
ОБЩИЙ ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ – ВАШ НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР

ОБЩИЙ ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ

образован на площадке Центра обслуживания бизнеса для сопровождения вспомогательных бизнес-процессов предприятий ПАО «Татнефть» и на сегодняшний день насчитывает 8 центров по направлениям деятельности, 3 вспомогательных отдела и 1 специализированную группу.



Отдел единого сервиса



Отдел аналитики бизнес-процессов и развития бизнеса



Группа по работе с обращениями клиентов



Центр бухгалтерского и налогового сопровождения



Центр по работе с персоналом



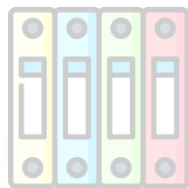
Отдел планирования, экономического анализа и инвестиций



Центр по сопровождению социальных программ



Центр командировок



Центр сопровождения единого корпоративного архива



Центр корпоративных финансов



Центр управления инфраструктурой рабочих мест



Центр правового сопровождения



КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

- ✓ Централизация поддерживающих функций
- ✓ Снижение стоимости комплексной услуги ОЦО
- ✓ Повышение удовлетворённости Заказчиков
- ✓ Снижение количества инцидентов
- ✓ Автоматизация и роботизация бизнес-процессов

**ЦЕНТР
КОРПОРАТИВНЫХ
ФИНАНСОВ**

Основным направлением деятельности Центра Корпоративных финансов является эффективное управление денежными средствами предприятий, вошедших в контур централизованного казначейства Группы «Татнефть». Центр обслуживает 53 организации в 27 субъектах Российской Федерации. Ежемесячно сопровождает более 60 тыс. финансовых документов.

ГОД ОСНОВАНИЯ
2016

КОМПАНИЙ КЛИЕНТОВ
53

ОБОРОТ КОМПАНИЙ КЛИЕНТОВ
≈ 2 ТРЛН.РУБ.

В Т. Ч. С ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТЬЮ
2



ОБСЛУЖИВАНИЕ В **27** СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЕЖЕМЕСЯЧНО БОЛЕЕ **60** ТЫС.
ФИНАНСОВЫХ ДОКУМЕНТОВ НА СОПРОВОЖДЕНИИ

ОСНОВНЫЕ
ЗАДАЧИ
ЦЕНТРА

Сопровождение проведения
документарных операций

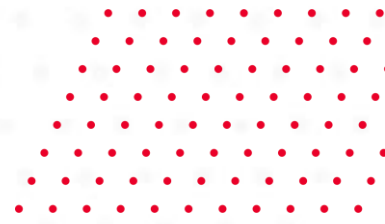
Взаимодействие с кредитными
учреждениями

Методологическая
поддержка

Работа по привлечению
и размещению денежных
средств

**ЦЕНТР
БУХГАЛТЕРСКОГО И
НАЛОГОВОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ**

Центр бухгалтерского и налогового обслуживания – эксперт в области аутсорсинга бухгалтерских и налоговых процессов, обладающий разносторонней практикой и необходимыми ресурсами. Началом истории ЦБиНС была централизация бухгалтерских служб в 2017г.



ГОД ОСНОВАНИЯ
2017

ОБСЛУЖИВАНИЕ БОЛЕЕ
64 000
СОТРУДНИКОВ ЗАКАЗЧИКА

СОПРОВОЖДЕНИЕ БОЛЕЕ
90
ПРЕДПРИЯТИЙ

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ЦЕНТРА

- Ведение и восстановление бухгалтерского учета
- Расчет и выплата заработной платы
- Ведение налогового учета
- Формирование и сдача бухгалтерской, налоговой, статистической отчетности, а также отчетов в фонды
- Методологические и консультационные услуги
- Разработка локальных нормативных документов
- Анализ и экспертиза бизнес-решений с точки зрения бухгалтерского и налогового учета
- Организация и сопровождение электронного документооборота
- Изучение и разработка программ по повышению эффективности бизнес-процессов, как на стороне заказчика, так и ЦБиНС
- Сопровождение системы логистики первичных учетных документов от старта хозяйственной операции до архивирования

**ОПЫТ БУХГАЛТЕРСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ В БОЛЕЕ ЧЕМ 20
ОТРАСЛЯХ**

Стандартизация учетных процессов и снижение трудозатрат

Удобный контроль ведения бухгалтерского учета со стороны Заказчика в режиме онлайн

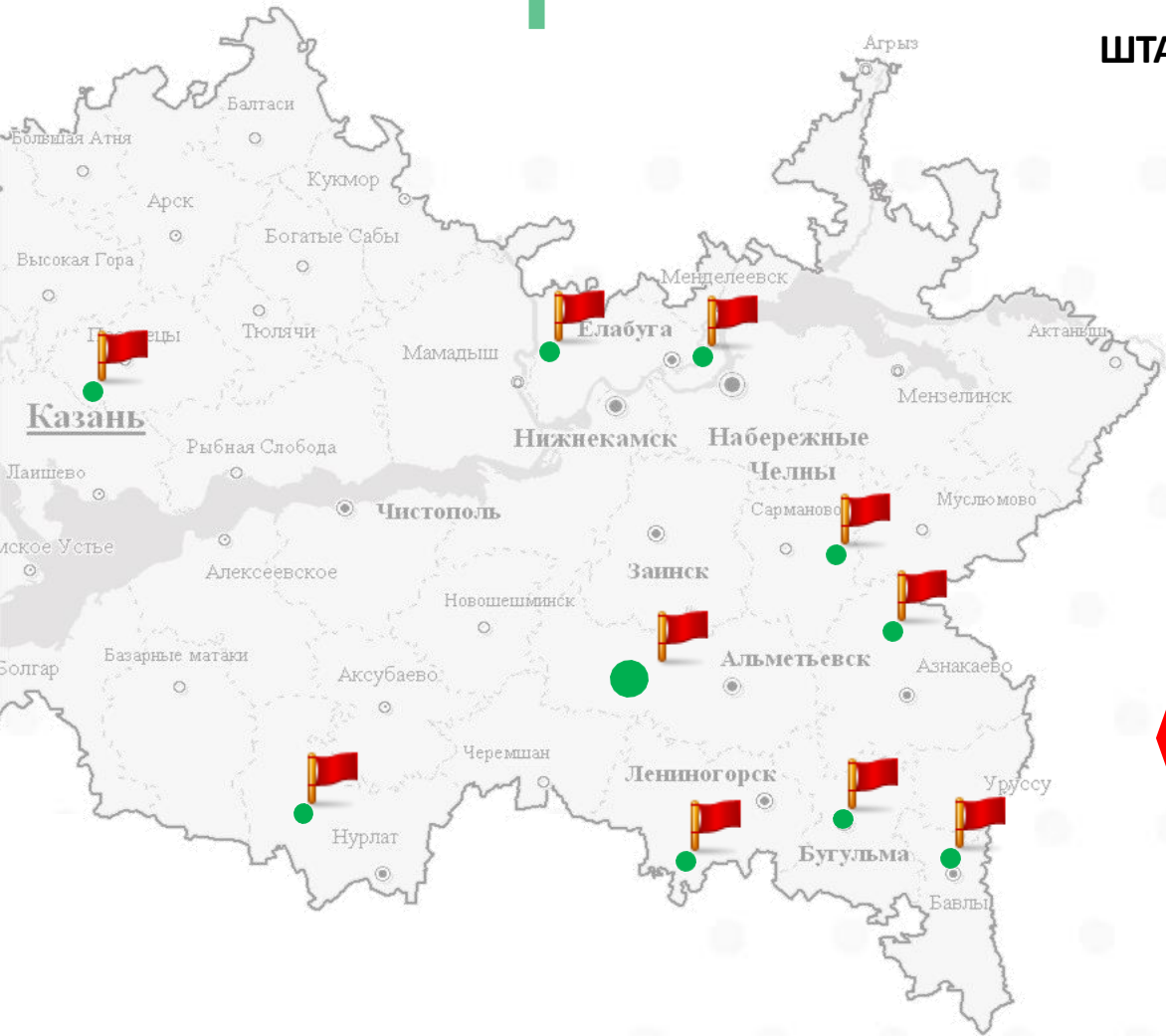
**КЛЮЧЕВЫЕ
ПРИЕМУЩЕСТВА**

Сопровождение различных учетных систем

Высокий уровень компетенций сотрудников

**ОТДЕЛ
ЕДИНОГО СЕРВИСА**

Основная задача отдела - это прием обращений, заявок Заказчика и предоставление документации Заказчику через Единый сервис, как связующему звену между ОЦО и Заказчиком.



ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ
25
ЕДИНИЦ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
29
ДОЧЕРНИЕ
ЗАВИСИМЫЕ ОРГАН.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
16
СТРУКТУРНЫМИ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

РАЗМЕЩЕНИЕ **8** РЕГИОНОВ (г. Нурлат взаимодействие организовано через специалистов ЦСЕКА)

Прием документов при трудоустройстве

Прием обращений, заявок Заказчика и предоставление документации Заказчику через Единый сервис, как связующему звену между ОЦО и Заказчиком.

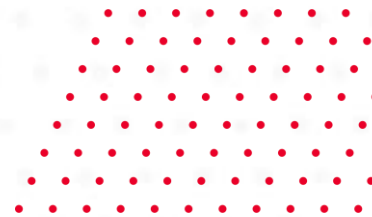
ОСНОВНЫЕ
ЗАДАЧИ
ЦЕНТРА

Размещение документов в 1С ЭДО

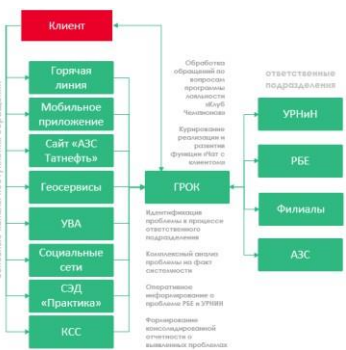
Комплексное сопровождение организаций (АНО "Академия хоккея Ак Барс" им. Ю.И. Моисеева, ООО "ТНГ-АлГИС")

ГРУППА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

Группа по работе с обращениями клиентов сформирована в январе 2022 года. Приоритетными направлениями деятельности рабочей группы являются: повышение эффективности рассмотрения обращений, формирование методики работы с обращениями, выявление успешных и негативных практик, а также форм пресечения вторых.



ТЕКУЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ В ГРОК:



Статистические данные по обращениям указаны средние значения



Функции ГРОК

- Регистрация обращений
- Уточнение сведений у клиентов
- Взаимодействие с мастерами АЗС и профильными специалистами РСС для оперативного уточнения информации
- Комплексная аналитика обращений
- Выявление системных проблем
- **Выявление проблем в процессах РБЕ**
- Формирование рекомендаций по улучшению процессов и услуг
- Оптимизация процессов взаимодействия ответственных для обеспечения предоставления оперативной обратной связи клиентам
- Формирование отчетности в ИАС

Проблемы в текущих процессах ГРОК

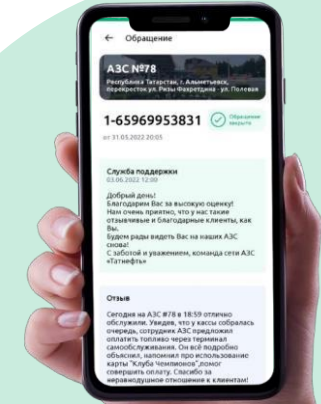
- Отсутствие возможности выявить все проблемы ввиду перегруженности специалистов операционной деятельностью (диспетчеризация обращений, обработка типовых запросов);
- превышение сроков обработки обращений;
- снижение скорости реагирования на проблему, обозначенную клиентом.

КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Предоставление ответов клиентам не более 4 дней
- Работа с обращениями клиентов централизована
- Разработан единый стиль ответов на обращения клиентов
- Клиентоориентированное отношение

Организован новый подход к работе с обращениями:

- Централизован сбор информации из разнородных и многочисленных источников
- Внедрено решение по предоставлению доступа к готовым интерактивным отчетам в ИАС «Практика», адаптированных под конкретные цели и направления деятельности
- Организован процесс обогащения данных через поддержание большого пула базовых справочников, организованных в рамках созданной системы нормативно-справочной информации
- Организовано сопровождение бизнес-процесса «Чат с клиентом» в мобильном приложении (разработана методологическая база типовых ответов, сопровождается процесс тестирования технической части бизнес-процесса)



ЦЕНТР ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ

Основной целью создания центра является повышение эффективности обслуживающих функций, совершенствование системы корпоративного управления персоналом, путем унификации и стандартизации процессов, сокращения операционных затрат, повышения качества выполняемых работ.

Общая информация

Периметр сопровождения:

18 структурных подразделений ПАО «Татнефть»
38 дочерних зависимых обществ Группы компаний

47 597 работника Группы компаний
сопровождается Центром

более 380 000 транзакционных мероприятий
производится ежегодно

Основные задачи:

- Трудоустройство / перевод / увольнение работников
- Оформление и организация учета отсутствий персонала
- Сопровождение процессов планирования найма, поиска и подбора работников
- Заключение договоров на обучение и повышение квалификации персонала
- Разработка штатного расписания, и организационной структуры подразделения и ведение в актуальном режиме
- Начисление заработной платы
- Оформление корпоративны наград и наград
- Подготовка материалов для назначения работнику трудовой пенсии

ГОД
ОСНОВАНИЯ
2020

ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
НАПРАВЛЕНИЙ
12

ВИДОВ УСЛУГ
БОЛЕЕ
300

ЧИСЛЕННОСТЬ
ЦЕНТРА
197,2



ЦЕНТР КОМАНДИРОВОК

Центр Командировок консолидирует и автоматизирует весь цикл процесса организации командировки и контролирует командировочные расходы работников Группы «Татнефть». Центром создана программа лояльности и отельная программа. Экономия от заключенных договоров в среднем составляет 30% цены от стойки отелей.

СЭКОНОМЛЕНО БЛАГОДАРЯ ПЕРЕЛЕТАМ ПО КОРПОРАТИВНЫМ ТАРИФАМ

1164 ТЫС.РУБ.

СЭКОНОМЛЕНО БЛАГОДАРЯ ПЕРЕЛЕТАМ ПО КОРПОРАТИВНЫМ ТАРИФАМ

с **240** МИНУТ ДО **40** МИНУТ

СЭКОНОМЛЕНО ЗА СЧЁТ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЯХ ПО СИСТЕМАМ ЛОЯЛЬНОСТИ

10718732 РУБ.

ФАКТОВ ПОДДЕЛКИ ДОКУМЕНТОВ

0

Полное информационное сопровождение (персональный ассистент предприятия)

Подбор эффективной логистики (риски сведены к «0»)

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ЦЕНТРА КОМАНДИРОВОК

- Оформление авиа/жд билетов
- Оформление виз/ страхового полиса
- Бронирование гостиниц
- Организация трансфера
- Разработка и актуализация локальных актов ДО и ДЗО Компании
- Контроль сдачи авансовых отчетов, бюджета структурных подразделений, личных поездок за пределы РФ, сроков командирования
- Организация чартерных рейсов, проведение ПЦР-тестирования командированных работников, вахтовые перевозки

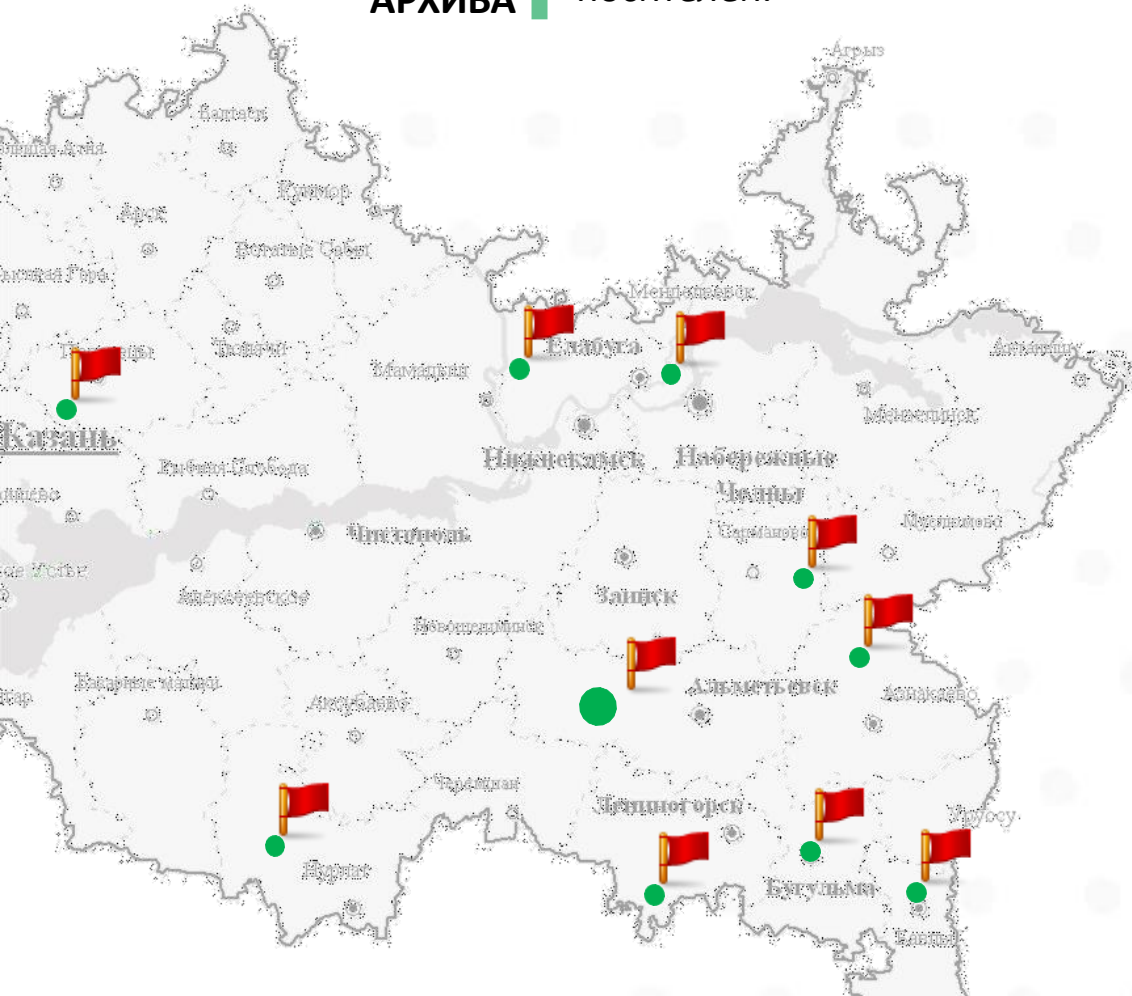
ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ЦЕНТРА

Оперативность (среднее время реакции на заявку не более 5 минут)

Целостность процесса (один «вход», один «выход»)

**ЦЕНТР
СОПРОВОЖДЕНИЯ
ЕДИНОГО
КОРПОРАТИВНОГО
АРХИВА**

Центр сопровождения единого корпоративного архива сформирован в 2017 году. Основными задачами являются учёт, комплектование, хранение и утилизация архивных документов, а также сканирование и оцифровка информации с бумажных носителей.



БОЛЕЕ 80 МЕСТ ХРАНЕНИЯ В **10**
ГОРОДАХ РТ

**ПЛОЩАДЬ АРХИВОВ В
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ**
4,3 ТЫС. КВ.М.

РАЗМЕЩЕНИЕ - 10 РЕГИОНОВ, **17**
АДМ. ОФИСОВ

В ТОМ ЧИСЛЕ В Г. АЛЬМЕТЬЕВСК
1.6 ТЫС. КВ.М.

За 9 месяцев 2022 года для предоставления справочной информации из данных архивов обработано более 2 тыс. запросов от граждан, юридических лиц и государственных органов; заархивировано и помещено в архив- 419291 ПД



В 2021 году 3-е место в республиканском конкурсе «Лучший архив коммерческой организации»

ЦЕНТР ПРАВОВОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

Центр правового сопровождения сформирован в составе Общего центра обслуживания с 01.07.2019г. Создан с целью специализации юристов (управление компетенциями) по ключевым направлениям деятельности: договорная работа, судебная защита, общеправовая работа (жалобы, локальные акты, административные производства).

**РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
26920** ОРГАНИЗАЦИОННО -
РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

**ПРОВЕДЕНА ПРАВОВАЯ ЭКСПЕРТИЗА 304204
ДОГОВОРОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СОГЛАШЕНИЙ
И ИНОЙ ДОГОВОРНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**ПО ВХОДЯЩИМ ИСКАМ НЕ ДОПУЩЕНО
ВЗЫСКАНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА
ОБЩУЮ СУММУ 37 143 443,03** РУБ.

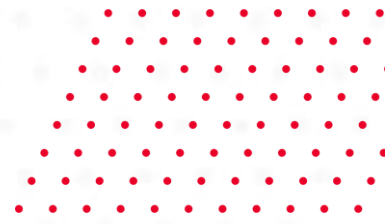


Защита нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов СП ПАО «Татнефть» и ПСО Группы «Татнефть» в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, при разрешении споров, возникающих из гражданских, трудовых, корпоративных, административно-правовых и иных отношений, при разрешении дел особого производства

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ЦЕНТРА

Использование правовых средств и правовых инструментов для обеспечения законности и защиты их прав и законных интересов СП и ПСО Группы «Татнефть»

Правовое обеспечение деятельности структурных подразделений и ПСО ПАО «Татнефть» на основе заключенных договоров оказания услуг



ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРОЙ РАБОЧИХ МЕСТ

Центр управления инфраструктурой рабочих мест создан в рамках пилотного проекта приказом ПАО «Татнефть» от 12.02.2018 № 59 в целях повышения эффективности управления процессами по созданию условий на рабочих местах и оптимальному использованию офисных площадей ПАО «Татнефть»

Отдел управления имуществом	Отдел регистрационных действий	Отдел арендных отношений	Отдел страхования и оценки	Отдел обеспечения рабочих мест
<p>Основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация процесса распоряжения невостребованным имуществом • Организация процесса коммерциализации НИ-проактивный поиск потребителей услуг • Организации процессов управления имуществомными отношениями 	<p>Основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Техническая инвентаризация и паспортизация объектов недвижимости • Государственный кадастровый учет объектов капитального строительства • Ведение реестра объектов недвижимости в электронных базах данных 	<p>Основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осуществление мероприятий по документальному оформлению имущества Компании в части передачи в аренду (субаренду), безвозмездное пользование • Осуществление мероприятий по документальному оформлению в части принятия Компанией имущества в аренду для производственных и иных целей 	<p>Основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организация сопровождения вопросов страхования и оценки имущества Компании • мониторинг за эффективным использованием программ страхования и оценки имуществ • организация работ в структурных подразделениях и подконтрольных связанных организаций ПАО «Татнефть» в части вопросов по страхованию и оценке имущества 	<p>Основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • своевременное обеспечение административных (офисных) помещений компании необходимыми оборудованием и материалами, необходимыми для организации рабочих мест

ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММ

Центр сопровождения социальных программ создан 2016 году в целях социальной поддержки работников Группы Компании ПАО «Татнефть» (улучшение жилищных условий работников компании по соципотеке, работа со страховыми компаниями в рамках договоров добровольного медстрахования (ДМС)).

Основные функции центра:

- Ведение работы по социальной ипотеке
- Ведение работы по выделению путевок в санатории
- Сопровождение договоров ДМС и соглашений с УСО
- Ведение работы с ветеранами и Благотворительным фондом «Татнефть»
- Организация культурно-массовых и спортивно-оздоровительных мероприятий

В функционал центра входят два направления. Первый - внутренние корпоративные социальные программы. Это улучшение жилищных условий работников компании по соципотеке, работа со страховыми компаниями в рамках договоров добровольного медстрахования (ДМС). Туда входит организация отдыха и оздоровления работников и ветеранов компании, организация культурно-массовых и спортивно-оздоровительных мероприятий для работников, работа с ветеранами, взаимодействие с благотворительным фондом «Татнефть», профкомом и т. д.

Блок внешних программ включает в себя взаимодействие с муниципальными органами власти, работу с письмами и обращениями от физлиц и юрлиц, участие в городских и республиканских мероприятиях.



Мурадымов Марсель Масгутович

Директор ОЦО ЦОБ

Тел.: 8-917-281-20-60

E-Mail: muradymov@tatneft.ru



Каримов Ринат Габдулхакович

Начальник отдела аналитики бизнес-процессов и развития бизнеса ОЦО ЦОБ

Тел.: 8-917-271-70-05

E-Mail: karimovrg@tatneft.ru

