

ОАО «Научно-производственное объединение «Правдинский радиозавод»

территориальная сетевая организация

РЕГЛАМЕНТ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

Утверждаю

Генеральный директор ОАО «НПО «ПРЗ»

_____ В.Г.Гурбич
« ____ » _____ 20 ____ г.

г.Балахна

2014

Оглавление

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Раздел 1.1 Область применения	3
Раздел.1.2 Цели и задачи.....	3
Раздел 1.3 Порядок внесения изменений в настоящий Регламент	4
Глава 2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЭЛ.ЭНЕРГИИ	4
Раздел 2.1 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями эл.энергии.	4
Раздел 2.2 Этикет общения с потребителями эл.энергии.....	4
Глава 3. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	5
Раздел 3.1 Порядок приема потребителей эл.энергии.	5
Глава 4. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.	6
Раздел 4.1 Порядок заочного обслуживания.....	6
Раздел 4.2 Обслуживание потребителей эл.энергии по телефону	7
Раздел 4.3 Порядок обработки письменных обращений	7
Глава 5. ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	8
Раздел 5.1 Порядок обработки интерактивных обращений.....	8
Глава 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛ.ЭНЕРГИИ.	9
Раздел 6.1 Порядок информационного взаимодействия	9

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1.1 Область применения

1.1.1 Настоящий Регламент разработан для повышения качества обслуживания потребителей эл.энергии, оказания услуг и обращения заявителей. Регламент является нормативным документом ОАО «НПО «Правдинский радиозавод», являющегося территориальной сетевой организацией (далее ТСО), устанавливающим базовые требования по обслуживанию потребителей эл.энергии, включая очное и заочное обслуживание, и определяет правила работы с заявителями и потребителями услуг по передаче электроэнергии.

1.1.2 Регламент обязателен для исполнения персоналом ОАО «НПО «ПРЗ», обслуживающего потребителей услуг по передаче электроэнергии.

1.1.3 Действие Регламента распространяется на взаимодействие с потребителями эл.энергии: физическими, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных и иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

1.1.4 В целях обеспечения требований настоящего Регламента, устанавливается контроль действий персонала организационно-распорядительными документами ОАО «НПО «ПРЗ» (должностными инструкциями и пр.).

Раздел.1.2 Цели и задачи

1.2.1 Целью данного Регламента является соблюдение норм и правил взаимодействия с потребителями эл.энергии.

1.2.2 Задачей Регламента является выполнение следующих процедур взаимодействия:

- ✓ рассмотрение заявок на технологическое присоединение к сетям ТСО;
- ✓ выдача технических условий на технологическое присоединение,
- ✓ обеспечение информированности потребителей эл.энергии;
- ✓ реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи;

- ✓ оценка степени удовлетворенности потребителей эл.энергии качеством услуг по передаче электроэнергии и качеством обслуживания;
- ✓ осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей эл.энергии, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей эл.энергии.

Раздел 1.3 Порядок внесения изменений в настоящий Регламент

1.3.1 Регламент утверждается решением генерального директора ОАО «НПО «ПРЗ».

1.3.2 Все изменения и дополнения в Регламент утверждается решением генерального директора ОАО «НПО «ПРЗ».

Глава 2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЭЛ.ЭНЕРГИИ

Раздел 2.1 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями эл.энергии.

2.1.1 Качественный процесс взаимодействия с потребителями эл.энергии определяется следующими параметрами:

- ✓ единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- ✓ индивидуальный подход к потребителям эл.энергии;
- ✓ минимизация времени потребителей эл.энергии, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей эл.энергии и персонала ТСО;
- ✓ оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями эл.энергии;
- ✓ полнота, актуальность и достоверность информации.

Раздел 2.2 Этикет общения с потребителями эл.энергии.

2.2.1 При приеме от потребителя эл.энергии письменного заявления сотрудник ТСО, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- ✓ внимательно изучить заявление потребителя эл.энергии;
- ✓ при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у потребителя эл.энергии недостающие сведения;

- ✓ известить потребителя эл.энергии о сроке разрешения его проблемы или жалобы;
- ✓ в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные потребителя эл.энергии и известить его о результате решения проблемы; при необходимости или по просьбе потребителя эл.энергии направить ему письменный ответ;
- ✓ обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением потребителя эл.энергии о сроках его направления. При желании потребителя эл.энергии предоставить ему копию заявления с данными ФИО сотрудника, принявшего заявление и датой.

Глава 3. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Раздел 3.1 Порядок приема потребителей эл.энергии.

3.1.1 Очное обслуживание производится в часы работы подразделения ТСО, отвечающего за данный вид деятельности – Отдел главного энергетика.

3.1.2 Очное обслуживание осуществляется сотрудником ТСО в рамках своих должностных обязанностей.

3.1.3 Типовой алгоритм очного обслуживания потребителя эл.энергии:

- ✓ при необходимости потребитель эл.энергии обращается к сотруднику ТСО, который:
 - проводит первичный прием и консультацию;
 - обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании потребителя эл.энергии;
 - в случае, если ответ на вопрос потребителя эл.энергии требует дополнительной проработки, предлагает ему оставить контактную информацию, чтобы связаться позднее.
- ✓ сотрудник ТСО выполняет функции по реализации потребностей потребителя эл.энергии в рамках своих должностных обязанностей, в том числе:
 - осуществляет прием потребителя эл.энергии;
 - консультирует потребителя эл.энергии по вопросам услуг по передаче электроэнергии;

- принимает и оформляет заявки на оказание дополнительных услуг;
 - принимает документы для регистрации и дальнейшей обработки;
 - выдает потребителю эл.энергии оригиналы и (или) копии документов, подписанные договоры и др.;
 - в случае, если ответ на вопрос потребителя эл.энергии требует дополнительной проработки, предлагает ему оставить контактную информацию, чтобы связаться позднее.
- ✓ в случае, если потребитель эл.энергии не удовлетворен пояснениями сотрудника ТСО, он может обратиться к руководству ТСО.

3.1.4 При очном обращении потребителей эл.энергии может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ТСО. Информация о взаимоотношениях между ТСО и третьими лицами не предоставляется.

Глава 4. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Раздел 4.1 Порядок заочного обслуживания.

4.1.1 Заочное обслуживание потребителей эл.энергии ТСО включает в себя два канала связи: телефон и переписка (включая почтовую переписку, электронную почту, факсимильную связь).

4.1.2 Параметры обслуживания телефонного канала связи:

- ✓ прием вызовов осуществляется в рабочие дни: понедельник – пятница, кроме праздничных дней, в рабочее время - с 7.30 до 16.30
- ✓ адрес: 606408, г.Балахна, ул.Горького, д.34
- ✓ номера телефонов (83144) 6-96-40 – канцелярия; (83144) 6-96-09 – отдел главного энергетика; (83144) 6-97-83 – главный энергетик;
- ✓ номер факса (83144) 6-96-09;
- ✓ адрес электронной почты: npo-prz@mail.ru; pzra-sge@yandex.ru

4.1.3 Переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях подачи письменного обращения.

4.1.4 Ответ потребителю эл.энергии направляется по тому же каналу связи, по которому он подал обращение: по телефону, факсу, электронной или обычной почте, или по каналу, который потребитель эл.энергии указал для ответа в своем обращении. Ответы на обращения, поданные непосредственно сотруднику ТСО, направляются потребителю эл.энергии по обычной почте.

Раздел 4.2 Обслуживание потребителей эл.энергии по телефону

4.2.1 Потребитель эл.энергии может воспользоваться прямым телефонным контактом.

4.2.2 По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель эл.энергии должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае, если сотрудник ТСО, ответивший на телефонный звонок потребителя эл.энергии, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени, потребителю эл.энергии сообщают об этом и указывается дата и время, когда он может перезвонить для получения точной информации (возможен вариант, когда по согласованию перезванивает сотрудник ТСО).

4.2.3 При обращении посредством телефонной связи потребителю эл.энергии может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам услуг по передаче электроэнергии, выдачи технических условий на подключение к сетям ТСО, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ТСО. Информация о взаимоотношениях между ТСО и третьими лицами не предоставляется.

Раздел 4.3 Порядок обработки письменных обращений

4.3.1 Письменное обращение должно быть направлено потребителем эл.энергии по адресу ТСО по почте, по электронной почте, факсимильной связи, предоставлено лично в ТСО.

4.3.2 Все письменные обращения, поступающие в ТСО, регистрируются и обрабатываются согласно регламента дело производства ОАО «НПО «ПРЗ». Сотрудники ТСО проверяют полноту предоставленных сведений и если данных недостаточно, связываются с потребителем эл.энергии по одному из указанных им каналов связи в целях уточнения информации и согласования времени принятия мер по обращению.

4.3.3 Ответ на письменное обращение потребителя эл.энергии должен содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного им, Ф.И.О. и контактные данные исполнителя и быть подписан уполномоченным на то должностным лицом.

4.3.4 Действия по письменному обращению потребителя эл.энергии не производятся в случаях:

- ✓ если текст письменного обращения не подлежит прочтению;
- ✓ если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну;
- ✓ если в письменном обращении потребителя эл.энергии содержится вопрос, на который потребителю эл.энергии уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.3.5 Письменное обращение потребителя эл.энергии не рассматривается и ответ на обращение не даётся, если в письменном обращении не указаны контактные данные потребителя эл.энергии.

4.3.6 При любом письменном обращении потребителя эл.энергии может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам услуг по передаче электроэнергии, либо информация, касающаяся его взаимоотношения с ТСО. Информация о взаимоотношениях между ТСО и третьими лицами не предоставляется.

4.3.7 Типовые параметры предельной продолжительности обработки письменных обращений устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Глава 5. ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Раздел 5.1 Порядок обработки интерактивных обращений.

5.1.1 Интерактивное обслуживание должно обеспечить:

- ✓ возможность предоставления справочной информации большому количеству потребителей эл.энергии;
- ✓ дополнительный канал взаимодействия с ТСО для потребителей эл.энергии, имеющих доступ в Интернет;

- ✓ удовлетворение запросов потребителей эл.энергии на оказание/изменение услуг;
- ✓ информирование потребителей эл.энергии о новостях ТСО, изменениях в перечне предоставляемых услуг.

5.1.2 Потребители эл.энергии получают интересующую информацию на официальном сайте ТСО www.npo-prz.ru в разделе «Регулируемые виды деятельности», далее «Услуги по передаче электроэнергии».

Глава 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛ.ЭНЕРГИИ.

Раздел 6.1 Порядок информационного взаимодействия

6.1.1 Информационное взаимодействие с потребителями эл.энергии имеет следующие формы:

- ✓ массовое информационное взаимодействие;
- ✓ индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- ✓ предоставление информации по инициативе ТСО.

6.1.2 Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении в СМИ публикаций о деятельности ТСО, направленных на информирование широкой общественности о деятельности ТСО.

6.1.3 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя эл.энергии. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым потребителю эл.энергии услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя эл.энергии форме.

6.1.4 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- ✓ сроки выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ размер оплаты услуг;
- ✓ комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;

- ✓ источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ время приёма и выдачи документов;
- ✓ порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функций ТСО.

6.1.5 Предоставление потребителям эл.энергии информации, как по запросу, так и по инициативе ТСО, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия. Сроки предоставления информации соответствуют вышеуказанным срокам ответов на обращения потребителей эл.энергии (главы 3-6).

6.1.6 По инициативе ТСО потребителям эл.энергии должна предоставляться справочная информация. К справочной информации относятся:

- ✓ извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ТСО;
- ✓ перечень услуг, предоставляемых ТСО;
- ✓ перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников ТСО;
- ✓ месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организации, в которых потребителям эл.энергии предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ порядок получения консультаций;
- ✓ порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функций ТСО.

6.1.8 Интерактивное информирование включает в себя справочную информацию, размещенную на сайте ТСО.