

КОНТАКТЫ И КОНТРАКТЫ В УДАЛЕННОМ ДОСТУПЕ: РЕАЛИЗАЦИЯ ОНЛАЙН-ПРОЕКТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В ООО «ГАЗПРОМ МЕЖРЕГИОНГАЗ РОСТОВ-НА-ДОНУ»

УДК 696.2

В.Ю. Ревенко, ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»
 (Ростов-на-Дону, РФ)

Е.О. Северов, ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»

В статье представлен опыт дистанционного документооборота ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» и потребителей услуг.

Перевод в виртуальную плоскость большей части формальностей, связанных с документооборотом (заключением договоров и оплатой услуг потребителей поставщикам природного газа), сокращающий временные и материальные издержки, является частью общей стратегии Группы компаний «Газпром межрегионгаз», ориентированной на привлечение новых клиентов и повышение качества обслуживания. Опыт отдельных компаний (в особенности такой крупной, как ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону», обслуживающей 1,45 млн абонентов) в практическом освоении онлайн-платежей и контроля за состоянием счетов в «личном кабинете» «мойгаз.смородина.онлайн» (для физических лиц) и системе СБИС++ (для юридических лиц) представляет особую ценность для всех подразделений Группы, а также для потребителей услуг энергетических компаний. Помимо этого новые подходы в работе позволяют улучшить экономический климат Донского региона и создают условия для привлечения инвестиций.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ГАЗИФИКАЦИЯ, РЕГИОНАЛЬНЫЕ ГАЗОВЫЕ КОМПАНИИ, ПОСТАВКИ ГАЗА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ, ОНЛАЙН-СЕРВИСЫ, ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ АБОНЕНТА 2.0, ПЛАТФОРМА «СМОРОДИНА», СИСТЕМА СБИС++, ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» обеспечивает бесперебойную поставку газа [1] всем категориям потребителей Ростовской области – региона площадью 101 тыс. км² с населением 231 млн человек (рис. 1). Городские жители составляют 67,92 %.

На сегодняшний день в Ростовской области газифицировано свыше 700 населенных пунктов. Количество лицевого счетов составляет 1 448 519 ед., 80 % договоров на поставку природного газа заключено в письменном виде в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 21 июля 2008 г. № 549 (ред. от 15 апреля 2014 г.) «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (вместе с Правилами поставки газа для

обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан) [2].

ДОГОВОРИМСЯ ДИСТАНЦИОННО

Одним из инструментов, позволяющих повысить эффективность взаимодействия региональной газовой компании с абонентами [3], служит электронный документооборот. Позволяя заключать и перезаключать договоры на поставку газа с использованием сети Интернет, он сокращает временные издержки «живого» общения потребителей – физических лиц с сотрудниками ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону». При этом сокращаются число процедур, необходимых для заключения договора, и сроки их прохождения.

Электронный документооборот позволяет гражданам, не выходя из

дома, получать те или иные виды услуг, избегая очередей, временных затрат и транспортных расходов, и поэтому является одним из способов повышения качества предоставляемых населению услуг.

Дистанционные этапы при заключении договоров поставки газа также увеличивают эффективность работы ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»: снижаются финансовые затраты на бумагу, картриджи к принтерам и другие расходные материалы, на организацию дополнительных мест приема посетителей. Также оптимизируется работа с архивом документов.

Использование дистанционных технологий при заключении договоров поставки газа реализовано с помощью таких онлайн-серви-

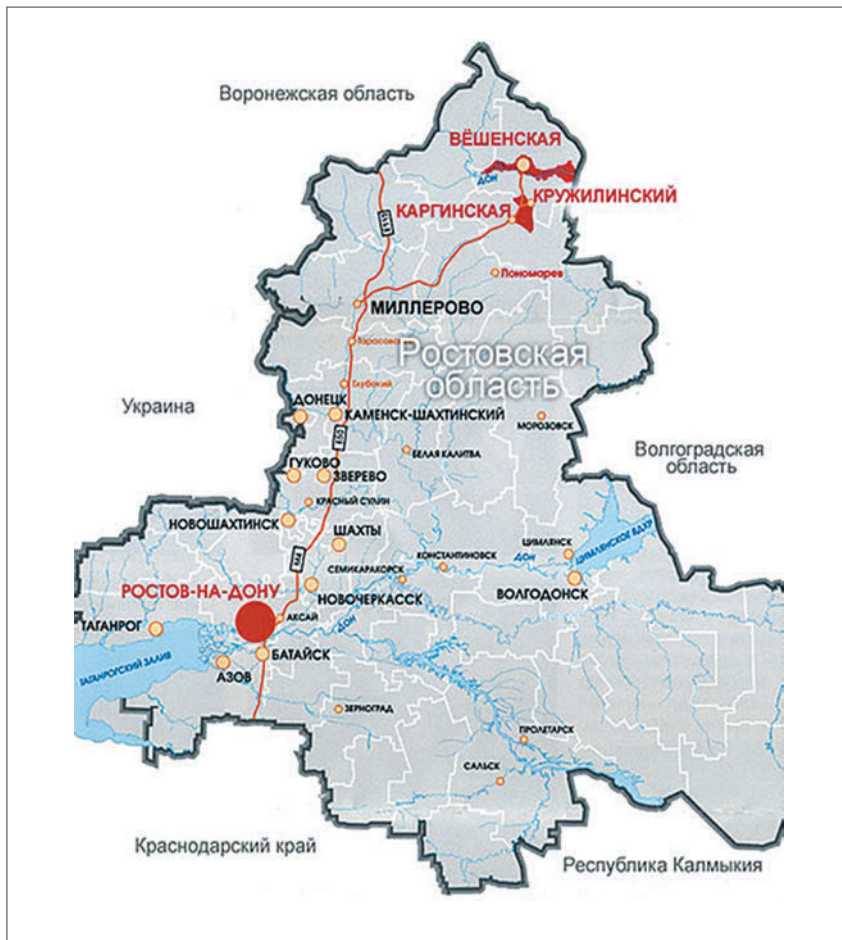


Рис. 1. Карта Ростовской области: зоны ответственности ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»

1) для подготовки проекта договора/дополнительного соглашения абонент направляет в адрес ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» заявку на заключение договора/внесения изменений в договор и необходимый пакет документов в электронном виде через форму обратной связи. Указанные документы предоставляются в формате PDF. В процессе рассмотрения абонентской заявки специалисты по работе с населением ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» предоставляют максимально подробные консультации в режиме онлайн, разъясняя список необходимых документов;

2) ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» рассматривает заявку и приложенный к ней пакет документов и при отсутствии замечаний направляет потребителю посредством электронного документооборота договор/дополнительное соглашение в формате PDF. При наличии замечаний или неполном пакете документов потребителю направляется информационное письмо с указанием замечаний к пакету документов;

сов ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону», как официальный сайт организации и мобильное приложение, активируемое для операционных систем iOS и Android (рис. 2). С их помощью можно подать заявку с приложением скан-копий документов для заключения либо перезаключения договора на сайте региональной газовой компании (рис. 3), а также оформить доступ в «личный кабинет» абонента ЛКА 2.0 «мойгаз.смородина.онлайн», размещенный на сайте управляющей компании «Газпром межрегионгаз» (рис. 4). Следует отметить, что ЛКА 2.0 является модернизированной версией существовавшего ранее онлайн-сервиса на платформе «Смородина». Взаимодействие клиентов и поставщиков услуг по новой схеме предусматривает следующие этапы:



Рис. 2. Онлайн-сервисы ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»

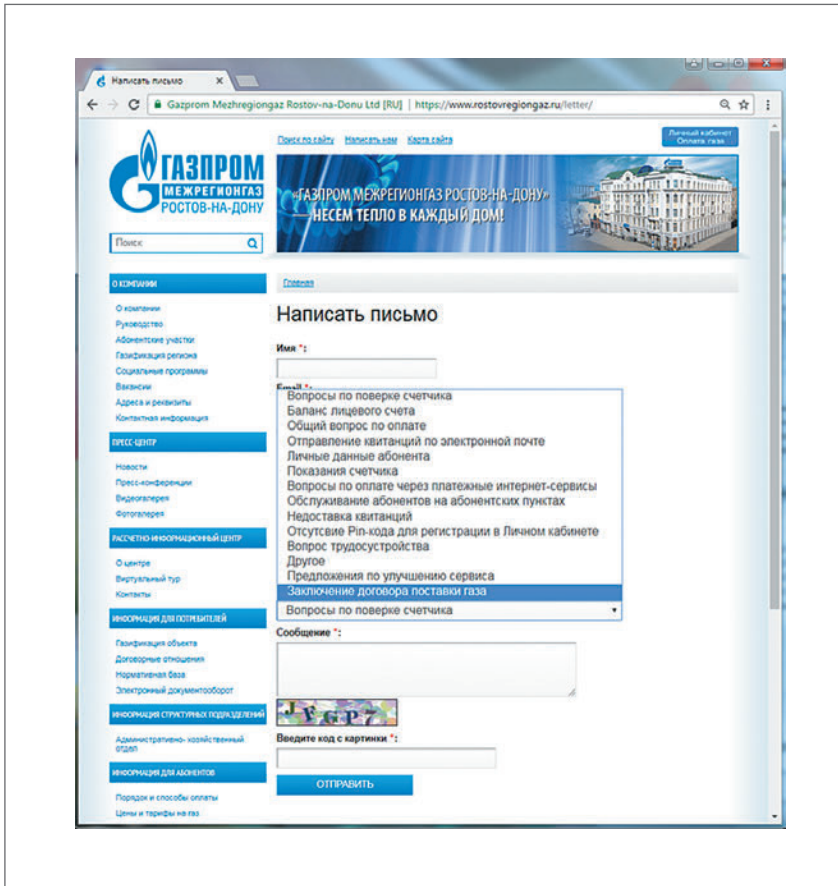


Рис. 3. Заключение договора на поставку газа через сайт ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»

«СМОРОДИНА» НОВОГО УРОЖАЯ

Одной из приоритетных задач, стоящих перед ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону», является активное применение электронного документооборота и дистанционных сервисов при заключении договоров на поставку газа физическим лицам. Реализация данного проекта относится к выполнению показателя 2.5.1 «Возможность дистанционного заключения договора на поставку газа» целевой модели «Подключение (технологическое присоединение) к сетям газораспределения».

ЛКА 2.0 сегодня представляет собой модернизированную версию существовавшего прежде онлайн-сервиса на платформе «Смородина», доработанную в соответствии с пожеланиями пользователей. В число новых функциональных возможностей сервиса вошли оплата пластиковыми картами, чтение QR-кода, формирование счет-квитанций (рис. 5) и заявок на дополнительные услуги, передача показаний приборов, просмотр истории платежей и начислений.

3) потребитель рассматривает направленный ему договор/дополнительное соглашение и принимает решение о согласии или несогласии с положениями договора, о чем уведомляет посредством электронного документооборота ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»;

4) после согласования условий договора обеими сторонами гражданину необходимо прибыть с оригиналами документов в ближайший офис ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» и подписать договор после сверки документов.

Указанные меры привели к сокращению очередей в абонентских пунктах компании, высвободили сотрудников, осуществлявших прием первичных документов. В целом это привело к повышению эффективности работы региональной газовой организации.

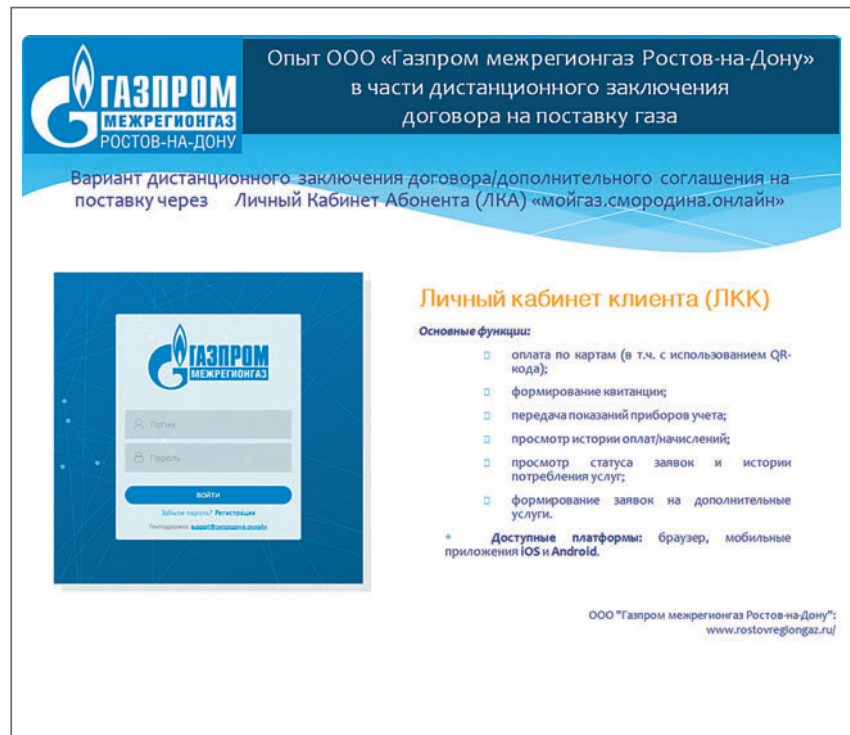


Рис. 4. Заключение договора на поставку газа через «личный кабинет» абонента (ЛКА) «мойгаз.смородина.онлайн»

23–26.10.2017

ТЕХНОФОРУМ



МИНПРОМТОРГ
РОССИИ



ufi
Approved
Event

ЭКСПОЦЕНТР

Организаторы:

ЭКСПОЦЕНТР
МОСКВА



Российская Ассоциация
производителей
станкоинструментальной продукции
«Станкоинструмент»

При поддержке
Министерства промышленности
и торговли РФ

Под патронатом
Торгово-промышленной палаты РФ



Реклама 12+



Международная
специализированная
выставка «Оборудование
и технологии обработки
конструкционных
материалов»

Россия, Москва,
ЦВК «Экспоцентр»

www.technoforum-expo.ru



Рис. 5. Внешняя сторона счет-квитанции для оплаты поставленного газа

В настоящее время началась разработка блока ЛКА «мойгаз.смородина.онлайн», позволяющего производить обмен письмами между абонентом и региональной газовой компанией с использованием электронно-цифровой подписи [4].

Такого рода сервис значительно снизит необходимость появления абонента в офисе компании, сделав их взаимоотношения сто-процентно дистанционными. Также будет предусмотрена интеграция с порталом госуслуг, что позволит

производить однозначную идентификацию заявителя.

Внедрение вышеуказанного блока ЛКА 2.0 относится к числу приоритетных задач ООО «Газпром межрегионгаз» и будет осуществляться совместно с АБ «РОССИЯ» в рамках пилотного проекта.

ДВА ПЛЮСА ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Еще одним приоритетным направлением развития электронного документооборота для возможности заключения договоров поставки газа является внедрение СБиС++, системы обмена юридически значимыми электронными документами между организациями, госорганами и гражданами [5]. На текущий момент система СБиС++ используется ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» в работе с потребителями – юридическими лицами. Данная практика уже показала свою эффективность: ускорился процесс обмена бухгалтерскими документами, сократилось число ошибок, обусловленных человеческим фактором, снизились затраты на бумагу, принтеры и другие расходные материалы. Кроме того, были минимизированы почтовые расходы, связанные с доставкой документов потребителям.

Внедрение системы СБиС++ в работу с абонентами увеличит число вариантов заключения договоров с применением интернет-сервисов, а также приведет к перечисленным ранее результатам. ■

ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон от 31 марта 1999 г. № 69-ФЗ (ред. от 26.07.2017) «О газоснабжении в Российской Федерации» (в ред. от 30.12.2012 № 323-ФЗ) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-31031999-n-69-fz-o/> (дата обращения: 23.09.2017).
2. Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (в ред. Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 г. № 442) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru/12186043/> (дата обращения: 15.08.2017).
3. Постановление Правительства РФ от 21 июля 2008 г. № 549 (ред. от 15.04.2014) «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru/12161689/> (дата обращения: 23.09.2017).
4. Приказ Министерства финансов РФ от 10 ноября 2015 г. № 174н «Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи» (рег. в Минюсте России 18.02.2016 г. № 41145) [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194368/ (дата обращения: 23.09.2017).
5. Приказ ФНС России от 24 марта 2016 г. № ММВ-7-15/155@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» (рег. в Минюсте России 21.04.2016 № 41888) [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_197242/ (дата обращения: 23.09.2017).