штрафных санкций имеют существенный вес для бюджета как организации, так и отдельной семьи. Но они сформированы в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, инструкций и постановлений Минэнерго. Объемы хищений определяются из расчета пропускной способности коммутационных аппаратов и ЛЭП или кабелей, непосредственно питающих электроустановки потребителя. Чтобы обращения, связанные с этой методикой расчета, заканчивались на первой инстанции, необходимо, чтобы нормы законодательства безусловно соблюдались сбытовыми подразделениями и порядок действий был доведен до автоматизма. Только в этом случае при получении исчерпывающего разъяснения по действиям сбытовиков у потребителя не возникает сомнения в правильности примененного расчета объема похищенной электрической энергии.

## ЗАМЕНА ПРИБОРОВ УЧЕТА

Это направление деятельности нацелено на то, чтобы измерение объемов отпуска электрической энергии было правильным и прозрачным. В этой связи у граждан возникает множество вопросов: почему меняются приборы учета энергии, как потребитель извещается о замене прибора учета, как показания прибора, которые снимаются у потребителя, переходят в показания нового прибора учета, который ему устанавливается?

Здесь мы с энергоснабжающими организациями работаем над несколькими задачами. Во-первых, стремимся к тому, чтобы у потребителей была достоверная история платежей и замены приборов учета. Во-вторых, стремимся к строгому соблюдению персоналом норм законодательства. В-третьих, обеспечиваем полную прозрачность и информативность работы с потребителем.

Для этого мы применяем ряд инструментов совершенствования работы с потребителями.

## ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Личный кабинет является важным инструментом, позволяющим потребителю понять и перепроверить действия энергоснабжающих организаций. Здесь потребитель может узнать данные о себе, хранящиеся в энергоснабжающей организации: свою историю платежей, показания приборов учета, которые он передает в энергоснабжающую организацию при оплате, тип приборов учета, истечение его межповерочного интервала.

Важны и данные о собственнике квартиры. Ведь иногда встречаются случаи, когда квартира продается другому собственнику, а энергоснабжающая организация об этом может узнать в последнюю очередь. В интересах нового собственника потребовать у прежнего владельца справку о наличии/отсутствии задолженности за электрическую энергию и перезаключить договор с энергоснабжающей организацией. Мы тоже не находимся в стороне. Каждая

энергоснабжающая организация имеет соответствующие договоры и получает от третьей стороны (из единого государственного реестра недвижимого имущества) параллельную информацию о новых собственниках такого имущества. И в случае несоответствия данных нашей базы с реестром мы делаем запрос потребителю. Если необходимо, перезаключаем договор.

## РАСШИРЕНИЕ ЧИСЛА МЕСТ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Сегодня в энергоснабжающих организациях у нас работает 26 сервисно-расчетных центров по всей стране. Всего мест приема значительно больше, но именно в этих 26 есть весь комплекс услуг, которые может предоставить энергоснабжающая организация. Наша задача — открывать как минимум один такой центр в год в области, не только в областных центрах, но и в городах районного значения. Ведь зачастую в малых населенных пунктах такие подразделения наряду с почтой, банком, магазином являются центрами общения наших людей, и это правильно.

Практика показывает, что для некоторых категорий персонала, работающего с потребителями, знаний норм законодательства, требований техники и технологии, новых средств защиты и учета электрической энергии недостаточно. В этой связи особое внимание уделяется психологической и коммуникативной подготовке персонала, которому приходится общаться с различными категория-

ми потребителей. Значимое место занимает постоянное изучение требований законодательства.

С потребителями нужно уметь общаться независимо от их настроения, самочувствия, каких-то событий в личной жизни. Наш персонал всегда должен оставаться уравновешенным и квалифицированно отвечать на все поставленные вопросы. И в этой связи психологическая подготовка имеет очень важное значение. От нее во многом зависит, поступит ли в наш адрес письменное обращение, а ведь наша задача этого избежать.

В энергосистеме постоянно обсуждаются проблемные вопросы с топ-менеджерами сбытовых подразделений. Мы стараемся делать это открыто, доступно, анализируя те или иные обращения, показывая, какие реальные вопросы возникают у потребителей по нормам законодательства или действиям персонала. Доводя до широкого круга специалистов возникающие вопросы, можно исключить впоследствии попадания на те же грабли.

Хорошим подспорьем являются областные соревнования профессионального мастерства среди работников энергосбытовых подразделений, во время которых каждый пополняет свои знания и оттачивает навыки, в том числе ведения диалога с оппонентом. Необходимо вывести такие соревнования на республиканский уровень. На недавно проходивших в Гродно соревнованиях меня приятно поразили наши сотрудники, которые в искусственно созданных сложных условиях находили возможность спокойно, аргументированно, по делу ответить «потребителю» на каверзные вопросы либо совершить именно те действия, которые не вызвали бы у «потребителя» агрессии.

### ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБМЕН И БЕЗОПАСНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

У потребителей всегда есть беспрепятственная возможность связаться с руководителями энергосистемы во время прямых телефонных линий, задать им свои вопросы и получить разъяснения. Доступны разнообразные каналы связи со специалистами и руководителями энергосбытовых подразделений: сайты энергоснабжающих организаций и страницы в социальных сетях.

Вместе с тем мы понимаем, что должны быть и адекватные механизмы защиты нашего персонала от потребителей, которые где-то необоснованно пытаются через нагнетание обстановки, увеличение постоянных обращений и звонков решить свою проблему не совсем законным способом. Во время проведения горячей линии, а также в местах коммуникации потребителя со специалистами филиалов электросетей и расчетно-справочных центров должны быть установлены записывающие устройства. В случае возникновения жесткого конфликта это помогает объективно разобраться как с действиями персонала, так и с действиями потребителя. Когда собеседник знает о том, что ведется запись разговора и она может быть использована для рассмотрения обращения, чаще всего тема беседы фактически сводится к конкретным вопросам без эмо-

ций, оскорблений, переходя в конструктивный диалог. Это важная тема и нужный защитный механизм, в первую очередь для наших сотрудников.

Кроме этого, существует ряд чисто технических мероприятий, которые сводят к минимуму физическое общение потребителя с представителем энергоснабжающей организации и исключают возникновение возможных межличностных конфликтов:

— переход на системы учета с электронными приборами, оснащенными средствами дистанционной передачи данных, что снимает проблему возникновения конфликтных ситуаций, особенно с недобросовестными потребителями в частном секторе, которые не заинтересованы в объективных показаниях;

— использование системы АСКУЭ в многоквартирных жилых домах, которая позволяет дистанционно получать информацию о потреблении энергии и исключить необходимость вручную снимать контрольные показания приборов;

— вынос приборов учета за границы индивидуального землепользования. Это инженерное решение также минимизирует потенциальную возможность хищения электрической энергии;

— применение автоматического обзвона потребителей, которые, по данным энергоснабжающих организаций, вышли в категорию регулярных неплательщиков. Таким образом, мы мотивируем потребителя объяснить причины неплатежей либо погасить задолженность. Этот технический инструмент работает надежно, как и СМС-оповещения.

### БЫТЬ ОТКРЫТЫМИ И СОВРЕМЕННЫМИ

Вся наша работа нацелена на самое важное — быть открытыми, доступными и понятными нашему потребителю, — резюмирует Сергей Шебеко. — Через обращения потребителей мы получаем обратную связь и принимаем меры для устранения недочетов. Таким образом, положительная оценка потребителем качества предоставляемых ему услуг формирует наш имидж.

Имидж также формируют и современные средства, которые мы используем в своей работе. Например, с точки зрения курируемой мной деятельности — экономики, затрат и эффективности использования средств, я вижу большое будущее в использовании беспилотных летательных аппаратов.

С помощью квадрокоптеров можно создавать оцифрованные 3D-модели наших инфраструктурных объектов, которые в дальнейшем позволят, не выходя из кабинета, формировать первичные данные для выдачи технических условий по запросу потребителей.

Сегодня наша задача — выйти из архаичного технологического уклада и сделать два шага в мир высоких IT-технологий, где преобладает цифровая модель информации, властвующая над машинами, механизмами и прочим. В этом будущее, и энергетики не должны отставать от современных тенденций».

Беседовала  
Лилия ГАЙДАРЖИ

## Белорусская команда завоевала Гран-при Международного молодежного энергетического форума в Санкт-Петербурге

**Финальный этап форума — защита проектов — состоялся в выставочном центре «Экспофорум» в рамках Петербургского международного экономического форума — 2018. Команды молодых специалистов из Германии, Китая, Италии, Беларуси и России представили свои проекты международному жюри.**

Ключевой темой юбилейного, пятого форума стала разработка проектов в области цифровизации электроэнергетики в странах-участницах. Повышенные управляемости сети и гибкости системы под нужды потребителей при повышении доступности, надежности и экономичности — те ключевые требования, которые стояли перед конкурсантами.

Каждая из пяти команд предложила свой «вызов» (проблему), необходимый для решения в своей энергосистеме. Так, команда из Беларуси предложила направление автоматизации распределительных сетей, представители Германии — интеграцию электромобилей в немецкую энергосистему. Однако организаторы форума в лице представителей ПАО «Россети» и Московской школы управления «Сколково» перераспределили «вызовы» между командами-участницами для обеспечения рассмотрения проблем с новой точки зрения, применяя новые подходы и решения. Так, «вызов» команды Беларуси достался китайской команде, а белорусским энергетикам пришлось решать проблему немецких коллег.

В состав авторитетного международного жюри, которое рассматривало молодежные проекты, вошли заместитель министра энергетики Республики Беларусь Ольга Прудникова, ректор российского Национального исследовательского университета «МЭИ» Николай Роголев, глава представительства ГЭК Китая в Российской Федерации Оу Сяомин, президент представительства компании АВВ по Европейскому региону Фрэнк Даггон, генеральный директор компании «Энел Россия» Карло Палашано Вилламания, заместитель генерального директора — руководитель аппарата ПАО «Россети» Ольга Сергеева и другие. Проекты оценивались по различным критериям: инновационность, практическая значимость, техническая реализация и прочим.

По решению международного жюри Гран-при форума присужден проекту «de-Мобильность» команды Беларуси об эффективной интеграции электромобилей в энергосистему Германии, позволяющую снизить пиковые нагрузки в энергосистеме и в тоже время быть выгодными для конечного потребителя. Команда молодых белорусских энергетиков состоит из представителей ГПО «Белэнерго», РУП «Белэнергосетьпроект», ОАО «Белэлектромонтажналадка», РУП «ОДУ».

Еще два проекта были отмечены в специальных номинациях. Самым актуальным признан проект команды Италии «Цифровой потребитель и адаптивная нагрузка сети», он получил приз в номинации «Решение, наиболее отвечающее страновому вызову». Разработка команды Германии, посвященная интеллектуализации системы управления Единой энергосистемой в России, получила приз как «Самый новаторский проект». Молодые специалисты предложили создать цифровую платформу, объединяющую производителей оборудования, сетевые и IT-компании.

К участникам форума обратился заместитель министра энергетики России Павел Сорокин: «Именно молодым специалистам вести нашу отрасль в будущее. Тем важнее каждая возможность получить новый опыт. Мне очень нравится девиз форума: «Энергетика без границ». Спасибо компании «Россети» за реализованную на мероприятии международную интеграцию, дающую толчок для дальнейшего развития отрасли».

Призеры получили награды из рук заместителя генерального директора — руководителя аппарата ПАО «Россети» Ольги Сергеевой, отметившей высокую степень проработки проектов и зрелость решений, выдвинутых молодыми специалистами.

Международный молодежный энергетический форум — это ежегодный саммит лучших молодых специалистов национальных энергетических компаний Европы и Азии. Форум проходит в формате рабочих встреч, заседаний, круглых столов, презентаций и является ключевой дискуссионной площадкой для молодых энергетиков — будущих руководителей отрасли и эффективным инструментом интеграции молодежи разных стран.

Белорусские энергетики в очередной раз подтвердили свой высокий уровень профессионализма, еще раз доказав, что белорусские проекты являются одними из самых перспективных и инновационных.

Поздравляем команду Беларуси с победой!

По информации belenergo.by

