

Отчет об итогах деятельности ОАО «Теплоэнерго» за 2013-2015 годы

Основные направления и результаты 2013-2015

1. Интенсивное и эффективное обновление основных фондов

Актуальные вопросы надежности и качества теплоснабжения

Подходы к планированию ремонтных программ

Тепловые сети

Реконструкция котельных

Повышение надежности НТЦ

Реконструкция ЦТП

Перераспределение зон действия источников

Результаты инвестиционной деятельности

Показатели надежности теплоснабжения и ГВС

Показатели качества теплоснабжения и ГВС

2. Изменение подходов к организации пускового периода.

Мероприятия по организации пускового периода

3. Взаимодействие с потребителями.

Обратная связь по качеству и надежности

Собираемость

Внедрение клиентоориентированного подхода

4. Подключение новых потребителей

5. Кадровые, структурно- организационные изменения.

6. Актуальные задачи на 2016 год

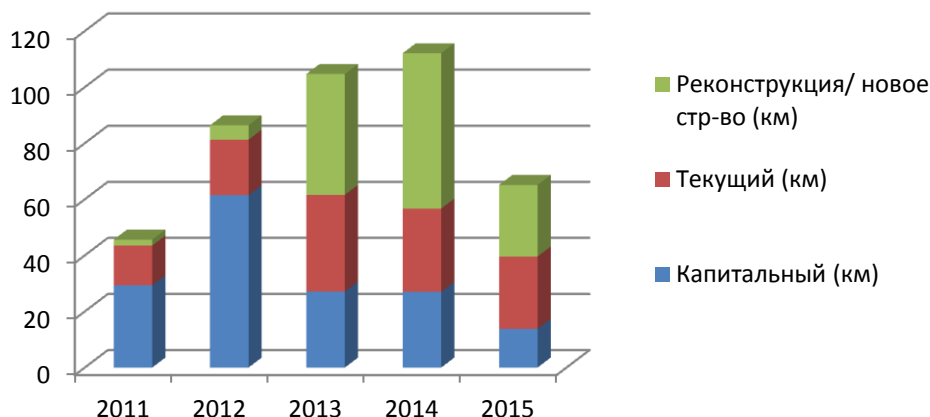
Актуальные вопросы надежности и качества теплоснабжения

- Повреждаемость тепловых сетей (41% сетей с критическим износом);
- Недостаточная надежность от крупнейшего источника - НТЦ:
 - наличие «слабых мест» в магистральных сетях;
 - нарушения теплоснабжения вследствие гидроударов;
 - сбои в работе устаревшего оборудования.
- Нарушение параметров качества от «старых» источников;
- Низкий КПД котельных (30 % источников с КПД ниже 80%);
- Дефицит мощности, ограничения по подключению;
- Несоблюдение параметров качества ГВС:
 - открытая система теплоснабжения от СТЭЦ;
 - тупиковые схемы ГВС;
 - неавтоматизированные ЦТП;
 - низкое качество водоподготовки.
- Перебои электроснабжения котельных;
- Длительные сроки вхождения в отопительный сезон;
- Отсутствие необходимых каналов взаимодействия с ДК и конечным потребителем.



Обновление тепловых сетей

Наименование	2011	2012	2013	2014	2015
Капитальный ремонт (км)	29,31	61,47	27,1	27	10
Текущий ремонт (км)	14,2	19,8	34,5	29,7	26
Реконструкция/новое строительство (км)	2,1	5,13	43,09	55,4	29
ИТОГО, км:	45,61	86,4	104,7	112,1	65
ИТОГО, %	2,5	4,7	5,6	5,9	3,5



- За 2013-2015 обеспечен нормативный темп замены сетей в объеме 4-6% от протяженности;
- Среднее значение за 2013-2015 - 94 км/год;
- Снижение объема работ в 2015 году - увеличение доли сложных участков;
- Вклад в надежность 2015 сопоставим с 2014.

Особенности работ на тепловых сетях

Накопилось большое количество изношенных участков под дорогами:

- не перекладывались или выполнялись по технологии «в старую гильзу»;
- несут угрозу безопасности жителей;
- несут критическую угрозу для надежности теплоснабжения (время устранения);
- выполнение работ влияет на организацию движения.

Общее количество выполненных участков трасс с переходом дорог:

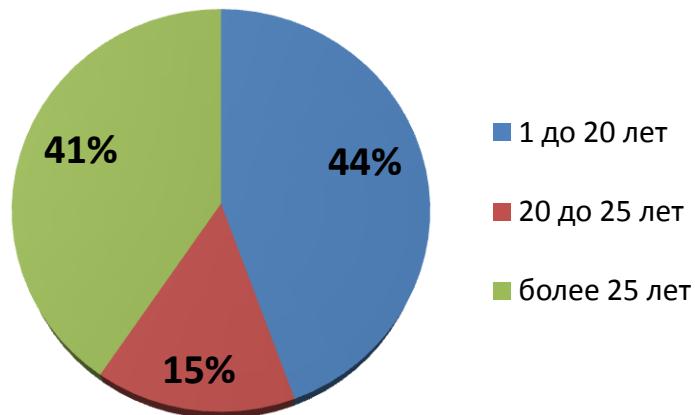
- 2015 год - 62 объекта, в т.ч. ж/д переезд на ул. Акимова;
- 2014 год – 52 объекта;
- 2013 - 13 переходов.



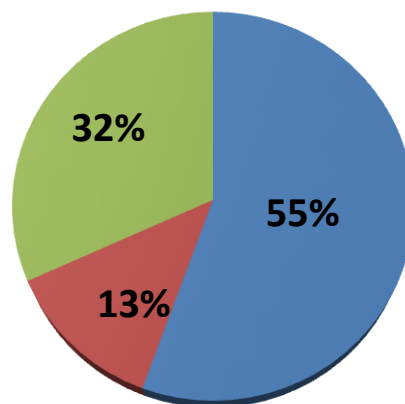
Текущее состояние тепловых сетей

Влияние ремонтов на состояние тепловых сетей

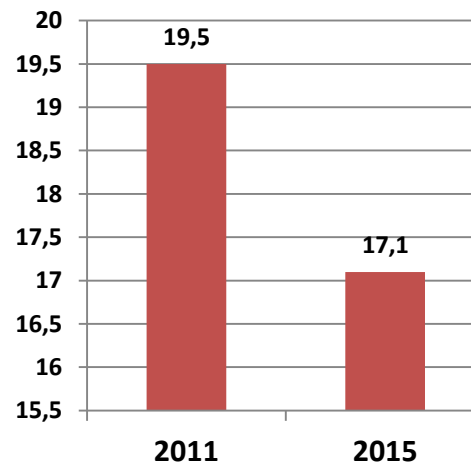
2011 год



2015 год



Средний возраст сетей



- В 2012-2015 выполнена замена 368,2 километров тепловых сетей;
- Доля сетей с критическим износом сократилась до 32%;
- Для стабилизации повреждаемости требуется замена 90-95 км в год;
- Для нормализации показателей требуется «рывок» 300 км.
- Средний возраст сетей сократился до 17 лет.

Предпосылки реконструкции котельных

**Обеспечение
надежности**

- Критическая изношенность оборудования, высокая повреждаемость

**Повышение
энергоэффективности**

- Низкий уровень энергетической эффективности котельных

**Снижение
затрат**

- Растущие затраты на ремонты, высокий ФОТ

**Повышение
качества услуг**

- Нарушение параметров теплоснабжения по состоянию оборудования

Развитие

- Ограничения по подключению потребителей

Реконструкция и строительство котельных

Результаты:

	2013	2014	2015
шт.	18	16	2
Гкал/ч	232	274	12
НОВЫЕ	Анкудиновское ш., 24; Зел. город (Дом-интернат)	Берёзовая пойма; Зел. город (Дом отдыха);	Путейская 31а, кот. у деревни Кузнечиха

**36 котельных суммарной мощностью 518 Гкал/ч,
35 % от мощности котельных, в том числе 6 новых источников**

ввод дополнительных мощностей – 69 Гкал/ч

объем капитальных вложений – 3,1 млрд. рублей

Реконструкция и строительство котельных

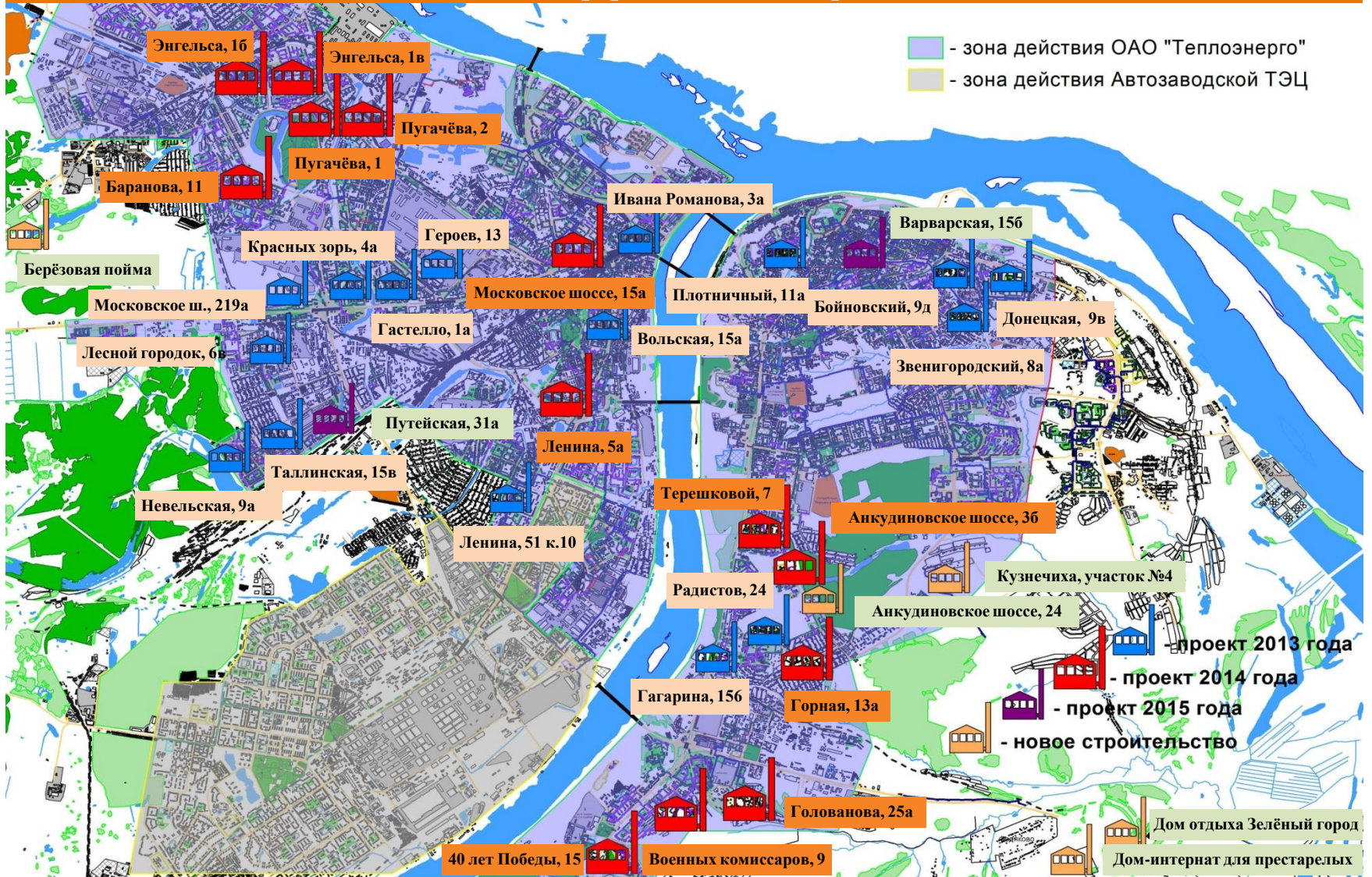


Иллюстрация хода работ по реконструкции кот. пр. Ленина, 51



Ликвидация котельных, переключение потребителей

Ликвидация неэффективных котельных

5
**неэффективных котельных
ликвидированы**

2013 год – пер. Тургайский, 3а. Потребители переключены на Июльских дней, 1

2014 год – Пугачёва, 2, Энгельса, 16. Укрупнение источников Пугачёва, 1, Энгельса, 1в.

2015 год – Нестерова, 31, Б.Покровская, 32а. Потребители переключены на НТЦ.

Переключение потребителей с ведомственных источников

**144 жилых дома
10 детских садов и школ
переключены на
муниципальные котельные**

2013 год: в/ч 21167 ул. Вязниковская, 88,
«РУМО» ул. Адмирала Нахимова, 13,
«Мельинвест» ул. Интернациональная, 95

2015 год: «Маяк», пер. Мотальный, 8,
«Камея», пос. Берёзовая Пойма,
«НПО им. Фрунзе», пр. Гагарина, 174

Результаты реконструкции котельных

Показатели качества теплоснабжения			
	до	после	изменение
КПД котлов, %	82	92	11
Число отказов оборудования, шт./год	157	31	- 126
Обращения на качество, шт./год	142	19	- 123
Время восстановления режимов, мин.	72	15	- 57
Дефицит/резерв мощности, Гкал/ч	-17	42	59



- Проект реконструкции котельных признан «Лучшей отраслевой практикой» по итогам Всероссийского конкурса, проводимого Минэнерго РФ в области проектов энергосбережения и повышения энергетической эффективности ENES в 2014 году.

Реконструкция тепловых пунктов

Комплексная модернизация тепловых пунктов

▪ В 2013-2015гг. проведена комплексная модернизация 15 ЦТП мощностью 94,7 Гкал/ч:

- 2013 г. – 2 объекта суммарной мощностью 5,2 Гкал/ч;
- 2014 г. – 3 объекта суммарной мощностью 26 Гкал/ч;
- 2015 г. – 10 объектов суммарной мощностью 63,5 Гкал/ч.

В результате проведенных работ обеспечено качественное горячее водоснабжение в автоматизированном режиме для **192 потребителей** (151 жилой дом, 2 школы, 3 детских сада, 2 учреждения здравоохранения).

Перевод потребителей от Сормовской ТЭЦ на закрытую схему ГВС

▪ реконструированы 5 тепловых пунктов с переводом их на закрытую систему ГВС:

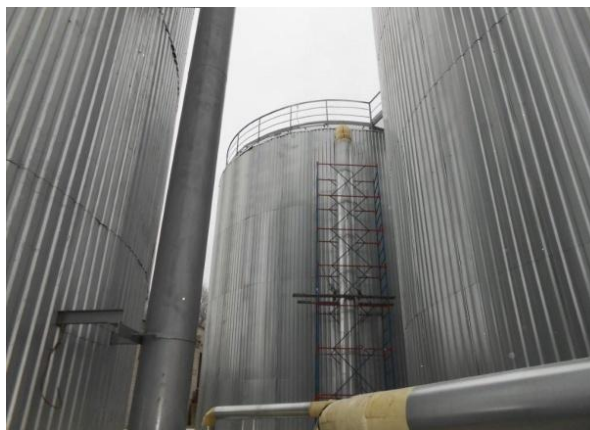
- 2013 - 2 объекта (34 жилых дома, 4 социальных объекта),
- 2014 – 2 объекта (14 жилых домов, 1 поликлиника, 1 детский сад),
- 2015 - 1 объект (9 жилых домов, 1 детский сад).



Реконструкция системы теплоснабжения НТЦ

Повышение надёжности системы теплоснабжения НТЦ

- система защиты сетей от гидроударов (на насосных станциях установлены сбросные клапаны БКС, БАВР, ЧРП);
- реконструкция системы электроснабжения НТЦ (замена ВРУ, кабельных линий);
- замена магистральных участков тепловых сетей, коллекторов с увеличением диаметров;
- строительство нового газорегуляторного пункта;
- реконструкция баков аварийной подпитки;
- реконструкция ХВП, солевого хозяйства;
- автоматизированная система управления тех. процессами;
- установка устройств очистки сетевой воды (ФГВИ).



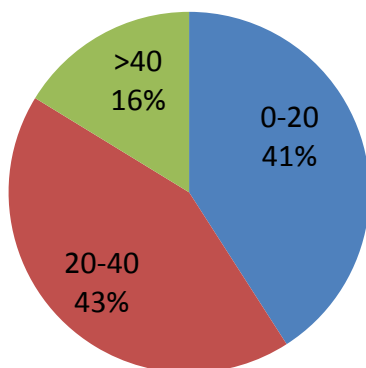
Повышение качества горячего водоснабжения потребителей

№ п/п	Основные направления	Затраты, млн. руб.	Количество жителей, чел.
1	Модернизация котельных (применение двухконтурной тепловой схемы, замена подогревателей на пластинчатые, замена насосного оборудования)	-	132 600
2	Модернизация ЦТП (замена типа и увеличение площадей поверхности нагрева подогревателей, установка насосного оборудования)	195,2	27 644
3	Перевод ЦТП на закрытую схему (модернизация оборудования - улучшение температурных параметров и органолептических показателей горячей воды)	81,9	12 817
4	Замена сетей ГВС (64,3 км трубопроводов, результат- повышение надежности работы и сокращение количества повреждений)	688,4	46 719
5	Модернизация химводоподготовки	-	111 533
6	Прокладка циркуляционных трубопроводов ГВС (3,4 км)- улучшение качества ГВС ГВС на 24 жилых дома 3-й Нагорный микрорайон	25,2	2 898

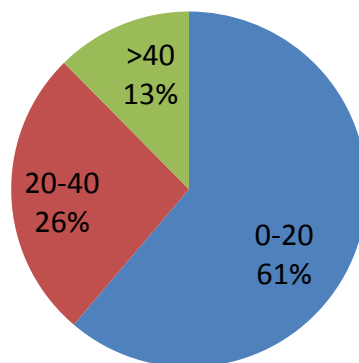
Текущее состояние основного оборудования

Состав основного оборудования по срокам эксплуатации

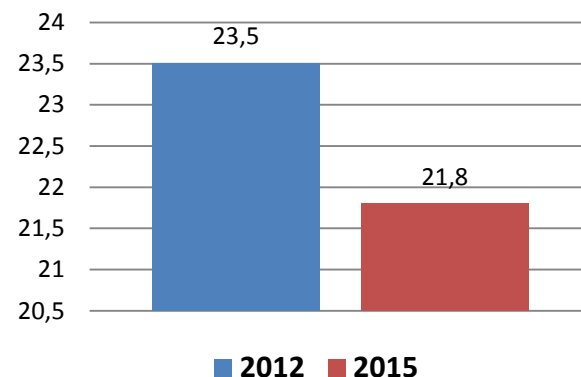
Котлы 2012 год



Котлы 2015 год



Средний возраст котлов



- За 2012-2015 заменено и введено в эксплуатацию 122 котла;
- Доля котлов со сроком эксплуатации более 40 лет сократилась с 16% до 13%;
- Средний возраст котлов сократился до 22 лет;
- По состоянию на 2015 год 63 котла отработали более 40 лет, в т.ч. 23 котла (тип "Универсал-6", "Энергия-3") входят в критическую группу;
- С целью обеспечения надежной и безопасной эксплуатации необходимо заменить 23 котла, для которых уже не выпускаются основные элементы.

Привлечение инвестиций в модернизацию систем теплоснабжения

		2012	2013	2014	2015	2016 (план)
ВСЕГО, в т.ч.:	млн.руб., без НДС	778	2 559	3 088	1 245	2 481
НАПРАВЛЕНИЯ ВЛОЖЕНИЙ						
Техническое перевооружение/ капитальный ремонт	млн.руб., без НДС	778	793	758	481	409
Инвестиционная программа, утвержденная Правительством Нижегородской области	млн.руб., без НДС	0	842	863	764	2 071
Энергосервисный контракт	млн.руб., без НДС	0	924	1 469	0	0
ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ						
Собственные средства предприятия, в том числе от экономии	млн.руб., без НДС	778	793	1 047	1 189	1 236
	%	<i>100%</i>	<i>31%</i>	<i>34%</i>	<i>96%</i>	<i>50%</i>
Частные инвестиции - всего, в т.ч.	млн.руб., без НДС	0	1 766	2 041	56	1 244
	%	<i>0%</i>	<i>69%</i>	<i>66%</i>	<i>4%</i>	<i>50%</i>
<i>кредитные организации</i>	млн.руб., без НДС	0	842	572	56	1 244
<i>энергосервисные компании</i>	млн.руб., без НДС	0	924	1 469	0	0

Инвестиционная программа ОАО «Теплоэнерго»

Инвестиционная программа ОАО «Теплоэнерго» утверждена Министерством ЖКХ и ТЭК Нижегородской области, согласована Региональной службой по тарифам Нижегородской области.

Период реализации: со второго полугодия 2014 г. по 2018 г. включительно.

Основания для реализации:

- высокая степень износа зданий и сооружений, включая тепловые сети;
- необходимость реконструкции существующих объектов, технического перевооружения котельных с установкой современного оборудования;
- необходимость реализации оптимальных технических решений для повышения энергоэффективности и снижения эксплуатационных затрат;
- объем накопленных обязательств по технологическому присоединению абонентов.

Цели программы:

- повышение надежности, безопасности и качества предоставления услуг по поставке тепловой энергии;
- повышение энергетической эффективности муниципальной системы теплоснабжения.

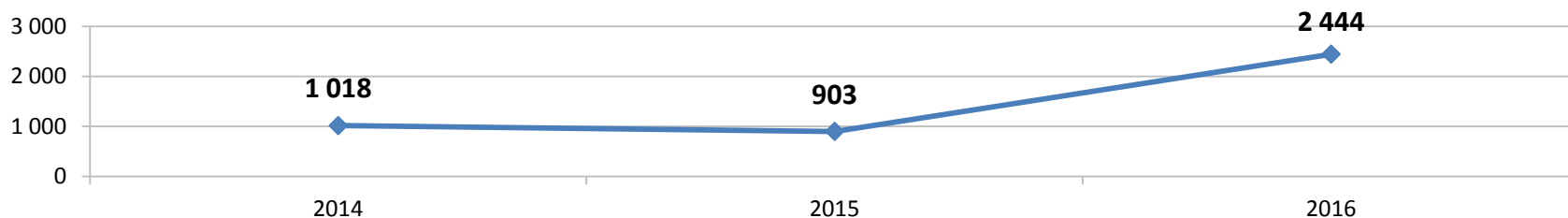
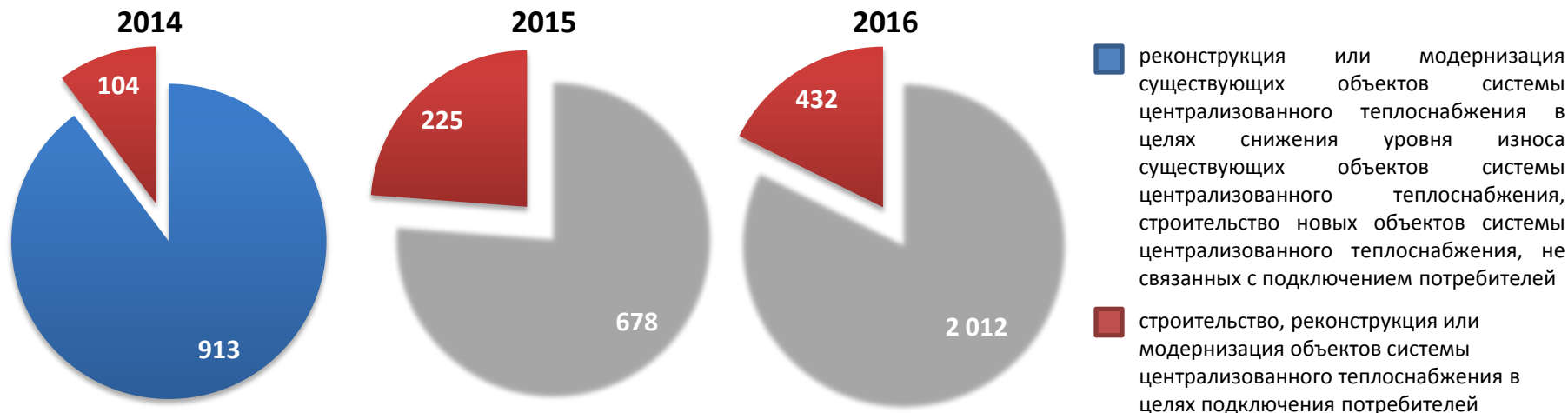
Задачи программы:

- сокращение издержек на производство и передачу тепловой энергии;
- улучшение показателей энергетической эффективности: повышение КПД котельных, снижение потерь при передаче тепловой энергии;
- обновление основных производственных фондов с высокой степенью износа;
- увеличение сбыта тепловой энергии за счет присоединения новых потребителей.

Капитальные вложения: размер капитальных вложений на период реализации программы составляет 8 535,532 млн. руб.

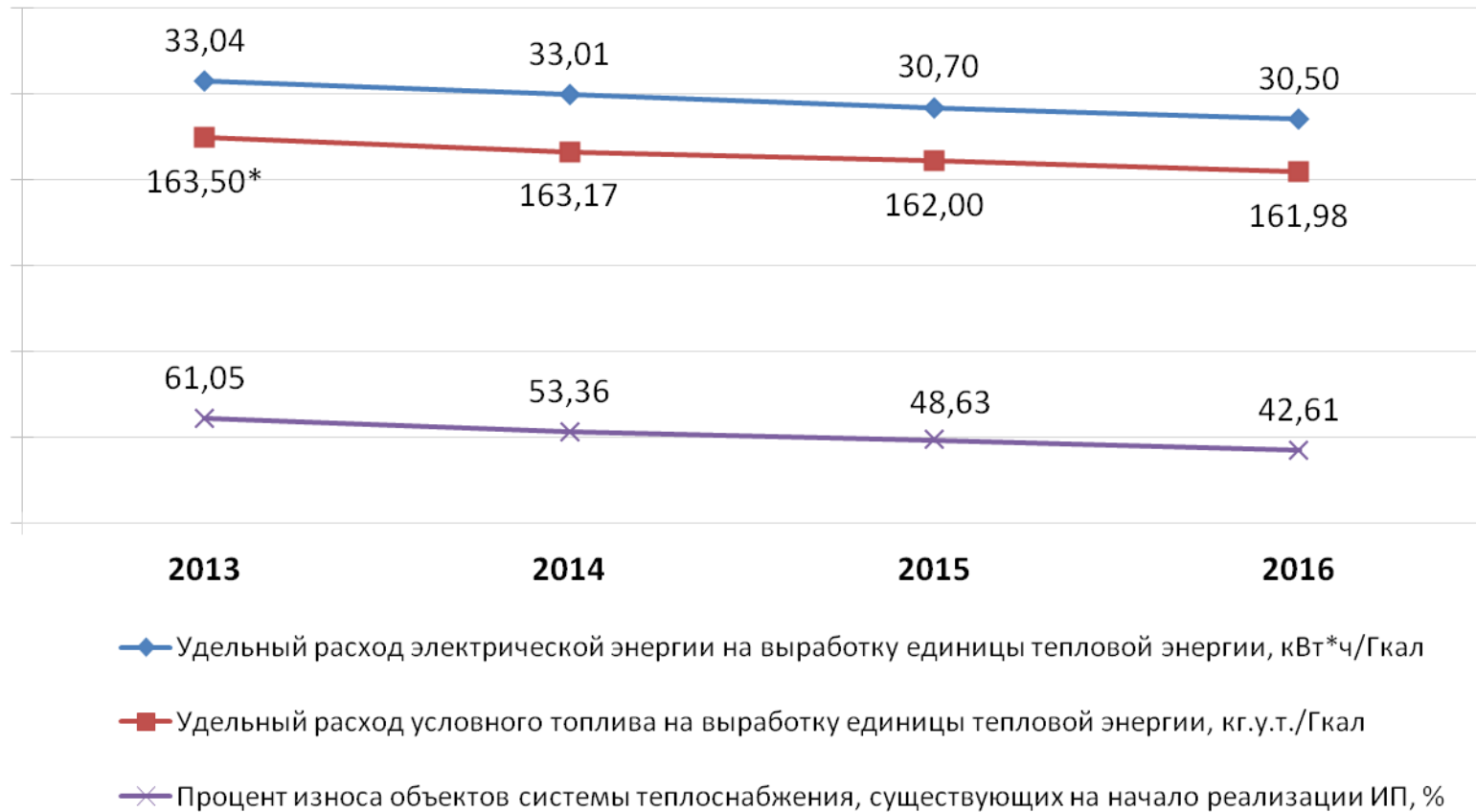
Объем финансирования Инвестиционной программы ОАО «Теплоэнерго»

Затраты на реализацию по периодам, млн. руб. с НДС



	2014	2015	2016
Реконструкция или модернизация существующих объектов системы централизованного теплоснабжения в целях снижения уровня износа существующих объектов системы централизованного теплоснабжения, строительство новых объектов системы централизованного теплоснабжения, не связанных с подключением потребителей	913	678	2 012
Строительство, реконструкция или модернизация объектов системы централизованного теплоснабжения в целях подключения потребителей	104	225	432
ИТОГО	1 018	903	2 444

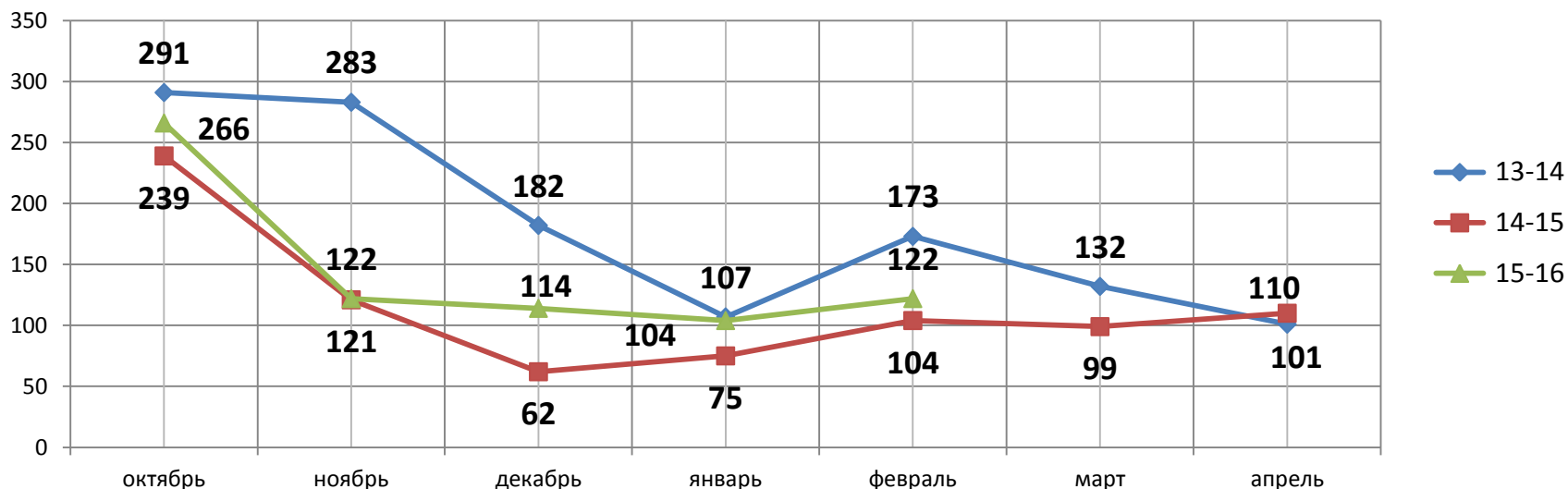
Основные результаты реализации инвестиционной программы



* - расчетная величина (с учетом данных приборного учета)

Динамика технологических нарушений

Динамика повреждений на трассах по ОЗП

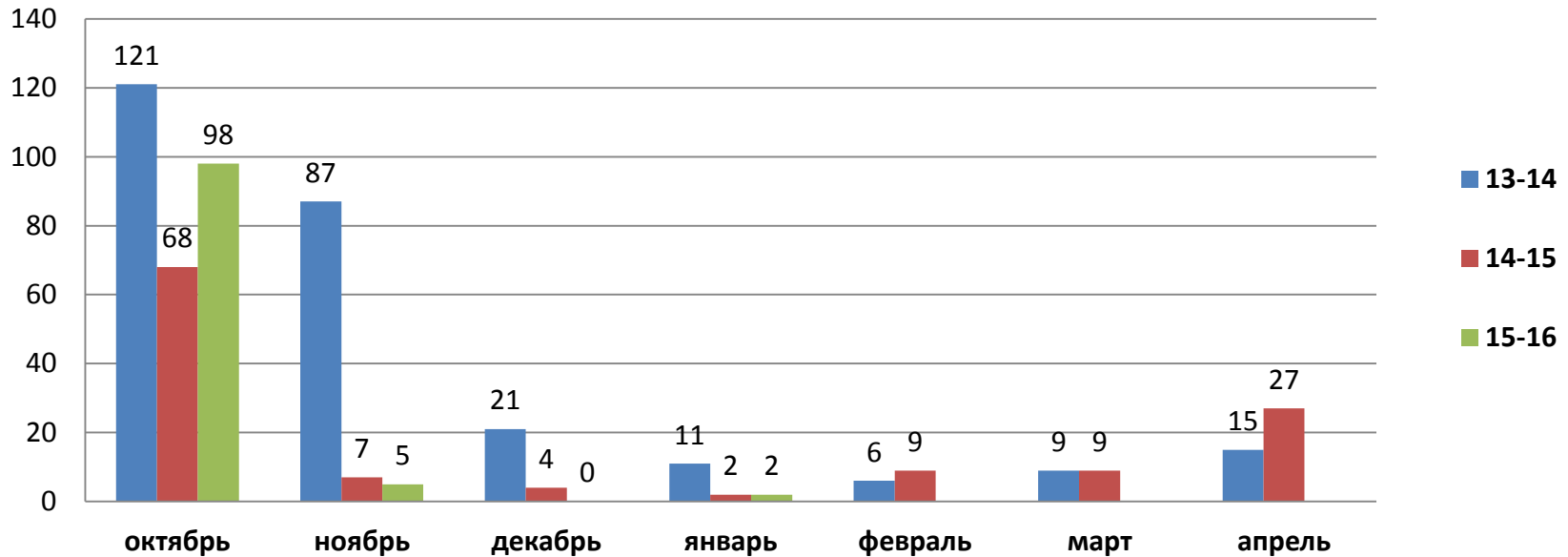


Факторы изменения повреждаемости:

- Результаты работы в 2012-2013 годах дали снижение повреждаемости на сезон 2013-2014;
- С учетом объемов работ а 2014 году сезон 2014-2015 показал существенное снижение повреждаемости (до 30 %);
- Замедление темпов замены сетей в 2015 году отбрасывает назад к показателям 2-х летней давности.
- Рост повреждаемости в течение сезона 2014-2015 отражает большую долю сетей с критическим износом.

Динамика технологических нарушений

Отключения ЦО более 6-часов

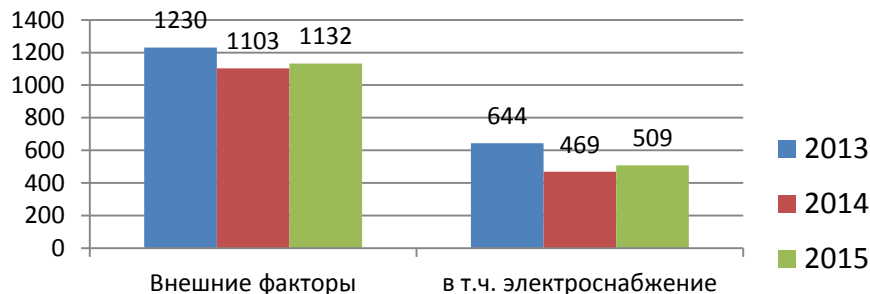


Факторы снижения «сложных» повреждений:

- Концентрация усилий на критически важных для надежности и сложных объектах при замене сетей;
- Сокращение сроков выполнения ремонтных работ:
 - привлечение дополнительных сил, как за счет увеличения штата собственных ремонтных служб, так и подрядных организаций;
 - повышение технической оснащенности ремонтных бригад.

Динамика нарушений под влиянием внешних факторов

Динамика по внешним факторам по годам



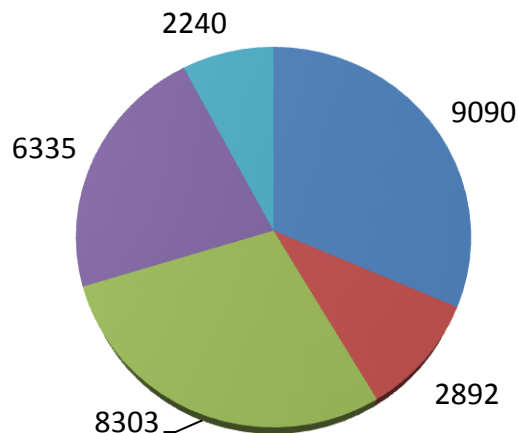
▪ 50% нарушений внешние факторы;

▪ Лидирующий фактор – электроснабжение:

- 55% внешних нарушений;
- наибольшее воздействие на сети (гидроудары) ;
- наибольшее воздействие на потребителей.

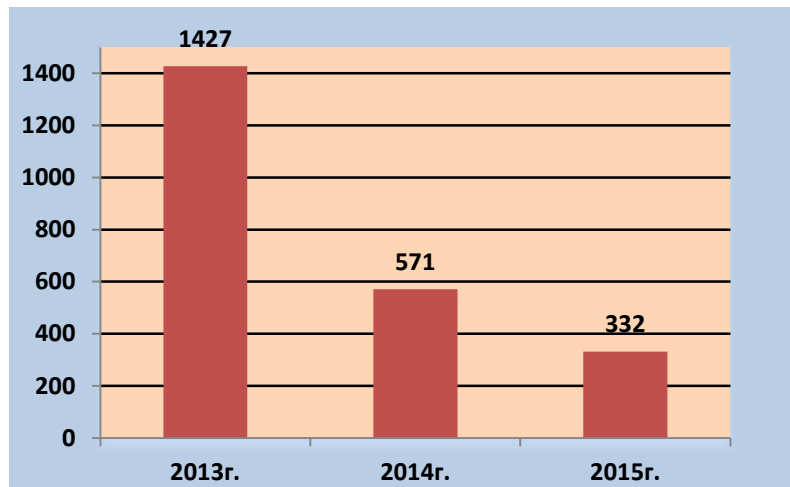
Количество нарушений

Затронутые объекты

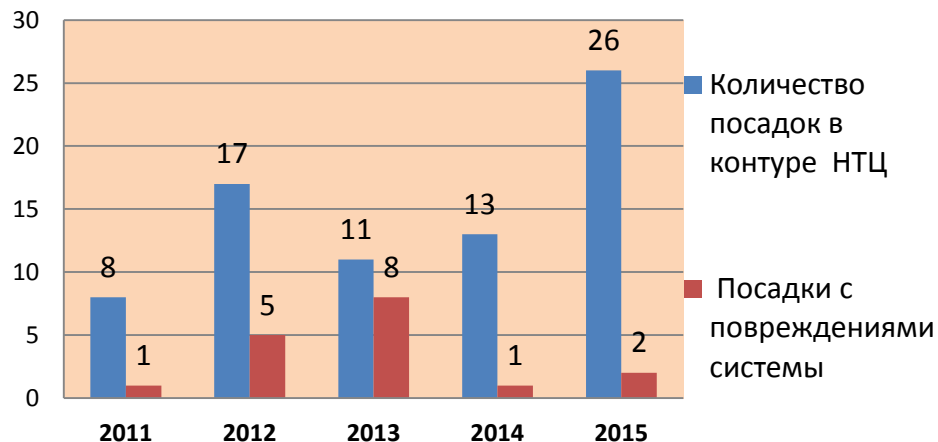


Результаты повышения надежности электроснабжения

Время восстановления режимов котельных, часов



Контур НТЦ (НТЦ, РСТ-1, НПС-2, НПС-6)



Факторы снижения влияния нарушений электроснабжения:

- замена трансформаторов тока;
- восстановление резервного электроснабжения;
- установка стационарных резервных источников;
- приобретение передвижных дизель-генераторов;
- Реконструкция схемы электроснабжения НТЦ и насосных (БАВР, ЧРП).

Результаты:

- Сокращение времени восстановления режимов в 4 раза ;
- повышение устойчивости контура НТЦ от гидроударов - сведение к минимуму повреждений

Анализ обращений по нарушениям качества теплоснабжения

Период (год)	Общее кол-во	Факторы Теплоэнерго	Несоблюдение t теплоносителя	Нарушение режимов в сетях
2012	1501	90	78	12
2013	883	48	30	18
2014*	1031	63	9	54
2015	704	22	7	15

Факторы снижения общего количества претензий в 2015 году:

- Предварительное заполнение систем теплоснабжения с постановкой на циркуляцию;
- Проведение наладочных работ в предшествующем периоде.

Устранение длящихся нарушений в работе Теплоэнерго:

- Контроль параметров на котельных, в т.ч. за счет автоматизации;
- Сокращение сроков устранения повреждений в тепловых сетях;
- Улучшение гидравлических режимов за счет перекладки сетей:
 - в 2015 году - головные участки от СТЭЦ, магистральные участки сетей от НТЦ
- Адресная работа с ДУКами.

* - с 2014 года изменилась система и методика учета обращений и нарушений

Анализ обращений по нарушениям качества ГВС

Период (год)	Общее кол-во	Факторы Теплоэнерго	При подаче по одному трубопроводу	По химическим показателям	При несоблюдении режимов
2013	846	337	248	22	67
2014*	495	190	89	15	86
2015	433	136	78	12	46

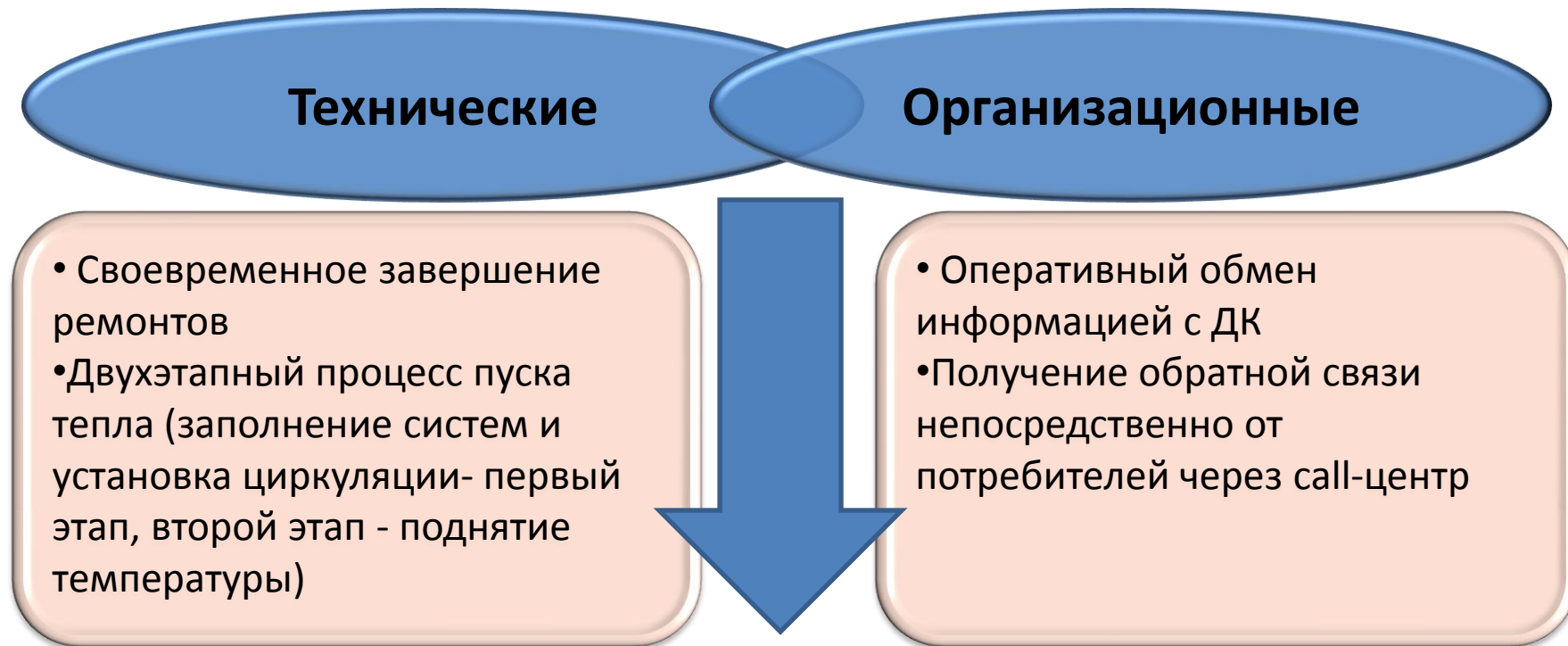
Общее количество претензий по сравнению с 2014 годом снизилось на 13%.

Факторы снижения претензий на ГВС в 2015 году:

- модернизация и автоматизации оборудования, обеспечение контроля заданных параметров теплоносителя на котельных;
- практически отсутствуют обращения по «длящимся» нарушениям благодаря проведенным работам по улучшению гидравлических режимов за счет перекладки сетей, а также сокращению сроков устранения повреждений в тепловых сетях с момента их обнаружения;
- ведется совместная с ДУКаами работа по анализу и устранению каждой ситуации.

* - с 2014 года изменилась система и методика учета обращений и нарушений

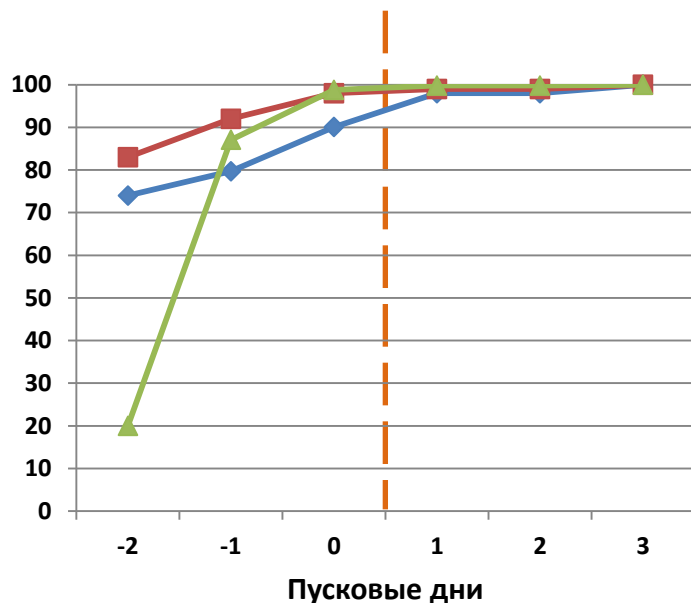
Мероприятия по организации пускового периода



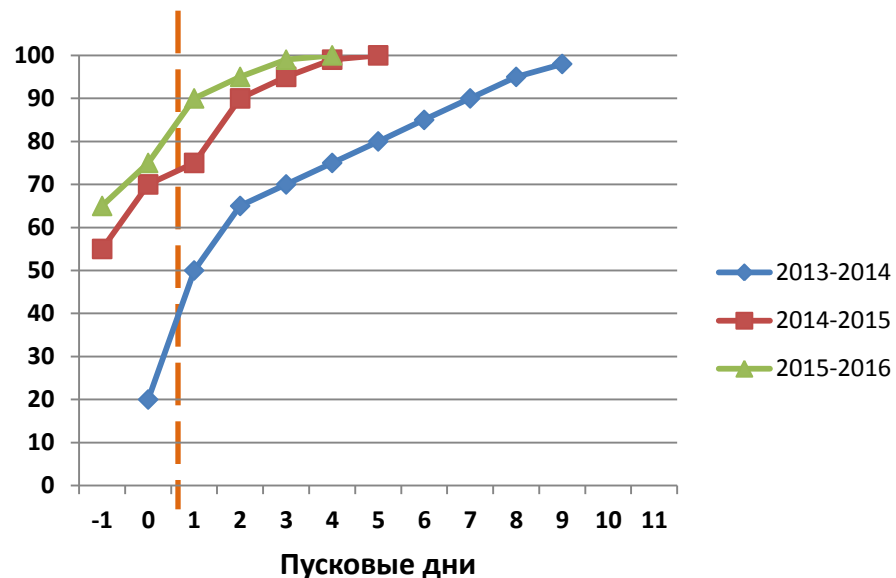
- раньше начат процесс заполнения = создан временной запас для устранения нарушений, препятствующих пуску (примерно 2 недели до старта отопительного сезона);
- плавный и быстрый пуск, без ажиотажа и «раскаленных телефонов»;
- адресная работа с ДК по конкретным домам.

Динамика включения отопления

Социальные учреждения, %



Жилые дома, %



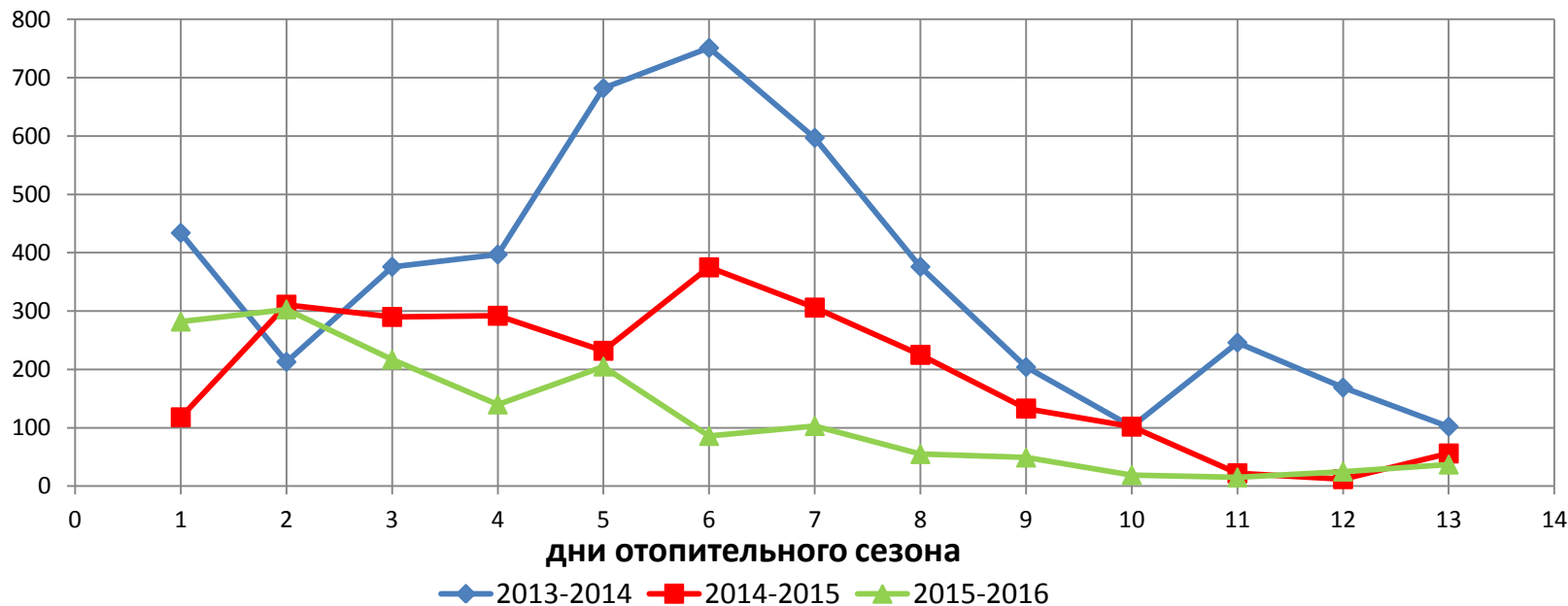
- Все социальные учреждения были подключены до начала отопительного сезона;
- Срок подключения сокращен до 3-х дней.

Существенно сократить сроки включения отопления позволили:

- Заблаговременное заполнение сетей, в т.ч. ВСО совместно с ДУК,
- Переход на режим холодной циркуляции до начала отопительного периода

Динамика обращений в ЕДДС 005

Количество обращений в ЕДДС 005
за 2 недели с начала отопительного сезона



- Среднее количество обращений сократилось более чем на 30%.
- Удалось избежать пикового количества обращений (максимум обращений по годам: 2013 – 1100; 2014 – 413; 2015 - 309);
- Улучшены показатели предыдущего пускового периода.

Обратная связь по качеству и надежности теплоснабжения

В 2014-2015 внедрена новая система взаимодействия с потребителями и конечными получателями услуг отопления и ГВС, увязывающая поступление обращений с процессами внутри предприятия.

▪ Система построена по **принципу обязательной неразрывной обратной связи:**

- Любое обращение принимается к исполнению;
- Потребителю доступна оперативная информация о производстве работ по обращению;
- Заявка в зоне ответственности Теплоэнерго закрывается только при наличии подтверждения от обратившегося потребителя;
- Все задачи в зоне ответственности исполнителей коммунальных услуг передаются в домоуправляющие компании.

Предпосылки для трансформации

Социальный запрос

- Открытость и прозрачность
- Способность выполнять взятые на себя обязательства
- Длительные сроки ответов

Развитие альтернативных вариантов теплоснабжения

- Подключение к другим поставщикам ресурсов
- Строительство собственных источников

Ограничения функциональной модели обслуживания

- Беспомощность потребителя перед системой
- Смешение функций очного и дистанционного обслуживания
- Отсутствие контроля качества работы с потребителями

Отсутствие «единой точки контакта»

- Растерянность потребителя – не знает к кому обратиться
- «Футбол» потребителя - м/у подразделениями и м/у РСО-УК-ИРЦ
- Модель монополиста

Устаревшие технологии

- Отсутствие процессного подхода
- Отсутствие специализированного ПО
- Ручное управление проблемами

Внедрение

Выделение очного и дистанционного обслуживания

Дистанционное обслуживание:

- Создание Контакт Центра (телефон, IVR, факс, e-mail, сайт)
- Заккрытие заявки только после подтверждения решения проблемы потребителем

Очное обслуживание:

- Создание Центра обслуживания клиентов (ЦОК – принцип «open space»)
- Принцип «одного окна», информационно насыщен и технологичен
- Комфортен и удобен

Сегментация и персонализация

- Сегментация базы потребителей
- Персональный специалист каждому потребителю, индивидуальный подход
- Единая база знаний
- Просвещение потребителей – Азбука ЖКХ, информационные встречи

Создание «единой точки контакта»

Переход от функциональной модели к процессной, автоматизация процессов:

- «Выдача ТУ и заключение договора на присоединение»
- «Диспетчеризация сообщений о нарушениях в работе объектов и ТС»
- «Оповещение об отключении объектов» (e-mail, SMS, факсограмма)
- «Автоматическая приоритезация заявок»

Взаимодействие с внешними пользователями:

- «Информационный обмен о проводимых работах в режиме online»
- «Предоставление доступа к информации о состоянии ОДПУ»

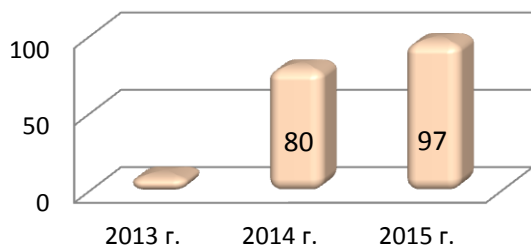
Обучение и контроль персонала

- Стандарт обслуживания потребителей
- Система индивидуальных KPIs
- Постановка системы обучения - собственные тренинги, семинары
- Карта индивидуального развития для сотрудников фронт-лайн
- Портал дистанционного обучения

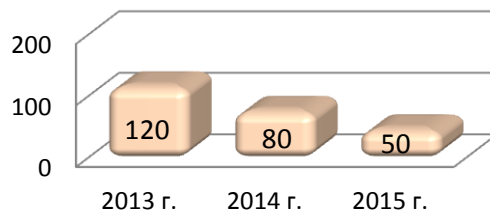
Результаты

Дистанционное обслуживание (быстро, экономно, удобно)

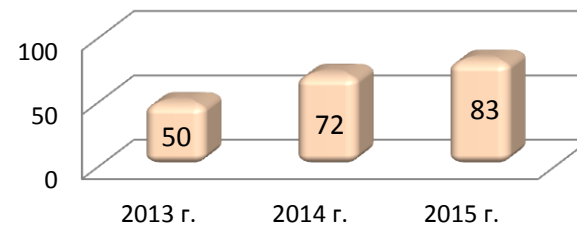
FPR решение при первом звонке, %



AWT среднее время ожидания ответа, сек

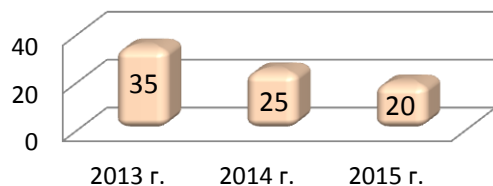


UTC задействование канала от общего количества обращений, %

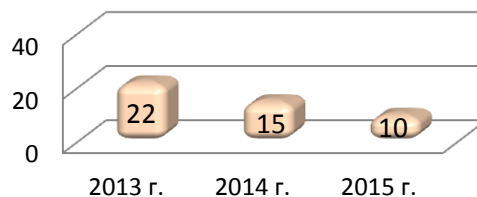


Очное обслуживание (комфортно, доступно, юридически значимо)

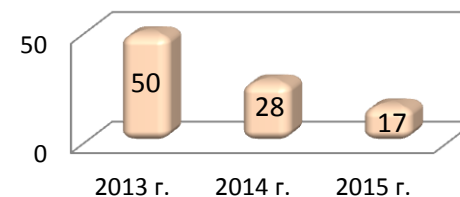
ASA среднее время обслуживания, мин



AWT среднее время ожидания обслуживания, мин



UTC задействование канала от общего количества обращений, %



Динамика обращений по каналам

Обращения	2013 г.	%	2014 г.	%	2015 г.	%
Дистанционные	25 365	29%	87 666	60%	109 610	72%
Очные	42 521	49%	40 310	27%	23 878	16%
Письменные	17 832	22%	18 726	13%	18 851	12%
	85 718		146 702		152 339	

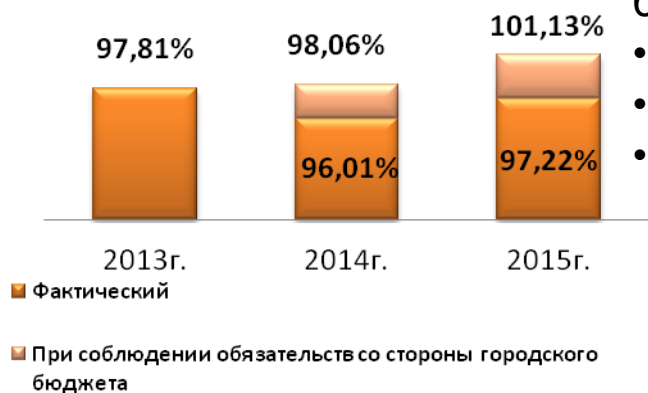
По итогам XI профессионального конкурса в индустрии контактных центров «Хрустальная гарнитура» - 2015. Победитель в категории «Лучший центр по обслуживанию населения в гос.органах и секторе ЖКХ» - ОАО «Теплоэнерго».

Собираемость денежных средств

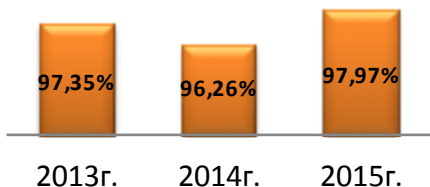
Итого за год

Основная причина, влияющая на собираемость ДС - несоблюдение обязательств со стороны бюджета и бюджетозависимых МП :

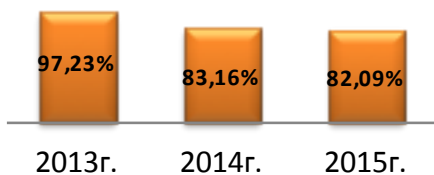
- учреждения – **234 млн. руб.**
- субсидии по ограничению платы - **222 млн. руб.**
- МП - **80,5 млн. руб.:**



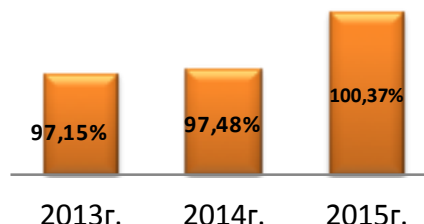
Население



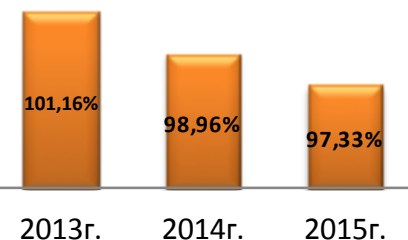
Бюджет (город)



Бюджет (область и Федерация)



Прочие



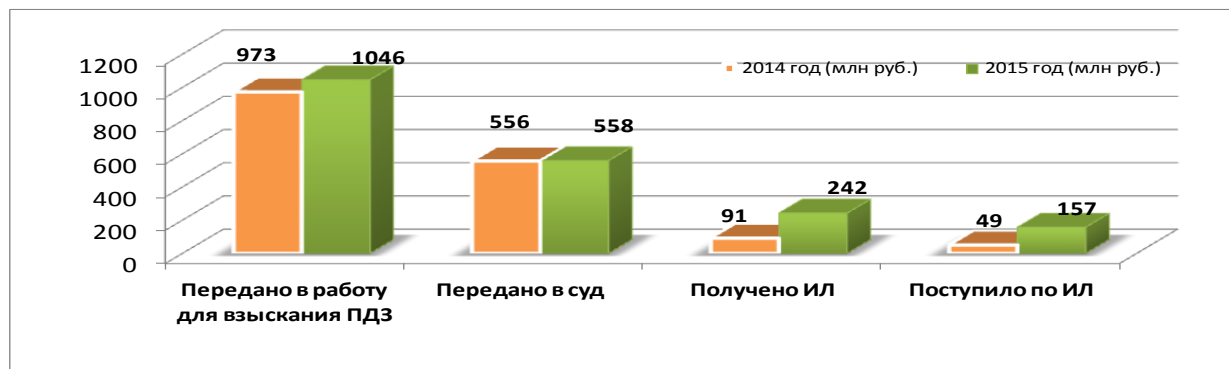
Работа по сокращению ПДЗ и стимулированию собираемости

1. Работа с ПДЗ со сроком возникновения до 4-х месяцев

- Работа осуществляется силами Контакт-центра ТЭ
- Эффективность (2015г.) - 42% (172 млн. руб.), в т.ч. взыскания ПДЗ с периодом 3-4 мес. – 26%

2. Привлечение коллекторов к сбору ПДЗ сроком свыше 4-мес

- Эффективность (2015г.) - собираемость ДС по исп.листам выросла на 10,3% (с 54,5% до 64,8%)



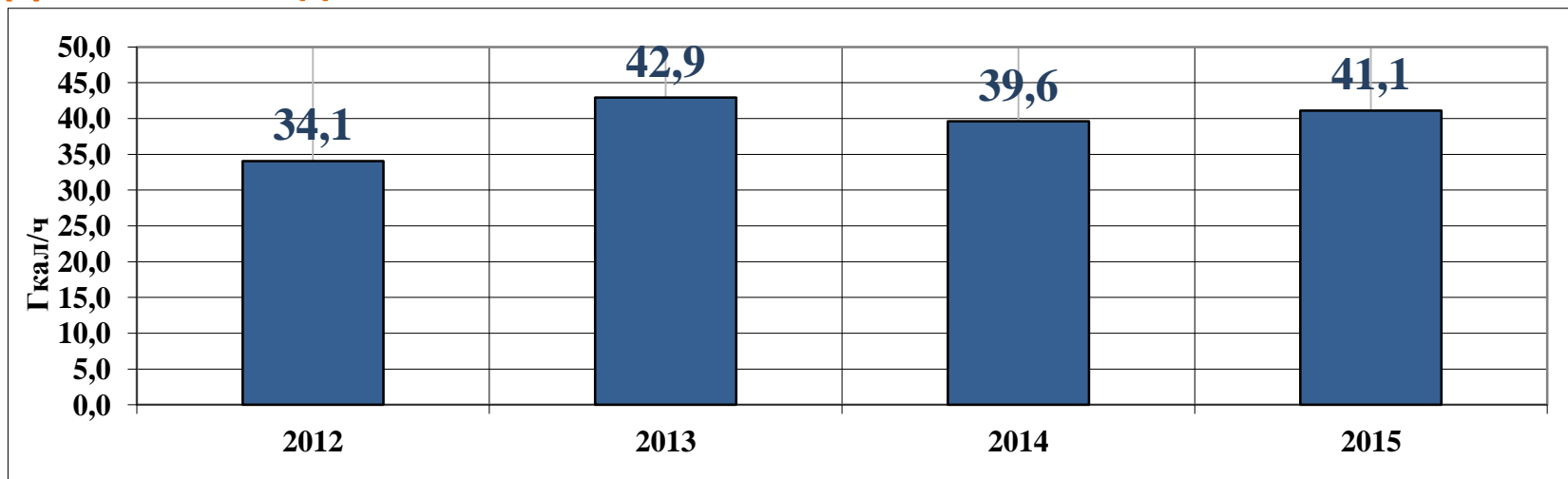
3. Акция по стимулированию сбора денежных средств

- Выросло кол-во добросовестных плательщиков на **13%** - это **35 тыс.** лицевых счетов, домохозяйств
- 3% потребителей стали оплачивать начисления в текущем периоде, т.е. сразу после получения ЕПД
- Смещение сроков оплаты ЕПД на 4 дня влево внутри месяца
- Увеличилась собираемость денежных средств - по ЕПД (2014г. - 97,47%, 2015г. - 98,2%)

Статистика подключений 2013-2015

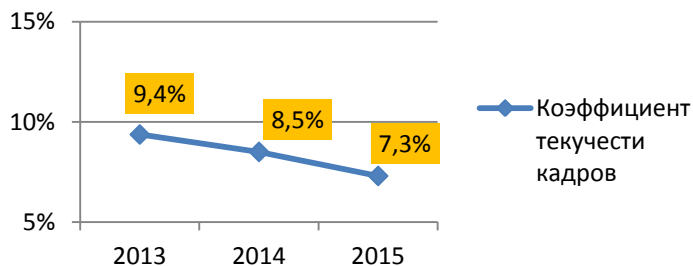
Заявки	2012		2013		2014		2015	
	шт.	Гкал/час	шт.	Гкал/час	шт.	Гкал/час	шт.	Гкал/час
Общее количество заявок, в т.ч.	170	335	175	275	295	446	236	409
<i>от собственников земельных участков</i>	83	212,29	112	85	230	178	176	278
Оформлены отношения (ТУ, договоры)	78		98	176	151	261	155	314

Динамика подключений 2013-2015 гг.



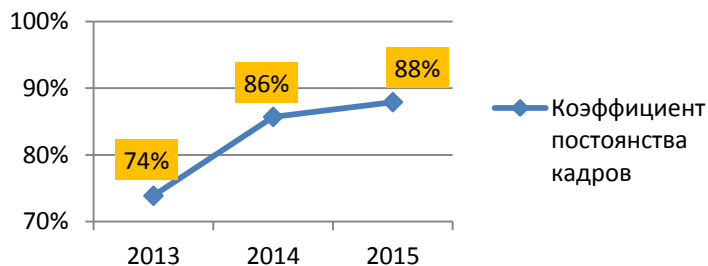
Сохранение и развитие кадрового потенциала компании

Коэффициент текучести кадров



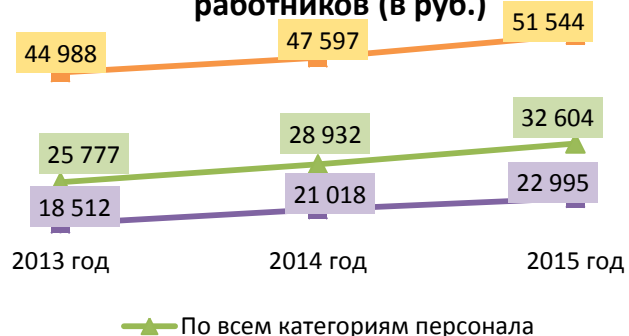
■ 2015 коэффициент текучести кадров 7,3% при норме в производственной сфере 10-15%.

Коэффициент постоянства кадров



■ Показатель постоянства кадрового состава. За последние 2 года рост составил 14% и достиг уровня 88%.

Среднемесячная заработная плата работников (в руб.)



■ Увеличение доли развивающего обучения. В 2015 г. количество обучающихся по этому направлению выросло в 8,5 раз по отношению к 2013 г.

■ ОАО «Теплоэнерго» лауреат премии «Работодатель года 2014» в номинации «Работодатель года» в сфере «Энергетика/инфраструктура»

Актуальные задачи на 2016 год

**Повышение
надежности и
качества работы
источников**

Дальнейшая реконструкция источников в объеме инвестиционной программы

Оптимизация схем теплоснабжения – уход от сторонних поставщиков, ликвидация неэффективных котельных

**Повышение
надежности тепловых
сетей**

Сохранение объема обновления тепловых сетей на уровне 2013-2015 годов – обеспечение обновления в объеме не менее нормативного

Внедрение системы мониторинга тепловых сетей методом приборной диагностики – приоритетность выполнения ремонтов

**Развитие
взаимодействия с
потребителями**

Дальнейшее развитие взаимодействия с управляющими организациями в вопросах качества теплоснабжения – адресность в выявлении и решении проблем

Повышение эффективности работы с обращениями граждан по «горячей линии» – получение обратной связи от УК.

Спасибо за внимание

ОАО «Теплоэнерго», Россия, 603005, Нижний Новгород, б. Мира, 14
тел. +7(831) 299-93-40, факс +7(831)299-93-69, e-mail:office@teploenergo-nn.ru
www.teploenergo-nn.ru