

9. Связи с общественностью и органами государственной власти, конгрессно-выставочная деятельность

- 233 9.1. Коммуникации со средствами массовой информации
- 235 9.2. Социальные коммуникации
- 236 9.3. Коммуникации с органами государственной власти и общественными организациями
- 238 9.4. Конгрессно-выставочная деятельность и международное сотрудничество

18 775

упоминаний Компании
в СМИ

3 166

обращений в интернет-
приемную Генерального
директора

17

международных
встреч и выставок



Неотъемлемой частью стратегического менеджмента ОАО «МОЭСК» является управление коммуникативными процессами в рамках единой внутренней и внешней информационной политики ОАО «Холдинг МРСК» и ДЗО.

Интегрированные коммуникации направлены на повышение деловой репутации Общества, формирование благоприятной социальной среды относительно его уставной деятельности. Носителями репутации Общества являются все категории персонала и общественные структуры (советы молодежи и ветеранов, профсоюзный актив, депутатская общественность).

Формирование эффективного взаимодействия с общественностью, средствами массовой информации и органами государственной власти является важным направлением деятельности в сфере увеличения публицитного (имиджевого) капитала Компании. ОАО «МОЭСК» большое внимание уделяет рекламной, благотворительной и конгрессно-выставочной деятельности, а также вопросам международного сотрудничества.

9.1. Коммуникации со средствами массовой информации

В целях формирования позитивной репутации и имиджа информационно открытой Компании, а также увеличения аудитории информационного влияния в ОАО «МОЭСК» организовано взаимодействие с ведущими центральными, отраслевыми и региональными средствами массовой информации.

Главными принципами работы ОАО «МОЭСК» со СМИ являются доступность и открытость. В рейтинге информационной открытости российских компаний ТЭК за 2011 г., представленном Агентством политических и экономических коммуникаций (АПЭК), Общество заняло 17 место из 75 участников рейтинга, войдя в раздел рейтинга «высокий уровень информационной открытости».

По итогам работы в 2011 г. увеличился средний индекс информационной прозрачности Компании. За последние несколько лет этот показатель демонстрирует поступательный рост: в 2009 г. уровень упоминаемости ОАО «МОЭСК» в СМИ составил 6 800 упоминаний (из них 15 в телесюжетах), в 2010 г. – 9 756 (248 – на ТВ). В 2011 г. отмечено 18 775 упоминаний, из которых 341 – на ТВ. Существенно расширило коммуникативные возможности Общества появление в феврале 2011 г. на телеканале «Подмосковье» программы «Электропередача».

В течение 2011 г. организовано 29 пресс-туров на объекты ОАО «МОЭСК» для журналистов. По итогам пресс-туров инициировано 446 публикаций во внешних СМИ.

В ОАО «МОЭСК» осуществляется системная и последовательная работа по формированию позитивного имиджа Компании. Публичные медиа-мероприятия с участием Генерального директора направлены на укрепление деловой репутации и формирование положительного и целостного образа Компании. При участии Генерального директора ОАО «МОЭСК» в январе 2011 г. на площадке издательского дома «Московский комсомолец» состоялась пресс-конференция на тему: «Энергобезопасность Московского региона. Уроки новогодних каникул». Темой пресс-конференции стали итоги деятельности ОАО «МОЭСК» в экстремальных услови-



**В РЕЙТИНГЕ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
ОТКРЫТОСТИ РОССИЙСКИХ
КОМПАНИЙ ТЭК ЗА 2011 Г.
ОБЩЕСТВО ЗАНЯЛО
17 МЕСТО ИЗ 75 УЧАСТНИКОВ,
ВОЙДЯ В РАЗДЕЛ
«ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
ОТКРЫТОСТИ»**





НА ФОТО:
СМИ уделяют большое внимание деятельности
ОАО «МОЭСК»

ях «ледяного дождя» конца 2010 г. – начала 2011 г. Личное участие Генерального директора в этом и подобных мероприятиях способствовало формированию положительного общественного мнения о деятельности Компании в ходе аварийно-восстановительных работ.

Кроме того, в 2011 г. Общество проводило масштабную кампанию по информированию общественности Московской области о проводимых мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций и обеспечению бесперебойного электроснабжения. После аномальных погодных явлений конца 2010 г. – начала 2011 гг. ОАО «МОЭСК» провело PR-кампанию по восстановлению доверия потребителей Московской области.

В целом, реализованная в течение семи месяцев с начала 2011 г. PR-кампания обеспечила эффективную информационную поддержку проводимых мероприятий в рамках Программы по предотвращению чрезвычайных ситуаций и лобби-коммуникации ОАО «МОЭСК» в информационном поле.

9.2. Социальные коммуникации

Для установления эффективной обратной связи между потребителями услуг ОАО «МОЭСК» и его руководством на официальном сайте Компании функционирует интернет-приемная Генерального директора. Клиенты могут обратиться к Генеральному директору с вопросом, предложением по совершенствованию деятельности или с жалобой. Интернет-приемная получила признание клиентов Компании, а также обрела статус надежного и значимого канала коммуникации. За 2011 г. на имя Генерального директора поступило 3 166 сутевых вопросов, профессионально проработанных и нашедших адекватное решение в интересах заявителей. Ни одно обращение не осталось без ответа: сообщения обрабатывались и переадресовывались соответствующим службам ОАО «МОЭСК». Потребителей услуг Компании в основном интересовали вопросы присоединения к электрическим сетям. За 2011 г. поступило 2 327 обращений по данной тематике, из них 405 связано с отключениями и перебоями в электроснабжении, а также скачками напряжения.

В течение года в адрес Генерального директора также пришло 36 писем, в которых потребители выражают благодарность за высокое качество и своевременность предоставляемых услуг, оперативность в решении проблем.

Учитывая опыт ликвидации последствий природных катаклизмов, в ОАО «МОЭСК» созданы Временные информационные центры (ВИЦ). Они разворачиваются в филиалах ОАО «МОЭСК» и районах электрических сетей в случаях возникновения массовых технологических нарушений электроснабжения, вызванных чрезвычайными ситуациями стихийного или техногенного характера в сетях Компании. Главной задачей ВИЦ является оперативное и объективное информирование населения, органов исполнительной власти, иных должностных лиц, средств массовой информации о ходе аварийно-восстановительных работ. Временные информцентры являются антикризисным коммуникационным каналом общения Компании с потребителями на случай массовых отключений электроснабжения, вызванных чрезвычайными ситуациями.

В 2011 г. временные информационные центры созданы в 39 районах электросетей ОАО «МОЭСК», сформирована нормативная база их деятельности. В отчетном периоде проводились мероприятия по подготовке сотрудников ВИЦ. Например, в филиале Северные электрические сети проведена показательная тренировка для подразделений по связям с общественностью ОАО «Холдинг МРСК», дочерних и зависимых обществ с развертыванием временного информационного центра Дмитровского района электросетей Компании.



НА ФОТО:
Временный информационный центр ОАО «МОЭСК»

9.3. Коммуникации с органами государственной власти и общественными организациями

За прошедший год Общество реализовало несколько масштабных инициатив, включающих благотворительные, социальные и образовательные программы.

Широкий общественный резонанс получила профильная благотворительная акция ОАО «МОЭСК» под названием «Доброе электричество – детям». Ее проведение одобрено Мэром г. Москвы и Губернатором Московской области. Основной целью акции является предотвращение случаев электротравматизма среди детей и подростков за счет повышения качества информационной работы среди населения. В течение 2011 г. специалистами подразделений охраны труда ОАО «МОЭСК» в школах и детских садах г. Москвы и Подмосковья, а также летних оздоровительных лагерях проведено более 140 открытых уроков на тему «Электробезопасность» с использованием иллюстративных и раздаточных материалов для более 7,5 тыс. детей. В региональных и муниципальных средствах массовой информации размещены материалы по правилам безопасного поведения вблизи объектов электроэнергетики.

В рамках реализации инициированной и организованной ОАО «Холдинг МРСК» Всероссийской акции «Распределительный электросетевой комплекс – за охрану окружающей среды», для компенсации вырубки и восстановления природного баланса, работниками ОАО «МОЭСК» высажено почти 55 тыс. деревьев, 5 аллей, из них 2 «Аллеи энергетиков». Старт акции дан на территории историко-культурного заповедника федерального значения в г. Сергиев Посад, где расположена знаменитая Усадьба-музей выдающегося русского предпринимателя и мецената С.И. Мамонтова. Компенсационные высадки деревьев произведены на территориях социально-значимых объектов, лесничеств, населенных пунктов. К экологической акции привлечены официальные должностные лица от муниципальных органов государственной власти и управления, представители общественных, молодежных и экологических организаций, духовенства, учащиеся школ, колледжей и высших учебных заведений. Партнером акции выступило Движение политических экологов Подмосковья «Местные».

Акция «Честный киловатт» проводится с одобрения Правительства Московской области при поддержке администраций муниципальных образований Подмосковья и правоохранительных органов. На тему противодействия энерготорговству вышло 15 телевизионных сюжетов и 136 информационных сообщений в печатных и электронных СМИ.

Проведена значительная работа по подготовке и подписанию соглашений о сотрудничестве с рядом общественных организаций. В частности, ОАО «МОЭСК» установило конструктивное сотрудничество с Московским областным отделением Общероссийской общественной организации «Деловая Россия». В рамках реализации этого партнерского соглашения, а также с целью продолжения конструктивного сотрудничества состоялся круглый стол с ООО «Деловая Россия» на тему: «МОЭСК и «Деловая Россия»: курс на партнерство» и круглый стол с участием ООО «Деловая Россия» и ОАО «Мосэнергосбыт» по теме: «Проблема получения подтверждения отвода электрических мощностей предприятиям потребительского рынка и пути ее решения», а также две рабочие встречи на уровне заместителей руководителей ООО «Деловая Россия» и ОАО «МОЭСК». Подготовлено и подписано трехстороннее соглашение о взаимодействии между ОАО «МОЭСК», Московской федерацией профсоюзов и Общественной организацией Московская городская профсоюзная организация «Электропрофсоюз». По вопросам профессиональной ориентации и подготовки кадров для ОАО «МОЭСК» организовано подписание соглашения о сотрудничестве с ГОУ ВПО «Московский энергетический институт (технический университет)».

В 2011 г. выполнена программа мероприятий по празднованию 66-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне. В их числе участие Общества в организации и проведении целевых коммуникационных программ, инициированных ОАО «Холдинг МРСК»: Международной эстафете памяти и благодарности «Родина подвига – Родине героя» и акции «Эстафета Знамени Победы». В период проведения историко-мемориальной акции «Эстафета Знамени Победы» организовано торжественное вручение точной копии Знамени Победы коллективам всех филиалов Компании при участии Советов ветеранов и Советов молодежи. Кроме того, проведена работа по сохранению истории развития энергетики. Издана книга воспоминаний ветеранов-энергетиков «Воплощение мечты». В июне, в День памяти и скорби и в декабре в день 70-летия начала контрнаступления советских войск под Москвой Департамент по связям с общественностью ОАО «МОЭСК» совместно с Советом ветеранов и Советом молодежи Общества, администрациями Московской области и Красногорского района провели патриотические акции у мемориального комплекса «На рубеже обороны Москвы» в деревне Нефедьево Красногорского района.



НА ФОТО:
Мероприятие «Эстафета Знамени Победы»

9.4. Конгрессно-выставочная деятельность и международное сотрудничество



НА ФОТО:
Посещение японской делегации объекта
ОАО «МОЭСК»

В целях укрепления имиджевых позиций и повышения узнаваемости ОАО «МОЭСК» на отечественном и глобальном энергетических рынках в течение отчетного периода значительно активизирована конгрессно-выставочная деятельность и международные коммуникации Общества в рамках единого стандарта ОАО «Холдинг МРСК» и ДЗО. В 2011 г. Компания выступила либо с собственным стендом, либо в рамках объединенной экспозиции на восьми крупнейших международных выставках, таких как: «СABEX-2011» – 10-я юбилейная Международная выставка кабелей, проводов, соединительной арматуры, техники прокладки и монтажа кабельно-проводниковой продукции, Московский международный энергетический форум «ТЭК России в XXI веке» (ММЭФ-2011), «ВэйстТЭК-2011» (крупнейшая выставка по управлению отходами и природоохранными технологиями в России, странах СНГ и Балтии), «SAPE 2011» (2-я Международная выставка и конференция по безопасности и охране труда в энергетике), XV Петербургский международный экономический форум; «Подмосковье-2011», «Электрические сети России-2011», «Охрана труда в Москве».



Для расширения сотрудничества и обмена опытом с коллегами из крупнейших профильных предприятий России в 2011 г. ОАО «МОЭСК» стало участником масштабных конгрессных мероприятий в области экологии и охраны окружающей среды: «Государственное регулирование охраны окружающей среды и обеспечение экологической безопасности 2011», «Мировой опыт и экономика России в сфере охраны окружающей среды». По итогам проведения мероприятий ОАО «МОЭСК» награждено Дипломом участника и почетной медалью «За экологическую безопасность». Обществом проведено 17 международных встреч с представителями энергетических компаний Республики Беларусь, Германии, Хорватии, Украины, Китая.

НА ФОТО:
Выставочный стенд ОАО «МОЭСК» на выставке «ТЭК России в XXI веке»