Руководитель алапаевского офиса продаж В.Г.Окатьев

22 декабря - День энергетика

# В.ОКАТЬЕВ: Качество - главная задача

Алапаевск, улица Лесников, 7. Подавляющему большинству алапаевцев хорошо знаком этот адрес. Здесь находится алапаевский офис продаж ОАО "Свердловэнергосбыта". Его задачи многогранны, а работа коллектива находится под ежедневным пристальным взором населения и различных организаций, которым оказываются разнообразные услуги. Эта сфера деятельности непростая, требующая оперативности, скрупулезной точности, строгого соблюдения законов, терпения, настойчивости, внимания и всегда - качества во всем. А добиться этого совсем не просто... К тому же клиенты видят лишь малую часть работы коллектива офиса продаж. Между тем все намного сложнее. Сегодня, в канун профессионального праздника - Дня энергетика о целях и задачах, о текущей работе и перспективе на 2014 год рассказывает руководитель алапаевского офиса продаж **Вячеслав Геннадьевич Окатьев:**

- Наш принцип - делать все по закону, строго работать в рамках правового поля. К сожалению, пока люди плохо владеют этой информацией, в большинстве - выборочно. Например, очень остро стоит вопрос оплаты общедомовых нужд и содержания мест общего пользования. Здесь много непониманий. Немало тех, кто считает, что за квартиру платит и этого достаточно. Не понимают, что отныне они владельцы не только квартир, но и всего дома, от подвала до крыши и лестничных клеток. Сюда же входят и платежи за содержание инженерных сетей. Все эти нюансы отражены в правилах предоставления жилищно-коммунальных услуг.

**"АГ": В 2013 году настоящий ажиотаж у населения вызвала кампания по перепрограммированию 2-тарифных счетчиков. Каков результат?**

- Российский менталитет постоянно себя проявляет. Хотя на перепрограммирование двухтарифных счетчиков отводился целый год, все равно многие алапаевцы затянули с подачей заявлений почти до 1 ноября! Насколько знаю, ждали: а вдруг что-то поменяется, а вдруг не надо будет... А потом пошел такой наплыв клиентов! И мы вынуждены были временно отказаться от приема заявок жителей многоквартирных домов, которые "запакованы" в управляющие компании. В настоящее время подано более 1000 заявок, оплачено около половины из них. К сожалению, у нас нет средств выполнить их даже в течение месяца. Но в течение 2-3 месяцев выполнить оплаченные заявки - это реально. Хочется верить, что при понимании горожан к 14 июня 2014 года работа по перепрограммированию 2-тарифных счетчиков будет завершена и вопрос будет снят.

**"АГ": Время от времени очереди при сверке и расчетах, к сожалению, пока имеют место. Что удалось вам решить на этом направлении?**

- Эти очереди бывают в офисе как раз после доставки населению квитанций. Кстати, вопрос оперативного выставления квитанций - это работа в течение целого года всего ОАО "Свердловэнергосбыт", причем с привлечением специалистов из Екатеринбурга и Москвы. Сделано было все для того, чтобы квитанции были готовы уже в начале месяца. И сейчас практически до 10-го числа квитанции передаются нами на почту. Теперь у людей появилось больше времени на сверку и своевременную оплату до 20-го числа каждого месяца.

Открыт и работает VEB-кабинет, через который вопросы платежей и другие клиенты оперативно решают не выходя из дома. И эта услуга развивается и очень перспективна. То есть процесс выставления квитанций, сверки и оплаты упорядочен. И теперь очереди можно наблюдать лишь в первую неделю после получения квитанций. Кстати, ежедневно наш офис посещает в среднем от 200 до 300 клиентов. Обычно с населением работают 2-3 специалиста. Надо бы больше. Думаем об этом. Но у нас трудится молодежь. Многие из них учатся в высших учебных заведениях, как говорится, дайте время, и все встанет на свои места.

**"АГ": Какими силами приходится выполнять стоящие перед коллективом задачи?**

- В течение 2013 года у нас произошло существенное сокращение персонала. И если в 2010-2011 годах у нас работало 35 человек, то на сегодня в штате их 24, то есть количество сотрудников сократилось почти на треть. Сделано это за счет перераспределения обязанностей между офисами и филиалами ОАО "Свердловэнергосбыт"...

Н.С.Шестакова, инженер

В.В.Варанкин, инженер

**"АГ": А какова география деятельности алапаевского офиса?**

- На сегодня мы работаем на территории трех муниципальных образований: МО город Алапаевск, МО Алапаевское и Махневского МО. Но административно алапаевский офис продаж входит в структуру Артемовского филиала. В форс-мажорные моменты наши сотрудники помогают коллегам. Сейчас, с развитием Интернета, система обслуживания настолько централизована, что есть возможность использовать базу данных других районов. Кстати, вся их база имеется на серверах и в Екатеринбурге, и в Москве. Широкое поле деятельности. Это стало возможным благодаря проведению в 2009-2010 годах активной компьютеризации и подключению к сети Интернет, когда он "пошел в районы".

**"АГ": Вячеслав Геннадьевич, напомните для непосвященных основные виды услуг, предоставляемых и населению и организациям вашим офисом.**

- Наша основная задача, как организации гарантирующего поставщика, - это продажа электроэнергии населению, услуги биллинга по продаже электроэнергии. Расшифрую, биллинг - ведение системы расчетов. Например, все операторы сотовой связи имеют свои биллинговые центры, отслеживая объемы предоставляемых услуг, выставление счетов, квитанций, сбор платежей, оплату и, соответственно, предоставление или непредоставление сети, товаров, продукции.

Электроэнергию ОАО "Свердловэнергосбыт" сам покупает на оптовом рынке и реализует ее своим потребителям - организациям и населению. А мы занимаемся ведением расчетов, выставлением счетов, квитанций, осуществляем контроль за сбором платежей, работаем с дебиторской задолженностью и должниками. Кроме этого в последние годы ОАО "Свердловэнергосбыт" расширяет сферу своей деятельности и кроме биллинга электроэнергии развивает биллинг услуг ЖКХ. Для управляющих компаний, для ресурсоснабжающих организаций мы ведем расчеты. Долгие годы ведем расчеты за жилищно-коммунальные услуги для управляющей компании "Сервис". Для "ТЭКУРа", например, рассчитываем их услуги частному сектору. До 2013 года работали с Водоканалом, рассчитывая водоснабжение. В последнее время много работаем с РЭКом по выставлению услуг по ТБО. Есть биллинговая услуга для кабельного телевидения по Верхней Синячихе, Асбестовскому. Для муниципального образования Алапаевское считаем наём и содержание жилья.

К развитию дополнительных услуг и бизнесу относится продажа электротехнических устройств, в т.ч. электроламп, счетчиков, автоматических выключателей, систем УЗО. Предлагаем энергосервисные контракты, например, по энергоаудиту, замене приборов учета и так далее. Как ставит задачу руководство ОАО "Свердловэнергосбыт", дополнительная сфера услуг должна занимать до 50 процентов объема собственных услуг, то есть продажи электроэнергии.

**"АГ": Предлагаемый перечень услуг впечатляет. Назовите тех сотрудников, которые в 2013 году внесли особенный вклад в развитие.**

- Считаю, у нас коллектив дружный. Сотрудники поддерживают и помогают друг другу. Все молодцы! Но особо по результатам работы в 2013 году хотел бы отметить инженера-инспектора **Владимира Викторовича Варанкина**, который первым освоил перепрограммирование 2-тарифных счетчиков. И обучил этому остальных специалистов. **Наталья Сергеевна Шестакова** - инженер II категории сектора по работе с физическими лицами, внесла существенный вклад в решение проблемы дебиторской задолженности населения, внедряя соответствующую программу. **Елена Владимировна Майкова** - инженер, успешно занимается расчетами услуг ЖКХ. При необходимости подменяет других специалистов. Самых добрых слов заслуживает инженер **Анастасия Олеговна Калинина**. Спасибо всему коллективу!

**"АГ": И что в планах на 2014 год?**

- Нам есть в чем совершенствоваться. В 2013 году поменялась структура нашей компании и подходы к решению стоящих задач. Сформированы новые стандарты обслуживания. Задача на 2014 год - совершенствование системы работы в новых условиях. И есть уже новые идеи организации нашей деятельности в целом. Все они направлены на улучшение качества обслуживания клиентов. Качество - вот задача.

**"АГ": Удачи!**

**В.ПЕРЕВОЗЧИКОВ**
**Снимки Ю.Дунаева**

## Уважаемые работники энергетического комплекса!

От всей души поздравляем вас с профессиональным праздником! От вашей работы зависит устойчивость и надежность энергетической системы города и его поселков. От ваших усилий зависит благополучие, жизнеобеспечение наших сограждан. Пожелаем в этот день нескончаемой жизненной энергии, благополучия, радости и счастья вам и вашим семьям. С праздником!

**С.ШАНЬГИН,**
**глава МО город Алапаевск**
**Г.КАНАХИНА,**
**председатель Думы**
**МО г.Алапаевск**