

11. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ КОММУНИКАЦИИ

ЛХОЦЗЕ

Лхоцзе, по-английски Lhotse – это один из 14 восьмитысячников, чрезвычайно сложнодоступная точка земной поверхности, расположенная в северных субтропических широтах восточного полушария, в точке с координатами 27.9667° северной широты, 86.9333° восточной долготы. С точки зрения географического расположения вершина характеризуется следующим образом: Евразия (Азия), Гималаи, Central Nepal Himalaya. С точки зрения административного деления вершина относится к следующим странам: Непал, Китай.



ОАО «МРСК Урала» ведет системную работу по развитию интегрированных коммуникаций с ключевыми целевыми группами. Информационная политика компании построена на принципах полноты, достоверности, доступности раскрываемой информации, а также регулярности и своевременности ее раскрытия перед общественностью. Информационная политика Общества идет в едином векторе развития стратегии долгосрочных коммуникаций и единых принципов информационной политики ОАО «Российские сети». Компания уделяет значительное внимание формированию деловой репутации как одной из ключевых составляющих стратегического менеджмента. Важнейшими составляющими этого направления уже традиционно являются инициирование и реализация эффективных коммуникаций с представителями делового, профессионального, экспертного, научного сообщества, органами государственной и муниципальной власти, общественными организациями, ветеранским и молодежным движением, а также сотрудниками компании.

Компания целенаправленно работает над формированием максимально благоприятной для развития бизнеса коммуникационной среды. Ключевым направлением этой деятельности является взаимодействие со СМИ с целью формирования положительной деловой репутации Общества, увеличения информационного влияния и продвижения его интересов во внешней среде. В 2013 г. количество публикаций в СМИ о деятельности Общества выросло по сравнению с предыдущим годом более чем на 24% и превысило 8,7 тыс. При этом более 80% всех материалов были инициированы службами по связям с общественностью Общества. Доля позитивных и нейтральных публикаций составила 99,06%. Высокая доля публикаций, выход которых инициирован службами по связям с общественностью, говорит о практически полном контроле компании над собственным имиджем. Третий год подряд газета «Коммерсантъ-Урал» ставит «МРСК Урала» на первое место по этому показателю в региональной энергетике. Основными темами публикаций СМИ о компании в 2013 г. стали: реализация инвестиционной программы, ход ремонтной кампании на электросетях, работа предприятия при прохождении сложных сезонных явлений, а также оперативное восстановление электроснабжения потребителей при инцидентах на сетях. Высокий процент доли публикаций составляют материалы о работе ОАО «МРСК Урала» по повышению доступности сетевой инфраструктуры в зоне производственной ответственности компании. Эти темы нашли отражение в 63% всех публикаций об Обществе, 4% публикаций были посвящены корпоративному управлению и рынку акций, еще 4% социальной политике компании, работе с ветеранами и молодежными организациями. Что касается материалов по теме технологического присоединения к сетевому комплексу Уральского региона, то стоит отметить рост количества публикаций на эту тему на 13% по сравнению с прошлым годом, что говорит о повышении информационной открытости компании по этому направлению деятельности. В первую очередь, это связано с тем, что с весны 2013 г. ОАО «МРСК Урала» приступила к реализации внутреннего организационного комплексного проекта по повышению эффективности реализации техприсоединения и достижению показателей дорожной карты по повышению доступности сетевой инфраструктуры, утвержденной федеральным правительством. Проект состоит из трех направлений, одним из которых является повышение доступности информации по технологическому присоединению и улучшению клиентского сервиса.





В 2013 г. компания продолжила уделять самое пристальное внимание развитию каналов обратной связи с потребителями. В связи с дополнительной информацией поддержкой функционирования различных каналов коммуникаций еще большее развитие получил сервис «Интернет–приемная генерального директора» на корпоративном сайте ОАО «МПСК Урала». Более 584 клиента смогли решить возникшие у них вопросы с помощью Интернет–приемной, что на 64% больше, чем в 2012 г. Наиболее частым поводом для обращений становились аспекты технологического присоединения к электрическим сетям предприятия, а также вопросы, связанные с качеством электроснабжения и учета электроэнергии. Поступившие в интернет–приемную обращения были детально проработаны менеджментом компании. За прошедший год ОАО «МПСК Урала» стремилось достичь максимального удобства и комфорта процесса взаимодействия с населением, повысить качество оказываемых услуг в рамках организованного очного обслуживания потребителей. В течение прошлого года в зоне ответственности компании были открыты три новых очных Центра обслуживания клиентов – Златоусте, Чайковском, Екатеринбурге. Всего в структуре компании действует около двух десятков подобных структурных подразделений. Сотрудники специализированных центров работают с потребителями в режиме «одного окна», это позволяет значительно упростить оформление договоров на технологическое присоединение и решить другие вопросы по электроснабжению, которые ранее требовали больших затрат времени.

Созданные в 2013 г. Советы потребителей в Свердловской и Челябинской областях, а также Пермском крае стали еще одним эффективным инструментом очной работы с клиентами. В состав территориальных советов вошли представители малого и среднего бизнеса, региональных общественных объединений и крупных промышленных потребителей электроэнергии, региональные органы исполнительной власти, курирующие вопросы энергетики. Эти новые общественные объединения призваны повысить прозрачность формирования тарифных заявок и принимаемых тарифных решений, облегчить условия подключения пользователей к энергетической инфраструктуре, повысить эффективность взаимодействия с потребителями для решения вопросов развития электросетевого комплекса в зоне ответственности энергокомпании. Целенаправленная работа с органами власти позволяет компании получать поддержку своих инициатив со стороны руководителей регионов, общественных организаций и позиционировать себя как ведущую электросетевую компанию в регионе. Так, в 2013 г. в г. Екатеринбурге прошла первая Межрегиональная конференция «Реализация дорожной карты «Повышение доступности энергетической инфраструктуры». Мероприятие состоялось по инициативе ОАО «МПСК Урала», АНО «Агентство стратегических инициатив» и общественной организации «Деловая Россия». В мероприятии приняли участие представители органов законодательной, исполнительной и муниципальной власти Свердловской, Челябинской областей и Пермского края, руководители региональных отделений общественных организаций – «Опора России», Российский союз промышленников и предпринимателей, НП «Гильдия строителей Урала», Ассоциация юристов России, предприниматели и руководители крупнейших энергокомпаний Уральского региона. Участники обсудили реализацию федеральной дорожной карты

по повышению доступности энергетической инфраструктуры, актуальные вопросы развития законодательной базы, которая регулирует сферу технологического присоединения к сетям, рассмотрели другие проблемные вопросы, связанные с путями повышения инвестиционной привлекательности Свердловской, Челябинской областей и Пермского края. Постоянный контакт с деловым сообществом позволяет находить конструктивные решения спорных вопросов отношений энергетиков и бизнеса.

Общество развивает существующие инструменты внутрикорпоративных коммуникаций и создает новые. Компания значительно расширила свое присутствие в активно развивающихся социальных сетях. На сегодня более 1300 подписчиков насчитывает страница ОАО «МРСК Урала» в Facebook, более 600 пользователей ежедневно получают новости компании через Twitter, страница предприятия в социальной сети vk.com стала площадкой для презентации молодежной политики Общества и поиска молодых кадров. Посещаемость интернет-сайта Общества в 2013 г. выросла на 10,5% и превысила 178 тысяч уникальных посетителей. Сайт входит в десятку ресурсов по теме «Энергоснабжение» по величине показателя «Индекс цитируемости Яндекса». Традиционно за год вышло 12 номеров ежемесячной газеты Общества для сотрудников, которая является важным инструментом нематериального стимулирования работников, их информирования о деятельности предприятия. Основными темами публикаций стали мероприятия по улучшению

условий труда, приобретение новой техники и оборудования, безопасность труда, работа советов ветеранов и советов молодых специалистов. Одним из нововведений стала рубрика «Один день из жизни», которая рассказывает о ежедневном труде сотрудников компании и рубрика «Важен каждый шаг!» – пошаговая иллюстрированная инструкция для технических специалистов по охране труда.

Важным направлением работы по развитию коммуникаций и позиционированию Общества как ведущей электросетевой компании в регионах его деятельности, а также по формированию и поддержанию единого имиджа ОАО «Российские сети», является конгрессно-выставочная деятельность. В 2013 г. Общество приняло участие в 8 крупнейших конгрессно-выставочных мероприятиях Уральского региона. Среди них можно отметить наиболее значимое – Уральскую международную выставку и форум промышленности и инноваций «Иннопром – 2013». Данный форум является главным в России мероприятием, посвященным новейшим технологиям и разработкам в сфере промышленности. Выставка проводится ежегодно с 2010 г. В 2013 г. главной темой форума стала «Глобальная промышленность». При участии Председателя Правительства Дмитрия Медведева бизнес и экспертное сообщество России и других стран в рамках деловой программы выставки обсудили ситуацию в мировой промышленности и стратегию ее развития с учетом имеющихся факторов и рисков. В Иннопроме-2013 приняли участие 510 компаний из 70 стран. ОАО «МРСК Урала» на Инно-



проме сделало акцент на своей программе инновационного развития. Лозунг «Миллион за идею!», с которым Общество вышло к аудитории форума, выразило новое направление этой программы, в рамках которого специалисты компании ведут поиск новых идей и партнеров, а компания готова рассматривать передовые и нестандартные решения. Общество открыто заявило, что стать партнером программы инновационного развития может большой круг участников. Энергетики пригласили к сотрудничеству вузы, научные организации, инновационные компании малого и среднего бизнеса, ИТ-кластеры, производителей электротехнического оборудования. Компания определила четыре вектора своего инновационного развития: это повышение уровня надежности и качества оказания услуг по передаче электрической энергии, технологическое присоединение вновь подключаемых потребителей, повышение уровня безопасности технической эксплуатации оборудования, повышение эффективности работы электросетевого комплекса. Задача «МРСК Урала» на выставке «Иннопром-2013» заключалась не только в том, чтобы продемонстрировать программу инновационного развития и привлечь партнеров, но и сделать пребывание гостей на стенде энергетиков максимально интересным. В центре стенда компании был размещен интерактивный арт-объект «Включайся!» – это инсталляция в виде двух человеческих фигур, выполненных из всех марок проводов, в том числе и инновационных, которые энергетики используют в работе. Концептуальный замысел композиции заключался в том, что любой

желающий мог стать участником процесса передачи электрической энергии. Стенд ОАО «МРСК Урала», который стал одним из самых востребованных на выставке, посетили порядка 5 тысяч человек.

Важным аспектом работы Общества в 2013 г. стало продолжение просветительской работы среди жителей региона, посвященной предотвращению случаев электротравматизма. Эта деятельность велась в соответствии с требованиями Программы публичных и информационных мероприятий по предотвращению случаев травматизма сторонних лиц на объектах электросетевого хозяйства ОАО «МРСК Урала», в рамках единой Программы ОАО «Россети». В данной профилактической работе ОАО «МРСК Урала» был сделан акцент на информировании наименее защищенных групп населения: учащиеся средних образовательных учреждений, дети из неблагополучных семей, жители региона, увлекающиеся рыбной ловлей, водители большегрузной строительной техники, водители грузоподъемной техники, садоводы. В целях консолидации усилий в реализации данного направления работы организовано взаимодействие с Министерствами общего и профессионального образования регионов присутствия компании, Министерств энергетики, ГУ МВД России, Ростехнадзором. Также Общество организовало более плотное взаимодействие с представителями Федерации рыболовного спорта.

В целях более детальной проработки каналов коммуникации с сегментированными целевыми аудиториями в рамках профилактической работы составлен



полный реестр учебных заведений, детских оздоровительных лагерей в зоне ответственности каждого района электрических сетей, опасных мест пересечения линий электропередачи с водоемами, садоводческих товариществ, подготовлен перечень сотрудников полиции, работающих с трудными подростками. Также разработаны методические рекомендации по проведению занятий по электробезопасности. Данная методическая литература была одобрена Министерством общего и профессионального образования Свердловской области и рекомендована руководителям органов местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования, руководителям подведомственных образовательных учреждений для проведения занятий по электробезопасности.

В 2013 г. в структуре ОАО «МПСК Урала» начал функционировать Музей энергетики Урала. Новая историческая площадка создана под эгидой Общества на базе музея Свердловской энергосистемы, который действовал в Столице Урала с 1977 г. и располагался в здании Учебного комбината до реформенного «Свердловэнерго». На одной площадке собрана история развития энергетики Ура-

ла – от первых фонарей Екатеринбурга, Челябинска и Перми, до современного состояния отрасли. В Музее представлено более 900 единиц фотографий и документов, более 500 объемных музейных предметов. Музейные экспонаты сгруппированы по историческим периодам и посвящены основным вехам развития Уральской энергетики: начиная от пуска первых электростанции на Урале и заканчивая событиями развития энергетического комплекса XXI века. Экспозиция наполнена личными вещами руководителей энергосистемы, письмами энергетиков-фронтовиков, репрессированных энергетиков, исторически интересными образцами энергооборудования. Каждый посетитель экспозиции сможет проследить за становлением электросетевого комплекса региона, узнать о самых интересных переломных этапах развития энергетики на Урале. Помимо постоянной исторической экспозиции в музее предусмотрен отдельный зал для проведения самых различных мероприятий – временных выставок, круглых столов, конференций, музейных интерактивных занятий, лекций, встреч с ветеранами, мероприятий для студентов и школьников.

