

Приложение № 20
к решению Совета директоров
ОАО «Янтарьэнерго» от 29.06.2015
(протокол от 30.06.2015 № 19)

**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ОАО «ЯНТАРЬЭНЕРГО»**

г. Калининград - 2015

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 4 |
| 2. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ..... | 5 |
| 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ..... | 6 |
| 4. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ..... | 13 |
| 5. ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ..... | 14 |
| 5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 14 |
| 5.2. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ | 16 |
| 5.2.1. Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей..... | 16 |
| 5.2.2. Задачи и функции очного обслуживания потребителей..... | 17 |
| 5.3. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ..... | 20 |
| 5.3.1. Требования к организации заочного обслуживания посредством телефонной связи..... | 20 |
| 5.3.2. Задачи и функции заочного обслуживания посредством телефонной связи..... | 22 |
| 5.3.3. Функциональные требования к Контакт-центру..... | 25 |
| 5.4. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ | 27 |
| 5.4.1. Требования к организации заочного обслуживания на сайте в сети Интернет | 27 |
| 5.4.2. Требования к структуре и содержанию раздела «Потребителям» сайта..... | 28 |
| 5.4.3. Интерактивные сервисы обслуживания в сети Интернет | 30 |
| Личный кабинет..... | 30 |
| Интернет-приемная | 32 |
| Калькулятор стоимости технологического присоединения | 32 |
| Интерактивная карта центров питания..... | 33 |
| 5.4.4. Требования к структуре и содержанию раздела «Раскрытие информации» | 34 |
| 5.4.5. Задачи и функции заочного обслуживания посредством сети Интернет | 35 |
| 5.4.6. Требования к организации прочих каналов коммуникации | 37 |
| 6. ТРЕБОВАНИЯ К АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ | 38 |
| 7. ТРЕБОВАНИЯ К БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ | 41 |
| 7.1. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ..... | 41 |
| 7.2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ ПРИСОЕДИНЕНИЮ | 46 |
| 7.3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ..... | 53 |
| 7.4. ТРЕБОВАНИЯ В ЧАСТИ ОПЕРАТИВНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ..... | 58 |
| 7.5. ТРЕБОВАНИЯ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ И РЕМОНТНЫХ РАБОТАХ | 59 |
| 7.6. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМИРОВАНИЮ И УВЕДОМЛЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ..... | 59 |
| 8. ТРЕБОВАНИЯ К ЭТИКЕТУ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ | 62 |
| 8.1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА..... | 62 |
| 8.2. ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЛОВОМУ ЭТИКЕТУ ПРИ ОЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ | 63 |

| | |
|---|------------|
| 8.3. ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЛОВОМУ ЭТИКЕТУ ПРИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРАХ | 64 |
| 8.4. ТРЕБОВАНИЯ К ЭТИКЕТУ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ | 64 |
| 8.5. ДЕКЛАРАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ | 65 |
| 9. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ | 66 |
| 9.1. СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ | 67 |
| 9.2. ИНФОРМАЦИОННЫЙ АУДИТ | 67 |
| 9.3. ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ | 68 |
| Приложение №1 | 69 |
| Приложение №2 | 77 |
| Приложение №3 | 79 |
| Приложение №4 | 81 |
| Приложение №5 | 84 |
| Приложение №7 | 96 |
| Приложение №8 | 103 |

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг» (далее - Стандарты) является внутренним нормативным документом и применяется на всех уровнях управления ОАО «Янтарьэнерго».

Настоящий документ устанавливает в ОАО «Янтарьэнерго» (далее - Общество) требования к:

- организации обслуживания потребителей услуг;

- организации процесса раскрытия информации;

- бизнес-процессам очного и заочного взаимодействия с потребителями услуг;

- этикету обслуживания потребителей услуг;

- проведению исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

Требования настоящего Стандарта разработаны в соответствии со Стратегией развития электросетевого комплекса Российской Федерации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 511-р (далее - Стратегия развития электросетевого комплекса), и Долгосрочной программой развития ОАО «Россети» в рамках реализации положений утвержденной Советом директоров Общества Политики взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети».

Положения настоящего Стандарта включают в себя требования Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186 (далее - Единых стандартов качества обслуживания).

Настоящий Стандарт распространяется на взаимоотношения исполнительного аппарата, филиалов и структурных подразделений Общества при взаимодействии с лицами, являющимися потребителями услуг Общества по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемых энергосбытовой организацией и гарантирующим поставщиком, и лиц, обратившихся в Общество с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), а так же иных услуг, оказываемых Обществом.

Настоящий Стандарт устанавливает требования к:

- организации взаимодействия с потребителями услуг посредством очного обслуживания на площадках офисов обслуживания потребителей Общества;

- организации заочного обслуживания через телефонные центры (Контакт-, call-центры, «горячие линии»);

- организации заочного обслуживания посредством сети Интернет (электронного обслуживания) через Личный кабинет (электронный офис), Интернет-приемную, E-mail сервисы;

- организации процессов взаимодействия с потребителями при оказании услуг;

- контролю за соблюдением качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей услуг Обществом;

- организации обратной связи по инициативе как Общества, так и потребителей.

Стандарт является основанием для формирования (корректировки) регламентирующих и организационно-распорядительных документов, положений о структурных подразделениях, должностных, рабочих и производственных

инструкций исполнительного аппарата Общества, филиалов и их структурных подразделений.

При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными в Обществе, регламентирующими деятельность в части взаимодействия с потребителями, и настоящим Стандартом, применяются положения и требования настоящего Стандарта.

2. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

В настоящем Стандарте учтены требования следующих нормативных правовых актов:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

распоряжение Правительства РФ от 3 апреля 2013 г. № 511-р «Об утверждении Стратегии развития электросетевого комплекса Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;

постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов

показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»;

приказ Минэнерго России от 7 апреля 2010 г. № 149 «Об утверждении Порядка заключения и существенных условий договора, регулирующего условия установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов»;

приказ Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»;

приказ Минэнерго России от 14 октября 2013 г. № 718 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»;

приказ ФСТ России от 24 октября 2014 г. № 1831-э «Об утверждении форм раскрытия информации субъектами рынков электрической энергии и мощности, являющимися субъектами естественных монополий».

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормы, правила и стандарты:

Правила устройства электроустановок;

СНиП 21-01-97* «Пожарная безопасность зданий и сооружений»;

СНиП 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения»;

СНиП 21-02-99* «Стоянки автомобилей»;

НПБ 110-03 «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией»;

НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»;

ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;

ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Стандарте применены следующие термины.

Центр обработки телефонных вызовов (Контакт-центр, call-центр) – совокупность оборудования, программного обеспечения, сотрудников компании, бизнес - процессов для обеспечения заочного обслуживания потребителей. По форме организации call-центры подразделяются на категории: аутсорсинговый call-центр, корпоративный call-центр и call-центр по требованию.

Корпоративный Центр обработки телефонных вызовов – тип Контакт-центра, при котором его техническая инфраструктура находится в собственности компании и размещается в собственном ЦОД (дата – центре), на рабочих местах сотрудников компании или сотрудников управляющей организации устанавливается клиентское программное обеспечение, связь осуществляется по выделенным IP-каналам или через Интернет. Обслуживание технической инфраструктуры и программного обеспечения осуществляется компанией собственными силами.

CRM-система (Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентом, часть системы управления компанией, программное решение, автоматизирующее бизнес-процессы взаимодействия с потребителями и позволяющее проводить анализ этих процессов.

Computer Telephony Integration (CTI) – технология, в которой

интеллектуальные компьютерные ресурсы (аппаратура и программное обеспечение) применяются для осуществления исходящих и приема входящих звонков и для управления телефонным соединением.

Intelligent Contact Manager (ICM) – система автоматического интеллектуального распределения вызовов, включающие в том числе функции отслеживания состояния операторов, маршрутизации или помещения в очереди входящих вызовов, взаимодействие с клиентскими и серверными приложениями, сбор статистики для создания отчетов и прочее.

Interactive Voice Response (IVR) – интерактивная информационно-справочная система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Контакт-центра, автоматического информирования по запросам абонента с помощью тонального набора.

Short Message Service (SMS) – служба коротких сообщений технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений.

Абонент – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель обратившееся по телефонному номеру call-центра.

Автоматизированная система (АС) – система, состоящая из комплекса средств автоматизации и реализующая информационную технологию выполнения установленных бизнес-процессов деятельности.

Автоматизированное рабочее место (АРМ) – программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида.

Автоматизированный модуль (АМ) – относительно самостоятельная часть автоматизированной системы, предназначенная для автоматизации бизнес-процесса или сети бизнес-процессов.

Администратор – сотрудник структурного подразделения по взаимодействию с потребителями - центра обслуживания клиентов, осуществляющий первичный прием и диспетчеризацию посетителей офиса центра обслуживания клиентов.

Авторизация (идентификация) – проверка пользователя или посетителя сайта на право просматривать определенные страницы сайта.

Антимонопольный орган – органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о конкуренции на товарных рынках и на рынке финансовых услуг, о естественных монополиях, о рекламе, о размещении государственного заказа, а также изданию в пределах своей компетенции нормативных и индивидуальных правовых актов в установленной сфере деятельности - ФАС России и территориальные органы ФАС России.

База знаний – логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности информации о процессах и фактах данной области. База знаний содержит актуальные решения, необходимые сотруднику для решения вопросов, связанных с повторяющимися запросами и проблемами.

Бизнес-процесс – логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы, создаёт ценность и выдаёт результат.

Дата-центр (data center) – специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет. Дата-центр исполняет функции обработки, хранения и распространения информации.

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация, которой в установленном порядке присвоен статус гарантирующего поставщика, обязанная в соответствии с нормативными правовыми актами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

Голосовой почтовый ящик – техническая возможность Контакт-центра оставить адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые Обществом, не относящиеся к основным видам деятельности компании: передаче электрической энергии, технологическому присоединению энергопринимающих устройств (энергетических установок) к электрическим сетям компании, оперативно-технологическому управлению объектами электросетевого хозяйства.

Жалоба (претензия) - направленное потребителем услуг в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

Заочное обслуживание потребителей (заочный сервис) – обслуживание потребителей услуг без личного контакта с сотрудниками сетевой организации, в том числе по каналам телефонной связи, сети Интернет, почте или через клиентский ящик.

Заявитель - индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, заявившее (подавшее в сетевую организацию соответствующую заявку) о намерении получить услугу.

Заявка на оказание услуг – заявка юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, направленная в сетевую организацию, с целью получения услуги и комплект документов, предоставление которого необходимо для получения услуги в соответствии с нормами действующего законодательства.

Заявка на технологическое присоединение - заявка юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение впервые вводимых, ранее присоединенных энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых увеличивается, а также изменить категорию надежности электроснабжения, точки присоединения, виды производственной деятельности, не влекущие пересмотр (увеличение) величины максимальной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения энергопринимающих устройств заявителя.

Интерактивное обслуживание (интерактивный сервис) – форма заочного обслуживания потребителей услуг с использованием сети Интернет, e-mail-сервисов или IVR-систем.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте организации.

Инфраструктура заочного сервиса – совокупность взаимосвязанных обслуживающих организационных структур или элементов, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования заочной системы обслуживания.

Инфраструктура очного сервиса – совокупность взаимосвязанных обслуживающих организационных структур или элементов, составляющих и/или

обеспечивающих основу функционирования очной системы обслуживания.

Каналы коммуникаций – среда, пути и средства информационного обмена между потребителем и организацией.

Клиентоориентированный подход – подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности компании основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей услуг.

Клиентский ящик – ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.

Компания-участник – компания, принимающая участие в работе Центра обслуживания потребителей филиала Общества и заключившая соответствующий договор.

Консультация - устная или письменная реакция в ответ на, соответственно, устное или письменное обращение потребителя услуг, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации по вопросам деятельности сетевой организации.

Корпоративный Контакт-центр – категория Контакт-центра, при которой обработку входящих и исходящих вызовов потребителей осуществляют сотрудники компании.

Личный кабинет клиента – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Маршрутизация звонка – направление звонка аппаратно-программными средствами в соответствии с заданными правилами маршрутизации: в очередь ожидания, интерактивное голосовое меню или к оператору.

Обоснованная жалоба – жалоба, по факту проверки которой была подтверждена ответственность территориальной сетевой организации во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

Обращение – направленное потребителем услуг в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, e-mail, интерактивных сервисов через сеть «Интернет», клиентский ящик и других каналов. Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении в Центр обслуживания потребителей, при заочном обращении – в Контакт-центр организации.

Обратная связь – процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности компании, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками компании.

Общество (компания, организация) – ОАО «Янтарьэнерго».

Опрос (анкетирование) – метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом).

Отзыв – обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками компании, а так же других компонент обслуживания.

Открытые данные - информация, размещенная в сети "Интернет" в виде систематизированных данных, организованных в формате, обеспечивающем

ее автоматическую обработку без предварительного изменения посетителем, в целях неоднократного, свободного и бесплатного использования.

Официальный сайт организации - сайт в сети Интернет, содержащий информацию о деятельности организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит организации или холдинговой управляющей организации, в состав которой входит организация.

Очное обслуживание (очный сервис) – обслуживание потребителя посредством личного очного контакта с сотрудниками подразделений компании.

Паспорт услуги (процесса) – документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и о сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемого процесса), порядок определения стоимости (если законодательством Российской Федерации предусмотрено взимание платы за исполнение услуги (процесса), а также описание результата с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих оказание соответствующей услуги (осуществление процесса).

Персональные данные потребителя услуг – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации физического лица относятся: совокупность паспортных данных, фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес регистрации; для юридического лица совокупность: наименование организации, Ф.И.О. руководителя, реквизиты организации.

Период пиковой нагрузки (Busy Hour, Peak Hour) – период времени в сутки, когда фиксируется наибольшая нагрузка на номер Контакт-центра.

План расположения энергопринимающих устройств – ситуационный план объекта, с указанием контура границ земельного участка, географических, адресных ориентиров: дороги, промышленные объекты, нанесенный на географическую основу (карта местности) выполненный заявителем самостоятельно и не требующий согласования с иными лицами (электронный образ фрагмента карты).

Показатели бизнес-процесса – количественные и/или качественные параметры, характеризующие бизнес-процесс и его результат.

Потребитель услуг (потребитель) – потребитель услуг по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемый энергосбытовой организацией или гарантирующим поставщиком, либо лицо, обратившееся в сетевую организацию с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям или оказании других видов услуг сетевой организацией.

Процессный подход – применение для управления деятельностью и ресурсами организации системы взаимосвязанных процессов.

Пункт по работе с потребителями (ПРП) – офис обслуживания, созданный в обособленном подразделении сетевой организации и предназначенный для очного приема потребителей услуг по вопросам технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, осуществления платежей и прочим вопросам.

Регулирующий орган – Федеральная служба по тарифам и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов.

Респондент – участник исследования (опроса, анкетирования и др.),

являющийся источником первичной эмпирической информации об изучаемых явлениях и процессах.

Район электрических сетей (РЭС) – подразделение сетевой организации.

Сайт – объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

Сервис (service - служба) – обслуживание потребителей услуг по всем направлениям деятельности компании.

Социально значимые потребители – потребители электрической энергии, юридические лица, с первой категорией надежности снабжения электроэнергией, перерыв снабжения которых может повлечь угрозу жизни и здоровью людей, угрозу безопасности государства. К ним относятся медицинские учреждения, организации связи, объекты жилищно-коммунального хозяйства, объекты вентиляции, водоотлива и основные подъемные устройства угольных и горнорудных организаций, метрополитен и др.

Система автоинформирования – автоматизированная система Контакт-центра по оповещению большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

Система аудиозаписи – система Контакт центра, осуществляющая запись всех телефонных переговоров сотрудников компании с потребителями услуг.

Система обслуживания потребителей услуг (СОПУ) – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и программно-технических ресурсов, направленных на развитие клиентоориентированного подхода при оказании услуг компанией с целью повышения эффективности очной и заочной форм обслуживания потребителей.

Территория ответственности (зона ответственности) сетевой организации – территория, в границах которой расположены, принадлежащие на праве собственности или ином установленном федеральными законами основании сетевой организации, объекты электросетевого хозяйства, не относящиеся к единой национальной (общероссийской) электрической сети, с использованием которых сетевая организация оказывает услуги по передаче электрической энергии, а также осуществляет в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к электрическим сетям.

Территориальная сетевая организация (ТСО) – организация, владеющая на праве собственности или ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, не относящимися к единой национальной (общероссийской) электрической сети, с использованием которых такая организация оказывает услуги по передаче электрической энергии, а также осуществляет в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к электрическим сетям.

Технические условия – документ, определяющий объем технических требований и мероприятий, выполнение которых обеспечит готовность к присоединению указанного в заявке заявителя энергопринимающего устройства, объекта по производству электрической энергии или объекта электросетевого хозяйства других электросетевых организаций к электрическим сетям сетевой организации. Содержание технических условий устанавливается в соответствии с требованиями Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям,

утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861, и иных нормативных правовых актов.

Технологическое присоединение – комплексная процедура, этапами которой являются:

- подача заявки на технологическое присоединение;
- заключение договора на технологическое присоединение;
- выполнение сторонами договора мероприятий, предусмотренных договором;
- получение разрешения Ростехнадзора на допуск в эксплуатацию объектов заявителя;
- осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя к электрическим сетям;
- фактический прием (подача) напряжения и мощности;
- составление акта об осуществлении технологического присоединения, акта разграничения границ балансовой принадлежности и акта разграничения эксплуатационной ответственности..

Фактическое присоединение – комплекс технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение (контакт) объектов электросетевого хозяйства исполнителя и объектов заявителя (энергопринимающих устройств, энергетических установок и электрических сетей) без осуществления фактической подачи (приема) напряжения и мощности на объекты заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «отключено»).

Фактический прием (подача) напряжения и мощности – комплекс технических и организационных мероприятий обеспечивающий подачу (прием) напряжения и мощности (фиксация коммутационного аппарата в положении «включено») на объекты заявителя (энергопринимающие устройства, энергетические установки и электрические сети).

Центр обслуживания потребителей (ЦОП) – офис обслуживания, предназначенный для очного приема обращений потребителей услуг по вопросам технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, осуществления платежей, и создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия с потребителями, повышения эффективности обслуживания.

Электронное обращение (интерактивное) – форма заочного обращения, направленного потребителем услуг в адрес организации по определенным организацией каналам связи с использованием сети Интернет, e-mail-сервисов или IVR-систем.

Энергосбытовые организации – организации, осуществляющие в качестве основного вида деятельности продажу другим лицам произведенной или приобретенной электрической энергии.

Юзабилити – максимальная степень удобства и эргономичности продукта для потребителя, определенная настоящим Стандартом.

В настоящем Стандарте применены следующие обозначения и сокращения:

- АС автоматизированная система
- АМ автоматизированный модуль
- АРМ автоматизированное рабочее место
- БП бизнес-процесс
- РЭС район электрических сетей

| | |
|-----|--|
| ПО | производственное отделение филиала Общества |
| ППП | пункт по работе с потребителями |
| ТСО | территориальная сетевая организация |
| ЦОП | центр обслуживания потребителей |
| CRM | Customer Relationship Management, система управления взаимоотношениями с потребителями |
| IVR | Interactive Voice Responder, интерактивный автоответчик. |

4. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цели и задачи в области взаимодействия с потребителями определены в соответствии со Стратегией развития электросетевого комплекса и Долгосрочной программой развития ОАО «Россети» по направлениям «Повышение качества обслуживания, обеспечение удовлетворенности потребителей» и «Обеспечение доступности инфраструктуры и создание условий для экономического роста», и включают:

- повышение доступности электроэнергетической инфраструктуры в части технологического присоединения потребителей;

- повышение качества обслуживания потребителей;

- снижение количества этапов технологического присоединения к электрическим сетям, к 2015 году с 10 до 6 и к 2018 году до 5;

- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;

- обеспечение территориальной доступности и комфортных условий очного обслуживания потребителей услуг;

- развитие и обеспечение доступности заочного и электронного (интерактивного) обслуживания потребителей услуг;

- усиление ответственности сетевых организаций за надежность и качество оказания услуг.

Политикой взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети» в качестве целевого ориентира определено внедрение клиентоориентированного подхода в деятельность сетевых организаций и повышение доверия со стороны потребителей. Основная задача клиентоориентированного подхода - формирование лояльности потребителей услуг к организации за счет доступности услуг, качественного обслуживания потребителей и удовлетворения их потребностей в кратко- и долгосрочной перспективе.

Политикой взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети» определены следующие руководящие принципы:

Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании.

Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (офисов

обслуживания потребителей) обеспечивает покрытие зоны ответственности сетевой организации и доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис удобный для всех групп потребителей и организован с соблюдением Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг.

Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. Сетевая организация обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.

Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.

Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями. Сетевая организация обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до потребителей в соответствии с принципом достаточности информирования.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Для построения эффективной системы взаимодействия с потребителями услуг на всех уровнях структуры управления Общества должны функционировать организационные элементы данной системы, или указанные элементы системы должны быть централизованы по группе компаний «Россети» и функционировать на территории эксплуатационной ответственности Общества.

На уровне исполнительного аппарата Общества функции по координации и контролю работы системы взаимодействия с потребителями услуг осуществляет *подразделение по взаимодействию с потребителями* Общества, которое подчиняется заместителю генерального директора Общества по *развитию и реализации услуг*.

Подразделение по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата Общества осуществляет методологические, контрольные и консолидирующие функции, и решает следующие задачи:

- а) разработка краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных стратегий деятельности Общества в области взаимодействия с потребителями услуг;
- б) разработка методологических и регламентирующих документов в области взаимодействия с потребителями услуг;
- в) общая координация деятельности по обслуживанию потребителей услуг на территории ответственности Общества, развитие и контроль в области взаимодействия с потребителями услуг;
- г) мониторинг качества обслуживания потребителей в Обществе и качества услуг компании в области технологического присоединения и передачи электроэнергии, выявление имеющихся проблем;
- д) формирование и развитие каналов обратной связи с потребителями услуг;

е) контроль соблюдения требований настоящего Стандарта, исполнения стандартов организации, регламентов, а так же других организационно-распорядительных документов в области взаимодействия с потребителями услуг, действующих в компании.

На уровне аппарата управления филиала Общества работу системы централизованного обслуживания потребителей услуг обеспечивает *подразделение по взаимодействию с потребителями* и подчиняется непосредственно заместителю директора филиала по развитию и реализации услуг.

Подразделение по взаимодействию с потребителями на уровне аппарата управления филиала осуществляет контрольные и консолидирующие функции, и решает следующие основные задачи:

а) организация качественного сервиса при очном, заочном обслуживании потребителей услуг с учетом требований настоящего Стандарта, стандартов организации, регламентов, а так же других организационно-распорядительных документов в области взаимодействия с потребителями, действующих в организации;

б) контроль исполнения мероприятий по обращениям потребителей;

в) формирование аналитической отчетности по взаимодействию с потребителями услуг, анализ работы филиала Общества по клиентскому направлению;

г) проведение маркетинговых исследований по измерению уровня удовлетворенности потребителей услуг и качеству обслуживания;

д) контроль качества обслуживания потребителей в филиале Общества;

е) контроль соблюдения требований настоящего Стандарта, исполнения стандартов организации, регламентов, а так же других организационно-распорядительных документов, действующих в организации.

При трехуровневой схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг выполняются в ПО и РЭС филиала, а так же частично могут осуществляться на уровне аппарата управления филиала Общества.

При двухуровневой схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг выполняются на уровне аппарата управления филиала Общества и в РЭС филиала.

При двухуровневой операционной схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг осуществляются на уровне аппарата управления филиала и РЭС Общества, а так же частично могут осуществляться на уровне исполнительного аппарата Общества.

Сотрудники профильных подразделений Общества, в основные или дополнительные функции которых входит оказание услуг, взаимодействуют с *подразделением по взаимодействию с потребителями* в рамках своей компетенции в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества. Каждое из профильных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей услуг, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с потребителями и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий повышения качества оказываемых услуг.

В случае централизации функций и бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг по группе компаний «Россети» все функции по координации и контролю данного направления на территории субъекта Российской Федерации осуществляет организация, входящая в группу компаний «Россети» на базе которой

осуществлена централизация.

Система обслуживания потребителей услуг включает три формы обслуживания потребителей услуг: очный сервис, заочный сервис и электронный (интерактивный), который можно отнести к форме заочного обслуживания. Информационный обмен Общества с потребителями услуг осуществляется посредством каналов коммуникаций.

Очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей услуг с сотрудниками Общества или группы компаний «Россети», в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями услуг (далее - сотрудник). При очном обслуживании каналами коммуникаций являются: ЦОП, пункты по работе с потребителями, созданные на базе обособленных подразделений Общества.

Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с сотрудниками. При заочной форме обслуживания потребителя услуг используются следующие каналы коммуникации: Контакт-центр, Интернет-приемная компании, Личный кабинет клиента, e-mail сервисы, почта и клиентский ящик.

Таблица 1. Распределение каналов коммуникации по формам обслуживания

| Форма обслуживания | Канал коммуникации | Вид обращения |
|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| Очная форма | ЦОП, ФЦОП | Очное обращение |
| | Пункты по работе с потребителями | Очное обращение |
| | Подразделения Общества | Очное обращение |
| Заочная форма | Контакт-центр | Телефонный звонок |
| | | Факсовое обращение |
| | | Обращение на Голосовой почтовый ящик |
| | | sms, mms-сообщения |
| | Почта | Письмо через почту |
| Клиентский ящик | Письмо через Клиентский ящик | |
| Интерактивная (электронная) форма | E-mail сервис | Электронное письмо через e-mail |
| | Интернет-приемная | Электронное обращение в Интернет-приемную |
| | Личный кабинет клиента | Электронное обращение через Личный кабинет клиента |

5.2. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.2.1. Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей

Инфраструктура очного обслуживания должна обеспечивать территориальную доступность сервиса Общества для потребителей.

Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта осуществляется в офисах обслуживания потребителей, а также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с выездом к потребителю работника Общества.

Компания размещает офисы обслуживания потребителей на территориях субъектов Российской Федерации, в границах которых расположены объекты электросетевого хозяйства организации.

Офисы обслуживания потребителей подразделяются на центры обслуживания потребителей (выделенные центральные офисы очного обслуживания, далее - ЦОП)

и пункты по работе с потребителями, организованные на базе обособленных подразделений (РЭС, ПО) Общества, и обеспечивают организацию очного обслуживания потребителей, исключая необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями Общества (в формате «единое окно»).

Общество размещает не менее одного ЦОП в муниципальных образованиях численностью населения не менее двухсот тысяч человек и в административных центрах субъектов Российской Федерации в случае, если количество потребителей сетевой организации, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к сетям Общества, в таких муниципальных образованиях и административных центрах субъектов Российской Федерации составляет не менее пятидесяти тысяч человек. В иных случаях в муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) на базе обособленных подразделений (РЭС, ПО) Общества организуются пункты по работе с потребителями.

Общество обеспечивает обслуживание потребителей с соблюдением требований к организации офисов обслуживания потребителей, предусмотренных приложением № 1 к настоящему Стандарту.

Очное обслуживание потребителей осуществляется сотрудниками подразделения по взаимодействию с потребителями на площадке ЦОП, специалистами профильных подразделений, в случае их размещения на площадке ЦОП для приема потребителей, и в пунктах по работе с потребителями в обособленных подразделениях Общества (ПО/РЭС).

Общество обеспечивает очное обслуживание потребителей:

в ЦОП организации не менее 45 часов в неделю;

в пунктах по работе с потребителями не менее 25 часов в неделю.

Очное обслуживание потребителей в офисах обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди с использованием системы электронного управления очередью (при наличии такой системы) и по предварительной записи по телефону или на официальном сайте сетевой организации.

Обслуживание потребителей должно осуществляться в любом офисе обслуживания потребителей вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств потребителя на территории эксплуатационной ответственности Общества.

Прием потребителей в ЦОП производится в рабочее время без перерыва, в пунктах по работе с потребителями прием осуществляется в рабочее время согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

Общее время ожидания потребителя в очереди и обслуживания потребителя работником офиса обслуживания потребителей должно составлять не более 30 минут.

5.2.2. Задачи и функции очного обслуживания потребителей

Задача очного сервиса Общества - обеспечение качественного обслуживания посредством:

оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦОП;

соблюдения Единых стандартов качества обслуживания потребителей, регламентов и требований настоящего Стандарта;

обеспечения качества обслуживания при оказании услуг и комфортных условий ожидания;

высокого уровня квалификации сотрудников, непосредственно задействованных в бизнес-процессах оказания услуг потребителям услуг Общества;

организации комплексного подхода к обслуживанию и развития дополнительных сервисов на площадках ЦОП и пунктов по работе с потребителями в соответствии с их ожиданиями.

Общество при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей оказывает услуги (процессы), представленные в следующей таблице.

Таблица 2. Перечень услуг (процессов) очного обслуживания

| | Перечень услуг (процессов) очного обслуживания | Категория офиса обслуживания | Сроки |
|--------|--|---|---|
| 1 | Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, предварительная проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: | ЦОП, пункты по работе с потребителями и | За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.1 | прием жалобы потребителя в письменной форме | ЦОП, пункты по работе с потребителями и | За одно посещение |
| 1.2 | прием заявки/заявления на оказание основных услуг в письменной форме, в том числе: | ЦОП, пункты по работе с потребителями и | За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.2.1 | заявки на технологическое присоединение | | |
| 1.2.2 | обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий | | |
| 1.2.3 | заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам | | |
| 1.2.4 | уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности | | |
| 1.2.5 | заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии | | |
| 1.2.6 | запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета | | |
| 1.2.7 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета | | |
| 1.2.8 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета | | |
| 1.2.9 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета | | |
| 1.2.10 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета | | |
| 1.3 | прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами | ЦОП, пункты по работе с потребителями и | За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |

| | | | |
|-----|--|---------------------------------------|---|
| 1.4 | прием сообщений о бездоговорном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства | ЦОП, пункты по работе с потребителями | За одно посещение |
| 2 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | ЦОП, пункты по работе с потребителями | За одно посещение |
| 3 | Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов | ЦОП, пункты по работе с потребителями | За одно посещение |
| 4 | Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. | ЦОП, пункты по работе с потребителями | За одно посещение. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней |
| 5 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу | ЦОП, пункты по работе с потребителями | за одно посещение |
| 6 | Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов (бездоговорного) потребления электрической энергии | ЦОП, пункты по работе с потребителями | за одно посещение |
| 7 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. | ЦОП | за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | | | направить в сетевую организацию письменное обращение, по форме электронного документа, или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течении 30 дней |
| 8 | Прием платежей за оказание услуг | ЦОП | за одно посещение |
| 9 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя | ЦОП | за одно посещение |
| 10 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | ЦОП | за одно посещение |
| 11 | Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг | ЦОП, пункты по работе с потребителями и | за одно посещение |
| 12 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг | ЦОП | в соответствии с организационно-распорядительным и документами Общества |
| 13 | Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей услуг | ЦОП | в соответствии с организационно-распорядительным и документами Общества |
| 14 | Контроль качества очного обслуживания в пунктах по работе с потребителями | ЦОП | в соответствии с организационно-распорядительным и документами Общества |
| 15 | Организация и проведение PR-кампаний ¹ на площадке ЦОП, направленных на формирование положительного имиджа Общества | ЦОП | в соответствии с организационно-распорядительным и документами Общества |

5.3. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

5.3.1. Требования к организации заочного обслуживания посредством телефонной связи

В целях организации заочного обслуживания потребителей услуг посредством телефонной связи в Обществе должно быть обеспечено функционирование центра обработки телефонных вызовов (Контакт-центр).

Контакт-центр представляет собой совокупность оборудования, программного

¹ Формы PR-кампаний: конференция, презентации, день открытых дверей, выставки и т.д.

обеспечения, сотрудников Общества и бизнес - процессов заочного обслуживания потребителей.

Инфраструктурными компонентами Контакт-центра являются:

- телекоммуникационное оборудование и технологическая архитектура;
- программное обеспечение Контакт-центра и АС Общества, участвующих в процессах оказания услуг и обслуживания потребителей, включая процессы по технологическому присоединению, коммерческому учету электрической энергии, передаче электрической энергии и прекращению энергоснабжения;
- операторы Контакт-центра, осуществляющие обработку входящих/исходящих вызовов.

Для достижения оптимального заочного сервиса в компании с учетом специфики работы электросетевого комплекса Контакт-центр реализуется в форме корпоративного Контакт-центра на базе Общества или группы компаний «Россети».

Технологическая архитектура центра обработки телефонных вызовов, включая такие характеристики как количество каналов связи, их пропускную способность, наличие методов их резервирования, непрерывность деятельности и аварийного восстановления, определяется исходя из требований Единых стандартов качества обслуживания и спроса со стороны населения на телефонное обслуживание по вопросам:

- а) осуществления технологического присоединения;
- б) оказания услуг по передаче электрической энергии;
- в) организации учета электрической энергии;
- г) организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта сетевой организации в сети Интернет;
- д) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;
- е) перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии.

Для обеспечения одной точки доступа заочного сервиса по телефону организуется единый многоканальный телефонный номер Контакт-центра формата «8-800-...» в зоне ответственности Общества. Звонок на единый телефонный номер бесплатный для абонента с городских, областных и мобильных номеров телефонов в зоне эксплуатационной ответственности Общества.

Для работы Контакт-центра организационная структура Контакт-центра может быть территориально распределенной в зоне ответственности Общества или группы компаний «Россети»:

- 1 линия поддержки – операторы Контакт-центра, принимающие звонки с высоким приоритетом обработки по указанным в подпунктах «д» и «е» настоящего подраздела вопросам;
- 2 линия поддержки – операторы Контакт-центра, обрабатывающие звонки по указанным в подпунктах «а» - «г» настоящего подраздела вопросам;
- 3 линия поддержки – сотрудники структурных подразделений Общества.

Заочное обслуживание 1 линии поддержки Контакт-центра по вопросам, указанным в подпунктах «д» и «е» настоящего подраздела, осуществляется в режиме горячей линии круглосуточно.

Заочное обслуживание 2 линии поддержки Контакт-центра по вопросам

потребителей, указанным в подпунктах «а» - «г» осуществляет в рабочее время ЦОП.

Режим работы Контакт-центра осуществляется круглосуточно без выходных в формате 24x7x365. Формат работы 24x7x365 обеспечивает 1 линия поддержки Контакт-центра.

Телефонный номер Контакт-центра в формате горячей линии по вопросам электроснабжения является единым для потребителей на территории эксплуатационной ответственности Общества. Не допускается использование в качестве горячей линии по вопросам электроснабжения телефонных номеров оперативного персонала Общества.

Телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения Общества доводится до потребителей, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации, в том числе путем его включения в договоры энергоснабжения, размещения на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет и в офисах обслуживания потребителей.

Общество при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи обеспечивает:

прием и обработку всех входящих телефонных вызовов потребителей в Общество;

время ожидания потребителем ответа по телефону Общества с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединения с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации не должно превышать 5 минут. Время обработки вызова (телефонного разговора потребителя с работником) не должно превышать 5 минут;

осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;

ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником сетевой организации;

доступность и надежность работы телефонных каналов связи;

регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно общим требованиям настоящего раздела.

5.3.2. Задачи и функции заочного обслуживания посредством телефонной связи

Целью Контакт-центра является повышение эффективности прямой и обратной связей компании с потребителями услуг для обеспечения лояльности потребителей и повышения их доверия.

Задачи заочного обслуживания посредством телефонной связи:

качественное и оперативное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности Общества;

адресное информирование потребителей услуг, в том числе автоинформирование (автообзвон, sms-рассылка), по плановым и аварийным отключениям электроэнергии в зоне ответственности Общества;

осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, проведения опроса потребителей услуг для изучения рынка

потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

Основные услуги (процессы), оказываемые Контакт-центром, для оптимизации бизнес-процессов заочного сервиса распределены по уровням поддержки Контакт-центра, распределение представлено в следующей таблице.

Таблица 3. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи по уровням поддержки Контакт-центра

| | Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи | Уровень поддержки Контакт-центра | Сроки |
|-----|---|---|---|
| 1 | Прием и обработка входящих вызовов с использованием интерактивных голосовых меню IVR-системы: ввод текущих показаний счетчика, отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д. | 1 линии поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя |
| 2 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и консультаций, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: | | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом |
| 2.1 | - осуществления технологического присоединения | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | |
| 2.2 | - оказания услуг по передаче электрической энергии | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | |
| 2.3 | - организации учета электрической энергии | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | |
| 2.4 | - организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта сетевой организации в сети Интернет | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | |
| 3 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом |
| 4 | Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя |
| 5 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя |

| | | | |
|----|---|-------------------------------------|---|
| 6 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу Общества (при необходимости) | 1 линия поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя |
| 7 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу Общества (при необходимости) | 1 линия поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя |
| 8 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям | 1 линия поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя |
| 9 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки, установленные договором на услуги по передаче электрической энергии | 1 линия поддержки Контакт-центра | в сроки, установленные договором на услуги по передаче электрической энергии |
| 10 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и при осуществлении коммерческого учета электрической энергии | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом |
| 11 | Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по факту наступления инициирующего события |
| 12 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю | 1, 2 линия поддержки Контакт-центра | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение |

| | | | |
|----|---|-------------------------------------|--|
| | | | содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа |
| 13 | Информационное взаимодействие с оперативным персоналом Общества при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии | 1 линия поддержки Контакт-центра | |
| 14 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | 1 линия поддержки Контакт-центра | В соответствии с планом проведения целевых опросов и анкетирования |
| 15 | Оповещение крупных потребителей электроэнергии, сбытовых организаций о плановых и аварийных отключениях | 1 линия поддержки Контакт-центра | По факту наступления инициирующего события |
| 16 | Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей электроэнергии | 1 линия поддержки Контакт-центра | По факту наступления инициирующего события |
| 17 | Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д. | 2 линия поддержки Контакт-центра | По факту наступления инициирующего события |
| 18 | Актуализация базы данных по потребителям услуг | 1, 2 линии поддержки Контакт-центра | В соответствии с планом актуализации базы данных по потребителям |

5.3.3. Функциональные требования к Контакт-центру

Требования к функционалу Контакт-центра приведены в следующей таблице.

Таблица 4. Функциональные требования к Контакт-центру Общества

| Модуль/функция | Описание |
|---|--|
| Базовые | |
| Прием и управление входящими вызовами абонентов | Техническая возможность приема и управления входящими вызовами потребителей услуг: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других сотрудников, организация конференции |

| | |
|---|---|
| Осуществление и управление исходящих вызовов абонентам | Техническая возможность осуществления и управления исходящих вызовов абонентам: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других сотрудников, организация конференции |
| Функция определения номера (ANI - Automatic number identification) | Функция позволяет определить номер, с которого произошел вызов. Если абонент зарегистрирован в базе контрагентов, то в момент поступления звонка оператору вывод информационного сообщения на АРМ оператора с контактными данными абонента. |
| Прием голосовых сообщений на голосовой почтовый ящик | Модуль голосовой почтовый ящик позволяет оставлять адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети |
| Система интерактивного голосового меню (IVR) | Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Контакт-центра, пользуясь информацией, вводимой абонентом с помощью тонального набора |
| Система автоматического распределения звонков (ACD) | В функции системы входят распределение звонков по телефонным очередям, поиск свободного оператора, дополнительные возможности, связанные с распределением звонка среди группы операторов, поддержка различных форм взаимодействия оператора с абонентом в соответствии с заданными бизнес-правилами, включая представление необходимой информации в автоматическом режиме |
| Аудиозапись телефонных переговоров | Система аудиозаписи предоставляет возможность осуществлять аудиозапись всех входящих и исходящих разговоров с абонентами, в том числе переадресованные операторами на сотрудников компании, и привязка файла с аудиозаписью разговора к обращению (документу) в CRM-системе. Так же система должна обеспечивать: поиск записей разговоров через систему фильтров; прослушивание разговора во встроенном проигрывателе; возможность экспорта записи разговора в файл; установка правил записи разговоров; хранение записей; архивирование записей по графику или по команде администратора; установка ограничения времени хранения записей. |
| Модуль отчетности и статистики | Система предоставляет возможность отслеживать параметры вызовов: <ul style="list-style-type: none"> количество входящих/исходящих запросов; количество запросов, закрытых системой IVR; количество запросов, закрытых оператором Контакт-центра; количество маршрутизированных запросов по подразделениям; количество запросов в обработке; полная статистика переходов запросов из состояния в состояние; среднее время обработки запроса оператором; среднее время обработки запроса другими подразделениями Общества в случае переадресации вызова; среднее время использования системы IVR. По указанным параметрам система должна формировать любую типовую отчетность, а так же предоставляет удобный инструмент для дополнительных отчетных форм для анализа трудоемкости, загруженности, эффективности работы операторов. |
| Система автообзвона абонентов | Система предоставляет возможность осуществлять исходящие вызовы в автоматическом режиме потребителям услуг, из сформированного списка, для предоставления типизированной информации в виде голосового сообщения |
| Модуль sms-сервиса | Система позволяет использовать sms-сервис, в том числе sms-оповещение, sms-уведомление потребителей |
| Система защиты конфиденциальных данных | Система позволяет организовать защиту конфиденциальных данных |
| Техническая возможность интеграции Контакт-центра Общества с Контакт-центрами группы компаний «Россети» | В период экстренных и чрезвычайных ситуаций при пиковых нагрузках на операторов Контакт-центра Общества должна быть обеспечена техническая возможность распределять (или автоматически переадресовывать при занятости всех операторов) входящие вызовы на операторов Контакт-центров группы компаний «Россети» |

| Дополнительные | |
|---|---|
| Система интеллектуального распределения звонков (ICM) | Система интеллектуальной маршрутизации вызова позволяет по собранным и имеющимся данным о потребителе, о загрузке линии и операторов – адресация вызова по оптимальному маршруту - динамическое управление приоритетом звонка в очереди, маршрутизация на основе уровня знаний оператора, условная маршрутизация вызова, маршрутизация вызовов на основе данных полученных от системы CRM, и.т.п. |
| Система преобразования текста в речь (TTS) | Система предоставляет возможность абонентам получать информацию от Контакт-центра в удобном для восприятия виде. Системы TTS используются, когда предоставляемая информация потребителю имеет уникальный, не повторяющийся характер и ее нельзя представить в виде набора фраз |
| Система распознавания речи (ASR) | Система предоставляет возможность абонентам предоставить информацию компании через Контакт-центр, например, для предоставления текущих показаний приборов учета электроэнергии |
| Система упреждающего дозвона (PD - Predictive Dialer) | Система позволяет оптимизировать процедуру организации массовых исходящих вызовов. Система самостоятельно устанавливает соединение с абонентами из списка, определяет «живой» ответ и передает вызов оператору или на модуль IVR |

Оборудование для создания программной и аппаратной базы Контакт-центра выбирается исходя из функциональных требований, приведенных в таблице 4, и возможности интеграции с существующими АС в области оказания услуг и обслуживания потребителей услуг.

Рабочее место оператора Контакт-центра должно быть оборудовано в соответствии с требованиями, представленными в таблице 2.1 приложения № 2 к настоящему Стандарту.

АРМ оператора реализуется в виде программного обеспечения и представляет собой визуальное приложение управления вызовами и получения дополнительной информации о звонках и запросах. АРМ должно интегрироваться с необходимыми информационными системами и базами данных Общества для минимизации времени обработки вызова. Минимальные функциональные требования к АРМ представлены в таблице 2.2 приложения №2 к настоящим Стандартам.

5.4. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

5.4.1. Требования к организации заочного обслуживания на сайте в сети Интернет

Заочное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта Общества или группы компаний «Россети» в сети Интернет, содержащего информацию о деятельности компании.

Потребители должны иметь возможность ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте, с использованием распространенных веб-обозревателей. При этом не должна предусматриваться установка на компьютеры потребителей специально созданных для просмотра официальных сайтов программных и технологических средств.

В случае возникновения перебоев в работе официального сайта, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), Общество в течение 2 часов с момента возобновления доступа к официальному сайту размещает на нем информацию о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к официальному сайту.

Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часов в месяц.

Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть:

доступна для автоматической обработки;

круглосуточно доступна потребителям без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства потребителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с потребителя платы;

доступна без взимания платы.

Навигация официального сайта должна соответствовать следующим требованиям:

а) вся размещенная на официальном сайте информация должна быть круглосуточно доступна потребителям для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической обработки информационными интерактивными сервисами;

б) путем последовательного перехода по гиперссылкам начиная с главной страницы официального сайта. Количество таких переходов по кратчайшей последовательности должно быть не более пяти;

в) потребителю должна предоставляться наглядная информация о структуре официального сайта и о местонахождении отображаемой страницы в этой структуре;

г) на каждой странице официального сайта должны быть размещены: главное меню, ссылка на главную страницу, ссылка на карту официального сайта;

д) заголовки и подписи на страницах должны описывать содержание (назначение) такой страницы, наименование текущего раздела и отображаемого документа;

е) наименование страницы, описывающее ее содержание (назначение), должно отображаться в заголовке окна веб-обозревателя;

ж) текстовый адрес в сети Интернет (универсальный указатель ресурса, URL) каждой страницы должен отображать ее положение в логической структуре сайта и соответствовать ее содержанию (назначению), а также в текстовом адресе должны быть использованы стандартные правила транслитерации;

з) на главной странице официального сайта и в Личном кабинете потребителя размещается номер Контакт-центра, горячей линии по вопросам электроснабжения;

и) на главной странице официального сайта и в Личном кабинете потребителя размещается гиперссылка на информацию:

с причинами и сроками плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, включенных в годовой (месячный) график ремонта;

с расчетными датой и временем восстановления электроснабжения в случае введения внепланового ограничения режима потребления электрической энергии (мощности);

к) на главной странице сайта размещаются ссылки-баннеры на информационные интерактивные сервисы Общества.

5.4.2. Требования к структуре и содержанию раздела «Потребителям» сайта

В целях обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании потребителей Обществом в главном меню официального сайта выделяется раздел «Потребителям».

В указанном разделе размещается информация в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, а также следующие сведения:

почтовый адрес сетевой организации, адреса и график работы офисов обслуживания потребителей, номера телефонов, по которым осуществляется обслуживание потребителей, адрес официального сайта;

порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы ее рассмотрения и их сроки, сведения, которые должны содержаться в заявке на технологическое присоединение, и требования к прилагаемым к ней документам, формы заявок для заполнения потребителем;

порядок выполнения технологического присоединения, этапы технологического присоединения и их сроки;

порядок расчета платы за технологическое присоединение для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении платы за технологическое присоединение в отношении территориальных сетевых организаций, а также копия решения федерального органа исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) по установлению платы за технологическое присоединение в отношении организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, порядок оплаты по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, особенности внесения платы отдельными группами потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

порядок расчета платы за оказание услуг по передаче электрической энергии для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в отношении территориальных сетевых организаций, а также копии решений федерального органа исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в отношении организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, порядок оплаты по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;

порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями, в том числе требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета без указания товарных знаков, знаков обслуживания, фирменных наименований, патентов, полезных моделей, промышленных образцов, наименований мест происхождения приборов учета или наименований производителей приборов учета;

наименование приборов учета, установку которых осуществляет сетевая организация, их стоимость и стоимость работ по их установке;

причины и сроки плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления

электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, включенных в годовой (месячный) график ремонта;

расчетные дата и время восстановления электроснабжения в случае введения внепланового ограничения режима потребления электрической энергии (мощности);

часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них;

актуальные изменения законодательства Российской Федерации в отношении процедур оказания услуг сетевыми организациями;

утвержденные графики аварийного ограничения;

паспорта услуг (процессов) сетевой организации;

порядок работы в личном кабинете потребителя, включая получение первоначального доступа к личному кабинету, регистрацию и авторизацию потребителя.

Информация о причинах и сроках плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии подлежит опубликованию не позднее чем за 7 дней до даты плановых перерывов передачи электрической энергии.

Актуализация часто задаваемых вопросов, возникающих у потребителей, и ответы на них осуществляется не реже одного раза в квартал на основе анализа поступивших обращений в Общество.

Структура раздела «Потребителям» официального сайта Общества имеет структуру согласно приложению № 3 к настоящим Стандартам.

5.4.3. Интерактивные сервисы обслуживания в сети Интернет

Электронное обслуживание потребителей осуществляется с использованием следующих обязательных интерактивных инструментов на сайте Общества:

Личный кабинет потребителя;

Интернет-приемная (мобильная приемная Генерального директора Общества);

Калькулятор стоимости технологического присоединения;

Интерактивная карта центров питания.

Для обеспечения оперативного доступа ссылки-баннеры на информационные интерактивные сервисы Общества размещаются на главной странице сайта.

Личный кабинет

Личный кабинет потребителя представляет – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Доступ к Личному кабинету потребителя осуществляется после ввода потребителем своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля и (или) по регистрационному номеру заявки на оказание услуг (отдельных процедур) и паролю, которые выдаются потребителю:

а) при очном обращении в ЦОП или пункт по работе с потребителями Общества;

б) по письменному запросу потребителя;

в) после заполнения потребителем экранной формы регистрации веб-интерфейса официального сайта Общества.

Общество должно обеспечивать необходимый уровень информационной безопасности и включать комплекс средств и методов сохранности данных и защиты

информации от искажений, несанкционированного доступа в Личный кабинет потребителя и копирования.

Общество обеспечивает с использованием Личного кабинета потребителя техническую возможность для потребителей, получивших доступ к Личному кабинету потребителя:

а) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы и заявки (заявления) на оказание услуг (процессов) согласно перечню таблицы № 5 настоящего Стандарта в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. В экранных формах веб-интерфейса официального сайта обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению, в том числе с расширением jpg и pdf. При направлении обращения через указанный интерфейс потребитель должен быть уведомлен о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг Общества и обслуживания потребителя;

в) получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в Общество;

г) ввода потребителем текущих показаний приборов учета электрической энергии;

д) направления потребителем уведомления в сетевую организацию об исполнении им мероприятий, предусмотренных техническими условиями;

е) предоставления потребителям:

сведений о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя на оказание услуг, поданной в сетевую организацию, с указанием даты поступления заявки и ее регистрационного номера, даты направления заявителю подписанного сетевой организацией договора об оказании услуги;

сведений о статусе исполнения договора оказания услуги с указанием плановых сроков исполнения, за исключением договоров на оказание услуги по передаче электрической энергии. Сведения по договорам об осуществлении технологического присоединения должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения сетевой организацией технических условий, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о технологическом присоединении;

счетов на оплату услуг по технологическому присоединению для физических лиц, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств);

сведений о показаниях приборов учета по точкам учета электрической энергии потребителя и статистике потребления электрической энергии на момент последнего снятия сетевой организацией таких показаний или введения показаний прибора учета потребителем самостоятельно;

сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме;

электронных копий документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии;

информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения;

информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.

Перечень информации, которую потребитель желает получать (по факту наступления инициирующего события) в Личном кабинете и через sms-уведомление, указывается потребителем при получении доступа в Личный кабинет или после в подразделе Личного кабинета «Подписаться на рассылку». При этом потребителем должен быть зарегистрирован необходимый объем данных, в том числе контактных, для предоставления информации в форме автоматической рассылки.

Интернет-приемная

Подраздел Интернет-приемная является информационно-интерактивным сервисом и обеспечивает обратную связь с потребителями услуг без прохождения процедуры регистрации и получения доступа к сервису.

В Интернет-приемной обеспечивается техническая возможность для потребителей:

а) направления потребителем обращений с запросом справочной информации или консультацией «Задать вопрос специалисту» - в данном подразделе располагается электронная форма с полями для заполнения потребителем контактной информации, темы и суть вопроса. Перечень тем должен соответствовать списку тематик обращений согласно приложению №7 настоящих Стандартов.

б) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы: в данном подразделе располагается электронная форма с полями для заполнения потребителем следующей информации: контактная информация потребителя, тема обращения, суть обращения/жалобы. В подразделе должна быть обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf;

в) прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг Общества и обслуживания потребителя;

г) вопрос-ответ: в данном разделе размещаются наиболее часто задаваемые вопросы потребителей услуг.

Калькулятор стоимости технологического присоединения

Калькулятор стоимости технологического присоединения является информационно-интерактивным сервисом по расчету ориентировочной стоимости технологического присоединения на основе данных, вводимых потребителем, с характеристиками объекта подключения.

Калькулятор рассчитан на потребителей услуг по технологическому присоединению с заявляемой максимальной мощностью менее 8900 кВт и на уровне напряжения менее 35 кВ в соответствии с распорядительным документом уполномоченного органа в области государственного регулирования тарифов.

Входными данными Калькулятора, характеризующими объект присоединения, для ввода потребителем являются:

- субъект Российской Федерации;
- территориальное расположение объекта, (город/область);
- тип присоединения, (новое/существующее);
- максимальная присоединяемая мощность, кВт;

категория надёжности, (2/3);
 уровень напряжения (0,4/6/10/15/20)
 расстояние (по прямой) до ближайших электросетевых объектов, м.

При реализации Калькулятора должна быть обеспечена техническая возможность расчета платы за технологическое присоединение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по двум вариантам:

размер платы по ставке за мощность;
 размер платы по стандартизированной ставке.

Подходы к расчету должны быть идентичны реализации модели расчета на Портале по работе с клиентами (Портал-ТП.рф).

Дополнительно на сайте Обществом для потребителей может быть реализован сервис «Инженерный калькулятор стоимости технологического присоединения», который обеспечивает техническую возможность расчета платы за технологическое присоединение на основании сведений о необходимых мероприятиях на объектах сетевой организации для присоединения объекта.

Подходы к расчету, заложенные в моделях Калькулятора и Инженерного калькулятора, должны быть идентичны подходам, реализованным на Портале по работе с клиентами (Портал-ТП.рф).

Интерактивная карта центров питания

Общество обеспечивает размещение в подразделе «Технологическое присоединение» раздела «Потребителям» на сайте интерактивного сервиса «Карта центров питания» на основе ГИС-системы и ссылку-баннер на главной странице сайта.

Сервис «Карта центров питания» должен обеспечивать техническую возможность:

масштабирования карты до 100 метров в 1 см;
 управления слоями: добавление слоев, удаление слоев; включение/отключение видимости слоев; настройку масштабного эффекта для каждого слоя;

поддерживать горизонтальную навигацию по цифровой карте;
 поддерживать возможность отображения на мобильных устройствах (планшеты, мобильные телефоны);

поддерживать механизмы, позволяющие избегать информационной перегрузки экрана пользователя;

а) в части работы с объектами:

отображения центров питания (маркеров центров питания) Общества в зависимости от их географического расположения, на основании пространственной системы координат, зоны обслуживания и их технических характеристик согласно приложению 4 к настоящему Стандарту;

отображения центров питания (маркеров центров питания) в виде точечных объектов и их групп для исключения информационной перегрузки экрана пользователя. Группировка объектов должна осуществляться в зависимости от плотности их размещения на карте, относительно выбранного масштаба, с указанием количества объектов в группе.

отображения офисов обслуживания потребителей и их контактных данных;

б) в части работы со слоями:

отображения следующих слоев для потребителей:

зон Федеральных округов Российской Федерации;

зоны субъектов Российской Федерации;

операционные зоны ОАО «СО ЕЭС»;
 зоны эксплуатационной ответственности РЭС, ПО, филиалов Общества;
 зоны обслуживания центров питания Общества;
 тарифные зоны;
 слои группировки центров питания по мощности;
 слои группировки центров питания по высшему классу напряжения: 35, 110 (150), 220 и выше;
 слои группировки центров питания, принадлежащих Обществу и независимым ТСО;

при наведении на маркер центра питания всплывтия краткой информации по объекту согласно приложению 4 к настоящему Стандарту.

Слои содержащие сведения об операционных зонах ОАО «СО ЕЭС», эксплуатационной ответственности РЭС, ПО, филиалов Общества, зонах обслуживания центров питания, тарифных зонах (далее - предметные слои) должны быть привязаны к зонам Федеральных округов Российской Федерации и зонам субъектов Российской Федерации. Для потребителей сервис должен обеспечивать возможность включения/отключения видимости предметных слоев.

Сервис «Карта центров питания» должен обеспечивать:

а) *функции поиска:*

поиск ближайших центров питания от точки, указанной потребителем, на карте для технологического присоединения, с указанием расстояния;

поиск объектов по критериям, отображение результатов поиска на карте и в виде списков;

б) *формы запросов:*

поиск центра питания по адресу (муниципальному образованию), диспетчерскому номеру, диспетчерскому наименованию, классу напряжения или значению балансовой принадлежности;

поиск офисов обслуживания потребителей;

поиск РЭС, ПО, филиалов, Общества и независимых ТСО по наименованию.

Сервис должен поддерживать сценарии направления заявок на оказание услуг (перераспределение мощности, технологическое присоединение, передача электрической энергии, коммерческий учет) при выборе Центра питания на интерактивной карте. Для чего должен поддерживаться сценарий перехода (связи) между объектами карты и Личным кабинетом.

5.4.4. Требования к структуре и содержанию раздела «Раскрытие информации»

Раскрытие информации Общества в форме открытых данных в целях обеспечения оперативного доступа для всех заинтересованных лиц осуществляется в разделе «Раскрытие информации» в главном меню официального сайта.

В указанном разделе размещается структурированная информация в соответствии с:

Федеральным законом от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» и Положением о раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг, утвержденным Приказом ФСФР России от 4 октября 2011 г. № 11-46/пз-н;

Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24.

Раздел «Раскрытие информации» должен включать следующие подразделы:

Раскрытие информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг;
Раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии - сетевой организацией.

Структура подраздела «Раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии - сетевой организацией» раздела «Раскрытие информации» должна соответствовать приложению № 5 к настоящему Стандарту.

При выполнении Обществом функций гарантирующего поставщика раздел «Раскрытие информации» должен включать дополнительный подраздел «Раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии - гарантирующим поставщиком».

В целях обеспечения идентичности сведений, публикуемых на сайтах Общества, группы компаний «Россети», а так же органов власти раскрываемая информация должна быть представлена в виде гиперссылок на файловые представления, не допускается дублирование файловых представлений с одной и той же информацией. Файловые представления публикуемых сведений должны соответствовать формату и расширениям согласно приложению №5 настоящих Стандартов.

По умолчанию в подразделах, которые содержатся в формах приложения №5 к настоящим Стандартам отображается информация актуального периода. При этом элементы навигации должны позволять осуществлять переход к информации предыдущих периодов – архивам раскрываемой информации.

В зависимости от требуемой периодичности раскрытия информации структуру архивов необходимо выстраивать в соответствии с приложением №5 настоящих Стандартов:

- только по годам,
- по годам и соответствующим им кварталам,
- по годам и соответствующим им месяцам.

Период размещения архивов раскрываемой информации в разделе «Раскрытие информации» сайта Общества должен составлять не менее трех лет с даты раскрытия информации.

5.4.5. Задачи и функции заочного обслуживания посредством сети Интернет

Основные задачи заочного сервиса через Интернет Общества:

своевременное предоставление для всеобщего доступа полной достоверной информации о деятельности Общества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

оперативное предоставление для потребителей услуг адресных сведений о ходе исполнения мероприятий по обращениям, в том числе заявках на оказание услуг;

доступное и удобное электронное обслуживание потребителей услуг через интерактивные сервисы на сайте Общества;

обеспечение высокого уровня обратной связи с потребителями услуг.

Общество при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет для потребителей оказывает услуги (процессы), представленные в следующей таблице.

Таблица 5. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством Интернета

| № | Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет | Интерактивный сервис | Срок исполнения |
|-----|--|--|---|
| 1 | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 1.1 | - осуществления технологического присоединения | | |
| 1.2 | - оказания услуг по передаче электрической энергии | | |
| 1.3 | - организации учета электрической энергии | | |
| 1.4 | - обслуживания потребителей | | |
| 1.5 | - контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики | | |
| 2 | Прием обращений потребителей с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 3 | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 30 дней со дня отправления обращения |
| 4 | Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в т.ч.: | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении |
| 4.1 | заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ включительно для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) | | |
| 4.2 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета | | |
| 4.3 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета | | |
| 4.4 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета | | |
| 4.5 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета | | |
| 5 | Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 6 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 7 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 8 | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 9 | Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного/бездоговорного потребления электрической энергии | Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 10 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя» | Интернет приемная | В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы регистрации |
| 11 | Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) | Личный кабинет потребителя | При запросе |
| 12 | Предоставление счета на оплату услуг по технологическому присоединению по обращению для физических лиц, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) | Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 13 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | На постоянной основе |
| 14 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 15 | Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства | Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней |

5.4.6. Требования к организации прочих каналов коммуникации

Дополнительно для организации обратной связи могут быть использованы клиентские почтовые ящики - ящики для приема письменной корреспонденции - обращений, мнений клиентов, анкет.

Рекомендованные места для размещения – ЦОП. Так же клиентские почтовые ящики могут располагаться в здании исполнительного аппарата Общества и филиалах. Ящик должен быть выполнен в корпоративном стиле с указанием логотипа, наименования и телефона единого Контакт-центра Общества.

Норматив частоты сбора из клиентских ящиков письменной корреспонденции составляет не реже одного раза в месяц, однако напрямую зависит от целей применения клиентского ящика:

прием обращений – не реже 1 раза в неделю;

анкетирование – допускается в последний день срока завершения анкетирования, при условии полного срока проведения анкетирования не более 1 месяца.

С целью сохранения корреспонденции поступившей от потребителя, следует исходить из условий, что объем корреспонденции не будет превышать 500 обращений, размер 210x297 мм (формат 1 листа А-4), в случае поступления в компанию обращений, содержащих более 1 листа (приложения), общее количество обращений, хранящихся в клиентском ящике не должно превышать 100 шт/ящик.

6. ТРЕБОВАНИЯ К АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Для обеспечения качественного обслуживания потребителей услуг на высоком технологическом уровне необходимо внедрение автоматизированных систем управления, позволяющих оперативно и качественно предоставлять весь спектр услуг, как информационных, так и связанных с обработкой заявок на оказание услуг, исполнением и контролем качества оказанных услуг.

Автоматизированные системы и/или модули поддержки бизнес-процессов взаимодействия с потребителями при оказании услуг и обслуживании включают несколько уровней, их иерархия представлена в следующей таблице.

Таблица 6. Автоматизированные системы/модули поддержки очного и заочного сервисов

| Функция очного обслуживания | Необходимые АС/АМ |
|---|---|
| Прием очных обращений потребителей услуг: | АС «Электронной очереди» |
| Прием очных обращений потребителей услуг и первичная обработка (регистрация очных обращений и потребителей услуг в АС/АМ) | CRM – система, АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам компании | База знаний, CRM – система, АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества | АС электронного документооборота, CRM – система, АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг | АМ по БП «Реализация услуг», CRM – система, АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей ЦОП | Модуль отчетности CRM – системы, АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг | CRM – система |
| Контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОП филиала Общества | CRM – система |
| Прием платежей от потребителей за оказание услуг | АМ по БП «Реализация услуг» |
| Функция заочного обслуживания | Необходимые АС/АМ |
| Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг оператором: | CRM – система, Контакт-центр |

| | |
|--|--|
| - по вопросам отключений электроэнергии и качества электроэнергии | АМ по учету аварийных и плановых отключений |
| - контактная информация подразделений компании и коммутация | База знаний |
| - по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборов учета электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества. В том числе прием заявок-намерений на оказание услуг. | АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические присоединения», АМ по БП «Формирование полезного отпуска и балансов электроэнергии» |
| Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей услуг: | CRM – система, Контакт-центр |
| - по вопросам отключения электроэнергии и качества электроэнергии | АМ по учету аварийных и плановых отключений |
| - контактная информация подразделений компании и коммутация | База знаний |
| - по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборам учета электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества. В том числе прием заявки-намерения на оказание услуг. | АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические присоединения», АМ по БП «Формирование полезного отпуска и балансов электроэнергии» |
| Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя | CRM – система, АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Проведение целевых опросов по телефонному каналу связи для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг | CRM – система, Контакт-центр |
| Оповещение крупных потребителей электроэнергии, сбытовых организаций о плановых и аварийных отключениях | CRM – система, Контакт-центр, АМ по учету аварийных и плановых отключений |
| Информационное взаимодействие с оперативным персоналом Центра управления сетями, оперативно-диспетчерской службы ПО, оперативно-диспетчерской группы РЭС при аварийных и плановых отключениях электроэнергии | АМ по учету аварийных и плановых отключений |
| Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей электроэнергии | АМ по учету аварийных и плановых отключений, CRM – система, ПО Контакт-центра |
| Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д. | CRM – система, Контакт-центр, АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические присоединения» |
| Актуализация базы данных по потребителям услуг | CRM – система, Контакт-центр |

CRM-система управления взаимоотношениями с потребителями услуг предназначена для автоматизации бизнес-процесса «Управление взаимоотношениями с потребителями услуг» и направлена на повышение качества обслуживания потребителей, степени их удовлетворенности, повышение производительности ЦОП и единого Контакт-центра Общества.

При внедрении CRM-системы решаются следующие задачи:

создание единого информационного пространства для обслуживания потребителей по всем каналам коммуникации на территории ответственности Общества;

обеспечение регистрации, учета, сопровождения и последующего анализа всех поступающих обращений, независимо от классификационных параметров обращений в CRM-системе;

повышение оперативности при обработке обращений.

Технические требования к функционалу CRM-системы:

идентификация обратившегося потребителя по его реквизитам;

регистрация потребителя в единой базе потребителей услуг;

регистрация обращения потребителя в компанию с указанием классификационных параметров;

предоставление всей необходимой информации об обратившемся потребителе (идентификация точек присоединения потребителя и их характеристик, определение платежного поведения потребителя, информация о его предыдущих обращениях и статусе обработки его заявок);

учет, сопровождение и последующий мониторинг исполнения всех поступающих обращений, независимо от типа, причины, канала поступления или адресата обращения;

система оповещений и контроля сроков исполнения отдельных этапов обработки обращений;

формирование статистической отчетности по поступившим обращениям в разрезе типов и причин обращений, регионов и адресатов, сроков и состояний исполнения обращений и их обобщенных результатов. Формирование статистической и оперативной отчетности по этапам обработки обращений в разрезе подразделений и ответственных, сроков исполнения;

ведение справочника контрагентов с возможностью классификации по группам. Возможность хранения в справочнике следующей информации: наименование контрагента, телефон, адрес, контактное лицо, адрес электронной почты, регион. Настройка доступа пользователей на видимость и изменение к отдельным группам контрагентов;

ведение базы знаний по основным областям, в рамках которых осуществляется консультирование и информирование потребителей. Оперативный поиск по базе знаний для предоставления ответов по задаваемым потребителями услуг вопросам в процессе регистрации обращений;

формирование инструментария для опроса потребителей услуг. Проведение опросов и хранение ответов в системе;

интеграция с web-сервисами Общества, ПО Контакт-центра;

интеграция или обеспечение доступа к АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические присоединения», АМ по учету плановых и аварийных отключений, Базе знаний, справочнику сотрудников компании;

интеграция АМ по учету плановых и аварийных отключений с существующими и перспективными SCADA-системами диспетчерских подразделений компании.

Дополнительно, обеспечивается доступ сотрудников, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, к другим АМ и АС Общества для оперативного предоставления информации на обращения потребителей услуг, информационного обмена с другими сотрудниками Общества в рамках процедур оказания услуг, сокращения нагрузки на технических специалистов по консультированию и информированию потребителей услуг.

7. ТРЕБОВАНИЯ К БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

7.1. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Общество обеспечивает прием и регистрацию поступившего в адрес сетевой организации обращения потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения регистрируются в момент поступления. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

При регистрации обращений должен соблюдаться принцип однократности – каждое обращение потребителя регистрируется один раз.

Общество обеспечивает рассмотрение всех поступающих в адрес Общества обращений от потребителей по очным и заочным каналам коммуникации согласно Единым стандартам качества обслуживания, настоящему Стандарту и внутренним организационно-распорядительным документам Общества.

Потребителям услуг Общества обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки.

Рассмотрение обращений исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей услуг нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

Общество направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе - в течение 30 дней со дня регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в таблице 5 настоящих Стандартов;

в) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник сетевой организации записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю. Сроки предоставления информации по обращению представлены в таблице 3 настоящих Стандартов;

г) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

д) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник Общества должен предложить потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. Сроки представлены в таблице 2 настоящих Стандартов.

Срок обработки письменных запросов потребителей информации, подлежащей раскрытию согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24, составляет 7 дней со дня поступления запроса.

В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции Общества, сотрудник не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:

а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее - корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;

в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.

Все поступающие обращения потребителей независимо от канала поступления классифицируются по категориям:

- Жалоба;
- Запрос справочной информации/консультации;
- Заявка на оказание услуг: основных и дополнительных;
- Приём/выдача документов;
- Уведомление/сообщение информации;
- Отзыв потребителя о деятельности компании;
- Предложение потребителя по улучшению качества обслуживания;
- Прочие.

Таблица 7. Описание классификационных групп по категориям обращений

| № | Категория | Описание |
|----|---|--|
| 1. | Жалоба | Обращение потребителя, направленное потребителем в адрес компании или должностного лица компании в очной или заочной форме, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензии о предоставлении услуги ненадлежащего качества; претензия потребителя к действиям компании, объему, условиям или срокам предоставления услуг компанией |
| 2. | Запрос справочной информации/консультации | Обращение потребителя, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах компании |
| 3. | Заявка на технологическое присоединение | Заявка юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение, реконструкцию и увеличение объема присоединенной мощности, а также изменить категорию надежности электроснабжения, точки присоединения, виды производственной деятельности, не влекущие пересмотр (увеличение) величины присоединенной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения энергопринимающих устройств заявителя |
| | Заявка на оказание основных услуг | Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, который в согласованный срок не исполнил мероприятия в соответствии с выданными техническими условиями, на продление срока действия технических условий |
| | Заявление о восстановлении ранее выданных технических условий | Заявление юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя о восстановлении ранее выданных технических условий для технологического присоединения в случаях утраты в связи: <ul style="list-style-type: none"> – ликвидацией прежнего владельца; – реорганизацией прежнего владельца; – прекращением деятельности прежнего владельца; – сменой собственника объекта; |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | | | – изменением формы собственности владельца; в отношении объектов электроэнергетики, которые ранее в надлежащем порядке были присоединены, и изменения не влекут за собой пересмотр величины присоединенной мощности, не требуют изменения схемы внешнего электроснабжения и категории надежности электроснабжения. |
| | | Заявление на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии | Заявление лица, владеющего на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающими устройствами и (или) объектами электроэнергетики, технологически присоединенного в установленном порядке к электрической сети (в том числе опосредованно) субъекта оптового рынка электрической энергии, осуществляющего экспорт (импорт) электрической энергии, а также энергосбытовой организации и гарантирующего поставщика в интересах обслуживаемых ими потребителей электрической энергии |
| | | Заявление на перераспределение мощности | Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя имеющего намерение осуществить перераспределение мощности в пользу иных владельцев энергопринимающих устройств |
| 4. | Заявка на дополнительные услуги | | Заявление юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя на оказание дополнительных услуг, в том числе на оказание услуг по учёту электрической энергии, например: – проверка приборов учета; – опломбировка приборов учета; – замена приборов учета; – вызов инспектора или контролера для снятия показаний; подготовку акта технической проверки приборов учета. |
| 5. | Приём/выдача документ | Приём документов | Очное обращение потребителя услуг, целью которого является приём от потребителя документов сотрудниками компании |
| | | Выдача документов | Очное обращение потребителя услуг, целью которого является выдача потребителю документов сотрудниками компании |
| 6. | Уведомление/сообщение информации | | Обращение потребителя с информацией или уведомлением, в том числе учитываются уведомление о выполнении технических условий, сообщения о прекращении передачи электрической энергии, показаний приборов учета электрической энергии |
| 7. | Отзыв | | Обращение потребителей услуг, содержащие отзыв и характеристику работы сотрудников или Общества в целом, не учитываются отзывы потребителей о деятельности электросетевой организации, полученные в рамках проводимых опросов потребителей |
| 8. | Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания | | Обращение потребителя, содержащие предложения по улучшению качества сервиса компании, в данную категорию не входят предложения, полученные от потребителя в ходе проведения опроса |

Случаи, при которых поступившее обращение не фиксируется как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

К жалобам по прекращению передачи электрической энергии не относятся обращения потребителей с сообщением (уведомлением) сетевой организации о прекращении передачи электрической энергии.

Жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии не относятся к обоснованным в случаях:

- плановые ограничения режима потребления электрической энергии в отношении потребителей услуг в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства);

- нарушение своих обязательств потребителем;

- возникновение (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявление факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращение обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

К обоснованным жалобам на ненадлежащее качество электрической энергии относятся жалобы, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенными электросетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электроэнергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а так же в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

Если обращение потребителя, содержащее жалобу, является повторным и ответ по первичному обращению направлен в адрес потребителя за подписью должностного лица филиала Общества, то рассмотрение повторного обращения на предмет обоснованности (необоснованности) жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества, а также подготовка ответа потребителю осуществляется на уровне исполнительного аппарата Общества.

Все поступающие обращения потребителей услуг классифицируются независимо от канала поступления по тематикам согласно приложению №7 к настоящим Стандартам.

В случае поступления запроса по обращению (жалобе) потребителя в адрес Общества от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций, ответ по запросу предоставляется в срок согласно настоящему разделу, или в срок, указанный в запросе.

Обработка обращений потребителей услуг Общества включает в себя несколько этапов:

- первичная обработка обращения;

- основная обработка обращения;

исполнение мероприятий по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);

контроль исполнения мероприятий (для жалоб, заявок на оказание услуг);
завершение обработки обращения.

Поэтапный состав обработки обращений в зависимости от категории приведен в приложении №8 настоящих Стандартов.

В случае поступления обращения (жалобы) в исполнительный аппарат Общества подразделение по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата Общества в течение 2 рабочих дней направляет в филиал Общества запрос информации по сути обращения и проекта ответа потребителю по обращению.

В целях реализации дифференцированного подхода к процессам взаимодействия с потребителями при обращении потребителя Общество обеспечивает регистрацию в CRM-системе, за исключением потребителей, которые при обращении не указали или отказались предоставить контактную информацию. Состав контактной информации для регистрации:

ФИО потребителя (заявителя);

Пометка, является контрагент юридическим или физическим лицом;

Наименование организации в случае, если контрагент является юридическим лицом;

Организационно-правовая форма

ИНН;

ФИО контактного лица, если контрагент является юридическим лицом;

Телефон (домашний/рабочий/мобильный для sms-уведомлений);

Регион (субъект Российской Федерации);

Адрес (фактический/юридический);

Адрес электронной почты;

Тип отношений;

Группа.

7.2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ ПРИСОЕДИНЕНИЮ

Порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к распределительным электрическим сетям филиала Общества устанавливается в соответствии с нормативными правовыми актами, в том числе Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, и регламентируется организационно-распорядительными документами компании.

Заявка на технологическое присоединение, может поступить по одному из следующих каналов коммуникаций:

почтой (через *подразделение делопроизводства* исполнительного Общества);

через Личный кабинет;

через ЦОП или пункт по работе с потребителями при очном обращении потребителя услуг (заявителя) вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств заявителя;

При очном приеме заявки специалистами *подразделения по взаимодействию с потребителями* на площадке ЦОП и пунктов по работе с потребителями, осуществляется первичная и основная обработка заявки на технологическое

присоединение.

При приеме заявки через *подразделение делопроизводства* проверку соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличие прилагаемых документов выполняют специалисты ответственного подразделения, установленного организационно-распорядительными документами Общества.

При заочном обращении через Личный кабинет потребителя первичная и основная обработка заявки на технологическое присоединение осуществляется специалистами *подразделения по взаимодействию с потребителями*.

Обращение заявителя регистрируется в CRM-системе согласно подразделу в момент поступления, заявка на технологическое присоединение регистрируется в установленном порядке в АМ по БП «Технологические присоединения» в день поступления заявки от заявителя (в случае полной комплектности заявки) или в день предоставления заявителем недостающих сведений по заявке и/или недостающих документов.

При очной форме подачи заявки на технологическое присоединение заявителю предлагается возможность предоставления доступа к Личному кабинету для получения сведений, предусмотренных разделом V.IV. В случае согласия со стороны заявителя, ему выдается Логин и пароль для входа в Личный кабинет.

Основными показателями, характеризующими индикатор исполнительности компании по технологическому присоединению, являются параметры соблюдения требований нормативных правовых актов, в том числе нормативных сроков исполнения этапов осуществления технологического присоединения.

Таблица 8. Сроки исполнения этапов осуществления технологического присоединения

| Этап | Процедура | Срок |
|--|---|---|
| Первичная обработка обращения (заявки) | Прием обращения с заявкой на технологическое присоединение | при очном обращении не более 30 минут |
| | | при поступлении заявки почтой передача заявки и пакета документов в профильное подразделение – не более 1 рабочего дня |
| Основная обработка заявки | Проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов приложенных к заявке в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами. Регистрация заявки и пакета документов в АМ по направлению | 1 рабочий день с даты получения заявки и пакета документов при очном обращении |
| | | 2 рабочих дня с даты регистрации входящего письма с заявкой и пакетом документов при получении заявки почтой |
| | Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих сведениях и/или документах к заявке | 6 рабочих дней после получения заявки |
| | Направление заявки и пакета документов, представленных заявителем, в профильное подразделение с сопроводительным письмом | 2 рабочих дня с даты получения заявки (в случае полного пакета документов) или после получения недостающих сведений и/или документов к заявке |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Заключение договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям</p> | <p>Подготовка и направление уведомления об увеличении срока подготовки договора на срок согласования технических условий с системным оператором при сложном характере технологического присоединения</p> | <p>не позднее 2 рабочих дней после направления технических условий на согласование системному оператору</p> |
| | <p>Подготовка и направление уведомления заявителю о направлении заявления об установлении платы с приложенными к нему материалами в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов</p> | <p>3 рабочих дня со дня направления заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов</p> |
| | <p>Подготовка и направление проекта договора об осуществлении технологического присоединения и технических условий заявителю. (При технологическом присоединении по индивидуальному проекту заявителю также направляется решение уполномоченного органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов об утверждении платы за технологическое присоединение по индивидуальному проекту)</p> | <p>15 дней со дня получения заявки от заявителя (уполномоченного представителя) для физических лиц в целях технологического присоединения ЭПУ, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных) для бытовых и иных нужд, для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей ЭПУ, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных)</p> |
| | | <p>в течение 10 дней со дня получения заявки в случае временного технологического присоединения</p> |
| | | <p>30 дней со дня получения заявки (в случае полного пакета документов) или после получения недостающих сведений и/или документов к заявке</p> |
| | | <p>5 дней со дня утверждения размера платы за технологическое присоединение уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов в случае осуществления технологического присоединения по индивидуальному проекту, но не позднее 3 рабочих дней со дня вступления в силу указанного решения.</p> |
| | | <p>3 рабочих дней со дня согласования с системным оператором технических условий при сложном характере технологического присоединения</p> |
| | | <p>5 рабочих дней с даты получения от заявителя мотивированного отказа от подписания проекта договора с требованием о приведении его в соответствие с Правилами технологического присоединения</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | Подписание договора со стороны заявителя и направление одного экземпляра в сетевую организацию | 30 дней с даты получения подписанного организацией проекта договора |
| | Направление заявителем мотивированного отказа от подписания проекта договора с требованием о приведении его в соответствие с Правилами технологического присоединения | 30 дней с даты получения подписанного организацией проекта договора |
| | Аннулирование заявки на технологическое присоединение в случае если заявителем не направлен подписанный проект договора или мотивированный отказ | 60 дней со дня получения заявителем подписанного сетевой организацией проекта договора |
| | Направление копии заявки на технологическое присоединение на рассмотрение системному оператору в случае технологического присоединения энергопринимающих устройств, за исключением заявок, поданных физическими лицами в целях технологического присоединения ЭПУ с максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных) для бытовых и иных нужд, юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями ЭПУ с максимальной мощностью до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных), и технологического присоединения посредством перераспределения. | 5 рабочих дней с даты получения заявки |
| | Согласование с системным оператором технических условий на технологическое присоединение к электрическим сетям в случае технологического присоединения в отношении присоединяемых объектов по производству электрической энергии, установленная генерирующая мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, а также присоединяемых объектов электросетевого хозяйства, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, и энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше | 15 дней с даты получения проекта технических условий от сетевой организации |
| Осуществление мероприятий по технологическому присоединению со стороны сетевой организации: | | |
| 1. В случаях, если от сетевой организации не требуется выполнение работ по строительству (реконструкции) объектов электросетевого хозяйства, включенных (подлежащих включению) в инвестиционные программы сетевых организаций, и (или) объектов по производству электрической энергии, за исключением работ по строительству объектов электросетевого хозяйства от существующих объектов электросетевого хозяйства до присоединяемых энергопринимающих устройств и (или) объектов электроэнергетики ² : | | |

² в случае технологического присоединения к электрическим сетям классом напряжения до 20 кВ включительно, при этом расстояние от существующих электрических сетей необходимого класса напряжения до границ участка, на котором расположены присоединяемые энергопринимающие устройства, составляет не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности

| | | |
|---|--|--|
| | при временном присоединении энергопринимающих устройств | 15 рабочих дней (если в заявке не указан более продолжительный срок) с даты заключения договора |
| | для заявителей с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 670 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности) | 4 месяцев с даты заключения договора |
| | для заявителей с максимальной мощностью энергопринимающих устройств свыше 670 кВт | 1 год |
| 2. В случаях, если от сетевой организации требуется выполнение работ по строительству (реконструкции) объектов электросетевого хозяйства, включенных (подлежащих включению) в инвестиционные программы сетевых организаций, и (или) объектов по производству электрической энергии, за исключением работ по строительству объектов электросетевого хозяйства от существующих объектов электросетевого хозяйства до присоединяемых энергопринимающих устройств и (или) объектов электроэнергетики: | | |
| | при временном технологическом присоединении заявителей, энергопринимающие устройства которых являются передвижными и имеют максимальную мощность до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности), если расстояние от энергопринимающего устройства заявителя до существующих электрических сетей необходимого класса напряжения составляет не более 300 метров | 15 рабочих дней (если в заявке не указан более продолжительный срок) с даты заключения договора |
| | Для физических лиц ЭПУ с максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных) для бытовых и иных нужд, юридических лиц или индивидуальных предпринимателей ЭПУ с максимальной мощностью до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных), и технологического присоединения посредством перераспределения ² . | 6 месяцев |
| | для заявителей, суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых не превышает 670 кВт | 1 год, если более короткие сроки не предусмотрены инвестиционной программой соответствующей сетевой организации или соглашением сторон |
| | для заявителей, суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых превышает 670 кВт | 2 года, если иные сроки (но не более 4 лет) не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон |

Таблица 9. Сроки исполнения сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя

| Процедура | Срок |
|--|------|
| В случаях, когда не требуется согласование технических условий с субъектом оперативно-диспетчерского контроля: | |
| | |

| | |
|--|--|
| <p>Прием от заявителя уведомления о выполнении технических условий с необходимым пакетом документов</p> | <p>при очном обращении не более 30 минут при поступлении уведомления почтой передача уведомления и пакета документов в профильное подразделение – не более 1 рабочего дня</p> |
| <p>Проверка соответствия технических решений, параметров оборудования (устройств) и проведенных мероприятий требованиям технических условий. Мероприятия по проверке выполнения технических условий заявителями с ЭПУ мощностью до 150 кВт включительно (по одному источнику электроснабжения), а также заявителями, для которых разработка проектной документации не является обязательной, проводятся непосредственно в процессе проведения осмотра электроустановок заявителей.</p> | <p>в течение 10 дней со дня получения от заявителя документов, предусмотренных Правилами ТП</p> |
| <p>Осмотр (обследование) ЭПУ до распределительного устройства (пункта) заявителя (распределительного устройства трансформаторной подстанции, вводного устройства, вводного распределительного устройства, главного распределительного щита, узла учета) включительно</p> | <p>в течение 3 рабочих дней после уведомления заявителем о выполнении своих обязательств договора об осуществлении технологического присоединения</p> |
| <p>По результатам мероприятий по проверке выполнения заявителем технических условий сетевая организация составляет и направляет для подписания заявителю подписанный со своей стороны в 2 экземплярах Акт о выполнении технических условий</p> | <p>в 3-дневный срок после проведения осмотра. Общий срок проведения мероприятий по проверке не должен превышать 10 дней со дня получения уведомления от заявителя о выполнении им технических условий либо уведомления об устранении замечаний</p> |
| <p>Заявитель возвращает в сетевую организацию один экземпляр подписанного со своей стороны Акта о выполнении технических условий</p> | <p>в течение 5 дней со дня получения подписанного сетевой организацией акта о выполнении технических условий</p> |
| <p>В случае присоединения ЭПУ к сетям классом напряжения до 10 кВ по одному источнику, а так же в отношении физических лиц ЭПУ с максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных) для бытовых и иных нужд, юридических лиц или индивидуальных предпринимателей ЭПУ с максимальной мощностью до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных), и временного технологического присоединения Акт о выполнении технических условий составляется и подписывается заявителем и сетевой организацией непосредственно в день проведения осмотра.</p> | <p>В день проведения осмотра</p> |
| <p>При невыполнении требований технических условий сетевая организация в письменной форме уведомляет об этом заявителя. При осмотре электроустановок замечания указываются в акте осмотра (обследования) электроустановки.</p> | |
| <p>Повторный осмотр электроустановки заявителя. Акт о выполнении технических условий оформляется после устранения выявленных нарушений.</p> | <p>не позднее 3 рабочих дней после получения от него уведомления об устранении замечаний с приложением информации о принятых мерах по их устранению</p> |
| <p>Проверка выполнения технических условий в случаях, когда требуется согласование технических условий с субъектом оперативно-диспетчерского контроля, осуществляется сетевой организацией и системным оператором</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>Уведомление о готовности к проверке выполнения технических условий направляется заявителем в адрес сетевой организации, а сетевой организацией в отношении своих объектов - в адрес субъекта оперативно-диспетчерского управления.</p> | <p>в течение 2 дней со дня получения от заявителя уведомления о готовности к проверке выполнения технических условий направляет субъекту оперативно-диспетчерского управления копию такого уведомления и копии приложенных к нему документов, представленных заявителем.</p> |
| <p>Проверка соответствия технических решений, параметров оборудования (устройств) и проведенных мероприятий, указанных в документах, представленных заявителем, требованиям технических условий совместно с системным оператором</p> | <p>В день проведения осмотра</p> |
| <p>Сетевая организация в письменной форме уведомляет субъект оперативно-диспетчерского управления о предполагаемой дате проведения осмотра</p> | <p>не позднее чем за 5 рабочих дней до дня его проведения</p> |
| <p>Субъект оперативно-диспетчерского управления направляет сетевой организации решение об участии (отказе от участия) в таком осмотре</p> | <p>не позднее чем за 2 рабочих дня до его проведения</p> |
| <p>Осмотр сетевой организацией, а также субъектом оперативно-диспетчерского управления присоединяемых электроустановок и объектов электросетевого хозяйства, построенных (реконструированных) в рамках выполнения технических условий, на соответствие фактически выполненным мероприятиям по технологическому присоединению техническим условиям и представленной заявителем и сетевой организацией проектной документации</p> | <p>В день проведения осмотра</p> |
| <p>Составление Акта осмотра (обследования) электроустановки. При выявлении в ходе осмотра невыполнения заявителем и (или) сетевой организацией требований технических условий и проектной документации в акте осмотра (обследования) электроустановки указывается перечень выявленных замечаний, подлежащих выполнению.</p> | |
| <p>Согласование с субъектом оперативно-диспетчерского управления Акта осмотра (обследования) электроустановки, в случае если представители субъекта оперативно-диспетчерского управления участвовали в осмотре</p> | |
| <p>При невыполнении требований технических условий субъект оперативно-диспетчерского управления уведомляет об этом сетевую организацию с указанием замечаний. Сетевая организация, в письменной форме уведомляет заявителя о выявленных замечаниях</p> | |
| <p>Повторный осмотр.</p> | <p>не позднее чем через 3 рабочих дня после получения уведомления об устранении замечаний с приложением информации и документов</p> |
| <p>Сетевая организация направляет заявителю подписанный со своей стороны Акт о выполнении технических условий в 2 экземплярах. В случае если технические условия были согласованы с субъектом оперативно-диспетчерского контроля, Акт о выполнении технических условий, согласованный с субъектом оперативно-диспетчерского контроля, направляется заявителю в 3 экземплярах.</p> | <p>в 3-дневный срок, общий срок проверки не должен превышать 25 дней со дня получения сетевой организацией уведомления от заявителя о готовности к проверке выполнения технических условий либо уведомления об устранении замечаний.</p> |

| | |
|---|---|
| Заявитель возвращает в сетевую организацию подписанные со своей стороны экземпляры акта о выполнении технических условий, при этом один экземпляр акта о выполнении технических условий остается у заявителя. | в течение 5 дней со дня получения акта о выполнении технических условий в 3 экземплярах |
|---|---|

В целях достижения контрольных показателей успешной реализации Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 №1144-р, в установленном в Обществе порядке утверждается регламент осуществления технологического присоединения заявителей с электроустановками мощностью от 15 до 150 кВт к электрическим сетям, предусматривающий сокращенные сроки реализации процедур (этапов) технологического присоединения.

7.3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

Предоставление услуг по передаче электрической энергии регламентируется нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами Общества.

Заявление на оказание услуг по передаче электрической энергии, может поступить по одному из следующих каналов коммуникаций:

почтой (через *подразделение делопроизводства* исполнительного аппарата Общества или аппарата управления филиала);

через ЦОП и пункты по работе с потребителями услуг при очном обращении потребителя услуг (заявителя);

в структурное подразделение филиала Общества, в том числе в ПО, РЭС.

При очном приеме заявления специалистами *подразделения по взаимодействию с потребителями* на площадке ЦОП, пункта по работе с потребителями услуг осуществляется первичная обработка.

При получении через почту *подразделение делопроизводства* направляет заявление в профильное подразделение Общества.

Соответствие бизнес-процесса реализации услуг по передаче электрической энергии принципам клиентоориентированного подхода основывается на исполнении требований нормативных правовых актов.

Таблица 10. Сроки заключения договора на оказание услуг по передаче электрической энергии

| Процедура | Срок |
|--|--|
| Первичная обработка заявления и проверка полноты сведений в заявлении и комплектности документов к заявлению | 2 рабочих дня с момента получения заявления |
| Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или отсутствия в представленных документах необходимых сведений | 6 рабочих дней с даты получения заявления |
| Подготовка и направление уведомления заявителю об отсутствии технической возможности оказания услуг по передаче электрической энергии в рамках заявленного потребителем услуг объема, и о том, на каких условиях и в каком объеме могут быть оказана услуга и заключен договор | 30 дней с даты получения заявления (в случае предоставления всех необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявлению |
| Направление заявителю мотивированного отказа от заключе- | 30 дней с даты получения заяв- |

| | |
|--|--|
| ния договора в письменной форме с указанием причин и с приложением обосновывающих документов | ления (в случае предоставления всех необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявлению |
| Подготовка и направление заявителю подписанного со стороны сетевой организацией проекта договора или протокола разногласий (в случае, если заявителем представлен проект договора) | 30 дней с даты получения заявления (в случае предоставления всех необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявлению |

Таблица 11. Сроки установки приборов учета на объектах электросетевого хозяйства Общества

| Процедура | Срок |
|--|--|
| Первичная обработка заявления о необходимости оборудования точки поставки приборами учета | 1 рабочий день с даты получения заявления |
| Подготовка и направление заявителю документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета (с указанием сроков и стоимости выполнения соответствующих работ) | 15 рабочих дней с даты получения заявления |
| Направление заявителю обоснованного отказа в связи с технической невозможностью установки необходимых приборов учета | 15 рабочих дней с даты получения заявления |
| Согласование заявителем с сетевой организацией сроков и стоимости работ | 10 рабочих дней с даты получения документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета |
| Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета | 3 месяца с даты согласования технических условий ³ |

Таблица 12. Сроки установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета на объектах заявителя⁴

| Процедура | Срок |
|---|--|
| Первичная обработка заявки и проверка полноты сведений в заявке и комплектности документов к заявке | 1 рабочий день с даты получения заявки |
| Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или отсутствия в представленных документах необходимых сведений | 3 рабочих дня с даты получения заявки |
| Осмотр объекта заявителя с целью проверки наличия технической возможности установки, замены и (или) эксплуатации прибора учета | в течение 10 рабочих дней с даты получения заявки (в случае предоставления всех необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявке |
| Подготовка и направление заявителю проекта договора, | 15 рабочих дней с даты осмотра |

³ если для установки приборов учета не требуется создания новых объектов электросетевого хозяйства и введения ограничения режима потребления в отношении иных потребителей

⁴ в качестве заявителя (заказчика по договору об установке, замене и (или) эксплуатации коллективных приборов учета используемых энергетических ресурсов) может выступать лицо, ответственное за содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, либо лицо, представляющее интересы собственников жилых (дачных, садовых) домов, объединенных общими сетями инженерно-технического обеспечения

| | |
|--|---|
| подписанного со стороны организации, и технических условий, в случае установки (замены) приборов учета | объекта заявителя |
| Направление заявителю обоснованного отказа при отсутствии технической возможности установки (замены) прибора учета | 15 рабочих дней с даты осмотра объекта заявителя |
| Подписание договора со стороны заявителя и направление одного подписанного экземпляра в сетевую организацию | 15 рабочих дней с даты получения проекта договора |
| Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета | Срок установки (замены) приборов учета определяется договором |

Таблица 13. Сроки съема контрольных показаний приборов учета потребителей - физических лиц

| Процедура | Срок |
|---|---|
| Сотрудник сетевой организации представляется потребителю услуг и предоставляет удостоверение | не реже 1 раза в полгода, если договором оказания услуг по передаче электрической энергии не установлено иное |
| Производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность | |
| Снимает показания: | |
| Вносит информацию в акт контрольного снятия показаний прибора учета/КПК: ФИО, адрес потребителя; номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; дата, время; контрольные показания; выявленные нарушения; примечание. Акт подписывается сетевой организацией, а гарантирующим поставщиком (энергосбытовой, энергоснабжающей организацией) и потребителем - в случае их присутствия. При отказе потребителя от подписания в Акте указывается причина такого отказа. Акт составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвовавших в проведении контрольного снятия показаний. Если для проведения контрольного снятия показаний не требуется допуск к энергопринимающим устройствам и такое контрольное снятие показаний проводилось в отсутствие потребителя, акт подписывается сетевой организацией, гарантирующим поставщиком (энергосбытовой энергоснабжающей организацией) в случае его присутствия. | |
| При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета сотрудник сетевой организации составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии. В акте должны содержаться данные: о лице, осуществляющем безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии; о способе и месте осуществления безучетного или бездоговорного потребления электрической энергии; о приборах учета на момент составления акта; о дате предыдущей проверки приборов учета - в случае выявления безучетного потребления, дате предыдущей проверки технического состояния объектов электросетевого хозяйства в месте, где выявлено бездоговорное потребление электрической энергии, - в случае выявления бездоговорного потребления; объяснения лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии, относительно | |

| | |
|--|-------------------------------|
| <p>выявленного факта; замечания к составленному акту (при их наличии).</p> <p>При составлении акта о неучтенном потреблении электрической энергии должен присутствовать потребитель, осуществляющий безучетное потребление (обслуживающий его гарантирующий поставщик), или лицо, осуществляющее бездоговорное потребление электрической энергии.</p> <p>Отказ лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии, от подписания составленного акта о неучтенном потреблении электрической энергии, а также его отказ присутствовать при составлении акта должен быть зафиксирован с указанием причин такого отказа в акте о неучтенном потреблении электрической энергии, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц.</p> <p>.</p> | |
| <p>Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии</p> | <p>не реже 1 раза в месяц</p> |

Таблица 14. Сроки съема контрольных показаний приборов учета потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

| Процедура | Срок |
|---|--|
| <p>Сотрудник сетевой организации представляется потребителю услуг и предоставляет служебное удостоверение</p> | |
| <p>Сотрудник сетевой организации предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном письме)</p> | |
| <p>Сотрудник сетевой организации производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность</p> | |
| <p>Снимает показания приборов учета</p> | |
| <p>Вносит информацию в акт съема контрольных показаний прибора учета/КПК: наименование юридического лица, адрес; номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; дата, время; контрольные показания; выявленные нарушения; примечание; подписи представителя юридического лица и контролера.</p> | <p>не реже 1 раза в полгода, если договором оказания услуг по передаче электрической энергии не установлено иное</p> |
| <p>При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета сотрудник сетевой организации составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии. В акте должны содержаться данные: о лице, осуществляющем безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии; о способе и месте осуществления безучетного или бездоговорного потребления электрической энергии; о приборах учета на момент составления акта; о дате предыдущей проверки приборов учета - в случае выявления безучетного потребления, дате предыдущей проверки технического состояния объектов электросетевого хозяйства в месте, где выявлено бездоговорное потребление электрической энергии, - в случае выявления бездоговорного потребления; объяснения лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии, относительно</p> | |

| | |
|---|------------------------|
| <p>выявленного факта; замечания к составленному акту (при их наличии). При составлении акта о неучтенном потреблении электрической энергии должен присутствовать потребитель, осуществляющий безучетное потребление (обслуживающий его гарантирующий поставщик), или лицо, осуществляющее бездоговорное потребление электрической энергии. Отказ лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии, от подписания составленного акта о неучтенном потреблении электрической энергии, а также его отказ присутствовать при составлении акта должен быть зафиксирован с указанием причин такого отказа в акте о неучтенном потреблении электрической энергии, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц.</p> | |
| Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии | не реже 1 раза в месяц |

Таблица 15. Сроки проведения инструментальных проверок схем включения средств учета электрической энергии потребителей

| Процедура | Срок |
|--|--------------------------|
| Сотрудник сетевой организации представляется потребителю услуг и предоставляет удостоверение | |
| Предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к средствам учета (оформляется в сопроводительном письме) | |
| Производит инструментальную проверку средств учета | |
| <p>Вносит информацию о средстве учета в акт ревизии средств учета по результатам проверки схемы включения средств учета контрольных показаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> дата, время и адрес проведения проверки, форма проверки и основание для проведения проверки; лица, принявшие участие в проверке; лица, приглашенные для участия в проверке, но не принявшие в ней участие; характеристики и место установки проверяемого расчетного прибора учета (измерительного трансформатора, в случае если прибор учета входит в состав измерительного комплекса или систему учета), показания прибора учета на момент проверки и дата истечения межповерочного интервала прибора учета (измерительного трансформатора); характеристики и место установки контрольных пломб и знаков визуального контроля, установленных на момент начала проверки, а также вновь установленных (если они менялись в ходе проверки); результат проверки; характеристики используемого при проведении проверки оборудования, в случае если проводится инструментальная проверка; лица, отказавшиеся от подписания акта проверки либо несогласные с указанными в акте результатами проверки, и причины такого отказа либо несогласия. | не реже 1 раза в полгода |
| При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета сотрудник сетевой организации (контролер) выдает предписание на устранение нарушений в комплексе учета и составляет акт о неучтенном потреблении электрической | |

| | |
|--|--|
| энергии (заверяется подписями уполномоченного сотрудника сетевой организации и потребителя). | |
|--|--|

Таблица 16. Сроки приема показаний приборов учета от потребителей услуг

| Канал приема | Документ | Время |
|--------------------------------------|--|---------------|
| Личный кабинет клиента | сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа | круглосуточно |
| Контакт-центр | факс документа с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа | |
| E-mail | сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа | |
| ЦОП, пункт по работе с потребителями | бумажный носитель с собственноручной подписью потребителя | рабочее время |

7.4. ТРЕБОВАНИЯ В ЧАСТИ ОПЕРАТИВНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ

Принципы клиентоориентированности в части процесса оперативно-технологического управления должны учитываться при исполнении следующих функций:

своевременное согласование заявок потребителей на вывод оборудования в ремонт;

своевременное оповещение потребителей об отключениях электросетевых объектов при выводе в ремонт;

своевременное информирование потребителей о возникновении, причинах аварийных отключений и ориентировочном времени восстановления электроснабжения и нормальной схемы электрической сети.

Взаимодействие персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, с операторами Контакт-центра, сотрудниками ЦОП должно обеспечивать:

исключение необходимости прямого общения потребителей услуг с оперативно-технологическим персоналом;

автоматизированное (из SCADA в АМ по учету плановых и аварийных отключений) получение операторами Контакт-центра, сотрудниками ЦОП от персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, информации в установленном формате:

о плановых отключениях электроэнергии;

о вводе в действие графиков аварийного ограничения электрической энергии (мощности);

об аварийных отключениях электроэнергии, причинах возникновения (при наличии) и ориентировочном времени восстановления электроснабжения и нормальной схемы электрической сети;

автоматизированное (из АМ по учету плановых и аварийных отключений в SCADA) получение персоналом структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, от операторов Контакт-центра, сотрудников ЦОП консолидированной информации об обращениях потребителей услуг по вопросам аварийного отключения электрической энергии с целью ускорения процесса локализации и ликвидации последствий технологических нарушений.

При этом обращения потребителей услуг в Контакт-центр и ЦОП по вопросам аварийного отключения электрической энергии должны быть учтены и автоматически идентифицированы с привязкой к участку сети.

Налаженные контакты ЦОП должны, в случае необходимости, предоставляться персоналом структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, для оперативной связи с потребителями при отсутствии прямых каналов. При этом в процессе общения персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, с потребителями услуг должны соблюдаться правила делового общения, в случае нарушения которых налагаются дисциплинарные взыскания.

7.5. ТРЕБОВАНИЯ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ И РЕМОНТНЫХ РАБОТАХ

Принципы клиентоориентированности процесса эксплуатации и организации ремонтных работ должны учитываться при исполнении следующих функций:

четкое соблюдение плановых сроков ремонтных работ, связанных с отключением электросетевого оборудования;

своевременное согласование с потребителем непредвиденное превышение сроков ремонтных работ, связанных с отключением электросетевого оборудования;

при производстве ремонтных работ на электроустановках, расположенных на территории потребителя соблюдать общепринятые правила этикета, обеспечивать сохранность имущества потребителя, производить уборку рабочего места (предусмотреть сменную обувь или бахилы) и территории производства работ после завершения.

При планировании ремонтных работ, инвестиционных программ необходимо учитывать мероприятия, направленные на устранение неудовлетворенности потребителей услуг, включая мероприятия по устранению причин возникновения правомерных жалоб со стороны потребителей услуг. Реестр правомерных жалоб, мероприятия по которым требуют включения в программы филиала, предоставляется *подразделением по взаимодействию с потребителями* в подразделение по эксплуатации и ремонту оборудования для формирования ремонтных программ и инвестиционной программы филиала Общества.

Налаженные контакты Контакт-центра, ЦОП должны, в случае необходимости, предоставляться сотрудникам ремонтных служб для оперативной связи с потребителями при производстве ремонтных работ при отсутствии прямых каналов.

7.6. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМИРОВАНИЮ И УВЕДОМЛЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Для обеспечения принципа достаточной информированности потребителей о компании и услугах устанавливаются следующие требования к уведомлению потребителей в ходе исполнения мероприятий по оказанию услуг и к информированию потребителей.

Таблица 17. Требования к процедуре уведомления потребителя при осуществлении технологического присоединения

| Тематика уведомления | Канал информирования | Предоставляемая информация | Срок предоставления |
|----------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
|----------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|

| | | | |
|---|---|--|--|
| Недостающие сведения и/или документы к заявке на технологическое присоединение | Почтовое сообщение; автоинформирование посредством e-mail, Контакт-центра, sms; оператором посредством Контакт-центра | Уведомление о необходимости представить недостающие сведения и/или документы к заявке | 6 рабочих дней с даты получения заявки |
| Увеличение срока подготовки договора об осуществлении технологического присоединения | Почта | Уведомление об увеличении срока подготовки договора на срок согласования технических условий с системным оператором при сложном характере технологического присоединения | не позднее 2 рабочих дней после направления технических условий на согласование системному оператору |
| Направление заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов | Почта | Уведомление заявителя о направлении заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов | 3 рабочих дня со дня направления заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов |
| Подписание договора об осуществлении технологического присоединения | автоинформирование посредством e-mail, посредством телефона Контакт-центра; посредством sms; оператором посредством телефона Контакт-центра | Уведомление о дате оформления договора об осуществлении технологического присоединения | 2 рабочих дня с даты подписания проекта договора со стороны организации |
| Исполнение технических условий со стороны сетевой организации | оператором посредством телефона Контакт-центра | Уведомление о выполнении технических условий со стороны сетевой организации | 2 рабочих дня с даты исполнения части технических условий |
| Необходимость оплаты технологического присоединения | уведомление оператором посредством телефона Контакт-центра, автоинформирование посредством телефона Контакт-центра | Уведомление о необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты) | 5 рабочих дней до срока платежа (ежемесячного в случае рассрочки платежа) |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Завершение срока действия договора об осуществлении технологического присоединения на временное использование мощности | уведомление оператором посредством телефона Контакт-центра, автоинформирование посредством телефона Контакт-центра | Уведомления заявителя о завершении срока действия договора об осуществлении технологического присоединения на временное использование мощности с возможной датой отключения | за 30 рабочих дней до даты окончания договора |
|--|--|---|---|

Таблица 18. Требования к информированию конечных потребителей электроэнергии – бытовых абонентов о плановых отключениях электрической энергии

| Канал информирования | Документ | Срок предоставления |
|---|--|--|
| Оперативно-диспетчерской службой через управляющую компанию жилищного фонда, сбытовую организацию | Направление информационного письма, согласованной обеими сторонами формы | в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее, чем за 24 часа до введения указанных мер; уведомление посредством письменного предупреждения о введении ограничения потребителю под расписку или заказным почтовым отправлением. |
| Средства массовой информации | Информация о планируемых отключениях с указанием населенных пунктов | в течение 7 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии |
| Автоинформирование | | |

Таблица 19. Требования к информированию конечных потребителей электроэнергии – юридических лиц о плановых отключениях электрической энергии

| Средство информирования | Время |
|--|--|
| Телефонограммы; факсимильная связь; автоинформирование | в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее, чем за 24 часа до введения указанных мер |

Таблица 20. Требования к информированию потребителей при оказании услуг сетевой организации

| Цель информирования | Средство информирования | Информация | Срок |
|--|---|--|----------------------------------|
| Информирование потребителя об оплате услуг по передаче электрической энергии | автоинформирование посредством E-mail | Напоминание о необходимости произвести оплату (сумма платежа, дата оплаты - выписка из существующего договора) | за 3 рабочих дня до даты платежа |
| | автоинформирование посредством SMS | Напоминание о необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты) | в день оплаты |
| | автоинформирование посредством Контакт-центра | Напоминание о задолженности оплаты и необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты) | 3 рабочих дня после даты платежа |

8. ТРЕБОВАНИЯ К ЭТИКЕТУ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

8.1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

Правила делового этикета рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника *подразделения по взаимодействию с потребителями*. Сотрудники *подразделения по взаимодействию с потребителями*, а так же других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют компанию и отношение компании к потребителю.

1. Элементарные правила, которых должен придерживаться сотрудник: сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя; сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;

составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем услуг являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;

сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;

сотрудник всегда первым приветствует потребителя;

исключается обращение к потребителю по половому признаку – «мужчина»/»женщина»;

сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

2. Сотрудник относится ко всем потребителям услуг равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

3. Сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.

4. Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность

разобраться в возникшей ситуации.

5. Профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его.

6. При взаимодействии с потребителями сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

7. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации.

8. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

9. В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему потребителя, он должен:

пригласить к потребителю компетентного специалиста, для того, чтобы удовлетворить запрос;

здать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

8.2. ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЛОВОМУ ЭТИКЕТУ ПРИ ОЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Личное общение с потребителем является важным элементом корпоративной культуры компании. При очном обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов.

1. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился потребитель, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы потребителю не пришлось обращаться повторно.

2. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо получить подтверждение, понял ли его потребитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий потребителя. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

3. Рекомендуются предоставлять потребителю услуг важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон Контакт-центра.

4. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к потребителю услуг манерой общения, приветствия, улыбкой и т.п.

5. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить потребителя услуг за визит.

6. Нормы и правила служебного этикета предписывают сотруднику воздерживаться от разговора по телефону, игнорируя присутствие посетителя.

7. Сотрудник при провоцировании посетителем ЦОП конфликтной ситуации должен проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, не позволяя втянуть себя в конфликт, предпринимать все возможные меры к его разрешению и пресечению конфликта.

8. Требования к внешнему виду и форме одежды сотрудников,

осуществляющих очное обслуживание потребителей, регламентируются организационно-распорядительными документами.

8.3. ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЛОВОМУ ЭТИКЕТУ ПРИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРАХ

Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры компании. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж компании у потребителей.

1. Отвечать на входящий телефонный вызов оператору Контакт-центра необходимо своевременно, не позже третьего сигнала.

2. При осуществлении исходящего вызова оператору необходимо прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.

3. Оператору следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.

4. Речь оператора должна быть четкой, чтобы потребитель хорошо слышал и понимал.

5. Оператору Контакт-центра следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

6. Оператору рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

7. Если оператор не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить потребителя, во избежание недопонимания.

8. Оператор должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.

9. Если оператор не может сразу ответить на вопрос потребителя, необходимо зарегистрировать контактные данные потребителя и предоставить ответ позднее;

10. Запрещено посвящать потребителя при телефонных переговорах в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

11. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

12. Если потребитель ожидает на линии, оператор не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо с потребителями в офисе. При наличии технической возможности звонок необходимо перевести на удержание с музыкальным сопровождением.

13. В конце общения оператору/сотруднику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

8.4. ТРЕБОВАНИЯ К ЭТИКЕТУ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Деловая переписка осуществляется посредством почтовой связи, Автоматизированной системы управленческого документооборота и электронной почты.

1. При направлении письма почтой РФ письмо оформляется и направляется в соответствии с внутренними стандартами документооборота.

2. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и по существу;

3. Письмо необходимо начинать с уважительного обращения к адресату

по имени и отчеству.

4. Ответ рекомендуется составлять из двух частей:

констатирующая часть – указывается краткое содержание полученного обращения, а так же приводятся факты, причины, основания и цели составления документа. При необходимости в данной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

результатирующая часть – излагается непосредственно ответ потребителю, решения по обращению.

5. Ответ не должен содержать ссылки, отражающие проблемы компании (отсутствие финансовых средств, кадров и т.д.), вызывающие неудовлетворенность потребителя, неконкретные и неопределенные сроки, или сроки решения проблем потребителя, превышающие нормативную длительность исполнения мероприятий.

6. Ответ подписывается должностным лицом, на имя которого поступило обращение потребителя. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение, наименование компании) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон Контакт-центра или факс).

8.5. ДЕКЛАРАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ

Общество обеспечивает утверждение и размещение в открытом доступе на официальном сайте, в ЦОП и пунктах по работе с потребителями Декларацию прав потребителя услуг Общества.

Декларация прав потребителя разрабатывается в соответствии с Политикой взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ОАО «Россети» и содержит основные положения настоящих Стандартов, направленные на обеспечение прав и интересов потребителей услуг.

В Декларацию должны быть включены следующие разделы:

1. Введение

В данном разделе Декларации приводится краткая характеристика Общества с указанием зоны эксплуатационной ответственности, основные виды деятельности, цели и задачи деятельности Общества.

Указываются внутренние документы Общества, которые легли в основу Декларации.

2. Право на свободный доступ к информации Общества⁵

В данном разделе указываются каналы связи, по которым потребители могут получить информацию об Обществе:

Интернет-приемная на официальном сайте Общества;

Личный кабинет потребителя на официальном сайте Общества с указанием ссылки;

Центры обслуживания потребителей (перечень адресов ЦОП и пунктов по работе с потребителями представлен на официальном сайте Общества с указанием ссылки);

Почтовое сообщение по адресу: _____;

Номер телефона Контактного центра (номер телефона);

Номер горячей линии по вопросам энергоснабжения (номер телефона);

Личный прием к руководителям структурных подразделений.

Краткое описание сведений, которые потребитель может получить при обращении по указанным каналам связи.

3. Право на получение услуг

⁵ Информации, не относящейся к государственной, коммерческой или охраняемой законом тайне

В данном разделе Декларации указывается перечень услуг, предоставляемых Обществом:

- Услуги по передаче электрической энергии;
- Услуги по технологическому присоединению;
- Иные услуги, предоставляемые Обществом.

Краткое изложение порядка действий потребителя и условия для получения услуги.

4. Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению

В данном разделе Декларации указывается перечень услуг по технологическому присоединению, предоставляемых Обществом:

- Технологическое присоединение впервые вводимых в эксплуатацию энергопринимающих устройств;
- Технологическое присоединение с увеличением мощности энергопринимающих устройств;
- Перераспределение максимальной мощности;
- Переоформление максимальной мощности;
- Подтверждение максимальной мощности;
- Технологическое присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с изменением точки присоединения;
- Присоединение объектов по производству электрической энергии;
- Присоединение объектов электросетевого хозяйства.

5. Право на доступность

В данном разделе указываются основные принципы доступности очного и заочного сервисов Общества и услуг независимо от места проживания и местонахождения энергопринимающих устройств потребителя.

6. Право на уважение

В данном разделе Декларации указываются право потребителя на вежливое, внимательное обращение, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

7. Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков

В разделе Декларации кратко излагаются реализованные в Обществе сервисы очного и заочного обслуживания, направленные на качественное и комфортное обслуживание, приводятся регламентированные сроки обслуживания по очным и заочным каналам взаимодействия.

Так же указывается право на своевременное выполнение мероприятий по технологическому присоединению в соответствии с законодательством РФ.

8. Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий

В разделе Декларации указывается право потребителя направить свое мнение в форме благодарности, жалобы или предложения по повышению качества обслуживания и услуг с помощью любых каналов связи, включая клиентские ящики, книги отзывов и предложений, интерактивные сервисы.

Дополнительно указывается перечень вышестоящих инстанций, в которые потребитель может направить обращение о ненадлежащем качестве услуг и обслуживании.

9. Право на конфиденциальность

В разделе Декларации указываются предпринимаемые меры Обществом для соблюдения требований по защите персональных данных в соответствии с

законодательством Российской Федерации.

9. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система анализа и контроля системы централизованного обслуживания потребителей Общества:

обеспечивает мониторинг процесса внедрения клиентоориентированного подхода во всех сквозных процессах;

оценивает конечный результат деятельности компании с точки зрения потребителя услуг.

Конечный результат, или качество работы с потребителями оценивается по двум направлениям: качество оказываемых услуг компании и качество клиентского сервиса.

Задачи системы:

анализ эффективности мероприятий по внедрению клиентоориентированного подхода;

определение соответствия процессов взаимодействия с потребителями и организации обслуживания требованиям и рекомендациям, изложенным в настоящем Стандарте, а так же требованиям документов регламентирующих данное направление деятельности, и требованиям, установленным нормативными и правовыми актами;

принятие мер по повышению качества услуг и качества клиентского обслуживания.

Оценка и контроль качества работы с потребителями осуществляются инструментами:

система мониторинга жалоб и обращений потребителей;

система оценки результативности бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг;

информационный аудит;

внутренний контроль качества обслуживания потребителей;

проведение маркетинговых исследований по изучению степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;

параметры, индикаторы и показатель качества оказываемых услуг.

9.1. СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Система мониторинга поступивших обращений и жалоб действует на уровне филиала Общества и включает:

1. Динамическую систему отчетности по взаимодействию с потребителями услуг в различных разрезах по классификационным признакам обращений, потребителей и результатов рассмотрения обращений. Отчетные формы по взаимодействию с потребителями для анализа должны содержать аналитические таблицы с динамическим и структурным распределениями количественных показателей, а так же кросс-таблицы для анализа взаимосвязей между параметрами.

2. Контроль сроков и исполнение мероприятий по поступающим жалобам.

Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет *подразделение по взаимодействию с потребителями*, в которое поступило обращение. Руководитель данного подразделения является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей, а так же несет ответственность за своевременное предоставление

ответов потребителям услуг.

Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несут руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы).

Ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий возлагается на заместителей директоров филиала Общества по направлениям деятельности.

3. Проведение на постоянной основе анализа наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), разработку и реализацию корректирующих мероприятий совместно с соответствующими подразделениями.

9.2. ИНФОРМАЦИОННЫЙ АУДИТ

Информационный аудит осуществляется сотрудниками *подразделения по взаимодействию с потребителями* на уровне исполнительного аппарата Общества и аппарата управления филиала Общества.

На уровне исполнительного аппарата Общества:

1. ежемесячный анализ полноты и актуальности информации, представленной на корпоративных веб-сайтах филиалов по следующим позициям:

общая информация;

услуги и тарифы (наличие детальной информации, изложенной в удобной для потребителя форме, с приведением типовых форм заявок, договоров, актов, ссылками на нормативно-правовые акты субъекта Федерации и др.);

оперативная информация об отключениях электроэнергии;

обратная связь (возможность получить ответы на заданные вопросы, ознакомиться с решением по жалобе и т.п.);

наличие информации в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24;

вопросы-ответы (наличие информации по часто встречающимся и наиболее сложным для потребителя вопросам).

2. анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦОП и пунктах по работе с потребителями.

На уровне аппарата управления филиала Общества проводится анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦОП пунктах по работе с потребителями.

9.3. ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Внутренний контроль качества обслуживания потребителей осуществляется на уровне исполнительного аппарата Общества и аппарата управления филиала Общества сотрудниками *подразделения по взаимодействию с потребителями*.

На уровне исполнительного аппарата Общества:

1. Контроль качества работы с обращениями, ведения базы контрагентов, реестра обращений потребителей:

регистрация обращений, контрагентов в соответствии требованиями к ведению базы потребителей услуг и учета обращений потребителей;

качество обработки обращений и исполнения мероприятий по обращениям;

адресный опрос 1% потребителей, обратившихся с жалобой в адрес компании, мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в CRM-системе.

2. Качество обработки телефонных звонков операторами Контакт-центра Общества.

На уровне аппарата управления филиала Общества:

1. Контроль качества работы с обращениями ответственных за приём обращений в пунктах по работе с потребителями:

регистрация обращений, контрагентов в соответствии требованиями к ведению базы потребителей услуг и учета обращений потребителей;

качество обработки обращений и исполнения мероприятий по обращениям;

адресный опрос 1% потребителей, обратившихся с жалобой в адрес компании, мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в CRM-системе.

2. Качество обработки телефонных звонков операторами Контакт-центра Общества.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЮ ОФИСОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Общие требования к помещению

1. Помещение ЦОП должно располагаться в социально благополучном районе максимально доступном для населения месте, в нежилых помещениях в местах с развитой инфраструктурой, на первой линии домов по отношению к дороге, на первом этаже здания, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.

2. При вынужденном размещении помещений ЦОП в одном здании с другими организациями, должна обеспечиваться их взаимная планировочная изоляция и автономное функционирование.

3. Помещения должны предусматривать наличие самостоятельных наружных входов, либо независимого режима работы, при размещении отдельного помещения внутри здания.

4. При выборе помещений ЦОП следует учитывать требования Федерального закона от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

5. Следует предусматривать инженерно-технические мероприятия гражданской обороны и мероприятия по предупреждению чрезвычайных ситуаций.

6. При выборе помещений для размещения ЦОП необходимо предусматривать меры, облегчающие доступ и пребывание в помещении и здании сотрудникам и потребителям маломобильных групп населения.

Требования к территории для стоянки автотранспорта потребителей услуг

1. Количество парковочных мест для автомобилей потребителей услуг ЦОП: не меньше 5 мест.

2. Количество парковочных мест для автомобилей персонала ЦОП: не меньше 3 мест на 10 сотрудников.

Требования к планировке и конструктивным решениям помещения

1. Ширина коридоров определяется требованиями к путям эвакуации и условиями транспортировки ценностей, материалов, мебели и оборудования. При этом она должна быть не менее 1,4 м для нового строительства и не менее 1,2 м – при реконструкции.

2. Высота помещений от пола до потолка должна быть не менее 3 м, высота коридоров и холлов должна быть не менее 2,4 м. Если офис, размещается в жилом здании или в административно-бытовом здании, то высота не менее 2,2 м.

3. Организован отдельный вход для потребителей.

4. Если помещение ЦОП расположено вне зданий, принадлежащих филиалу Общества, то помещение должно быть оборудовано пультовой централизованной охраной в ночное время, кнопкой тревожной сигнализации, а также системой видеонаблюдения.

5. Функционально-планировочное зонирование помещения ЦОП должно обеспечивать:

оптимальное распределение потока потребителей услуг при обслуживании;
 зонирование по уровням ограничения доступа потребителей;
 минимальную протяженность технологических маршрутов движения документов;
 удобное расположение сотрудников по рабочим зонам для оперативного взаимодействия друг с другом в рамках бизнес-процессов по обслуживанию потребителей услуг и обработки обращений.

6. Помещение центрального офиса ЦОП должно содержать следующие функциональные группы.

Входная группа (вестибюль, холл) – зона помещения перед входом в служебную зону обслуживания, предназначенная для первичного приема и распределения потоков посетителей. Входная группа должна быть оборудована стойкой администратора, которая должна располагаться в непосредственной видимости от центрального входа в помещение ЦОП. Нижнее ограничение площади входной группы определяется исходя из расчетной численности сотрудников по 0,06 м² на каждого сотрудника плюс 10 м².

Учетно-операционная группа – зона, в которой непосредственно осуществляется обслуживание потребителей услуг. Учетно-оперативная группа состоит из операционного зала и зала ожидания (клиентская зона), офисных помещений, помещений инженерно-технического назначения и вспомогательных помещений. Если помещения под ЦОП занимают более одного этажа, то операционный зал и зал ожидания должны располагаться на первом этаже и иметь отдельный вход для посетителей.

В операционном зале размещаются сотрудники компании, осуществляющие очное обслуживание потребителей услуг. Рабочие места сотрудников фронт-офиса ЦОП рекомендуется отделять от зоны посетителей барьером. Барьер рекомендуется выполнять с горизонтальной панелью шириной 0,4-0,5 м на высоте 1,15 м от пола. Над барьером может устанавливаться ограждение из стекла с окнами. В целях большей защиты информации потребителей услуг, места вдоль барьера для обслуживания посетителей рекомендуется отделять друг от друга экранами высотой 1,8 м со звукопоглощающей отделкой. Площадь служебной зоны в операционном зале следует принимать из расчета не менее 6 м² на каждого работника, расположенного в этой зоне.

Зал ожидания посетителей должен быть оборудован местами для ожидания приема, информационными стендами, в том числе стендом с указанием Плана-схемы размещения рабочих мест сотрудников, осуществляющих прием потребителей услуг, а так же столами (стойками) для заполнения документов. Площадь зала ожидания, а также зоны для посетителей в операционном зале, рекомендуется принимать из расчета по 6 м² на каждого работника, ведущего непосредственное обслуживание потребителей услуг.

Офисные помещения - помещения для работы сотрудников ЦОП включают кабинеты и общие рабочие помещения сотрудников структурных подразделений Общества и компаний-участников.

Вспомогательные помещения. К вспомогательным помещениям относятся: санитарные узлы, помещение для совещаний и переговоров, помещение для архивов документов и комнаты для приема пищи (буфет).

Санитарные узлы для сотрудников и посетителей должны быть отдельные. Количество санитарных узлов для сотрудников в помещении определяется в зависимости от количества сотрудников и процентного соотношения мужчин и женщин. Площадь одного санитарного узла для сотрудников не менее 6 м². Санитарные узлы для посетителей должны иметь указатели, их площадь - не менее

8 м². В случае отсутствия возможности организации отдельного санузла для посетителей в ЦОП должен быть предоставлен свободный доступ к санитарным узлам для сотрудников ЦОП.

В зданиях ЦОП с количеством сотрудников до 12 человек должна быть предусмотрена комната приема пищи. Площадь комнат для приема пищи рекомендуется принимать из расчета не менее 0,8 м² на каждого сотрудника. При числе сотрудников более 12 человек должен быть организован буфет. В этом случае площадь помещения под буфет должна быть не менее 12 м² для основного состава и 8 м² - для обслуживающего персонала буфета. Количество мест в буфете следует определять из расчета одно место на четырех сотрудников ЦОП. Состав и площади помещений следует принимать в соответствии с нормативно-методическими документами по проектированию предприятий общественного питания.

При необходимости в помещении ЦОП организуются следующие вспомогательные помещения:

Помещение для совещаний и переговоров. Количество мест в помещениях для совещаний и переговоров принимается по заданию на проектирование и не должно превышать, как правило, 10 % от расчетного числа сотрудников плюс 15 мест. Площадь таких помещений определяется из расчета не менее 2,7 м² на 1 место при использовании аудиовизуальных средств информации и не менее 2 м² при их отсутствии. На каждое дополнительное место без стола следует предусматривать не менее 1 м².

Помещение для архивов документов. Архивы документов должны храниться в отдельных помещениях, обеспеченных удобными путями для эвакуации документов в чрезвычайных ситуациях. Расчет потребной площади архива производится с учетом задаваемого расчетного периода полного заполнения архивохранилища, нормализованных объемов наличных фондов (без учета документов, подлежащих списанию), прогнозируемых темпов их прироста за счет разницы поступлений и нормативных списаний, видового состава, принятого способа хранения и применяемого оборудования.

Состав и площади кладовых материалов производственного назначения (оргтехники, запасных частей, расходных и упаковочных материалов и др.), требования к их оснащению устанавливаются технологическим заданием в зависимости от расчетных объемов запасов. При этом площадь кладовой канцелярских принадлежностей следует предусматривать из расчета не менее 0,1 м² на одного сотрудника расчетной численности плюс 4,5-6 м² на зону приема, обработки и выдачи материалов.

Помещения инженерно-технического назначения. Площадь общих рабочих помещений для операторов Контакт-центра определяется из расчета не менее 6 м² на одно рабочее место с учетом оснащения индивидуальных рабочих мест персональными компьютерами. Состав и площади помещений для центральных устройств локальных компьютерных сетей, средств связи определяется техническим заданием. При расчете потребной площади помещений следует исходить из технических требований к монтажу и эксплуатации оборудования и следующих расчетных показателей площади на одно индивидуальное рабочее место в помещении - 6 м².

Требования к защите помещений ЦОП

Распределение помещений по зонам ограничения доступа является определяющим критерием при выборе инженерно-технических средств охраны,

применяемых для их защиты. При этом следует учитывать дополнительные факторы: количество и категории находящихся в помещении материальных ценностей, масштаб негативных последствий возможного нанесения вреда, наиболее вероятные направления и способы проникновения.

1. Количество входов в здание должно быть минимальным и отвечающим функциональным и эвакуационным требованиям.

2. Противопожарные мероприятия предусматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», СНиП 21-01-97* «Пожарная безопасность зданий и сооружений», СНиП 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения», НПБ 110-03 «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией», НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования», а также, в части требований ими не охваченных, другими действующими нормативными документами. Степень огнестойкости зданий должна быть не ниже II по СНиП 21-01-97*.

3. Автоматической пожарной сигнализацией должны оборудоваться все помещения (в том числе коридоры и холлы). Необходимость защиты автоматическими установками пожаротушения зданий, сооружений, помещений и оборудования следует определять в соответствии с требованиями НПБ 110-03 «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией», НПБ 88-01 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования».

4. В зданиях ЦОП следует предусматривать централизованную систему оповещения о пожаре и других кризисных ситуациях. При проектировании данных систем следует руководствоваться требованиями ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

5. Пути эвакуации, а также расположение эвакуационных выходов должны проектироваться в соответствии со СНиП 21-01-97* «Пожарная безопасность зданий и сооружений» и СНиП 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения».

6. Противопожарные требования к встроенным стоянкам автомобилей следует принимать в соответствии со СНиП 21-02-99* «Стоянки автомобилей».

Требования к оформлению ЦОП

7. Путь от остановок общественного транспорта до ЦОП должен быть оборудован соответствующими информационными указателями, выполненными в корпоративном стиле Общества.

8. Центральный вход в здание ЦОП должен быть оборудован вывеской «Центр обслуживания потребителей ОАО «Янтарьэнерго», выполненной в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля с логотипом ОАО «Россети» с указанием почтового адреса, графика работы, адреса электронной почты, телефона ЦОП и Контакт-центра Общества.

9. Вывеска ЦОП может быть размещена двумя вариантами, в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

10. Если на площадке ЦОП оказывает услуги компания-участник, то на центральном фасаде здания или в зоне «входной группы» должна быть размещена

информационная табличка, содержащая наименование организации-участника ЦОП с указанием формы собственности.

11. Информационная табличка режима работы ЦОП оформляется в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля Общества и размещается на центральном фасаде здания или на входной двери в помещении ЦОП.

12. По пути к помещениям для приема посетителей должны располагаться указатели прохода, оформленные в соответствии с элементом наружной рекламы корпоративного стиля.

13. Вход в офисы сотрудников и компаний-участников должен быть оборудован информационной табличкой с перечнем услуг и вопросов, по которым ведется прием. Табличка оформляется согласно корпоративному стилю.

14. В операционном зале ЦОП должны размещаться вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей, а так же вывески на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест работников. Вывески оформляются согласно корпоративному стилю.

Требования к оснащению офисов очного обслуживания оборудованием

Требования к оснащению ЦОП филиала Общества типовым оборудованием и мебелью приведены в следующей таблице.

Таблица 5. Требования к оснащению оборудованием и мебелью ЦОП

| Оборудование/ мебель | Количество | Категория ЦОП | Примечание |
|---------------------------------|--|----------------------|---|
| Оборудование | | | |
| Информационный сенсорный киоск | 1 шт. (в случае предоставления дополнительных услуг или присутствия компаний-участниц на площадке ЦОП) | ЦОП | Информационный сенсорный киоск должен обеспечивать предоставление типизированной информации клиентам компании, информация должна актуализироваться еженедельно и отображать наиболее востребованную справочную информацию об услугах компании. Информационный киоск может быть размещен в зале ожидания клиентов. |
| Система электронной очереди | 1 шт. (в случае наличия на площадке ЦОП более чем 4 окна обслуживания) | ЦОП | Система электронной очереди – система программно-аппаратных средств, позволяющая оптимизировать управление потоками и очередями потребителей в ЦОП. Система электронной очереди может быть интегрирована с информационным сенсорным киоском. |

| | | | |
|--|---|--------------------------------------|--|
| Персональный компьютер | по 1 шт. на сотрудника | ЦОП, пункт по работе с потребителями | На компьютере должны быть установлены стандартные приложения и обеспечен доступ ко всем корпоративным информационным системам, которые необходимы для качественного исполнения должностных обязанностей. |
| Телефонный аппарат | 1 шт. на сотрудника ЦОП | ЦОП, пункт по работе с потребителями | Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной мини-АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера |
| Многофункциональное копировально-печатное устройство | Не менее 1 шт. на структурное подразделение | ЦОП, пункт по работе с потребителями | Устройство должно обеспечивать скорость печати (копирования) не менее 25 страниц в минуту в черно-белом режиме. |
| Скоростной сканер | Количество единиц оборудования определяется в зависимости от количества сотрудников ЦОП и заявок на оказание услуг, поступающих в ЦОП, но не менее 1 шт. на ЦОП | ЦОП | Для сканирования пакета документов по заявкам на оказание услуг. Скорость сканирования в цветном режиме – не менее 17 стр. в минуту, скорость сканирования в черно-белом режиме не менее 34 стр. в минуту. |
| Цветной принтер | 1 шт. | ЦОП | Для печати раздаточного материала для потребителей |
| Устройства для вывода визуальной информации (плазменная панель, монитор, т.д.) | 1 шт. | ЦОП | Для демонстрации роликов потребителей с необходимой информацией о компании, основных услугах, процедуре технологического присоединения, тарифах, а так же имиджевых роликов. |
| Терминал для приема оплаты услуг | 1 шт. на ЦОП | ЦОП | Для приема оплаты услуг, в том числе по договорам на осуществление технологического присоединения, на оказание дополнительных услуг |
| Мебель | | | |
| Стол рабочий с тумбой | Не менее 1 на каждого сотрудника | ЦОП, пункт по работе с потребителями | Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками |
| Кресло офисное | 1 шт. на каждого сотрудника | ЦОП, пункт по работе с потребителями | |
| Шкаф для одежды | Не менее 1 на 4-х сотрудников | ЦОП, пункт по работе с потребителями | Шкаф должен обеспечивать размещение верхней одежды и головных уборов не менее 4-х сотрудников |
| Шкаф для доку- | Не менее 1 на 4-х | ЦОП, пункт по рабо- | Шкаф должен содержать |

| ментов | сотрудников | те с потребителями | тумбы для хранения документов |
|--------------------------------|---|---|---|
| Стул для посетителя | Не менее 1-го на каждое рабочее место, предназначенное для приёма посетителей. Не менее 1 на каждые 2-х человек средней очереди | ЦОП, пункт по работе с потребителями, пункт по работе с потребителями | Стул для посетителей полумягкий для оформления документов во время ожидания, канцелярских принадлежностей |
| Стол для посетителя | Не менее 2-х на ЦОП | ЦОП | Стол для заполнения форм документов |
| | Не менее 1-х на ЦОП | пункт по работе с потребителями | |
| Сейф | По необходимости | | |
| Тумба под оргтехнику | 1 шт. на каждую единицу оргтехники | ЦОП, пункт по работе с потребителями | |
| Стенд информационный настенный | Не менее 2-х шт. | ЦОП | Стенд информационный предназначен для размещения информационных материалов, разъяснений, образцов заполнения документов, визиток и т.д. |
| | Не менее 1-х шт. | пункт по работе с потребителями | |

Дополнительно в помещении ЦОП и пунктов по работе с потребителями обеспечивается для потребителей услуг наличие питьевой воды и аптечки.

ТРЕБОВАНИЯ ПО ОСНАЩЕНИЮ РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Таблица 2.1. Требования к оснащению рабочего места оператора Контакт-центра

| Оборудование рабочего места оператора | Количество | Примечание |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Оборудование | | |
| Персональный компьютер | по 1 шт. на оператора Контакт-центра | На компьютере должны быть установлены все необходимые стандартные приложения. Требования к Автоматизированному рабочему месту оператора Контакт-центра представлено в таблице 9. |
| Телефонный аппарат | 1 шт. на оператора Контакт-центра | Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера |
| Гарнитура | 1 шт. на оператора Контакт-центра | Головная гарнитура представляет собой комбинацию наушников и микрофона. Гарнитура должна обеспечивать защиту от посторонних шумов при обработке вызовов |
| Мебель | | |
| Стол рабочий с тумбой | 1 шт. на оператора Контакт-центра | Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками |
| Кресло офисное | 1 шт. на оператора Контакт-центра | |

Таблица 2.2. Функциональные требования к АРМ оператора Контакт-центра

| № | Функция АРМ |
|----|--|
| 1 | Установление исходящих вызовов абонентам и сотрудникам компании в ручном режиме |
| 2 | Прием входящих вызовов от абонентов и сотрудников компании |
| 3 | Перенаправление установленного соединения на другого оператора, сотрудника компании или IVR-систему в ручном режиме |
| 4 | Удержание установленного соединения на время проведения переговоров оператора с сотрудниками компании (сопровождается музыкой) |
| 5 | Создание конференций с участием трех и более человек. Участниками конференции могут быть операторы, другие сотрудники компании и абоненты |
| 6 | Перенаправление установленного соединения на внешний и внутренний номера, в том числе других операторов |
| 7 | Возможность обслуживания нескольких вызовов одновременно |
| 8 | Осуществление функции автодозвона |
| 9 | Прослушивание голосовой почты |
| 10 | Прослушивание записи переговоров с абонентом |
| 11 | Отображение истории звонков (входящие, исходящие, пропущенные и неотвеченные вызовы) оператора |
| 12 | Отображение последних пропущенных вызовов оператора с возможностью быстрого набора номера пропущенного вызова и занесения его в адресную книгу |
| 13 | Отображение списка контактов корпоративной адресной книги |
| 14 | Ведение персональной адресной книги с неограниченным количеством записей |

| | |
|----|---|
| 15 | Мониторинг состояния других операторов (для 1 линии поддержки мониторинг операторов 1 и 2 линий поддержки, для 2 линии поддержки – мониторинг операторов 2 линии) |
| 16 | Отображение скриптов (сценариев) переговоров оператора с абонентом с возможностью автосохранения параметров вызова в CRM-систему в качестве параметров обращения (АС по обработке обращений) |
| 17 | Отображение списка очередей вызовов |
| 18 | Идентификация абонента с доступом к истории взаимодействия |
| 19 | Регистрация обращения абонента с сохранением данных по обращениям в CRM-системе с привязкой к контрагенту |
| 20 | Автоматическая выдача напоминаний о приближении сроков выполнения по отдельным этапам обработки обращений. Возможность формирования напоминаний вручную |
| 21 | Формирование статистической отчетности по поступившим вызовам |
| 22 | Возможность ведения базы знаний по основным областям, в рамках которых осуществляется консультирование и информирование потребителей услуг. Оперативный поиск по базе знаний для предоставления ответов по задаваемым потребителями вопросам в процессе регистрации обращений |
| 23 | Формирование анкет для опроса потребителей |
| 24 | Проведение групповых телефонных опросов и телемаркетинга |

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛА «ПОТРЕБИТЕЛИ» НА САЙТЕ

| Наименование раздела | Содержание раздела | Информация, содержащаяся в разделе |
|---------------------------------|---|--|
| Территория обслуживания филиала | Общая информация | Общая информация о филиале, основные характеристики объектов электрохозяйства |
| | Техническое состояние сетей | Сведения о техническом состоянии сетей |
| | Питающие центры | Перечень подстанций |
| Передача электрической энергии | Общая информация по передаче электрической энергии | Информация о передаче электрической энергии, схема взаимодействия участников по передаче электроэнергии |
| | Типовые формы документов | Формы типовых договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии |
| | Тарифы на услуги по передаче электроэнергии | Тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения регулирующего органа об установлении тарифов |
| | Нормативные документы | Перечень актуальных нормативных документов |
| | Подлежащая раскрытию информация по передаче электрической энергии | <ol style="list-style-type: none"> 1. Общая информация о потерях электрической энергии; 2. Типы источников потерь электрической энергии; 3. Информация о размере потерь в электрических сетях; 4. Мероприятия по снижению потерь электрической энергии. <p>Информация в данном разделе представляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»</p> |
| Технологическое присоединение | Общая информация по технологическому присоединению | Информация о процедуре технологического присоединения, этапах присоединения, необходимых документах и сроках исполнения каждого из этапов. Схема взаимодействия участников процесса |
| | Типовые формы документов | Типовые формы документов на технологическое присоединение по каждой группе заявителей |
| | Тарифы на технологическое присоединение | Тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения регулирующего органа об установлении тарифов |
| | Нормативные документы | Перечень актуальных нормативных документов по технологическому присоединению |
| | Подлежащая раскрытию информация по технологическому присоединению | <ol style="list-style-type: none"> 1. Количество поданных заявок и объема мощности, необходимого для их удовлетворения; 2. Количество заключенных договоров на технологическое присоединение, присоединяемого объема мощности, сроков и стоимости по каждому договору отдельно; 3. Информация об аннулированных заявках на технологическое присоединение. |

| | | |
|---|---|--|
| | | 4. Количество выполненных присоединений и присоединенной мощности. Информация в данном разделе представляется в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении» |
| Коммерческий учет электрической энергии | Общая информация по коммерческому учету электрической энергии | Общая информация о порядке осуществления коммерческого учета |
| | Требования к приборам учета и их установке | Требования к приборам учета и их установке |
| | Типовые формы документов | Типовые формы документов |
| | Нормативные документы | Перечень актуальных нормативных документов по учету электрической энергии |
| Дополнительные услуги | Перечень дополнительных услуг филиала | Перечень дополнительных платных услуг филиала и описание, прейскурант цен, порядок и места подачи заявки на дополнительные услуги |
| Система обслуживания клиентов | Центры обслуживания клиентов | 1. Почтовые адреса ЦОП, карта с обозначением месторасположения ЦОП, номера общественного транспорта и остановки; 2. Номер единого Контакт-центра и электронный адрес Центра обслуживания клиентов; 3. ФИО, контактный телефон начальника ЦОП. |
| | Интернет-приемная | 1. Задать вопрос специалисту; 2. Направить обращение/жалобу; 3. Направить заявку на оказание услуг, в том числе на технологическое присоединение к сетям филиала (общества под управлением) Общества; 4. Вопрос-ответ. |
| | Личный кабинет Клиента | |
| | Контакт-центр Общества | Описание Контакт-центра, характеристика работы Контакт-центра, услуги |
| | Нормативные документы | Стандарт обслуживания потребителей услуг |
| | Отчет о работе с потребителями за отчетный период | Статистическая отчетность о результатах работы с потребителями, включающая структурное распределение по основным классификационным параметрам обращений, динамика обращений по категориям обращений. Информация обновляется не менее 1 раза в квартал |
| | Опрос клиентов (Анкета клиента) | Анкета клиента по различным тематикам для проведения интерактивного опроса. Тематика опроса и, соответственно, анкета должны обновляться не менее 1 раза в квартал |
| Полезная информация: энергосбережение, безопасность | | Информация по энергосбережению и безопасности, угроза жизни и здоровью при хищениях электроэнергии и энергооборудования. |

ТРЕБОВАНИЯ К ВИЗУАЛИЗАЦИИ СЕРВИСА «КАРТА ЦЕНТРОВ ПИТАНИЯ»

а) Для центров питания и их зон действия должна быть выполнена разноцветная визуализация в зависимости от степени их загрузки в режиме n-1:

б) Зеленый цвет - «открытые» для технологического присоединения центры питания с нагрузкой до 75%.

в) Желтый цвет – «открытые» для технологического присоединения с нагрузкой от 75% до 105%.

г) Красный цвет – «закрытые» для технологического присоединения центры питания при загрузке выше 105% или наличии ограничений по пропускной способности сети (требования РДУ).

д) Нагрузка центра питания в пунктах б)-г) определяется как текущая нагрузка на основе данных характерного контрольного замера (зимнего или летнего) собственного максимума энергосистемы с наибольшей нагрузкой за последние 5 лет в соответствии с утвержденными в установленном в Обществе порядке Методическими указаниями по определению резерва мощности на центрах питания.

е) При наличии ограничивающего фактора по линии связи (центрам питания смежных сетевых организаций) в отношении рассматриваемых центров питания должны кратко указываться имеющиеся ограничения, а также сроки снятия ограничений и перевода центра питания в категорию «открытый».

ж) Центры питания с буквой «Р» - осуществляется реконструкция с увеличением установленной мощности трансформаторов.

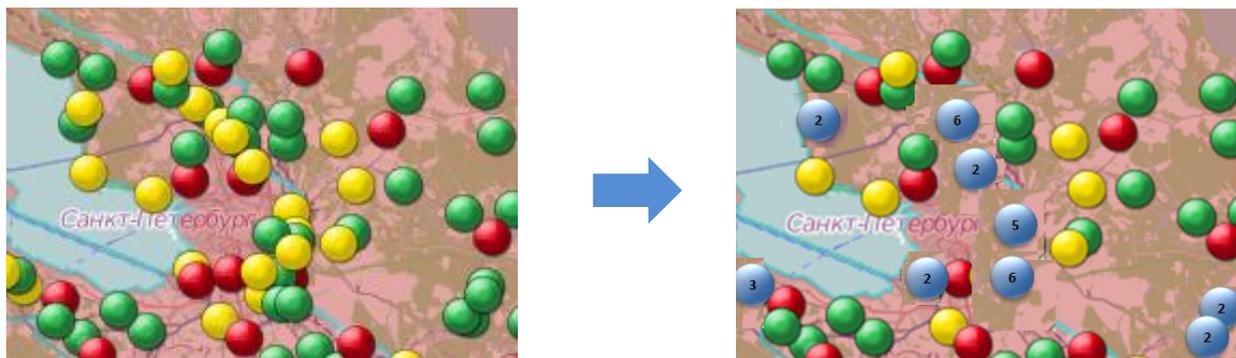
з) Центры питания с буквой «П» - есть заявления о перераспределении мощности.

и) Синий - строящийся центр питания.

к) Форма маркеров по центрам питания напряжением 35 кВ и выше должна обозначаться в виде круга с соответствующим цветом заполнением относительного индекса загрузки данного центра питания.

л) Максимальный масштаб интерактивной карты должен быть 1:100 000

м) Если при заданном пользователем масштабе отображения условные обозначения центров питания взаимно на карте перекрываются на величину более 30% площади, то необходимо произвести группировку данных центров питания в одно условное обозначение с указанием количества центров питания, находящихся в данной группе.



н) При наведении курсора мыши на условное обозначение центра питания должна отображаться зона обслуживания данного центра питания в виде многоугольника (полигонов). Цветовое обозначение зоны обслуживания должно соответствовать цветовому обозначению центра питания с учетом 50% прозрачности.

о) При нажатии на значок группы объектов должен происходить переход к более высокому масштабу карты, раскрывающему все центры питания данной группы без взаимного перекрытия более чем на 30%.

п) Информация по центру питания, отображаемая для внешнего пользования:

- диспетчерское наименование;
- балансовая принадлежность (Общество/ТСО; филиал/ВЗО/Общество под управлением; обслуживающий РЭС; ПО);
- индекс загрузки;
- классы напряжения, кВ;
- зона электроснабжения;
- год ввода в эксплуатацию (после реконструкции с увеличением установленной мощности трансформаторов);
- количество и установленная мощность трансформаторов, МВА (по трансформаторно);
- существующая нагрузка по замерам зимнего режимного дня (зима, лето), МВт;
- профицит/дефицит мощности по результатам замеров зимнего/летнего режимного дня с указанием даты замеров, МВт; (если центр питания относится к категории «закрытых» - указывается ограничивающий фактор и сроки снятия ограничений и перевода объекта в категорию «открытый»);
- максимальная мощность, разрешенная для технологического присоединения для «открытых» ЦП, МВт;
- объем мощности по заключенным договорам на ТП, находящимся на исполнении, МВт;
- объем мощности по заявкам на технологическое присоединение («зарезервировано»), МВт;
- объем мощности для перераспределения со ссылкой на место на сайте, где представлена информация по контактными данным заявителей, намеревающихся перераспределить мощность;
- контактная информация для получения справок (адрес и телефон ЦОП и пунктов по работе с потребителями; для ТСО: почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты).

р) Информация по центру питания, дополнительно отображаемая для внутреннего пользования, не отображаемая в общем доступе:

- географические координаты объекта;

- количество потребителей с максимальной присоединенной мощностью более 670 кВт;

- количество потребителей с максимальной присоединенной мощностью менее 670 кВт с классификацией по группам (юр. лица и физ. лица).

с) Информация по строящимся центрам питания:

- наименование объекта;

- классы напряжения, кВ;

- количество и установленная мощность силовых трансформаторов, МВА;

- сроки начала и окончания строительства;

- контактная информация для получения справок (адрес и телефон ЦОП и пунктов по работе с потребителями; для ТСО: почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты).

т) В разделе с сервисом «Карта центров питания» выбор области и поле поиска размещается над картой, легенда - под картой.

РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (КАРТА ПОДРАЗДЕЛА)

| № | пт Стандарта | Наименование подраздела | Периодичность | Наименование гиперссылки на файл с публикуемыми данными | Период размещения информации и архива | Наименование файла с публикуемыми данными | Требование к документу, файлу и подразделу |
|----|-----------------|---|---------------|--|--|---|---|
| 1. | 9 «а» | Годовая финансовая (бухгалтерская) отчетность, аудиторское заключение | годовая | Бухгалтерский баланс на (_) | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_ buh_otchetnost_na_(дата в формате ддммгггг) | форма документа в соответствии с приказом Минфина России от 02.07.2010 №66н; заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла - pdf |
| | | | | Аудиторское заключение по финансовой (бухгалтерской) отчетности | | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_ audit_na_(дата в формате ддммгггг) | форма документа в соответствии с приказом Минфина России от 20.05.2010 №46н; заверение печатью и подписью аудитора; формат файла – pdf |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично | актуальному периоду |
| 2. | 9 «б», «в» | Структура и объемах затрат на производство и реализацию товаров (работ, услуг) | годовая | Структура и объемы затрат на оказание услуг по передаче электрической энергии – методом доходности инвестированного капитала – методом долгосрочной индексации необходимой валовой выручки – методом экономически обоснованных расходов (затрат) | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_str_zatrat_(период в формате гггг) | форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э в зависимости от метода регулирования: – приложение 1 к приказу, – приложение 2 к приказу, – приложение 3 к приказу; – формат файла - xlsx |
| | | | | Отчет о движении активов, информация о выбытии активов в течение года, о вводе активов в течение года | | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием) dvig_activ_(период в формате гггг) | форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э (приложение 4); |

| | | | | | | | |
|----|-----------|---|---------|--|--|---|---|
| | | | | | | те гггг) | формат файла - xlsx |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 3. | 9 «г» | Предложение размера цен (тарифов), долгосрочных параметров регулирования | годовая | Предложение о размере цен на услуги по передаче электрической энергии и долгосрочных параметров регулирования | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_pred_tarif_(период в формате гггг) | форма документа в соответствии с приложением к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 4. | 11 «а» | Информация о тарифах на услуги по передаче электрической энергии и размерах платы за технологическое присоединение к электрическим сетям | годовая | Информация о тарифах на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования: | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | | |
| | | | | единые (котловые) тарифы по передаче электроэнергии | | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_kotel_tarif_(период в формате гггг) | формат файла - pdf |
| | | | | индивидуальные тарифы по передаче электроэнергии для взаиморасчетов со смежными сетевыми организациями | | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_ind_tarif_(период в формате гггг) | формат файла - pdf |
| | | | | тарифные решения по плате за технологическое присоединение | | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_plat_TP_(период в формате гггг) | формат файла - pdf |
| | | | | источники официального опубликования нормативно-правовых актов органов регулирования | | Ссылка на публикацию решения регулирующего органа | |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 5. | 11 «а(1)» | Информация о расходах, связанных с осуществлением технологического присоединения, не включаемых в плату за технологическое присоединение | годовая | расходы, связанные с осуществлением технологического присоединения, не включаемых в плату за технологическое присоединение | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_rashod_TP(период в формате гггг) | формат файла - xlsx |

| | | | | | | | | | |
|--------|--|---|--|---|---|--|--|-------------------------------------|--|
| | | | | источник официального опубликования решения органа регулирования | | Ссылка на публикацию решения регулирующего органа | | | |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | | | |
| 11 «б» | Информация об основных потребительских характеристиках регулируемых товаров (работ, услуг) | годо- вая | О балансе электрической энергии и мощности: | отпуск электрической энергии в сеть и отпуск электроэнергии из сети по уровням напряжения | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_balans_(период в формате гггг) | форма документа в соответствии с формой 1 (для ТСО) или формой 2 (для ОАО «ФСК ЕЭС») приложения №6 настоящих Стандартов ; формат файла - xlsx | | |
| | | | | объем переданной электроэнергии по договорам об оказании услуг по передаче электроэнергии | | | | | |
| | | | | потери электроэнергии в электрических сетях | | | | | |
| | | | | Архив | | | | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду |
| | | | | годо- вая | | | | О затратах на оплату потерь: | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 |
| | | затраты на покупку потерь в собственных сетях; | | | форма документа в соответствии с формой 3 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx | | | | |
| | | уровень нормативных потерь электроэнергии на текущий период | | | форма документа в соответствии с формой 4(для ТСО) или формой 5 (для ОАО «ФСК ЕЭС») приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx | | | | |
| | | решения об установлении уровня нормативных потерь | | | формат файла - pdf | | | | |
| | | перечень мероприятий по снижению размеров потерь в сетях, сроки их исполнения и источники финансирования; | | | форма документа в соответствии с формой 6 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx | | | | |
| | | закупка электрической энергии для компенсации потерь | | | форма документа в соответствии с формой 7 приложения | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|--|--|---|--|--|--|
| | | | в сетях и ее стоимость; | | | №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| | | | размер фактических потерь по уровням напряжений; | | | форма документа в соответствии с формой 8 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| годо- вая | | | О перечне зон деятельности | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_zone(период в формате гггг) | форма документа в соответствии с формой 9 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| квар- таль- ная | | | О техническом состоянии сетей: | квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: I квартал 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_tex_setti_(период в формате гггг) | формат файла - xlsx |
| | | | сводные данные об аварийных отключениях | | | |
| | | | объем недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии | | | |
| | | | Архив | кварталы n – 1, n-2, n-3 годов | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (кварталы) | |
| | | | О наличии объема свободной для технологического присоединения мощности | | | |
| | | | наличие объема свободной для технологического присоединения трансформаторной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше | квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: I квартал 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_Pot35_(период в формате №_kv_гггг) | форма документа в соответствии с формой 10 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| | | | наличие объема свободной для технологического присоединения трансформаторной мощности по центрам питания напряжения ниже 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения | квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: I квартал 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_Pdo35_(период в формате №_kv_гггг) Например: mrksib_Pdo35_1kv_2015 | форма документа в соответствии с формой 11 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |

| | | | | | | | |
|----|--|---|-------------|--|--|---|--|
| | | | | Архив | кварталы п – 1, п-2, п-3 годов | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (кварталы) | |
| | | | месячная | сводная информация о вводе в ремонт и выводе из ремонта электросетевых объектов с указанием сроков | месяц п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_Remont_(период в формате ммгггг) | формат файла - xlsx |
| | | | | Архив | месяцы п – 1, п-2, п-3 годов | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | |
| 7. | 11 «в» | Информация о наличии (об отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам (работам, услугам) | месячная | сводная информация о поданных заявках на технологическое присоединение к электрическим сетям | месяц п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_TP_(период в формате ммгггг) | форма документа в соответствии с формой 12 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| | сводная информация об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям | | | | | | |
| | сводная информация об аннулированных заявках на технологическое присоединение | | | | | | |
| | сводная информация о выполненных присоединениях и присоединенной мощности | | | | | | |
| | Архив | | | месяцы п – 1, п-2, п-3 годов | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | | |
| 8. | 11 «в(1)» | Информация о величине резервируемой максимальной мощности по потребителям | квартальная | сведения о величине резервируемой максимальной мощности | квартал п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: I квартал 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_rezerv_(период в формате №_kv_гггг) | форма документа в соответствии с формой 13 (для ОАО «ФСК ЕЭС») или формой 14 (для ТСО) приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| | | | | Архив | кварталы п – 1, п-2, п-3 годов | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (кварталы) | |
| 9 | 11 «г» | Информация о результатах контрольных замеров электрических параметров режимов | квартальная | Результаты контрольных замеров электрических параметров режимов работы | - | | Информация о результатах контрольных замеров электрических параметров режимов рабо- |

| | | | | | | | |
|-----|------------------------|--|--------------|---|--|---|--|
| | | мов работы оборудования объектов электросетевого хозяйства | | оборудования объектов электросетевого хозяйства направляются в субъект оперативно-диспетчерского управления | | | ты оборудования объектов электросетевого хозяйства направляются в субъект оперативно-диспетчерского управления |
| | | | | Архив | кварталы п – 1, п-2, п-3 годов | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (кварталы) | |
| 10. | 11 «д» | Информация об условиях, на которых осуществляется поставка регулируемых товаров (работ, услуг) | годо- вая | информация об условиях договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | | Текстовое описание |
| | | | | типовые формы договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии | | | формат файла - doc |
| | | | | типовые договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям | | | формат файла - doc |
| | | | | источник официального опубликования нормативного правового акта, регулирующего условия этих договоров | | | формат файла - pdf |
| | | | | | | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду |
| 11. | 11 «е», «е(1)», «е(2)» | Информация о порядке выполнения мероприятий, связанных с технологическим присоединением к электрическим сетям | Годовое | перечень и порядок выполнения мероприятий, необходимых для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям для физических лиц | | | Текстовое описание |
| | | | | перечень и порядок выполнения мероприятий, необходимых для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям для юридических лиц | | | Текстовое описание |
| | | | | возможность подачи заявки на осуществление технологического присоединения энергопринимающих | | | Текстовое описание с ссылкой на Личный кабинет для подачи заявки в электронной форме |

| | | | | | | | |
|-----|--------|---|---------|--|--|---|--|
| | | | | устройств потребителей электрической энергии | | | |
| | | | | информация об основных этапах обработки заявок юридических и физических лиц и индивидуальных предпринимателей на технологическое присоединение | | | Текстовое описание |
| | | | | нормативные правовые акты | | | Ссылки на файловые представления нормативных правовых актов в действующей редакции |
| 12. | 11 «ж» | Информация об инвестиционных программах и отчетах об их реализации | годовая | отчеты о выполнении годовых планов капитальных вложений и ремонта | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_Otchet_kapzatrata_(период в формате гггг) | формы документов в соответствии с приказом Минэнерго России от 24.03.2010 №114 (приложение 7-13) |
| | | | | планы капитальных вложений и планы капитального ремонта | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_Plan_kapzatrata_(период в формате гггг) | Приказ Минэнерго России об утверждении инвестиционной программы; формат файла – pdf |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 13. | 11 «з» | Информация о способах приобретения, стоимости и объемах товаров, необходимых для оказания услуг по передаче электроэнергии | годовая | правила осуществления закупок | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | | формат файла – pdf |
| | | | | годовая комплексная программа закупок; | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | | формат файла – pdf |
| | | | | извещения о конкурсах и закупках; | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | | формат файла – pdf |

| | | | | | | | |
|-----|--------|---|----------|---|---|--|--|
| | | | | результаты закупок; | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | | формат файла - pdf |
| | | | | Архив | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично | актуальному периоду |
| 14. | 11 «и» | Информация о паспортах услуг (процессов) согласно единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций | - | перечень услуг (процессов) при технологическом присоединении | | Ссылки на советующий раздел «Потребителям» | В соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, Типовыми паспортами услуг (процессов) |
| | | | | перечень всех услуг (процессов) при передаче электрической энергии | | Ссылки на советующий раздел «Потребителям» | |
| | | | | перечень всех услуг (процессов) по коммерческому учету | | Ссылки на советующий раздел «Потребителям» | |
| 15. | 11 «к» | Информация о лицах, намеревающихся перераспределить максимальную мощность принадлежащих им энергопринимающих устройств в пользу иных лиц | - | информация о лицах, намеревающихся перераспределить максимальную мощность | | | Форма документа в соответствии с формой 15 приложения №6 настоящих Стандартов. Информация подлежит опубликованию в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления от лица; формат файла - xlsx |
| 16. | 11 «л» | Информация о качестве обслуживания потребителей услуг | | информация о качестве обслуживания потребителей услуг | | | Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с единым стандартом качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. |
| 17. | 11 «м» | Информация об объеме и стоимости электрической энергии (мощности) за расчетный период, приобретенной по договору купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) в целях компенсации потерь электрической энергии | месячная | информация об объеме и стоимости электроэнергии для компенсации потерь | месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | (сокращенное наименование Общества без пробела с нижним подчеркиванием)_Komp_Poter_(период в формате ммгггг) | Форма документа в соответствии с формой 16 приложения №6 настоящих Стандартов, формат файла - xlsx |
| | | | | | год n-1, n-2, n-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | |
| | | | | Архив | месяцы n – 1, n-2, n-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |

РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, ВЫПОЛНЯЮЩЕЙ ФУНКЦИИ ГАРАНТИРУЮЩЕГО ПОСТАВЩИКА

| № | п/п Стандарта | Наименование подраздела | периодичность | Период размещения информации и архива | Содержание подраздела (наименование документов) | Требование к документу, файлу и подразделу |
|----|---------------|--|---------------|---|---|--|
| 1. | 9 «а» | Годовая финансовая (бухгалтерская) отчетность, аудиторское заключение | годовая | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | годовая бухгалтерская отчетность | форма документа в соответствии с приказом Минфина России от 02.07.2010 №66н; заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла - pdf |
| | | | | | аудиторское заключение по финансовой (бухгалтерской отчетности) | форма документа в соответствии с приказом Минфина России от 20.05.2010 №46н; заверение печатью и подписью аудитора; формат файла – pdf |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 3. | 9 «г» | Информация о предложении размера цен (тарифов), долгосрочных параметров регулирования | годовая | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | предложение о размере цен (тарифов) | – форма документа в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 №24 (приложение к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков) |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 4. | 20 «а» | Информация о цене на электрическую энергию, дифференцированной в зависимости от условий, определенных законодательством Российской Федерации. | годовая | год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015 | раскрытие информации субъектами естественных монополий, которым присвоен статус гарантирующего поставщика | – форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э (приложения 5); – заверение печатью организации и подписью руководителя; – формат файла - pdf |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 7. | 20 «г» | Информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности по тарифным группам в разрезе территориальных сетевых организаций по уровням напряжения. | месячная | месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности | формат файла - pdf |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | |
| | | | | месяцы n – 1, n-2, n-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 8. | 20 «д» | Информация о расчете нерегулируемой составляющей в | Месячная | месяц n года n (период актуальной ин- | расчет нерегулируемой составляющей в ставке покупки по- | формат файла - pdf |

| | | | | | | | |
|-----|--------|--|--|---|--|---|---|
| | | ставке покупки потерь электроэнергии и коэффициента бета (доли покупки потерь по регулируемой цене). | | формации на текущую дату) Например: январь 2015 года | терь электроэнергии и коэффициента бета (доли покупки потерь по регулируемой цене) | | |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | | |
| | | | | месяцы n – 1, n-2, n-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | | |
| 9. | 20 «к» | Информация о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений | актуальная информация на текущую дату В течении 30 дней со дня принятия решения | | информация о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) | Информация подлежит опубликованию в течении 30 дней со дня принятия решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в субъекте Ро формат файла – pdf | |
| | | | | | положение об установлении и применении социальной нормы для отдельных категорий потребителей | | |
| | | | | | условия применения социальной нормы для групп домохозяйств и типов жилых помещений | | |
| | | | | | случаи неприменения социальной нормы и цены (тарифы) на электрическую энергию (мощность) | | |
| 10/ | 22 «а» | Информация о размере регулируемой сбытовой надбавки с указанием решения уполномоченного органа об установлении тарифа, рассчитанные гарантирующим поставщиком в соответствии с Основами ценообразования в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике | Месячная | месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | Размер регулируемой сбытовой надбавки | Начиная с расчетного периода, с которого сбытовые надбавки гарантирующих поставщиков определяются в виде формулы | |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | | | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) |
| | | | | месяцы n – 1, n-2, n-3 годов | | | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду |
| 11. | 22 «б» | Информация о предельных уровнях нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) в соответствующем расчетном периоде, дифференцированные по ценовым категориям | Месячная | месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | данные о предельных уровнях нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) и их составляющих | – форма документа в соответствии с формой, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2011 №1179; – | |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | | | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) |

| | | | | | | |
|-----|--------|--|---------------------------------------|---|--|--------------------|
| | | | | месяцы п – 1, п-2, п-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 12. | 22 «г» | Информация о ценах и объемах электрической энергии каждого свободного договора купли-продажи электрической энергии | Месячная | месяц п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | цены и объемы каждого свободного договора купли-продажи | |
| | | | | год п-1, п-2, п-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | |
| | | | | месяцы п – 1, п-2, п-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 13. | 22 «д» | Информация об основаниях для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии | актуальная информация на текущую дату | | основания для введения полного и частичного ограничения | Формат файла - pdf |
| 14 | 22 «ж» | Информация о почасовых объемах продажи электрической энергии (мощности), произведенной на каждом квалифицированном генерирующем объекте, точки поставки которого расположены в зоне деятельности гарантирующего поставщика | Месячная | месяц п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | фактический полезный отпуск электрической энергии (мощности) потребителям | |
| | | | | год п-1, п-2, п-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | |
| | | | | месяцы п – 1, п-2, п-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 15. | 23 «а» | Информация об объемах покупки электрической энергии (мощности) на розничном рынке электроэнергии | Месячная | месяц п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года | объемы покупки электрической энергии (мощности), поставщики, объемы поставки, цены | |
| | | | | год п-1, п-2, п-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) | |
| | | | | месяцы п – 1, п-2, п-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду | |
| 16. | 23 «б» | Информация о фактическом полезном отпуске электрической энергии (мощности) потребителям | Месячная | месяц п года п (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь | фактический полезный отпуск электрической энергии (мощности) потребителям | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------------|---|
| | | | | 2015 года | |
| | | | | год n-1, n-2, n-3 | Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы) |
| | | | | месяцы n – 1, n-2, n-3 годов | Содержание подраздела аналогично актуальному периоду |

КЛАССИФИКАЦИОННЫЕ ГРУППЫ ПО ТЕМАТИКАМ ОБРАЩЕНИЙ

| № | Тематика | Подтемы (вопросы) | Описание |
|----|-------------------------------|--|---|
| 1. | Технологическое присоединение | Присоединение впервые вводимых энергопринимающих устройств | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения объекта(ов), не присоединенного ранее к сетям Общества |
| | | Присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с увеличением мощности | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам увеличения мощности ранее присоединенного к сетям Общества объекта(ов). |
| | | Присоединение в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств без увеличения мощности, влекущее изменение схемы внешнего электроснабжения устройств | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам изменения категории надежности электроснабжения, точки присоединения, виды производственной деятельности, не влекущие пересмотр присоединенной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения таких энергопринимающих устройств. |
| | | Перераспределение мощности | Обращение юридического лица /индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения энергопринимающих устройств посредством перераспределения присоединенной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями |
| | | Восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению (дубликаты ТУ, актов) | Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу выдачи дубликатов ранее выданных документов по технологическому присоединению (ТУ, актов) в случаях утраты ранее выданных |
| | | Продление или изменение технических условий | Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу продления срока действия ТУ, если заявителем не выполнены мероприятия и на дату окончания их срока действия имеется техническая возможность технологического присоединения, или изменения ТУ |
| | | Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения | Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу исполнения договора об осуществлении технологического присоединения, в том числе исполнение ТУ, проведение осмотра |
| | | Плата за технологическое присоединение | Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу платы за технологическое присоединения |

| | | | |
|----|--------------------------------|--|---|
| | | Документы по технологическому присоединению (договор, ТУ, акты) | Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу получения документов по технологическому присоединению |
| | | Возврат денежных средств | Обращение юридического лица/индивидуального предпринимателя по возврату денежных средств, ранее уплаченных по договору об осуществлении технологического присоединения, за объем не востребовавшей присоединенной мощности заявителя. |
| | | Выдача документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений) при смене собственника объекта | Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам получения документов при смене собственника, за исключением восстановления ранее выданных документов по технологическому присоединению в случаях утраты ранее выданных |
| | | Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства | Запрос органов местного самоуправления или правообладателя земельных участков о выдаче информации по подключению строящихся, реконструируемых или построенных, но не подключенных объектов капитального строительства к сетям Общества |
| | | Прочие вопросы по технологическому присоединению | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по технологическому присоединению, не вошедшим в перечень |
| 2. | Передача электрической энергии | Качество электрической энергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества электроэнергии |
| | | Заключение договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам заключения договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии |
| | | Хищение/несанкционированное потребление электрической энергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам хищения/несанкционированного потребления электрической энергии (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения/несанкционированного потребления) |
| | | Хищение объектов электросетевого хозяйства | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам хищения объектов электросетевого хозяйства (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения) |
| | | Акты безучетного/ бездоговорного потребления электроэнергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выставленных актов безучетного/бездоговорного потребления электроэнергии |
| | | Материальный ущерб | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя - конечных потребителей электроэнергии и энергосбытовых компаний по вопросам компенсации материального ущерба убытков, воз- |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | | никших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) услуг по передаче электроэнергии. |
| | | Оплата услуг по передаче электроэнергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг по передаче электроэнергии |
| | | Тарифы, льготы на электроэнергию | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установленных тарифов и льгот на передачу электроэнергии |
| | | Прочие вопросы по передаче электроэнергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по передаче электроэнергии, не вошедшим в перечень |
| 3. | Отключение электрической энергии | Аварийное отключение | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения электроэнергии, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как аварийное |
| | | Аварийно-экстренное отключение | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя с запросом экстренного отключения электроснабжения в случае аварийных ситуаций |
| | | Плановое отключение | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения электроэнергии, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как плановое |
| | | Ограничение (прекращение)/восстановление подачи электроэнергии по заявке энергосбытовой организации | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя (конечного потребителя электроэнергии или сбытовой организации) по вопросам ограничения (прекращения) и восстановления подачи электроэнергии по заявке энергосбытовой организации (в том числе заявка энергосбытовой организации) |
| | | Прочие вопросы по отключениям электроэнергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по отключениям электроэнергии, не вошедшим в перечень |
| 4. | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Обслуживание ЛЭП, ТП (в том числе замена/ремонт опор, замена провода, изоляторов, и т.д) | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу обслуживания ЛЭП, ТП (в том числе замена/ремонт опор, замена провода, изоляторов, переключателей, замена ввода и т.д) |
| | | Расчистка трасс ЛЭП | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу расчистки трасс ЛЭП (в том числе от древесно-кустарниковой растительности) |
| | | Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу согласования графиков вывода оборудования из эксплуатации |

| | | | |
|----|----------------------------------|--|---|
| | | Прочие вопросы технического обслуживания | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам технического обслуживания, не вошедшим в перечень |
| 5. | Коммерческий учет электроэнергии | Установка/замена приборов/допуска в эксплуатацию учета электрической энергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установки, замены приборов учета электрической энергии, допуска установленного прибора учета в эксплуатацию |
| | | Ремонт приборов учета электрической энергии | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам ремонта приборов учета электрической энергии |
| | | Снятие показаний перед демонтажем приборов учета | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам снятия показаний существующего прибора учета, осмотр его состояния и схемы подключения до его демонтажа в целях замены, ремонта или проверки прибора учета |
| | | Согласование места установки прибора учета | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета |
| | | Обслуживание приборов учета | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам обслуживания приборов учета электрической энергии |
| | | Контрольные показания прибора учета | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам снятия контрольных показаний приборов учета |
| | | Система АИИС КУЭ | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам проектирования, монтажа и ввода в эксплуатацию системы АИИС КУЭ |
| | | Обслуживание АИИС КУЭ | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технического обслуживания АИИС КУЭ |
| | | Оплата услуг | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг коммерческого учета электроэнергии |
| | | Прочие вопросы коммерческого учета | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам коммерческого учета, не вошедшим в перечень |
| 6. | Дополнительные услуги | Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам изменения топологии сетей (перенос опоры, перенос ввода, и т.д.) |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>Развитие и техническое обслуживание сетей наружного освещения</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам проведение изыскательских работ, подготовку проекта наружного освещения, проведение монтажных работ, обслуживание и эксплуатацию систем наружного освещения, обеспечение автоматического включения и отключения установок наружного освещения</p> |
| | | <p>Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения (в том числе услуга "ТП под ключ)</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выполнения всех мероприятий, которые закреплены техническими условиями за заявителем, при осуществлении процедуры технологического присоединения</p> |
| | | <p>Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации</p> |
| | | <p>Энергоаудит и энергосервис</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по оценке энергопотребления объектов клиента, подготовке плана мероприятий по оптимизации энергопотребления, составлению энергетического паспорта и выполнению мероприятий по оптимизации энергопотребления</p> |
| | | <p>Проектно-изыскательские работы по строительству, реконструкции и перевооружению объектов энергетики заявителя</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по проведению проектно-изыскательских работ, строительству, реконструкции и комплексному техническому перевооружению объектов энергетики</p> |
| | | <p>Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя (размещение рекламных конструкций, волоконно-оптического кабеля связи на ВЛ, предоставление автономных источников электроснабжения и пр.)</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по предоставлению объектов, принадлежащих Обществу для совместного использования с оборудованием клиента, например подвес линий связи на опорах линий электропередачи</p> |
| | | <p>Испытания и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по проведению испытаний средств защиты, проведение испытаний высоковольтных установок, тепловизионную диагностику энергоустановок</p> |
| | | <p>Прочие вопросы по дополнительным услугам</p> | <p>Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по дополнительным услугам,</p> |

| | | | |
|----|-----------------------|---|--|
| | | | не вошедшим в перечень |
| 7. | Качество обслуживания | Обслуживание на площадках ЦОП | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания сотрудниками Общества на площадках ЦОП (всех категорий) |
| | | Обслуживание Контакт-центром | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания операторами Контакт-центра |
| | | Обслуживание в Интернет-приемной (Личном кабинете) | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания в Интернет-приемной и Личном кабинете |
| | | Обслуживание профильными подразделениями | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания профильными подразделениями при оказании услуг, в том числе подразделениями, ответственными за оперативно-технологическое управление, и подразделениями по эксплуатации и ремонту оборудования |
| | | Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по факту неправомерных действий или бездействия со стороны сотрудника Общества при оказании услуг |
| | | Организация системы обслуживания | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам организации и функционирования элементов системы Обслуживания, в том числе работа ЦОП, Контакт-центра, Интернет-приемной, размещение ЦОП, система оповещения потребителей и т.д. |
| | | Раскрытие информации (информирование потребителей) | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам раскрытия информации и информирования потребителей услуг |
| | | Соблюдение конфиденциальности персональных данных потребителей | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам соблюдения конфиденциальности персональных данных потребителей (соблюдение требований Федерального закона от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных») |
| | | Прочие вопросы по качеству обслуживания | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам качества обслуживания, не вошедшим в перечень |
| 8. | Контактная информация | Контактная информация структурных подразделений | Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации структурных подразделений Обществом |

| | | | |
|----|--------|--|---|
| | | Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики | Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации организаций, работающих в сфере энергетики |
| 9. | Прочее | | Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам, не вошедшим в перечень |

ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ

| Категория | Этап | Процесс | Ответственное подразделение |
|-----------|-------------------------------|---|---|
| 1. Жалоба | Первичная обработка обращения | Прием обращения | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями⁶/подразделение делопроизводства⁷</i> |
| | | Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Основная обработка обращения | Анализ жалобы | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Подготовка и направление запроса в профильное подразделение на предоставление информации по сути инцидента и подготовку проекта ответа потребителю | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Рассмотрение инцидента, разработка мероприятий для устранения инцидента | <i>Профильное подразделение</i> |
| | | Подготовка информации по сути инцидента (включая перечень мероприятий и сроки реализации), проекта ответа потребителю и направление в подразделение по взаимодействию с потребителями | <i>Профильное подразделение</i> |
| | | Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Предоставление ответа потребителю услуг | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями/подразделение делопроизводства⁸</i> |

⁶ Под подразделением по взаимодействию с потребителями понимается подразделение на уровне аппарата управления филиала, ответственные за прием потребителей сотрудники ПО, РЭС.

⁷ В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

⁸ В случае направления почтой ответа на обращение потребителю услуг

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Исполнение мероприятий по обращению | Процессы по данному этапу определяются организационно-распорядительными документами Общества | Профильное подразделение |
| | | Уведомление по временным точкам контроля ⁹ подразделения по взаимодействию с потребителями о ходе исполнения мероприятий и по завершению | Профильное подразделение |
| | Контроль исполнения мероприятий по обращению | Направление запроса в профильное подразделение о результатах исполнения мероприятий по обращению (жалобе) в случае отсутствия уведомления от профильного подразделения в срок | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения. | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| Запрос справочной информации /консультации | Первичная обработка обращения | Прием обращения | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями/подразделение делопроизводства¹⁰</i> |
| | | Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Основная обработка обращения | Предоставление информации по запросу потребителя | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | В случае отсутствие информации у исполнителя (сотрудника подразделения по взаимодействию с потребителями) запрос в профильное подразделение, в зону компетенции которого входит вопрос потребителя, информации для подготовки ответа потребителю | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Предоставление информации для подготовки ответа потребителю по запросу в подразделение по взаимодействию с потребителями | Профильное подразделение |
| | | Подготовка ответа потребителю | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |

⁹ Временные точки контроля исполнения мероприятий устанавливаются организационно-распорядительными документами по направлению

¹⁰ В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

| | | | |
|--|----------------------------------|---|--|
| | | Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения по решению руководителя подразделения по взаимодействию с потребителями | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Предоставление ответа потребителю услуг | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями/подразделение делопроизводства¹¹</i> |
| | Завершение обработки обращения | Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения. | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| Заявка на оказание основных и дополнительных услуг | Первичная обработка обращения | Прием обращения | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями/подразделение делопроизводства¹²</i> |
| | | Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Основная обработка обращения | Проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация заявки и пакета документов в АМ по направлению | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Подготовка и направление уведомления потребителю услуг (заявителю) о недостающих сведений в заявке и/или документах | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Направление заявки и пакета документов, представленных потребителем услуг (заявителем), в профильное подразделение с сопроводительным письмом | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Исполнение мероприятий по заявке | Процессы по данному этапу определяются нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами Общества. Процессы по технологическому присоединению к | Профильные подразделения |

¹¹ В случае направления почтой ответа на обращение потребителю услуг

¹² В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | электросетям, услуг по передаче электрической энергии и оперативно-диспетчерскому обслуживанию представлены в разделе 7 настоящих Стандартов | |
| | Контроль исполнения мероприятий по обращению | Уведомление по временным точкам контроля <i>подразделения по взаимодействию с потребителями</i> о ходе исполнения мероприятий и по завершению | Профильные подразделения |
| | | Информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг ¹³ | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Завершение обработки обращения | Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения. | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| Отзыв и Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания | Первичная обработка обращения | Прием обращения | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Основная обработка обращения | Анализ отзыва/предложения на необходимость проведения корректирующих мероприятий | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит вопрос по отзыву/предложению (в случае необходимости проведения корректирующих мероприятий) | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | | Разработка корректирующих мероприятий по отзыву/предложению потребителя услуг | Профильное подразделение и <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> |
| | Исполнение мероприятий | Исполнение корректирующих мероприятий | Профильное подразделение |
| Завершение обработки обращения | Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения. | <i>Подразделение по взаимодействию с потребителями</i> | |

¹³ Требования к процессам информирования и уведомления потребителей услуг изложены в разделе VII.VI настоящих Стандартов