

Приложение № 5 к решению Совета  
директоров ОАО «Янтарьэнерго»  
от 26 сентября 2011 года  
(Протокол от 26.09.11 № 4)

**СТАНДАРТ**  
**«СИСТЕМА ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОАО «ЯНТАРЬЭНЕРГО»**

г. Калининград - 2011

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Область применения.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Нормативные правовые акты .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Термины, определения, обозначения и сокращения.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Основные принципы системы централизованного обслуживания потребителей услуг.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Организация системы централизованного обслуживания потребителей....</b>	<b>13</b>
5.1. Общие положения .....	13
5.2. Очное обслуживание потребителей услуг .....	15
5.3. Заочное обслуживание потребителей услуг .....	25
<b>6. Требования к автоматизации системы централизованного обслуживания потребителей услуг.....</b>	<b>35</b>
<b>7. Требования к бизнес-процессам системы централизованного обслуживания потребителей .....</b>	<b>38</b>
7.1. Общие требования .....	38
7.2. Требования к очному обслуживанию клиентов .....	54
7.3. Требования к заочному обслуживанию клиентов .....	56
7.4. Требования к реализации услуги по технологическому присоединению ....	58
7.5. Требования к реализации услуги по передаче электрической энергии .....	62
7.6. Требования в части оперативно-технологического управления. ....	66
7.7. Требования при эксплуатационных и ремонтных работах.....	67
7.8. Требования к информированию и уведомлению потребителей при оказании услуг .....	67
<b>8. Требования к этикету при обслуживании потребителей услуг.....</b>	<b>70</b>
8.1. Общие требования делового этикета.....	70
8.2. Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей... 71	
8.3. Требования к деловому этикету при телефонных переговорах .....	72
8.4. Требования к этикету деловой переписки .....	72
<b>9. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания.....</b>	<b>73</b>
9.1. Система мониторинга жалоб и обращений потребителей .....	73
9.2. Информационный аудит.....	74
9.3. Внутренний контроль качества обслуживания потребителей .....	75
9.4. Параметры, индикаторы и показатель качества оказываемых услуг.....	75

## 1. Область применения

Настоящий Стандарт «Система централизованного обслуживания потребителей услуг» (далее - Стандарт) является нормативным документом и применяется на всех уровнях управления ОАО «Янтарьэнерго».

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

- организации процесса централизованного обслуживания потребителей услуг;
- бизнес-процессам очного и заочного взаимодействия с потребителями услуг;
- этикету обслуживания потребителей услуг;
- проведению исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

Настоящий Стандарт разработан на основе Типового Стандарта дочерних и зависимых обществ ОАО «Холдинг МРСК» «Система централизованного обслуживания потребителей услуг» (протокол заседания Правления ОАО «Холдинг МРСК» от 14.05.2011 № 85пр/3).

Настоящий Стандарт распространяется на взаимоотношения исполнительного аппарата Общества, филиалов и структурных подразделений при:

- организации системы взаимодействия с потребителями услуг посредством очного обслуживания на площадках очной инфраструктуры Общества;
- организации заочного обслуживания через call-центры, «горячие линии», Интернет-приемную, E-mail сервисы;
- организации процессов взаимодействия с потребителями;
- организации обратной связи, как по инициативе 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 Стандарта.

Стратегия развития Системы централизованного обслуживания потребителей услуг, программа повышения качества поставляемых товаров и оказываемых услуг Общества разрабатываются в соответствии с требованиями 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 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»;

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 26 февраля 2004 г. № 109 «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530 «Об утверждении правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 9 августа 2010 г. № 609 «О внесении изменений в стандарты раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

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»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 160 «О порядке установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

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»;

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 29 июня 2010 г. № 296 «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».

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

Правила устройства электроустановок;

СанПиН 2.2.0.555-96 «Гигиена труда. Гигиенические требования к условиям

труда женщин санитарные правила и нормы»;

СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки»;

СанПиН 2.1.8/2.2.4.1383-03 «Гигиенические требования к размещению и эксплуатации передающих радиотехнических объектов»;

СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»;

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 13109-97 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»;

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

### 3. Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем Стандарте применены следующие термины.

**Call-центр (Контакт-Центр)** – совокупность оборудования, программного обеспечения, сотрудников структурных *подразделений по взаимодействию с клиентами*, 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.

**Call-центр по требованию** – тип корпоративного call-центра, при котором техническая инфраструктура call-центра находится в собственности провайдера и размещается на дата-центре провайдера, на рабочих местах сотрудников компании устанавливается клиентское программное обеспечение, связь между офисом компании и дата-центром провайдера осуществляется по выделенным IP-каналам или через Интернет. Обслуживание технической инфраструктуры call-центра и программного обеспечения осуществляет провайдер.

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

**ComputerTelephonyIntegration (CTI)** – технология, в которой интеллектуальные компьютерные ресурсы (аппаратура и программное обеспечение) применяются для осуществления исходящих и приема входящих звонков и для управления телефонным соединением.

**IntelligentContactManager (ICM)** – система автоматического интеллектуального распределения вызовов, включающая 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.

**InteractiveVoiceResponse (IVR)** – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри call-центра, пользуясь информацией, вводимой абонентом с помощью тонального набора.

**ShortMessageService (SMS)** – служба коротких сообщений технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений.

**Абонент** – физическое или юридическое лицо, 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 клиентами центра обслуживания клиентов, осуществляющий первичный прием и диспетчеризацию посетителей офиса центра обслуживания клиентов.

**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.

**Аутсорсинговый call-центр** – категория call-центра, при которой прием и обработку телефонных обращений осуществляет сторонняя организация, специализирующаяся на оказании услуг аутсорсингового call-центра. Аутсорсинговые услуги call-центра представляются в форматах: аренда рабочего времени операторов или аренда рабочих мест.

**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 (datacenter)** – специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и коммуникационного оборудования и подключения к

каналам сети Интернет. Дата-центр выполняет 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 call-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 (заявителем) 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.

**Правомерная 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 или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

**Заочное обслуживание потребителей** (заочный сервис) – обслуживание потребителей услуг без личного контакта с сотрудниками сетевой организации, в том числе по телефону, 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 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, 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.

**Интерактивное обслуживание** (интерактивный сервис) – форма заочного обслуживания потребителей услуг с использованием сети Интернет.

**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 клиентов 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 call-центр** – категория call-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.

**Обращение** – направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, e-mail, Интернет-приемную, клиентский ящик и других каналов. Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении в Центр обслуживания клиентов, при заочном обращении – в call-центр организации.

К обращениям относятся следующие категории:

жалоба (претензия);

запрос справочной информации /консультации;

заявка на оказание услуг: основные и дополнительные услуги, которые предоставляет сетевая организация потребителям (заявителям);

отзыв потребителя о деятельности организации;

предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания;

прочие.

**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 также других компонент обслуживания.

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

**Персональные данные потребителя услуг** – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации относятся данные: фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение, образование, профессия, ИНН, доходы.

**Период пиковой нагрузки (BusyHour, PeakHour)** – период времени в сутки, когда фиксируется наибольшая нагрузка на номер call-центра.

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

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

**Потребитель услуг** – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям территориальной сетевой организации, либо заключившие или желающие заключить с сетевой организацией договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых сетевой организацией.

**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 оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

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

**Система централизованного обслуживания потребителей услуг (СЦОПУ)**

– 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 о технологическом присоединении и акта разграничения балансовой принадлежности и 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 клиентов (ЦОК)** – организационная единица, предназначенная для очного приема обращений потребителей (заявителей) по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, осуществления платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

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

**Удобство использования** – максимальная степень удобства и эргономичности продукта для потребителя.

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
СЦОПУ	система централизованного обслуживания потребителей услуг
ТСО	территориальная сетевая организация
ЦОК	центр обслуживания клиентов
CRM	Customer Relationship Management, система управления взаимоотношениями с клиентами
IVR	Interactive Voice Responder, интерактивный автоответчик.

#### **4. Основные принципы системы централизованного обслуживания потребителей услуг**

Политика в области взаимодействия с потребителями сетевой организации заключается в обеспечении клиентоориентированного подхода при осуществлении деятельности. Основная цель клиентоориентированного подхода - формирование лояльности потребителей услуг к организации за счет качественного обслуживания и удовлетворения потребностей услуг в кратко- и долгосрочной перспективе.

Клиентоориентированность компании реализуется посредством создания и функционирования системы централизованного обслуживания потребителей услуг.

Система централизованного обслуживания потребителей базируется на руководящих принципах и реализуется на всех перспективах стратегического управления компанией.

Руководящие принципы системы централизованного обслуживания потребителей услуг:

**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 обеспечивает покрытие зоны ответственности сетевой компании и доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис компании удобен для всех групп потребителей и организован с соблюдением единых требований к качеству оказываемых услуг на всей территории ответственности компании.

**Доступность и оперативность заочного и интерактивного сервисов компании.** Каналы заочной коммуникации с потребителями обеспечивают круглосуточный доступ к заочному сервису и оперативность реакции компании на запросы потребителя. К интерактивному сервису организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.

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

**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.

Основной механизм реализации клиентоориентированного подхода – системный анализ и повышение эффективности всех технологических и бизнес-процессов компании с точки зрения перспективы «Клиент».

Задачи системы централизованного обслуживания потребителей услуг:

1. Реализация клиентоориентированного подхода при формировании стратегических задач компании и осуществлении деятельности:

развитие клиентоориентированной корпоративной культуры;

включение в перечень стратегических бизнес - задач повышение качества обслуживания потребителей услуг;

внесение изменений в систему мотивации персонала компании для соблюдения принципов клиентоориентированного подхода путем включения в систему ключевых показателей эффективности сотрудников Общества показателей качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей.

2. Повышение качества обслуживания потребителей и качества оказываемых услуг:

- соблюдение стандартов обслуживания потребителей;
- развитие инфраструктуры очного и заочного сервисов;
- развитие каналов коммуникаций с потребителями услуг;
- оптимизация бизнес-процессов взаимодействия с потребителями, соблюдение единых принципов при оказании услуг;
- автоматизация бизнес-процессов взаимодействия с потребителями;
- развитие каналов коммуникации между сотрудниками внутри компании и автоматизация процессов информационного обмена между сотрудниками при оказании услуг потребителям с целью сокращения сроков обслуживания и повышения качества услуг;
- организация комплексного подхода к обслуживанию потребителей услуг за счет развития дополнительных сервисов.

3. Создание системы контроля сроков и качества оказания услуг потребителям.

4. Организация регулярной «обратной связи» с потребителями:
- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей услуг;
  - разработка методологии и инструментария маркетинговых исследований для изучения степени удовлетворенности потребителей, их предпочтений и ожиданий;
  - проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов;
  - выявление проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями на основе анализа статистической отчетности и результатов маркетинговых исследований;
  - разработка плана корректирующих мероприятий и его реализация для повышения качества обслуживания.

Система централизованного обслуживания потребителей услуг Общества должна удовлетворять требованиям, установленным в настоящем Стандарте.

## **5. Организация системы централизованного обслуживания потребителей**

### **5.1. Общие положения**

Для построения эффективной системы централизованного обслуживания потребителей услуг на всех уровнях структуры управления компании должны функционировать организационные элементы данной системы.

На уровне исполнительного аппарата Общества функции по координации и контролю работы системы централизованного обслуживания потребителей услуг осуществляет *подразделение по взаимодействию с клиентами* и подчиняется непосредственно заместителю генерального директора Общества по *развитию и реализации услуг*.

*Подразделение по взаимодействию с клиентами* 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 системы централизованного обслуживания потребителей услуг на территории ответственности Общества, развитие и контроль деятельности системы;
- 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 также 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 клиентами* и подчиняется непосредственно заместителю директора филиала по развитию и реализации услуг.

*Подразделение по взаимодействию с клиентами* 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 также 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 также других организационно-распорядительных документов, действующих в организации.

Операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг осуществляются как на уровне исполнительного аппарата Общества, так и на уровне аппарата управления филиалов.

Сотрудники профильных подразделений филиала Общества, в основные или дополнительные функции которых входит оказание услуг, взаимодействуют с *подразделением по взаимодействию с клиентами* 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.

Система централизованного обслуживания потребителей услуг включает три формы обслуживания потребителей услуг: очный сервис, заочный сервис и

интерактивный, который можно отнести к форме заочного обслуживания. Информационный обмен компании с потребителями услуг осуществляется посредством каналов коммуникаций.

Очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей услуг с сотрудниками компании. При очном обслуживании каналами коммуникаций являются: ЦОК, пункты приема обращений, подразделения компании, в том числе ПО, РЭС.

Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с сотрудниками компаний. При заочной форме обслуживания потребителя услуг используются следующие каналы коммуникации: call-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	ЦОК	Очное обращение
	Пункты приема обращений клиентов	Очное обращение
	Подразделения компании	Очное обращение
Заочная форма	Call-центр (контакт-центр)	Телефонный звонок
		Факсовое обращение
		Обращение на Голосовой почтовый ящик
		sms, mms-сообщения
	Почта	Письмо через почту
Интерактивная форма	Клиентский ящик	Письмо через Клиентский ящик
	E-mail сервис	Электронное письмо через e-mail
	Интернет-приемная	Обращение в Интернет-приемную
	Личный кабинет клиента	Обращение через Личный кабинет клиента

## 5.2. Очное обслуживание потребителей услуг

### 5.2.1. Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей

Инфраструктура очного обслуживания должна обеспечивать территориальную доступность сервиса компании для потребителей. В компании должны быть организованы следующие инфраструктурные элементы очного сервиса:

ЦОК (центральный офис – ЦОК I категории, территориальные отделения – ЦОК II категории);

Пункт приема обращений потребителей (ЦОК III категории);

Подразделения компании, в компетенцию которых входит очное взаимодействие с потребителями при оказании услуг.

Центральный офис ЦОК (ЦОК I категории) организовывается в административном центре субъекта РФ (г. Калининград).

Для организации территориальных отделений ЦОК (ЦОК II категории) рассматриваются административные центры муниципальных образований в зоне электросетевых объектов филиала Общества. Пункты приема обращений (ЦОК III категории) организуются на базе РЭС для приема обращений потребителей, в том

числе заявок на технологическое присоединение к сетям филиала, для обеспечения принципа территориальной доступности очного сервиса.

Для оптимального территориального распределения сети ЦОК в зоне ответственности филиалов Общества территория оценивается по следующим критериям:

- тип населенного пункта на территории (город, поселок, деревня, и т.д.);
- статус населенного пункта территории (Административный центр субъекта, Административный центр муниципального образования);
- численность и плотность населения территории;
- размещение на территории аппарата управления филиала Общества;
- количество очных обращений потребителей, проживающих и/или подавших заявку на оказание услуг в РЭС оцениваемой территории.

Таблица 2. Параметры, определяющие тип элемента очной инфраструктуры

Параметр	Оценка значения параметра
Тип населенного пункта	-если тип населенного пункта = «город», то $P_1=1$ ; -если тип населенного пункта = «поселок», то $P_1=0,5$ ; -если другое, то $P_1=0$ .
Статус населенного пункта (наличие Административного центра субъекта РФ, муниципального образования)	-если статус «Административный центр субъекта РФ», то $P_2=1$ ; -если статус «Административный центр муниципального образования», то $P_2=0,5$ ; - в противном случае $P_2=0$ .
Плотность населенного пункта, чел/км <sup>2</sup>	$P_3 = \frac{P}{2000}$ , $P$ - плотность населенного пункта, чел/км <sup>2</sup>
Численность населения, тыс. чел.	$P_4 = \frac{S}{400}$ , $S$ – численность населенного пункта, тыс.чел.
Размещение на территории аппарата управления филиала Общества,	-если на территории размещен аппарат управления филиала, то $P_5=1$ ; -в противном случае $P_5=0$ .
Количество очных обращений потребителей	$P_6 = \frac{Ko}{250}$ , $Ko$ – среднее количество очных обращений за месяц от потребителей, проживающих и/или подавших заявку на оказание услуг в район электрических сетей оцениваемой территории

Общая оценка территории для организации элемента очной инфраструктуры рассчитывается как сумма всех параметров из таблицы 2 по формуле:

$$G = \sum_{i=1}^6 P_i = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5 + P_6,$$

где  $P_i$  – оценка  $i$ -ого параметра.

Таблица 3. Определение категории ЦОК в зависимости от обобщенной оценки



Обобщенная оценка $G = \sum_{i=1}^5 P_i$	Тип элемента очной инфраструктуры
$G \geq 5$	ЦОК 1 категории (центральный офис)
$3 \leq G < 5$	ЦОК 2 категории (отделение ЦОК)
$2 \leq G < 3$	ЦОК 3 категории (пункт приема обращений)
$G < 2$	Открытие ЦОК не целесообразно

Для принятия решения об открытии ЦОК в зоне ответственности компании *подразделение по взаимодействию с клиентами* исполнительного аппарата Общества готовит обоснование целесообразности открытия ЦОК соответствующей категории с указанием приведенных выше параметров и расчета обобщенной оценки территории. Решение о необходимости открытия ЦОК принимается заместителем генерального директора *по развитию и реализации услуг* Общества и утверждается генеральным директором Общества.

### 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 ЦОК;

соблюдения стандартов обслуживания потребителей, регламентов и требований настоящего Стандарта;

обеспечения комфортных условий ожидания и обслуживания потребителей;

высокого уровня квалификации сотрудников ЦОК и сотрудников компании, непосредственно задействованных в процессах оказания услуг потребителям;

организации комплексного подхода к обслуживанию и развития дополнительных сервисов на площадках ЦОК в соответствии с ожиданиями потребителей услуг.

Основные функции очного сервиса по категориям ЦОК представлены в следующей таблице.

Таблица 4. Распределение функций очного обслуживания по категориям ЦОК

Функция очного обслуживания	Категория ЦОК
Прием очных обращений потребителей услуг и первичная обработка (регистрация очных обращений и потребителей услуг в АС/АМ):	
- прием жалоб потребителей	ЦОК I, II, III категорий
- прием заявок на оказание основных 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	ЦОК I, II, III категорий
- 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	ЦОК I, II категорий
Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам компании	ЦОК I, II, III категорий
Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг и координация	ЦОК I, II, III категорий

процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества	
Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	ЦОК I, II, III категорий
Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей услуг	ЦОК I, II категорий
Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	ЦОК I, II категории
Контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОК Общества	ЦОК I категории
Прием платежей от потребителей за оказание услуг	ЦОК I, II категории
Организация и проведение PR-кампаний <sup>1</sup> на площадке ЦОК, направленных на формирование положительного имиджа филиала Общества у потребителей	ЦОК I категории

### 5.2.3. Требования к помещению ЦОК

Общие требования к помещению ЦОК обязательны для всех категорий ЦОК. Остальные требования к ЦОК, представленные в данном разделе, обязательны для ЦОК I-й категории, для ЦОК остальных категорий носят рекомендательный характер.

Общие требования к помещению:

1. Помещение ЦОК должно быть оформлено в соответствии с утверждённым корпоративным стилем и располагаться в социально благополучном районе максимально доступном для населения месте, на первом этаже и находиться не далее чем в 300 метрах от остановок общественного транспорта для центрального офиса, и 500 метров – для территориального отделения ЦОК.
2. При вынужденном размещении помещений ЦОК 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 ЦОК следует учитывать требования к условиям труда, изложенные в СанПиН 2.2.0.555-96 «Гигиена труда. Гигиенические требования к условиям труда женщин санитарные правила и нормы», СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки», СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений».
5. Следует предусматривать инженерно-технические мероприятия гражданской обороны и мероприятия по предупреждению чрезвычайных ситуаций.
6. При выборе помещений для размещения ЦОК необходимо предусматривать меры, облегчающие доступ и пребывание в помещении и здании сотрудникам и потребителям маломобильных групп населения.

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

### Требования к территории для стоянки автотранспорта потребителей услуг

1. Количество парковочных мест для автомобилей потребителей услуг центрального офиса ЦОК: не меньше 5 мест.
2. Количество парковочных мест для автомобилей персонала ЦОК: 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 ЦОК расположено вне зданий, принадлежащих Обществу, то помещение должно быть оборудовано пультовой централизованной охраной в ночное время, кнопкой тревожной сигнализации, а также системой видеонаблюдения.
5. Функционально-планировочное зонирование помещения ЦОК 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. Внутренний дизайн помещений офисов ЦОК должен соответствовать утверждённому корпоративному стилю. ЦОК I. II категории должны 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 Центра обслуживания. Нижнее ограничение площади входной группы определяется исходя из расчетной численности сотрудников по  $0,06 \text{ м}^2$  на каждого сотрудника плюс  $10 \text{ м}^2$ .

**Учетно-операционная группа** – зона, в которой непосредственно осуществляется обслуживание потребителей услуг. Учетно-операционная группа состоит из операционного зала, зала ожидания, офисных помещений, помещений инженерно-технического назначения и вспомогательных помещений. Если помещения под ЦОК 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 ЦОК рекомендуется отделять от зоны клиентов 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 м<sup>2</sup> на каждого работника, расположенного в этой зоне.

Рабочее место сотрудника операционного зала должно располагаться таким образом, чтобы клиент мог хорошо видеть и слышать сотрудника.

На столе сотрудника обязательно наличие информационной таблички, выполненной в соответствии с утверждённым корпоративным стилем. Запрещено на рабочем столе размещение каких-либо посторонних предметов, не относящихся к работе.

Обязательно наличие у сотрудников ЦОК, обслуживающих клиентов, бейджика, выполненного в соответствии с утверждённым корпоративным стилем.

*Зал ожидания клиентов* 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 м<sup>2</sup> на каждого работника, ведущего непосредственное обслуживание потребителей услуг.

*Офисные помещения* - помещения для работы сотрудников ЦОК включают кабинеты и общие рабочие помещения сотрудников структурных подразделений филиала 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 м<sup>2</sup>. Санитарные узлы для посетителей должны иметь указатели, их площадь - не менее 8 м<sup>2</sup>.

В зданиях ЦОК 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 м<sup>2</sup> 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 м<sup>2</sup> для основного состава и 8 м<sup>2</sup> - для обслуживающего персонала буфета. Количество мест в буфете следует определять из расчета одно место на четырех сотрудников ЦОК. Состав и площади помещений следует принимать в соответствии с нормативно-методическими документами по проектированию предприятий общественного питания.

При необходимости в помещении ЦОК 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 м<sup>2</sup> на 1 место при использовании аудиовизуальных средств информации и не менее 2 м<sup>2</sup> при их отсутствии. На каждое дополнительное место без стола следует предусматривать не менее 1 м<sup>2</sup>.

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 м<sup>2</sup> на одного сотрудника расчетной численности плюс 4,5-6 м<sup>2</sup> на зону приема, обработки и выдачи материалов.

*Помещения инженерно-технического назначения.* Площадь общих рабочих помещений для операторов call-центра определяется из расчета не менее 6 м<sup>2</sup> 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 м<sup>2</sup>.

#### Требования к защите помещений ЦОК

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 ЦОК 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 ЦОК

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

8. Фасад здания ЦОК должен соответствовать утверждённому корпоративному стилю. Центральный вход в здание ЦОК должен быть оборудован вывеской «Центр обслуживания клиентов ОАО «Янтарьэнерго», выполненной в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля. Вывеска Центра обслуживания может быть размещена двумя вариантами, в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

9. Если на площадке Центра оказывает услуги компания-участник, то на центральном фасаде здания или в зоне «входной группы» должна быть размещена информационная табличка, содержащая наименование организации-участника ЦОК с указанием формы собственности.

Каждая компания-участник должна быть представлена отдельной табличкой. Таблички должны быть выполнены в едином стиле и располагаться в непосредственной близости друг к другу.

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

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

12. 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.

### 5.2.4. Требования к оснащению ЦОК оборудованием

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

Таблица 5. Требования к оснащению оборудованием и мебелью ЦОК

Оборудование/ мебель	Количество	Категория ЦОК	Примечание
<b>Оборудование</b>			
Информационный сенсорный киоск	1 шт. (в случае представления дополнительных услуг или присутствия компаний-участниц на площадке Центра обслуживания)	ЦОК I категории	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 представления дополнительных услуг или присутствия компаний-участниц на площадке Центра обслуживания)	ЦОК I, II категории	Система электронной очереди – система программно-аппаратных средств, позволяющая оптимизировать управление потоками и очередями потребителей в ЦОК. Система электронной очереди может быть интегрирована с информационным сенсорным киоском.
Персональный компьютер	по 1 шт. на сотрудника ЦОК	ЦОК I, II, III категорий	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 ЦОК	ЦОК I, II, III категорий	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	ЦОК I, II, III категорий	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 ЦОК и заявок на оказание услуг, поступающих в ЦОК, но не менее 1 шт. на ЦОК	ЦОК I, II категорий	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.	ЦОК I, II категорий	Для печати раздаточного материала для потребителей
Устройства для вывода визуальной информации (плазменная панель, монитор, «бегущая строка» и т.д.)	1 шт.	ЦОК I, II категории	Для демонстрации роликов потребителей с необходимой информацией о компании, основных услугах, процедуре технологического присоединения, тарифах, а так же имиджевых роликов.
Кассовый аппарат или терминал для приема оплаты услуг	1 шт. на ЦОК	ЦОК I, II категории	Для приема оплаты услуг, в том числе по договорам на осуществление технологического присоединения, на оказание дополнительных услуг
<b>Мебель</b>			
Стол рабочий с тумбой	Не менее 1 на каждого сотрудника	ЦОК I, II, III категорий	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками, запираемыми на ключ.
Кресло офисное	1 шт. на каждого сотрудника	ЦОК I, II, III категорий	
Шкаф для одежды	Не менее 1 на 4-х сотрудников	ЦОК I, II категорий	Шкаф должен обеспечивать размещение верхней одежды и головных уборов не менее 4-х сотрудников
Шкаф для документов	Не менее 1 на 4-х сотрудников	ЦОК I, II категорий	Шкаф должен содержать запирающиеся на ключ тумбы для хранения документов
Стул для посетителя	Не менее 1-го на каждое рабочее место, предназначенное для приема посетителей. Не менее 1 на каждом 2-х человек средней очереди	ЦОК I, II, III категорий	Стул для клиентов полумягкий
Стол для посетителя	Не менее 2-х на ЦОК	ЦОК I категории	Стол для заполнения форм документов
	Не менее 1-го на ЦОК	ЦОК II категории	
Сейф	По необходимости		
Тумба под оргтехнику	1 шт. на каждую единицу оргтехники	ЦОК I, II, III категорий	
Стенд информационный настенный	Не менее 2-х шт.	ЦОК I категории	Стенд информационный предназначен для размещения информационных мате-
	Не менее 1-х шт.	ЦОК II, III категорий	



			риалов, разъяснений, образцов заполнения документов, визиток и т.д.
--	--	--	---

### 5.3. Заочное обслуживание потребителей услуг

#### 5.3.1. Требования к организации заочного обслуживания: Call-центр

Call-центр представляет собой совокупность оборудования, программного обеспечения, сотрудников структурных *подразделений по взаимодействию с клиентами* и бизнес - процессов заочного обслуживания потребителей. Инфраструктурными компонентами call-центра являются:

оборудование (техническая инфраструктура call-центра);  
 программное обеспечение;  
 операторы call-центра, осуществляющие обработку входящих/исходящих вызовов (организационная структура call-центра).

Если операторы call-центра являются сотрудниками компании, то call-центр называется корпоративным.

Для оптимального заочного сервиса в компании с учетом специфики работы электросетевого комплекса call-центр реализуется в форме корпоративного call-центра или корпоративного call-центра по требованию: то есть операторы входят в состав *подразделений по взаимодействию с клиентами* Общества, а техническая инфраструктура call-центра находится в собственности Общества или размещается на базе оборудования аутсорсинговой компании (провайдера).

Для обеспечения одной точки доступа заочного сервиса по телефону организуется единый многоканальный телефонный номер call-центра формата «8-800-...» в зоне ответственности Общества. Звонок на единый телефонный номер бесплатный для абонента.

Для работы единого корпоративного call-центра организационная структура call-центра должна быть территориально распределенной в зоне ответственности Общества:

1 линия поддержки – операторы call-центра на уровне исполнительного аппарата Общества или на уровне аппарата управления одного из филиалов в составе *подразделения по взаимодействию с клиентами*;

2 линия поддержки – операторы call-центра на уровне филиалов Общества в структуре *подразделения по взаимодействию с клиентами*;

3 линия поддержки – сотрудники внешних и внутренних структурных подразделений филиалов Общества.



Рисунок 1. Организационная инфраструктура единого call-центра ОАО «Янтарьэнерго»

На уровне исполнительного аппарата Общества или на уровне аппарата управления одного из филиалов в структуре подразделения по взаимодействию с клиентами может быть создана структурная единица - подразделение заочного обслуживания (1 линия поддержки call-центра), на уровне филиалов – подразделение заочного обслуживания (2 линия поддержки call-центра).

### 5.3.1. Задачи и функции заочного обслуживания потребителей: call-центра

Целью call-центра является повышение эффективности прямой и обратной связей компании с потребителями услуг для обеспечения лояльности клиентов Общества.

Задачи единого корпоративного call-центра Общества:

качественное 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 услуг, проведения опроса потребителей услуг для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

Основные функции call-центра для оптимизации бизнес-процессов заочного сервиса распределены по уровням поддержки call-центра, распределение представлено в таблице 6.

Таблица 6. Распределение функций заочного обслуживания по уровням поддержки

Функция заочного обслуживания	Уровень поддержки call-центра
Прием и обработка входящих вызовов с использованием интерактивных голосовых меню IVR-системы «Системы самообслуживания»: ввод	1, 2 линии поддержки call-центра

текущих показаний счетчика, отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д.	
Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг оператором:	
- по вопросам отключений электроэнергии и качества электроэнергии	1 линия поддержки call-центра
- контактная информация подразделений компании и коммутация	1 линия поддержки call-центра
- по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборов учета электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества.	2 линия поддержки call-центра
Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей услуг:	
- по вопросам отключений электроэнергии и качества электроэнергии	1 линия поддержки call-центра
- контактная информация подразделений компании и коммутация	1 линия поддержки call-центра
- по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборам учета электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества.	2 линия поддержки call-центра
Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	1, 2 линии поддержки call-центра
Проведение целевых опросов по телефонному каналу связи для изучения: - рынка потенциальных дополнительных сервисов, - перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, - удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	1 линия поддержки call-центра
Оповещение крупных потребителей электроэнергии, сбытовых организаций о плановых и аварийных отключениях	1 линия поддержки call-центра
Информационное взаимодействие с оперативным персоналом Центра управления сетями, оперативно-диспетчерской службы ПО, оперативно-диспетчерской группы РЭС при аварийных и плановых отключениях электроэнергии	1 линия поддержки call-центра
Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей электроэнергии	1 линия поддержки call-центра
Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	2 линия поддержки call-центра
Актуализация базы данных по потребителям услуг	1, 2 линии поддержки call-центра

### 5.3.2. Функциональные требования к call-центру

Требования к функционалу единого call-центра приведены в следующей таблице.

Таблица 7. Функциональные требования к единому call-центру Общества

Модуль/функция	Описание
<b>Базовые</b>	
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 но-	Функция позволяет определить номер, с которого произошел вызов.

мера (ANI - Automatic number identification)	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 call-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: количество входящих/исходящих запросов; количество запросов, закрытых системой IVR; количество запросов, закрытых оператором Call-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 call-центра Общества с call-центрами других дочерних и зависимых обществ ОАО «Холдинг МРСК»	В период экстренных и чрезвычайных ситуаций при пиковых нагрузках на операторов call-центра Общества должна быть обеспечена техническая возможность распределять (или автоматически переадресовывать при занятости всех операторов) входящие вызовы на операторов call-центров других сетевых дочерних и зависимых обществ ОАО «Холдинг МРСК»

<b>Дополнительные</b>	
Система интеллектуально-го распределения звонков (ICM)	Система интеллектуальной маршрутизации вызова позволяет по собранным и имеющимся данным о клиенте, 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 Call-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 Call-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 единого call-центра выбирается исходя из функциональных требований, приведенных в таблице 7, и возможности интеграции с существующими АС и АМ клиентского блока.

Рабочее место оператора call-центра должно быть оборудовано в соответствии со следующими требованиями.

Таблица 8. Требования к оснащению рабочего места оператора call-центра

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

Автоматизированное рабочее место оператора Call-центра реализуется в виде программного обеспечения и представляет собой визуальное приложение управления вызовами и получения дополнительной информации о звонках и запросах.

АРМ оператора call-центра интегрируется с необходимыми информационными системами и базами данных Общества для минимизации времени обработки вызова.

Таблица 9. Функциональные требования к АРМ оператора call-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 клиентов
24	Проведение групповых телефонных опросов и телемаркетинга

### 5.3.3. Требования к организации интерактивного обслуживания

Интерактивное обслуживание компании организуется на базе раздела «Клиентам» на корпоративном сайте Общества. Инструменты интерактивного обслуживания: Интернет-приемная и Личный кабинет.

Раздел «Клиентам» на сайте Общества должен включать следующие рубрики:

- Территория обслуживания;
- Передача электроэнергии;
- Технологическое присоединение;

Коммерческий учет электрической энергии;

Дополнительные услуги;

Система Централизованного обслуживания клиентов;

Полезная информация: энергосбережение, безопасность (угроза жизни и здоровью при хищениях электроэнергии и энергооборудования).

Контактные телефоны соответствующих должностных лиц и подразделений, а также адреса электронной почты для приёма сообщений клиентов, в том числе информации клиентов о безучётном и бездоговорном потреблении электроэнергии на условиях анонимности.

Таблица 10. Структура и содержание раздела «Клиентам» на сайте филиала

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	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. 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»
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	1. Количество поданных заявок и объема мощно-

	информация по технологическому присоединению	сти, 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 с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»
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 Централизованного обслуживания клиентов	Центры обслуживания клиентов	1. Почтовые адреса ЦОК, карта с обозначением месторасположения ЦОК, номера общественного транспорта и остановки; 2. Номер единого Call-центра и электронный адрес Центра обслуживания клиентов; 3. ФИО, контактный телефон начальника ЦОК.
	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	
	Единый Call-центр Общества	Описание Call-центра, характеристика работы call-центра, услуги
	Нормативные документы	Стандарт обслуживания потребителей услуг
	Отчет о работе с клиентами 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: энергосбере-		Информация по энергосбережению и безопасности, угроза жизни и здоровью при хищениях электроэнергии и энергооборудования.



жение, безо- пасность		
--------------------------	--	--

На главной странице корпоративного сайта должен размещаться номер единого корпоративного Call-центра Общества, информация по плановым и аварийным отключениям электроэнергии в зоне ответственности филиала компании с детализацией по населенным пунктам ссылки-баннеры на следующие элементы:

- Интернет-приемная;
- Личный кабинет клиента;
- Анкета клиента.

Подраздел Интернет-приемная является информационно-интерактивным сервисом компании и обеспечивает прямую и обратную связи с потребителями услуг. Интернет-приемная включает в себя следующий функционал:

1. 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, приведенному в таблице 12 раздела 7.1.

2. Направить обращение/жалобу: 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;

3. Направить заявку на оказание услуг: в данном разделе располагаются электронные формы с полями для заполнения необходимой информации для оказания услуг для физических и юридических лиц. Прием заявки должен быть реализован для:

- технологического присоединения энергопринимающих устройств к распределительным сетям компании;
- восстановления ранее выданных или новых технических условий;
- переоформление (перераспределение) мощности;
- проверка, замена и монтаж приборов учета электроэнергии.

В подразделе должна быть обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf.

При направлении заявки потребитель должен быть уведомлен о необходимости представить оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены через Интернет-приемную, в течение 6 рабочих дней с даты направления заявки.

4. Направить информацию о безучётном и бездоговорном потреблении электроэнергии (горячая линия).

5. Вопрос-ответ: в данном разделе размещаются наиболее часто задаваемые вопросы потребителей услуг.

Подраздел «Личный кабинет клиента» 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.

Для обеспечения адресности и юзабилити Личного кабинета могут быть реализованы различные типы интерфейсов в зависимости от категории потребителей услуг. Доступ в Личный кабинет осуществляется по индивидуальному Логину и паролю, которые предоставляются потребителю при подаче заявки на оказание услуг или при очном обращении в ЦОК компании.

В Личном кабинете клиента реализуется следующий функционал:

направить заявку на оказание услуг, в том числе на технологическое присоединение к распределительным сетям компании, восстановление ранее выданных или выдачу новых технических условий, переоформление (перераспределение) мощности, проверку, замену и монтаж приборов учета электроэнергии и др.

ввод текущих показаний приборов учета электрической энергии;

обеспечение удаленного доступа к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистика потребления (при наличии автоматизированной информационной системы коммерческого учета электрической энергии);

контроль выполнения мероприятий по заявке на оказание услуг, в том числе на технологическое присоединение энергопринимающих устройств к распределительным сетям;

согласование плановых величин потребления электрической энергии и мощности (для юридических лиц);

прочие функции адресного web-сервиса.

В Личном кабинете клиента должна быть обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf.

При направлении заявки на оказание услуг потребитель должен быть уведомлен о необходимости представить оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены через Личный кабинет клиента, в течение 6 рабочих дней со дня направления заявки.

Для организации интерактивного обслуживания необходима интеграция интерактивно-информационных сервисов, корпоративных АМ/АС и баз данных Общества.

Прием и первичная обработка всех обращений, поступивших через Интернет-приемную и Личный кабинет клиента, включая заявки на оказание услуг, осуществляется специалистами *подразделения по взаимодействию с клиентами*.

#### **5.3.4. Требования к организации прочих каналов коммуникации с потребителями услуг**

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

Рекомендованные места для размещения – ЦОК 1 и 2 категорий. Так же клиентские почтовые ящики могут располагаться в здании исполнительного аппарата Общества и филиалах, в местах массового сбора населения. Ящик должен быть выполнен в корпоративном стиле с указанием логотипа, наименования и телефона единого call-центра компании. Сбор и обработка письменной корреспонденции из клиентских ящиков осуществляются сотрудниками *подразделения по взаимодействию с клиентами*.

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 системы централизованного обслуживания потребителей услуг

Для обеспечения качественного обслуживания потребителей услуг на высоком технологическом уровне необходимо внедрение различных 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 системы централизованного обслуживания потребителей включают несколько уровней, иерархия представлена на рисунке 2.

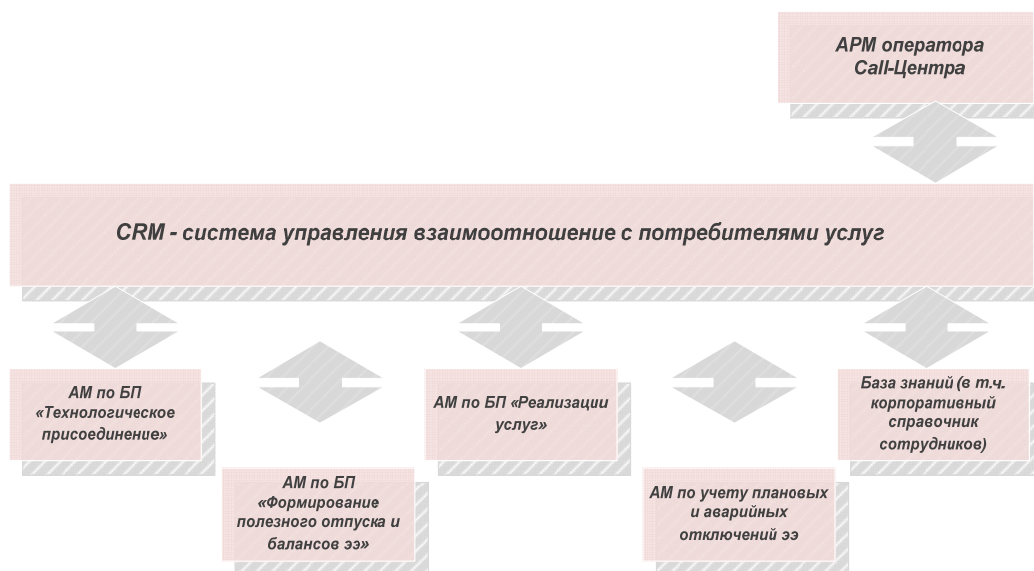


Рисунок 2. Автоматизированные модули поддержки системы централизованного обслуживания потребителей

Таблица 11. Автоматизированные системы/модули поддержки очного и заочного сервисов

<b>Функция очного обслуживания</b>	<b>Необходимые АС/АМ</b>
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 ЦОК	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 ЦОК филиала Общества	CRM – система
Прием платежей от потребителей за оказание услуг	АМ по БП «Реализация услуг»
<b>Функция заочного обслуживания</b>	<b>Необходимые АС/АМ</b>
Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг оператором:	CRM – система, call-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, call-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	АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические

электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества. В том числе прием заявки-намерения на оказание услуг.	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, call-центр
Оповещение крупных потребителей электроэнергии, бытовых организаций о плановых и аварийных отключениях	CRM – система, call-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 call-центра
Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	CRM – система, call-центр, АМ по БП «Реализация услуг», АМ по БП «Технологические присоединения»
Актуализация базы данных по потребителям услуг	CRM – система, call-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 ЦОК и единого Call-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 клиента и их характеристик, определение платежного поведения клиента, информация об 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 Call-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.

Обеспечение доступа сотрудников *подразделений по взаимодействию с клиентами* к другим АМ Общества для оперативного предоставления информации на обращения потребителей услуг, информационного обмена с другими сотрудниками компании в рамках процедур оказания услуг, сокращения нагрузки на технических специалистов по консультированию и информированию потребителей услуг.

## **7. Требования к бизнес-процессам системы централизованного обслуживания потребителей**

Для обеспечения качественного обслуживания и соблюдения основных принципов системы централизованного обслуживания потребителей услуг компании устанавливаются требования к бизнес-процессам очного и заочного обслуживания потребителей и их исполнению.

### **7.1. Общие требования**

1. Все обращения, поступающие в адрес компании от потребителей услуг по очным и заочным каналам коммуникации регистрируются в АС или АМ, обрабатываются и рассматриваются согласно настоящему Стандарту и внутренним организационно-распорядительным документам Общества.

2. С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения регистрируются в момент поступления.
3. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.
4. Потребителям услуг компании обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений (жалоб) в установленные сроки.
5. Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности клиента. 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 клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.
6. Основной программной платформой взаимодействия с потребителями услуг является CRM-система управления взаимоотношениями с потребителями услуг. Все обращения потребителей независимо от категории регистрируются в CRM-системе. При регистрации обращений в CRM-системе должен соблюдаться принцип однократности – каждое обращение потребителя регистрируется один раз.
7. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:
  - если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
  - если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
  - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.
8. Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.
9. Рассмотрение обращения (без уведомления клиента) не производится в случаях:
  - если текст письменного обращения не поддается прочтению;
  - если контактные данные, необходимые для ответа на обращения, не указаны.
10. Все поступающие обращения клиентов независимо от канала поступления классифицируются по категориям:
  - Жалоба;
  - Запрос справочной информации/консультации;
  - Заявка на оказание услуг: основных и дополнительных;
  - Приём/выдача документов;
  - Отзыв потребителя о деятельности компании;
  - Предложение потребителя по улучшению качества обслуживания;
  - Прочие.Категория «Заявка на основные услуги» имеет следующую градацию:
  - заявка на технологическое присоединение;
  - заявление на переоформление (перераспределение) мощности;
  - заявление о восстановлении ранее выданных технических условий для технологического присоединения;
  - заявление на продление технических условий для технологического присоединения;

заявление на оформление (переоформление ) актов разграничения балансовой принадлежности и актов разграничения эксплуатационной ответственности сторон для заключения договора со сбытовой компанией в связи с:

- реорганизацией прежнего владельца;
- сменой собственника объекта;
- изменением формы собственности владельца;

заявление на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии.

Таблица 12. Описание классификационных групп по категориям обращений

№	Категория	Описание
1.	Жалоба	Обращения клиентов, направленные клиентом в адрес компании или должностного лица компании в очной или заочной форме, о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензии о предоставлении услуги ненадлежащего качества; претензия клиента к действиям компании, объему, условиям или срокам предоставления услуг компанией
2.	Запрос справочной информации/ консультации	Обращения клиентов, содержащие запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах компании
3.	Заявка на оказание основных услуг	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
	Заявление на продление технических условий	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"> <li>– ликвидацией прежнего владельца;</li> <li>– реорганизацией прежнего владельца;</li> <li>– прекращением деятельности прежнего владельца;</li> <li>– сменой собственника объекта;</li> <li>– изменением формы собственности владельца;</li> </ul> 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 перераспределение мощности	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя имеющего намерение осуществить перераспределение мощности в пользу иных владельцев энергопринимающих устройств



		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.
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>– проверка приборов учета;</li> <li>– опломбировка приборов учета;</li> <li>– замена приборов учета;</li> <li>– вызов инспектора или контролера для снятия показаний;</li> </ul> подготовку акта технической проверки приборов учета.
5.	Приём/выдача документов	Приём документов	Очные обращения потребителей услуг, целью которых является выдача клиенту документов сотрудниками компании
		Выдача документов	Очные обращения потребителей услуг, целью которых является приём от клиентов документов сотрудниками компании
6.	Отзыв		Обращения потребителей услуг, содержащие отзыв и характеристику работы сотрудников компании
7.	Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания		Обращения клиентов, содержащие предложения по улучшению качества сервиса компании, в данную категорию не входят предложения, полученные от потребителя в ходе проведения опроса

11. Все поступающие обращения клиентов классифицируются независимо от канала поступления по тематикам. Распределение и описание классификационных подгрупп представлено в следующей таблице 13.

Таблица 13 Описание классификационных групп 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 невостребованной 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, возникших 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 учета электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установки, замены приборов учета электрической энергии
		Ремонт приборов учета электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам ремонта приборов учета электрической энергии
		Пломбировка/разрешение на снятие пломбировки приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам пломбировки и разрешения на снятие пломбировки приборов учета
		Обслуживание приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам обслуживания приборов учета электрической энергии
		Сверка показаний приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам сверки показаний приборов учета электрической энергии
		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.)
		Подъездное/уличное освещение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам подъездного/уличного освещения
		Сопровождение заявки на технологическое присоединение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам сопровождения заявки на технологическое присоединение - выполнение работ, относящихся при осуществлении технологического присоединения к компетенции заявителя
		Оплата дополнительных услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты дополнительных услуг Общества
		Прочие вопросы по дополнительным услугам	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по дополнительным услугам, не вошедшим в перечень
7.	Качество обслуживания	Обслуживание на площадках ЦОК	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания сотрудниками Общества на площадках ЦОК (всех категорий)
		Обслуживание call-центром	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания операторами call-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 ЦОК, call-центра, Интернет-приемной, размещение ЦОК, 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

12. 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 15 рабочих дней или в срок, указанный в запросе. Обработка обращения потребителя (по запросу), в том числе предоставление ответа потребителю, осуществляется в срок, указанный в таблице 13 настоящего Стандарта.

13. Обработка обращений потребителей услуг входит в операционные функции подразделения по взаимодействию с клиентами исполнительного аппарата Общества.

14. 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 по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);

завершение обработки обращения.

Поэтапный состав обработки обращений в зависимости от категории приведен в таблице 14 для филиала Общества.

Таблица 14. Этапы обработки обращений по категориям

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
1. Жалоба	Первичная обработка обращения	Прием обращения	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами<sup>2</sup>/подразделение делопроизводства<sup>3</sup></i>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
	Основная обработка обращения	Анализ жалобы	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Подготовка и направление запроса в профильное подразделение на предоставление информации по сути инцидента и подготовку проекта ответа потребителю	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</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 клиентами	<i>Профильное подразделение</i>
		Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Предоставление ответа потребителю услуг	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами/подразделение делопроизводства<sup>4</sup></i>

<sup>2</sup> В таблице 12 под подразделением по взаимодействию с клиентами понимается подразделение по взаимодействию с клиентами на уровне аппарата управления филиала, ответственные за прием потребителей сотрудники ПО, РЭС.

<sup>3</sup> В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

<sup>4</sup> 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 <sup>5</sup> подразделения по взаимодействию с клиентами 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	Подразделение по взаимодействию с клиентами
	Завершение обработки обращения	Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	Подразделение по взаимодействию с клиентами
Запрос справочной информации /консультации	Первичная обработка обращения	Прием обращения	Подразделение по взаимодействию с клиентами/подразделение делопроизводства <sup>6</sup>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	Подразделение по взаимодействию с клиентами
		Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения)	Подразделение по взаимодействию с клиентами
	Основная обработка обращения	Предоставление информации по запросу потребителя	Подразделение по взаимодействию с клиентами
		В случае отсутствие информации у исполнителя (сотрудника подразделения по взаимодействию с клиентами) запрос в профильное подразделение, в зону компетенции которого входит вопрос потребителя, информации для подготовки ответа потребителю	Подразделение по взаимодействию с клиентами
		Предоставление информации для подготовки ответа потребителю по запросу в подразделение по взаимодействию с клиентами	Профильное подразделение
		Подготовка ответа потребителю	Подразделение по взаимодействию с клиентами
		Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения по решению руководителя подразделения по взаимодействию с клиентами	Подразделение по взаимодействию с клиентами
		Предоставление ответа потребителю услуг	Подразделение по взаимодействию с клиентами/подраздел

<sup>5</sup> Временные точки контроля исполнения мероприятий устанавливаются организационно-распорядительными документами по направлению

<sup>6</sup> В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

			<i>ение делопроизводства</i> <sup>7</sup>
	Завершение обработки обращения	Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
Заявка на оказание основных и дополнительных услуг	Первичная обработка обращения	Прием обращения	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами/подразделение делопроизводства</i> <sup>8</sup>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</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 клиентами</i>
		Регистрация заявки и пакета документов в АМ по направлению	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Подготовка и направление уведомления потребителю услуг (заявителю) о недостающих сведений в заявке и/или документах	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Направление заявки и пакета документов, представленных потребителем услуг (заявителем), в профильное подразделение с сопроводительным письмом	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
	Исполнение мероприятий по заявке	Процессы по данному этапу определяются нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами Общества. Процессы по технологическому присоединению к электросетям, услуг по передаче электрической энергии и оперативно-диспетчерскому обслуживанию представлены в разделах 7.4, 7.5, 7.6 настоящего Стандарта	Профильные подразделения
		Контроль исполнения мероприятий по обращению	Уведомление по временным точкам контроля <i>подразделения по взаимодействию с клиентами</i> о ходе исполнения мероприятий и по завершению
			Информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг <sup>9</sup>

<sup>7</sup> В случае направления почтой ответа на обращение потребителю услуг

<sup>8</sup> В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

<sup>9</sup> Требования к процессам информирования и уведомления потребителей услуг изложены в разделе 7.8 настоящего Стандарта

			<i>клиентами</i>
	Завершение обработки обращения	Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
Отзыв и Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания	Первичная обработка обращения	Прием обращения	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
	Основная обработка обращения	Анализ отзыва/предложения на необходимость проведения корректирующих мероприятий	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит вопрос по отзыву/предложению (в случае необходимости проведения корректирующих мероприятий)	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
		Разработка корректирующих мероприятий по отзыву/предложению потребителя услуг	<i>Профильное подразделение и Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>
	Исполнение мероприятий	Исполнение корректирующих мероприятий	<i>Профильное подразделение</i>
Завершение обработки обращения	Регистрация в CRM-системе результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	<i>Подразделение по взаимодействию с клиентами</i>	

15. В случае поступления обращения (жалобы) в исполнительный аппарат Общества подразделение по взаимодействию с клиентами исполнительного аппарата Общества в течение 2 рабочих дней направляет в филиал Общества запрос информации по сути обращения и проекта ответа потребителю по обращению. При поступлении запроса по обращению из исполнительного аппарата Общества обработка обращения в филиале осуществляется в соответствии с пунктом 14 настоящего раздела.

16. Общие сроки обработки обращений (за исключением заявок на основные услуги и дополнительные услуги) в зависимости от категории обращения и форм обслуживания представлены в следующей таблице 15.

Таблица 15. Сроки обработки обращений

Форма обслуживания \ Категория	Очное	Заочное		
		почта	call-центр	Интернет-приемная
Жалобы	15 рабочих дней	15 рабочих дней	15 рабочих дней	15 рабочих дней

оперативные жалобы по отключениям электрической энергии <sup>10</sup>	30 минут	-	30 минут	-
Запрос справочной информации/консультации	30 минут	15 рабочих дней <sup>11</sup>	30 минут	15 рабочих дней
Приём/выдача документов	30 минут	1 рабочий день <sup>12</sup>	-	1 рабочий день <sup>13</sup>
Заявка на прочие услуги	15 рабочих дней	15 рабочих дней	15 рабочих дней	15 рабочих дней
Отзыв	15 рабочих дней	15 рабочих дней	30 минут	15 рабочих дней
Предложение от потребителя	15 рабочих дней	15 рабочих дней	30 минут	15 рабочих дней

В случае необходимости проведения измерений показателей качества электрической энергии в рамках реализации мероприятий по жалобе на качество электрической энергии допускается увеличение общего срока обработки жалобы до 30 рабочих дней с обязательным направлением потребителю промежуточного ответа.

Срок обработки письменных запросов потребителей информации, подлежащей раскрытию, в отношении трансформаторных подстанций до 35 кВ 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. К информации в отношении трансформаторных подстанций до 35 кВ, предоставляемой по письменным запросам потребителей, относится информация:

о наличии (об отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам (работам, услугам) субъектов естественных монополий и о регистрации и ходе реализации заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям, включая информацию, содержащую сводные данные в разрезе субъектов Российской Федерации о поданных заявках на технологическое присоединение к электрическим сетям и заключенных договорах об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям по сетевой компании с указанием количества:

- поданных заявок и объема мощности, необходимого для их удовлетворения;
- заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, содержащих сведения об объеме присоединяемой мощности, сроках и плате по каждому договору;
- аннулированных заявок на технологическое присоединение;
- выполненных присоединений и присоединенной мощности;

об условиях, на которых осуществляется поставка регулируемых товаров (работ, услуг) субъектами естественных монополий, и (или) об условиях договоров об

<sup>10</sup> Допускается увеличение сроков обработки обращений (жалоб) по отключению электрической энергии в зависимости от степени и масштаба аварийного отключения

<sup>11</sup> Данный срок не распространяется на письменные запросы потребителей информации, подлежащей раскрытию, в отношении трансформаторных подстанций до 35 кВ согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24.

<sup>12</sup> Первичная обработка входящей корреспонденции и отправка исходящей корреспонденции подразделением делопроизводства

<sup>13</sup> Первичная обработка сканированных копий документов (или электронных документов с цифровой подписью)

осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с указанием типовых форм договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии, типовых договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям и источника официального опубликования нормативного правового акта, регулирующего условия этих договоров.

Сроки обработки заявок на оказание услуг, исполнение процедур по основным видам услуг регламентируются нормативными правовыми актами. Сроки и требования по технологическому присоединению к электросетям компании, услуг по передаче электрической энергии, а так же в части оперативно-технологического управления представлены, соответственно, в разделах 7.4, 7.5 и 7.6 настоящего Стандарта.

17. Для прогнозирования перспективных планов развития клиентского направления и обеспечения индивидуального подхода к обслуживанию потребителя услуг, обратившиеся с обращением в адрес компании, регистрируются в CRM-системе, за исключением потребителей, которые при обращении не указали или отказались предоставить контактную информацию.

Таблица 16. Состав контактной информации потребителя услуг

№	Состав контактной информации
1	ФИО потребителя услуг
2	Юридическое/физическое лицо
3	Для юридического лица - Наименование организации
4	Телефон и/или сотовый телефон для оказания услуг по автоинформированию посредством sms-сервиса
5	Адрес (фактический/юридический)
6	E-mail

Группа потребителей и классификационные признаки должны так же фиксироваться в CRM-системе и/или в других АС/АМ.

18. Потребители услуг сетевой организации подразделяют на группы: потребители услуг по передаче электрической энергии и потребители услуг по технологическому присоединению.

В группе потребителей услуг по передаче электрической энергии выделяют:  
 энергосбытовые организации;  
 гарантирующий поставщик;  
 территориальные сетевые организации;  
 энергоснабжающие организации;  
 потребители электрической энергии.

Дополнительно потребители электрической энергии классифицируются:

бытовые потребители – физические лица;  
 социально значимые потребители;

крупные потребители, значимые по объемам энергоснабжения. Часто они являются потребителями второй категории надежности снабжения электроэнергией, перерыв снабжения которых приводит к недопустимым нарушениям технологических процессов производства;

потребители – юридические лица, которые относятся к малому и среднему бизнесу. В эту группу также могут входить потребители второй категории надежности снабжения электроэнергией;

иные потребители электрической энергии.

Потребители услуги по технологическому присоединению подразделяются на следующие группы заявителей:

физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности), которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, по 3 категории надёжности;

физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 100 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности);

физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 750 кВА включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности);

физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет свыше 750 кВА;

юридическое лицо или индивидуальный предприниматель в целях технологического присоединения по одному источнику электроснабжения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 100 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности);

юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых не превышает 750 кВА;

юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых свыше 750 кВА;

заявитель в целях временного (на срок не более 6 месяцев) технологического присоединения принадлежащих ему энергопринимающих устройств для обеспечения электрической энергией передвижных объектов с максимальной мощностью до 100 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности);

физические, юридические лица или индивидуальные предприниматели, присоединяемые посредством перераспределения мощности.

## 7.2. Требования к очному обслуживанию клиентов

1. Очное обслуживание потребителей осуществляется сотрудниками *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК, специалистами профильных подразделений, в случае их размещения на площадке ЦОК для приема потребителей, и ответственными специалистами филиалов и РЭС филиалов Общества.
2. Прием потребителей в ЦОК производится в рабочее время без перерыва.
3. Сотрудники филиалов, РЭС осуществляют прием потребителей услуг в рабочее время согласно правилам внутреннего трудового распорядка.
4. Очный прием заявок на оказание дополнительных платных услуг и основных услуг по технологическому присоединению в ЦОК производится вне зависимости от

места расположения энергопринимающих устройств заявителя в границах зоны ответственности филиала Общества.

5. Ответственность за качество приёма при очном обслуживании несут сотрудники *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК, ответственные специалисты ПО, РЭС.

6. Сотрудники *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК, ответственные специалисты филиалов, РЭС при основном приёме осуществляют и несут ответственность за качество исполнения:

регистрации контрагента в базе контрагентов;

регистрации обращения в CRM-системе;

основную обработку обращения потребителя или инициирование основной обработки в зависимости от категории обращения;

контроль исполнения мероприятий по обращению;

завершение обработки обращения.

7. Продолжительность очного приема потребителя услуг, включая продолжительность первичной обработки, не превышает 40 минут.

### **7.2.1. Типовой алгоритм очного обслуживания клиентов**

1. Потребитель услуг в помещении входной группы при необходимости знакомится с информацией, представленной на информационных стендах, или посредством информационного сенсорного киоска об услугах компании, тарифах и типовых вопросах.

2. При наличии системы электронной очереди в ЦОК потребитель использует терминал для выбора необходимой услуги и получения талона, в котором указывается его порядковый номер и название услуги (специалиста ЦОК);

3. Администратор или сотрудник ЦОК проводит приём потребителя услуг:

выявляет цель обращения в ЦОК;

предоставляет, при необходимости, первичную консультацию, бланки документов для заполнения;

осуществляет маршрутизацию и диспетчеризацию потребителя. В случае наличия системы электронной очереди выдает потребителю талон с названием услуги и его номером в очереди.

4. В зависимости от запрашиваемой услуги основной приём потребителя проводит:

сотрудник *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК, ответственный за направление «технологическое присоединение», в случае подачи заявки на осуществление технологического присоединения, запроса консультации по технологическому присоединению, заявлений на выдачу технических условий, продление технических условий и прочее;

менеджер ЦОК (сотрудник *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК), в случае подачи заявок на дополнительные услуги компании, в том числе заявок на услуги компании-участника (при делегировании полномочий по приёму заявок специалистам ЦОК), подачи жалобы потребителя, приёма и выдачи документов по технологическому присоединению и прочим услугам;

специалист компании-участника ЦОК (при наличии компании-участника на площадке ЦОК), в случае подачи заявки на оказание услуг компании-участника.

5. Сотрудник *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК/ответственный специалист ПО, РЭС при основном приёме осуществляет:

регистрацию контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе);

регистрация обращения в CRM-системе (с указанием всех классификационных параметров обращения);

основную обработку обращения потребителя или инициирование основной обработки в зависимости от категории обращения.

### **7.3. Требования к заочному обслуживанию клиентов**

Требования к заочному обслуживанию устанавливаются для каждого канала взаимодействия с клиентами: call-центра, Интернет-приемной Общества, E-mail сервисов, почты.

#### **7.3.1. Требования к заочному обслуживанию по телефону call-центра**

1. Единый номер формата «8-800...» call-центра Общества действует на всей территории ответственности компании, звонок бесплатный для абонента.

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

3. Прием звонков на единый номер call-центра от потребителей услуг осуществляют: операторы call-центра на уровне исполнительного аппарата Общества или на уровне аппарата управления одного из филиалов в составе *подразделения по взаимодействию с клиентами* (1 линия поддержки);

операторы call-центра на уровне филиалов Общества в структуре *подразделения по взаимодействию с клиентами* (2 линия поддержки);

сотрудники внешних и внутренних структурных подразделений филиалов Общества (3 линия поддержки).

4. Все звонки, поступающие на единый номер call-центра Общества, регистрируются и обрабатываются в CRM-системе с использованием программного обеспечения call-центра.

5. При поступлении звонка на номер call-центра системой аудиозаписи производится запись телефонных переговоров с абонентами, о чем абонент уведомляется в начале разговора.

#### **7.3.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания клиентов по телефону**

1. Звонок клиента на единый номер Call-центра.

2. Речевой процессор Call-центра проигрывает голосовое сообщение с приветствием компании и оповещением о записи телефонных переговоров, так же предлагается абоненту средствами IVR-системы выбрать категорию запроса.

3. Система аудиозаписи осуществляет запись разговора с потребителем.

4. Маршрутизация звонка осуществляется в соответствии с разработанными сценариями обработки входящих вызовов Общества в соответствии с распределением функций заочного обслуживания, представленным в таблице 6 настоящего Стандарта, по операторам 1 и 2 линии поддержки. Автоматическая маршрутизация на сотрудников профильных подразделений филиалов Общества 3 линии поддержки не осуществляется.

5. Звонок автоматически регистрируется в CRM-системе.

6. Прием звонка, регистрация клиента в CRM-системе осуществляет оператор call-центра.



7. Требования к классификации и регистрации аналогичны регистрации при очном обслуживании.
8. Предоставление информации по запросу потребителя услуг оператором call-центра или соединении потребителя услуг с сотрудниками 3 линии поддержки call-центра в соответствии с внутренними организационно-распорядительными документами Общества.
9. Если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, оператор извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен в течение 30 минут.
10. В случае отсутствия информации в АС/АМ запрос информации оператора в структурное подразделение по компетенции запроса, для предоставления ответа. После получения необходимой для ответа информации оператор производит ответный звонок потребителю.
11. В случае поступления обращения потребителя на голосовой ящик call-центра, оператор обрабатывает обращение аналогичным образом.
12. Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению, контроль и завершение осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

Таблица 17. Продолжительность обслуживания Call-центром

Форма взаимодействия	Этап обслуживания	Продолжительность, не более чем
Обслуживание через call-центр	Время ожидания абонентом ответа оператора	40 секунд
	Поиск информации для ответа на запрос клиента	45 секунд
	Поиск информации для ответа на запрос, в случае отсутствия информации для ответа в момент поступления запроса	30 минут
	Обратный звонок абоненту в случае невозможности предоставления ответа в момент поступления запроса	30 минут с момента поступления запроса
	Предоставление ответа на запрос	до 3,5 минут
	Поствызовная обработка обращения	5 минуты

### 7.3.3. Требования к заочному обслуживанию посредством почтовой связи, Интернет-приемной и электронной почты

1. Все обращения потребителей услуг, поступившие в адрес филиалов Общества и Общества, посредством почтовой связи, автоматизированной системы управленческого документооборота, регистрируются как входящая корреспонденция.
2. Прием, первичную обработку поступивших обращений потребителей в адрес компании посредством почтовой связи и автоматизированной системы управленческого документооборота осуществляет *подразделение делопроизводства* в соответствии с организационно-распорядительными документами Общества и направляет на имя заместителя генерального директора по развитию и реализации услуг.
3. Для основной обработки обращения, за исключением заявок на основные виды услуг, направляются в *подразделение по взаимодействию с клиентами*, маршрутизация заявок на основные виды услуг осуществляется в соответствии с организационно-распорядительными документами Общества.
4. Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены в компанию через Интернет-приемную (Личный кабинет клиента) или факсимиль-

ной связи, должны быть представлены в Общество в течение 6 рабочих дней с даты направления заявки.

5. Все обращения, направленные в адрес компании посредством Интернет-приемной, личного кабинета клиента и e-mail-сервиса, регистрируются и обрабатываются сотрудниками *подразделения по взаимодействию с клиентами*.

#### **7.4. Требования к реализации услуги 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 аппарата Общества или аппарата управления филиала);

через Интернет-приемную (Личный кабинет клиента);

через ЦОК при очном обращении потребителя услуг (заявителя) вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств заявителя;

в структурное подразделение филиала Общества, в операционной зоне которого расположено присоединяемое к электрической сети энергопринимающее устройство заявителя.

При очном приеме заявки специалистами *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК, специалистами филиалов, РЭС 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 Интернет-приемную (Личный кабинет клиента) первичная и основная обработка заявки на технологическое присоединение осуществляется специалистами *подразделения по взаимодействию с клиентами*. Оригиналы документов по заявке должны быть представлены заявителем в Общество в течение 6 рабочих дней с даты направления заявки. В случае непредоставления оригиналов документов заявка на технологическое присоединение считается аннулированной. Уведомление заявителей о необходимости представить оригиналы документов по заявке и контроль сроков предоставления осуществляет подразделение по взаимодействию с клиентами.

Обращение заявителя регистрируется в CRM-системе согласно пункту 7.1 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 создания Личного кабинета клиента для доступа к информации по этапам обработки его заявки и исполнения договора. 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 18. 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 40 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 после получения заявки (в случае полного пакета документов) или после получения недостающих сведений и/или документов к заявке
Заключение договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям	Подготовка и направление уведомления 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
	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	Не позднее 3 рабочих дней со дня направления заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов
	Подготовка и направление проекта договора об осуществлении технологического присоединения и технических условий на технологическое присоединение к электрическим сетям заявителю.	30 дней со дня получения заявки (в случае полного пакета документов) или после получения недостающих сведений и/или документов к заявке

(При технологическом присоединении по индивидуальному проекту заявителю так же направляется решение уполномоченного органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов об утверждении платы за технологическое присоединение по индивидуальному проекту)	30 дней со дня утверждения размера платы за технологическое присоединение уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов при присоединении по индивидуальному проекту, но не позднее 3 рабочих дней со дня вступления в силу указанного решения.
	3 рабочих дня со даты согласования с системным оператором технических условий при сложном характере технологического присоединения
	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 (Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. №861)
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 (Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. №861)	30 дней с даты получения подписанного организацией проекта договора
Аннулирование заявки на технологическое присоединение	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, суммарная присоединенная мощность которых превышает 100 кВт	5 рабочих дней с даты получения заявки
Направление в вышестоящую сетевую организацию информации о планируемом технологическом присоединении, содержащую указание на присоединенную и максимальную мощность, характер нагрузки, категорию надежности электроснабжения	10 рабочих дней с даты получения заявки
Согласование с системным оператором технических условий на технологическое	15 дней с даты получения проекта технических условий от

	присоединение к электрическим сетям в случае технологического присоединения в отношении генераторов, установленная мощность которых превышает 5 МВт, и энергопринимающих устройств, присоединяемая мощность которых превышает 750 кВА	сетевой организации
Осуществление мероприятий по технологическому присоединению со стороны сетевой организации:		
	для временного присоединения энергопринимающих устройств мощностью до 100 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности)	15 рабочих дней (если в заявке не указан более продолжительный срок) с даты заключения договора <sup>14</sup>
	для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 100 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности)	6 месяцев с даты заключения договора <sup>15</sup>
	для физических лиц для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности) для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности	
	для заявителей, направивших соглашение о перераспределении ранее присоединенной в установленном порядке мощности	
	для заявителей, суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых не превышает 750 кВА	1 год, если более короткие сроки не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон
	для заявителей, суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых превышает 750 кВА	2 года, если иные сроки (но не более 4 лет) не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон

Таблица 19. Сроки исполнения сетевой компании фактического присоединения объектов заявителя

Процедура	Срок
Проверка сетевой организацией выполнения заявителем	Согласно условиям договора об

<sup>14</sup>В случае если расстояние от энергопринимающего устройства заявителя до существующих электрических сетей необходимого класса напряжения составляет не более 300 метров

<sup>15</sup>В случае технологического присоединения к электрическим сетям классом напряжения до 20 кВ включительно, если расстояние от существующих электрических сетей необходимого класса напряжения до границ участка заявителя, 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

технических условий	осуществлении технологического присоединения. Срок, указанный в договоре об осуществлении технологического присоединения не может превышать 3 рабочих дня после уведомления заявителем о выполнении технических условий
Осмотр (обследование) присоединяемых энергопринимающих устройств	Согласно условиям договора об осуществлении технологического присоединения. Срок, указанный в договоре об осуществлении технологического присоединения не может превышать 3 рабочих дня после уведомления заявителем о выполнении технических условий
Осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов Заявителя к электрическим сетям и включение коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положение «отключено») и оформление:	По окончании осуществления мероприятий по технологическому присоединению сторонами в определенный договором об осуществлении технологического присоединения срок
Акта разграничения балансовой принадлежности электрических сетей	
Акта разграничения эксплуатационной ответственности сторон	
Акта об осуществлении технологического присоединения	

### 7.5. Требования к реализации услуги 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 ЦОК при очном обращении потребителя услуг (заявителя);

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

При очном приеме заявления специалистами *подразделения по взаимодействию с клиентами* на площадке ЦОК, специалистами филиала, РЭС 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 20. Сроки заключения договора на оказание услуг по передаче электрической энергии

Процедура	Срок
Первичная обработка заявления и проверка полноты сведений	2 рабочих дня с момента получе-

в заявлении и комплектности документов к заявлению	ния заявления
Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или отсутствия в представленных документах необходимых сведений	6 рабочих дня 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 заключения договора в письменной форме с указанием причин и с приложением обосновывающих документов	30 дней с даты получения заявления (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 21. 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 <sup>16</sup>

Таблица 22. Сроки установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета на объектах заявителя<sup>17</sup>

Процедура	Срок
Первичная обработка заявки и проверка полноты сведений в	1 рабочий день с даты получения

<sup>16</sup>если для установки приборов учета не требуется создания новых объектов электросетевого хозяйства и введения ограничения режима потребления в отношении иных потребителей

<sup>17</sup>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

заявке и комплектности документов к заявке	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, подписанного со стороны организации, и технических условий, в случае установки (замены) приборов учета	15 рабочих дней с даты осмотра объекта заявителя
Направление заявителю обоснованного отказа при отсутствии технической возможностью 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 23. Сроки съема контрольных показаний приборов учета потребителей - физических лиц

Процедура	Срок
Электромонтер 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 съема контрольных показаний прибора учета/КПК: ФИО, адрес потребителя; номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; дата, время; контрольные показания; выявленные нарушения; примечание. Акт заверяется подписью потребителя	
При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета электромонтер составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии. В акте должны содержаться данные: потребитель (физическое лицо), осуществляющий бездоговорное потребление электрической энергии; способ и место осуществления выявленного нарушения; описание приборов учета на момент составления акта; дата предыдущей проверки; объяснения потребителя по выявленному факту и его претензии к составленному акту (в случае их наличия). Акт заверяется подписями электромонтера и потребителя <sup>18</sup> .	

<sup>18</sup>Отказ потребителя, либо его представителя от подписания составленного акта о неучтенном потреблении, а равно отказ от присутствия при его составлении отражается с указанием причин такого отказа в акте, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц и подписанном этими лицами.



Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии	не реже 1 раза в месяц
---	------------------------

Таблица 24 Сроки съема контрольных показаний приборов учета потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Процедура	Срок
Электромонтер представляется потребителю услуг и предоставляет удостоверение	не реже 1 раза в полгода, если договором оказания услуг по передаче электрической энергии не установлено иное
Электромонтер предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном письме)	
Электромонтер производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность	
Снимает показания приборов учета	
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.	
При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета инспектор составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии (заверяется подписями электромонтера и потребителя). В акте должны содержаться данные: наименование юридического лица, осуществляющего бездоговорное потребление электрической энергии; способ и место осуществления выявленного нарушения; описание приборов учета на момент составления акта; дата предыдущей проверки; объяснения потребителя по выявленному факту и его претензии к составленному акту (в случае их наличия). Акт заверяется подписями инспектора и потребителя <sup>19</sup> .	
Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии	не реже 1 раза в месяц

Таблица 25. Сроки проведения инструментальных проверок схем включения средств учета электрической энергии потребителей

Процедура	Срок
Электромонтер представляется потребителю услуг и предоставляет удостоверение	не реже 1 раза в полгода
Предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к средствам учета (оформляется в сопроводительном	

<sup>19</sup>Отказ потребителя, либо его представителя от подписания составленного акта о неучтенном потреблении, а равно отказ от присутствия при его составлении отражается с указанием причин такого отказа в акте, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц и подписанном этими лицами.

письме)	
Производит инструментальную проверку средств учета	
Вносит информацию о средстве учета в акт ревизии средств учета по результатам проверки схемы включения средств учета контрольных показаний: наименование потребителя, адрес номер, тип, разрядность, место установки средства учета дата, время контрольные показания выявленные нарушения примечание подписи представителя потребителя и электромонтера	
При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета электромонтер выдает предписание на устранение нарушений в комплексе учета и составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии (заверяется подписями электромонтера и потребителя).	

Таблица 26. 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
Call-центр	факс документа с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
E-mail	сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
ЦОК всех категорий	бумажный носитель с собственноручной подписью потребителя	рабочее время

### 7.6. 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 Call-Центра, сотрудниками ЦОК 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 Call-Центра, сотрудниками ЦОК 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 Call-Центра, сотрудников ЦОК 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 Call-центр и ЦОК по вопросам аварийного отключения электрической энергии должны быть учтены и автоматически идентифицированы с привязкой к участку сети.

Также, налаженные контакты ЦОК 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.

### **7.7. 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 клиентами* в подразделение по эксплуатации и ремонту оборудования для формирования ремонтных программ и инвестиционной программы филиала Общества.

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

### **7.8. Требования к информированию и уведомлению потребителей при оказании услуг**

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 27. Требования к процедуре уведомления потребителя

Тематика уведомления	Канал информирования	Предоставляемая информация	Срок предоставления
Уведомление заявителя о недостающих сведениях и/или документах к заявке	Почта автоинформирование посредством e-mail, посредством телефона call-центра; посредством sms; оператором посредством телефона call-центра	Уведомления необходимости представить недостающие сведения и/или документы к заявке	6 рабочих дней после получения заявки
Уведомление заявителя об увеличении срока подготовки договора 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
Уведомление заявителя о направлении 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	Не позднее 3 рабочих дней со дня направления заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов
Информирование заявителя о необходимости подписания договора об осуществлении технологического присоединения	Автоинформирование посредством e-mail, посредством телефона call-центра; посредством sms; оператором	Справочная информация о дате оформления договора об осуществлении технологического присоединения	2 рабочих дня с даты подписания проекта договора со стороны организации
Информирование заявителя о готовности подключения его энергоустановок к электрическим сетям	посредством телефона call-центра	Информация о выполнении технических условий со стороны сетевой	2 рабочих дня с даты исполнения части технических условий

		организации	
Информирование заявителя об оплате услуг осуществления технологического присоединения	уведомление оператором посредством телефона call-центра, автоинформирование посредством телефона call-центра	Напоминание о необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты)	5 рабочих дней до срока платежа (ежемесячного в случае рассрочки платежа)
Информирование заявителя о завершении срока действия договора об осуществлении технологического присоединения на временное использование мощности	уведомление оператором посредством телефона call-центра, автоинформирование посредством телефона call-центра	Напоминание о возможной дате отключения Напоминание о необходимости переоформления технологического присоединения	за 30 рабочих дней до даты окончания договора

Таблица 28. Требования к уведомлению конечного потребителя электроэнергии – бытового абонента 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 3 дней 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	в течение 7 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии
Автоинформирование	указанием населенных пунктов	

Таблица 29. Требования к уведомлению конечного потребителя электроэнергии – юридического лица 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 10 дней до введения указанных мер

Таблица 30. Требования к информированию потребителей при оказании услуг сетевой организации

Цель информирования	Средство информирования	Информация	Срок
Информирование клиента 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 call-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 клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника *подразделения по взаимодействию с клиентами*. Сотрудники *подразделения по взаимодействию с клиентами*, а так же других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с клиентами, в своём лице представляют компанию и отношение компании к клиенту.

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 клиента;

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

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

2. Сотрудник относится ко всем потребителям услуг ровно 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 клиента и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

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

6. При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
7. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить клиенту 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 клиента 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 клиента, он должен:
  - пригласить к клиенту компетентного специалиста, для того, чтобы удовлетворить просьбу клиента;
  - здать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

## **8.2. Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей**

Личное общение с клиентом 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 клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.
2. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.
3. Рекомендуется предоставлять потребителю услуг важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон call-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 ЦОК 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.
9. руководители подразделений обязаны не допускать к работе с клиентами сотрудников без ознакомления под роспись с настоящими требованиями к этикету

при обслуживании потребителей услуг.

### **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 call-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 клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.
4. Речь оператора должна быть четкой, чтобы клиент хорошо слышал и понимал.
5. Оператору call-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 клиента, 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 клиента, необходимо зарегистрировать контактные данные клиента и предоставить ответ позднее;
10. Запрещено посвящать клиента 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 клиента 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 (жалобы), 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 клиенту, решения по обращению (жалобе).

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

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

## **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 клиентами 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 жалоб и 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 клиентами*, в которое поступило обращение согласно пункту 14 раздела 7.1. 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 клиентами* 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 клиента 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, знакомиться с решением по жалобе и т.п.);

наличие информации 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»;

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

2. анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦОК всех категорий.

На уровне аппарата управления филиала Общества проводится анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦОК всех категорий, филиала и РЭС.

### **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 клиентами*.

На уровне исполнительного аппарата Общества:

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

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

качество обработки обращений (жалоб) 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 call-центра Общества.

На уровне аппарата управления филиала Общества:

1. Контроль качества работы с обращениями ответственных за приём обращений в филиалах, РЭС:

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

качество обработки обращений (жалоб) и исполнения мероприятий по обращениям;

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

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

### **9.4. Параметры, индикаторы и показатель качества оказываемых услуг**

Параметры качества оказываемых услуг и расчет показателя уровня качества определены и рассчитываются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надёжности и качества оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 29.06.10 №296.