

Ресурсы

# В интересах потребителей



Евгений Ружмалёв

## Электроэнергия – неотъемлемая часть жизни

Магнитогорская энергетическая компания является гарантирующим поставщиком электроэнергии. Приоритетное направление деятельности – обеспечение надёжного и бесперебойного электроснабжения города и предприятий. МЭК постоянно ведёт поиск резервов для повышения качества и эффективности обслуживания клиентов, интегрируясь с другими ресурсоснабжающими предприятиями. О том, как проходит эта работа, какие результаты достигнуты, рассказывает директор ООО «МЭК» Александр Довженок.



Александр Довженок

– Мы давно взяли курс на улучшение сервисного обслуживания потребителей, число которых год от года растёт. Меняются стандарты, формы взаимодействия. Замечено: чем лучше обслуживание, тем меньше потери, сокращается количество неплательщиков электроэнергии. А это важнейший показатель нашей работы.

– Александр Валерьевич, расскажите, что конкретно сделано, какие новшества удало внедрить.

– В этом году мы запустили пилотный проект по реформированию лицевого счёта при смене собственника недвижимости – дома, квартиры. Теперь непосредственно в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных

услуг можно оформить лицевые счета на электроэнергию. Для этого с МФЦ заключён специальный договор на выполнение такой услуги. МФЦ, таким образом, выступает в качестве нашего агента. Он же сканкопии и остальной пакет документов по защищённому каналу связи отсылает нам, в компанию. Соответственно мы эти новые данные заносим в биллинговую систему.

Потребителю нет необходимости приходить в МЭК для оформления лицевого счёта

– Как складываются ваши отношения с партнёрами: Теплофикацией и Водоканалом?

– С руководством этих предприятий прорабатывается возможность реформирования лицевых счетов на все услуги: электроэнергию, водоснабжение, водоотведение и теплоснабжение в одном месте, по принципу «одного окна», причём на усмотрение потребителя. Он может оформить лицевой счёт на вышеназванные услуги в любом из этих предприятий. Ровно так же по защищённому каналу связи документы для заключения договора от партнёров придут в МЭК.

– От клиентов порой поступают жалобы на информационный вакуум. Допустим, где-то отключили электроэнергию, а выяснить, почему, даже по телефону, не всегда представляется возможным. Как решается этот вопрос?

– Идя навстречу пожеланиям потребителей, сетевая компания, в частности Горэлектросеть, на своём сайте размещает информацию о плановых отключениях электроэнергии. Как только такая информация появляется, диспетчеры МЭК загружают адресный фонд этих отключений в нашу биллинговую систему, и если у потребителя установлено мобильное приложение МЭКа, он получает уведомление, что в такое-то время по таким-то адресам будут производиться плановые ремонтные работы электросетей и оборудования. Таким образом, потребитель заранее оповещён об отключении электроэнергии.

Но мы решили пойти дальше. До конца года есть план, который предусматривает, чтобы аналогичное уведомление потребитель получал через Госуслуги. Также будем привязывать адресный фонд к номерам лицевых

счетов и эту информацию через ГИС ЖКХ выгружать на Госуслуги. И в этом случае потребитель будет владеть полной информацией об ограничениях электроэнергии.

– Сейчас ведётся замена устаревших или вышедших из строя электросчётчиков в многоквартирных домах. Как продвигается эта работа?

– Замечу, новые приборы учёта устанавливаются безвозмездно для владельцев жилья. Начиная с прошлого года установка так называемых умных счётчиков достигла 12000. Счётчики автоматически передают показания в МЭК. Клиенту нет необходимости этим заниматься. Таким образом, мы развиваем интеллектуальную систему учёта электроэнергии в нашем городе. А потребители получают услугу дистанционно, не привязываясь к месту расположения офиса энергокомпании.

– Большая тема: недобросовестные плательщики, хищение электроэнергии. Как сейчас обстоит дело с этим явлением?

Недобросовестных плательщиков становится меньше, но случаи хищения электроэнергии ещё имеют место

– Хочу обратиться к потребителям: если обнаружили несанкционированное подключение кисточникам питания или выявили факт откровенного воровства электроэнергии, незамедлительно сообщайте об этом в МЭК. Несанкционированное подключение к внутридомовым сетям многоквартирного дома приводит к росту объёма потребления электроэнергии на содержание общего имущества, который должны оплачивать все владельцы жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме. При фиксации факта хищения объём безучётной электроэнергии будет предъявлен непосредственно лицу, совершившему самовольное подключение к сетям либо вмешательство в работу прибора учёта.

– Для обслуживания абонентов внедряется всё больше автоматики, цифровых программных комплексов. Что делает МЭК в этом направлении?

– Тотальная автоматизация технологических процессов – наш вектор развития на ближайшее будущее. Популярным форматом общения бытовой компании и клиентов всё чаще становятся интерактивные сервисы, функционирующие без участия человека.

Специалисты МЭК постоянно мониторят поведенческие аспекты клиентов и отслеживают тренды в сфере интерактивного обслуживания, внедряя наилучшие решения и реализуя их. Люди, как правило, выбирают экономию времени, удобство, комфорт и новые прогрессивные технологии. Мы прислушиваемся к их запросам. В компании прорабатываются технологические новинки, связанные с роботизацией процессов, одна из них совсем скоро будет осуществляться на практике. Речь о внедрении голосового робота, который будет напоминать гражданам об образовавшейся задолженности за электроэнергию, чтобы не доводить ситуацию до отключения от электроэнергии.

И в заключение скажу. Разъяснительная работа, которую проводит МЭК, повышает понимание потребителями процессов, происходящих в энергетической отрасли. Компания отвечает на вызовы времени и ориентирована на выполнение стратегических задач, главная из которых – обеспечить клиентов качественным комплексом услуг. Все эти меры направлены как на улучшение обслуживания потребителей, так и на повышение уровня платёжной дисциплины.

Беседовал Юрий Буркатовский

Поздравления

## С чего начинается Родина

Уважаемые магнитогорцы! Примите сердечные поздравления с Днём России!



Это главный государственный праздник нашей Родины – страны с богатой культурой и историей, с большими духовно-нравственными традициями, колоссальным потенциалом. Россиян всегда отличали высокая гражданская позиция, патриотичность, самоотверженность, умение спланировать и противостоять беде, забыв о внутренних расприх и противоречиях.

Пусть эти традиции живут и приумножаются! С праздником! Здоровья вам, счастья, благополучия и гражданского единства и мира!

Сергей Дубовский,  
директор ОАО «Магнитогорский метизно-калывочный завод «ММК-МЕТИЗ»

Уважаемые магнитогорцы! Поздравляем всех вас с Днём России!

Любовь к Родине для каждого человека начинается с любви к месту жительства, учёбы или работы. Богатая история, многонациональная культура и неразрывная связь всех поколений россиян, внёсших свой вклад в укрепление и защиту нашего государства, позволяет нам не только любить нашу Родину, но и гордиться ею. Сегодня от каждого из нас зависит настоящее и будущее России. Здесь важны и общая слаженная работа, успехи в учёбе и научных исследованиях, спортивные и творческие достижения – всё это укрепит государственность страны.

От всей души желаем вам здоровья, мира, добра и веры в свою страну!

С уважением

Дмитрий Терентьев,  
и. о. ректора МГТУ им. Г. И. Носова;  
Валерий Колокольцев,  
президент МГТУ им. Г. И. Носова,  
депутат Законодательного собрания Челябинской области



Регион

## Перечень задач

Губернатор Челябинской области Алексей Текслер провёл областное совещание с главами муниципалитетов и членами южноуральского правительства. Участники обсудили профилактику лесных пожаров, подготовку к отопительному сезону, завершение посевной кампании и другие вопросы.

На сегодня в регионе зарегистрированы 533 лесных пожара и 2950 ландшафтных пожаров. «Ключевое – не допускать перехода лесных пожаров на населённые пункты», – отметил Алексей Текслер. Особое внимание он обратил на профилактику – опашку территорий, уборку сухой травы.

С этого года из областного бюджета выделены средства на обустройство муниципальных пляжей. Планируется ежегодно открывать около 12 таких пляжей. Губернатор поручил главам муниципалитетов обеспечить безопасность жителей в местах для купания.

В этом году сроки подготовки к отопительному сезону сокращены. До 1 сентября должны пройти все соответствующие проверки с оформлением паспортов готовности теплоснабжающих организаций и потребителей.

В Челябинской области практически закончен сев яровых и зерновых культур, завершена посадка картофеля. Темпы посевной превышают прошлогодние в полтора раза.

Завершилось Всероссийское рейтинговое голосование по выбору общественных территорий для благоустройства в 2024 году. Вице-премьер Правительства России Марат Хуснуллин назвал Челябинскую область в числе лучших регионов страны по степени активности в ходе голосования.

В этом году в регионе более 50 тысяч выпускников. «Важно обеспечить максимальную безопасность детей и общественный порядок на экзаменах и выпускных, исключить конфликты на любой почве», – акцентировал внимание губернатор. Для организации летнего отдыха в управления соцзащиты передано около 8 тысяч путевок в загородные лагеря и санатории. По госпрограмме «Содействие занятости населения Челябинской области» будет организовано временное трудоустройство 11300 подростков. На материальную поддержку к зарплате из областного бюджета выделено свыше 10 миллионов рублей.

В завершение Алексей Текслер напомнил, что сейчас особенно важно уделять внимание вопросам социальной поддержки семей участников специальной военной операции и ветеранов СВО. С 30 мая в области действует филиал государственного фонда «Защитники Отечества». Глава региона поручил руководителям муниципалитетов обеспечить максимальное содействие координаторам фонда.