

Nghiên cứu một số vấn đề về quản lý dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn trên tỉnh Nghệ An và khuyến nghị

Nguyễn Tiến Dũng

Trường Đại học Thương mại

Cùng với cuộc cách mạng Khoa học kỹ thuật 4.0 thì điện phải đi trước một bước, hòa chung bối cảnh đó đòi hỏi EVN Nghệ An phải xác định và không ngừng hoàn thiện, đổi mới quản lý dịch vụ cung cấp điện nhằm đáp ứng tốt nhất sự phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh.

1. Thực trạng và vấn đề đặt ra trong quản lý dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Ngành điện Nghệ An mà trong đó có Công ty Điện lực Nghệ An - doanh nghiệp Nhà nước, trực thuộc Tổng công ty Điện lực Miền Bắc — Tập đoàn Điện lực Việt Nam. Trước nhu cầu sử dụng điện không ngừng tăng lên trên địa bàn tỉnh Nghệ An nhằm đáp ứng tốt mục tiêu phát triển kinh tế- xã hội, đã đặt ra những đòi hỏi là phải quản lý tốt dịch vụ cung cấp điện, và thực tế đã đạt được trên các mặt sau đây:

- Về quy hoạch mạng lưới điện, mạng lưới cung cấp điện trong Tỉnh từng bước được mở rộng. Thực hiện triển khai xây dựng và đưa vào nhiều công trình lưới điện, trạm biến áp nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh (tập trung vào sự phát triển, mở rộng các khu công nghiệp, khu dịch vụ y tế và sự phát triển của các cơ sở sản xuất kinh doanh trong thời kỳ mới, sự gia tăng nhu cầu điện của người dân), từng bước nâng cao chất lượng cung cấp điện cho các hộ phụ tải, đảm bảo cho tốc độ tăng trưởng điện thương phẩm tỉnh Nghệ An giai đoạn 2018 — 2020 tăng bình quân 14,9%/năm.

- Về tổ chức quản lý cung cấp điện: Xác định được “điện đi trước một bước” là yếu tố quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội, thu hút đầu tư, nhiều năm nay, UBND tỉnh Nghệ An luôn yêu cầu ngành điện ưu tiên cấp điện đến từng nhà dân, tận hàng rào các khu công nghiệp, bảo đảm đủ điện với độ tin cậy cao, giúp các doanh nghiệp yên tâm sản xuất. Đây là áp lực lớn cho điện lực tỉnh Nghệ An, đòi hỏi phải có sự quản lý sát sao dịch vụ cung cấp điện.

Tuy nhiên, xác định cung cấp điện đầy đủ, an toàn với chất lượng ngày càng cao cho các khu công nghiệp là yêu cầu cấp thiết, Điện lực tỉnh Nghệ An đã từng bước hoàn thiện và đẩy mạnh đầu tư, xây dựng, sửa chữa lớn, đáp ứng kịp thời nhu cầu về điện của các nhà đầu tư, đặc biệt là các doanh nghiệp nước ngoài luôn có yêu cầu rất cao và nghiêm ngặt về chất

lượng điện như: Nhật Bản, Hàn Quốc....Hiện mỗi năm, Điện lực tỉnh Nghệ An đầu tư khoảng 500 tỷ đồng để nâng cấp, cải tạo, phát triển hệ thống cung cấp điện. Đến nay, riêng lưới điện 110kV đã có 12 trạm biến áp (TBA) với tổng dung lượng 520,5 MVA đi vào vận hành.

- Về công tác cung ứng dịch vụ khách hàng: Trong những năm trở lại đây, công tác dịch vụ khách hàng của Điện lực tỉnh Nghệ An đã có những chuyển biến tích cực, các chỉ số thống kê và chỉ tiêu chất lượng đều đảm bảo theo đúng thời gian quy định, thời gian tiếp cận điện năng trên địa bàn tỉnh được rút ngắn, khách hàng luôn được tạo điều kiện tốt nhất trong sử dụng điện

Theo đánh giá của đơn vị tư vấn OCD thì điểm đánh giá trung bình của 02 nhóm khách hàng ngoài sinh hoạt (NSH) và sinh hoạt (SH) theo 7 nhóm yếu tố (cung cấp điện, thông tin đến khách hàng, hóa đơn tiền điện, dịch vụ khách hàng, hình ảnh kinh doanh, nhận thức về giá điện, đồng thuận xã hội) thì năm 2019 được: 7,84 điểm tăng 0,67 điểm so với năm 2018, trong đó đối với khách hàng NSH đạt 7,83 điểm tăng 0,77 điểm so với năm 2018; đối với khách hàng SH đạt 7,76 điểm tăng 0,57 điểm so với năm 2018.

Việc quản lý chất lượng cung cấp điện: khắc phục sự cố, đảm bảo cung cấp điện liên tục, thông suốt. Công ty Điện lực Nghệ An đã triển khai lập phương án xử lý sự cố nhanh cho từng đường dây trung thế, từng trạm biến áp, lập phương án xử lý sự cố cho khu công nghiệp, bố trí các đội sửa chữa lưu động ứng trực 24/24h nhằm giải quyết sự cố một cách nhanh nhất đảm bảo tính ổn định cung cấp điện thông suốt liên tục. Công ty Điện lực Nghệ An thực hiện tốt quy trình cung cấp điện đối với khách hàng theo cơ chế “một cửa” để giải quyết các yêu cầu cấp điện của khách hàng, bao gồm các thủ tục: Từ khâu tiếp nhận yêu cầu mua điện, khảo sát, thiết kế, ký HĐMBĐ, thi công, lắp đặt hệ thống đo đếm, đến

nghiệm thu đóng điện cho khách hàng.

Bộ phận một cửa Phòng Kinh Doanh Điện lực trực tiếp nhận hồ sơ của khách hàng đăng ký mua điện trong địa bàn thuộc Điện lực quản lý.

Hình thức chuyển hồ sơ giải quyết theo phân cấp: Các Phòng, Ban, Phân xưởng cơ điện và Điện lực xem xét phương thức giao, nhận hồ sơ nhanh nhất qua các hình thức như: fax, scan, mail, mạng nội bộ công ty,... để kiểm tra, giải quyết thủ tục hồ sơ theo phân cấp và chức năng nhiệm vụ được giao.

Điện lực thực hiện song song công tác thiết kế với bước khảo sát, lập phương án cấp điện, thỏa thuận hướng tuyến, đảm bảo phê duyệt và đấu nối điện nhanh nhất trong 7 ngày làm việc.

- Về Chăm sóc khách hàng: quy định một số nội dung về rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng, trong đó quy định rõ thời gian giải quyết hồ sơ, trách nhiệm của các bên liên quan trong việc thực hiện nhiệm vụ rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng, cụ thể là: thời hạn giải quyết các thủ tục liên quan trực tiếp đến ngành điện không quá 18 ngày, thời gian giải quyết thủ tục liên quan đến cơ quan quản lý nhà nước không quá 18 ngày. Thực hiện thuê tư vấn thiết kế, chuẩn bị vật tư phương tiện, thi công công trình.

Ngành điện hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng thực hiện các công việc liên quan đến sử dụng cũng như thủ tục với Cơ quan quản lý nhà nước sao cho đảm bảo thời gian quy định

- Về công tác kiểm tra, đánh giá quản lý dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn tỉnh Nghệ An: Việc kiểm tra, đánh giá quản lý dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn tỉnh Nghệ An có sự phối hợp của Cục Quản lý thị trường, Phòng Quản lý dịch vụ thuộc Sở Công thương, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, Thanh tra Điện lực tỉnh. Ngoài ra còn có các cơ quan khác hoạt động theo chức năng, lĩnh vực tổ chức kiểm tra việc thực hiện các điều kiện trong kinh doanh điện theo quy định của pháp luật

Những nội dung chủ yếu thanh tra, kiểm tra hoạt động cung cấp và sử dụng điện tại địa bàn tỉnh Nghệ An bao gồm:

+ Kiểm tra hệ thống lưới điện, trạm biến áp đảm bảo an toàn cấp điện cho các khách hàng, nhất là trong các dịp lễ, tết.

+ Kiểm tra, tuyên truyền đảm bảo an toàn hành lang lưới điện; kịp thời khắc phục những tồn tại mất an toàn lưới điện, trạm biến áp, nhất là trước mùa mưa bão.

+ Kiểm tra việc thực hiện giá bán điện, nhất là giá bán lẻ cho sinh viên, người lao động làm việc trong các khu công nghiệp thuê nhà để ở.

+ Giải quyết đơn thư, kiến nghị về sử dụng điện, mạng điện sai quy định, sai hợp đồng,...

Hình thức kiểm tra: Hoạt động kiểm tra được tiến hành theo định kỳ, kiểm tra theo chuyên đề, kiểm tra đột xuất khi có thông tin khiếu nại hoặc sự cố.

Nhìn chung lưới điện và các thiết bị phân phối điện bảo đảm vận hành an toàn; cơ bản bảo đảm cung cấp dịch vụ phân phối điện cho khách hàng sử dụng điện, đơn vị bán lẻ điện ổn định và an toàn theo hợp đồng, tất cả các hộ sử dụng điện thuộc địa bàn do Điện lực tỉnh Nghệ An quản lý đều được cung cấp điện;

Bên cạnh những kết quả đã đạt được thì việc quản lý dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn tỉnh Nghệ An cũng bộc lộ những hạn chế trong giai đoạn 2018 — 2020 là vấn đề tình trạng mất an toàn trong truyền tải điện, giải quyết các sự cố về điện chưa đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng điện, việc hoàn thành hồ sơ và đấu nối điện còn chậm... Vì vậy, để nâng cao hiệu lực của quản lý dịch vụ cung cấp điện thì những vấn đề đặt ra cần giải quyết đó là:

- Cần đảm bảo an toàn trong cung cấp điện, tránh trường hợp xây dựng công trình trong khu vực có đường điện cao thế đi qua dẫn đến gây mất an toàn trong sử dụng và truyền tải điện

- Cần nâng cao trách nhiệm trong kiểm tra tiêu thụ điện tránh tình trạng vi phạm trong quá trình sử dụng dịch vụ như một số hộ gia đình tự ý áp giá bán lẻ điện vượt quá quy định với người đi thuê nhà.

- Xử lý nhanh chóng hơn các sự cố về điện, đảm bảo cung ứng dịch vụ kịp thời phục vụ tốt cho việc thực hiện mục tiêu kinh tế- xã hội của Tỉnh và đất nước.

- Giải quyết các khiếu nại về sử dụng điện và hồ sơ cung cấp điện nhanh nhất nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu sử dụng điện

- Nâng cao tinh thần, trách nhiệm nhân viên ngành điện, tránh sự gây phiền hà và sách nhiễu trong quá trình quản lý dịch vụ cung cấp điện

2. Một số khuyến nghị hoàn thiện quản lý dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Dựa trên việc phân tích thực trạng, những vấn đề đặt ra và mục tiêu chiến lược phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh Nghệ An, tôi xin đề xuất như sau:

Thứ nhất là, Hoàn thiện công tác quy hoạch mạng lưới dịch vụ cung cấp điện. Việc xây dựng quy hoạch mới cần dựa trên việc nắm bắt được thấu đáo nhu cầu của tổ chức, doanh nghiệp, người tiêu dùng,... đồng thời phải phù hợp với quy hoạch phát triển kinh tế- xã hội và các quy hoạch các ngành của tỉnh. Phải trên cơ sở kế thừa và cải tạo, nâng cấp, phát triển mạng lưới hiện có; phát triển mới ở những địa bàn còn mỏng như nông thôn và miền núi, nâng cấp trang thiết bị và hệ thống cung cấp đảm bảo chất lượng điện và độ tin cậy cung cấp điện ngày càng được nâng cao. Đồng thời đảm bảo cung cấp điện liên tục, ổn định và an toàn, đáp ứng nhu cầu dân sinh và phát triển KT - XH

địa phương. Để thực hiện tốt công tác quy hoạch mạng lưới cung cấp điện, trong thời gian tới Công ty Điện lực Nghệ An cần tư vấn và giúp các cơ quan QLNN trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Đồng thời cần thực hiện một số công việc sau:

- Đầu tư vào việc rà soát kiểm tra đánh giá lại thị trường điện trong tỉnh, từ đó đưa ra và đệ trình cấp trên các mục tiêu quy hoạch sát nhất với thực tế.

- Tăng cường quản lý các đầu mối, từ đó nhanh chóng phát hiện những khiếm khuyết trong quy hoạch để có thể kịp thời điều chỉnh, bổ sung, hoàn thiện quy hoạch.

- Tuyên truyền, khuyến khích các đối tượng sử dụng điện tiết kiệm, hợp lý, đảm bảo tiết kiệm và an toàn.

Thứ hai là, Hoàn thiện bộ máy quản lý dịch vụ cung cấp điện, tăng cường công tác QLNN của các cấp trong quản lý đối với hoạt động dịch vụ cung cấp điện của tỉnh Nghệ An cần tập trung vào các vấn đề như:

Phổ biến kịp thời các văn bản pháp quy về các điều kiện trong sử dụng và cung cấp điện và trên cơ sở đó tăng cường thanh tra, giám sát việc chấp hành của các đối tượng có liên quan. Các cơ quan quản lý cần thông tin đầy đủ đến khách hàng các quy định quản lý và các quy định khác liên quan đến nghĩa vụ và quyền lợi của khách hàng sử dụng điện.

- Thường xuyên thực hiện phòng, chống các hành vi, biểu hiện gian lận trong sử dụng điện cũng như những biểu hiện gây mất an toàn. Thường xuyên thực hiện kiểm tra định kỳ, đột xuất: Xây dựng đường dây nóng để phát hiện nhanh các vi phạm, xử lý nhanh và dứt điểm các vi phạm không để dây dưa kéo dài, không để gây ra hiệu quả nghiêm trọng.

- Hình thành bộ phận giám sát việc thực hiện quy hoạch mạng lưới điện trên địa bàn tỉnh, trong đó Sở Công thương chủ động chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan để thực hiện. Trên cơ sở đó tham mưu cho cấp trên điều chỉnh, bổ sung quy hoạch kịp thời, phù hợp với điều kiện phát triển thực tế của nhu cầu tiêu dùng điện trong thời kỳ quy hoạch.

- Thực hiện đơn giản hóa các thủ tục ký kết hợp đồng mua bán, thanh toán điện trên cơ sở đảm bảo các nguyên tắc, quy định về sử dụng, cung cấp điện.

- Từng bước đổi mới cơ cấu tổ chức và quản lý, chuyển đổi tính chất sở hữu, cải cách cơ chế hạch toán để tạo tư cách pháp nhân đầy đủ và tính chủ động cho các đơn vị thành viên theo yêu cầu của EVN.

Thứ ba là, Hoàn thiện công tác quản lý sử dụng điện trong quản lý dịch vụ. Để tăng cường quản lý sử dụng điện, trong thời gian tới Công ty Điện lực Nghệ An cần tập trung quản lý thất thoát điện năng bằng việc quản lý tốt các hợp đồng mua bán điện; trong đó lưu ý tổ chức phân phối hợp lý nhu cầu của các đối tượng tiêu dùng, phân phối hợp lý cung cấp điện trong

những thời cao/ thấp điểm; tuyên truyền vận động sử dụng điện hợp lý trong giờ cao điểm, ưu tiên dành cho các nhu cầu sản xuất, nhu cầu đặc biệt, hạn chế tiêu dùng lãng phí.

Thứ tư là, Hoàn thiện công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát đối với hoạt động quản lý dịch vụ cung cấp điện. Cần xây dựng chương trình kế hoạch và tổ chức các cuộc thanh tra, kiểm tra các mặt hoạt động của Công ty; tiếp nhận và tổ chức xem xét các đơn thư khiếu nại, tố cáo; thực hiện công tác kiểm tra chống lầy cấp điện; tham mưu giúp Giám đốc; phối hợp với các cơ quan pháp luật, các đoàn thanh tra, kiểm tra của các cấp theo yêu cầu của Giám đốc; tham gia, phối hợp với Hội đồng xử lý vi phạm sử dụng điện của tỉnh khi có yêu cầu. Cần xây dựng hệ thống các tiêu chí kiểm tra, thanh tra làm cơ sở cho hoạt động của bộ phận thanh tra các cấp và giúp cho các ban ngành có thể phối hợp tốt với nhau hơn trong các cuộc kiểm tra liên ngành. Nghiên cứu, xây dựng chuẩn hóa các hợp đồng, các quy trình thực hiện trong dịch vụ cung cấp điện để tạo sự thống nhất trong quản lý.

Thứ năm là, Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý dịch vụ cung cấp điện. Một mặt cần tận dụng nguồn nhân lực từ những người địa phương được đào tạo bài bản, mặt khác cần có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho chính đội ngũ hiện hữu tại công ty. Bên cạnh việc trẻ hóa đội ngũ, cũng cần lưu ý đến việc bồi dưỡng về chuyên môn, kỹ năng quản lý cho đội ngũ.

Tinh nên có phân loại cán bộ thông qua các kỳ thi, sát hạch, kiểm tra trình độ để phát hiện các cán bộ giỏi, tạo động lực về chế độ, sự thi đua phấn đấu nâng cao trình độ đội ngũ. Tạo điều kiện và khuyến khích những người có kinh nghiệm, lâu năm hỗ trợ cho các cán bộ trẻ về kinh nghiệm, phương pháp và cách thức quản lý, dịch vụ cung cấp điện có hiệu quả cũng là một giải pháp để nâng cao trình độ quản lý điện./.

Tài liệu tham khảo

Báo cáo kết quả dịch vụ cung cấp điện của Công ty Điện lực Nghệ An qua các năm 2017 — 2019.

Cục thống kê tỉnh Nghệ An, Niên giám thống kê Nghệ An qua các năm 2016 — 2020.

Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 428/QĐ — TTg ngày 18/3/ 2016 về việc phê duyệt Điều chỉnh quy hoạch phát triển điện lực quốc gia giai đoạn 2011 — 2020 có xét đến năm 2030 (gọi tắt là Quy hoạch điện VII Điều chỉnh)

UBND tỉnh Nghệ An, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021 — 2025.

Viện Năng lượng (2016), Điều chỉnh Quy hoạch phát triển Điện lực quốc gia giai đoạn 2011- 2020, tầm nhìn 2030.