



ГАЗета

Все о газе и горгазе!

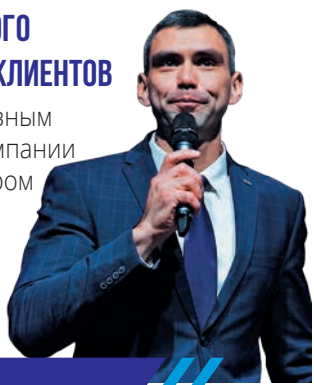
Издание АО «Екатеринбурггаз»

№ 4 (4) • Декабрь 2020 года

ПОДАРОК ВНУТРИ: раскраска-антистресс и календарь на 2021 год!

СТАРТ БОЛЬШОГО ПРОЕКТА ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Разговор с главным инженером компании Иваном Паслером



3

ГЛАВНЫЙ ПО ТЕПЛУ В ДОМЕ

Пускаем в дом газ со слесарем ПУ-1 Юрием Унжаковым



6

МАМА ЗНАЕТ ВСЁ. В ТОМ ЧИСЛЕ ПРО ГАЗ!

Мама Екатеринбург повторила с детьми правила газовой безопасности



7

АСТРОСОВЕТЫ ОТ ГАЗОВИЧКА

Шутливый гороскоп на 2021 год



8

НАС ПОЗДРАВЛЯЮТ



Дорогой «Екатеринбурггаз»!
Сердечно поздравляю всех сотрудников и клиентов компании с наступающим Новым годом! Пусть грядущие праздники и весь год пройдут без аварий и ремонтных неприятностей. Желаю всем вам крепкого здоровья, счастья, новых трудовых успехов и праздничного настроения! Всего самого светлого и тёплого вам в наступающем году. С Новым годом!

Министр энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Николай Смирнов



Хрусталь разбужен поступью Быка
Сгоняет Крысу благородный зверь
Волшебный, дивный праздник на пороге,
Год Новый открывает дверь,
Пусть будут дни прекрасными и яркими,
И каждый новый день календаря
Запомнится счастливыми подарками,
И каждый миг не будет прожит зря.
Пусть рядом будут люди дорогие
АО «ЕкГаз», кого мы любим горячо,
Друзья, коллеги, близкие, родные,
Их мудрость и надежное плечо.
Под звон бокалов пусть желания исполнятся,
И колесо судьбы подарит много лет.
Пусть дом уютно и теплом наполнится,
Желаем в Новый год больших побед!
Достичь вершин заветных, без сомнения,
Поймать успех в круговороте дней,
Пусть в Новый Год веселым будет настроение,
А рядом — смех и искренность друзей!

Виктор Большаков,
житель Екатеринбург



Редакция ИА «Уралинформбюро» поздравляет АО «Екатеринбурггаз» с Новым годом! Желаем реализации самых смелых проектов и только позитивных новостей. Пусть каждый день грядущего года открывает новые перспективы, а рядом всегда будут верные друзья и надежные партнеры.

С уважением,
ИА «Уралинформбюро»



С Новым годом!

От всей души поздравляем с Новым годом коллектив АО «Екатеринбурггаз»! Пусть 2021 год станет благополучным во всех отношениях: подарит новые возможности и свежие идеи, трудовые победы и коллективные успехи, принесет много радостных моментов вашим семьям.

Искренне благодарим вас за доверие и сотрудничество! Мы рады, что в это непростое время мы были вместе. Здоровья вам и вашим близким!

С наилучшими пожеланиями, коллектив Уральского филиала «Редакции «Российской газеты»



Уважаемые коллеги! Сердечно поздравляем Ваш коллектив с Новым 2021 годом! Ваша организация является важной структурой, которая обеспечивает жизнедеятельность населения всего города. Мы благодарим вас за тесное взаимодействие в вопросах профилактической работы с населением и оперативное реагирование при возникновении аварийных ситуаций. Желаем Вам успехов в нелегком, но столь нужном деле, пусть стремление, самоотдача и преданность работе всегда будут востребованы и оценены по достоинству. Пусть Новый Год принесет всем сотрудникам счастье и благополучие!

С уважением, коллектив
Главного управления МЧС России по Свердловской области

СОБЫТИЯ — 2020

1 Отдел промышленной безопасности, охраны труда и экологии на передовой COVID-войны

Пандемия новой коронавирусной инфекции больно и беспощадно ударила по всему миру. Чтобы сдержать натиск SARS-CoV-2, мировые правительства предпринимали и предпринимают беспрецедентные меры по защите населения и экономики.

«Екатеринбурггаз», разумеется, не остался в стороне – в компании строго соблюдаются все требования и рекомендации санитарных врачей, оперативного штаба по предупреждению возникновения и распространения на территории Свердловской области новой коронавирусной инфекции. В борьбу с вирусом вложены немалые как человеческие, так и материальные ресурсы.

Ежедневно сотрудники отдела промышленной безопасности, охраны труда и экологии проверяют через «входной фильтр» более 300 человек в центральном офисе, аналогичная работа ведется и в производственных управлениях.



Ежемесячно работникам АО «Екатеринбурггаз» выдается 1200 гигиенических масок, 4000 перчаток, расходуется 50 литров антисептика. В 2021 году на борьбу с вирусом планируется направить 1,7 миллиона рублей.

Из 1100 сотрудников АО «Екатеринбурггаз» COVID-19 на данный момент переболели более 100 человек.

Параллельно отделом промышленной безопасности, охраны труда и экологии ведется работа по обеспечению работников АО «Екатеринбурггаз» спецодеждой (ежегодно на закупку спецодежды направляется 5-6 миллионов рублей). Каждый год около 450 сотрудников компании проходят периодический медосмотр (на его организацию и проведение выделяется более 1 миллиона рублей).

2 ЦАДУ на страже 24 часа в сутки

За 2020 год Центральное аварийно-диспетчерское управление АО «Екатеринбурггаз» отработало свыше 8000 заявок, поступивших от горожан по телефону 104.

Основной пласт вызовов приходится на жалобы о запахе газа в многоквартирных домах. Утечки газа происходят чаще всего из-за несоблюдения жителями техники безопасности. Среди самых распространенных и опасных нарушений – самовольные отключения или подключения газовой плиты, использование неисправных газовых

приборов, оставление включенной газовой плиты без присмотра.

3 Центр притяжения клиентов

За январь-ноябрь 2020 года АО «Екатеринбурггаз» обеспечило технологическое присоединение к газораспределительным сетям 370 новых объектов – предприятий и жилых домов на территории Екатеринбурга. Было принято 863 заявки на подключение, заключено 716 договоров на технологическое присоединение.

4 Полмиллиарда – на ремонт и модернизацию сети

За время летней ремонтной кампании-2020 было заменено 10 шкафных газорегуляторных пунктов, на 21 объекте установили новую систему электрохимзащиты, на 10 ГРП заменили систему телеметрии, которая позволяет в онлайн режиме следить за параметрами оборудования. Всего в ремонтные работы, модернизацию сетей и строительство новых объектов в 2020 году было вложено 500 миллионов рублей.

5 Проект – всему голова

В 2020 году специалисты проектного отдела АО «Екатеринбурггаз» спроектировали 43,7 километра новых газопроводов (в прошлом году – 38 км). Всего на обслуживании АО «Екатеринбурггаз» находятся газопроводы протяженностью более 2 тысяч километров.

6 За сервисом будущее

За 2020 год в адрес интернет-приемной АО «Екатеринбурггаз» поступило свыше 4000 писем, из них – более 30 благодарностей специалистам компании за профессионализм и высокий уровень обслуживания. Ни одно обращение не осталось без ответа.



7 Все ушли в онлайн

За 2020 год «Екатеринбурггаз» упоминался в средствах массовой информации 800 раз. Коронавирус перечеркнул план публичных мероприятий пресс-службы, поэтому акцент сместился на онлайн-активности. Серия роликов про «Аленку, пока народ на удаленке»

взорвала корпоративные социальные странички. На популярной городской интернет-площадке успешно прошли два семейных конкурса «У домашнего очага» и «Мама знает все. В том числе про газ». А День знаний компания встретила на музыкальной линейке на волнах радио «Комсомольская правда-Урал» вместе с сооснователем группы «Чайф» Владимиром Бегуновым.

8 ПТО – сердце горгаза

В 2020 году специалистами производственно-технического отдела АО «Екатеринбурггаз» рассмотрена и зарегистрирована проектная документация на строительство 3825 объектов, в том числе:

- Строительство инженерных сетей – 1404 шт.
- Сверка сетей – 663 шт.
- Проекты планировки и межевания территории – 73 шт.
- Перепланировка жилых помещений – 70 шт.
- Строительство сетей газораспределения и газопотребления – 1570 шт.

Подготовлено 1165 технических условий на техническое перевооружение и заключение договоров на подключение. Подготовлено 903 эксплуатационных паспорта для осуществления технического обслуживания вновь построенных сетей газораспределения и газопотребления. Заключено 433 договора на техническое обслуживание внутридомового газового оборудования индивидуальных жилых домов. Предоставлено коммерческих услуг заявителям на общую сумму 2,6 миллиона рублей.

9 Миллионы – на взыскании

В 2020 году сотрудники отдела по работе с потребителями заключили с новыми клиентами-физлицами 331 договор на поставку газа, с юристами – 102 договора на поставку газа и 117 договоров на техническое обслуживание.

Подготовлены документы на взыскание с абонентов-физлиц дебиторской задолженности в судебном порядке на общую сумму более 7 миллионов рублей (поставка газа и техническое обслуживание газового оборудования). В адрес потребителей газа направлено 87 080 СМС о задолженности.

Юристам направлена 501 претензия на общую сумму 264,5 миллиона рублей, подготовлены документы для судебного взыскания на общую сумму 106,5 миллиона рублей. Что касается транспортировки газа, клиентам направлено 202 претензии на общую сумму 72,6 миллиона рублей, подготовлены документы для судебного взыскания на общую сумму 52,5 миллиона рублей.

10 Пандемия – пандемией, а обслуживание газового оборудования – по графику!

В 2020 году участок ПНР и ТО ШРП и котельных ЦАДУ провел работы, связанные с техническим обслуживанием и подготовкой к



отопительному сезону 2020–2021 годов, за 349 пунктах редуцирования газа и 115 автономных газовых котельных. Хладнокровие и профессионализм персонала участка, несмотря на сложности во время пандемии, позволили реализовать все задуманное.

11 Всё под контролем

В 2020 году сотрудники отдела внутреннего контроля и аудита провели 19 ревизионных и аудиторских проверок на предприятиях Группы компаний, включая АО «Екатеринбурггаз». Оценивалась организация деятельности абонентского подразделения и служб, осуществляющих техническое обслуживание и ремонт газового оборудования, проверялся порядок ведения кассовых операций, организация учета и расходования ГСМ. Кроме того, специалисты отдела рассмотрели более 1900 проектов договоров, соглашений и технических заданий на предприятиях ГК.

12 О спорт, ты – мир!

Минувший год внес свои коррективы в спортивные мероприятия компании – многие соревнования из-за пандемии пришлось отменить. Но спортсмены «Екатеринбурггаза» не падают духом и верят в скорейшее возвращение насыщенной спортивной жизни.

По предварительным итогам Спартакиады «Екатеринбурггаза» определены спортивные лидеры. В пятерку лучших среди женщин вошли: Юлия Проколова, Виктория Черемных, Юлия Андреева, Татьяна Азанова и Алена Зайченко. У мужчин самыми выносливыми и спортивными стали: Алексей Бурбах, Дмитрий Украинский, Константин Азанов, Евгений и Владимир Кильченко.

Отметим, что руководство «Екатеринбурггаза» уделяет большое значение спортивной жизни компании и лично участвует в различных дисциплинах. Так, генеральный директор Валерий Боровиков состоит в команде по хоккею, а главный инженер Иван Паслер выступает за сборные по хоккею и волейболу.

Спартакиада «Екатеринбурггаза» включает 9 дисциплин: шахматы, лыжная гонка, бильярд, плавание, хоккей, настольный теннис, пулевая стрельба, волейбол и боулинг. Всего в Спартакиаде-2020 приняли участие 321 сотрудник компании: 238 мужчин и 83 женщины.



ЧЕСТНЫЙ РАЗГОВОР

ОПЕРАЦИЯ «ТРАНСФОРМАЦИЯ»

Уходящий год турбулентности наглядно показал, что для выживания и дальнейшего успешного развития необходимо глубокое переосмысление всей деятельности. Неизбежна трансформация и в газораспределительной компании Екатеринбурга. О переменах, которые уже начались, рассказал главный инженер АО «Екатеринбурггаз» Иван Паслер.



– Иван Владимирович, чем запомнился для компании уходящий год?

В 2020 году только в рамках подготовки газового хозяйства Екатеринбурга к отопительному сезону компанией вложено почти полмиллиарда рублей. Это инвестиции АО «Екатеринбурггаз» в будущее, мы совершенствуем систему газоснабжения города, устанавливаем самое современное оборудование, применяем новые технологии. Среди стратегически важных объектов особо хочу отметить завершение строительства газопровода высокого давления от газораспределительной станции-2 до Сибирского тракта в обход поселка Компрессорный, работы по перекладке газопроводов в рамках реконструкции Макаровского моста, выносы газопроводов из зон строительства – автомагистралей – по ул. Краснолесья в сторону Широкой Речки, продолжения улицы Металлургов на выезде из Екатеринбурга, а также для прокладки трамвайных путей в сторону Верхней Пышмы. Работаем над расширением пропускной способности наших сетей для обеспечения возможностей подключения новых потребителей.

Мы начали внедрение современных стандартов сервиса. Главный приоритет для нас – это клиент компании и удовлетворение его запросов. Мы не можем более игнорировать эту тему. Весь прогрессивный мир стремится к качественному обслуживанию, удобным сервисам. И наша компания должна соответствовать требованиям времени.

Весь уходящий год проводился тотальный аудит деятельности районных подразделений, описание и анализ устоявшихся процессов деятельности, выявление болевых точек и слепых зон, на которые следует обратить внимание.

В ходе массовых общественных опросов выявлено, что больше всего жалоб приходится на деятельность районных служб в части телефонного обслуживания. Более 60% опрошенных клиентов сообщили, что не удовлетворены работой диспетчеров в районах. Клиенты хотят решать свои вопросы качественно и мобильно, с помощью одного обращения и по единым алгоритмам взаимодействия, без необходимости блуждания по разным кабинетам и отправки на разные номера телефонов. Мы провели подробные маркетинговые исследования, проанализировали деятельность внутри компании. Итогом этого анализа стало осознание необходимости пересмотра многих бизнес-процессов, и начали мы с создания единого контакт-центра.

Должен отметить, что в настоящий момент у нас есть несколько работающих, востребованных сервисов. Например, интернет-

приемная на сайте «Екатеринбурггаза», куда за 2020-й год обратились более 3000 клиентов. Средний срок получения обратной связи – 1 день. С помощью интернет-приемной мы помогли сотням потребителей, которые уже не знали, куда им обратиться. Я говорю это с уверенностью, потому что многие обращения вижу собственными глазами и слежу, чтобы проблемы клиентов были успешно решены. Нам важна каждая поступившая конструктивная жалоба.

– А что нового ждет компанию в грядущем году?

Продолжим реализацию инвестиционной программы, рассчитанной на 2020–2023 годы и включающей свыше 100 объектов технического перевооружения. В том числе, в следующем году предстоит реализовать сложные проекты по переукладке подземных газопроводов в футлярах под железнодорожными и трамвайными путями. Все объекты инвестиционной программы направлены на обеспечение бесперебойного газоснабжения потребителей Екатеринбурга и расширение возможностей газораспределительной системы для подключения новых пользователей газа.

Мы практически завершим перевод всех газорегуляторных пунктов на усовершенствованную, мобильную систему телеметрии для постоянного и оперативного контроля рабочих параметров, что значительно повысит надежность газоснабжения города.

Продолжим проекты, направленные на улучшение качества клиентского обслуживания. Уже не первый год для сотрудников компании мы организуем обучение по клиентоориентированности и различные мероприятия по наращиванию компетенций. Например, регулярно проводятся конкурсы профессионального мастерства. В 2020 году по инициативе генерального директора Валерия Боровикова впервые прошел конкурс мастеров подземных и домашних служб Производственных управлений. Раньше подобный конкурс уже проводился, но для слесарей. В этом году решили посмотреть на их руководителей. На соревнованиях, кроме проверки теории и практических знаний, в этом году дополнительно предлагалось выполнить задание на клиентоориентированность. И надо сказать, далеко не все с ним справились. Работа с абонентами требует особых компетенций.

Кроме конкурсов мы приглашаем внешних преподавателей на проработку необходимых навыков, например, на стрессоустойчивость, решение конфликтных ситуаций. Все эти меры также направлены на улучшение качества клиентского обслуживания АО «Екатеринбурггаз». Благодаря проводимым мероприятиям наблюдается существенная положительная динамика: снижение количества жалоб и рост числа благодарностей в адрес сотрудников.

В 2021-м году мы будем отлаживать бизнес-процессы по всему спектру услуг для потребителей газа. Наша задача – существенно повысить качество оказываемых услуг, внедрить единые, быстрые и понятные алгоритмы взаимодействия.

Одновременно мы развиваем дистанционные каналы обслуживания клиентов. И не-

обходимо мотивировать потребителей к переходу на электронные сервисы, ведь это существенная экономия времени и ресурсов клиентов. В период пандемии пользоваться онлайн-каналами намного безопаснее и удобнее.

Так, дорабатывается Личный кабинет на сайте, где потребители смогут в считанные минуты воспользоваться всеми видами услуг компании: передать показания, оплатить за газ, подать заявление на установку газового оборудования, заключить договоры на подключение к сетям, поставку газа и техническое обслуживание.

Нас ждет оптимизация производственных процессов, дальнейшая цифровизация, внедрение принципов бережливого производства на местах, развитие профессиональных навыков и расширение компетенций персонала.

Первоочередное значение приобретет ускорение производственных процессов, гибкость и скорость принятия решений.

– Вы упомянули контакт-центр. Расскажите, пожалуйста, о нем подробнее. Он уже работает?

Этот проект находится в процессе становления. Сейчас проводится обучение персонала и наладка технического оборудования.

В первом квартале заработает единый телефон для удобства клиентов и реализуется полный переход на электронный прием заявок, полностью ликвидируется бумажная документация. Специалисты будут работать в единой информационной базе без разделения на районы, в службах домовых сетей должна быть выстроена автоматическая маршрутизация. Переход на единый номер осуществляется плавно, ведь клиенты привыкли к номерам диспетчеров районных служб. Затем, как все помнят, что при запахе газа надо звонить 04 или 104 с мобильного телефона, потребители будут знать единый номер контакт-центра «Екатеринбурггаза», – 8 912 04 000 04.

– Чем обусловлены изменения в компании, и какие плюсы от них в итоге получает клиент?

Как я уже сказал, был проведен глубокий анализ существующих бизнес-процессов. Мы признаем, что деятельность производственных управлений во многом уже не отвечает современным требованиям. Процессы запутаны, есть коммуникационные проблемы на стыках подразделений, лишние, неэффективные шаги, а в отдельных случаях проблемы с трудовой дисциплиной и недостаточным контролем. Где-то, напротив, созданы излишние контролирующие меры, мешающие получить результат, есть «вертикальные колодцы». Вследствие этих неутешительных фактов компания несет материальные убытки и имиджевые потери.

После всех этапов реорганизации любой житель Екатеринбурга независимо от прописки, места фактического проживания и нашего внутреннего деления на структурные подразделения, сможет получить качественную услугу компании, обратившись через любой канал взаимодействия. Например, житель Кировского района сможет по-

дать сервисную заявку в едином окне, расположенном в Орджоникидзевском районе.

Сейчас мы активно исправляем типичные ошибки и недоработки районных служб, причем не революционным, а эволюционным путем: на основе современных стандартов, имеющегося опыта и здравого смысла.

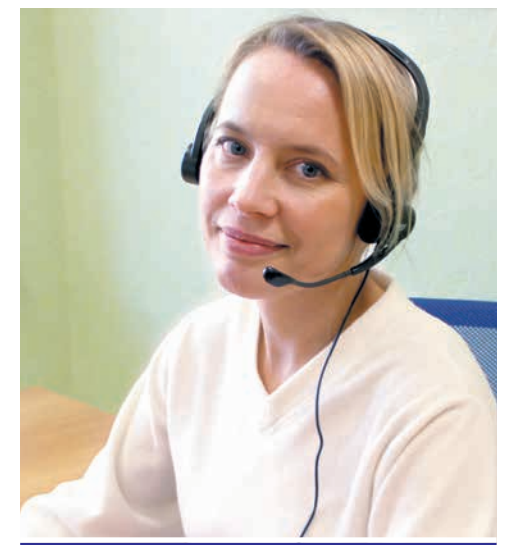
Приведу только один пример. За 2020-й год клиенты оформили через сайт компании свыше 6 000 заявок на установку оборудования, техобслуживания и ремонт. Мы выявили, что срок обработки подобных заявок мог растягиваться на неделю ввиду отсутствия должного контроля на местах. Эта проблема устранена, сейчас специалисты контакт-центра дают обратную связь клиенту мгновенно.

Кроме того, графики работ служб домовых сетей поделили на 4-часовые интервалы в первой и второй половине дня. Клиенту не нужно сидеть и ждать слесаря весь день, можно записаться в удобное для себя время, и за час до прихода слесарь позвонит потребителю. Теперь это его обязанность. А обязанность его начальника – проконтролировать работу слесаря на соответствие высокому качеству обслуживания. Причем это воспринимаемое клиентом качество, а не иллюзия конкретного начальника службы.

Все эти маленькие, но важные шаги существенно упростят жизнь наших клиентов. Будем продолжать наводить порядок в районных подразделениях и системно заниматься улучшениями. А с персоналом, который не готов меняться и сопротивляется изменениям, вынуждены прощаться.

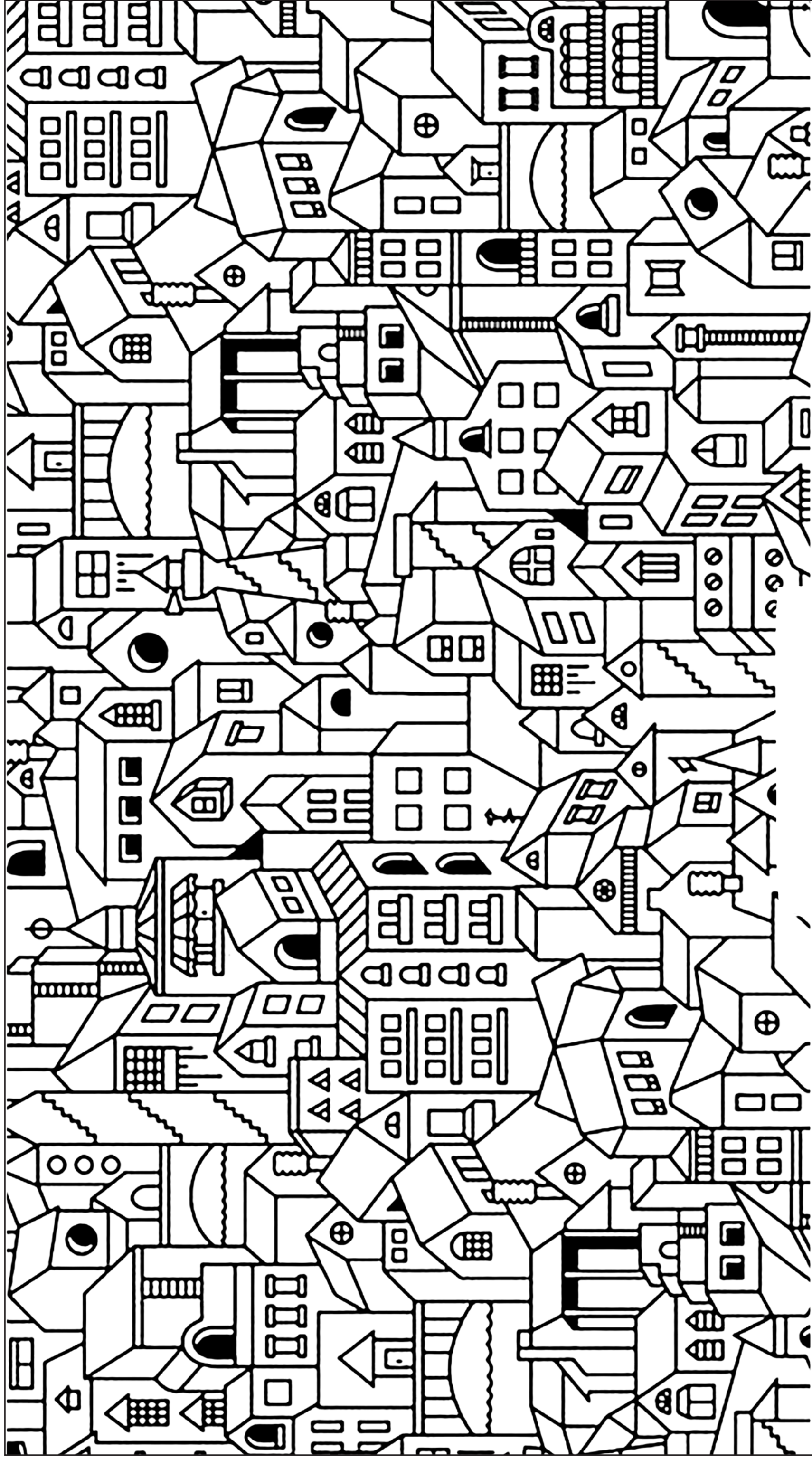
– На ваш взгляд, какими качествами должен обладать специалист АО «Екатеринбурггаз»?

Я убежден, что каждый сотрудник любого подразделения нашей компании должен быть клиентоориентированным профессионалом. И сварщик, и слесарь, и специалист контакт-центра взаимодействуют с потребителями, главная их задача – решить вопрос клиента самым быстрым и корректным способом. Сотрудник «Екатеринбурггаза» – это ответственный, порядочный специалист, который стремится к саморазвитию, способен оказать любую квалифицированную помощь клиенту и нацелен на долгосрочное сотрудничество. Случайных людей у нас нет. Наоборот, в «Екатеринбурггазе» трудятся целые династии газовиков, которые понимают и разделяют ценности компании – профессионализм, результативность, доверие. Нужно поддерживать высокую планку и не изменять своей миссии – обеспечивать уют и покой потребителей газа.



Специалист контакт-центра

**"ЕКАТЕРИНБУРГГАЗ"
БЕРЕЖЕТ ТЕПЛО В ВАШИХ ДОМАХ!**



2021



ЯНВАРЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ФЕВРАЛЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
	1	2	3	4	5	6
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

МАРТ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

АПРЕЛЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

МАЙ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

ИЮНЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

ИЮЛЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

АВГУСТ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

СЕНТЯБРЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

ОКТЯБРЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

НОЯБРЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

ДЕКАБРЬ

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

ГЛАВНЫЙ ПО ТЕПЛУ В ДОМЕ

В рубрике «Один день из жизни газовика» настоящий эксперт своего дела Юрий Унжаков рассказывает и показывает, как устроен газовый котёл.

СПРАВКА

Унжаков Юрий Александрович – слесарь по эксплуатации и ремонту газового оборудования службы домовых сетей Производственного управления-1.

Опыт работы в компании – 26 лет.

Начинал путь в службе домовых сетей с технического обслуживания потребителей. На сегодняшний день является одним из самых компетентных специалистов по подключению и настройке бытовых газовых котлов.



«Хозяева, открывайте, горгаз!» – громко оповещает о своем приходе Юрий. Сотрудника «Екатеринбурггаза» хозяин дома в посёлке Большой Исток встречает как дорогого гостя. Еще бы, ведь ему пришли подключать и настраивать газовый котёл и пускать в дом газ. А для жильцов – это всегда долгожданное и радостное событие.

Для самого Юрия процедура пуска газа – дело привычное, ежедневно бывает по пять-шесть подобных подключений. Каждую заявку он отрабатывает быстро, качественно и ответственно, не забывая ответить на все вопросы потребителей и провести инструктаж по правилам эксплуатации оборудования. Только такой профессиональный подход, ведь он – сотрудник «Екатеринбурггаза».

– Юрий, расскажите, что сейчас будет происходить в этом доме?

Сейчас мы будем пускать газ и настраивать газовый котел. Первичный пуск – это значит, что раньше по этому адресу вообще никогда не было газа. В общей системе газопровода газ есть, в помещение мы его сейчас будем подводить. Первым делом, перед подключением и настройкой оборудования, нужно сделать продувку. Как это происходит? Отсоединяем шланг и направляем в окно на улицу. Делаем такую процедуру необходимо при установке нового оборудования и плановой ежегодной проверке.

Для этой процедуры достаточно одной минуты, тем не менее, она очень важна. Если не сделать продувку, котел может не зажечься. На экране оборудования тогда будет выходить ошибка, будто бы газа нет.

После этого необходимо повернуть задвижку на газовой трубе, которая находится на улице. Саму трубу вне дома необходимо закрывать защитой, чтобы не допустить нежелательного подключения от соседей. Да и лишний раз, чтобы бегающие на улице дети не дергали, не портили хозяйство. Газ надо держать под контролем, только тогда он верный и надежный помощник в доме.

Еще один обязательный этап – обмылка. Мы берем мыльный раствор, хорошенько намыливаем трубу и смотрим, нигде ли нет трещин и дыр. Все должно быть герметично. После того, как мы все проверили в оборудовании, можно открывать кран опускания. Сейчас газ начнет постепенно наполнять трубу. Его появление слышно по тонкому, еле уловимому звуку, немного погодя появляется характерный запах. Все, первый этап успешно завершен.

– А как устроен сам газовый котел?

А об этом я и хотел дальше рассказать. Сейчас я сниму защиту котла, чтобы его настроить, и все вам покажу. Вот смотри-

те, здесь у нас пульт управления, рядом с ней плата. А это циркуляционный двигатель, который по системе гоняет воду. Это газовый клапан, он открывает газ на горелку. Это горелка и камера сгорания. Рядом с ними вентилятор, который выгоняет отходы горения в трубу, оттуда в дымоход и – на улицу. Вот прессостат – особый датчик, который фиксирует, что появилась тяга в устройстве. А вот это устройство на трубе называется сигнализатор, если в помещении появляется запах газа, он его улавливает и автоматически перекрывает клапан, чтобы не было аварии.



Богатый внутренний мир газового котла

Чтобы наш котел исправно работал, мне потребуется для его настройки десять-пятнадцать минут. У всех котлов настройки разные. Я нигде этому мастерству специально не учился, все тонкости ремесла узнавал в процессе работы. Большинство настроек котлов я по памяти помню, но если забудется что-то, можно всякими «шпаргалками», инструкциями воспользоваться.

– Что нужно делать, чтобы котел прослужил дольше?

Я всегда всем говорю, что самое главное для долгой работы котлов – не надо мешать ему работать. Если оборудование новое и исправное, просто не лезьте туда без надобности. Если возникает какая-то поломка или проблема внутри, например, что нет давления, или тяги, – он сам выдаст ошибку. Сейчас с котлами стало намного проще, они – «умные», сами говорят тебе, что нужно сделать. А вот если оборудование старое, за ним нужно хорошенько приглядывать.

Конкретно по этому адресу нам очень повезло: хозяин установил почти новый аппа-



Газ пущен!

рат, ему всего полгода, поэтому и управиться с настройками так быстро. Здесь у хозяина стоит котел хорошей немецкой фирмы Viessmann. Они делают надежную технику. Это можно сказать, «мерседесы» в мире газовых котлов, хорошо зарекомендовали себя на рынке. А бывает со старыми котлами, где все залипло, по три-четыре часа возишься. Пока все не почистишь от ржавчины, не смажешь – дальше двигаться нельзя. Вот и уходит уйма времени на один пуск.

В чем еще отличие газовых котлов? Грубо говоря, они бывают двух видов: настенные и напольные. Первые поменьше размером и удобнее в эксплуатации, напольные обычно не используются в частных домах, скорее они подходят для больших производственных помещений. Менять котлы необходимо каждые 15 лет, и при необходимости регулярно проходить техосмотр оборудования в доме.

– О чем нужно помнить, когда устанавливаешь в доме газовый котёл?

Подключение газового оборудования, будь это котел или плита по моему опыту, всегда радостное событие для потребителей. Всем нравится, когда в доме появляется новый и красивый помощник. Но следует помнить, что подключение газового оборудования – это очень ответственное дело, и оно не прощает, когда этим занимается неграмотный мастер. Доверять настройку и ремонт подобной техники стоит только квалифицированным, проверенным специалистам. Сейчас много разных компаний развелось, но с ними есть риск, что могут что-то не так подключить. Помню, был случай, когда такие «дарования» не туда воткнули провода на колонке, и в газопровод пошла вода. В итоге, хозяева включили у себя на кухне газовую плиту, а там – вместо газа фонтанчик воды из конфорки бьёт. И смешно, и плакать хочется от таких историй. И эти же хозяева бегут звонить в аварийную службу. А надо было просто сразу по уму все делать, и не случилось бы таких казусов.

– Когда газ пущен и котел настроен, ваша работа закончена?

Нет, дальше – самое интересное (смеется). Еще остается три важных этапа при любом первичном пуске газа. После того, как все операции внутри дома с котлом выполнены, все проверено и настроено, я объясняю потребителю, что и где нажимать, как пользоваться оборудованием. Здесь важно ничего не забыть рассказать, ответить на все волнующие вопросы. Если меня спрашивают о чем-то, что не касается напрямую моей выполненной работы, например, по квитанции или оплате, я тоже стараюсь подсказать, куда можно позвонить. Каждую заявку надо выполнять так, чтобы клиент получил комплексную качественную услугу.

Дальше нам надо не забыть сделать также проверку и опломбировку счетчика газового оборудования. Для этого мы идем к трубе у дома и делаем уже знакомые обязательные процедуры: проверяем обмыливанием на герметичность, смотрим настройки на самом счетчике и в самом конце приклеиваем красную пломбу. Бывает по-разному, но в среднем, от начала и до конца, на все технические работы уходит примерно сорок минут. При условии, что оборудование хозяев – новое, и не требует долгой очистки.

– За время работы в компании были ли какие-то запоминающиеся истории?

Я работаю в «Екатеринбурггазе» очень давно, больше 26 лет. За это время повидал столько разных людей, всякого опыта и историй набрался. Последние четыре года я работаю «на заявках», а раньше почти двадцать лет приезжал на технический осмотр или отключения из-за задолженности потребителей. И вот там народ разный попадался: кто-то с пониманием относился к ситуации, что для его безопасности делают технический осмотр. А бывал, конечно, и негатив. И из дома выгоняли, и мешали делать свою работу, хватили за руки, ругались матом. А что тебе остается? Молчишь и дальше крутишь продолжайешь, надо же довести свою работу до конца.

Однажды у меня был случай, когда я в частном секторе работал. Пришел отключать потребителя, который накопил большую задолженность за газ. Тот долго не выходил, на звонки в дверь не реагировал. Потом наконец-то появился хозяин и спрашивает: «Что тебе здесь надо, зачем пришел?» А я ему: «Пришел вас отключать, почему за газ не платите!» А кран, который нужно было перекрыть, находился на улице. Больше я не стал разговаривать, направился туда. А мужик этот достаёт ружье и прямо на меня из форточки его наставляет. Слава богу, в тот раз смогли договориться, остался я живой, хотя и напугался сильно. Люди же разные бывают. Хорошо, что порядочных потребителей все-таки больше.

(вопрос хозяину дома)

– Валерий, вы бы какую оценку поставили мастеру за работу?



Работа сделана – клиент доволен!

Твёрдую пятёрку! Юрий – очень грамотный специалист, всё подробно показал и понятно объяснил. А вообще, я так давно ждал этого события, я так счастлив, что не передать словами! Газа в этом доме не было, прежний хозяин собирался сюда провести, да руки все не доходили. Хотя у меня ощущение, что уже весь Большой Исток давно газифицировали. И вот, наконец-то, и на нашей улице праздник. На все необходимые процедуры по подключению газа у меня ушло примерно два года. Теперь можно расслабиться, – успели сделать самое важное дело до холодов. Новый год будем встречать с теплом в доме!

ГАЗОВИКИ НАГРАДИЛИ ЛУЧШИХ МАМ ЕКАТЕРИНБУРГА

Каждый год в последнее воскресенье ноября в России отмечают самый нежный праздник – День матери. Специально к этому событию сотрудники АО «Екатеринбурггаз» совместно с сайтом Ю-мама провели для жителей столицы Урала познавательный фотоконкурс «Мама знает всё. В том числе про газ». Целью конкурса было повторение правил безопасного обращения с газом и вместе со своими детьми воплощение их в виде ярких фотоисторий. Ведь каждый родитель должен заботиться о безопасности малышей и учить их правилам поведения в опасных ситуациях. Все участники и победители конкурса получили ценные призы ко Дню матери.

Первое место заняла участница Юлия Парамонова. «Я увлекаюсь фотографией, поэтому наша семья периодически участвует в разных фотоконкурсах. В конкурсе «Екатеринбурггаза» мы сразу решили участвовать, ведь у нас дома – газовая плита, было полезно повторить правила. Сначала мы с сыном изучили комиксы о правилах безопасности с Газовичком, потом придумали идеи фотографий. Очень рады, что стали победителями», – рассказала Юлия. За фото со стихотворением в стиле Владимира Маяковского семья выиграла мультиварку.

Крошка сын в горгаз пришёл,
И спросила кроха:
«Газ в квартире - хорошо
Или всё же плохо?»

У меня секретов нет,
Слушайте, ребята!
Напишу я здесь ответ,
Чтоб было всем понятно!

Если мальчик вдруг замерз
и решил погреться,
Каждый скажет: «Газ не тронь!
Можешь и обжечься!»

Если мальчик любит маму и готовить,
помогать,
То такого мальчугана надо точно уважать!
Сам варить обед не смей! Это ведь опасно!
А вот взрослым помогать – это даже
классно!

На плите шипит кастрюля, и обед уже горит!
Маму ты зови скорее!
Вот что дядя говорит:



«Если вытечет вода, и огонь затушит,
Выйдет газ! Ну и беда! Всю семью задушит!»

Если мальчик озорник, сжёт тетрадь
и книжку,
Наказание ого-го ждёт того мальчишку!
(Хорошо, что наша мама рядышком была,
С огнетушителем на кухню случайно
забрела...)

Иначе бы игра закончилась бедой!
Пожар бы разгорелся! Подумай головой!
Помни это, каждый сын и любой ребенок.
То, что с газом шутки плохи, должен знать
с пелёнок!»

Мальчик радостный пошёл,
И решила кроха:
«Газ в квартире – хорошо,
Но играть с ним – плохо!»



ВНИМАНИЕ!

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БЫТОВОГО ГАЗА

С 1 января 2021 года вступают в силу изменения в Правила противопожарного режима (постановление Правительства РФ от 16 сентября 2020 года № 1479).

Запрещена эксплуатация неисправных газовых приборов, а также газового оборудования, не прошедшего техническое обслуживание в установленном порядке.

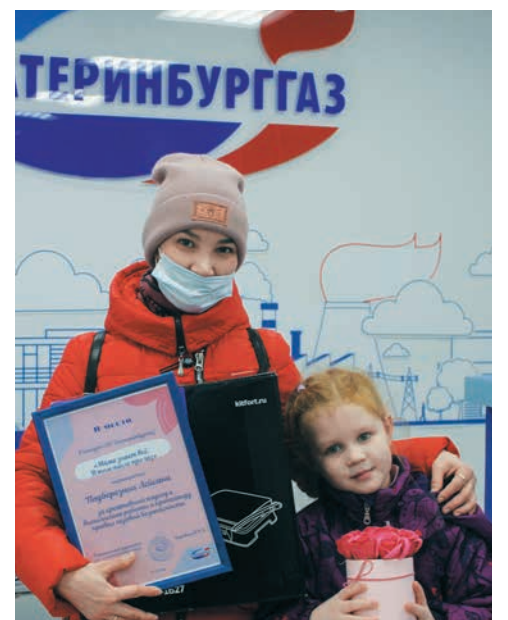
При нарушении жителям грозит штраф от 2 тысяч рублей по статье 20.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Почётное **второе место** и подарок – электрогриль достались маме троих детей Лейсане Подберезных. «Мы первый раз участвуем в таком конкурсе. Впечатления самые положительные, потому что в подготовке была задействована вся семья. А совместные занятия, как известно, сплачивают. Папа у нас – человек творческий, и очень здорово нам помог. Спасибо большое за такой конкурс», – рассказала Лейсана. Благодаря творческим идеям папы и сплоченности всей семьи получились отличные фотографии и стихи:

Нельзя без взрослых включать плиту
и готовить!

Маленькие дети, ни за что на свете
Плитку не включайте, если вы одни,
Даже если вдруг вам кушать захотелось,
Позовите взрослых, чтоб вам помогли!
Не занимайтесь ремонтом газовых плит
самостоятельно!

У нас бедА-А-А.. сломалась плита.
И как же нам быть, где супчик варить,
Мальчишки мои на помощь пришли.
С собой инструменты они принесли.
Они бы и рады мне в этом помочь.



Но все инструменты убрали мы прочь.
Ведь знаем мы все, а теперь и они,
Что плитку чинить нельзя нам самим.
Что нужно номер набрать 104!
И мигом окажутся в вашей квартире
Умные, профи специалисты
Ремонт проведут Вам, грамотно, быстро!



Заслуженную **бронзу** получила семья Колмогоровых. Мама Оля и дочка Алена самые первые отправили заявку на конкурс, обыграли сразу несколько правил и запомнили на «отлично», как безопасно обращаться с газом в доме. «Мы посмотрели памятки «Екатеринбурггаза», запомнили правила: нельзя спать в помещении с газовым оборудованием, сушить белье над плитой и обогревать дом плитой!», – рассказала про подготовку к конкурсу Алена.

Какой-то у мамы сегодня бзик,
Сушит она бельё над газом!
Оно же может вспыхнуть в миг,
Не моргнёшь и глазом...

Кухня – не место для общего сна,
Наших ошибок вы избегайте!
Ведь газом дышать абсолютно нельзя!
Опасно для жизни! Не повторяйте!
Мы с малой замёрзли враз,
На дворе ж почти зима.
На кухне мы включили газ,
И стали греться у огня.
Какой же это беспредел!
Старичок-Газовичок бы обомлел...



Всего в конкурсе приняли участие 14 человек, для многих из них подготовка к конкурсу оказалась увлекательной и актуальной. Одна из участниц Марина Шпота рассказала, что незадолго до этого в их доме чуть не случилась беда из-за неосторожного обращения с газом. «Все эти правила были нам на пользу: старшая дочка не так давно оставила кастрюлю на плите без присмотра, чуть не спалила дом. В наушниках слушала музыку и ушла из кухни, забыла про газ. Поэтому для нас оказалось очень полезным повторить правила безопасности», – рассказала Марина.

АСТРОСОВЕТЫ ОТ ГАЗОВИЧКА НА 2021 ГОД

Талисман АО «Екатеринбурггаз» пророчит, что уходящий год у всех заберет беды и неудачи. И обещает, что в 2021 году каждого из нас ждет море новых возможностей и исполнение загаданных желаний. Главное, чтобы дома всегда было тепло и уютно. А Газовичок подскажет каждому знаку, что для этого лучше сделать.



ОВЕН

В 2021 году Овнам необходимо быть аккуратнее в обращении с огнем и газовыми приборами. Помните о ежегодном техосмотре, который покажет, есть ли причины для беспокойства. Также велика вероятность, что захочется перемен в интерьере дома, например, затеять ремонт на кухне. Представители этого знака отличаются большой самостоятельностью. Однако Газовичок напоминает: в некоторых вещах, например, что касается перемонтажа газового оборудования, лучше довериться профессионалам.



ТЕЛЕЦ

Тельцов в будущем году ожидают крупные приобретения в недвижимости. Что вы загадали – квартиру в городе или загородный дом? Газовичок обещает, что на все ваши задумки хватит необходимых ресурсов. А вот если дело дойдет до установки и настройки газового котла в собственном коттедже, то вам точно потребуется помощь квалифицированного мастера проверенной компании.



БЛИЗНЕЦЫ

Представителям этого знака рекомендуется обратить внимание на свое финансовое положение. Чтобы оно оставалось стабильным и растущим, ни в коем случае не допускайте образования долгов. Особенно, это касается оплаты жилищно-коммунальных услуг. Всем, кто будет исправно платить за газ, талисман ком-

пании обещает счастливый и благополучный год!



РАК

Раки будут наслаждаться домашним уютом в кругу семьи. Однако им нужно не забывать про правила газовой безопасности. Если в доме есть маленькие дети, за ними Газовичок советует особенно приглядывать. А ребятам постарше можно рассказать, как правильно и безопасно обращаться с газовой плитой. И конечно, напомнить, что при запахе газа нужно немедленно покинуть помещение и позвонить в аварийную службу – 04 или 104 (с мобильного телефона).



ЛЕВ

Львам рекомендуется больше времени уделять самообразованию и работе. Весь год обещает быть успешным на карьерные достижения. А для развития новых умений Газовичок рекомендует по максимуму попробовать онлайн-сервисы. Совершать операции с передачей показаний, оплатой за потребленные ресурсы с телефона или компьютера быстрее и проще, чем кажется. Львам почтенного возраста Газовичок также советует не стесняться и обращаться за помощью к своим молодым родственникам в освоении новых дистанционных технологий. Ведь это полезно для тренировки ума и для укрепления семейных связей.



ДЕВА

Педантичным Девам в грядущем году Газовичок рекомендует по максимуму проверить все оборудование в доме. Чем тщательнее и серьезнее вы подойдете к решению этих мелких житейских вопросов, тем счастливее будет грядущий год. Совет от Газовичка: обязательно пройдите плановый технический осмотр бытового оборудования и наслаждайтесь спокойствием весь год!



ВЕСЫ

Для Весов в целом год обещает быть удачным. Можно сказать, что самый сбалансированный астрологический знак будет весь год в равновесии с самим собой и окружающим миром. Поэтому пора уже заняться приятными заботами: обновить обои в спальне, проверить, нигде ли нет протечек в газовых или водопроводных трубах. А если какие-то изъяны найдутся, Весам удастся легко и быстро устранить любые несовершенства в доме, вызвав квалифицированных газовиков. Кстати, планирование путешествия тоже сложится удачно.



СКОРПИОН

Такому деятельному знаку, как Скорпион, рекомендуется направить свою энергию на реализацию глобальных проектов. Может представителям этого знака пора затеять капитальный ремонт на кухне и поменять оборудование? Газовичок советует не откладывать такие проекты в долгий ящик, а как можно скорее вызвать мастера на осмотр. Возможно, для реализации самых смелых идей на кухне вам понадобится профессиональный электрогазосварщик.



СТРЕЛЕЦ

Стрельцам пора подумать о своем здоровье – физическом и душевном. Не стоит лишний раз нервничать по пустякам, а вот вопросами безопасности пора заняться. Газовичок советует соблюдать правила обращения с газом в быту, не подпускать детей к спичкам и регулярно проверять оборудование. В остальных вопросах Стрельцы могут расслабиться и получать удовольствие, – год будет успешным и спокойным.



КОЗЕРОГ

У практичных Козерогов на первое место выйдет вопрос безопасности своего дома и имущества. Велик риск столкнуться

с авантюристами и мошенниками, поэтому Газовичок советует не пускать в квартиру сомнительных граждан. Если по плану ожидается проверка газовой службы – повторите главные приметы реальных газовиков. А проверить правомерность посещения представителей газовой службы можно в своей управляющей компании. Главный совет на год: доверяй, но проверяй!



ВОДОЛЕЙ

Этим астральным интеллектуалом во всем хочется дойти до самой сути. Но Газовичок рекомендует применять свой пылкий ум везде, но только не в газовом оборудовании. Самостоятельно ремонтировать и разбирать газовое бытовое оборудование ни в коем случае нельзя. Только если вы профессиональный газовик с многолетним стажем. Но даже в этом случае, подумайте, не лучше ли вызвать специальную бригаду и заняться в это время более приятными и полезными делами? Например, прочитать интересную книгу или позвонить друзьям.



РЫБЫ

Рыбам серьезно нужно подумать о своем уютном гнездышке. Все, что касается любых потоков – воды, газа, электричества, может в самый неподходящий момент напомнить о себе. Поэтому стоит заранее побеспокоиться о целостности и исправности всех труб и деталей к ним. После того, как в доме наведен порядок, Рыбы почувствуют, что и в других сферах жизни хлынет поток благополучия. О своих сокровенных желаниях стоит подумать заранее, а в самую волшебную ночь года не забудьте их загадать.

Газовичок поздравляет всех с наступающими праздниками и сердечно желает крепкого здоровья, тепла, уюта и благополучия в вашем доме!

ВСТРЕЧАЯ НОВЫЙ ГОД ДОМА,

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ О ПРАВИЛАХ БЕЗОПАСНОСТИ!



СОВЕТЫ ОТ "ЕКАТЕРИНБУРГГАЗА": КАК СДЕЛАТЬ СВОЮ ЖИЗНЬ ЛУЧШЕ?



УЗНАЙТЕ, КАК ЗАПЛАТИТЬ ЗА ГАЗ, НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ДОМА, НА САЙТЕ EKGAS.RU

