

**СТАНДАРТ ОАО «МРСК ЦЕНТРА»
СИСТЕМА ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

СТО БП 9/01-03/2013

Москва 2013

Сведения о документе

Введен в действие	Решением Совета Директоров ОАО «МРСК Центра» (протокол от 03.06.2013 № 14/13)
Периодическая проверка	Производится Руководителем БП 9 «Управление взаимоотношениями с клиентами», Представителем руководства по качеству, Группой внутренних аудиторов не реже 1 раза в год
ЦПУ	«Клиенты»
Бизнес-процесс	БП 9 «Управление взаимоотношениями с клиентами»
Ответственный по процедуре актуализации	Руководитель БП 9 «Управление взаимоотношениями с клиентами»
Версия	№ 2 – СТО БП 9/01-02/2011 «Стандарт обслуживания клиентов», утверждённый Приказом ОАО «МРСК Центра» от 19.10.2011 № 293-ЦА № 1 – СТО БП 9/01-01/2009 «Стандарт обслуживания клиентов», утверждённый Приказом ОАО «МРСК Центра» от 31.12.2009 № 293
Внесение изменений	По результатам применения или при изменении требований нормативных документов, на основании которых разработан документ
Разработан	Отделом управления взаимоотношениями с клиентами Департамента организации взаимоотношений с клиентами
Обоснование новой версии документа	Принятие функций гарантирующего поставщика
Размещение и хранение	Электронная версия – в хранилище документов СОУДК «Synergy Center»; Электронная копия – в Справочнике СМК (\\bigstore\Store\СМК\Справочник СМК\4_ЦПУ Клиенты\БП Управление взаимоотношениями с клиентами\Стандарты); Оригинал в бумажном виде – в УД
Участники процесса	Руководство и персонал исполнительного аппарата и филиалов ОАО «МРСК Центра», участвующие в БП 9 «Управление взаимоотношениями с клиентами» и исполняющие в нём роли, установленные в настоящем стандарте
Способ ознакомления	Задача СОУДК «Synergy Center»
Дополнительные сведения	

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Термины, определения, и сокращения.....	6
4. Общие положения.....	17
5. Требования к системе централизованного обслуживания потребителей услуг	20
5.1. Требования к автоматизации системы централизованного обслуживания потребителей услуг	20
5.2. Общие требования к системе централизованного обслуживания потребителей	24
5.3. Требования к очному обслуживанию потребителей услуг	31
5.4. Требования к заочному обслуживанию потребителей услуг	43
6. Требования к этикету при обслуживании потребителей услуг	58
6.1. Общие требования делового этикета	58
6.2. Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей	59
6.3. Требования к деловому этикету при телефонных переговорах	60
6.4. Требования к этикету деловой переписки.....	60
7. Требования к бизнес-процессам по обеспечению принципов клиентоориентированности Общества.....	61
7.1. Требования к реализации услуги по технологическому присоединению.....	61
7.2. Требования к реализации услуги по передаче электрической энергии.....	66
7.3. Требования в части оперативно-технологического управления.....	79
7.4. Требования при эксплуатационных и ремонтных работах.....	80
7.5. Требования к информированию и уведомлению потребителей при оказании услуг.....	80
7.6. Требования в части энергосбытовой деятельности.....	80
8. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания	87
Приложение № 1. Классификация обращений	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение № 2. Соответствие тематик обращений, принятых в Обществе, перечню тематик, определенных типовым Стандартом системы централизованного обслуживания потребителей	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение № 3. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей услуг.....	91
Приложение № 4. Типовой алгоритм заочного обслуживания потребителей по телефону	92
Приложение № 5. Мероприятия, направленные на повышение информированности и лояльности потребителей, согласно приоритетным направлениям деятельности Общества..	94

1. Область применения

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

1.2. Стандарт устанавливает в ОАО «МРСК Центра» (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.

1.3. Требования настоящего Стандарта разработаны в соответствии с параметрами качества оказываемых услуг, установленными в Методических указаниях по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций (приказ Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 296).

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

- организации системы взаимодействия с потребителями услуг посредством очного обслуживания на площадках Общества;
- организации заочного обслуживания через call-центры, «горячие линии», интернет-приемную, E-mail-сервисы;
- организации процесса «Управление взаимоотношениями с клиентами»;
- организации обратной связи по инициативе как Общества, так и потребителей.

1.5. Стандарт служит основанием для формирования (корректировки) регламентирующих и организационно-распорядительных документов, положений о структурных подразделениях, а также должностных, рабочих и производственных инструкций исполнительного аппарата Общества, филиалов и их структурных подразделений.

1.6. 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.

2. Нормативные ссылки

В настоящем Стандарте учтены требования следующих нормативных правовых актов, норм, правил и стандартов:

- 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

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 4	Всего стр.: 95
------------------------	--	---------	----------------

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»;

– Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1;

– 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 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 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».

– 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»;

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 5	Всего стр.: 95
------------------------	--	---------	----------------

- 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»;
 - Руководство по работе с жалобами клиентов ОАО «МРСК Центра» РК 09/01-03/2012;
 - Регламент процедуры «Обработка обращений клиентов» РГ БП 9/04-05/2012;
 - Методическая инструкция «Оценка удовлетворенности потребителей, их требований и ожиданий» МИ БП 09/01-01/2012
- Регламент Бизнес-процесса «Реализация услуг по технологическому присоединению». Процедура «Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям ОАО «МРСК Центра» на уровне напряжения ниже 35 кВ и мощностью менее 10 МВА». РГ БП 6/01-02/2009.

3. Термины, определения и сокращения

В настоящем Стандарте используются следующие термины:

Термин	Определение
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

Термин	Определение
	автоматизации бизнес-процесса или сети бизнес-процессов
Администратор	Работник 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 по изданию в пределах своей компетенции нормативных и индивидуальных правовых актов в установленной сфере деятельности – Федеральная антимонопольная служба (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 в целях 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	Устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для клиента (потребителя)
Дата-центр (data center)	Специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам Интернета. Дата-центр выполняет функции обработки, хранения и распространения информации
Гарантирующий поставщик электрической энергии	Коммерческая организация, которой в установленном порядке присвоен статус

Термин	Определение
	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
Горячая линия (телефон доверия)	Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, бизнес-процессов для заочного обслуживания потребителей в части приема и регистрации жалоб на неправомерные действия или бездействия персонала Общества по вопросам, касающимся технологического присоединения, а также коррупции
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
Департамент взаимодействия с клиентами	Структурное подразделение, входящее в структуру исполнительного аппарата Общества, находящееся в непосредственном подчинении заместителя генерального директора по развитию и реализации электросетевых услуг
Жалоба (претензия)	Направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.
Жалоба правомерная	Жалоба, по факту проверки которой была подтверждена ответственность Общество во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и др.), в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества

Термин	Определение
Заочное обслуживание потребителей (заочный сервис)	Обслуживание потребителей услуг без личного контакта с работниками сетевой организации, в том числе по телефону, Интернету, почте или через ящик клиента
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 в целях 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 Интернета
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;

Термин	Определение
	система мероприятий, направленная на то, чтобы у каждого клиента, пользующегося услугами данной компании, был сформированы определенные позитивные чувства по отношению к ней
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 филиала Общества и заключившая с ним 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 работники 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, через интернет-приемную, клиентский ящик и другие каналы. 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

Термин	Определение
	сетевая организация потребителям (заявителям); предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания; отзыв потребителя о деятельности организации и др.
Обратная связь	Процесс получения от потребителя информации, содержащей его мнение о деятельности компании, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания работниками компании
Опрос (анкетирование)	Метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом)
Общество (компания, организация)	ОАО «МРСК Центра»
Отзыв	Обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания работниками компании, а также других компонентов обслуживания
Очное обслуживание (очный сервис)	Обслуживание потребителя посредством личного (очного) контакта с работниками 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 (Busy Hour, Peak Hour)	Период времени в сутки, когда фиксируется наибольшая нагрузка на номер call-центра
Процессный подход	Подход, основанный на формировании сети бизнес-процессов Общества и последующего управления этими процессами по методике PDCA (план - действие (формирование, исполнение) – контроль - анализ (корректировка)), включая мониторинг удовлетворенности клиентов и внутренний аудит процессов
Показатели бизнес-процесса	Количественные или/ и качественные параметры, характеризующие взаимоотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами
Потребитель услуг	Юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании

Термин	Определение
	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 Интернете 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 работников 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 в целях повышения эффективности очной и заочной форм

Термин	Определение
Территория ответственности (зона ответственности) сетевой организации	<p>обслуживания потребителей</p> <p>Территория, в границах которой расположены принадлежащие на праве собственности или ином установленном федеральными законами основании сетевой организации и не относящиеся к единой национальной (общероссийской) электрической сети объекты электросетевого хозяйства, 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</p>
Территориальная сетевая организация (ТСО)	<p>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</p>
Технические условия	<p>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 иными нормативными правовыми актами</p>
Технологическое	<p>Комплексная процедура, этапами которой</p>

Термин	Определение
присоединение	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
Управление взаимодействия с клиентами	Структурное подразделение филиала Общества, находящееся в непосредственном подчинении заместителя директора филиала по развитию и реализации услуг
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

Термин	Определение
	эффективности обслуживания
Энергосбытовые организации	Организации, осуществляющие в качестве основного вида деятельности продажу другим лицам произведенной или приобретенной электрической энергии
Call-центр (Контакт-Центр)	Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, 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 его техническая инфраструктура находится в собственности и размещается на дата-центре провайдера, а на рабочих местах работников компании устанавливается программное обеспечение клиента. Связь между офисом компании и дата-центром провайдера устанавливается по выделенным IP-каналам или через Интернет. Обслуживание технической инфраструктуры call-центра и программного обеспечения осуществляет провайдер
CRM-система (Customer Relationship Management)	Система управления взаимоотношениями с клиентом; часть системы управления компанией; программное решение, автоматизирующее бизнес-процессы взаимодействия с потребителями и позволяющее проводить анализ этих процессов
Computer Telephony Integration (CTI)	Технология, в которой интеллектуальные компьютерные ресурсы (аппаратура и программное обеспечение) применяются для осуществления исходящих и приема входящих звонков и для управления телефонным соединением
Intelligent Contact Manager (ICM)	Система автоматического интеллектуального распределения вызовов, 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 др.
Interactive Voice Response (IVR)	Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри call-центра с использованием информации, вводимой абонентом с помощью тонального набора

Термин	Определение
Short Message Service (SMS)	Служба коротких сообщений; технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений

В настоящем Стандарте применены следующие обозначения и сокращения:

Сокращение	Расшифровка
АС	Автоматизированная система
АМ	Автоматизированный модуль
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БП	Бизнес-процесс
ДЗО	Дочернее зависимое общество
КПК	Карманный персональный компьютер
ЛЭП	Линия электропередачи
РЭС	Район электрических сетей
СЦОПУ	Система централизованного обслуживания потребителей услуг
ТП	Технологическое присоединение
ТСО	Территориальная сетевая организация
ТУ	Технические условия
ЦОК	Центр обслуживания клиентов
ФИО	Фамилия, имя, отчество
CRM	Customer Relationship Management - система управления взаимоотношениями с клиентами
IVR	Interactive Voice Responder - интерактивный автоответчик

4. Общие положения

4.1. Предметом настоящей стандартизации является бизнес-процесс «Управление взаимоотношениями с клиентами», целью процесса - обеспечение удовлетворенности ожиданий клиентов. Достижение данной цели основано на реализации клиентоориентированного подхода.

4.2. Основная цель клиентоориентированного подхода - формирование лояльности потребителей услуг к организации за счет качественного обслуживания и удовлетворения потребностей услуг в кратко- и долгосрочной перспективе.

4.3. Клиентоориентированность компании реализуется посредством создания и функционирования системы централизованного обслуживания потребителей услуг, которая базируется на руководящих принципах и реализуется на всех перспективах стратегического управления компанией.

4.4. 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, обеспечивает 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, удобный 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.

4.5. Основной механизм реализации клиентоориентированного подхода – системный анализ и повышение эффективности всех технологических бизнес-

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 17	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

процессов компании с точки зрения перспективы «Клиент».

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

4.6.1. На уровне исполнительного аппарата Общества функции по координации и контролю работы системы централизованного обслуживания потребителей услуг осуществляет Департамент взаимодействия с клиентами, который подчиняется непосредственно заместителю генерального директора Общества по развитию и реализации электросетевых услуг.

4.6.2. На уровне исполнительного аппарата филиала Общества работу системы централизованного обслуживания потребителей услуг обеспечивает Управление взаимодействия с клиентами, которое подчиняется непосредственно заместителю директора филиала по развитию и реализации услуг.

4.6.3. При двухуровневой операционной схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг осуществляются на уровне исполнительного аппарата филиала Общества и РЭС; частично они могут осуществляться на уровне исполнительного аппарата Общества.

4.6.4. Работники профильных подразделений филиала Общества, в основные или дополнительные функции которых входит оказание услуг, взаимодействуют с Департаментом взаимодействия с клиентами /Управлением взаимодействия 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, систематически дает предложения по улучшению работы с потребителями и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий по повышению качества оказываемых услуг.

4.7. 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. Распределение каналов коммуникаций по формам обслуживания приведено в табл. 1.

Таблица 1

Распределение каналов коммуникации по формам обслуживания

Форма обслуживания	Канал коммуникации	Вид обращения
Очная	ЦОК	Очное обращение
	Пункты приема обращений клиентов	Очное обращение
	Подразделения компании	Очное обращение
Заочная	Call-центр (контакт-центр)	Телефонный звонок
		Факсовое обращение
		Обращение на голосовой почтовый ящик
	sms, mms-сообщения	
	Почта	Письмо через почту

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 18	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

	Клиентский ящик	Письмо через ящик клиента
Интерактивная	Е-mail сервис	Электронное письмо через e-mail
	Интернет-приемная	Обращение в интернет-приемную
	Личный кабинет клиента	Обращение через личный кабинет клиента

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

Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с работниками 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.

4.8. Задачи системы централизованного обслуживания потребителей услуг:

4.8.1. Реализация клиентоориентированного подхода при формировании стратегических задач компании в процессе ее деятельности:

- развитие клиентоориентированной корпоративной культуры;
- включение в перечень стратегических бизнес-задач задачи повышения качества обслуживания потребителей услуг;
- внесение изменений в систему мотивации персонала компании для соблюдения принципов клиентоориентированного подхода;

4.8.2. Повышение качества обслуживания потребителей и качества оказываемых услуг за счет:

- 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 работниками внутри компании и автоматизация процессов информационного обмена между работниками при оказании услуг потребителям в целях сокращения сроков обслуживания и повышения качества услуг;
- организация комплексного подхода к обслуживанию потребителей услуг за счет развития дополнительных сервисов;

4.8.3. Создание системы контроля сроков и качества оказания услуг потребителям;

4.8.4. Организация регулярной «обратной связи» с потребителями посредством:

- анализа статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей услуг;
- разработки методологии и инструментария маркетинговых исследований для изучения степени удовлетворенности потребителей, их предпочтений и ожиданий;

- проведения исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов;
- выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями на основе анализа статистической отчетности и результатов маркетинговых исследований;
- разработки плана корректирующих мероприятий и его реализации для повышения качества обслуживания;

4.8.5. Организация и проведение мероприятий, направленных на повышение уровня лояльности и информированности клиентов о деятельности и услугах, предоставляемых Обществом.

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

5. Требования к системе централизованного обслуживания потребителей услуг

5.1. Требования к автоматизации системы централизованного обслуживания потребителей услуг:

5.1.1. 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.

5.1.2. Автоматизированные системы и/или модули поддержки системы централизованного обслуживания потребителей включают несколько уровней (их иерархия представлена на рис. 1).

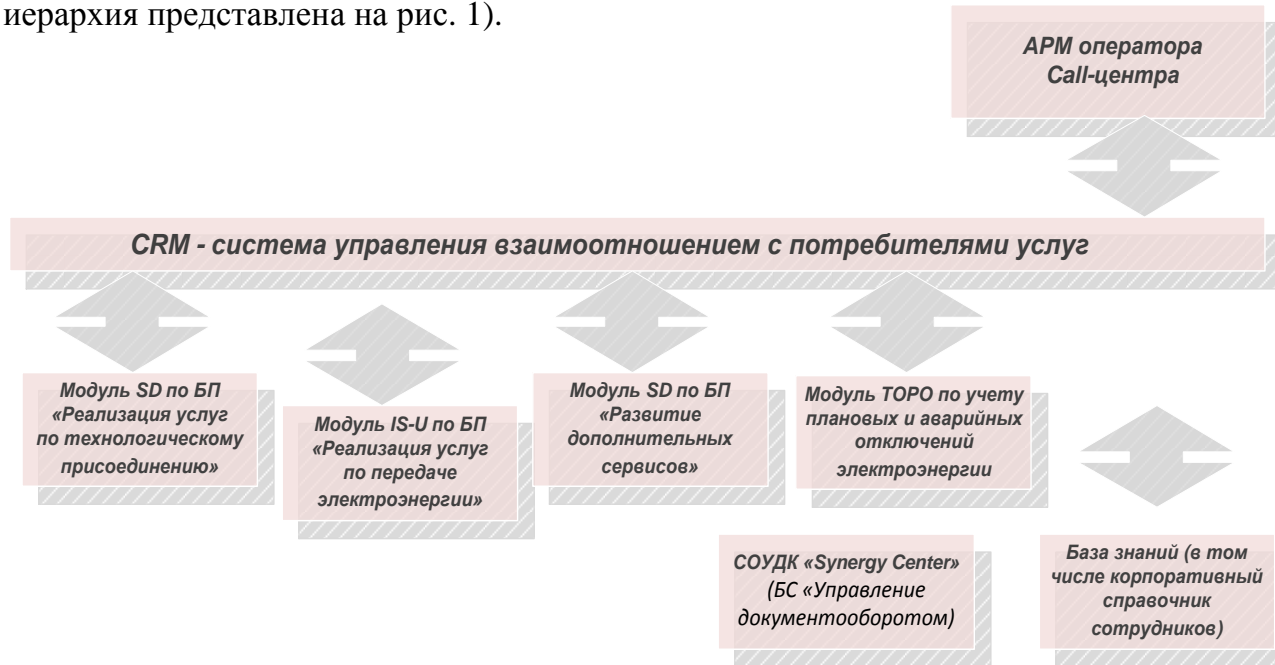


Рис. 1. Автоматизированные модули поддержки системы централизованного обслуживания потребителей

Связь автоматизированных систем и/или модулей с функциями очного и заочного обслуживания приведена в табл. 2.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 20	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

Автоматизированные системы/модули поддержки очного и заочного сервисов

Функция	Необходимые АС/АМ
Очное обслуживание	
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)	SAP CRM
Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам компании, в том числе по вопросам энергосбытовой деятельности	База знаний, SAP CRM, биллинговое ПО
Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества	СОУДК «Synergy Center», SAP CRM
Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	Система SAP R/3, модуль SD по ведению договоров по дополнительным услугам, модуль CRM
Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей ЦОК	Модуль отчетности системы SAP CRM
Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	Система SAP R/3, модуль CRM
Контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОК филиала Общества	Система SAP R/3, модуль CRM
Прием платежей от потребителей за оказание услуг	Система SAP R/3, модуль FI
Заочное обслуживание	
Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг оператором:	Система SAP R/3, модуль CRM, Call-центр
- по вопросам отключений электроэнергии и качества электроэнергии	Система SAP R/3, модуль PM, портал Контакт-Центра
- 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	Система SAP R/3, модуль CRM
- по вопросам энергосбытовой деятельности	биллинговое ПО

Функция	Необходимые АС/АМ
Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей услуг:	Система SAP R/3, модуль CRM, Call-центр
- по вопросам отключения электроэнергии и качества электроэнергии	Система SAP R/3, модуль CRM
- контактная информация подразделений компании и коммутация	База знаний
- по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборам учета электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества, в том числе прием заявки-намерения на оказание услуг.	Система SAP R/3, модуль CRM
Осуществление исходящих вызовов для уведомления или предоставления информации потребителю согласно его обращению	Система SAP R/3, модуль CRM
Проведение целевых опросов по телефонному каналу связи для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	Система SAP R/3, модуль CRM, Call-центр
Оповещение крупных потребителей электроэнергии, сбытовых организаций о плановых и аварийных отключениях	Система SAP R/3, модули CRM и TOPO, Call-центр
Информационное взаимодействие с оперативным персоналом Центра управления сетями, оперативно-диспетчерской службы ПО, оперативно-диспетчерской группы РЭС при аварийных и плановых отключениях электроэнергии	Система SAP R/3, модули CRM и TOPO
Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей электроэнергии	Система SAP R/3, модули CRM и TOPO, Call-центр
Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	Система SAP R/3, модули CRM и SD
Актуализация базы данных по контактной информации потребителей услуг	Call-центр

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

5.1.4. При внедрении CRM-системы решаются следующие задачи:

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

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 22	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

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

- повышение оперативности при обработке обращений.

5.1.5. Основные требования к функционалу CRM-системы:

- идентификация обратившегося потребителя по его реквизитам;
- регистрация обращения потребителя в компанию с указанием классификационных параметров;

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

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

- система оповещений и контроля сроков исполнения отдельных этапов обработки обращений;

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

- ведение справочника контрагентов с возможностью классификации по группам. Возможность хранения в справочнике следующей информации: наименование контрагента, номер телефона, 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 вопросам, задаваемым потребителями услуг, в процессе регистрации обращений;

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

- интеграция с web-сервисами Общества, Call-центра;

- интеграция или обеспечение доступа к модулям системы SAP R/3 SD по БП «Реализация услуг по технологическому присоединению», по БП «Развитие дополнительных сервисов» и IS-U (ведение данных о приборах учета потребителей), базе знаний, справочнику работников компании;

- интеграция с модулем системы SAP R/3 TOPO по учету плановых и аварийных отключений с существующими и перспективными SCADA-системами диспетчерских подразделений компании.

5.1.6. Полный перечень требований к CRM-системе определяется техническим заданием.

5.1.7. Обеспечение доступа работников, задействованных в процессе взаимодействия с потребителями услуг к другим АМ Общества для оперативного

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 23	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

предоставления информации на обращения потребителей услуг, информационного обмена с другими работниками компании в рамках процедур оказания услуг, сокращения нагрузки на технических специалистов по консультированию и информированию потребителей услуг.

5.2. Общие требования к системе централизованного обслуживания потребителей услуг:

5.2.1. 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.

5.2.2. Все обращения, поступающие в адрес компании от потребителей услуг по очным и заочным каналам коммуникации, исходящие обращения, в том числе анкеты (опросные листы), полученные от клиентов, регистрируются в модуле SAP CRM, обрабатываются и рассматриваются согласно настоящему Стандарту, Регламенту обработки обращений клиентов ОАО «МРСК Центра» и Руководству по жалобам клиентов ОАО «МРСК Центра».

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

- жалоба;
- запрос справочной информации/консультации;
- заявка на оказание услуг: основных и дополнительных;
- отзыв потребителя о деятельности компании;
- предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания;
- прием платежей;
- сообщение информации.

Таблица 3

Описание классификационных групп по категориям обращений

№ п/п	Категория		Описание
1	Жалоба		Обращения потребителей услуг, направленные в адрес компании или должностного лица компании в очной или заочной форме, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензии к предоставлению услуги ненадлежащего качества; претензия потребителя к действиям компании, объему, условиям или срокам предоставления услуг компанией
2	Запрос справочной информации/консультации		Обращения потребителей, содержащие запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах компании
3	Заявка на оказание основных услуг	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

№ п/п	Категория	Описание
		<p>(увеличение) величины присоединенной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения энергопринимающих устройств заявителя</p> <p>Заявление на продление технических условий</p> <p>Заявление о восстановлении ранее выданных технических условий</p> <p>Заявление на переоформление (перераспределение) мощности</p> <p>Заявление на заключение прямого договора на передачу электроэнергии</p>
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
5	Отзыв	Обращения потребителей услуг, содержащие отзыв и характеристику работы работников компании
6	Предложение от потребителя по улучшению качества	Обращения потребителей услуг, содержащие предложения по улучшению качества сервиса компании. В данную категорию не входят предложения, полученные от потребителя в ходе

№ п/п	Категория	Описание
	обслуживания	проведения опроса
7	Сообщение информации	Обращения потребителей услуг в адрес компании или должностного лица компании в очной или заочной форме с целью сообщения сетевой организации информации. В данную категорию обращения входит предоставление со стороны потребителя информации о показаниях приборов учёта, сообщения об аварийных отключениях
8	Прием платежей	Обращения потребителей услуг в адрес компании для оплаты основных или дополнительных услуг.

Классификация обращений по тематике обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

Соответствие тематик обращений, принятых в Типовом Стандарте системы централизованного обслуживания потребителей услуг, приведено в приложении № 2 к настоящему Стандарту.

5.2.4. 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 не более 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 табл. 4 настоящего Стандарта.

Таблица 4

Сроки обработки обращений

Форма обслуживания Категория	Очная	Заочная		
		почта	call-центр	интернет-приемная
Жалобы	15 раб. дней	15 раб. дней	15 раб. дней	15 раб. дней
Оперативные жалобы по отключениям электрической энергии ¹	30 мин.	-	30 мин.	-
Запрос справочной информации/консультации	30 мин.	10 раб. дней ²	30 мин.	3 раб. дня
Приём/выдача документов	30 мин.	1 раб. день ³	-	1 раб. день ⁴

¹ Допускается увеличение сроков обработки обращений (жалоб) по отключению электрической энергии в зависимости от степени и масштаба аварийного отключения.

² 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.

³ Первичная обработка входящей корреспонденции и отправка исходящей корреспонденции подразделением делопроизводства.

Категория \ Форма обслуживания	Очная	Заочная		
		почта	call-центр	интернет-приемная
Заявка на дополнительные услуги	15 раб. дней	15 раб. дней	15 раб. дней	15 раб. дней
Отзыв/ предложение от потребителя	15 раб. дней	15 раб. дней	30 мин.	15 аб. дней

5.2.5. Обработка обращений потребителей услуг входит в операционные функции и осуществляется в РЭС и на уровне исполнительного аппарата филиалов Общества.

5.2.6. Обработка обращений потребителей услуг Общества включает в себя несколько этапов:

5.2.6.1. Прием обращения;

5.2.6.2. Учет и регистрация обращения;

5.2.6.3. Обработка обращения:

- рассмотрение обращения,
- разработка мероприятий,
- выполнение мероприятий,
- контроль процесса обработки обращения,
- подготовка ответа.

5.2.6.4. Организация обратной связи, определение степени удовлетворенности.

Поэтапная процедура обработки обращений в зависимости от категории определяется п. 4.4 Регламента процедуры «Обработка обращений клиентов» РГ БП 9/04-05/2012. Определение степени удовлетворенности потребителей осуществляется в соответствии с требованиями Методической инструкции «Оценка удовлетворенности потребителей, их требований и ожиданий» МИ БП 09/01-01/2012.

5.2.6.5. Ответ на обращение потребителя должен быть подготовлен по существу и направлен в установленные сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе и по форме электронного документа через интернет - не позднее 30 дней с даты регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

б) ответ на обращение потребителя посредством телефонной связи предоставляется непосредственно при телефонном вызове потребителя. При отсутствии необходимой информации у работника, принявшего телефонный вызов по обращению потребителя, работник фиксирует контактные данные потребителя и не позднее одного рабочего дня с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

в) если обращение потребителя посредством телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, работник, принявший телефонный вызов потребителя, предлагает потребителю

⁴ Первичная обработка сканированных копий документов (или электронных документов с цифровой подписью).

направить обращение в письменной форме или по форме электронного документа и предоставляет потребителю контактную информацию;

г) ответ на устное обращение потребителя в Центр обслуживания потребителей осуществляется непосредственно при посещении офиса потребителем. При отсутствии необходимой информации по обращению у работника, осуществляющего очный прием потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу, а факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение по форме электронного документа или в офисе обслуживания оформить обращение на типовом бланке. После заполнения бланка обращения, подписанное потребителем обращение регистрируется. Срок предоставления информации - не позднее 30 дней с даты регистрации обращения

5.2.7. 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.

5.2.8. Срок обработки письменных запросов потребителей информации в отношении трансформаторных подстанций до 35 кВ, подлежащей раскрытию согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24, составляет 7 дней со дня поступления запроса. 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;

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

5.2.9. Сроки и требования по обработке обращений (жалоб) по технологическому присоединению к электросетям компании, услуг по передаче электрической энергии, а также в части оперативно-технологического управления

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 28	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

представлены соответственно в разд. 7.1, 7.2 и 7.3 настоящего Стандарта и регламентируются нормативными правовыми актами и внутренними нормативными документами.

5.2.10. Для прогнозирования перспективных планов развития клиентского направления и обеспечения индивидуального подхода к обслуживанию потребителей услуг, обращения в адрес компании, регистрируются в CRM-системе. Перечень контактной информации, запрашиваемой у потребителя при его обращении, представлен в табл. 5 настоящего Стандарта.

Таблица 5

Состав контактной информации потребителя услуг

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

5.2.11. Группа потребителей и классификационные признаки должны также фиксироваться в CRM-системе.

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

5.2.12.1. В группе потребителей услуг по передаче электрической энергии выделяют:

- энергосбытовые организации;
- гарантирующий поставщик;
- территориальные сетевые организации;
- энергоснабжающие организации;
- потребители электрической энергии.

5.2.12.2. Потребители электрической энергии классифицируются дополнительно как:

- 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 II категории надежности снабжения электроэнергией;

- иные потребители электрической энергии.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 29	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

5.2.12.3. 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 присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) и которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- юридические лица или индивидуальные предприниматели в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств);

- юридические лица или индивидуальные предприниматели в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет свыше 15 и до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) по одному источнику электроснабжения;

- юридические лица или индивидуальные предприниматели в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых свыше 150 кВт и менее 670 кВт;

- заявители, заключившие соглашение о перераспределении максимальной мощности с владельцами энергопринимающих устройств (за исключением лиц, указанных в пункте 12 (1) 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, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 15 кВт включительно, лиц, указанных в пунктах 13 и 14 указанных Правил, лиц, присоединенных к объектам единой национальной (общероссийской) электрической сети, а также лиц, не внесших плату за технологическое присоединение либо внесших плату за технологическое присоединение не в полном объеме), имеющих на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающие устройства, в отношении которых до 1 января 2009 г. в установленном порядке было осуществлено фактическое технологическое присоединение) к электрическим сетям;

- заявители максимальной мощностью не менее 670 кВт;

- 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 энергопринимающих устройств)

- физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет от 15 до 670 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности);

- физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 670 кВт включительно (с учетом ранее присоединенной в данной точке присоединения мощности);

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 30	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

- физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет не менее 670 кВт;
- физические, юридические лица или индивидуальные предприниматели, присоединяемые посредством перераспределения мощности суммарная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых от 15 кВт до 670 кВт;

5.3. Требования к очному обслуживанию потребителей услуг.

5.3.1. Общие требования к очному обслуживанию потребителей услуг:

5.3.1.1. Задача очного сервиса Общества - обеспечение качественного обслуживания посредством:

- оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦОК;
- соблюдения внутренних нормативных документов, регламентирующих процесс «Управление взаимоотношениями с клиентами» и требований настоящего Стандарта;
- обеспечения комфортных условий ожидания и обслуживания потребителей;
- высокого уровня квалификации работников ЦОК и работников 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.

5.3.1.2. Основные функции очного обслуживания по категориям ЦОК представлены в табл. 6 настоящего стандарта.

Таблица 6

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	I, II и III
- 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	I, II и III
- 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	I, II и III
Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам компании	I, II и III
Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное	I, II и III

Функция очного обслуживания	Категория ЦОК
сопровождение потребителя услуг при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества	
Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	I, II и III
Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей услуг	I и II
Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	I, II и III
Контроль качества очного обслуживания в отделениях ЦОК филиала Общества	I (II и III для отделений энергосбыта)
Прием платежей от потребителей за оказание услуг	I
Организация и проведение PR-кампаний ⁵ на площадке ЦОК, направленных на формирование положительного имиджа филиала Общества у потребителей	I
Открытие лицевого счета	I, II и III для отделений энергосбыта
Начисление платы и прием платежей от потребителей за отпущенную электрическую энергию	I, II и III для отделений энергосбыта
Прием показаний приборов учета электрической энергии	I, II и III для отделений энергосбыта
Подготовка и представление потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	I, II и III для отделений энергосбыта

5.3.1.3. Очное обслуживание потребителей осуществляется работниками Управлений взаимодействия с клиентами на площадке ЦОК, специалистами профильных подразделений филиалов, в случае их размещения на площадке ЦОК для приема потребителей, и ответственными специалистами РЭС филиала Общества.

5.3.1.4. Прием потребителей в ЦОК I категории производится в рабочее время без перерыва.

5.3.1.5. Работники РЭС осуществляют прием потребителей услуг в рабочее время согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

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

5.3.1.7. Работники Управления взаимодействия с клиентами на площадке ЦОК, ответственные специалисты РЭС при основном приёме осуществляют и несут ответственность за качество исполнения:

- регистрации обращения в CRM-системе;
- основной обработки обращения потребителя или инициирования основной обработки в зависимости от категории обращения;
- контроль исполнения мероприятий по обращению;
- завершение обработки обращения.

5.3.1.8. Продолжительность очного приема потребителя услуг, включая продолжительность первичной обработки, не должна превышать 30 минут.

5.3.1.9. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей услуг приведен в приложении №3 к настоящему стандарту.

5.3.2. Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей:

5.3.2.1. 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 функции которых входит очное взаимодействие с потребителями при оказании услуг (данные функции определяются Положениями о структурных подразделениях).

5.3.2.2. Для организации ЦОК I категории филиала Общества рассматривается административный центр субъекта РФ, в котором располагается исполнительный аппарат филиала Общества.

5.3.2.3. Для организации ЦОК II категории рассматриваются административные центры муниципальных образований в зоне электросетевых объектов филиала Общества. ЦОК III категории для обеспечения принципа территориальной доступности очного сервиса организуются на базе РЭС для приема обращений потребителей, в том числе заявок на технологическое присоединение к сетям филиала и предоставления дополнительных услуг.

5.3.2.4. Для оптимального территориального распределения сети ЦОК в зоне ответственности филиала 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 исполнительного аппарата филиала Общества;
- количество очных обращений потребителей, проживающих и/или подавших заявку на оказание услуг в РЭС оцениваемой территории.

5.3.2.5. Расчет и определения категории ЦОК осуществляется по формуле 1 в соответствии с табл. 7 и 8 настоящего стандарта.

Таблица 7

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 33	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

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 численности населенного пункта, чел/км ²	$P_3 = \frac{P}{2000}$, где P - плотность численности населенных пунктов, расположенных на территории обслуживания, чел/км ²
Численность населения, тыс.чел.	$P_4 = \frac{S}{400}$, где S – численность населенных пунктов, расположенных на территории обслуживания, тыс.чел.
Размещение на территории аппарата управления филиала Общества, ПО	Если на территории размещен исполнительный аппарат филиала, то $P_5=1$; если на территории размещено ПО филиала (в случае трехуровневой системы управления), то $P_5=0,5$; в противном случае - $P_5=0$
Количество очных обращений потребителей	$P_6 = \frac{K_0}{250}$, где K_0 – 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, приведенных в табл. 6 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 -го параметра.

Таблица 8

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 I категории (центральный офис)
$3 \leq G < 5$	ЦОК II категории (отделение ЦОК)

$2 \leq G < 3$	ЦОК III категории (пункт приема обращений)
$G < 2$	Открытие ЦОК не целесообразно

5.3.2.6. Для принятия решения об открытии ЦОК в зоне ответственности филиала компании Управление взаимодействия с клиентами исполнительного аппарата филиала Общества готовит обоснование целесообразности открытия ЦОК соответствующей категории в данном муниципальном образовании с указанием приведенных выше параметров и расчета обобщенной оценки территории.

5.3.2.7. Решение об открытии ЦОК в зоне ответственности филиала Общества принимается заместителем генерального директора – директором филиала по согласованию с заместителем генерального директора по развитию и реализации услуг Общества.

5.3.3. Требования к помещению ЦОК.

5.3.3.1. Общие требования к помещению (обязательны для всех категорий ЦОК):

5.3.3.1.1. Помещение ЦОК должно располагаться в социально благополучном районе, максимально доступном для населения месте, на первом этаже и находиться не далее чем в 300 м от остановок общественного транспорта для центрального офиса, и 500 м – для территориального отделения ЦОК.

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

5.3.3.1.3. В помещениях необходимо предусматривать наличие самостоятельных наружных входов либо входов независимого режима работы при размещении отдельного помещения внутри здания.

5.3.3.1.4. 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».

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

5.3.3.1.6. При выборе помещений для размещения ЦОК необходимо предусматривать меры, облегчающие доступ в помещения и здания и пребывание в них работникам и потребителям маломобильных групп населения.

5.3.3.2. Требования к территории для стоянки автотранспорта потребителей услуг (обязательны к ЦОК I категории, к остальным категориям носят рекомендательный характер):

5.3.3.2.1. Количество парковочных мест для автомобилей потребителей услуг центрального офиса ЦОК: не меньше 5 мест.

5.3.3.2.2. Количество парковочных мест для автомобилей персонала ЦОК: не меньше 3 мест на 10 работников.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 35	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

5.3.3.3. Требования к планировке и конструктивным решениям помещения (обязательны к ЦОК I категории, к остальным категориям носят рекомендательный характер):

5.3.3.3.1. 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.

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

5.3.3.3.3. Должен быть организован отдельный вход для потребителей.

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

5.3.3.3.5. 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 работников по рабочим зонам для оперативного взаимодействия друг с другом в рамках бизнес-процессов по обслуживанию потребителей услуг и обработки обращений.

5.3.3.3.6. Помещение центрального офиса ЦОК должно содержать следующие функциональные группы.

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

В помещении входной группы должна быть предусмотрена возможность ознакомления с информацией, представленной на информационных стендах, или посредством информационного сенсорного киоска об услугах компании, тарифах и типовых вопросах, предусмотренных п. 5.3.5 настоящего Стандарта.

Учетно-операционная группа – зона, в которой непосредственно осуществляется обслуживание потребителей услуг. Учетно-операционная группа состоит из операционного зала, зала ожидания клиентов, 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 работники компании, осуществляющие очное обслуживание потребителей услуг. Рабочие места работников ЦОК

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 36	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

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 кв. м на каждого работника, расположенного в этой зоне.

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

Офисные помещения - помещения для работы работников ЦОК, включающие кабинеты и общие рабочие помещения работников 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 работников и посетителей должны быть отдельные. Количество санитарных узлов для работников в помещении определяется в зависимости от количества работников и процентного соотношения мужчин и женщин. Площадь одного санитарного узла для работников - не менее 6 кв. м. Санитарные узлы для посетителей должны иметь указатели, площадь этих санитарных узлов - не менее 8 кв. м.

В зданиях ЦОК с количеством работников до 12 человек должна быть предусмотрена комната приема пищи. Площадь комнат для приема пищи рекомендуется принимать из расчета не менее 0,8 кв. м на каждого работника. При числе работников более 12 человек должен быть организован буфет. В этом случае площадь помещения под буфет должна быть не менее 12 кв. м для основного состава и 8 кв. м - для обслуживающего персонала буфета. Количество мест в буфете следует определять из расчета одно место на четырех работников ЦОК. Состав и площади помещений должны соответствовать нормативно-методическим документам 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 работников плюс 15 мест. Площадь таких помещений определяется из расчета не менее 2,7 кв. м на 1 место при использовании аудиовизуальных средств информации и не менее 2 кв. м - при их отсутствии. На каждое дополнительное место без стола следует предусматривать не менее 1 кв. м.

Помещение для архивов документов. Архивы документов должны храниться в

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 37	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

отдельных помещениях, обеспеченных удобными путями для эвакуации документов в чрезвычайных ситуациях. Потребная площадь архива рассчитывается 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 для 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 кв. м на одного работника расчетной численности плюс 4,5-6 кв. м 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 кв. м на одно рабочее место с учетом оснащения индивидуальных рабочих мест персональными компьютерами. Состав и площади помещений для центральных устройств локальных компьютерных сетей, средств связи определяются техническим заданием. При расчете необходимой площади помещений следует исходить из технических требований к монтажу и эксплуатации оборудования и расчетного показателя площади на одно индивидуальное рабочее место в помещении - 6 кв. м.

5.3.3.4. Требования к защите помещений ЦОК (обязательны к ЦОК I категории, к остальным категориям носят рекомендательный характер):

5.3.3.4.1. 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.

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

5.3.3.4.3. 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, - в соответствии с другими действующими нормативными документами. Степень огнестойкости зданий должна быть не ниже II по СНиП 21-01-97*.

5.3.3.4.4. Автоматической пожарной сигнализацией должны оборудоваться все помещения (в том числе коридоры и холлы). Необходимость защиты автоматическими установками пожаротушения зданий, сооружений, помещений и

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 38	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

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».

5.3.3.4.5. 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».

5.3.3.4.6. 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».

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

5.3.3.5. Требования к оформлению ЦОК (обязательны к ЦОК I категории, к остальным категориям носят рекомендательный характер):

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

5.3.3.5.2. Центральный вход в здание ЦОК должен быть оборудован вывеской «Центр обслуживания клиентов филиала ОАО «МРСК Центра» - «Название филиала»», выполненной в соответствии с корпоративным стилем оформления. В зависимости от архитектуры здания возможны два варианта вывески Центра обслуживания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

5.3.3.5.3. Если на площадке Центра оказывает свои 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.

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

5.3.3.5.5. Информационная табличка о режиме работы ЦОК оформляется в соответствии с корпоративным стилем оформления и размещается на центральном фасаде здания или на входной двери помещения ЦОК.

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

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

5.3.4. Требования к оснащению ЦОК оборудованием.

Требования к оснащению ЦОК филиала Общества типовым оборудованием и мебелью приведены в табл. 9.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 39	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

Требования к оснащению оборудованием и мебелью ЦОК

Оборудование/ мебель	Количество	Категория ЦОК	Примечание
Оборудование			
Информационный сенсорный киоск	1 шт. (в случае представления дополнительных услуг или присутствия компаний-участниц на площадке Центра обслуживания)	I	Информационный сенсорный киоск должен обеспечивать предоставление типизированной информации потребителям услуг 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)	I	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 работника ЦОК	I, II и III	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 работника ЦОК	I, II и III	Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной в Обществе/филиале мини-АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера

Оборудование/ мебель	Количество	Категория ЦОК	Примечание
Многофункциональное копировально-печатное устройство	Не менее 1 шт. на структурное подразделение	I, II и III	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 работников ЦОК и заявок на оказание услуг, поступающих в ЦОК, но не менее 1 шт. на ЦОК	I, II и III	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.	I и II	Для печати раздаточного материала для потребителей
Устройства для вывода визуальной информации (плазменная панель, монитор, т.д.)	1 шт.	I	Для демонстрации роликов потребителей с необходимой информацией о компании, основных услугах, процедуре технологического присоединения, тарифах, а также имиджевых роликов
Кассовый аппарат или терминал для приема оплаты услуг	1 шт. на ЦОК	I (II и III для отделений энергосбыта)	Для приема оплаты услуг, в том числе по договорам на осуществление технологического присоединения, на оказание дополнительных услуг
Мебель			
Стол рабочий с тумбой	Не менее 1 шт. на каждого работника	I, II и III	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками, запираемыми на ключ
Кресло офисное	1 шт. на каждого работника	I, II и III	
Шкаф для одежды	Не менее 1 шт. на 4 работников	I и II	Шкаф должен обеспечивать размещение верхней одежды и головных уборов не менее 4-х работников
Шкаф для документов	Не менее 1 шт. на 4 работников	I и II	Шкаф должен содержать запирающиеся на ключ тумбы для хранения до-
СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг		Стр.: 41 Всего стр.: 95

Оборудование/ мебель	Количество	Категория ЦОК	Примечание
			кументов
Стул для посетителя	Не менее 1 шт. на каждое рабочее место, предназначенное для приёма посетителей; не менее 1 шт. на каждые 2 человека средней очереди	I, II и III	Стул для клиентов полумягкий
Стол для посетителя	Не менее 2 шт. на ЦОК	I	Стол для заполнения форм документов
	Не менее 1 шт. на ЦОК	II	
Сейф	По необходимости		
Тумба под оргтехнику	1 шт. на каждую единицу оргтехники	I, II и III	
Стенд информационный настенный	Не менее 2 шт.	I	Стенд информационный предназначен для размещения информационных материалов, разъяснений, образцов заполнения документов, визиток и т.д.
	Не менее 1 шт.	II, III	

5.3.5. Требования к перечню информации, размещаемой на площадках ЦОК:

5.3.5.1. Информация, обязательная к размещению на информационных настенных стендах:

- миссия и ценности ОАО «МРСК Центра»;
- политика в области качества ОАО «МРСК Центра»;
- политика в области работы с клиентами ОАО «МРСК Центра»;
- новости Общества;
- информация о проводимых акциях, мероприятиях;
- контактная информация Департамента взаимодействия с клиентами, Департамента технологического присоединения Общества;
- информация по технологическому присоединению;
- постановление регионального Управления регулирования тарифов об установлении тарифов на технологическое присоединение;
- тарифы на электроэнергию;
- информация о дополнительных услугах;
- информация по коммерческому учету электрической энергии.

5.3.5.2. Информация, обязательная к размещению (вертушки, стойки, стойки администратора и др.):

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения,

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 42	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя – размер задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- графики плановых отключений электроэнергии;
- актуальные нормативные документы, регламентирующие деятельность по технологическому присоединению;
- прайс-лист на дополнительные услуги;
- информация об энергосбережении и энергобезопасности;
- раздаточные материалы;
- образцы заполнения заявок на технологическое присоединение и дополнительные услуги;
- бланки заявок и жалоб;
- опросные листы, анкеты;
- книга отзывов и предложений.

5.4. Требования к заочному обслуживанию потребителей услуг.

5.4.1. Требования к организации call-центра:

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

5.4.1.2. Задачи единого корпоративного call-центра Общества:

- качественное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности Общества и его ДЗО;
- адресное информирование потребителей услуг, в том числе автоинформирование (автообзвон, sms-рассылка), по плановым и аварийным отключениям электроэнергии в зоне ответственности Общества;
- осуществление исходящих вызовов в целях предоставления ответа по запросу потребителя, проведения опроса потребителей услуг для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Обществом и его ДЗО.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 43	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

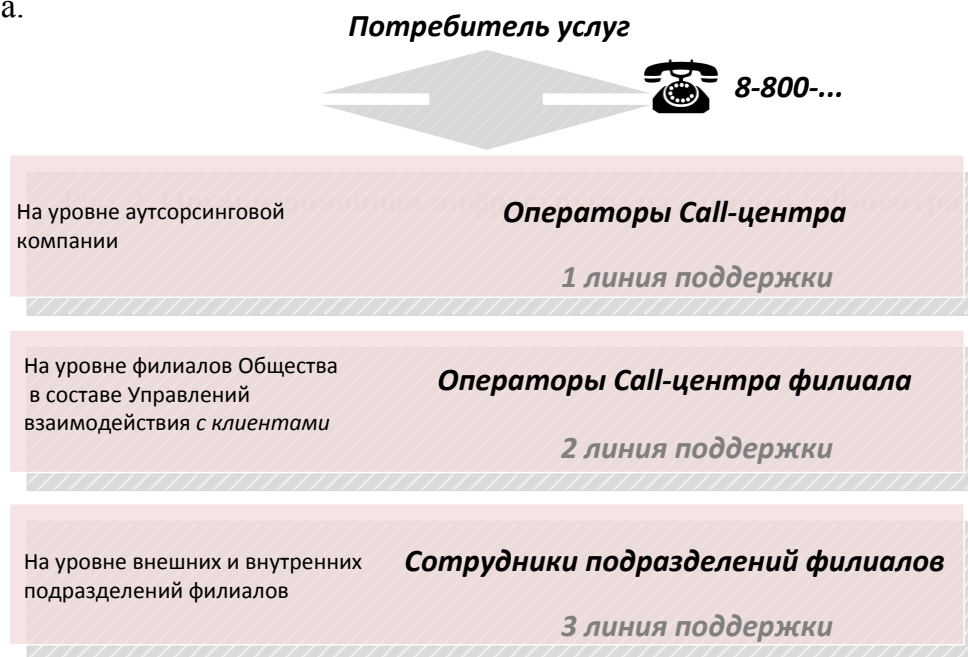
5.4.1.3. Для оптимального заочного сервиса в компании, с учетом специфики работы электросетевого комплекса, работники call-центра представлены ДЗО, входящим в структуру Общества, а техническая инфраструктура call-центра находится в собственности Общества.

5.4.1.4. Для обеспечения одной точки доступа заочного сервиса по телефону организован единый многоканальный телефонный номер call-центра «8-800-50-50-115» в зоне ответственности Общества. Звонок на единый телефонный номер бесплатный для абонента.

5.4.1.5. Режим работы call-центра осуществляется круглосуточно без выходных в формате 24x7x365. Этот формат работы обеспечивает 1-я линия поддержки call-центра.

5.4.1.6. Для работы единого корпоративного call-центра организационная структура call-центра должна быть территориально распределенной в зоне ответственности Общества (рис. 2):

- 1-я линия поддержки – операторы call-центра на уровне ДЗО, входящего в структуру Общества;
- 2-я линия поддержки – операторы call-центра на уровне филиалов Общества в структуре управлений взаимодействия с клиентами;
- 3-я линия поддержки – работники структурных подразделений филиалов Общества.



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

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

5.4.1.9. Типовой алгоритм заочного обслуживания потребителей услуг по телефону приведен в приложении № 4 к настоящему стандарту. Основные функции call-центра для оптимизации бизнес-процессов заочного обслуживания распределены

по уровням поддержки call-центра, распределение представлено в табл. 10 настоящего стандарта.

Таблица 10

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 текущих показаний счетчика, отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д.	1-я и 2-я линии поддержки call-центра
Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг оператором:	
по вопросам отключений электроэнергии и качества электроэнергии	1-я линия поддержки call-центра
контактная информация подразделений компании и коммутация	1-я линия поддержки call-центра
по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборов учета электроэнергии, дополнительных сервисов филиалов Общества, энергосбытовой деятельности	2-я 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-я линия поддержки call-центра
контактная информация подразделений компании и коммутация	1-я линия поддержки call-центра
по вопросам деятельности компании: технологического присоединения к сетям компании, приборам учета электроэнергии, дополнительных сервисов, энергосбытовой деятельности филиалов Общества.	2-я линия поддержки call-центра
Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	1-я и 2-я 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-я 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-я линия поддержки call-центра
Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей	1-я линия поддержки call-центра

Функция заочного обслуживания	Уровень поддержки call-центра
электроэнергии	
Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	2-я линия поддержки call-центра
Актуализация базы данных по обращениям и контактными данным потребителей услуг	1-я и 2-я линии поддержки call-центра

5.4.1.10. Требования к функционалу единого call-центра приведены в табл. 11 настоящего стандарта.

Таблица 11

Функциональные требования к единому call-центру Общества

Модуль/функция	Описание
Базовые требования	
Прием и управление входящими вызовами абонентов	Техническая возможность приема и управления входящими вызовами потребителей услуг: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других работников, организация конференции
Осуществление и управление исходящих вызовов абонентам	Техническая возможность осуществления и управления исходящих вызовов абонентам: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других работников, организация конференции
Функция определения номера (ANI - Automatic number identification)	Функция позволяет определить номер, с которого произошел вызов. Если абонент зарегистрирован в базе контрагентов, то в момент поступления звонка оператору происходит 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 звонков 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 переадресованных операторами на работников компании, и привязка файла с аудиозаписью разговора к обращению (документу) в CRM-системе. Система также должна

Модуль/функция	Описание
	обеспечивать: поиск записей разговоров через систему фильтров; прослушивание разговора во встроенном проигрывателе; возможность экспорта записи разговора в файл; установку правил записи разговоров; хранение записей; архивирование записей по графику или по команде администратора; установку ограничения времени хранения записей.
Модуль отчетности и статистики	<p>Система предоставляет возможность отслеживать параметры вызовов:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>По указанным параметрам система должна формировать любую типовую отчетность, а также предоставляет удобный инструмент для дополнительных отчетных форм для анализа трудоемкости, загруженности, эффективности работы операторов</p>
Система автообзвона абонентов	Система предоставляет возможность осуществлять в автоматическом режиме исходящие вызовы 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»
Дополнительные требования	
Система интеллектуального распределения звонков (ICM)	Система интеллектуальной маршрутизации вызова позволяет по собранным и имеющимся данным о потребителе о загрузке линии и операторов – адресация вызова по оптимальному маршруту - динамическое управление приоритетом звонка в очереди, маршрутизация на основе уровня знаний оператора, условная маршрутизация вызова, маршрутизация вызовов на основе данных полученных от системы CRM, и.т.п.
Система преобразования текста в речь (TTS)	Система предоставляет возможность абонентам получать информацию от Call-центра в удобном для восприятия виде. Системы TTS используются, когда предоставляемая информация

Модуль/функция	Описание
	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

5.4.1.11. Оборудование для создания программной и аппаратной базы единого call-центра выбирается исходя из функциональных требований, приведенных в табл. 11, и возможности интеграции с существующими АС и АМ целевой подсистемы управления «Клиенты».

5.4.1.12. Рабочее место оператора call-центра должно быть оборудовано в соответствии с требованиями указанными в табл. 12 настоящего стандарта.

Таблица 12

Требования к оснащению рабочего места оператора call-центра

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

5.4.1.13. 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.

5.4.1.14. АРМ оператора call-центра интегрируется с необходимыми информационными системами и базами данных Общества для минимизации времени обработки вызова. Функциональные требования к АРМ оператора call-центра приведены в табл. 13 настоящего стандарта.

Таблица 13

Функциональные требования к АРМ оператора call-центра

№ п/п	Функция АРМ
1	Установление исходящих вызовов абонентам и работникам компании в ручном режиме
2	Прием входящих вызовов от абонентов и работников компании
3	Перенаправление установленного соединения на другого оператора, работника компании или IVR-систему в ручном режиме
4	Удержание установленного соединения на время проведения переговоров оператора с работниками компании (сопровождается музыкой)
5	Создание конференций с участием трех и более человек. Участниками конференции могут быть операторы, другие работники 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-й линии поддержки мониторинг операторов 1-й и 2-й линий поддержки, для 2-й линии поддержки – мониторинг операторов 2-й 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. Оператив-

№ п/п	Функция АРМ
	ный поиск по базе знаний для предоставления ответов по задаваемым потребителями вопросам в процессе регистрации обращений
23	Формирование анкет для опроса потребителей
24	Проведение групповых телефонных опросов и телемаркетинга

5.4.2. Требования к организации интерактивного обслуживания:

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

5.4.2.2. Раздел «Клиентам» на сайте филиала должен включать следующие рубрики:

- Территория обслуживания филиала;
- 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).

Структура и содержание раздела «Клиентам» приведена в табл. 14 настоящего стандарта.

Таблица 14

Структура и содержание раздела «Клиентам» на сайте

Наименование раздела	Подразделы	Информация, содержащаяся в подразделе
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
	Сведения об общей пропускной способности	Сведения об общей пропускной способности каждого участка электрической сети
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
	Плановые отключения	График плановых отключений электроэнергии
	Нормативные докумен-	Перечень актуальных нормативных докумен-

Наименование раздела	Подразделы	Информация, содержащаяся в подразделе
	ты	тов
	Подлежащая раскрытию информация по передаче электроэнергии	<p>1. Общая информация о потерях электрической энергии.</p> <p>2. Типы источников потерь электрической энергии.</p> <p>3. Информация о размере потерь в электрических сетях.</p> <p>4. Мероприятия по снижению потерь электрической энергии.</p> <p>Информация в данном разделе представляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»</p>
Технологическое присоединение	Общая информация по технологическому присоединению	Информация о процедуре технологического присоединения, этапах присоединения, необходимых документах и сроках исполнения каждого из этапов. Схема взаимодействия участников процесса
	Типовые формы документов	Типовые формы документов на технологическое присоединение по каждой группе заявителей: формы заявок, технических условий и договоров
	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

Наименование раздела	Подразделы	Информация, содержащаяся в подразделе
	Подлежащая раскрытию информация по технологическому присоединению	<p>1. Количество поданных заявок и объема мощности, необходимой для их удовлетворения.</p> <p>2. Количество заключенных договоров на технологическое присоединение, присоединяемого объема мощности, сроков и стоимости по каждому договору отдельно.</p> <p>3. Информация об аннулированных заявках на технологическое присоединение.</p> <p>4. Количество выполненных присоединений и присоединенной мощности.</p> <p>Информация в данном разделе представляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»</p>
Энергосбытовая деятельность	Общая информация о сбытовой деятельности	<p>Общая информация об осуществлении функций Гарантирующего поставщика электрической энергии, документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем), схема взаимодействия участников по энергосбытовой деятельности, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приказ Министерства энергетики РФ о присвоении статуса Гарантирующего поставщика; - порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)); - порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета; - возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии; - порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие льготы
	Частным клиентам	Информация о тарифах, порядке определения платы за электроснабжение, интерактивный формат для передачи показаний приборов учета, типовые формы договоров энергоснабже-

Наименование раздела	Подразделы	Информация, содержащаяся в подразделе
		ния (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), полезная информация, платежные реквизиты
	Юридическим лицам	Тарифы и цены, порядок определения размера платы за услуги по поставке электроэнергии, интерактивный формат для передачи показаний приборов учета, типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), полезная информация
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по энергосбытовой деятельности
	Порядок обработки обращений	Порядок подачи обращений, претензий, жалоб
	Центры обслуживания клиентов	Почтовые адреса, график работы Центров обслуживания клиентов, осуществляющих прием по вопросам энергосбытовой деятельности
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: форма заявки, договора
	Стоимость услуг	Стоимость услуг по оборудованию точки поставки приборами учета
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по учету электрической энергии
Дополнительные услуги	Услуги	Перечень дополнительных платных услуг и их описание
	Стоимость услуг	Прейскурант цен на дополнительные услуги
	Типовые формы документов	Типовые формы документов: форма заявки, договора, порядок и место 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. 4. Планы мероприятий, проводимых на площадках ЦОК
	Интернет-приемная	1. Задать вопрос специалисту. 2. Направить обращение/жалобу. 3. Направить заявку на технологическое присоединение к сетям филиала (общества под

Наименование раздела	Подразделы	Информация, содержащаяся в подразделе
		управлением) Общества. 4. Направить заявку на дополнительную услугу. 5. Передать текущие показания приборов учета. 6. Сообщить о хищении электроэнергии. 7. Вопрос-ответ. 8. Направить заявление о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
	Личный кабинет клиента	
	Единый call-центр Общества	Описание call-центра, характеристика работы call-центра, услуги, заказать звонок в call-центр
	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: энергосбережение, безопасность		Информация по энергосбережению и безопасности, угроза жизни и здоровью при хищениях электроэнергии и энергооборудования

5.4.2.3. На главной странице корпоративного сайта должен размещаться номер единого call-центра Общества, информация по плановым и аварийным отключениям электроэнергии в зоне ответственности филиала компании с детализацией по населенным пунктам и ссылки-баннеры на следующие элементы: интернет-приемная; личный кабинет клиента; анкета клиента.

5.4.2.4. Подраздел «Интернет-приемная» является информационно-интерактивным сервисом компании и обеспечивает прямую и обратную связи с потребителями услуг. Интернет-приемная включает в себя следующие функции:

5.4.2.4.1. «Задать вопрос специалисту». В данном подразделе располагается электронная форма с полями для заполнения потребителем контактной информации, темы и суть вопроса. Перечень тем должен соответствовать классификации обращений, приведенной в Приложении № 1.

5.4.2.4.2. «Направить обращение/жалобу». В данном подразделе располагается электронная форма с полями для заполнения потребителем следующей информации:

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 54	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

контактная информация потребителя, тема обращения, суть обращения/жалобы. При этом должна быть обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf;

5.4.2.4.3. «Направить заявку на оказание услуг». В данном разделе располагаются электронные формы с полями для заполнения информацией об оказании 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;
- переоформления (перераспределения) мощности;
- проверки, замены и монтажа приборов учета электроэнергии;
- заявки на предоставление дополнительной услуги.

При этом должна быть обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf.

Письменное уведомление заявителя в течение 6 дней с даты получения заявки о необходимости предоставления оригиналов документов, копии которых получены через интернет-приемную.

5.4.2.4.4. «Вопрос-ответ». В данном разделе размещаются вопросы, наиболее часто задаваемые потребителями услуг.

5.4.2.5. Подраздел «Личный кабинет клиента» представляет собой 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.

5.4.2.6. Для обеспечения адресности, максимальной степени удобства и эргономичности 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.

5.4.2.7. В Личном кабинете клиента реализуется следующий функционал:

- получение и отправка E-mail сообщений, sms сообщений;
- заполнение и отправка заявки на оказание услуг, жалобы на качество организации или предоставления услуг, консультации или отзыва по оказываемым услугам;
- предоставление информации о плановых, аварийных отключениях подачи электроэнергии;
- просмотр информации о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя на оказание услуг, поданной в сетевую организацию, с указанием даты поступления заявки и ее регистрационного номера, даты направления в адрес заявителя подписанного со стороны сетевой организации договора об осуществлении технологического присоединения и технических условий;
- просмотр информации о статусе исполнения договора оказания услуг с указанием плановым сроков этапов исполнения, за исключением договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии. Сведения по договорам об осуществ-

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 55	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

лении технологического присоединения должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения сетевой организацией технических условий, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о технологическом присоединении;

- отслеживание состояния текущих счетов на оплату по заключенным договорам и возможности оплаты по ним (или возможностью вывода на печать платежный документ);

- просмотр всех заключенных договоров и их приложений на оказание услуг, энергосервисных контрактов и этапов исполнения обязательств со стороны компании, а так же завершенных договоров/контрактов;

- просмотр параметров присоединенных энергоустановок: наименование и место нахождения, количество точек присоединения, максимальную мощность, напряжение, место присоединения, уровень надежности энергоснабжения, заявленный характер нагрузок, средства измерения э/э;

- просмотра предложений по датам посещения сотрудниками компании для осуществления различного рода работ (фактическое присоединение энергоустановок, съем контрольных показаний, замена/чистка изоляторов, замена трансформаторного масла, обследование сетей и пр.);

- отслеживание перечня точек поставки и точек учета и их состояние, а именно:

- данные приборов учета (тип, номер, год выпуска, год поверки, разрядность и т.д.),

- контрольные показания приборов учета по точкам учета и даты их снятия представителями сетевой организации, данные инструментальных проверок,

- результаты проверки состояния приборов учета по точкам учета представителями сетевой организации (пригоден к расчетам/ непригоден) и даты их проведения,

- предписания о приведении приборов учета в точках учета в соответствие требованиям, даты выдачи и сроки их исполнения,

- акты безучетного потребления по точкам учета и объемы начисления по ним,

- сроки истечения межповерочного интервала для приборов учета по точкам поставки,

- отслеживание статистики и режимов потребления:

- объемы потребления по точкам поставки (глубина по запросу);

- величины разрешенной к использованию мощности по точкам поставки;

- сведения о пломбах п/у знаки визуального контроля и т.д..

- формирование заявок-уведомлений о неисправности приборов учета, возможность передавать показания приборов учета, снятие самостоятельно клиентом (оформление оферты);

- проведение оплаты за оказанную/планируемую услугу.

- прочие функции адресного web-сервиса.

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

5.4.2.9. В Личном кабинете должна быть обеспечена возможность подписания простой электронной подписью заявок на оказания услуг и документов, подаваемых

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 56	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

заявителем в электронной форме, в случаях предусмотренных действующем законодательством Российской Федерации.

5.4.2.10. Если в Личном кабинете заявки на оказание услуг и документы не подписаны потребителем простой электронной подписью, то при направлении заявки 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 с даты направления заявки.

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

5.4.2.12. Прием и первичная обработка всех обращений, поступивших через Интернет-приемную и Личный кабинет клиента, включая заявки на оказание услуг, осуществляется специалистами Департамента взаимодействия с клиентами / Управления взаимодействия с клиентами филиала.

5.4.3. Требования к заочному обслуживанию посредством почтовой связи, интернет-приемной и электронной почты:

5.4.3.1. Все обращения потребителей услуг, поступившие в адрес филиалов Общества и исполнительный аппарат Общества посредством почтовой связи, автоматизированной системы управленческого документооборота, регистрируются как входящая корреспонденция в соответствии с требованиями п. 4.4.2 Регламента процедуры «Обработка обращений клиентов» РГ БП 9/04-05/2012.

5.4.3.2. Прием и первичную обработку поступивших обращений потребителей в адрес компании посредством почтовой связи и автоматизированной системы управленческого документооборота осуществляет Управление делами/Отдел управления делами филиала в соответствии с организационно-распорядительными документами Общества и направляет на имя профильного заместителя директора.

5.4.3.3. Маршрутизация заявок на основные виды услуг осуществляется в соответствии с организационно-распорядительными документами Общества.

5.4.3.4. Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг (исключение составляют заявки на дополнительные услуги, копии которых направлены в компанию через интернет-приемную (личный кабинет клиента) или посредством факсимильной связи) должны быть запрошены у потребителя в течение 6 рабочих дней с даты направления заявки.

5.4.3.5. Все обращения, направленные в адрес компании посредством интернет-приемной, личного кабинета клиента и e-mail-сервиса, регистрируются и обрабатываются работниками Департамента взаимодействия с клиентами / Управления взаимодействия с клиентами.

5.4.4. Требования к организации прочих каналов коммуникации с потребителями услуг:

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

5.4.4.2. Рекомендованные места для размещения – ЦОК I и II категорий. Клиентские почтовые ящики могут располагаться также в здании исполнительного аппарата Общества и филиалах, в местах массового сбора населения. Ящик должен быть выполнен в корпоративном стиле с указанием логотипа, наименования и

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 57	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

телефона единого call-центра компании. Сбор и обработка письменной корреспонденции из клиентских ящиков осуществляются работниками Управления взаимодействия с клиентами.

5.4.4.3. Выемка письменной корреспонденции из клиентских ящиков осуществляется не реже одного раза в месяц, однако напрямую зависит от целей применения клиентского ящика:

- прием обращений – не реже одного раза в неделю;
- анкетирование – допускается в последний день срока завершения анкетирования, при условии полного срока проведения анкетирования не более одного месяца.

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

6. Требования к этикету при обслуживании потребителей услуг

6.1. Общие требования делового этикета:

6.1.1. Правила делового этикета рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения работника, ответственного за работу с потребителями. Работники Управления взаимодействия с клиентами, а также других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют компанию и отношение компании к потребителю.

6.1.2. Элементарные правила, которых должен придерживаться работник:

- работник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;
- работник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;
- составляющими высокой коммуникативной культуры общения работника с потребителем услуг являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;
- работнику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- работник всегда первым приветствует потребителя;
- исключается обращение к потребителю по половому признаку – «мужчина»/»женщина»;
- работник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

6.1.3. Работник относится ко всем потребителям услуг ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

6.1.4. Работник 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 его.

6.1.5. Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

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

6.1.7. При взаимодействии с потребителем работник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

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

6.1.9. Работник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

6.1.10. Работник в случае, если он не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, должен:

- пригласить к потребителю компетентного специалиста, для того чтобы удовлетворить просьбу потребителя;

- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название соответствующей организации и т.п.).

6.2. Требования к деловому этикету при очном обслуживании потребителей:

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

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

6.2.3. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов работнику необходимо получить подтверждение того, что его понял потребитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий потребителя; в случае сомнения необходимо, перефразируя ключевые моменты беседы, выяснить, достигнуто ли взаимопонимание.

6.2.4. Рекомендуется предоставлять потребителю услуг важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения потребителя, телефон call-центра.

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

6.2.6. В конце общения работнику необходимо поблагодарить потребителя услуг за визит.

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

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

6.2.9. Требования к внешнему виду и форме одежды работников, осуществляющих очное обслуживание потребителей, регламентируются организационно-распорядительными документами.

6.3. Требования к деловому этикету при телефонных переговорах:

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

6.3.2. Отвечать на входящий телефонный вызов необходимо своевременно, не позже третьего сигнала.

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

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

6.3.5. Речь работника должна быть четкой, чтобы потребитель хорошо слышал и понимал.

6.3.6. Работнику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

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

6.3.8. Если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить, во избежание недопонимания.

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

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

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

6.3.12. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

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

6.3.14. В конце общения оператору/работнику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

6.4. Требования к этикету деловой переписки:

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

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

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

6.4.4. Письмо необходимо начинать с уважительного обращения к адресату по имени и отчеству.

6.4.5. Ответ рекомендуется составлять из двух частей:

– констатирующей – в ней дается краткое содержание полученного обращения (жалобы), а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа. При необходимости в данной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

– результирующей – в ней излагается непосредственно ответ потребителю, решения по обращению (жалобе).

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

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

Если обращение поступило от вышестоящей организации (ОАО «Российские сети» или Министерства энергетики Российской Федерации), то ответ подписывает заместитель генерального директора (по направлению) исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра». Ответ направляется из исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра».

Во всех остальных случаях ответ направляется из филиала за подписью должностного лица, в соответствии с выданными полномочиями и направлением деятельности.

Подпись должна идентифицировать работника (ФИО, должность, подразделение, наименование компании) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон call-центра или факс).

7. Требования к бизнес-процессам по обеспечению принципов клиентоориентированности Общества

7.1. Требования к реализации услуги по технологическому присоединению:

7.1.1. 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 Общества.

7.1.2. Заявка на технологическое присоединение может поступать:

- почтой через Управление делами исполнительного аппарата Общества или Отдел управления делами филиала;
- через интернет-приемную (личный кабинет клиента) с последующим представлением оригиналов документов;
- через ЦОК при очном обращении потребителя услуг (заявителя) вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств заявителя;
- в структурное подразделение филиала Общества, в том числе в РЭС, в операционной зоне которого расположено присоединяемое к электрической сети энергопринимающее устройство заявителя.

7.1.3. При очном приеме заявки специалистами Управления взаимодействия с клиентами/специалистами РЭС осуществляется первичная и основная обработка заявки на технологическое присоединение.

7.1.4. При приеме заявки через Управление делами / Отдел управления делами филиала проверку соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличию прилагаемых документов выполняют специалисты ответственного подразделения, установленного организационно-распорядительными документами Общества.

7.1.5. При заочном обращении через интернет-приемную (личный кабинет клиента) первичная и основная обработка заявки на технологическое присоединение осуществляется специалистами Управления взаимодействия с клиентами. Оригиналы документов по заявке должны быть запрошены у заявителя в течение 6 рабочих дней с даты получения 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 Управление взаимодействия с клиентами.

При заочном обращении через интернет-приемную (личный кабинет клиента) первичная и основная обработка заявки на технологическое присоединение осуществляется специалистами Управления взаимодействия с клиентами. Правоустанавливающие документы по заявке должны быть запрошены у заявителя в течение 6 рабочих дней с даты получения заявки. Письменное уведомление заявителей о необходимости представить правоустанавливающие документы по заявке и контроль сроков предоставления осуществляет Управление взаимодействия с клиентами.

7.1.6. Обращение заявителя регистрируется в SAP CRM, согласно пункту 7.1, в момент поступления, заявка на технологическое присоединение регистрируется в установленном порядке в день поступления заявки от заявителя (в случае полной комплектности заявки) или в день предоставления заявителем недостающих сведений по заявке и/или недостающих документов.

7.1.7. При очной форме подачи заявки на технологическое присоединение заявителю предоставляется 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.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 62	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

7.1.8. 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 (табл. 15 и 16).

Таблица 15

Сроки исполнения этапов осуществления технологического присоединения

Этап	Процедура	Срок	
Первичная обработка обращения (заявки)	Прием обращения с заявкой на технологическое присоединение	При очном обращении не более 30 минут	
		При поступлении заявки по почте - передача заявки и пакета документов в профильное подразделение – в течение одного рабочего дня	
Основная обработка заявки	Проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличию документов приложенных к заявке в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами. Регистрация заявки и пакета документов в SAP CRM	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 по почте	
		В течение 6 рабочих дней с даты 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 согласование 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	3 рабочих дня 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	30 дней со дня получения заявки (в случае полного пакета документов) или после

	<p>технических условий на технологическое присоединение к электрическим сетям заявителю. (При технологическом присоединении по индивидуальному проекту заявителю также направляется решение уполномоченного органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов об утверждении платы за технологическое присоединение по индивидуальному проекту)</p>	<p>получения недостающих сведений и/или документов к заявке</p>
		<p>3 дня со дня утверждения размера платы за технологическое присоединение уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов при присоединении по индивидуальному проекту</p>
		<p>3 рабочих дня со дня согласования с системным оператором технических условий при сложном характере технологического присоединения</p>
		<p>5 рабочих дней с даты получения от заявителя мотивированного отказа от подписания проекта договора с требованием о приведении его в соответствие с Правилами технологического присоединения (постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861)</p>
	<p>Подписание договора со стороны заявителя и направление одного экземпляра в сетевую организацию</p>	<p>60 дней с даты получения подписанного сетевой организацией проекта договора</p>
<p>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)</p>	<p>30 дней с даты получения подписанного сетевой организацией проекта договора</p>	
<p>Аннулирование заявки на технологическое присоединение</p>	<p>60 дней со дня получения заявителем подписанного сетевой организацией проекта договора</p>	
<p>Направление копии заявки на технологическое присоединение на рассмотрение системному оператору в случае технологического</p>	<p>5 рабочих дней с даты получения заявки</p>	

	присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет свыше 150 кВт и менее 670 кВт	
	Направление в вышестоящую сетевую организацию информации о планируемом технологическом присоединении, содержащей указание о максимальной мощности, характере нагрузки, категории надежности электроснабжения	10 рабочих дней с даты получения заявки
	Согласование с системным оператором технических условий на технологическое присоединение к электрическим сетям в случае технологического присоединения в отношении генераторов, установленная мощность которых превышает 5 МВт, и энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых не менее 670 кВт	15 дней с даты получения проекта технических условий от сетевой организации
Осуществление мероприятий по технологическому присоединению со стороны сетевой организации	Для заявителей в целях временного (на срок не более 6 месяцев) технологического присоединения принадлежащих им энергопринимающих устройств для обеспечения электрической энергией передвижных объектов с максимальной мощностью до 100 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	15 рабочих дней (если в заявке не указан более продолжительный срок) с даты заключения договора ⁶
	Для заявителей - юридических лиц или индивидуальных предпринимателей в целях технологического присоединения по одному источнику электроснабжения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет от 15 кВт до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке	6 месяцев с даты заключения договора ⁷

⁶ В случае, если расстояние от энергопринимающего устройства заявителя до существующих электрических сетей необходимого класса напряжения составляет не более 300 м.

⁷ 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 м в городах и поселках городского типа и не более 500 м - в сельской местности.

	присоединения энергопринимающих устройств)	
	Для заявителей - физических лиц в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и электроснабжение которых предусматривается по одному источнику	
	Направление копии заявки на технологическое присоединение на рассмотрение системному оператору в случае технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет свыше 150 кВт и менее 670 кВт	
	Направление в вышестоящую сетевую организацию информации о планируемом технологическом присоединении, содержащую указание о максимальной мощности, характере нагрузки, категории надежности электроснабжения	1 год, если более короткие сроки не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон
	Согласование с системным оператором технических условий на технологическое присоединение к электрическим сетям в случае технологического присоединения в отношении генераторов, установленная мощность которых превышает 5 МВт, и энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых не менее 670 кВт	2 года, если иные сроки (но не более 4 лет) не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон

Таблица 16

Сроки исполнения сетевой компании фактического присоединения объектов заявителя

Процедура	Срок
Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий	В течение 10 рабочих дней с момента получения уведомления от заявителя

Процедура	Срок
Осмотр (обследование) присоединяемых энергопринимающих устройств	В течение 3 рабочих дней после уведомления заявителем о выполнении своих обязательств по договору об осуществлении технологического присоединения
Осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя к электрическим сетям и включение коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положение «включено») и оформление: - Акта разграничения балансовой принадлежности электрических сетей; - Акта разграничения эксплуатационной ответственности сторон; - Акта об осуществлении технологического присоединения	По окончании осуществления сторонами мероприятий по технологическому присоединению

7.2. Требования к реализации услуги по передаче электрической энергии:

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

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

- почтой (через Управление делами исполнительного аппарата Общества или Отдел управления делами исполнительного аппарата филиала);
- через ЦОК при очном обращении потребителя услуг (заявителя);
- в структурное подразделение филиала Общества, в том числе в РЭС.

7.2.3. При очном приеме заявления специалистами ЦОК/специалистами РЭС осуществляется его первичная обработка.

7.2.4. При получении заявления через почту Управление делами / Отдел управления делами филиала направляет заявление в профильное подразделение Общества.

7.2.5. Соответствие бизнес-процесса реализации услуг по передаче электрической энергии принципам клиентоориентированного подхода основывается на исполнении требований нормативных правовых актов (табл. 17 - 23).

Таблица 17

Сроки заключения договора на оказание услуг по передаче электрической энергии

Процедура	Срок
Первичная обработка заявления и проверка полноты сведений в заявлении и комплектности документов к заявлению	2 рабочих дня с момента получения заявления

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 67	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

Процедура	Срок
Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или об отсутствии в представленных документах необходимых сведений	6 рабочих дней с даты получения заявления
Подготовка и направление уведомления заявителю об отсутствии технической возможности оказания услуг по передаче электрической энергии в рамках заявленного потребителем услуг объема, а также 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 организации 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 18

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 ⁸
---	---

7.2.6. Процедура установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета на объектах заявителя⁹:

7.2.6.1. Если Общество получило запрос на согласование мест установки приборов учета, Общество в течение 12 рабочих дней - со дня получения запроса от гарантирующего поставщика (энергосбытовой, энергоснабжающей организации) и в течение 15 рабочих дней со дня получения запроса от собственника энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства) осуществляет согласование мест установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета. При этом Общество не вправе указывать товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, патенты, полезные модели, промышленные образцы, наименования мест происхождения приборов учета или наименования производителей приборов учета.

7.2.6.2. Процедура при поступлении в Общество запроса на установку прибора учета описана в табл. 19.

Таблица 19

Процедура при поступлении в Общество запроса на установку прибора учета

Процедура	Срок
Первичная обработка заявки и проверка полноты сведений в заявке и комплектности документов к заявке	1 рабочий день с даты получения заявки
Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или об отсутствии в представленных документах необходимых сведений	6 рабочих дня с даты получения заявки
Осмотр объекта заявителя в целях проверки наличия технической возможности установки, замены и (или) эксплуатации прибора учета	В течение 10 рабочих дней с даты получения заявки (в случае предоставления всех

⁸ Если для установки приборов учета не требуется создания новых объектов электросетевого хозяйства и введения ограничения режима потребления в отношении иных потребителей.

⁹ 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.

	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	30 календарных дней с даты осмотра объекта заявителя
Направление заявителю обоснованного отказа при отсутствии технической возможности установки (замены) прибора учета	30 календарных дней с даты получения заявления
Подписание договора со стороны заявителя и направление одного подписанного экземпляра в сетевую организацию	30 календарных дней с даты получения проекта договора
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета	Срок установки (замены) приборов учета определяется договором

7.2.6.3. В случае если Общество получило запрос на установку приборов учета, собственник энергопринимающих устройств направляет способом, позволяющим подтвердить факт получения, письменную заявку о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, осмотра его состояния и схемы подключения до его демонтажа в адрес гарантирующего поставщика или сетевой организации. Эта процедура описана в табл. 20.

Таблица 20

Процедура при поступлении запроса на демонтаж в целях замены, ремонт или поверку ранее установленного прибора учета

Процедура	Срок
Гарантирующий поставщик (энергосбытовая, энергоснабжающая организация) направляет заявку в сетевую организацию, владеющую на праве собственности или ином законном основании объектами электросетевого хозяйства или эксплуатирующую бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, к которым непосредственно или опосредованно присоединены энергопринимающие устройства (объекты по производству электрической энергии (мощности)) указанного собственника, способом, позволяющим подтвердить факт получения указанной заявки	В течение 1 (одного) рабочего дня со дня получения заявки
Общество уведомляет гарантирующего поставщика (энергосбытовую, энергоснабжающую организацию) о получении заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, осмотра	В течение 1 (одного) рабочего дня со дня получения заявки от собственника

Процедура	Срок
его состояния и схемы подключения до его демонтажа, с собственником которого заключен договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), по условиям которого расчеты за электрическую энергию осуществляются с использованием планируемого к демонтажу прибора учета способом, позволяющим подтвердить получение указанного уведомления	энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности))
Общество рассматривает и согласовывает предложенные в заявке дату и время снятия показаний прибора учета и его осмотра перед демонтажем. В случае невозможности исполнения такой заявки в предложенный в ней срок, согласовывает с собственником иные дату и время снятия показаний прибора учета и его осмотра перед демонтажем и уведомляет способом, позволяющим подтвердить факт получения, о согласованных дате и времени гарантирующего поставщика (энергосбытовую, энергоснабжающую организацию), который может принять участие в процедуре снятия показаний прибора учета и его осмотра перед демонтажем. При этом предложенная новая дата осуществления работ не может быть позднее чем через 3 рабочих дня с даты, предложенной в заявке	В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от собственника энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности)) или от гарантирующего поставщика (энергосбытовой, энергоснабжающей организации) заявки
Общество осуществляет снятие показаний прибора учета, осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения. Показания прибора учета, состояние демонтируемого прибора учета и схемы его подключения на дату проведения указанных действий фиксируются сетевой организацией в акте проверки, который должен быть подписан сетевой организацией, собственником энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности)), а также гарантирующим поставщиком (энергосбытовая, энергоснабжающая организация) в случае его участия. Общество передает лицам, подписавшим акт проверки, по одному экземпляру такого акта	В согласованные дату и время
Если гарантирующий поставщик (энергосбытовая, энергоснабжающая организация) не участвовал при совершении Обществом указанных действий, то Общество обязано передать ему копию акта проверки	В течение 1 (одного) рабочего дня со дня составления акта проверки
В случае если ни работники Общества, ни представители гарантирующей поставщика (энергосбытовая, энергоснабжающая организация) не явились в согласован-	

Процедура	Срок
ные дату и время для снятия показаний прибора учета, осмотра его состояния и схемы подключения перед демонтажем, то собственник энергопринимающих устройств снимает показания прибора учета, планируемого к демонтажу, и направляет их в адрес лиц, которым была подана заявка, способом, позволяющим подтвердить факт получения. Снятые и переданные собственником энергопринимающих устройств показания прибора учета используются при определении объема потребления электрической энергии по состоянию на дату, когда такие показания были сняты	
В случае если Общество имеет намерение демонтировать прибор учета, установленный на границе балансовой принадлежности со смежной сетевой организацией, то оно обращается в смежную сетевую организацию с заявкой о необходимости снятия показаний прибора учета и его осмотра перед демонтажем, а копию заявки направляет гарантирующему поставщику (энергосбытовая, энергоснабжающая организация), у которого такая сетевая организация приобретает электрическую энергию (мощность) в целях компенсации потерь электрической энергии. Смежная сетевая организация, получившая заявку, обязана организовать и провести снятие показаний прибора учета и его осмотр перед демонтажем	

7.2.6.4. Процедура при поступлении запроса на получение допуска в эксплуатацию прибора учета:

Собственник энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), в отношении которых установлен прибор учета, а в отношении коллективного (общедомового) прибора учета, установленного в многоквартирном доме, - исполнитель коммунальных услуг, обязан получить допуск прибора учета в эксплуатацию, для чего он должен направить письменную заявку на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета (далее в настоящем пункте - заявка) в адрес гарантирующего поставщика или Общества.

В заявке должны быть указаны:

- 1) реквизиты заявителя;
- 2) место нахождения энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), в отношении которых установлен прибор учета, допуск в эксплуатацию которого планируется осуществить;
- 3) номер договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), договора оказания услуг по передаче электрической энергии (если такой договор заключен указанным собственником);
- 4) предлагаемые дата и время проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию, которая не может быть ранее 5 рабочих дней и позднее 15 рабочих дней со дня направления заявки;
- 5) контактные данные, включая номер телефона;
- 6) метрологические характеристики прибора учета и измерительных трансформаторов (при их наличии), в том числе класс точности, тип прибора учета и измерительных трансформаторов (при их наличии).

Общество рассматривают предложенные заявителем дату и время проведения

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 72	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию.

В случае невозможности исполнения заявки в указанный заявителем срок Общество обязано согласовать с заявителем иные дату и время проведения процедуры допуска в эксплуатацию установленного прибора учета. Предложение о новых дате и времени осуществления работ должно быть направлено заявителю не позднее чем через 7 рабочих дней со дня получения его заявки, а предложенная новая дата осуществления работ не может быть позднее чем через 15 рабочих дней со дня получения заявки.

Общество в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявки или со дня согласования новой даты осуществления допуска в эксплуатацию прибора учета, уведомляет в письменной форме способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления, лиц, которые принимают участие в процедуре допуска прибора учета в эксплуатацию, о дате, времени и месте проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию с указанием сведений, содержащихся в заявке.

Если ни работники Общества, ни представители гарантирующего поставщика (энергосбытовая, энергоснабжающая организация) не явились в предложенные потребителем дату и время для осуществления процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию или иные согласованные с потребителем дату и время для осуществления процедуры ввода в эксплуатацию прибора учета и (или) предложенные гарантирующим поставщиком (энергосбытовой организацией) или Обществом новые дата и время были позднее установленных сроков, такой потребитель направляет документы, подтверждающие факт установки прибора учета, способом, позволяющим подтвердить факт получения.

Документы, подтверждающие факт установки прибора учета, должны содержать:

- описание характеристик установленного прибора учета;
- его тип;
- заводской номер;
- сведения о лице, осуществившем установку прибора учета;
- показания прибора учета на момент установки прибора учета;
- место установки прибора учета, дату следующей поверки.

К документам, подтверждающим факт установки прибора учета, также прилагается копия паспорта на прибор учета.

С даты направления документов в адрес Общества прибор учета считается введенным в эксплуатацию, и с этой даты его показания учитываются при определении объема потребления электрической энергии (мощности).

Если установка прибора учета, допуск в эксплуатацию которого планируется осуществить, была произведена гарантирующим поставщиком (энергосбытовой, энергоснабжающей организацией), имеющим договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в отношении энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), в отношении которых такой прибор учета был установлен, или сетевой организацией, имеющей договор оказания услуг по передаче электрической энергии с указанным собственником, то в этом случае такой собственник не обязан подавать заявку, а лицо, установившее прибор учета, обязано самостоятельно организовать проведение процедуры допуска прибора

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 73	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

учета в эксплуатацию и согласовать с указанным собственником дату и время проведения такой процедуры. Описание процедуры допуска в эксплуатацию приборов учета потребителя представлено в следующей таблице.

Таблица 21

Процедура допуска в эксплуатацию приборов учета потребителей

Процедура	Описание	Срок
Приём заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета от потребителя	Прием, регистрация заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета от потребителя. Проверка полноты сведений в заявке, наличия документов приложенных к заявке в соответствии с нормативными правовыми актами	При очном обращении непосредственно при общении с сотрудником сетевой организации, при направлении заявки по почте не более 2 рабочих дней
Рассмотрение предложенной потребителем даты и время проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию	Рассмотрение предложенной потребителем в заявке даты и время проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию, указанных, и в случае невозможности исполнения заявки в указанный заявителем срок обязаны согласовать с заявителем иные дату и время проведения процедуры допуска в эксплуатацию установленного прибора учета	Предложение о новых дате и времени осуществления работ должно быть направлено заявителю не позднее чем через 7 рабочих дней со дня получения его заявки
Допуск прибора учета в эксплуатацию	При допуске прибора учета в эксплуатацию проверяется место установки и схема подключения прибора учета, состояние прибора учета и измерительных трансформаторов (при их наличии), а также соответствие вводимого в эксплуатацию прибора учета требованиям в части его метрологических характеристик. Если прибор учета входит в состав системы учета, то проверке также подлежат связующие и вычислительные компоненты, входящие в состав системы учета.	Дата осуществления работ не может быть позднее чем через 15 рабочих дней со дня получения заявки

	По окончании проверки в местах и способом, которые определены в соответствии с законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений и о техническом регулировании, подлежит установке контрольная одноразовая номерная пломба и (или) знаки визуального контроля	
Составление акта допуска прибора учета в эксплуатацию	Если в ходе процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию не было установлено несоблюдение требований, установленных законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений и (или) о техническом регулировании к прибору учета и (или) к правилам его установки, и (или) требований, то составляется акта допуска прибора учета в эксплуатацию	Дата осуществления работ не может быть позднее чем через 15 рабочих дней со дня получения заявки

Процедура съема контрольных показаний приборов учета у потребителей – физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, процедура проведения инструментальных проверок схем включения средств учета электрической энергии потребителей и сроки приема показаний приборов учета от потребителей услуг описаны в табл. 22-25.

Таблица 22

Процедура съема контрольных показаний приборов учета у потребителей - физических лиц

Процедура	Срок
Контролер (электромонтер) представляется потребителю услуг и показывает свое 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: Ф.И.О., адрес потребителя; номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; дата, время; контрольные показания; выявленные нарушения; примечание.	

Процедура	Срок
<p>Акт заверяется подписью потребителя</p> <p>При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета контролер составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии (заверяется подписями контролера и потребителя).</p> <p>В акте должны содержаться следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>Акт заверяется подписями инспектора и потребителя¹⁰</p> 	
Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии	Не реже 1 (одного) раза в месяц

Таблица 23

Процедура съема контрольных показаний приборов учета у потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Процедура	Срок
<p>Контролер (электромонтер) представляется потребителю услуг и показывает свое удостоверение</p> <p>Контролер (электромонтер) предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном письме)</p> <p>Контролер (электромонтер) производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность</p>	Не реже 1 (одного) раза в полгода, если договором оказания услуг по передаче электрической энергии не установлено иное

¹⁰ Отказ потребителя (либо его представителя) от подписания составленного акта о неучтенном потреблении, а также отказ от присутствия при его составлении отражается с указанием причин такого отказа в акте, составленном в присутствии двух незаинтересованных лиц и подписанном этими лицами.

Процедура	Срок
<p>Снимает показания приборов учета</p> <p>Вносит информацию в акт съема контрольных показаний прибора учета/КПК:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование юридического лица, адрес; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дата, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание; - подписи представителя юридического лица и контролера <p>При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета инспектор составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии (заверяется подписями инспектора и потребителя).</p> <p>В акте должны содержаться данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>Акт заверяется подписями инспектора и потребителя¹¹</p>	
Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии	Не реже 1 (одного) раза в месяц

¹¹ 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 двух незаинтересованных лиц и подписанном этими лицами.

Процедура проведения инструментальных проверок схем включения средств учета электрической энергии потребителей

Процедура	Срок
Инспектор (контролер) представляется потребителю услуг и показывает свое удостоверение	Не реже 1 (одного) раза в полгода
Предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо, в котором указываются Ф.И.О., должность, группа по электробезопасности и получает допуск к средствам учета (оформляется в сопроводительном 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 инспектора (контролера)	
При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета инспектор (контролер) выдает предписание на устранение нарушений в комплексе учета и составляет акт о неучтенном потреблении электрической энергии (заверяется подписями инспектора и потребителя)	

Сроки приема показаний приборов учета от потребителей услуг

Канал приема	Документ	Время	
Личный кабинет клиента	Интерактивная форма передачи показаний приборов учета	Круглосуточно	
Call-центр	Устно. Аудиозапись разговора		
E-mail	Сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением		
СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 78	Всего стр.: 95

	подлинного документа	
Интернет-приемная	Интерактивная форма подачи показаний приборов учета	
ЦОК всех категорий	Бумажный носитель с собственноручной подписью потребителя	Рабочее время

7.3. Требования в части оперативно-технологического управления:

7.3.1. Принципы клиентоориентированного подхода 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 их в ремонт;
- своевременное информирование потребителей о возникновении, причинах аварийных отключений и ориентировочном времени восстановления электроснабжения и нормальной схемы электрической сети.

7.3.2. Взаимодействие персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, с операторами call-центра и работниками ЦОК должно обеспечивать:

- исключение необходимости прямого общения потребителей услуг с оперативно-технологическим персоналом;
- автоматизированное получение операторами call-центра, работниками 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 электроэнергии (мощности);
 - об аварийных отключениях электроэнергии, причинах возникновения (при наличии) и ориентировочном времени восстановления электроснабжения и нормальной схемы электрической сети;
 - автоматизированное получение персоналом структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, от операторов call-центра, работников ЦОК консолидированной информации об обращениях потребителей услуг по вопросам аварийного отключения электрической энергии в целях ускорения локализации и ликвидации последствий технологических нарушений.

7.3.3. При этом обращения потребителей услуг в call-центр и ЦОК по вопросам аварийного отключения электроэнергии должны быть учтены и автоматически идентифицированы с привязкой к участку сети.

7.3.4. В случае необходимости налаженные контакты ЦОК должны предоставляться персоналу 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.

7.4. Требования при эксплуатационных и ремонтных работах:

7.4.1. Принципы клиентоориентированного подхода к процессу 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 непредвиденного превышения 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 также сменную обувь или бахилы) и территории производства работ после завершения.

7.4.2. При планировании ремонтных работ, а также 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 Управлением взаимодействия с клиентами в Центр управления производственными активами для формирования программ ремонтов и инвестиционной программы филиала Общества.

7.4.3. Налаженные контакты call-центра и ЦОК должны в случае необходимости предоставляться работникам ремонтных служб для оперативной связи с потребителями при производстве ремонтных работ при отсутствии прямых каналов.

7.5. Требования к информированию и уведомлению потребителей при оказании услуг (информация об оплате за электроэнергию, о предоставляемых льготах и справках, заключении договора, лицевых счетах, о возмещении ущерба и прочих вопросах).

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 (табл. 26 - 28).

Таблица 26

Требования к процедуре уведомления потребителя

Тематика уведомления	Канал информирования	Предоставляемая информация	Срок предоставления
Уведомление заявителя о недостающих сведениях и/или документах к заявке	Почта (направление заказным письмом с уведомлением), Автоинформирова-	Уведомления о необходимости и представить недостающие	6 рабочих дней после получения заявки

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 80	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

Тематика уведомления	Канал информирования	Предоставляемая информация	Срок предоставления
	ние посредством e-mail, посредством телефона call-центра; посредством sms; оператором посредством телефона call-центра	сведения и/или документы к заявке	
Уведомление заявителя об увеличении срока подготовки договора технологического присоединения	Почта (направление заказным письмом с уведомлением)	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 (направление заказным письмом с уведомлением)	Уведомление заявителя о направлении заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов	3 рабочих дня с дня направления заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов

Тематика уведомления	Канал информирования	Предоставляемая информация	Срок предоставления
Информирование заявителя о необходимости подписания договора об осуществлении технологического присоединения	Почта (направление заказным письмом с уведомлением), автоинформирование посредством e-mail, посредством телефона call-центра; посредством sms;	Справочная информация о дате оформления договора об осуществлении и технологического присоединения	2 рабочих дня с даты подписания проекта договора со стороны организации
Информирование заявителя о готовности подключения его энергоустановок к электрическим сетям	оператором посредством телефона call-центра	Информация о выполнении технических условий со стороны сетевой организации	2 рабочих дня с даты исполнения части технических условий
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	Почта (направление заказным письмом с уведомлением); 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 27

Требования к уведомлению конечного потребителя электроэнергии – бытового абонента о плановых отключениях электрической энергии

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

Таблица 28

Требования к уведомлению конечного потребителя электроэнергии – юридического лица о плановых отключениях электрической энергии

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

Таблица 29

Требования к информированию потребителей при оказании услуг по передаче электрической энергии

Цель информирования	Средство информирования	Информация	Срок
Информирование потребителя услуг об	Автоинформирование посредством E-mail	Напоминание о необходимости произведе-	За 3 рабочих дня до

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 83	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

оплате услуг по передаче электрической энергии		сти оплату (сумма платежа, дата оплаты - выписка из существующего договора)	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

Требования к способам информирования потребителей и перечню тематик, по которым проводятся мероприятия, направленные на повышение информированности и лояльности потребителей услуг, приведены в приложении № 5 к настоящему стандарту.

7.6. Требования в части энергосбытовой деятельности¹².

7.6.1. Процедура ограничения режима потребления электрической энергии производится в соответствии с Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

7.6.2. Заключение с потребителем договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

7.6.2.1. Электрическая энергия (мощность) реализуется на розничных рынках на основании следующих видов договоров, обеспечивающих продажу электрической энергии (мощности):

- договор энергоснабжения;
- договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).

7.6.2.2. По договору энергоснабжения Общество обязуется осуществлять продажу электрической энергии (мощности), а также самостоятельно или через привлеченных третьих лиц оказывать услуги по передаче электрической энергии и услуги, оказание которых является неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям, а потребитель (покупатель) обязуется оплачивать приобретаемую электрическую энергию (мощность) и оказанные услуги.

Исполнение обязательств Общества по договору энергоснабжения в отношении энергопринимающего устройства осуществляется начиная с указанных в договоре даты и времени, но не ранее даты и времени начала оказания услуг по передаче электрической энергии в отношении такого энергопринимающего устройства.

¹² Данные требования применяются к деятельности исполнительного аппарата Общества и только тех филиалов, которым присвоен статус гарантирующего поставщика.

В отношении одного энергопринимающего устройства может быть заключен только один договор энергоснабжения.

Договор энергоснабжения, заключаемый с Обществом, является публичным.

7.6.2.3. По договору купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) Общество обязуется осуществлять продажу электрической энергии (мощности), а потребитель (покупатель) обязуется принимать и оплачивать приобретаемую электрическую энергию (мощность).

Исполнение обязательств Обществом по договору купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) осуществляется не ранее заключения потребителем договора оказания услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающего устройства потребителя или с даты и времени, установленных для принятия гарантирующим поставщиком на обслуживание потребителей.

Договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), заключаемый с Обществом, является публичным.

В договоре купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), заключаемом с Обществом, не регулируются отношения, связанные с оперативно-диспетчерским управлением и передачей электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя.

7.6.2.4. Типовые формы договоров энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) публикуются на официальном сайте Общества в разделе «Клиентам» (рубрика «Энергосбытовая деятельность»).

Договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) заключается на основании представленных потребителем документов:

- заявление о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- подписанный заявителем проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) или протокол разногласий к проекту договора, форма которого размещена на официальном сайте Общества;
- правоустанавливающие и иные документы заявителя (свидетельство о государственной регистрации заявителя в качестве юридического лица или в качестве индивидуального предпринимателя, свидетельство о постановке заявителя на учет в налоговом органе, документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление от имени заявителя, выписка из протокола (решения, приказа) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель, копия паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или гражданин);
- документы, подтверждающие право собственности (хозяйственного ведения, оперативного управления, аренды и иные законные права владения и (или) пользования, предусмотренные законодательством Российской Федерации) на энергопринимающие устройства, либо документы, подтверждающие право владения и (или) пользования земельным участком, о снабжении которых электрической энергией указано в заявлении о заключении договора (предоставляются только потребителем, когда он выступает заявителем);

– подписанная уполномоченным лицом энергосбытовой (энергоснабжающей) организации выписка из договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключенных с потребителями, в интересах которых энергосбытовая (энергоснабжающая) организация намеревается приобретать электрическую энергию (мощность) у Общества, которая должна содержать сведения о сроках начала и окончания поставки электрической энергии в каждой точке поставки по каждому такому потребителю, о каждой такой точке поставки (предоставляются только энергосбытовой (энергоснабжающей) организацией, когда она выступает заявителем);

– документы, подтверждающие технологическое присоединение (в том числе и опосредованно) в установленном порядке к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации энергопринимающих устройств, о снабжении электрической энергией которых указано в заявлении о заключении договора;

– документы о допуске в эксплуатацию приборов учета (предоставляются при наличии у заявителя приборов учета);

– документ, подтверждающий наличие технологической и (или) аварийной брони (предоставляется при его наличии у заявителя);

– иные документы, необходимые для заключения договора оказания услуг по передаче электрической энергии в соответствии с Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (предоставляется заявителем, который подает заявление о заключении договора энергоснабжения).

7.6.2.5. Заявление о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) может поступить по одному из следующих каналов коммуникаций:

– Почтой (через Управление делами исполнительного аппарата Общества или отдел управления делами исполнительного аппарата филиала);

– Через ЦОК при очном обращении потребителя услуг (заявителя);

– Через интернет-приемную на официальном сайте Общества;

– Через личный кабинет клиента.

7.6.2.6. При очном приеме заявления специалистами ЦОК от потребителя физического лица, при наличии всех предусмотренных п. 7.5.4.4. документов и отсутствии разногласий по типовой форме договора, договор заключается в присутствии потребителя.

7.6.2.7. При получении заявления по почте, через интернет-приемную, через личный кабинет клиента подразделение, получившее данные документы, направляет заявление в профильное структурное подразделение Общества на обработку. Вышеизложенная процедура описана в табл. 30.

Сроки заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))

Процедура	Срок
Первичная обработка заявления и проверка полноты сведений в заявлении и комплектности документов к заявлению	При очном приеме: в течение 30 минут; При интерактивном приеме: 1 рабочий день с даты получения заявления
Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или об отсутствии в представленных документах необходимых сведений	6 рабочих дней с даты получения заявления
Подготовка и направление заявителю подписанного со стороны сетевой организации проекта договора или протокола разногласий (в случае, если заявителем представлен проект договора)	30 дней с даты получения заявления (в случае представления всех необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявлению
Урегулирование разногласий и подписание договора в согласованной с заявителем редакции	10 рабочих дней со дня получения от заявителя протокола разногласий

8. Оценка и контроль функционирования системы централизованного обслуживания потребителей

8.1. Функционирование системы централизованного обслуживания потребителей Общества оценивается с помощью системы анализа и контроля, которая:

- обеспечивает мониторинг процесса внедрения клиентоориентированного подхода во всех сквозных процессах;
- оценивает конечный результат деятельности компании с точки зрения потребителя услуг.

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

Задачи системы анализа и контроля:

- анализ эффективности мероприятий по внедрению клиентоориентированного подхода;
- определение соответствия процессов взаимодействия с потребителями и организации обслуживания требованиям и рекомендациям, изложенным в настоящем Стандарте, а также требованиям документов, регламентирующих данное направление

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 87	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

деятельности, и требованиям, установленным нормативными и правовыми актами;

– принятие мер по повышению качества услуг и качества клиентского обслуживания.

8.3. Оценка и контроль качества работы с потребителями осуществляются с помощью:

- мониторинга жалоб и обращений потребителей;
- оценки результативности бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг;
- информационного аудита;
- внутреннего контроля качества обслуживания потребителей;
- проведения маркетинговых исследований по изучению степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;
- параметров, индикаторов и показателя качества оказываемых услуг.

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

8.4.1. 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;

8.4.2. контроль сроков и исполнение мероприятий по поступающим жалобам:

– контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет Управление взаимодействия с клиентами. Руководитель данного подразделения является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей, а также 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;

8.4.3. проведение на постоянной основе анализа наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), а также разработку и реализацию корректирующих мероприятий совместно с соответствующими подразделениями;

8.4.4. мониторинг поступивших обращений на уровне структурных подразделений Общества, определенный Регламентом обработки обращений клиентов ОАО «МРСК Центра»;

8.4.5. мониторинг поступивших жалоб, определенный п. 5.7.4. Руководства по работе с жалобами клиентов ОАО «МРСК Центра».

8.5. Информационный аудит.

8.5.1. Информационный аудит осуществляется работниками Департамента взаимодействия с клиентами на уровне исполнительных аппаратов Общества и филиала Общества.

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 88	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

8.5.2. На уровне исполнительного аппарата Общества осуществляется:

8.5.2.1. ежемесячный анализ полноты и актуальности информации, представленной на корпоративном веб-сайте, по следующим позициям:

- общая информация;
- услуги и тарифы (наличие детальной информации, изложенной в удобной для потребителя форме, с приведением типовых форм заявок, договоров, актов, ссылками на нормативно-правовые акты субъекта Федерации и др.);
- оперативная информация об отключениях электроэнергии;
- обратная связь (возможность получить ответы на заданные вопросы, 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);

8.5.2.2. ежегодный анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦОК всех категорий, а также при проведении внутренних аудитов СМК.

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

8.6. Внутренний контроль качества обслуживания потребителей.

8.6.1. Внутренний контроль качества обслуживания потребителей осуществляется на уровне исполнительных аппаратов Общества и филиала Общества работниками Департамента взаимодействия с клиентами / Управления взаимодействиями с клиентами.

8.6.2. На уровне исполнительного аппарата Общества осуществляется контроль:

8.6.2.1. качества работы с обращениями, ведения базы контрагентов, реестра обращений потребителей по следующим позициям:

- 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% потребителей, обратившихся с жалобой в адрес компании, мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в SAP CRM;

8.6.2.2. качества обработки телефонных звонков операторами call-центра Общества.

8.6.3. На уровне исполнительного аппарата филиала Общества осуществляется контроль:

8.6.3.1. качества работы с обращениями ответственных за приём обращений в РЭС по следующим позициям:

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

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 89	Всего стр.: 95
------------------------	--	----------	----------------

- качество обработки обращений (жалоб) и исполнения мероприятий по обращениям;
- адресный опрос 1% потребителей услуг, обратившихся с жалобой в адрес компании (мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в SAP CRM);

8.6.3.2. качества обработки телефонных звонков операторами call-центра Общества.

8.7. 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.

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей услуг

1. Администратор или работник 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.
2. В зависимости от запрашиваемой услуги основной приём потребителя проводит:
 - работник 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;
 - работник ЦОК - в случае подачи заявок на дополнительные услуги Общества, в том числе заявок на услуги компании-участника, ДЗО (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, ДЗО (при наличии компании-участника на площадке ЦОК) - в случае подачи заявки на оказание услуг компании-участника.
3. Работник ЦОК/ответственный специалист РЭС при основном приёме осуществляет работы, предусмотренные Регламентом обработки обращений клиентов ОАО «МРСК Центра».

**Типовой алгоритм
заочного обслуживания потребителей услуг по телефону**

1. Звонок потребителя 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 согласно распределению функций заочного обслуживания, представленным в таблице 6 настоящего Стандарта, по операторам 1-й линии поддержки. Автоматическая маршрутизация на работников профильных подразделений филиалов Общества 2-й и 3-й линии поддержки не осуществляется.
5. Звонок автоматически регистрируется в SAP CRM.
6. Прием звонка, регистрация потребителя в SAP CRM 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 соединение потребителя услуг с работниками 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 в филиале, 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
13. Продолжительность обслуживания call-центром на разных этапах приведена ниже:

СТО БП 9/01-03/2013	Стандарт ОАО «МРСК Центра» Система централизованного обслуживания потребителей услуг	Стр.: 92	Всего стр.: 95
---------------------	--	----------	----------------

Этап обслуживания	Продолжительность, не более чем
Время ожидания абонентом ответа оператора	40 сек.
Поиск информации для ответа на запрос потребителя	45 сек.
Поиск информации для ответа на запрос в случае отсутствия информации для ответа в момент поступления запроса	30 мин.
Обратный звонок абоненту в случае невозможности предоставления ответа в момент поступления запроса	30 мин. с момента поступления запроса
Предоставление ответа на запрос	до 3,5 мин.
Поствызовная обработка обращения	5 мин.

**Мероприятия, направленные на повышение информированности и лояльности потребителей,
согласно приоритетным направлениям деятельности Общества**

Тематика приоритетных направлений деятельности Общества	Мероприятия, форма проведения												
	Проведение презентации, "Круглого стола", семинара	Размещение статьи, пресс-релиза в печатном издании	Размещение на ТВ видеоролика, «бегущей строки»	Размещение аудиоролика на радио	Размещение наружной рекламы	Реклама в Интернете на сайте ОАО «МРСК Центра», других отраслевых и популярных сайтах	Размещение рекламных стикеров в транспорте	Проведение адресной рассылки информационных писем	Информирование муниципальных образований	Размещение информации на информационных стендах в Центрах обслуживания клиентов	Распространение раздаточных материалов, листовок, брошюр, памяток	Распространение сувенирной продукции	Участие в выставках, конференциях
Продвижение Центров обслуживания клиентов	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Услуга ТП; Передача электроэнергии	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Прямые договоры	x	x						x		x	x		
Плановые отключения		x	x	x		x			x	x			
Дополнительные услуги; Энергосбережение; Энергоэффективность	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Энергобезопасность	x	x				x			x	x	x	x	
Энергосбережение (Физические лица)	x	x				x			x	x	x	x	x
Популяризация "Прямой линии энергетиков 8 800 50 50 115"	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Тематика приоритетных направлений деятельности Общества	Мероприятия, форма проведения												
	Проведение презентации, "Круглого стола", семинара	Размещение статьи, пресс-релиза в печатном издании	Размещение на ТВ видеоролика, «бегущей строки»	Размещение аудиоролика на радио	Размещение наружной рекламы	Реклама в Интернете на сайте ОАО «МРСК Центра», других отраслевых и популярных сайтах	Размещение рекламных стикеров в транспорте	Проведение адресной рассылки информационных писем	Информирование муниципальных образований	Размещение информации на информационных стендах в Центрах обслуживания клиентов	Распространение раздаточных материалов, листовок, брошюр, памяток	Распространение сувенирной продукции	Участие в выставках, конференциях
Акция «Сообщи о хищении!»		x		x						x	x		
Имиджевые мероприятия	x	x				x				x			