

## ЛУЧШИЕ ИЗ ЛУЧШИХ: ПОДВЕДЕНЫ ИТОГИ ВТОРОГО ТУРА КМС «МОЭК»

Заслуженные награды были вручены победителям второго тура Конкурса молодых специалистов и рационализаторов на встрече с управляющим директором Денисом Башуком и главным инженером Романом Коровиным. Руководители пригласили молодых коллег, чтобы поздравить с хорошими результатами, обсудить подготовку к последнему этапу конкурса, рассказать о векторе развития организации и роли в этом молодых специалистов в компании



Руководители компании и победители КМС обсудили векторы развития «МОЭК»

Конкурс молодых специалистов и рационализаторов в компании прошел в седьмой раз. Его тематика разделена на два потока: «Техническая секция» и секция «Управление и автоматизация». Традиционно он проходит в три тура: первый и второй – на уровне филиалов и Аппарата управления «МОЭК», третий – на уровне Группы компаний «Газпром энергохолдинг».

В этом году в первом туре приняли участие 155 участников со 130 проектами, по итогам оценки во второй тур были отобраны 64 кон-

курсанта с 49 проектами. Конкурсная комиссия оценивала работы, исходя из критериев актуальности проблемы и эффективности ее решения, сроков реализации идеи, перспективы и масштабы внедрения.

Наиболее актуальными в 2022 году оказались такие направления, как защита или увеличение сроков работы оборудования и повышение эффективности его работы, применение новых/альтернативных и цифровых технологий, а также сокращение временных затрат на выполнение работ, оптимизация и

Основные цели и задачи конкурса – это поиск молодых и инициативных специалистов в возрасте до 35 лет с новыми предложениями и проектами по повышению эффективности производственных процессов, а также мотивация молодых специалистов к профессиональному и карьерному росту, обмен опытом.

>>> Продолжение на стр. 4



## ПОНЯТЬ КЛИЕНТА

О работе сбытового блока и стратегических задачах рассказывает заместитель управляющего директора – директор по сбыту ПАО «МОЭК» Леонид Неганов

**Вы работаете в должности уже полгода. Что можете сказать о работе сбыта в целом, оценивая «свежим» взглядом со стороны? Как сформулируете стратегическую задачу?**

Очевидно, что основная задача сбытового подразделения – обеспечить высокий уровень собираемости денежных средств за поставленный ресурс, а также погашение задолженности. По итогам прошлого года сбытовой блок «МОЭК» сработал профессионально: выручка превысила бизнес-план на 9,5%, собираемость также была выше запланированного показателя.

Если говорить о будущем, то тут не все так просто. Сегодня «МОЭК» зависит в первую очередь от тарифа, то есть по большому счету – от платежеспособности потребителя. Ог-

раничение маржинальности заложено изначально. Чтобы в рамках такой системы быть максимально эффективными, мы должны как можно меньше терять в процессе деятельности. Между тем теряем и технологически (например, потери в тепловых сетях), и коммерчески (некорректные показатели приборов учета, бездоговорное потребление и пр.). Эти проблемы известны, мы их активно решаем.

Но если компания ставит перед собой амбициозные задачи, если она хочет развиваться, становиться более прибыльной, эффективной, то нужно находить новые ниши, которые эту самую маржинальность будут создавать. Только в этих нишах мы можем зарабатывать дополнительные деньги, которые сможем

>>> Продолжение на стр. 7

### АКТУАЛЬНО

#### ХОТ-ДЕСК ДЛЯ РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Компания создает условия своим сотрудникам для комбинированного формата работы.

Напоминаем: оборудованные помещения с общими рабочими местами (система «хот-деск») организованы во всех трех зданиях Аппарата управления:

- ✓ пр-т Вернадского, д. 101, корп. 3, кабинет 2009 (4 шт. АРМ);
- ✓ ул. Складочная, д. 1а, стр. 1, кабинет 515 (4 шт. АРМ);
- ✓ ул. Автозаводская, д. 10а, кабинет 606 (4 шт. АРМ).

Кабинетом можно воспользоваться, например, в таких ситуациях. Если вы участвуете в совещании, которое проходит не в здании вашего постоянного расположения, в «хот-деске» можно внести правки в презентацию, распечатать справку. Если вы работаете в дистанционном формате, здесь можно поработать за компьютером, в котором есть доступ ко всем информационным системам.

Для доступа в кабинет необходимо оставить соответствующую заявку на внутреннем портале в разделе «Сервисы», вкладка – «Заявка на хот-деск».

Для входа в здания на Автозаводской и Складочной необходимо предъявить пропуск «МОЭК». Для входа в офис на пр. Вернадского необходимо отправить заявку на пропуск Датий Анне Александровне по адресу Daty\_AA@moek.ru (доб. 7484) или Дмитриевой Марине Петровне – Dmitrieva\_M\_P@moek.ru (доб. 2879).

#### ОБЕЗОПАСИТЬ СЕБЯ

Ситуация с заболеваемостью COVID-19 остается напряженной

- ✓ В связи с этим руководителям подразделений в «МОЭК» предписано усилить контроль за состоянием здоровья подчиненных. При появлении первых же признаков ОРВИ сотрудника следует отстранить от работы и отправить домой.
- ✓ По-прежнему актуальной остается проблема ревакцинации. Проверьте сроки действия своих сертификатов и при необходимости запишитесь на повторную прививку. Это поможет снизить риск заражения и защитить себя от тяжелого течения болезни.

Без записи вакцинация осуществляется по двум адресам:

1. ТЦ «ГУМ», Красная площадь, дом 3 (с 10:00 до 21:00);
2. Троицкая городская больница, г. Троицк, улица Юбилейная, дом 5 (с 08:00 до 20:00).

По предварительной записи адреса вакцинации можно посмотреть на портале mos.ru, там же можно записаться на прививку.

- ✓ Напоминаем о возможности оформления дополнительных дней отдыха при прохождении вакцинации/ревакцинации против КВИ в течение месяца с даты получения каждого компонента.

Будьте здоровы, берегите себя!

# ЛУЧШАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТП: ФИЛИАЛЫ НАЧАЛИ СОРЕВНОВАНИЯ

ПОКА В ЛИДЕРАХ Ф2, Ф3 И Ф8

В «МОЭК» продолжается традиционный конкурс на лучшую организацию эксплуатации тепловых пунктов компании. На этот раз конкурс проводится по новым правилам (изменения внесены в апреле 2022 года)

## ПРАВИЛА 2022 ГОДА

- Каждый мастерский участок готовит на конкурс 1 тепловой пункт.
- Оргкомитет выбирает 50% от подготовленных к участию в конкурсе тепловых пунктов и оценивает их.
- Оценка ТП проводится в течение года в месяцы отопительного периода (апрель-май, октябрь-декабрь).
- Предварительные итоги (рейтинг) подвоятся по итогам каждого месяца, а окончательные итоги и определение победителей – в конце года.
- Победители определяются по нескольким номинациям: «Лучший мастерский участок», «Лучшее предприятие», «Лучший филиал».



В мае в «МОЭК» подведены предварительные итоги первого этапа.

Продолжение конкурса запланировано на октябрь, после завершения работ по подготовке объектов к отопительному зимнему периоду 2022–2023. Опираясь на итоги предварительной оценки, филиалы имеют возможность подготовить ТП с учетом полученных замечаний.

## В номинации «Лучшее предприятие»:

### Первые три места

Место	Директор	Главный инженер	Предприятие	Филиал	Относительная базовая оценка
1	Трушина Е.И.	Сулиманов С.Ж.	Предприятие 2	Филиал 8	98,73
2	Стрешнев А.А.	Кочергин И.Е.	Предприятие 4	Филиал 4	95,52
3	Резвушкин Н.А.	Николаев А.С.	Предприятие 5	Филиал 3	95,45

### Последние три места

31	Васильев Р.И.	Калуцков Г.А.	Предприятие 2	Филиал 1	69,23
32	Рунушкин А.А.	Лапин И.Б.	Предприятие 4	Филиал 1	65,45
33	Самарин М.А.	Цыганков П.Г.	Предприятие 6	Филиал 1	45,00

## ПО ИТОГАМ ОЦЕНКИ 36 ТЕПЛОВЫХ ПУНКТОВ МЕСТА РАСПРЕДЕЛИЛИСЬ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:

### В номинации «Лучший мастерский участок»:

Место	Мастер	Предприятие	Филиал	Относительная базовая оценка
1	Луданик З.В.	Предприятие 2	Филиал 8	98,7
2	Соколов А.В.	Предприятие 4	Филиал 4	95,5
3	Зорин Ю.В.	Предприятие 5	Филиал 3	95,5
4	Галистанов Р.И.	Предприятие 2	Филиал 2	95,1
5	Макарова В.И.	Предприятие 4	Филиал 2	94,9
6	Сергеев В.Ю.	Предприятие 6	Филиал 5	94,7
7	Праздничнов П.Е.	Предприятие 4	Филиал 3	94,2
8	Лысенко В.В.	Предприятие 2	Филиал 3	93,7
9	Морозов М.Ю.	Предприятие 6	Филиал 8	93,7
10	Бородин В.Ф.	Предприятие 3	Филиал 7	91,9

### Рейтинг филиалов:

Место	Директор	Главный инженер	Филиал	Относительная базовая оценка
1	Рассадкин А.Г.	Гумелевский С.Ю.	Филиал 2	95,0
2	Нестеркин Г.А.	Чубаров С.А.	Филиал 3	94,4
3	Тактаров Р.Ф.	Игнатенко В.М.	Филиал 8	92,6
4	Копылов В.А.	Шишков П.А.	Филиал 4	91,1
5	Карандеев М.В.	Филаретов Е.Н.	Филиал 5	90,9
6	Сурков С.Н.	Брагин В.А.	Филиал 7	86,3
7	Шмаков В.Н.	Головлев А.Л.	Филиал 6	85,3
8	И. о. – Латышев С.В.		Филиал 9	85,0
9	Астафьев А.М.	Качалов В.В.	Филиал 20	81,4
10	Смирнов Ю.В.	Бабин А.А.	Филиал 19*	73,1
11	Басыров Р.Р.	Сучков С.Ю.	Филиал 1	59,9

\* Филиал 19 принимает участие в конкурсе впервые. Филиал 10 примет участие в конкурсе с началом ОЗП 2022–2023.

## ПОПУЛЯРНО – О СТОЛИЧНОМ ТЕПЛОСНАБЖЕНИИ

«МОЭК» НА «ЭНЕРГИЧНОМ ПРАЗДНИКЕ»

30 июля на территории Музея городского хозяйства Москвы прошел «Энергичный праздник». Посетителям рассказали об истории развития столичной энергетики и о том, как устроено жилищно-коммунальное хозяйство мегаполиса

В проведении праздника приняли активное участие представители нашей компании. **Дмитрий Сапов**, эксперт отдела перспективного развития и схем теплоснабжения, провел лекцию о работе в «МОЭК», рассказал о том, какой путь проходит вода прежде, чем оказаться у потребителей, какие установки используются для нагрева, а также сколько раз необходимо проехать по МЦД для того, чтобы путь был эквивалентен общей длине тепловых путей ПАО «МОЭК».

После лекции **Вадим Ларионов**, начальник отдела оптимизации и повышения эффективно-

сти, ответил на вопросы слушателей, закончив свое выступление интерактивной викториной, победители которой получили памятные призы. Большой интерес у слушателей вызвали ответы на самые популярные вопросы, например, как удалось сократить период летних профилактических отключений ГВС и почему температура горячей воды составляет не ниже 60°C.

Кстати, предлагаем всем коллегам тоже проверить свои знания, ответив на вопросы «Энергичной викторины». Вопросы и правила участия опубликованы на странице 5 этого номера «Энергии столицы».



## ШТРАФ ЗА СТРОЙПЛОЩАДКУ? ПРИЗ ЗА СТРОЙПЛОЩАДКУ!

Увидел беспорядок на стройплощадке? Сообщи об этом на портал «МОЭК Онлайн» и предотврати административное наказание в адрес своих коллег!

Каждый день инспекторы административно-технической инспекции Москвы (ОАТИ) выходят в рейды на проверку состояния городских территорий. В их зоне контроля – состояние площадок, на которых ведут работы городские инфраструктурные организации. А ведь за нарушение правил их содержания может быть наложен штраф до 700 тысяч рублей! Кстати, в случае получения таких финансовых санкций внутренние нормативные акты «МОЭК» предусматривают и депремирование ответственных руководителей.

Участники акции «Беспорядок на стройплощадке? Сообщи!» могут передать информацию о потенциальной проблеме на портале «МОЭК Онлайн». Благодаря этому нарушения будут устранены и у инспекторов не будет оснований выносить предписания с наказанием в адрес компании, а значит, можно и подстраховать коллег, чтоб они не рисковали лишением премии.

«Если к нам поступает обращение от сотрудника, который где-то на территории города увидел факты ненормативного содержания места работ, то никакого наказания по линии «МОЭК» для ответственного подразделения не предусмотрено. Наоборот, это поможет оперативно устранить нарушение. А вот если оно будет выявлено нашим инспектором или инспектором ОАТИ, то тут уже санкции неизбежны», – говорит начальник Управления производственного контроля **Сергей Бойко**.

### КАК ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬСЯ ПЛОЩАДКА:

- наличие ограждения по всему периметру без разрывов;
- наличие баннеров на ограждении;
- информационный щит с названием работ, ответственной организации и указанием сроков выполнения работ;

- аварийное освещение;
- знаки безопасности на ограждении;
- огороженные места складирования лома асфальта и грунта;
- чистота на выезде (отсутствие выноса грунта колесами автотранспорта).

### А В ЧЕМ ИНТЕРЕС?

- С вашей помощью в городе будет намного приятнее жить.
- Если мы оперативно устраним проблему, то компания не получит замечание от административной инспекции.
- Среди неравнодушных и внимательных сотрудников мы будем регулярно разыгрывать ценные призы!

«В ходе проведения плановых осмотров сетевого и люкового хозяйства на предмет соблюдения правил по содержанию охранных зон ТС мы выявили нарушения по содержанию строительных площадок смежных организаций, о чем оперативно сообщили на портал «МОЭК Онлайн» и своему руководству. Думаю, что одной из основных задач акции является предупреждение и предотвращение травматизма как среди жителей столицы, так и среди работников нашей компании. Немаловажное обстоятельство также – внешний вид и эстетическое оформление строительной площадки – они должны вписываться в образ нашей столицы», – говорит один из победителей акции – **Антон Пельд**.

Итак, имена первых победителей уже названы. **Иван Светличный** (Ф9) и **Антон Пельд** (Ф7) уже получили призы. Кто будет следующим? Принимайте участие в акции, помогайте коллегам и «МОЭК» избежать неприятностей и выигрывайте призы!

# КВАДРАТ 12: ПОМОЧЬ РЯЗАНИ, ОБЕСПЕЧИТЬ КОМФОРТ МОСКВЕ

Сводный отряд «МОЭК» отработал неделю на ликвидации лесных пожаров в Рязанской области. Репортаж с места событий



**К**омфорт большого города сегодня начинается в деревне Деулино Рязанской области – в 300 км от Москвы. Здесь 200 сотрудников «МОЭК» в составе сводного Московского отряда ведут борьбу с лесными пожарами, ведь понятие комфорта включает в себя не только тепло и горячую воду, но и чистый воздух в нашем городе. И сегодня наши коллеги вносят такой, можно даже сказать, профессиональный вклад в миссию компании по обеспечению комфорта большого города.

Лагерь «МОЭК» разбит на берегу лесной речушки Пра. Можно сказать, что нашей компании повезло: мы заехали фактически первыми и заняли хорошую локацию, вечером можно помыться и искупаться, это очень важно, потому что стоит жара и в воздухе висит постоянная пыль от проезжающей техники, а ветром приносит гарь от сгоревшего леса.

Лагерь просыпается в 4:30 утра. К этому времени у дежурных уже готов завтрак – каша с мясом, уже согрет чай, чтобы люди могли нормально поесть перед работой. Это время подъема первой смены, она уезжает на квадрат, закрепленный за «МОЭК». Но фактически просыпаться приходится всем, потому что возле лагеря начинается активное движение тяжелой техники, которая везет людей, грузовиков, цистерн, экскаваторов.

Как и в повседневной жизни, здесь нужна обычная хозяйская сметка. «Например, мы регулярно поливаем дорогу водой, чтоб она не пылила, – говорит водитель **Алексей Лошин** из Ф14. – Или, чтобы всегда была холодная водичка попить для тех, кто возвращается с квадрата, мы притапливаем в реке бутылки с водой, и она остается прохладной».

Лагерь «МОЭК» разбит по филиалам (от каждого филиала командировано по 14–15 че-

ловек), каждый филиал назначает у себя дежурных-костровых, которые занимаются приготовлением еды, уборкой мусора, поддерживают порядок в лагере.

Питание здесь, конечно, не как в 5-звездочном отеле, но вполне приличное. Когда готовят, обязательно добавляют лук, морковь, специи. Выглядит аппетитно и действительно вкусно, тем более на свежем воздухе, да еще и после тяжелой работы на нашем квадрате по ликвидации очаговых возгораний.

За «МОЭК» закреплен квадрат № 12 – участок леса площадью примерно 10 кв. км. Это сгоревший лес, по нему уже отработала авиация, сбросившая сюда десятки, если не сотни тонн воды. Наша задача – обнаружение и ликвидация локальных очаговых возгораний, которые не погасли в результате обработки с воздуха.



В пять утра главный инженер **Роман Коровин** и начальник отдела ГО и ЧС **Альберт Заботин** выезжают на разведку на двух тракторах, объезжая наш квадрат по периметру и проверяя задымление и наличие горения. Затем по участку проходят представители МЧС и оценивают территорию с точки зрения безопасности захода людей. После этого они допускают наших сотрудников на выполнение работ.

Основной инструмент – это ранцевый огнетушитель: пластиковый ранец, в который из пожарной цистерны заливается вода. Таскать за спиной 18 литров воды на 35-градусной жаре – довольно тяжелая работа. Как только вода заканчивается, ребята возвращаются к пожарной цистерне, чтобы наполнить ранец, – и опять за работу.

«Мы понимаем, что надо помочь рязанцам, – пожары не только их проблема, но и наша, – говорит электромонтер Ф20 **Василий Прозоровский**. – Не будет борьбы с распространени-



ем огня – будем дышать гарью в Москве. Кто ж позаботится о городе, если не мы?»

Жара – это настоящее испытание: сверху нещадно палит солнце, снизу – горячая выгоревшая земля, поэтому спецовки насквозь мокрые от пота. Но и снять их нельзя – острые обгоревшие ветки торчат во все стороны.

Основная проблема здесь, в лесу, как ни удивительно, – пробки. Техники много, каждая идет в свой квадрат или возвращается в лагерь с уставшей отработавшей сменой, полноценных дорог нет. Чтобы как-то организовать движение к месту противопожарных работ, приходится по очереди пропускать машины в обе стороны.

Больше всего работы у наших трактористов (директор Ф14 Сергей Чижиков всегда поправляет неразумных журналистов, что их надо называть машинистами экскаваторов) – они встают раньше всех (на них задача по разведке) и ложатся позже всех. Пока подно-

вят разбитые за день дороги, вытаскают всю застрявшую технику, попадающуюся на пути, – день фактически закончен. А когда вернуться в лагерь, надо готовить технику на завтра.

«Если придется остаться еще на неделю, мы попросили, чтоб нас не меняли», – говорит **Андрей Литвинов**. «Просто, когда придут новые люди, у них два дня уйдет на то, чтоб разузнать местность, все дорожки, лесные перекрестки на просеках, мостики и броды. Уж лучше мы, мы тут все знаем», – добавляет **Олег Рябинин**.

Главный инженер **Роман Коровин** с большим уважением отзывается о работающих на пожарах коллегах. «Москва попросила помощи, парни отозвались. Отработали неделю, бытовые условия непростые, работа – тяжелая. Но все помогают друг другу, страхуют на сложных участках, поддержат настроение шуткой. Такие ситуации и укрепляют коллектив», – говорит главный инженер.



# ЛУЧШИЕ ИЗ ЛУЧШИХ: ПОДВЕДЕНЫ ИТОГИ 2-ГО ТУРА КМС «МОЭК»



ускорение выполнения операций и обработки информации.

## РЕАЛИЗОВАТЬ ПОТЕНЦИАЛ

«Задача конкурса – это рост управленческих компетенций у его участников. Эта площадка – своеобразный фильтр, который помогает нам найти людей, желающих расти и профессионально в своей специальности, и как управленцы. Задача руководителей – очень плотно работать с такими ребятами, потому что именно они в недалеком будущем должны будут занимать руководящие позиции в компании», – отметил **Денис Башук**.

На встрече говорилось о том, что, когда участники конкурса будут внедрять свои проекты в жизнь, они приобретут уникальный опыт. Реализовать идею – это все равно что победить в командном забеге эстафеты: надо быть в нужной точке в нужное время, передать палочку, а не обронить ее на полпути. Придется преодолевать и сопротивление коллег к изменениям.

Прошлогоднее решение ввести в состав жюри победителей конкурса было признано успешным: «Это бесценная возможность получить более широкий взгляд на состояние дел в компании. Нам пришлось много читать специальной литературы, общаться с разными подразделениями», – говорит победитель КМС ГЭХ – 2021 **Кирилл Бобков**. «Кстати, мы заметили, что больше стало проектов, посвященных автоматизации и цифровизации, – это правильный тренд», – добавляет **Дмитрий Сапов**, также лауреат прошлогоднего КМС и член жюри КМС – 2022.

Мало придумать идею и показать ее на конкурсе, важно довести ее до реализации. Для этого в компании есть работающий инструмент – программа «Эффективность», куда в этом году поступило максимальное количество проектов от участников конкурса.

«Положение участников конкурса с каждым годом усложняется: все простые идеи, лежащие на поверхности, уже выбраны. И очень правильно поступают те руководители, которые уделяют большое внимание подбору тем, оказывают содействие, консультируют участников», – говорит главный инженер **Роман Коровин**.

Победителей конкурса молодых специалистов и рационализаторов этого года, конечно

же, переполняют эмоции. «Я в компании работаю меньше года и был очень приятно удивлен тем, сколько есть возможностей для развития и насколько свободно каждый сотрудник может предложить свою идею по улучшению. Но приятнее всего то, что каждая идея получает отклик и обратную связь не только от сотрудников твоего подразделения, но и от руководителей смежных структур», – отметил **Роман Кадыренко**, занявший третье место в секции «Управление и автоматизация».

## РАССТАВЛЯЯ ПРИОРИТЕТЫ

Победителем VII Конкурса молодых специалистов и рационализаторов «МОЭК» в «Технической секции» стал главный специалист отдела технических условий Управления по развитию систем теплоснабжения **Евгений Власов**.

В своем проекте «Методика ранжирования котлоагрегатов» Евгений предложил методику, которая может в условиях значительного количества котлов (466 единицы) и ограниченного финансирования определить котлоагрегаты, требующие первоочередного приведения в работоспособное состояние с точки зрения технического состояния и покрытия тепловых нагрузок.

«Методика Евгения хороша тем, что она позволяет приоритизировать котлоагрегаты для формирования и корректировки инвестиционной программы «МОЭК» не только по сроку службы и наработке, но и по их фактическому состоянию и участию в покрытии существующих и перспективных тепловых нагрузок».



зок, а также участию в программах переключений, в том числе аварийных», – поясняет заместитель начальника Управления по развитию систем теплоснабжения **Игорь Беликов**.

Благодаря реализации проекта ежегодная экономия может достигать 50 млн рублей. В начале 2022 года методика уже введена в действие.

## В ПЯТЬ РАЗ ЭФФЕКТИВНЕЕ

Победителем в секции «Управление и автоматизация» стала главный специалист отдела банкротств и исполнительных производств Правового управления **Анастасия Красильникова**.

Проект Анастасии направлен на то, чтобы более качественно отработать с организацией-должником по взысканию с нее дебиторской задолженности до того, как будет принято решение о банкротстве или ликвидации неплательщика. Он называется «Автоматизация процесса работы с должниками, находящимися в процессе ликвидации, исключения из ЕГРЮЛ» и заключается в разработке алгоритма автоматической подготовки документов для направления в налоговый орган или ликвидационную комиссию должника. Все это позволило существенно сократить время на оформление документации и получить преимущество при взыскании долга.

В результате предложений Анастасии за первое полугодие 2022-го взыскано 10,8 млн руб., что характеризует ее предложения более эффективным инструментом в сравнении с ранее использовавшимся способом взаимодействия с ликвидационными комиссиями и налоговым органом. Всего же за 2022 г. Правовым управлением обеспечено взыскание более 640 млн руб. – рекордный показатель за сопоставимый период прошлых лет. Данное взыскание обеспечено благодаря высокому приоритету в работе по банкротству должников Общества, наметившемуся в последнее время.

«Мы активно работаем по автоматизации взаимодействия Общества с неплательщиками, в результате чего повышается процент взыскания дебиторской задолженности, а это имеет прямой положительный экономический эффект для компании», – отметил заместитель управляющего директора – директор по правовым и корпоративным вопросам ПАО «МОЭК» **Алексей Шарафутдинов**.

## НА ПУТИ К ПОБЕДЕ

Участие в КМС и даже победа – только первый шаг к реализации своего проекта. Самое главное, что это полноценный шанс для «прокачки» своих компетенций, наработка опыта управления изменениями.

Впереди наших финалистов ждет 3-й тур конкурса на уровне Группы компаний «Газпром энергохолдинг», который пройдет 12–14 октября в Москве. Подготовка к нему идет полным ходом. Наши участники прошли обучение в рамках проекта «Внутренние тренеры» по темам «Подходы к расчету экономического эффекта проекта» и «Подготовка презентации и реферата». В настоящее время они дорабатывают свои идеи, общаются с экспертами и готовят презентации и рефераты.

Желаем удачи нашим конкурсантам и ждем новых побед в финале Конкурса ГЭХ!

Управление по работе с персоналом выражает особую благодарность коллегам – членам конкурсной комиссии, наставникам и руководителям структурных подразделений. Ваш вклад в проведение конкурса и поддержка участников бесценны!

## НАШИ ПОБЕДИТЕЛИ «ТЕХНИЧЕСКАЯ СЕКЦИЯ»

### 1-е место



**Евгений Власов**, главный специалист отдела технических условий, АУ

«Методика ранжирования котлоагрегатов»

### 2-е место



**Алексей Астахов**, заместитель главного инженера по эксплуатации, Филиал № 7

**Андрей Головлев**, заместитель начальника отдела эксплуатации теплоэнергетических объектов, Филиал № 7



«Организация работ по промывке теплообменных аппаратов собственными силами на базе аварийно-ремонтного предприятия Э. Ф.»

### 3-е место



**Максим Маслобитов**, ведущий инженер электро-технической лаборатории, Филиал № 16

«Изготовление сигнальных гирлянд ФС-12.1 для нужд филиалов ПАО "МОЭК"»

## СЕКЦИЯ «УПРАВЛЕНИЕ И АВТОМАТИЗАЦИЯ»

### 1-е место



**Анастасия Красильникова**, главный специалист отдела сопровождения исполнительных производств и банкротств, АУ

«Автоматизация процесса работы с должниками, находящимися в процессе ликвидации, исключения из ЕГРЮЛ»

### 2-е место



**Константин Шаронов**, инженер-технолог участка тепловых пунктов и тепловых сетей предприятия № 1, Филиал № 9

«Снижение коэффициента теплосодержания в системе ГВС в детских садах и школах»

### 3-е место



**Роман Кадыренко**, главный специалист отдела эксплуатации, Филиал № 14

«Проведение дистанционных предрейсовых и послерейсовых медицинских осмотров»

## ЧТО КОМПАНИЯ ЦЕНИТ В ПРОЕКТАХ УЧАСТНИКОВ КМС?

- Межфункциональное взаимодействие. Проекты, которые, как пазлы, соединяют задачи разных подразделений и, меняя общую картину, приносят больше пользы.
- Цифровизация и обработка данных. Ищите, что можно посчитать, измерить, собрать, накопить, сравнить, провести анализ, – и «выжать» из этого эффект (экономия денег, времени, трудозатрат, ресурсов и т. п.) Круто, если он будет не разовый, а постоянный.
- Возможность тиражирования. Увидел проект у себя – подумай, как это развернуть на такие же или похожие задачи у коллег.



# РАБОЧИЕ ПРОБЛЕМЫ ЛИШЬ ПОВОД ДЛЯ ИДЕИ

О том, как найти возможности для улучшений в своем ежедневном привычном функционале, рассказывает автор одной из эффективных идей Наталья Моисеева, начальник отдела методологии и анализа качества коммуникаций Объединенного контакт-центра



отопления и горячего водоснабжения, ненадлежащее содержание стройплощадок, отсутствие/провал крышек люков коллекторов теплотрасс, благоустройство территории в зоне проведения работ «МОЭК».

Раньше работники отдела по работе с интерактивными обращениями ОКЦ осуществляли ручной мониторинг всех обращений, поступающих на портал, отбирая сообщения, относящиеся к зоне ответственности нашей компании. Ежедневно приходилось просматривать около 4000 обращений и тратить на это порядка 5 часов рабочего времени. Понятно, что этот мониторинг являлся очень трудозатратным и не позволял оперативно реагировать на обращения граждан. Это могло привести к снижению качества работ с обращениями, нарушению сроков и, как следствие – к коммерческим потерям из-за поставки некачественного ресурса, а также к имиджевым рискам для Общества.

## ОПЕРАТИВНОСТЬ КАК СЛАГАЕМОЕ ИМИДЖА

Одной из главных задач Объединенного контакт-центра (ОКЦ) является развитие и расширение спектра дистанционных каналов взаимодействия с потребителями. В рамках этой задачи ОКЦ осуществляет мониторинг и реагирование на обращения граждан на портале мэра Москвы, связанные с проблемами в зоне ответственности ПАО «МОЭК». Самые типичные из них – нарушение параметров

## ПРАВИЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Ситуацию хотелось изменить. Правильным решением представлялось выстраивание конструктивного взаимодействия с органами исполнительной власти, которое позволило бы повысить оперативность реагирования на обращения граждан, поступающие на портал.

Так родилась идея получить авторизованный доступ к системе «Общегородская систе-

ма обработки электронных сообщений жителей города Москвы в области городского хозяйства» (открытие личного кабинета для работы на портале «Наш город»).

В рамках ее реализации мы обратились в ДЖКХ, далее был организован ряд встреч с представителями Открытого правительства. Результат – получение согласия на открытие на портале личного кабинета для «МОЭК». Что ценно, проект удалось реализовать без финансовых затрат для нашей компании.

Участники процесса обработки обращений на портале «Наш город» (которыми мы стали в результате создания личного кабинета) должны в обязательном порядке выполнять требования мэра Москвы в части сроков, полноты и качества предоставляемой информации. Поэтому был разработан внутренний регламент «МОЭК» по работе с обращениями, поступающими в личный кабинет, и этот регламент был согласован с арбитром портала «Наш город».

Для работников ОКЦ было организовано выездное обучение, его провели представители городского Департамента информационных технологий.

## ОПЕРАТИВНО, СВОЕВРЕМЕННО, КАЧЕСТВЕННО

В результате мы наладили конструктивное взаимодействие с органами исполнительной власти, а четкое соблюдение регламентов позволяет нам оперативно, своевременно и качественно реагировать на обращения граждан. И это,

конечно же, напрямую в самом положительном смысле отражается на имидже «МОЭК».

В заключение хочу привести несколько цифр. В среднем ежедневно в личный кабинет на портале мэра по тематикам «МОЭК» поступает 20 обращений. Сравните эту цифру с четырьмя тысячами обращений, которые нашим сотрудникам приходилось просматривать раньше. Понятно, что реализация идеи значительно сократила трудозатраты и время, которое раньше приходилось тратить на мониторинг обращений. Это значит, что высвобожденные ресурсы мы можем направить на развитие других каналов взаимодействия с потребителями, на выполнение новых задач, например на мероприятия по снижению дебиторской задолженности потребителей.

Я считаю, что наш реализованный проект как нельзя лучше иллюстрирует одно из главных правил программы «Эффективность»: каждый из нас может очень многое изменить в компании. Идея для улучшений есть всюду. Главное – суметь их рассмотреть. «Эффективность» – отличный инструмент, направленный на рост показателей деятельности «МОЭК». Надеюсь, что в процессе развития проекта мы получим дальнейшее упрощение механизма работы с инициативами, и это непременно увеличит количество подаваемых сотрудниками идей и принесет еще большую прибыль нашей компании. ■

## ВИКТОРИНА

# ЭНЕРГИЧНАЯ ВИКТОРИНА – ТЕПЕРЬ И ДЛЯ СОТРУДНИКОВ «МОЭК»

## ПРОВЕРЬ СЕБЯ И ПОЛУЧИ ПРИЗ!

В конце июля в интерактивном Музее городского хозяйства Москвы состоялась «Энергичный праздник», на котором для всех интересующихся жизнью «МОЭК» команда Программы «Эффективность» провела викторину. Она была рассчитана на возраст 10+ лет и включала вопросы, ориентированные как на точное знание реалий нашей компании, так и на логику и изобретательство.

Сегодня мы решили повторить викторину для сотрудников «МОЭК», внося в вопросы небольшие изменения.

Среди участников мы выберем победителя в трех номинациях, учитывая как скорость ответов, так и их правильность и креативность.

**1. ЗА ОПЕРАТИВНОСТЬ:** среди первых 10 присланных откликов будет выбран один – с наибольшим количеством правильных ответов.

**2. ЗА ЗРУДИЦИЮ:** среди всех откликов будет выбран участник, приславший наибольшее количество правильных ответов.

**3. ЗА КРЕАТИВНОСТЬ:** среди всех откликов будет выбран участник, приславший наибольшее количество ответов на креативные (творческие) вопросы.

Ответы просим направлять до 20 сентября на адрес [pressa@moek.ru](mailto:pressa@moek.ru)

## ВОПРОСЫ

1. В Москве – самая крупная в мире система теплоснабжения. Ее протяженность свыше 17 тысяч километров. И у «МОЭК» много компетенций в сфере поставки тепловой энергии. Поэтому компания оказывает населению дополнительные услуги.

**Вопрос:** какие из данных услуг «МОЭК» не оказывает?

- Разработка и согласование проекта учета тепловой энергии.
- Диагностика вращающихся механизмов.
- Промывка систем отопления и ГВС.

- Изготовление комплектных БТП.
- Проверка индивидуальных счетчиков ГВС.
- Выполнение контрольной геодезической съемки.

2. В нашей компании каждый может подать идею по улучшению и оставить свой след в истории организации. Для фокуса усилий в 2021 году был разработан «Компас эффективности», включающий в себя приоритетные направления по улучшению деятельности с максимальным потенциалом для реализации.

**Вопрос:** какое из перечисленных направлений улучшения деятельности компании не является приоритетным?

- Оптимизация схем теплоснабжения за счет переключения источников теплоснабжения и замены оборудования.
- Повышение производительности труда.
- Снижение стоимости ремонтной деятельности за счет выполнения ТО и ремонтных работ собственными силами.
- Снижение уровня коммерческих потерь.
- Снижение технологических потерь.
- Улучшение платежной дисциплины потребителей.
- Оптимизация налогов.
- Цифровые технологии.

3. Башенная градирня – это одно из наиболее эффективных устройств для охлаждения воды в системах оборотного водоснабжения предприятий.

**Вопрос:** почему градирни теплоэлектростанций имеют такую форму (гиперболоидную)?

- Нижнее расширение обеспечивает большую площадь, способствующую испарительному процессу, а сужение в середине помогает ускорить восходящий поток.
- Такая конструкция является более прочной и долговечной.
- Более широкое выходное отверстие увеличивает площадь рассеивания уходящих газов.

- Из-за большого размера позволяет заменить несколько труб.

4. Двустороннее теплоснабжение – это когда потребитель может выступать одновременно в роли поставщика тепловой энергии и поставлять в единую систему теплоснабжения излишки тепла, полученные во время своих производственных процессов.

**Вопрос:** что из нижеперечисленного можно отнести к потенциальным источникам такого вида тепла? Выберите несколько вариантов ответа.

- Работа ЦОД (центры обработки данных).
- Геотермальные тепловые станции.
- Работа хладокомбинатов.
- Вентиляция метрополитена.
- Торговые центры.
- Атомные электростанции.
- Стоки очистных сооружений.

5. Для обеспечения надежной работы системы теплоснабжения «МОЭК» использует различные современные методы внутритрубной диагностики.

**Вопрос:** какой из перечисленных методов «МОЭК» не использует?

- Метод акустического резонанса.
- Метод панорамного ультразвукового сканирования.
- Метод рентгено-хроматографического анализа
- Метод переменного намагничивания.

6. До появления привычной нам системы отопления помещения отапливались печами. Сейчас все уже привыкли к комфорту и радиаторам.

**Вопрос:** какой вид теплопередачи наблюдается при отоплении помещения водяным радиатором?

- Конвекция.
- Теплопроводность.
- Излучение.
- Перенос.

7. Творческий вопрос.

Согласно формуле, идеальный конечный результат в теории решения изобретательских задач – объекта нет, а его функция выполняется. На о. Сахалин у водоканала одного из районов такая ситуация реализовалась в части сетей ХВС.

**Вопрос:** предположите, как такое может быть: сетей нет, но их функция выполняется?

8. Творческий вопрос.

С каждым годом популярность энергосбережения и осознанного потребления энергоресурсов все больше растет. Не является исключением и теплоэнергетика.

**Вопрос:** что не экономит тепло в квартире?

- Заклеивание вентиляции.
- Установка энергосберегающих окон.
- Установка индивидуальных приборов учета тепла.
- Установка доводчиков на двери.

9. Творческий вопрос.

Представьте, в новогоднюю ночь в лотке для теплотрассы прорвало сразу две трубы: ГВС и ХВС. Горячая вода вытекает со скоростью 10 литров в минуту, а холодная – 10 литров в секунду.

**Вопрос:** попавшая в лоток теплотрассы лягушка сварится или замерзнет?

10. Творческий вопрос.

Для того чтобы в помещении было тепло, по сетям в радиаторы (батареи) направляют нагретый теплоноситель – воду.

**Вопрос:** как вы считаете, для каких целей летом вода остается в батареях?

Ждем ваши письма с ответами, присылайте их на адрес [pressa@moek.ru](mailto:pressa@moek.ru) до 20 сентября включительно. Победителей ждут призы!

## ОБУЧАЯ ДРУГИХ — УЧИШЬСЯ САМ

О своем опыте внутреннего тренерства рассказывает Александр Ковалев — заместитель начальника отдела контроля и учета энергопотребления по ЦАО (служба контроля и учета энергопотребления Управления по коммерческому учету и контролю энергоресурсов Филиала № 11)



*Александр, как давно вы занимаетесь преподавательской деятельностью вообще и в нашей компании в частности?*

В «МОЭК» я веду сессии с 2019 года, ранее у меня был преподавательский опыт вне нашей компании, это было в 2014–2015 годах. В настоящее время я веду две учебные сессии для сотрудников сбытового филиала: «Узлы учета тепловой энергии» (УУТЭ) и «Введение в теплоснабжение».

*Буквально несколько слов о пользе ваших сессий для сотрудников компании...*

Здесь условно можно выделить несколько моментов, причем они относятся не только к моим сессиям. Первый момент — общеобразовательный, ведь очень важно понимать, как происходят внутренние процессы, как выстраиваются причинно-следственные связи. Клиент-менеджеры ежемесячно принимают показания от потребителей, и для этой работы важно понимать, что показания УУТЭ — это не просто набор цифр. За ними стоят определенные параметры теплоносителя. И в конечном итоге именно от них зависит счет, который выставляют потребителю.

Курсы полезны вообще для всех работников, не связанных с «технической» стороной деятельности «МОЭК». Здесь мы рассматриваем путь тепловой энергии от источника до конечного потребителя, останавливаясь на всех процессах и преобразованиях, происходящих с тепловой энергией на этом пути, рассматриваем основное оборудование, на котором данные преобразования происходят, и сопутствующие элементы тепловых сетей.

*Почему у вас появилось желание делиться своим опытом?*

Можно сказать, что так удачно сложились обстоятельства. На вопросы, которые раскрыты в лекции, я ранее неоднократно отвечал коллегам, то есть пул вопросов по теме в принципе был очерчен уже давно. Организация же именно учебных сессий дала возможность передать информацию не одному конкретному собеседнику, а целой группе.

*Был ли у вас ранее опыт проведения обучения в дистанционном формате? Какими были первые впечатления от дистанта? Какие ощущения испытываете сейчас?*

Дистанционный формат для меня достаточно комфортен: обратная связь от слушателей сохраняется, а кому-то, возможно, даже проще задать вопрос письменно, чем высказаться лично. Единственный минус (впрочем, это специфика именно моей лекции), что в дистанционном формате «выпадает» практическая часть. На очных занятиях мы обычно разбираем процесс снятия показаний с УУТЭ, работу с дополнительным оборудованием и специализированным программным обеспечением.

*Каково ваше общее мнение о программе «Внутренние тренеры» в «МОЭК»?*

Отличное начинание. Компания у нас большая, людей работает очень много, и вводные,

условно говоря, у сотрудника отдела делопроизводства и мастера тепловых сетей могут в значительной мере отличаться. Обучение позволяет людям из совершенно разных подразделений получить общие для всех базовые знания о процессах, происходящих в нашей компании.

*Каковы ваши дальнейшие преподавательские планы?*

Планы сессии и презентации постоянно дорабатываются, по прошествии некоторого времени копяются «типовые» вопросы, которые так или иначе задают слушатели, соответственно, если изначально презентация не была на этом акцентирована — данный вопрос можно оформить отдельным слайдом. Это постоянный процесс доработки и развития учебной сессии. Также сейчас в планах разработка новой, третьей, учебной сессии, но этот вопрос пока находится в теоретической плоскости.

*Несколько слов для коллег, которые с опаской вступают в ряды внутренних тренеров...*

Самое главное — не нужно бояться или стесняться. Учебная сессия — это отличный регулярный опыт публичных выступлений. И еще: учебная сессия — это польза и для самого тренера. Если человек работает много лет в одной сфере, так или иначе взгляд несколько «замыливается», какие-то вещи начинают восприниматься как само собой разумеющиеся. А тут раз — и вопрос от слушателя, вопрос простой, может быть, даже наивный, но тот, который ты сам себе никогда не задал бы, и при этом в принципе даже не задумывался, почему те или иные вещи происходят именно так... Ищешь ответ, смотришь на проблему с другой стороны. Таким образом, обучая других, учишься и сам — и это прекрасно.

## БЕЗОПАСНЫЙ ТРУД В ПРИОРИТЕТЕ

ОХРАНА ТРУДА: ИЗМЕНЕНИЯ С 1 СЕНТЯБРЯ

**С 1 марта 2022 года в силу вступили масштабные поправки в Трудовой кодекс в сфере охраны труда. С этого дня работодатели в обязательном порядке ведут учет микроtraвм, отстраняют от работы сотрудников, не использующих обязательные средства индивидуальной защиты, а также устраняют рабочие места с опасными условиями труда. До 1 марта нужно было обновить и инструкции по охране труда, однако сроки по задаче отодвинули до 1 января 2023 года. Изменений уже много, но это еще не конец!**

Сегодня мы предлагаем вашему вниманию информацию об изменениях законодательства в сфере охраны труда, вступающих в силу 1 сентября 2022 года. В их числе ключевые нововведения в правилах обучения по ОТ, в проведении медицинских осмотров, в расследовании несчастных случаев, а также нормах выдачи молока и равноценных продуктов.

Вопросам обучения по охране труда всегда уделялось особое внимание, так как от уровня его организации на предприятии зависит жизнь и здоровье сотрудников. В новом документе будут четко прописаны требования к составлению программы обучения по охране труда у работодателя, к проведению обучения по использованию средств индивидуальной защиты, к проведению стажировки работников на рабочем месте.

Вступает в силу новый порядок прохождения психиатрического освидетельствования работников. Приказом будет определен порядок прохождения обязательного психиатрического освидетельствования работниками, осуществляющими отдельные виды деятельности, его периодичность. Согласно новому порядку, медицинская организация не будет запрашивать у работника для прохождения обязательного психиатрического освидетельствования дополнительные сведения из других медучреждений, а также, при наличии технической возможности, предусмотрена передача электронного заключения работнику и работодателю.

Что касается основных изменений расследования несчастных случаев — внесены дополнительные классификаторы, которые позволяют определить категорию несчастного случая, а также идентифицировать получение травмы по периоду работы, времени суток, полу, возрасту и др. Определены формы необходимой документации по несчастным случаям.

Также с 1 сентября начнут действовать новые нормы выдачи продуктов при вредных условиях труда, новые условия выдачи и порядок компенсационных выплат. В частности, из списка равноценных продуктов удалены сыр, творог. Взамен предусмотрена выдача таких продуктов, как кефир разных сортов, простокваша, ацидофилин, ряженка, йогурты.

Кроме того, сотрудникам теперь не придется отрабатывать полный рабочий день, чтобы получить лечебно-профилактическое питание.

Законодательство в сфере охраны труда в 2022 году претерпело значительные изменения, и они еще ожидаются в 2023 году. Переосмыслить работу с учетом новых требований нужно уже здесь и сейчас, не откладывая на завтра, ведь безопасность работников в любом случае относится к приоритетным направлениям деятельности любой современной компании.

Отдел охраны труда

## ПРОФСОЮЗЫ

## РАБОТОДАТЕЛЬ В ДИАЛОГЕ С ПРОФСОЮЗОМ

**10 августа состоялась очередная рабочая встреча представителей работодателя и профсоюзной организации ПАО «МОЭК». В повестке были заявлены вопросы по разным направлениям деятельности компании, поэтому на встрече присутствовали представители Управления по работе с персоналом, Управления производственного контроля и Управления закупок и обеспечения материально-техническими ресурсами**

Заместитель управляющего директора — директор по персоналу **Владимир Смирнов** затронул актуальные социально значимые темы для каждого работника. Он отметил, что компания выполняет не только взятые на себя обязательства по оплате труда, но и производит улучшение соответствующих условий. Так, в 2022 году индексация проводилась дважды: с 1 января — на 7,5%, с 1 июля — на 10%. Несмотря на уже проведенные мероприятия в области оплаты труда, Управление по работе с персоналом продолжит конструктивную работу в этом направлении. Также Владимир Смирнов отметил, что с учетом текущей обстановки важно поддерживать здоровый образ жизни и не забывать о профилактике заболеваемости, особенно в преддверии осенне-зимнего периода. Своевременная вакцинация и ревакцинация вирусных заболеваний поможет сохранить здоровье работников, а значит, и работоспособность всей компании.

**Гульнара Арифалина** в продолжение намеченного вектора обозначила важность работы по созданию благоприятных условий труда, отвечающих современным требованиям, с целью заботы о персонале, создания стабильного и привлекательного бренда работодателя и, соответственно, укомплектованности штата, а также поделилась успешным опытом работы

пилотного проекта по привлечению Российских студенческих отрядов в ПАО «МОЭК», анализу применения наставничества в филиалах и планами по информационной кампании в рамках проекта по наставничеству.

Профсоюзная организация поблагодарила компанию за проделанную работу в части повышения оплаты труда и укрепления социальной защищенности работников, отметив ее значимость в этот непростой для всех период. Представители профсоюзной организации выразили надежду на дальнейшую продуктивную работу работодателя и профсоюза по мероприятиям социальной поддержки персонала.

На встрече также было уделено внимание реализации плана мероприятий, направленных на улучшение условий труда работников в соответствии с введенными стандартами ПАО «МОЭК». Начальник отдела охраны труда **Александр Качанов** отметил, что текущий план улучшений условий труда — в стадии дополнительной проработки и по результату всех корректировок будет доведен до профсоюзной организации. Представители профсоюза выразили готовность фиксации всех выявленных недочетов на местах и своевременного их доведения до ответственного блока.

Произошел обмен информацией и оценками текущих процессов представителей проф-



союза и заместителя начальника Управления закупок и обеспечения материально-техническими ресурсами **Андрея Кагановского**. Он рассказал о текущей обеспеченности сотрудников Общества, а также проинформировал о мероприятиях, направленных на повышение эффективности процессов материально-технического обеспечения в компании.

Все участники встречи согласились, что создание максимально комфортных условий труда для работников ПАО «МОЭК» должно стать одним из приоритетов в совместной работе профсоюза и работодателя.

# ПОНЯТЬ КЛИЕНТА

О работе сбытового блока и стратегических задачах рассказывает заместитель управляющего директора — директор по сбыту ПАО «МОЭК» Леонид Неганов



пустить на развитие компании, на стимулирование сотрудников.

В компании это прекрасно понимают, несколько последних лет этой теме уделяется большое внимание.

**Но пока такие проекты больше в стадии разработки...**

Основная проблема заключается в том, что мы привыкли думать как монополисты. Мы привыкли работать без конкуренции, и нам кажется, что нет явной угрозы проиграть на своей поляне. Мы уверены, что в худшем случае нас спасут — мол, «мы слишком большие, чтобы упасть».

Но это тупиковый путь. Чтобы принципиально начать меняться, нам надо для начала испугаться: не поменяемся — останемся без дохода. Надо принять тот факт, что есть проблема — мы не понимаем клиента.

Борьба за клиента — именно для этого нам необходимо перестроить мышление.

Разумеется, это очень непросто — преодолеть инерцию мышления. Но другого пути все равно нет — иначе мы просто проиграем борьбу на рынке и не выдержим конкуренции, в лучшем случае останемся просто технологической компанией по транспортировке теплоносителя.

**Что же для этого надо делать?**

Сейчас нам надо решить нехарактерную для монополиста задачу — посмотреть на себя глазами клиента. То есть нам важно увидеть, насколько качественно мы оказываем ему услуги за его деньги, насколько мы его слышим, когда у него есть претензии, и насколько мы готовы меняться под его потребности.

То есть мы должны четко определиться — кто твой клиент, что ты можешь ему предложить и чем именно ты ему можешь быть интересен. Нужно определиться с нишами, а не просто сидеть на тепле и ГВС. Но мы должны стартовать не с технологии, а с потребностей рынка, клиентов.

Наш потребитель должен воспринимать «МОЭК» как партнера с позитивной историей. А это уже зависит от того, как мы относимся к клиенту сейчас, в рамках основной деятельности. То есть без положительной репутации говорить о приходе в новые для нас сегменты рынка не приходится.

**Тогда от стратегии перейдем к текущей работе...**

Работа сбытового блока идет сразу по нескольким направлениям. Основные тренды в сбытовой деятельности «МОЭК» — это цифровизация, оптимизация и стандартизация. Внутри компании мы продолжаем курс на автоматизацию трудозатратных процессов, необхо-

димо облегчить труд клиент-менеджеров отделений сбыта (ОС), провести стандартизацию рутинных процедур, сформировать единые подходы к работе и т. д.

Еще одно направление — коммерциализация, то есть фокус на продажи и продвижение дополнительных услуг.

Чрезвычайно важна, как уже говорили, перенастройка работы с клиентом, работа не по принципу «сбыть и забыть», а ради потребителя, того, кто в конечном итоге приносит нам деньги. Для этого мы развиваем предоставление целого ряда услуг в дистанционном формате, расширяем функционал онлайн-сервиса — Личный кабинет потребителя. Все новые опции мы разрабатываем с учетом обратной связи от клиентов, чтобы предлагать действительно актуальные и полезные контрагентам функции, делаем замеры удовлетворенности пользователей ЕЛК. Могу отметить, что здесь прослеживается положительная динамика. По итогам 2021 года показатель удовлетворенности онлайн-взаимодействием с «МОЭК» превысил целевое значение 85%. Во 2-м квартале 2022 года — 86,4%.

**Цифровизация сегодня — приоритет для всей Группы «МОЭК». Что уже сделано в сбыте, что планируете?**

Последнее время особое внимание уделяется выстраиванию единых подходов к работе во всех сбытовых подразделениях компании, унификации процедур. Ведущую роль здесь играет управление качеством. Разработаны регламенты ряда стандартных операционных процедур — формирование заявки на комиссию по отключениям, плана досудебной работы, претензии.

В Филиале № 11 «Горэнергообслуживание» внедрили и успешно используют 12 инструментов, которые частично автоматизировали наиболее трудоемкие процедуры. Это позволило повысить эффективность работы клиент-менеджеров и специалистов отделов по работе с дебиторской задолженностью в отделениях сбыта. У сотрудников, например, отпала необходимость тратить часы на механическое заполнение многостраничных таблиц. Это и ускорило сам процесс, и высвободило время для аналитической работы. Пока эти нововведения реализованы на базе стандартной программы для работы с электронными таблицами, но в будущем планируем заменить ее решениями отечественной IT-платформы.

Хочу отметить, что цифровизация сбыта охватывает и работу с потребителями, и взаимодействие внутри подразделений — начиная с отказа от бумажных носителей.

Сбытовики начали заключать договоры теплоснабжения в электронном виде с застройщиками и разместили информацию о действующих контрактах в ГИС ЖКХ. Продолжается разработка интеграционной шины между

системой SAP и ГИС ЖКХ, чтобы всю необходимую информацию, в том числе по нежилым помещениям, можно было вносить нажатием кнопки, продолжается переход на ЭДО в части заключения основных договоров теплоснабжения.

Еще одной точкой приложения усилий является повышение качества обработки ведомостей теплотребления через автоматизированные системы АСУПР, АССД, ЕЛК. Внедрены алгоритмы автоматической проверки посуточных ведомостей. Улучшения позволили снизить количество ошибок и трудозатраты клиент-менеджеров при проведении счета. Сейчас 80% показаний теплосчетчиков принимается в электронном виде.

**Как сегодня обстоят дела с проблемой всех ресурсоснабжающих организаций — работой с должниками?**

Мы возобновили приостановленную ранее из-за коронавирусных ограничений претензионно-исковую работу с физическими лицами. Так, в 2021 году в отношении более 3000 самых злостных неплательщиков направлены претензии и иски на сумму 115 млн рублей. Центр по работе с прямыми договорами совместно с Правовым управлением запустил пилотный роботизированный проект. Программа сама распознает документ, формирует заявление на выдачу судебного приказа и отправляет в участок мировых судей. В январе 2022 года уже подано 2200 таких заявлений. Без автоматизации здесь никуда — количество прямых договоров выросло за год в полтора раза — до 150 тысяч.

Оздоровление рынка управления жилыми домами — еще одна из задач, которую решают сбытовые подразделения компании. Наша позиция — если частная компания уходит от оплаты поставленных ресурсов, фактически кредитуюсь за счет «МОЭК», — таким компаниям не место на рынке управления недвижимостью. Речь идет и об исковых заявлениях в суд, и о банкротствах, и о привлечении к ответственности бенефициаров, и об отзыве лицензий на осуществление деятельности по управлению жилыми домами.

Самый громкий из последних примеров — лишение лицензии УК «Ремкомплектстрой» — злостного неплательщика с долгом около 200 млн рублей. Из совсем свежего — на северо-востоке Москвы сразу две УК удалены с рынка из-за долгов. В «МОЭК» есть еще один инструмент — индикатор для жителей и властей — «Антирейтинг должников», который мы обновляем раз в квартал. Там собраны самые недобросовестные потребители, которые, как мы понимаем, собирают средства с жителей за поставленные тепло и горячую воду, а в адрес ресурсопоставщика их не доводят, аккумулируя на своих счетах и используя по своему усмотрению. Такую политику проводят целые холдинги, которые работают на территории всей Москвы, например ГК «Капитал Инвест», ГК «Маторин» и ряд других. И здесь мы уже

обращаемся к широкой общественности, раскрывая эти нечистоплотные схемы и на сайте компании, и в СМИ.

**Еще одной из проблем является бездоговорное потребление. Что сегодня делаете?**

Очевидно, что бездоговорное потребление несет прямые убытки компании. Мы сейчас довольно плодотворно работаем, чтобы снизить долю «бездоговорников». В 2021 году оформлено 1373 акта бездоговорного потребления на общую сумму 1,9 млрд рублей. Почти 400 млн рублей из них выплачено. Для понимания масштаба злоупотреблений, максимальная сумма по акту БДП составила более 210 млн рублей. Всего за 12 месяцев штат территориальных отделов тепловой инспекции ПАО «МОЭК» отработал более 41 тысячи внешних и внутренних заявок, в среднем 166 заявок за день. За первые полгода 2022 года оформлен 761 акт БДП на сумму 1,2 млрд рублей, из них оплачено 409 млн рублей.

В конце прошлого года закупили новое оборудование для тепловой инспекции: 12 современных переносных тепловизоров, 25 мобильных тепловизоров с возможностью присоединения к смартфону, компактные адаптеры переноса данных с теплосчетчиков, 8 расходомеров последнего поколения. Тестируем различные CRM-решения, чтобы автоматизировать рутинные операции, разрабатываем приложение «Мобильный инспектор», то есть двигаемся в той же логике цифровизации, оптимизации и стандартизации.

**Одним из главных вызовов этого года стало проведение годовой корректировки. Как оцениваете проведенную корректировку?**

Перерасчет оказался самым большим за всю историю расчетов по 1/12 в Москве. Мы предполагали, что у управляющих компаний может не хватить опыта в квалифицированном сопровождении этого процесса. Со своей стороны мы организовали разъяснительную работу и оказывали методическую помощь специалистам УК, проводили совещания на площадках управ и префектур.

Не обошлось без накладок, люди часто не могли вовремя получить разъяснения от своих управляющих организаций по выставленным счетам. Понятно, что направление и последующий отзыв платежей населению послужили росту негативных настроений среди москвичей и, как следствие, — снижению платежей. Так что затем последовала серьезная совместная работа со структурами правительства Москвы по снижению социальной напряженности, были проверки правомерности проведения годовой корректировки ФАС и прокуратурой. Сейчас ситуация со сбором денежных средств выправляется. Разумеется, нам необходимо учесть этот опыт в будущем. Отмечу профессиональную работу сотрудников отделений сбыта — коллеги перелопатили огромный объем расчетов, постоянно общались и с потребителями, и с управками. ■



# СТОЛИЧНЫЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ НОВОЙ МОСКВЫ

ФИЛИАЛ № 19 ОТМЕЧАЕТ ЮБИЛЕЙ. ПОЗДРАВЛЯЕМ!

22 августа в «МОЭК» состоялась церемония награждения лучших работников Филиала № 19, приуроченная к его 10-летию



## РАСТИ С ГОРОДОМ

Когда мы говорим об истории Филиала № 19 ПАО «МОЭК», мы говорим не только об истории развития теплоэнергетики, мы говорим в первую очередь об истории нашего с вами города. В июле 2012 года реализовался самый масштабный проект расширения территории города Москвы. За счет образования Троицкого и Новомосковского округов общая территория Москвы увеличилась практически в 2,5 раза. Достаточно только этой цифры, чтобы понять, насколько масштабное событие произошло 10 лет назад.

С этого момента и начинается история Филиала № 19 ПАО «МОЭК». История вызовов, история трудностей в период становле-

Поздравляю коллектив Филиала № 19 с десятилетним юбилеем! Уверен, что ваш профессионализм и ответственное отношение к работе позволит нашей компании соответствовать стремительным темпам развития Новой Москвы, а в чем-то даже опережать их. С праздником!

Денис БАШУК

ния, история побед и достижений. Шаг за шагом коллектив 19-го филиала формировал репутацию надежного, стабильного и честного поставщика услуг в сфере тепловой энергетики на территории Новой Москвы. Сделано многое, но еще больше предстоит реализовать в будущем.

Территория Новой Москвы – это самая динамично развивающаяся часть нашего города. Согласно утвержденным проектам, к 2035 году в Новой Москве будут проживать 1,5 млн человек, будет создан 1 млн рабочих мест. Общий фонд недвижимости ТиНАО с учетом существующих и строящихся объектов составит около 127 млн кв. метров. Это не просто цифры из будущего, это цифры, которые мы видим уже сегодня. Строительство дорог, домов и административно-деловых центров, открытие новых станций метро, развитие инженерных коммуникаций. Все эти проекты напрямую или косвенно связаны с тепловой энергетикой. Развитие города и освоение новых территорий не может проходить без развития инженерной инфраструктуры, которая в свою очередь обеспечивает стабильность и жизненный комфорт людей, проживающих в Новой Москве.

Ответственность за бесперебойную работу этого теплоэнергетического хозяйства лежит на плечах дружного коллектива Филиала № 19, его 1075 сотрудников.

## ДЕНЬ СЕГОДНЯШНИЙ

Сегодня филиал осуществляет эксплуатацию 121 объекта системы теплоснабжения, в числе которых 57 источников теплоснабжения (КТС, МК) и 64 объекта передачи тепловой энергии (ЦТП и ИТП). Суммарная протяженность тепловых сетей составляет 487,582 км (более 71 км магистральных тепловых сетей и 416,5 км разводящих). Прирост присоединенных строений за последние 10 лет составил 243 шт.

За 10 лет существования филиала в рамках инвестиционной программы и программы субсидий на территории ТиНАО были выполнены мероприятия по реконструкции, модернизации и капитальному ремонту теплоэнергетического хозяйства на общую сумму 3569,75 млн руб. Основным направлением при этом стала реализация работ по повышению уровня надежности объектов, находящихся в зоне ответственности Ф19. Реконструировано и положено заново почти 72,5 км тепловых се-

тей, введено в эксплуатацию 6 новых котельных, проведен капитальный ремонт 85 котлов, еще на 95 котлах проведено техническое перевооружение автоматики безопасности и регулирования. Реконструкция и капитальный ремонт проведены на 12 ЦТП.

В настоящее время наша компания совместно с правительством Москвы прорабатывает возможность заключения концессионного соглашения с целью назначения на территории ТиНАО единой теплоснабжающей организации в лице ПАО «МОЭК». Такое решение позволит обеспечить стабильное развитие, повысить надежность и качество системы теплоснабжения на всей территории Новой Москвы.

## НАГРАДЫ ЛУЧШИМ

В актовом зале АУ собрались представители дружного коллектива Ф19. Исполнительный директор **Юрий Смирнов** поздравил коллег с юбилеем и вручил почетные грамоты и благодарности «МОЭК» восемнадцати лучшим работникам.

«Сегодня я хочу выразить вам свою благодарность за ваш труд! Я много повидал в своей жизни, но такой четкой, слаженной и качественной работы не видел давно, – отметил Юрий Смирнов. – В наше время очень мало людей, которые готовы с полной ответственностью подойти к своей работе, ничего не откладывая и выполнить ее на высоком уровне. Очевидно, что залог успеха – неподдельная любовь к выбранному делу, умноженная на самосовершенствование и добросовестность. От всего сердца говорю вам спасибо! За ваш труд, усердие и профессионализм».

Исполнительный директор пожелал дальнейших успехов, здоровья и благополучия каждому сотруднику.

*Мы рады присоединиться к поздравлениям и от имени всего коллектива «МОЭК» поздравить девятнадцатый филиал с юбилеем. Коллеги, мы гордимся вашим профессионализмом и желаем новых побед!*

*С праздником!*

## ПОЗДРАВЛЯЕМ С ЮБИЛЕЕМ!

КТС «ПОКРОВСКОЕ-СТРЕШНЕВО» – 55 ЛЕТ

В конце июля свое 55-летие отметила квартальная тепловая станция «Покровское-Стрешнево». Введенная в эксплуатацию в 1967 году станция обеспечивала выработку тепловой энергии для нужд жилых и общественно-производственных зданий района. Изначально на станции было два паровых котла общей мощностью 13 Гкал/ч, в 1972 году был введен в эксплуатацию еще один котел, и общая мощность выросла до 19,5 Гкал/ч. В 1974-м на станции были установлены два водогрейных котла мощностью 20 Гкал/ч каждый, и общая мощность станции выросла до 59,5 Гкал/ч.

Своеобразной проверкой на профессионализм для коллектива КТС стали события 2019 года. Утром 10 января в Тушинском тоннеле на Волоколамском шоссе, который располагается между шлюзами 7 и 8 Канала им. Москвы, провалился грунт на площади в 75 кв. метров. В результате на стенке канала образовалась глубокая пробоина, через которую на проезжую часть хлынул поток воды с песком и илом, движение по тоннелю было остановлено. Ожидалось, что последствия аварии будут ликвидированы лишь к утру 11 января. Так как под Ту-

шинским тоннелем проходит тепловая сеть ПАО «МОЭК», возникла угроза, что в случае дальнейшего провала грунта может произойти повреждение трубопровода и потребители останутся без тепла.

Главный инженер Филиала № 9 **Сергей Латышев** и директор предприятия № 4 «Покровское-Стрешнево» **Николай Степнов** приняли решение перекрыть опасный участок теплосети задвижками и разделить тепловую нагрузку на две части – со стороны центра города до Тушинского тоннеля и после него. В результате была оперативно запущена в работу находящаяся на тот момент в резерве КТС «Покровское-Стрешнево», «перехватившая» теплоснабжение потребителей, расположенных до места аварии. РТС «Тушино-3» продолжила обслуживать потребителей после Тушинского тоннеля. В результате четкой профессиональной работы наших коллег потребители не ощутили ни малейшего дискомфорта, отопление лечебных заведений не прерывалось, в дома тепло поступало бесперебойно. К счастью, поток воды был остановлен уже через 8 часов, движение по трассе было возобновлено, хотя дежурство аварийных бригад (в том числе нашей компании) некоторое время еще продолжалось.



На сегодняшний день КТС «Покровское-Стрешнево» осуществляет теплоснабжение 113 зданий, в их числе 5 корпусов Первой клинической инфекционной больницы, школа, детский сад, 54 жилых дома. Тепло и комфорт в квартирах и больничных палатах полностью зависят от профессионализма и ответственного отношения к работе 25 человек – именно столько наших коллег трудится на станции. Район продолжает развиваться, и нагрузка КТС увеличивается: завершается строительство трех новых корпусов Первой клинической инфекционной больницы.

От имени москвичей, проживающих в зоне ответственности КТС «Покровское-Стрешнево» и пользующихся услугами социальных объектов на территории района, мы благодарим за самоотверженный труд дружный коллектив станции и начальника КТС **Дмитрия Шуравлина**, который уже почти 15 лет руководит его работой, а также сотрудников предприятия «Покровское-Стрешнево» и его директора **Дмитрия Смирнова**.

Поздравляем всех ветеранов и работников КТС «Покровское-Стрешнево» с юбилеем станции! Желаем здоровья и благополучия, новых горизонтов развития и успехов в работе!