

ОПЫТ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ



ЗАО «Омскрегионгаз»

Плата за газ – гарантия стабильности

Более 30 тыс. жителей Калачинского района в 26 населенных пунктах пользуются природным газом. За 2007 год населению реализовано свыше 22 млн. м куб. топлива. Для работы с населением в 2005 году на территории Калачинского района создан абонентный участок (АУ) – подразделение абонентной службы ЗАО «Омскрегионгаз».

СОТРУДНИКАМИ участка проведена работа по систематизации информации о потребителях газа среди населения, заключению договоров газоснабжения и созданию базы данных абонентов. Большую помощь в этих вопросах

оказали главы сельских поселений – проводили сходы, создавали условия для работы с абонентами в населенных пунктах. Налажены взаимоотношения с комитетом по образованию, министерством труда и социального развития по Калачинскому району, центром жилищных субсидий в части социальных выплат и льгот по возмещению затрат, связанных с предоставлением мер социальной защиты.

Одно из важных направлений деятельности сотрудников АУ – работа с неплательщиками. Большинство жителей района платит за газ исправно, но есть и те, кто предпочитает жить за счет других, – к ним применяются меры в рамках зако-

на. Низкий процент платы за услугу газоснабжения у населения Калачинска, а также сел Глуховка, Индейка, Орловка, Репинка и Воскресенка.

Приостановление подачи газа Калачинский абонентный участок проводит с привлечением ОАО «Омскоблгаз» филиал «Калачинскмежрайгаз» и сотрудников правоохранительных органов, руководствуясь Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

Взыскание задолженности с неплательщиков ведется и через суд: за 2007 год было подано свыше 200 исков. Все они удовлетворены

в пользу ЗАО «Омскрегионгаз» в полном объеме, более того, часть долгов была выплачена в досудебном порядке.

Осложняют работу АУ по формированию достоверной базы данных абонентов отсутствие порядка в нумерации домов и названиях улиц в сельских поселениях, а деятельности контролеров часто мешают бродячие собаки. Надеемся, что администрации всех уровней в Калачинском муниципальном районе не останутся безучастными к указанным проблемам, с которыми сталкиваются и жители района.

Несмотря на увеличивающееся с каждым годом количество абонентов (район газифицирован на 98%), Калачинский АУ успешно выполняет свою работу: квитанции об оплате доставляются своевременно, население в срок информируется об изменениях в работе участка, отлажен прием платежей.

СПРАВКА «АиФ В ОМСКЕ»

С 1996 года ЗАО «Омскрегионгаз» (до 2004 года Филиал ООО «Межрегионгаз» в Омской области) – основной поставщик природного газа в Омский регион, на долю предприятия приходится около 80% газового рынка. Компания реализует природный газ промышленным предприятиям и населению по цене, регулируемой государством, и собирает платежи за потребленное топливо. Омскрегионгаз работает более чем с 450 предприятиями города и области. С 2006 года ЗАО «Омскрегионгаз» реализует программы Газпрома в Омском регионе: «Газификация регионов Российской Федерации», «Газпром – детям», «Автоматизированные системы коммерческого учета газа».

Более 70 предприятий и организаций Калачинского района являются потребителями ЗАО «Омскрегионгаз». Большинство

промышленных потребителей четко выполняют договорные отношения, своевременно и в полном объеме оплачивают газопотребление. С поставщиком природного газа по предоплате работают такие предприятия, как ОАО «Калачинский мясокомбинат», ООО «Калачинский молочный комбинат», ООО ПФ «Завод строительных материалов».

Иная ситуация с бюджетными организациями и предприятиями жилищно-коммунальной сферы, оказывающими услуги населению. В частности, ООО «ЖКХ «Калачинское» систематически допускает задолженность и создает угрозу ограничения теплоснабжения района, а администрация района не всегда проявляет должное участие в разрешении вопроса долгов предприятия. Кроме того, постоянным должником является ООО «Осокинское».

ЛИЦО КОМПАНИИ ДОЛЖНО БЫТЬ ПРИВЕТЛИВЫМ



«Сибирьтелеком» меняет стиль работы

В прошлом монополист на рынке телефонии СФО, компания, обладающая огромным опытом работы и уникальной инфраструктурой сетей, обеспечивающая высокое качество связи и доступность услуг, «Сибирьтелеком» преодолевает монополистический менталитет.

Решения, принятые на последнем заседании Совета директоров компании, стали ключевыми в процессе кардинального преобразования деятельности «всесибирского» оператора связи и трансформации системы взаимоотношений между компанией и клиентами. Начатый в середине прошлого года, этот процесс рассчитан на ближайшую пятилетку и состоит из 12 программ. С некоторыми деталями и подробностями планов компании представители СМИ 11 регионов Сибири ознакомили первые лица ОАО «Сибирьтелеком» в режиме видео пресс-конференции.

Главной задачей остается удержание существующей доли рынка в сибирских регионах в условиях жесткой



конкуренции, а также развитие финансовой эффективности компании. Для этого, по мнению генерального директора ОАО «Сибирьтелеком» Александра Исаева, должны быть качественно изменены подходы к работе с клиентами.

– Прежде клиентская база компании не была сегментирована ни с точки зрения продаж, ни с позиций обслуживания. Сегодня необходимо начать различать существующих и потенциальных клиентов, имеющих разные потребности и возможности.

В прошлом году при содействии представителей ведущих европейских операторов связи были разработаны рекомендации по усовершенствованию процессов продаж и обслуживания в «Сибирьтелеком». Сегодня ведется тщательный анализ эффективности системы продаж в компании.

– Предоставление услуги – это профессия, – считает Александр Исаев, – продажа – искусство.

Потому для обучения своих специалистов, занятых в сфере продаж, руководство «Сибирьтелеком» привлека-

ет опытных европейских консультантов. Кроме того, обучать будут и своими силами, с помощью внутренних тренеров – специалистов компании. Сегодня стоит задача подготовить этих внутренних тренеров по принципу: знания + лучшие методики + практический опыт. Таким образом, нынешний год станет для «Сибирьтелеком» годом активного обучения.

Существенные изменения претерпит и система обслуживания клиентов.

– Сервисные центры – лицо компании. Оно должно быть приветливым, – считает генеральный директор. – Мы намерены создать для абонента условия, чтобы он при выборе наших услуг только нажимал кнопку, а мы обеспечивали весь процесс «за кадром». Длительное заключение договоров, стояние в очередях должны отойти в прошлое.

Уже сегодня существенно возросла динамика восприятия компанией запросов рынка. Появились новые ценные предложения, возросла скорость реагирования на жалобы и претензии клиентов. Уже одно наличие этих показателей наглядно де-

ИСТОРИЯ

Как появился Калачинск?

Название городу подарило озеро Калач, на берегу которого поселились первые калачинцы.

Основание города документально зафиксировано переписью населения 26 января 1795 года. В то время в деревне проживало всего 14 семей, насчитывавших 130 человек. Развитие деревни шло крайне медленно, вокруг возникали другие мелкие поселения. Бурное заселение началось в последнее десятилетие девятнадцатого века, когда был открыт Великий Сибирский железнодорожный путь.

Со временем Калачинск стал крупным экономическим узлом, однако городом был признан лишь в 1963 году. При этом Калачинский район был образован раньше – 24 сентября 1924. В годы Великой Отечественной войны в районе было размещено пятьсот ребятшек из Ленинграда.

Сегодняшний Калачинск – это третий в области по численности населения, после Омска и Тары, город с развитой инфраструктурой. В районном центре проживает более 26 тысяч человек, в самом районе более 50 тысяч.

Егор МЕДВЕДЕВ

монстрирует начало перемен в компании. Каждый край и область имеют свои особенности. Сегментирование рынка, учет потребностей и возможностей различных слоев населения, принятие во внимание территориальных и даже климатических особенностей просто необходимо. Потому сегодня основной рыночный продукт компании – дифференцированные пакеты услуг, разработанные с учетом специфики разных регионов. В дальнейшем участники рынка увидят сильную, креативную, конкурентоспособную компанию, готовую бороться за своих клиентов, – убежден Александр Исаев.

– Реорганизация компании затрагивает все существующие сегодня бизнес-процессы: управление, производство, коммерческий блок, – говорит Сергей Букринский, директор омской филиала ОАО «Сибирьтелеком», – основная задача нашего коллектива, а это более трех тысяч человек, – научиться работать в новых условиях в соответствии с новыми правилами игры. Коллектив понимает актуальность трансформации. Главное, чтобы внутренние процессы преобразований не отразились на качестве услуг, а улучшения в сервисе компании клиенты смогут заметить в ближайшем времени.

Марина НЕУПОКОВА

Фото Екатерины САЕНКО

На правах рекламы