

ЦІНИ НА ГАЗ

Як влітку змінювалися ціни на газ для населення



сторінка 2

ДОСТАВКА ГАЗУ

Як влада п'ять років знищувала газорозподільну галузь



сторінка 3

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

За лаштунками «гарячої лінії» РГК Контакт-центру



сторінка 6

НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ

Повстання роботів: як у Львові виготовляють нове газове обладнання



сторінка 6

ЯК ВЛАШТОВАНА ГАЗОВА МЕРЕЖА В БАГАТОКВАРТИРНОМУ БУДИНКУ



Внутрішньобудинкові газові мережі

Що це: Газові труби низького тиску на фасаді будівлі, всередині будинку, в загальних приміщеннях, у квартирах

Хто несе відповідальність: Власники та співвласники будинку



Вентиль на газопроводі

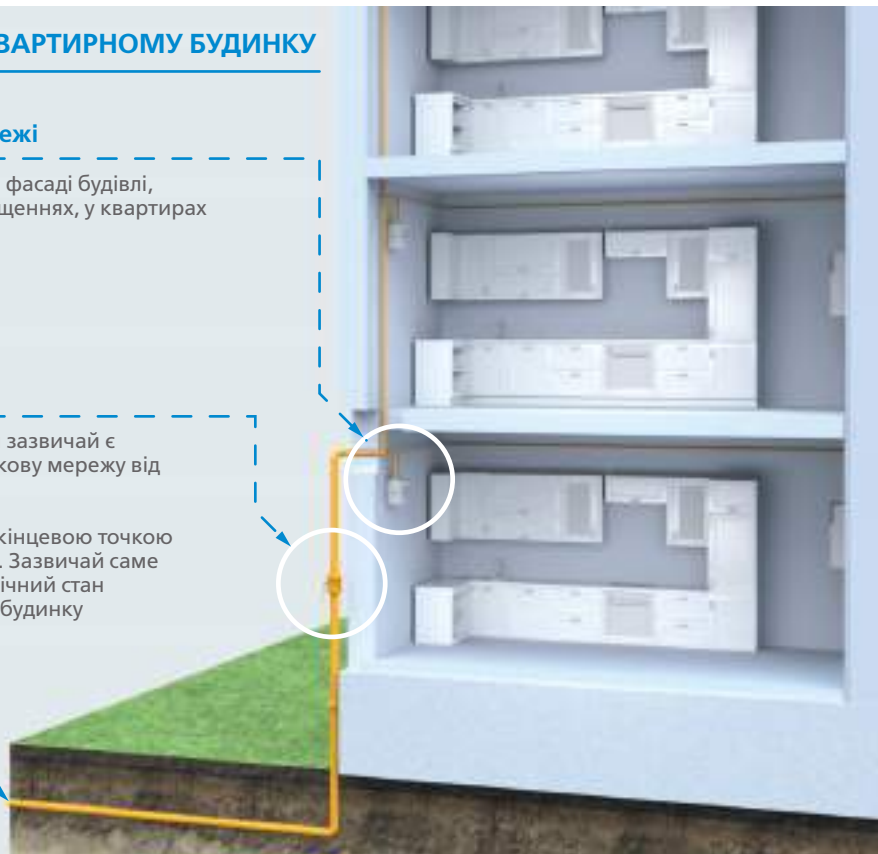
Що це: Пристрій на газопроводі, який зазвичай є межею, що відділяє внутрішньобудинкову мережу від розподільних газових мереж

Хто несе відповідальність: Вентиль є кінцевою точкою зони відповідальності оператора ГРМ. Зазвичай саме після вентилі відповідальність за технічний стан газопроводу переходить до власника будинку

Газорозподільні мережі

Що це: Вуличні газопроводи низького або середнього тиску та споруди на них

Хто несе відповідальність: За обслуговування газорозподільних мереж відповідає оператор ГРМ



Газові мережі в будинку потребують обслуговування та відповідальності

Природний газ надходить до наших квартир через газові мережі, які розташовані на фасаді та всередині будинку. Від стану цих газопроводів залежить чи буде завтра блакитне паливо у вашій квартирі. Тому власники житла мають бути зацікавлені в тому, щоб будинкові мережі завжди залишалися в гарному робочому стані. Для цього вони повинні забезпечити належне їх обслуговування.

В травні набрав чинності закон «Про житлово-комунальні послуги», в якому вказано, що технічне обслуговування та поточний ремонт внутрішньобудинкових систем газопостачання здійснюються коштом співвласників. Тепер ця послуга стала ринковою і споживачі газу можуть вільно

обирати підрядника для таких робіт на ринку. Виконавцем послуг з обслуговування внутрішньобудинкових мереж може бути будь-яка компанія, яку оберуть співвласники та, звісно, яка матиме необхідні дозволи.

Така тенденція є загальноєвропейською. Адже в 2010 році

Україна приєдналася до Європейського енергетичного співтовариства. Тому згідно з його статутом, усі послуги, які можуть бути монополізовані, мають стати ринковими.

Що таке внутрішньобудинкові газові мережі

Це всі газові мережі від вентилі на вході в будинок. Тобто всі газові труби на фасадах будинку та всередині будівлі та квартир є внутрішньобудинковими мережами. Внутрішньобудинкові газові мережі належать співвласникам багатоквартирних будинків. Раніше вони перебу-

вали на балансі місцевих рад та експлуатаційних організацій – ЖЕКів. Тому вся документація на ці мережі має бути передана від попередніх власників нинішнім.

Хто їх обслуговував раніше

Раніше відповідальність за обслуговування внутрішньобудинкових мереж була покладена на газорозподільні компанії. Однак ці мережі ніколи не перебували на балансі газорозподільних компаній. Із травня цього року співвласники можуть обрати

Продовження 6 сторінка

АКЦІЯ

«ТВОЯ ЕНЕРГОНЕЗАЛЕЖНІСТЬ»

КУПУЙ ГАЗ ВЛІТКУ ЕКОНОМ ВЗИМКУ

Заощаджуй до 25%*

НАК «НАФТОГАЗ УКРАЇНИ» ПРОПОНУЄ

Можливість уникнути підвищення ціни на газ
Скористатися перевагами ринку газу
Гарантує наявність газу для споживачів

Акція триває з 23 серпня до 25 вересня*

Детальніше про акцію можна дізнатися на сайті 104.ua або у Контакт-центрі

*економія залежить від ринкових умов і не може бути гарантована продавцем

ЦІНИ НА ГАЗ

Як влітку змінювалися ціни на газ для населення

Влітку ціни на газ у платіжках споживачів змінювалася щомісяця. Однак порівняно із опалювальним сезоном блакитне паливо подешевшало приблизно на 7–13%. Втім, це не єдині зміни, які відбулися із ціною на газ. Відтепер вона стала різною для кожного регіону.

Вартість газу для комерційних споживачів формується на ринку, виходячи з попиту-пропозиції. Для побутових споживачів її регулює держава. Державне регулювання ціни газу для населення бере до уваги два елементи. Перший – ціна газу як товару, куди входить вартість газу та його постачання. Ці складові ціни регулює Кабінет Міністрів своїми постановами. Другий – вартість доставки газу. Тарифи на транспортування та розподіл газу встановлює державний регулятор НКРЕКП.

Що вплинуло на зниження ціни

Впродовж зими змінилася ситуація на міжнародному газовому ринку. Ціни на газ пішли вниз. Чи не вперше за останній час ринкова ціна газу стала нижчою, аніж встановлена урядом для захисту населення. Щоб слідом за ринковою знизити вартість газу для

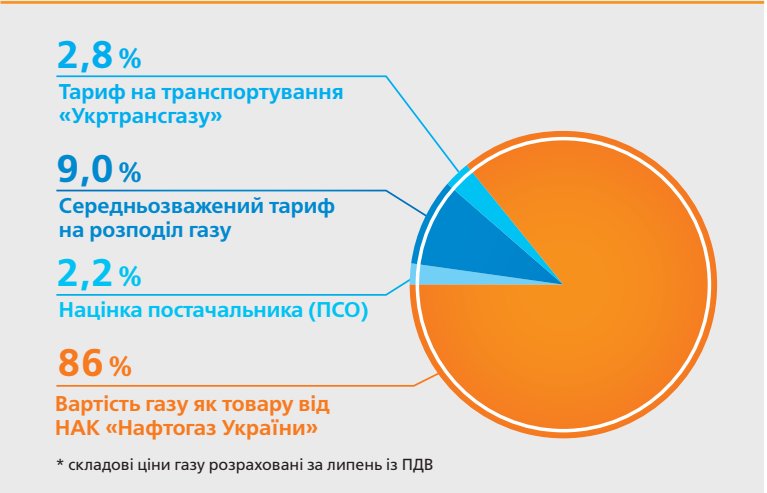
побутових споживачів, Кабмін змінив принцип її формування. Він затвердив постанову №485 від 5 червня, якою передбачено під час розрахунку ціни на газ аналізувати чотири показники, обираючи найменший. Отож НАК «Нафтогаз України» оцінює ціну газу в комерційному сегменті за минулий місяць, дані Міністерства економічного розвитку та торгівлі щодо середньої митної вартості газу за минулий місяць, середньозважену ціну газу на Українській енергетичній біржі, а також ціну за урядовою постановою №867. Такий механізм дозволив коригувати ціни для населення паралельно з ринковими. Тому вартість газу може змінюватися практично щомісяця, але не перевищувати 8,84 грн за куб. м.

Чому ціна різниться в регіонах

Окрім зменшення ціни газу як товару, споживачі могли помітити,

що у їхніх платіжках вартість газу відрізняється від вартості у такого ж споживача в іншому регіоні. Це пов'язано зі зміною однієї зі складових кінцевої ціни газу – тарифу на його доставку великими магістральними трубопроводами. Розмір цього тарифу встановлює державний орган – Національна комісія, що регулює сфери енергетики та компослуг. У травні НКРЕКП прийняла нові тарифи для оператора газотранспортної системи «Укртрансгаз». Вони ґрунтуються на замовленій потужності, виходячи із потреб споживача. Новий тариф передбачає, що всі споживачі газу сплачуватимуть за послуги транспортування газотранспортною системою фіксовану ставку (фактично абонплату) у розмірі 157,19 грн за тис. куб. м (без ПДВ). Ця ставка є складовою кінцевої вартості газу для населення. Отож після запровадження Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та компослуг нових тарифів для державного оператора газотранспортної системи АТ «Укртрансгаз» в кожній області України почала діяти своя ціна на газ. До цього нововведення вартість газу для побутових споживачів була єдиною в усіх регіонах.

З чого складається кінцева ціна газу для населення

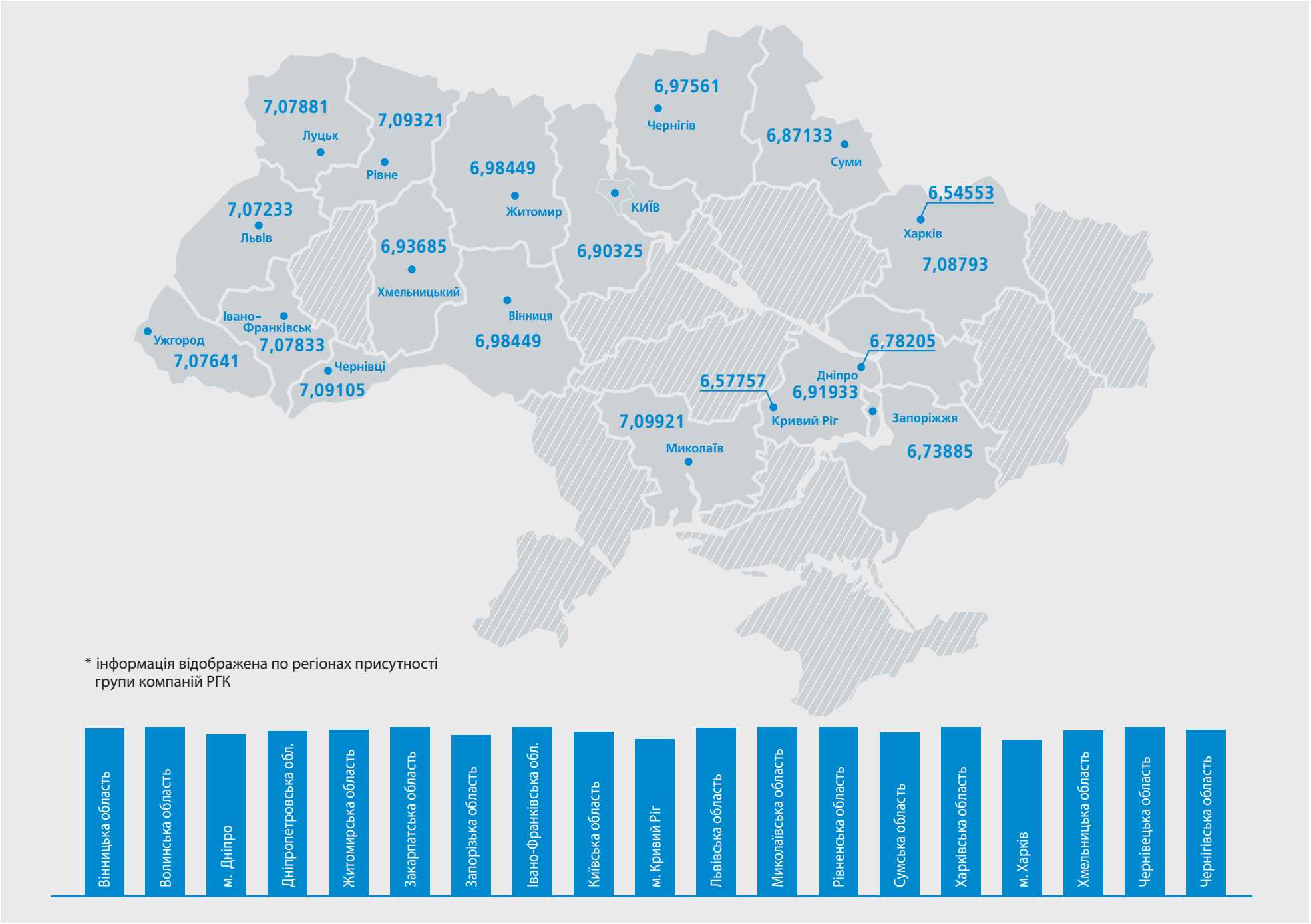


З чого складається ціна газу

У серпні кінцева ціна газу для населення встановлена в межах 6-7 грн/м³. Найбільшу частку в ній займає ціна газу як товару. На неї припадає 86% від кінцевої вартості газу. Приблизно 2% у ціні – це оплата за послуги роздрібного постачання газу компаніям, на яких покладені спеціальні обов'язки із продажу палива населенню. За отримані кошти ці компанії забезпечують обслуговування споживачів у

регіонах, друк рахунків та інші операції, пов'язані з розрахунками за газ. Ще майже 3% у ціні займає новий тариф «Укртрансгазу» за транспортування газу магістральними газопроводами та в середньому 9% тариф на доставку природного газу до споживачів розподільними мережами. Наразі тариф на розподіл залишається єдиним компонентом кінцевої вартості газу, який залишається незмінним та хронічно збитковим протягом останніх чотирьох років.

Як відрізнялась ціна газу в Україні по областях у липні



ДОСТАВКА ГАЗУ

Як влада п'ять років знищувала газорозподільну галузь

Уже п'ять років влада послідовно доводила до банкрутства приватні компанії з газорозподілу, використовуючи не лише економічні, а й політичні інструменти: упереджені та незаконні урядові рішення, дискримінаційну тарифну політику та схеми для створення штучних боргів.

Такі дії загнали всі без винятку газорозподільні компанії в глибоку яму економічної кризи – накопичені збитки сягнули 50 млрд грн. Галузь переживає катастрофічний відтік кадрів через заморожену державою зарплату, яка вдвічі нижча, ніж в будь-яких інших секторах енергетики. Починаючи із 2014 року газорозподільна галузь втратила третину із 70 тис фахівців.

Тактика «випаленої землі» проти операторів ГРМ

Чинний тариф на розподіл газу не змінюється з 2015 року. Сьогодні він вже в 3 рази менший від мінімально необхідного для беззбиткової діяльності газорозподільних компаній. Це сталося тому, що державний регулятор галузі – НКРЕКП не виконує свої прямі обов'язки щодо справедливого, недискримінаційного і неупередженого регулювання в галузі. Схоже, занижений тариф уже став фірмовим стилем НКРЕКП.

Наразі тариф на розподіл становить 0,52 грн за куб.м. Для беззбиткової роботи розподільної системи його рівень має бути 1,5 грн за куб.м. У структурі ціни частка розподілу становить менше ніж 8%, в той час як за європейськими стандартами вона має бути на рівні 25-30% від ціни на газ.

Занижені норми як зухвалий механізм тиску

Гра з нормами почалася з подачі НКРЕКП. Із 2014 року державна комісія наполегливо бомбардувала Кабмін листами, в яких від імені анонімних «спожива-

чів» пропонувалося знизити норми до мінімально рівня. Мета - змусити облигазі терміново встановлювати лічильники. Хоча саме держрегулятор повинен передбачити в тарифах на розподіл газу кошти на

встановлення таких лічильників. Замість цього НКРЕКП перекинула м'яч на сторону Кабміну – і там, не особливо вникаючи в суть питання, встановили норми в 2,5 рази нижчі від фактичного споживання газу. В цей час регулятор ініціював встановлення будинкових лічильників газу. Коли їх було встановлено понад 10 тис., раптом виявилось, що юридична чистота такого рішення



встановлення таких лічильників. Замість цього НКРЕКП перекинула м'яч на сторону Кабміну – і там, не особливо вникаючи в суть питання, встановили норми в 2,5 рази нижчі від фактичного споживання газу. В цей час регулятор ініціював встановлення будинкових лічильників газу. Коли їх було встановлено понад 10 тис., раптом виявилось, що юридична чистота такого рішення

споживання часом менше від фактичного. А різницю фіксує «Укртрансгаз» – як не оплачений, але спожитий газ.

Заборона приводити газ до стандартних умов

Наступна схема для створення штучної заборгованості газорозподільних компаній – це заборона операторам ГРМ обліковувати газ, спожитий населенням, із приведенням до стандартних умов. Цю заборону намагалася незаконно ввести НКРЕКП, наклавши табу на давно відомі закони фізики.

До 2016 року температурні коливання обсягів газу для населення враховувались у тарифах операторів ГРМ. Однак ці витрати були виключені із тарифів після прийняття Закону «Про ринок природного газу» у 2015 році та Кодексу ГРМ у 2016 році. З того часу оператори ГРМ враховують температурні коливання при розрахунку обсягів спожитого населенням газу. Але через спірність питання ці обсяги були виставлені лише в листопаді 2018 року. Коли ж споживачі отримали рахунки, в яких обсяг газу враховує його фізичні властивості, влада почала кампанію цькування, а НКРЕКП провела замовні «перевірки» та наклала на операторів ГРМ

штрафи. В підсумку газорозподільні компанії зазнали збитків на 6,4 млрд грн.

Як НКРЕКП довела до колапсу газовий ринок

За п'ять років політично мотивованих дій влади, передусім в обличчя НКРЕКП, газорозподільним компаніям було штучно завдано збитків на загальну суму близько 40 млрд грн. Схоже, що тепер настав час НКРЕКП платити за рахунками – зростання

НОВИНИ З РЕГІОНІВ

Закарпаття: кількість аварійних викликів газовиків зросла на 8%

Фахівці аварійної служби АТ «Закарпатгаз» відпрацювали 1300 аварійних викликів з початку року. Порівняно із аналогічним періодом 2018 року їх кількість збільшилася на 100. Незважаючи на зростаюче навантаження, видатки на АДС залишаються на рівні 2016 року, адже НКРЕКП вже четвертий рік поспіль не переглядає тариф «Закарпатгазу», за рахунок якого фінансується вся робота компанії.

За інформацією начальника аварійно-диспетчерської служби АТ «Закарпатгаз» Тиберія Куштанна, сьогодні на підприємстві – 45 бригад АДС. Служба працює цілодобово без вихідних та святкових днів.

Збитковий тариф: у Кривому Розі 40% робіт на мережах недофінансовані



Єдиним джерелом фінансування витрат АТ «Криворіжгаз» є затверджений держрегулятором НКРЕКП тариф на розподіл газу. При нинішній ціні природного газу для населення 6,58 грн «Криворіжгаз» отримує 5,5% – лише 0,36 грн з кубометра доставленого газу.

Нинішня система тарифоутворення не дає можливості АТ «Криворіжгаз» повноцінно фінансувати капітальні інвестиції і підвищувати якість послуг.

На сьогодні, середній рівень заробітної платні в АТ «Криворіжгаз» на 20% менше, ніж по енергетичній галузі України. Через низьку зарплатню за 6 місяців цього року відтік кадрів на підприємстві становив 12%.

АТ «Харківгаз»: держрегулятор не передбачив кошти на заміну лічильників

Кілька років поспіль, АТ «Харківгаз» пропонує НКРЕКП передбачити витрати на заміну лічильників у тарифі на розподіл газової компанії. Але державний регулятор не виділяє на це кошти в тарифі. Тому 9,8 тис. споживачів газу Харківської області змушені міняти непридатні лічильники за власний кошт.

З початку 2019 року в Харківській області повірено понад 20 тис. лічильників газу побутових споживачів. Планову перевірку лічильників виконує державне підприємство «Укрметрестандарт», забезпечує її проведення та оплачує ці послуги АТ «Харківгаз».

Реальне споживання газу у 2,5 рази перевищує встановлені норми



НОВІ ЦОКИ

Як Центри обслуговування РГК стали простором для розвитку та спілкування

За три роки група компаній РГК відкрила майже 70 сучасних Центрів обслуговування клієнтів. Вони працюють практично в кожному куточку України і щомісяця приймають приблизно 650 тис. споживачів газу.

Сучасні Центри обслуговування РГК першими на ринку комунальних послуг повністю переорієнтувалися на потреби клієнта. Просторі та світлі приміщення відкритого типу, електронна черга, різні функціональні зони з можливістю підключення до wi-fi, зручні диванчики в місцях для очікування, привітний персонал – те, що прогресивно та якісно відрізняє ЦОКи групи компаній РГК серед інших. Завдяки новому підходу до надання послуг, який побудований на принципах відкритості, інклюзивності та якості, новим центрам обслуговування вдалося вийти за рамки своїх класичних функцій.

Місце для хорошого настрою

Центри обслуговування клієнтів РГК стали привітним місцем для хорошого настрою, творчості та навчання. Споживачів, які приходять сюди вирішувати газові питання, очікують приємні несподіванки у вигляді сувенірів і подарунків. Практично жодне свято тут не обходиться без приємних сюрпризів. Квіти та солодощі для жінок на 8 Березня, акції до Дня вишиванки, подарунки дітям до Дня Св. Миколая та навіть зізнання в любові у День закоханих. Напередодні Нового року тут влаштовують головне свято для відвідувачів – День клієнта. Його ідея – навчити, як користуватися зручними сервісами, не витрачаючи часу на вирішення газових питань. У День клієнта подарунки та сувеніри отримують як активні

користувачі особистого кабінету на 104.ua, мобільних додатків 104 Mobile та 104 Mobile Light або чат-бота у Viber, так і ті, хто лише починає їх вивчати. У масштабах лише одного регіону День клієнта охоплює від кількох сотень до декількох тисяч споживачів газу. В підсумку і споживачі, й компанія отримують надзвичайно важливий обмін, зростає залучення споживачів до онлайн-сервісів, налагоджується діалог із клієнтами та вибудовується атмосфера довіри.

Простір для навчання та творчості

ЦОКи нового формату також перетворилися на відкритий простір для дитячої творчості, де її всіляко заохочують. Усі центри обладнані сучасними дитячими куточками. Поки дорослі зайняті, діти можуть проявити свої таланти. Це стало поштовхом для організації цілих конкурсів дитячих малюнків. Творчі роботи виставляють у приміщенні ЦОКу, проходять онлайн-голосування за найкращі роботи.

Окремо в центрах обслуговування відбувається тематичне навчання на тему газової безпеки. Організують його як для дорослих, так і дітей. Як потрібно поводитися із газовими побутовими приладами, чим небезпечний чадний газ та на який номер телефонувати, якщо відчуваєш сильний запах газу? Відповіді на ці запитання дають фахівці під час відкритих лекцій. Для дітей таке навчання проводиться в ігровій формі.

«Через гру ми пояснюємо дітям важливі моменти. Бо ж інколи від цих знань залежить здоров'я або навіть життя найрідніших. Саме тому питанням безпеки ми приділяємо особливу увагу», – зазначив фахівець «Закарпатгазу» Володимир Пилипець.

Центр креативу в Кривому Розі

«Мистецтво самопрезентації», «Як розмовляти без страху» та «Instagram і його фішки». Це не солідні тренінги для дорослих

і не курси підвищення кваліфікації. Це – назви безкоштовних майстер-класів для підлітків. Їх організовують на базі Центрів обслуговування клієнтів у Кривому Розі в рамках соціального проекту GAS_on hub. Досвідчені тренери навчають підлітків, як не боятися світу, доносити свої думки, вражати нестандартними підходами. «Для успішного розвитку країни важливі її люди. Тому ми першими в Україні на базі Центрів обслуговування клієнтів запустили такий соціальний проект. Ми зацікавлені у проактивному розвитку держави, тому активно підтримуємо самореалізацію молодих людей. Хочемо, щоб активна молодь залишалася в Україні та працю-

вала на її розвиток» – розповіла керівник ЦОКу «Криворіжгазу» Анастасія Озерян.

Від самого початку концепція ЦОКів передбачала створення єдиної точки, де клієнти газових компаній зможуть отримувати якісні послуги. Але з часом вони розширили свої класичні функції та перетворилися на відкритий простір для розвитку і живого спілкування. Сьогодні в різних регіонах України відкрито майже сімдесят Центрів обслуговування клієнтів нового формату. Завдяки цьому сучасним сервісом вже охоплено приблизно 4 млн споживачів газу, і він продовжує активно розвиватися. До кінця року група компаній РГК планує створити ще понад півсотні таких центрів.



Один із креативних тренінгів для підлітків у приміщенні ЦОКу Кривого Рогу

Що говорять про нові Центри обслуговування клієнтів

Група компаній РГК продовжує активно створювати сучасні Центри обслуговування клієнтів. Нові центри з'являються практично щомісяця у великих містах та маленьких містечках. Сьогодні кількість сучасних ЦОКів по Україні добігає майже до сотні. Клієнти враженні їхнім європейським рівнем сервісу та із задоволенням діляться враженнями про нові ЦОКи.



Тетяна та Ніна давно товаришують та разом ходять до ЦОКу

Марія Григорівна, ЦОК міста Гайсин, Вінницька обл.:

«Я отримую субсидію. Прийшла зробити звірку по особовому рахунку. Боюсь, щоб не було боргів. Востаннє була в газовій службі на початку травня, ще у старому приміщенні, до якого було важко та далеко добиратися. А тут такий подарунок – новий, сучасний Центр обслуговування в середмісті. Приємно вражена такою зміною! Видно, що компанія турбується про клієнтів. Тут всі зручності, все, що треба. Навіть дитячий куточок. Можна приходити з онуками. Дівчата працюють швидко та злагоджено. Люди дуже за нього вдячні».

Тетяна та Ніна, ЦОК міста Гайсин, Вінницька обл.:

«Чули про подібні центри компанії у інших містах, але навіть не сподівалися отримати такий

подарунок для Гайсина. Центру «Вінницязгаз» у Гайсині може побажати лише стабільності та процвітання! Тут все чудово! Обслуговування клієнтів у центрі оцінюємо на відмінно і вважаємо, що воно справді побудоване за європейським взірцем. Хочемо відзначити, що тут можна оперативно вирішити всі питання щодо газопостачання. А ще найбільше приваблює усмішка консультантів, які завше привітні, тому хочеться до них прийти. Роз'яснять і швидко всі питання вирішать. Знаєте, за кордоном не бували, але луцький Центр за рівнем обслуговування та комфортним приміщенням, на нашу думку, дійсно відповідають всім стандартам».

Побільше б таких Центрів на Волині! – Тут затишно, комфортно. Рідко приходимо сюди, але маємо улюбленого менеджера Ольгу Скибу. Це людина неймо-

вірно позитивна, привітна та професіонал своєї справи».

Михайло Федорович, ЦОК міста Самбір, Львівська обл.:

«Для мене зручність починається із місця розташування. Сюди легко добиратися. Це однозначно кардинальна зміна старих «газконтор». Тепер це світлий та просторий офіс, оперативне обслуговування, привітні дівчата і головне – вирішення питань в одному місці, без черг».

А ще за допомогою терміналів, які стоять прямо в центрі, ти можеш одразу сплатити за спожитий газ. Окрім того, на місці завжди розкажуть про всі новинки компанії, онлайн-сервіси. Дуже приємно, що відбулись такі зміни в обслуговуванні клієнтів: все швидко, якісно та комфортно. Нинішній формат роботи центру тішить, адже це зовсім інший сервіс».

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

За лаштунками «гарячої лінії» РГК Контакт-центру

За три роки група компаній РГК створила з нуля сучасні сервіси для 8 млн клієнтів. Споживачі газу можуть скористатися платформою 104.ua, чат-ботом у месенджері або зручними додатками у смартфонах. Для любителів живого спілкування створено майже 70 сучасних Центрів обслуговування клієнтів. Однак особливою гордістю РГК є національний контакт-центр, який працює за найвищими стандартами.

У єдиний контакт-центр РГК надходять дзвінки, листи та смс майже з усієї України. Сюди клієнти подають показання лічильників та отримують консультації з проблемних питань. А стоїть за цим молодий колектив операторів і супервайзерів, готових вислухати та допомогти.

Як працює контакт-центр

«Доброго дня! Центр обслуговування споживачів природного газу. Мене звати Ольга. Слухаю вас», – цю фразу Оля протягом дня повторює десятки разів. До неї телефонують споживачі, щоб подати показання лічильника, розібратися з субсидією, документами чи тарифами. Окрім Олі, у центрі ще 270 працівників. На трьох поверхах шумно, як у вулиці – особливо з першого по п'яте число кожного місяця. У ці дні відбувається прийом показань лічильника, надходить 70% усіх місячних звернень.

Загалом за місяць РГК Контакт-центр обробляє понад 3 млн контактів. Сьогодні це найсучасніший і найбільш просунутий контакт-центр у секторі ЖКГ. Сюди телефонують клієнти 16 постачальників газу і 20 газорозподільних компаній в Україні.

«На початку нашої роботи один оператор приймав лише 80 дзвінків за день», – розповідає директор РГК Контакт-центр Андрій Коноз. – Коли один з операторів прийняв вдвічі більше дзвінків за зміну, то це здавалося ледве не за межею можливостей».

Зараз же один оператор РГК Контакт-центру приймає за день приблизно півтисячі звернень. Це стало можливим завдяки унікальній програмній оболонці – системі управління відносинами з клієнтами RGC CRM.

Програмне забезпечення об'єднує інформацію про клієнта. Якщо клієнт вже звертався до компанії раніше, то співробітник РГК Контакт-центр одразу побачить його основні дані. Завдяки цьому клієнту можуть рекомендувати набір сервісів для вирішення поточних питань.

Команда, яка грає на боці споживача

Восени минулого року час очікування відповіді оператора досягнув 40 секунд. «У цілому по Європі це норма, а для комунальної сфери взагалі – космос», – зазначає Андрій Коноз.

Оператори працюють з клієнтами на основі матриць, посилюючи у розмові на ключові фрази та нормативну базу. Щойно у законодавстві щось змінюється – відповідна інформація у матрицях теж змінюється. При вхідному



дзвінку вся необхідна інформація є у оператора на екрані.

«Незважаючи на скрипти та матриці, кожна розмова – унікальна. Оператор сам будує розмову, лише спираючись на ключові фрази. Клієнтам не подобається розмовляти з роботами. Приємніше, коли шукають індивідуальний підхід. Тому нам потрібні інтелектуальні оператори, які є експертами у своїй галузі», – розповідає заступниця директора контакт-центру.

Робота емоційно важка, пов'язана з ситуативним стресом, а часом операторам навіть доводиться грати роль психологічної допомоги. Тому колектив контакт-центру вчиться працювати зі скаргами, негативом. Адже бувають дзвінки без особливих проблем, люди просто хочуть покричати. Тоді оператори коректно переводять розмову в інше русло: «Давайте

повернемося до питання» або «Чи у є вас ще запитання щодо газопостачання?».

Та, на щастя, дедалі більше споживачів розуміють, що це не оператори контакт-центру відключають газ чи встановлюють ціну або призначають субсидію.

3 дошки оголошень – у смартфон

З 2015 року РГК Контакт-центр показав приголомшливий прогрес у розвитку сервісів. Абонентські книжки відійшли в історію і клієнтам стала доступною величезна кількість способів взаємодії з газовими компаніями.

Наприклад, раніше показання лічильника збирали контролери. В деяких регіонах була навіть практика, коли показання писали на паркані або споживачі щомісяця особисто приходили в абонслужби. Зараз, щоб переда-

ти показання, навіть не потрібно вставати з дивана. Клієнтам доступні мобільні додатки для ОС Android – 104 Mobile і iOS – 104 Mobile Light, чат-бот у Viber, які дають змогу управляти одразу декількома особовими рахунками. Створено особистий кабінет на сайті 104.ua. Для консервативніших споживачів: вдосконалюється автоматична голосова система IVR і CMC-сервіс, активно працюють оператори.

«Наше досягнення у тому, що ми донесли людям: їм не потрібно ходити о нас з будь-якого питання, – вважає Андрій Коноз. – Вже наприкінці 2017 року ми вийшли на 1 млн контактів зі споживачами на місяць. Менш ніж за півтора ця кількість потроїлася».

За даними РГК Контакт-центру, сьогодні лише 20% клієнтів ще досі користуються офлайн-каналами – Центрами обслуговування клієнтів.



СУЧАСНІ СЕРВІСИ

Послугами ЦОКу в Чернігові скористалися 180 тис клієнтів



За півроку клієнти «Чернігівгазу» звернулися до центрів обслуговування майже 180 тисяч разів. Приблизно 81% контактів з клієнтами здійснено в нових модернізованих приміщеннях.

З липня 2016 року «Чернігівгаз» почав облаштовувати місця прийому споживачів за стандартом «відкритого простору». Наразі подібні офіси функціонують вже в 7 районах області, охоплюючи якісним сервісом 73% клієнтів газової компанії.

Порівняно з минулим роком перелік послуг в сервісних центрах «Чернігівгазу» збільшився на 30%.

На Вінниччині 86 тис споживачів газу створили особистий кабінет на 104.ua



20% клієнтів АТ «Вінницягаз» успішно користуються особистим кабінетом на сайті 104.ua. Це зручний онлайн-сервіс для споживачів природного газу. Його переваги уже оцінили 86 тисяч споживачів газу регіону. В Україні цим сервісом користується понад 2,3 млн. осіб. За допомогою особистого кабінету у будь-який зручний час та зі зручного місця споживач може дізнатися вартість газу, передати показання лічильника, переглянути стан особового рахунку, роздрукувати квитанцію за спожитий газ, заплатити за газ он-лайн, контролювати стан своїх розрахунків та споживання.

6 тис волинян передають показання та сплачують за газ через Viber

Чат-бот 7104ua у месенджері Viber функціонує вже 5 місяців. За цей період волиняни передали показання свого лічильника газу понад 7 тис разів. Спосіб оплати за газ через Viber має низку переваг. Зокрема, можливість миттєвої оплати з будь-якої точки світу в режимі 24/7, відсутність черг, звітність, простота оплати, безпека грошових операцій. За допомогою цього сервісу споживач також може передати показники за спожитий газ, переглянути поточний стан розрахунків, історію оплат і показань лічильника.

КРИЗА ГАЛУЗІ

Працівники газорозподільних компаній вимагають гідної зарплати



У липні близько тисячі працівників газорозподільних компаній з різних областей України на чолі з профспілками прибули до будівлі державного регулятора галузі НКРЕКП на всеукраїнський страйк. Вони вимагали встановити зарплатню в газорозподілі на рівні середньої по промисловості в Україні та прийняти економічно обґрунтований тариф для операторів ГРМ.

Причиною всеукраїнського страйку стала дискримінаційна політика НКРЕКП, спрямована на сферу газорозподілу газу. Із 2015 року тарифи операторам ГРМ, які доставляють газ споживачам, не переглядались. Для компаній це єдине джерело фінансування операційної діяльності за статтями витрат, які встановлені самим же регулятором. Через недостатнє фінансування підтримувати газотранспортну систему у справному стані вкрай важко. Скрутна ситуація і в аварійних службах. Впродовж останніх п'яти років залишається замороженою зарплата працівників газорозподільних компаній. Вона вдвічі нижча, аніж в інших секторах енергетики. Наприклад, середня зарплата працівників газорозподільних компаній досягає приблизно 5 тисяч гривень, в той час як середня у промисловості України вже перевищила 10 тисяч гривень. Тому газорозподільна

галузь переживає катастрофічний відтік кадрів. Починаючи із 2014 року, компанії вже втратили третину із 80 тисяч кваліфікованих працівників. «Колосальна збитковість, зношеність газотранспортних систем та мізерні зарплати – така сьогодні суворая реальність українських газовиків, які працюють у полях. І як результат – звільнення співробітників. З компаній ідуть найбільш кваліфіковані кадри, які могли би обслуговувати наші старіючі мережі», – наголосив Сергій Компанічук, голова Профспілки працівників газових господарств України. Протестувальники вкотре закликали регулятора навести лад із зарплатнею та з фінансуванням робіт із технічного обслуговування газорозподільних мереж. На їхню думку, це можна було б зробити із введенням справедливого тарифу на розподіл природного газу.

БУДИНКОВІ МЕРЕЖІ

Газові мережі в будинку потребують обслуговування та відповідальності

Початок **на сторінці 1**
виконавця цих робіт, виходячи із власних потреб.

Скільки це буде коштувати
Профільне Міністерство енергетики оприлюднило проект переліку робіт, які входять до технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання. До них віднесені огляд, перевірка герметичності газопроводів та їх з'єднань, випробовування мереж тиском, обслуговування вимикачів і вентилів, перевірка параметрів спрацювання автоматики безпеки та сигналізаторів загазованості. Оцінна вартість технічного обслуговування газових мереж в будинку на три під'їзди та 45 квартир, які використовують тільки газові плити, може становити від 10 до 20 грн за місяць. Наприклад, у дев'ятиповерховому будинку на 144 квартири вартість послуги може становити приблизно 14 гривень за місяць.

З чого почати пошук компанії для виконання робіт
Перш ніж шукати компанію, яка буде обслуговувати внутрішньобудинкові мережі, співвласники повинні знати, які газові комунікації належать будинку. Для цього вони мають отримати відповідні документи на мережі в виконкомах міських рад або безпосередньо в ЖЕКах. Відповідальна особа, призначена співвласниками будинку, повинна підписати акт балансової належності. Він дає змогу встановити чітку межу між газовими трубами будинку та мережами, які обслуговує газорозподільна компанія. Зазвичай це вентиль на вході до будинку. Необхідність

Газові мережі у будинку: хто обслуговує та відповідає

Хто може обслуговувати внутрішньобудинкові газові мережі

Будь-яка компанія, яку оберуть співвласники будинку та яка має на це необхідні дозволи

За чий кошт проводяться такі роботи

Обслуговування мереж у будинку здійснюється за кошти співвласників

Яка відповідальність оператора ГРМ

Обслуговують газові мережі низького та середнього тиску і споруди на них до межі будинку

Якими нормативними документами це передбачено

- Законом України «Про житлово-комунальні послуги»
- Кодексом газорозподільних систем прийнятим державним органом НКРЕКП
- Правилами безпеки систем газопостачання, затвердженими наказом Мінпаливенерго

підписання акта балансової належності передбачена Кодексом газорозподільних мереж. Він також є невіддільною частиною договору на розподіл газу.

Навіщо це співвласникам

Ринковий підхід надає співвласникам багатоквартирних

будинків вибір, які роботи необхідно виконати залежно від стану мереж і можливостей їхніх співвласників. А також обирати обладнання або комплектуючі для ремонту власних мереж. Тобто договірні відносини дають змогу самостійно визначити пріоритети і розпланувати витрати співвласників.

СКАЧУЙ І СПЛАЧУЙ

104 Mobile Lite

НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ

Повстання роботів: як у Львові виготовляють нове газове обладнання

Коридорами «Львівгазу» ширилися чутки. Добре проінформовані люди говорили, що у старому ангарі для автовок відкрився секретне виробництво. Мовляв, за зачиненими дверима замість старих верстатів встановили 3D-принтери і на них друкують газове обладнання. Все майже так. Тільки замість принтерів там орудують справжні роботи.

Минулого року в газорозподільних компаніях, що працюють під брендом РГК, стали задумуватись про відродження власного виробництва. Ціна і якість того, що пропонував ринок, – не влаштовували. «Планували використовувати старе обладнання, – розповідає Тарас Китриш, фінансовий директор АТ «Львівгаз». – Щодо виду продукції... ми просто поставили галочку напроти газорозподільних пунктів шафового типу. Так почалася історія RGC Production».

За дверцятами «жовтої шафи»

Шафовий газорегуляторний пункт – це жовті ящики з написами «Вогненебезпечно! Газ!». Його основна функція – підтримувати тиск газу в мережі на рівні, потрібному для споживачів. У жовтій шафі приховано обладнання, яке задає постійний тиск газу. Воно ж запобігає скачки тиску газу вниз і вгору. Основна функція газорегуляторного пункту – зниження тиску до рів-

компанії давно опинилися перед нелегким вибором: якість і технічні характеристики української продукції залишали бажати кращого, європейські ж аналоги були в два рази дорожчими. Тому і виникла ідея проводити газорегуляторні пункти європейської якості за конкурентною в Україні ціною.

Плазмова швачка у львівській Сахарі

Дверцята та стінки майбутньої жовтої шафи починаються з викрійки. Тільки її робить не швачка з англійськими булавками у роті та ножицями в руках, а плазморіз. Замість ножиць тут працює сопло. Температура потоку плазми коливається від 5 до 30 тисяч градусів. Плазморіз вирізає з листів сталі заготовки необхідної форми. «Технолог сидить за комп'ютером і визначає, яка саме «викрійка» потрібна зараз, а потім натискає кнопку "старт"», – говорить Павло Сербан, технічний директор АТ «Львівгаз».



Від проекту виробництва до його запуску пройшло всього шість місяців

пис вийшов такий рівний, що у працівників навіть промайнула думка давати підписувати йому документи на відпустку. «Робот – дуже відповідальний працівник, у нього не сльозяться очі, ніхто його не кличе і не телефонує йому», – жартує Павло Сербан. Всі шви на трубах тестуються тиском води в 12 атмосфер. Цього достатньо, щоб перевірити якість та надійність готових виробів.

«Можна фарбувати диски»

Після обробки піскоструменем та зварювання всі сталеві деталі мають попелясто-сірий колір і переїжджають до фарбувального боксу, який вкритий шаром яскраво-жовтого порошку. Це і є майбутня фарба, яка ще має запікатися в печі. «Порошкова технологія не є новою, – зазначає співробітник фарбувального цеху Дмитро. – Її винайшли ще в 50-х роках минулого століття. Так само покриваються і автомобільні диски». Головна відмінність полімерно-пластичного фарбування – утворення суцільного і рівномірного шару, який повністю вкриває поверхню деталі.

Після нанесення шару порошкової фарби всі складові ШГРП потрапляють у інфрачервону піч. Там фарба запікається 15 хвилин при температурі 180 градусів. Саме тут і відбувається утворення того захисного шару, який має в рази подовжити термін експлуатації ШГРП. При цьому покриття зберігає еластичність. Якщо зігнути пофарбований лист металу навпіл, шар не буде тріскатись і обсіпатись, як це трапляється зі звичайними фарбами.

«Приварили – воно працює»

У структурі газорозподільних мереж України налічується близько 20 тисяч ШГРП, які вичерпали свій термін експлу-

атації, а тарифні відрахування на їх заміну залишаються дуже скромними. На старих газорегуляторних пунктах регулярно відбуваються витoki газу. Тому в процесі виготовлення газорегуляторного обладнання першою місцями – отримання найвищої якості. Від нього в газорозподільному бізнесі залежить безпека. До того ж, хороша якість – це і більш тривалі терміни експлуатації. Чим більш сучасним є газове обладнання, тим менше витоків газу в системі. «Поки що локалізація виробництва не задовольняє нас, – говорить Олександр Волович, керівник проекту RGC Production. – Всього 40% матеріалів і 30% комплектуючих виробляються в Україні. Решта – імпорт». Деякі європейські редуктори забезпечують зниження тиск газу без втрат та здійснюють скид тиску тільки в аварійних ситуаціях. Довговічність і якість обладнання газорегуляторного пункту має

велике значення і може суттєво впливати на операційні витрати при експлуатації.

Обладнання, яке виробляють на RGC Production, не потребує додаткових налаштувань на місці – фахівці налаштовують ШГРП на наявних газових мережах. «Раніше, коли міняли шафову, спочатку приварювали, а потім приїжджала бригада, яка її налаштовувала, – розповідає Павло Сербан. – А цю – приварив і працює». Менше ніж за місяць з початку виробництва на RGC Production вже збирають по чотири ШГРП за зміну. Сучасне газове обладнання вже встановлюють у Волинській, Харківській, Сумській області та місті Харкові.

«На початковому етапі робота RGC Production буде націлена на внутрішній ринок газового обладнання. Натомість вихід на ринки європейських країн розглядається як реальна середньострокова перспектива», – резюмує Олександр Волович.



Першою роботою зварювального робота став напис на трубі – «RGC Production»

ня, прийнятного для клієнтського обладнання. Це газові плити, котли, водяні нагрівачі. Рівень тиску має бути постійним, щоб прилади споживачів працювали коректно. Жовті шафи також виконують роль запобіжників при критичних коливаннях. Якщо тиск суттєво падає, то спрацьовує запірний клапан і подача газу просто припиняється. Так само під час підвищення тиску стрибок або коригується, або скидається. Так сталося на трьох газорегуляторних пунктах в Чернігівській області під час пожежі на складах боєприпасів в Ічні.

RGC Production якраз і виробляє шафові газорегуляторні пункти – ШГРП. Ідея виникла не просто так. Газорозподільні

Цього літа у Львові спекотно, неначе в Сахарі, але є місце, де є і спека, і багато піску. Це камера обробки піскоструменем – сюди потрапляють викроєні деталі майбутньої шафи. На цій ділянці під високим тиском продувають всі деталі сумішшю повітря та піску. «Завдяки цьому усувається вся корозійна складова. Це значить, що обладнання служитиме довше», – говорить Павло Сербан.

«Роботу ніхто не дзвонить»

Близько десятка робітників цеху зібрались навколо нового зварювального робота. Першою його роботою став напис на трубі – «RGC Production». На-



Фарбувальний бокс RGC Production вкритий шаром яскраво-жовтого порошку

НАШІ АКЦІЇ

Виведи бабусю в онлайн: стартує нова акція для споживачів

Пам’ятаєш, як у дитинстві бабуся чи дідусь допомагали тобі всього навчатися? Ходити, читати, правильно тримати ложку? Пам’ятаєш, як влітку ти гостював у бабусі й не хотів їхати назад?



Настав твій зоряний час. Тепер ти можеш попіклуватися про своїх стареньких і навчити їх дечого корисного. Приєднуйся до нашої акції «Виведи бабусю в онлайн!». Зареєструй свою бабусю чи дідуса в онлайн-сервісі 104.ua і стань для них справжнім супергероєм, а ще отримай мега-крутий подарунок.

Ставай учасником акції – отримуй подарунки

Для участі в акції необхідно допомогти своїм близьким чи знайомим пенсіонерам зареєструватися в особистому кабінеті 104.ua або у мобільному додатку 104Mobile чи 104Mobile Light. Далі – зняти про це коротенький цікавий відеоролик на смартфон із простою доступною інструкцією про реєстрацію. Це має бути коротке покрокове пояснення, як і що потрібно зробити пенсіонеру, щоб зареєструватись на 104.ua, які кнопки натискати та що робити далі. Хронометраж ролика невеликий – до 2-х хвилин. Як знімеш – викладай його на своїй сторінці в фейсбуці у відкритому доступі та тегай сторінку сервісу 104.ua, щоб ми теж могли його побачити та зробити репост для голосування. Переможця акції визначають наші читачі своїми вподобаннями у

фейсбуці. Найкращим буде визнано ролик, за який проголосує найбільше людей.

До того ж, кожен учасник, який зніме і викладе відповідний ролик, отримає від нас космо-термо-кухоль у подарунок незалежно від результатів голосування.

Для чого це потрібно (крім призів, звісно)? Люди похилого віку часто не вміють самостійно користуватися комп’ютером чи смартфоном. Тому вони витрачають свій час та сили на поїздки за консультаціями у газову компанію. А кілька таких людей в один час в одному місці – це вже черга. Тож, зареєструвавши своїх батьків чи бабусь із дідусями в особистому кабінеті або у мобільному додатку 104, ти зможеш значно полегшити їм життя, звільнити час на відпочинок та інші важливі справи. А ще зможеш за них передавати показання газового лічильника та контролювати поточний баланс або вчасно нагадувати про це.

Передавай показання у два «тиця»

Більше того, за допомогою мобільного додатка можна буде управляти кількома особовими рахунками одночасно, тобто

передавати показання за себе і своїх близьких.

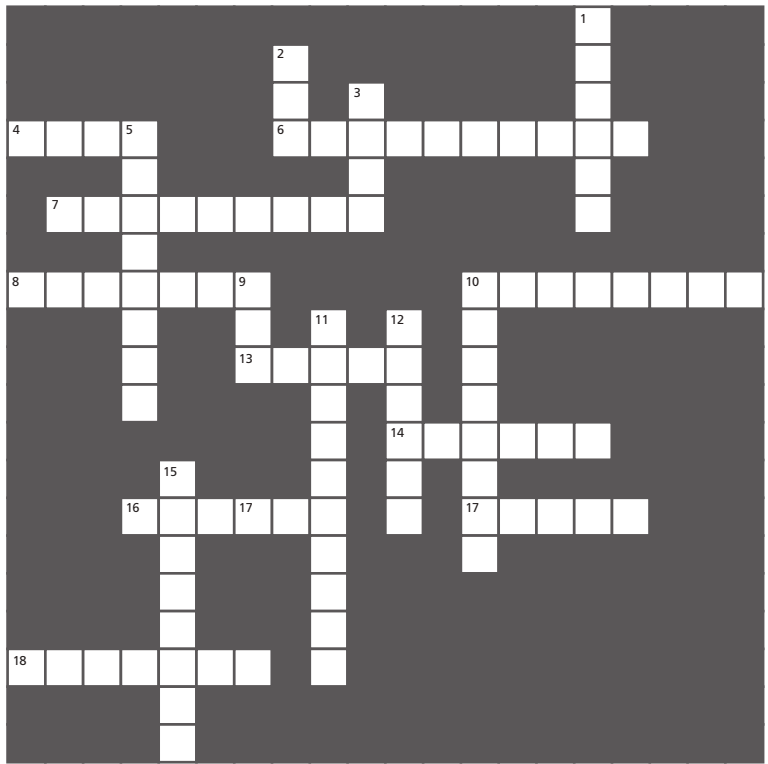
Навіть на відстані, у відпустці, на роботі чи у відрядженні за кордоном можна буде завжди допомогти рідним. Для цього не потрібно додатково виходити та заходити у програму. Змінити налаштування і управляти різними акаунтами дуже легко з будь-якої точки світу, де є інтернет. Достатньо відкрити меню додатка за допомогою кнопки, яка розташована вгорі справа або свайпнути ліворуч.

У налаштуваннях меню можна додавати та редагувати різні акаунти, вибирати різні способи передачі показань. Для додавання нового акаунту необхідно використати логін і пароль особистого кабінету на сайті 104.ua або зареєструватись через додаток.

Реєстрацію особистого кабінету можна здійснити з комп’ютера на сайті 104.ua чи завантажити мобільний додаток 104 Mobile на смартфон, який працює на операційній системі ОС Android, для iPhone – додаток 104 Mobile Light.

Отож реєструй своїх рідних і правильно користуватися онлайн-сервісами та стеж за стартом акції на сторінці 104.ua у фесбуці, щоб стати власником цінних подарунків.

КРОСВОРД



По горизонталі:

- Головний інструмент газовика, який він постійно носить із собою, як Буратіно, але, на відміну від казки, його називають газовим, а не золотим.
- Його застосування необхідне для правильного обліку газу. Він зазначений у рахунку на газ. Змінюється у залежно від розташування лічильника, а також області та місяця – що тепліше, то він менший.
- Її рівень для працівників газорозподільних компаній залежить від тарифів на розподіл газу. Через те, що цей тариф не переглядали вже три роки поспіль, вона нижча, ніж у працівників у інших галузях економіки. Тому газовики масово звільняються – 2017 року відтік кадрів становив 25%.
- Цей документ потрібен для технічного обслуговування та ремонту внутрішньобудинкових газових мереж.
- Цей фахівець знає все про вимірювальні прилади, зокрема, про лічильники газу.
- Зазвичай це найпотужніший газовий прилад в оселі. Його налаштування найбільше впливають на витрати газу. В деяких релігіях це головний елемент пекла, але там не використовують газ.
- Секретний набір символів, який користувачі особистого кабінету на 104.ua часто забувають. Тому на сайті 104.ua є спеціальний розділ «ВХІД ДО АКАУНТА» з інструкцією, що робити у такому випадку.
- Найчастіше саме ця домашня улюблениця першою зустрічає контролера газової компанії під час обходу осель споживачів газу.
- Це ім’я, яке відома американська актриса отримала при народженні. Вже під іншим іменем вона стала символом Голівуду та найбільш фотографованою людиною XX століття. Також це фіксований об’єм споживання газу, який уряд встановлює для розрахунків споживачів без лічильників.
- У тюрмі та в армії вона – ранкова та вечірня, необхідна для перевірки кількості наявного контингенту. В газовій справі вона необхідна для лічильників газу. Її проводять із строгою періодичністю – раз на п’ять або на вісім років.

По вертикалі:

- Назва газу, який утворюється під час при нестачі кисню. Несе загрозу життю людей. Його неможливо відчути – він не має запаху та кольору.
- Коротка назва центру, де привітний персонал не відволікає, а допомагає швидко вирішити всі питання, пов’язані із забезпеченням газом.
- Штрафні санкції, неустойка за несвоєчасну оплату комунальних послуг, у тому числі за газ.
- Колір, який має газове полум’я при згоранні в умовах нестачі кисню, тобто відсутності або слабкої вентиляції.
- Компанія, яка розробила та впровадила мережу центрів, у яких будь-який споживач газу за допомогою привітного персоналу може швидко вирішити всі питання, пов’язані із забезпеченням газом.
- Складова лічильника газу, тонка та гнучка перетинка, що розділяє дві порожнини з різним тиском. Саме вона дала назву цьому типу лічильників.
- Умови, до яких необхідно привести об’єм спожитого газу для коректних розрахунків. Ці умови передбачені чинним законодавством.
- Це елемент газопроводів, але він є також зустрічається в одязі, двигунах і навіть у серці. На газопроводах він регулює подачу газу та буває запірним і запобіжним.
- Її зображення найчастіше ілюструють у статтях та сюжетах, присвячених газовій темі. Використовується споживачами для приготування їжі.