

Транспорт электроэнергии**Результаты производственной деятельности за 2021 г.**

Филиал	Отпуск в сеть, млн кВт·ч	Отпуск из сети*, млн кВт·ч	Потери электрической энергии	
			млн кВт·ч	%
Пермэнерго	17 226	15 844	1 382	8,02%
Свердловэнерго	29 559	28 217	1 342	4,54%
Челябэнерго	17 095	15 606	1 489	8,71%
Итого по МРСК Урала	63 880	59 667	4 213	6,59%

* Потребителям и смежным ТСО в границах балансовой и эксплуатационной ответственности.

По итогам работы ОАО «МРСК Урала» в 2021 г. объем отпуска из сети потребителям и смежным ТСО в границах балансовой и эксплуатационной ответственности составил 59 667 млн кВт·ч, что в сравнении с показателями 2020 г. (57 597 млн кВт·ч) на 2 070 млн кВт·ч или 3,59% выше, что обусловлено ростом объемов потребления по крупным потребителям.

Фактические потери электрической энергии в 2020–2021 гг.

Филиал	Факт 2020		Факт 2021	
	млн кВт·ч	%	млн кВт·ч	%
Пермэнерго	1 398	8,54	1 382	8,02%
Свердловэнерго	1 339	4,73	1 342	4,54%
Челябэнерго	1 437	8,82	1 489	8,71%
Итого по МРСК Урала	4 174	6,85	4 213	6,59%

Количество потребителей электроэнергии* на 31.12.2021

Филиал	Юридические лица	Физические лица
Пермэнерго	28 919	754 806
Свердловэнерго	13 145	442 608
Челябэнерго	36 464	1 058 324
Итого по МРСК Урала	78 528	2 255 738

* Учен переход потребителей – физических лиц, проживающих в многоквартирных домах на общедомовые приборы учета.

Структура потребления по группам потребителей, тыс. кВт·ч

Группа потребителей	Пермэнерго	Свердловэнерго	Челябэнерго
Промышленные потребители	4 892 391	8 907 690	4 810 965
Транспорт	1 354 406	2 468 020	1 490 205
Нефте- и газопроводы	2 210 434	303 085	310 691
Сельское хозяйство и пищевая промышленность	172 552	170 051	332 763
Непромышленные потребители	1 295 807	1 060 796	3 160 432
Государственные (муниципальные) организации и прочие бюджетные потребители	863 871	166 364	542 579
Население и приравненные группы потребителей	2 304 889	1 716 415	2 722 657
Территориальные сетевые организации	2 750 106	13 424 304	2 235 830
Всего	15 844 457	28 216 725	15 606 122

Дополнительные (нетарифные) услуги

Для развития дополнительных (нетарифных) услуг в 2021 г. в Обществе проведены следующие мероприятия:

- Определен Центр ответственности за общую организацию и координацию деятельности по дополнительным (нетарифным) услугам на уровне исполнительного аппарата, созданы Отдел продаж и Коммерческий отдел.
- Обновлено Положение о дополнительных (нетарифных) услугах (в т.ч. матрица ответственности).
- Сформирован единый подход к стоимости и составу дополнительных услуг.
- Инициирована доработка информационных систем Общества в части договорного учета и управленческого контроля.
- На официальном сайте Общества размещена информация о реализации дополнительных (нетарифных) услуг, включая электронные формы заявок на дополнительные услуги.
- Проведен анализ рынка по типовым дополнительным (нетарифным) услугам и анализ перспектив развития по внедрению новых видов услуг.
- Сформированы детальные планы по развитию дополнительных услуг с целевыми показателями плана продаж (с учетом формирования Отдела продаж).
- Организованы и проведены обучающие семинары и тренинги по эффективным продажам и технологиям продвижения дополнительных (нетарифных) услуг Общества с привлечением внешних экспертов.
- Проведен анализ существующих бизнес-процессов оказания и развития дополнительных (нетарифных) услуг по видам деятельности, оптимизированы схемы и регламенты бизнес-процессов с учетом требований Положения о реализации дополнительных (нетарифных) услуг Общества.
- Внедрена упрощенная система закупок для оказания дополнительных (нетарифных) услуг, в том числе заключены «рамочные» договоры.

Также в 2021 г. инициированы следующие мероприятия (дата окончания мероприятий в 2022 г.):

- сформирован план актуализации нормативной документации ОАО «МРСК Урала» в части дополнительных услуг (с учетом требований рынка и изменений организационной структуры);
- начато формирование коммерческих отделов/групп в филиалах и производственных отделениях;
- создание каталога дополнительных услуг на сайте ОАО «МРСК Урала»;
- инициирован проект по разработке Автоматизированной системы управления нетарифными услугами на базе корпоративного портала;
- разработка упрощенной схемы доходных для ОАО «МРСК Урала» договоров;
- инициированы проекты по созданию новых продуктовых направлений и развитию существующих дополнительных услуг, в том числе:
 - а) Соглашение консорциума строительно-монтажных работ;
 - б) Концессионные соглашения;
 - в) Развитие продуктового направления «Энергосервис»;
 - г) Супермаркет «Россети Урал»;
 - д) Установка, подключение, обслуживание и ремонт солнечных электростанций для физических лиц и предприятий»;
 - е) Создание интегратора строительно-монтажных работ;
 - ж) Соглашение консорциума проектно-изыскательных работ.

Всего за отчетный период ОАО «МРСК Урала» исполнено более 15 тысяч заявок на общую сумму 609 662 тыс. рублей.

 **> 15 тыс.**

**ЗАЯВОК НА ДОПУСЛУГИ ИСПОЛНЕНО
ОАО «МРСК УРАЛА» ЗА ОТЧЕТНЫЙ
ПЕРИОД**



Финансовые показатели по видам дополнительных (нетарифных) услуг ОАО «МРСК Урала», млн руб.

Показатель	2019	2020	2021	2021/2020, %
Выручка	370	434	609,6	40%
Аренда и услуги по размещению	244	252	295	17%
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию	24	79	62,5	-21%
Выполнение строительно-монтажных работ	9	43	172,6	301%
Консультационные и организационно-технические услуги	17	30	51	70%
Агентские услуги	0	0	1,3	-
Услуги связи и информационных технологий	0	1,2	3,7	208%
Другие услуги по прочей операционной деятельности	73	26,1	19,6	-25%
Другие прочие услуги	3,6	1,8	3,1	72%
Чистая прибыль	105	116	152,6	31%
Аренда и услуги по размещению	91	82	93,5	14%
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию	5,5	13	18	38%
Выполнение строительно-монтажных работ	1	5	18	260%
Консультационные и организационно-технические услуги	-15	9	15,5	72%
Агентские услуги	0	0	0,9	-
Услуги связи и информационных технологий	0	0,96	1,9	97%
Другие услуги по прочей операционной деятельности	23	7	6,3	-10%
Другие прочие услуги	-0,131	-1,7	-1,8	-6%

Наибольший рост выручки наблюдается по следующим направлениям:

- выполнение строительно-монтажных работ (прирост на 301% к АППГ).
 - а) Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения («ТП под ключ», пакетная услуга) (прирост 424% к АППГ в связи с активным продвижением услуги).
 - б) Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя (прирост 97% к АППГ).
- Консультационные и организационно-технические услуги (прирост на 70% к АППГ).
 - а) Проведение энергетических обследований (энергоаудит), разработка и реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности (прирост 21130% к АППГ в связи с оказанием услуг по техническому аудиту ООО «АС Инвест»).



В качестве перспективных дополнительных услуг ОАО «МРСК Урала» для развития в 2022 г. определены следующие:

Аренда и услуги по размещению:

- Сдачи имущества в аренду
- Услуги по размещению коммуникационного оборудования

Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию:

- Оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов потребителя
- Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения
- Ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевых объектов потребителя
- Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения
- Испытание и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов
- Прочие услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, диагностике и испытанию

Выполнение проектно-изыскательских и строительно-монтажных работ

- Строительно-монтажные мероприятия по устройству электрических сетей наружного освещения («организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)
- Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения («ТП под ключ», пакетная услуга)
- Проектно-изыскательские работы в целях строительства, реконструкции и перевооружения электросетевых объектов потребителя
- Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя
- Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ и пр.)

Консультационные и организационно-технические услуги

- Проведение энергетических обследований (энергоаудит), разработка и реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности
- Консультационные услуги по направлениям деятельности («Энергоконсультант», и др.)

Целевые финансово-экономические показатели деятельности по реализации дополнительных (нетарифных) услуг на период 2022–2026 гг., млн руб.

Показатель	2020 Факт	2021 Факт	Целевые показатели				
			2022	2023	2024	2025	2026
Выручка	434	610	957	1 229	1 532	2 003	3 461
Чистая прибыль	116	153	128	148	169	208	321

Взаимодействие с потребителями

В целях повышения уровня клиентского сервиса 2021 г. был объявлен годом клиентского сервиса. Создана программа «Просервис», направленная на создание клиентоориентированной модели работы, повышение лояльности клиентов.

Утверждены принципы клиентоориентированности:

1. Клиент в центре внимания.
2. Клиент видит в нас экспертов, доверяет нам.
3. Клиент видит прогресс в нашей работе.
4. Омниканальность в основе сервиса.

На сегодняшний день в Обществе функционируют следующие основные формы и сервисы при оказании услуг:

- а) Очная форма: прием клиентов в офисах обслуживания.
- б) Заочная форма: интерактивные каналы, почтовое отправление, контактный центр (телефонная связь).

Ежегодно наблюдается увеличение количества обращений в адрес Общества через интерактивные каналы. В 2021 г. поступило 532 174 обращения, что на 21% больше чем в 2020 г. Основная доля приходится на обращения по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям, отключений электроэнергии и коммерческого учета. За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования. В 2021 г. проведено анкетирование клиентов, направленное на улучшение деятельности Общества, создание максимально комфортных условий для клиентов. Средняя оценка качества обслуживания за 2021 г. составила: в контактном центре — 4,13 (по пятибалльной системе), в офисах обслуживания — 4,7 (по пятибалльной системе); также клиенты оценили качество ответов на обращения — 3,5 (по пятибалльной системе).