

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ГАЗПРОМ ДОБЫЧА ЯМБУРГ»**

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ООО «ГАЗПРОМ ДОБЫЧА ЯМБУРГ»**

СТО Газпром добыча Ямбург 3.1-386-2014

Издание официальное

**Общество с ограниченной ответственностью
«Газпром добыча Ямбург»**

Новый Уренгой 2014

Предисловие

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1 РАЗРАБОТАН | Филиалом Ямбургского районного энергетического управления Общества с ограниченной ответственностью «Газпром добыча Ямбург» - филиал ЯРЭУ ООО «Газпром добыча Ямбург» |
| 2 ВНЕСЕН | Филиалом Ямбургского районного энергетического управления Общества с ограниченной ответственностью «Газпром добыча Ямбург» - филиал ЯРЭУ ООО «Газпром добыча Ямбург» |
| 3 УТВЕРЖДЕН И
ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ | Приказом ООО «Газпром добыча Ямбург»
от 22 мая 2014 г. № 419 |
| 4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ | |

© ООО «Газпром добыча Ямбург», 2014

Распространение настоящего стандарта осуществляется в соответствии с действующим законодательством и с соблюдением правил, установленных ООО «Газпром добыча Ямбург».

Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки.....	1
3	Термины и определения.....	2
4	Общие положения.....	3
5	Подтверждение соответствия.....	4
6	Принципы взаимодействия с клиентами.....	5
7	Организационно-нормативное обеспечение.....	6
8	Основные критерии взаимодействия с клиентами.....	7
9	Организация очного обслуживания.....	8
10	Организация заочного обслуживания.....	12
11	Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....	14
12	Требования к организации обратной связи с клиентами	15
13	Требования по взаимодействию с клиентами	17
14	Энергоснабжение	17
15	Информационное обеспечение клиентов	24
	Библиография	28

СТАНДАРТ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ГАЗПРОМ ДОБЫЧА ЯМБУРГ»

РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ООО «ГАЗПРОМ ДОБЫЧА ЯМБУРГ»

Дата введения – 22.05.2014

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.2 Настоящий стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями - юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

1.3 Настоящий стандарт не распространяется на взаимодействие ООО «Газпром добыча Ямбург» и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности), а также граждан-потребителей (физические лица).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.0-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Общие положения.

ГОСТ Р 1.2-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Порядок разработки государственных стандартов.

ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

ГОСТ Р 1.5-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.

СТО Газпром 1.1-2009 Стандарты ОАО «Газпром». Порядок разработки, утверждения, учета, изменения и отмены.

СТО Газпром 1.9-2008 Стандарты ОАО «Газпром». Правила применения

стандартов в ОАО «Газпром», его дочерних обществах и организациях.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по соответствующим указателям, составленным на 1 января текущего года, и информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **клиент:** Юридические лица и/или индивидуальные предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных производственных нужд, с целью последующей перепродажи или для компенсации потерь в электросетях либо лицо, действующее от имени и в интересах потребителя электроэнергии, на основаниях предусмотренных законодательством Российской Федерацией.

3.1.2 **специалист по работе с клиентами:** Сотрудник ООО «Газпром добыча Ямбург», ответственный за осуществление работы с клиентами.

3.1.3 **гарантирующий поставщик электрической энергии:** Коммерческая организация, обязанная в соответствии с законодательством Российской Федерации или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) с любым обратившимся к ней потребителем, либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

3.1.4 **жалоба:** Направленное клиентом в адрес ООО «Газпром добыча Ямбург» или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

3.1.5 заочное обслуживание: Обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками ООО «Газпром добыча Ямбург», в том числе по телефону или почте.

3.1.6 интерактивное обслуживание: Форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети интернет.

3.1.7 контакт-центр: Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону.

3.1.8 обращение: Направленное клиентом в адрес ООО «Газпром добыча Ямбург» или должностного лица компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

3.1.9 очное обслуживание: Обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками ООО «Газпром добыча Ямбург».

3.1.10 потребитель: юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом ООО «Газпром добыча Ямбург» при заключении договора энергоснабжения (юридическое лицо).

3.1.11 система обслуживания клиентов: Совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления клиентам услуг надлежащего качества.

3.1.12 энергетическая установка: Комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

4 Общие положения

4.1 Целью данного стандарта является установление основных норм и правил взаимодействия ООО «Газпром добыча Ямбург» с клиентами, выработка единых требований к качеству обслуживания.

4.2 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности.

4.3 Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшение времени решения вопросов;
- оптимизация затрат клиентов;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

5 Подтверждение соответствия

5.1 Подтверждение соответствия требованиям стандарта осуществляется в форме добровольной сертификации:

- удостоверения качества работ и услуг, а так же подтверждения соответствия условиям договоров;
- совершенствования управления взаимоотношениями с клиентами.

5.2 Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом.

6 Принципы взаимодействия с клиентами

6.1 Основными принципами взаимодействия с клиентами являются надежность, бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности фактического места нахождения клиента;
- организационная доступность. Правила пользования услугами ООО «Газпром добыча Ямбург» прозрачны и исполнимы;
- информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ООО «Газпром добыча Ямбург» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

6.2 Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи», который определяет организацию энергосбытовой деятельности ООО «Газпром добыча Ямбург» в ответ на потребности и ожидания клиентов.

6.3 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне ООО «Газпром добыча Ямбург».

6.4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений предпринимателей малого бизнеса учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

6.5 Клиентам обеспечивается защита персональных данных. ООО «Газпром добыча Ямбург» в случае получения от клиентов персональной информации, такой как адреса проживания работников клиента, адреса личной (частной)

электронной почты, личные (частные) номера телефонов и факсов, исключительно с целью организации процесса электроснабжения либо в случаях предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7 Организационно-нормативное обеспечение

7.1 Система обслуживания клиентов ООО «Газпром добыча Ямбург» организована таким образом, чтобы было обеспечено соблюдение условий договоров энергоснабжения, требований законодательства Российской Федерации и удовлетворение спроса клиентов на услуги энергоснабжения.

7.2 В ООО «Газпром добыча Ямбург» созданы и функционируют специальные структурные подразделения по работе с клиентами, на которые возложены следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- сбор и предоставление руководству отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

7.3 Для организации обслуживания используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис.

- фронт-офис отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает подразделение (сбытовой участок) очного обслуживания, подразделение (контакт-центр) заочного обслуживания и интернет-приемную;
- бэк-офис обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

7.4 Руководители и специалисты (ответственные исполнители) структурных подразделений ООО «Газпром добыча Ямбург» по работе с клиентами и других структурных подразделений взаимодействуют с вышеуказанными

подразделениями по работе с клиентами в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

7.5 Для организации взаимодействия с клиентами используется единое программное обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу.

7.6 ООО «Газпром добыча Ямбург» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

7.7 Для создания и поддержания системы обслуживания клиентов ООО «Газпром добыча Ямбург» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия ООО «Газпром добыча Ямбург» с клиентами.

8 Основные критерии взаимодействия с клиентами

8.1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги;

- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность, достоверность информации и мультиканальность предоставления информации.

8.2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

8.3 В настоящем стандарте устанавливаются следующие показатели качества клиентского обслуживания:

- полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются показателем «Информативность»;
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется показателем «Исполнительность»;
- наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуется показателем «Результативность обратной связи».

8.4 Порядок выставления и применения оценок по показателям «Информативность», «Исполнительность», «Результативность обратной связи» регламентируется отдельным организационно-распорядительным документом.

8.5 ООО «Газпром добыча Ямбург» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

9 Организация очного обслуживания

9.1 Система очного обслуживания клиентов состоит из трех звеньев: центрального офиса – ООО «Газпром добыча Ямбург», обособленное

территориальное подразделение (функциональный офис) - филиал «Ямбургское районное управление» и обособленный территориальный (клиентский) участок – участки специализированных подразделений ЯРЭУ.

Т а б л и ц а 9.1 - Иерархия по территориальному признаку

	Населенный пункт
Центральный офис	ООО «Газпром добыча Ямбург» ЯНАО, г. Новый Уренгой, ул. Геологоразведчиков, д. 9
Функциональный офис	ЯНАО, п. Ямбург, АБК «ЯРЭУ»
Клиентские участки	ЯНАО, п. Ямбург, АБК «ЯРЭУ», кабинеты «Отдел сбыта и энергоконтроля» ЯНАО, п. Новозаполярный, АБК «ЯРЭУ», кабинеты «Отдел сбыта и энергоконтроля» и «Заполярной производственной службы энерговодоснабжения»; ЯНАО, г.Новый Уренгой, Таежная 27; кабинет №113

9.2 Количество и места расположения обособленных территориальных подразделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

9.3 ООО «Газпром добыча Ямбург» обеспечивает не менее благоприятные условия приема клиентов, чем органы государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления публичных услуг.

9.4 При определении плотности размещения обособленных территориальных подразделений (участков) ООО «Газпром добыча Ямбург» учитываются требования законодательства. Месторасположение обособленного территориального (клиентского) участка определяется исходя из транспортной и пешеходной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, находящихся в границах зоны обслуживания данного подразделения.

9.5 Функциональный офис, помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами обособленных территориальных участков для формирования сводных статистических отчетов.

9.6 Прием клиентов организуется в функциональном офисе и в клиентском участке.

9.7 Очное обслуживание осуществляется специалистами по работе с клиентами.

9.8 Типовой порядок обслуживания клиента:

- клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников;
- при необходимости клиент обращается к специалисту по работе с клиентами, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалистам других структурных подразделений ООО «Газпром добыча Ямбург» и осуществляет диспетчеризацию;
- специалисты структурных подразделений выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

9.9 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Т а б л и ц а 9.2 – Продолжительность обслуживания клиента

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание специалистом по работе с клиентами	Прием	15 мин.
Обслуживание специалистами направлений	Прием	20 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 35 мин.

9.10 Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства потребителей месте, не далее 50 км.

9.11 Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.

9.12 Типовое оборудование помещения для очного обслуживания приведено в таблице 9.3.

Т а б л и ц а 9.3 – Типовое оборудование помещения

Название	Оборудование/оснащение	Примечание
Рабочее место специалиста по работе с клиентами	<ul style="list-style-type: none"> – отдельный телефонный аппарат с возможностью переадресации вызовов – персональный компьютер – многофункциональное копировально-печатное устройство – факс 	Кабинет не менее 6 м ²
Рабочие места специалистов направлений	<ul style="list-style-type: none"> – отдельные телефонные аппараты – персональные компьютеры 	не менее 6 м ² на сотрудника. Рабочие места располагаются в кабинетах (не более чем на шесть сотрудников)
Коридоры/холлы для ожидания	<ul style="list-style-type: none"> – места для сидения – информационные стенды 	коридор - ширина не менее 1,5 м для свободного прохода предполагаемого потока людей, холл - не менее 10 м ²
Санузел		не менее 3 м ² ;

9.13 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.14 Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

9.14.1 Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

- у центрального входа в здание и помещения вывески с названием;
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны участка;

10 Организация заочного обслуживания

10.1 Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон (контакт-центр) и почта (почтовая переписка).

10.2 Контакт-центр представляет доступ к телефонам функционального офиса, обратившись по которым клиент может получить информацию, а также передать необходимую информацию для ООО «Газпром добыча Ямбург».

Телефоны: 8-(3494)-96-83-81; 8-(3494)-96-25-23.

10.3 Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

10.4 Устанавливается следующее: прием вызовов контакт-центра осуществляется в рабочие дни с установленным режимом рабочего времени ООО «Газпром добыча Ямбург» (с 8:00 часов и продолжительностью рабочего дня не менее 8 часов, с установленным перерывом для отдыха и питания).

10.5 При осуществлении записи клиент предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

10.6 Все заочные обращения, поступающие в адрес ООО «Газпром добыча Ямбург» обрабатываются.

10.7 Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента.

10.8 Типовой порядок заочного обслуживания по телефону:

- ответ на телефонный звонок, обработка полученного запроса;
- перенаправление к сотруднику, имеющему нужную для ответа компетенцию и/или предоставление консультаций (ответа) клиенту в рамках своей компетенции.

10.9 При необходимости клиенту предлагается возможность очного обслуживания.

10.10 Типовой порядок заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения;
- подготовка ответа специалистом;
- оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке функционального офиса ООО «Газпром добыча Ямбург». Документ подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

10.11 Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами (кроме параметров взаимодействия с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения):

Т а б л и ц а 10.1 – Продолжительности взаимодействия с клиентами

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Контакт-центр		
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	20 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	1 мин.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта		
Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Обработка обращения	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 рабочего дня
	Передача обращения специалисту	
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 14 рабочих дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 15

		рабочих дней
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 14 рабочих дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 15 рабочих дней
Общая продолжительность		Не более 30 календарных дней

10.12 Действия по рассмотренному обращению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

10.13 Обращение клиента не рассматривается и ответ не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

11 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

11.1 Интерактивное обслуживание организовано на базе раздела на веб-сайте ООО «Газпром добыча Ямбург». Раздел включает следующие рубрики:

- территория обслуживания;
- структура потребителей;
- основные условия договоров энергоснабжения;
- тарифы на электрическую энергию;

11.2 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/изменение услуг.

11.3 Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

- при необходимости клиент направляет сообщение(-я), на один из электронных почтовых адресов размещенных в разделе веб сайта ООО «Газпром добыча Ямбург»;

- специалист, на чей электронный почтовый адрес, размещенный в разделе веб сайта ООО «Газпром добыча Ямбург», поступило сообщение, обрабатывает сообщение в соответствии с пунктами 10.6 – 10.13 настоящего стандарта;

- ответ направляется клиенту на электронный почтовый адрес, с которого поступило сообщение (если иной электронный почтовый адрес не указан в сообщении) и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется (размещается) на сайте.

12 Требования к организации обратной связи с клиентами

12.1 По отношению клиента и ООО «Газпром добыча Ямбург» обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (ООО «Газпром добыча Ямбург» обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

12.2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

12.3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов;
- телефонные обращения;
- почта;

12.4 Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

12.5 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в ООО «Газпром добыча Ямбург».

12.6 Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

12.7 Требования ко временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи представлены в таблице 12.1.

Т а б л и ц а 12.1 – Временные параметры взаимодействия с клиентами

Форма связи с клиентом	Направленность	Срок принятия мер/частота проведения опросов
Очное		
Устная	Активное	14 дней
Письменная	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное		
Телефонное обращение	активное	14 дней
Почтовое обращение	активное	14 дней
Интерактивное		
По электронной почте	Активное	14 дней

12.8 Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, фокус-группы и др.

12.9 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства ООО «Газпром добыча Ямбург» и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте ООО «Газпром добыча Ямбург»;
- на информационных стендах;
- в периодической печати.

13 Требования по взаимодействию с клиентами

13.1 Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами ООО «Газпром добыча Ямбург» с учетом специфики обслуживания.

13.2 Документы ООО «Газпром добыча Ямбург», выставляемые потребителям для оплаты электрической энергии, оформляются в соответствии с действующим законодательством. При необходимости ООО «Газпром добыча Ямбург» обеспечивает повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

14 Энергоснабжение

Требования к договорам энергоснабжения.

Т а б л и ц а 14.1

Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых клиентов		
№ п/п	Действие	Срок исполнения
1.1	Обращение клиента в функциональный офис и/или обособленный территориальный (клиентский) участок на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени, в соответствии с п. 10.4 настоящего Регламента
1.2	Уведомление клиента о возможности заключения договора энергоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора	В течение 3 дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление клиенту подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему, либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора

Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения		
1.4	<p>Уведомление клиента об изменении (расторжении) действующего договора энергоснабжения, с указанием оснований, осуществляется в письменном виде одним из представленных способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посредством почтовой связи (с уведомлением о вручении); – посредством факсимильной связи (как дополнение к почтовому отправлению); – нарочным. 	За 30 дней до расторжения, изменения действующего договора.
1.5	<p>Уведомление клиента о возможности изменения условий договора энергоснабжения по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа</p>	В течение 10 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
1.6	Предоставление клиенту подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента	В течение 25 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
1.7	Оперативное реагирование (силами персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 3-й группы	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
1.8	Оперативное реагирование (силами персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 1-й и 2-й группы	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. По мере поступления устной или письменной зарегистрированной

		<p>информации от не анонимного источника</p> <ul style="list-style-type: none"> - в течение 2 часов при наличии двух независимых взаиморезервирующих источников питания; - в течение 24 часов при наличии одного источника питания.
1.9	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии к клиенту в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности электросети с целью локализации и устранения аварии	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
1.10	<p>Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Средствами массовой информации. 2. Оперативно-диспетчерской службой: <ul style="list-style-type: none"> – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством расклейки информационных объявлений; – посредством почтовой связи. 	<p>Информирование производится не менее чем за одни сутки до начала ремонтных работ.</p> <p>Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – причину проведения работ; – дату и время проведения работ; – сроки проведения работ; – должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; – номер контактного телефона.
1.11	Осуществление контроля состояния (исправности) средств учета.	Не реже 1 раза в год
1.12	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	В соответствии с действующим законодательством (Федеральные законы, иные

		правовые акты об энергоснабжении, а также обязательные правила, принятые в соответствии с ними).
1.13	Проведение сверки расчетов	Один раз в квартал, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 10 дней.
Организация работы с клиентом 3-й группы (общий порядок введения режима ограничения потребления электрической энергии) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
1.14	Уведомление клиента о возможном частичном ограничении режима потребления электрической энергии (не менее чем за пять рабочих дней до введения режима ограничения) при неоплате задолженности за потребленную электрическую энергию	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.15	Уведомление клиента (не менее чем через три рабочих дней с даты введения частичного ограничения режима потребления электрической энергии) о возможном полном ограничении режима потребления электрической энергии в случае непогашения (неоплаты) накопленной задолженности в полном объеме	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.16	Возобновление энергоснабжения	После полного погашения (оплаты) задолженности, либо на основании соглашения сторон или по решению суда
Организация работы с клиентом 3-й группы (потребители, ограничение режима потребления электрической энергии которых может привести к возникновению угрозы жизни и здоровью людей, экологической безопасности либо безопасности государства) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения.		

1.17	Уведомление клиента о возможном ограничении режима потребления электрической энергии до уровня технологической брони в случае непогашения (неоплаты) образовавшейся задолженности за потребленную электрическую энергию в определенный уведомлением срок. При этом производится информирование уполномоченных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов прокуратуры, федерального органа исполнительной власти по государственному энергетическому надзору и территориального органа исполнительной власти по делам ГОиЧС не позднее чем за пять рабочих дней до введения режима ограничения	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.18	Уведомление клиента о возможном ограничении режима потребления электрической энергии до уровня аварийной брони (через пять рабочих дней с даты введения режима ограничения до уровня технологической брони) в случае непогашения (неоплаты) образовавшейся задолженности за потребленную электрическую энергию в определенный уведомлением срок	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.19	Уведомление клиента (по истечении десяти дней с даты введения режима потребления электрической энергии до уровня аварийной брони) о возможном полном ограничении режима потребления электрической энергии не позднее одного рабочего дня до даты введения режима полного ограничения в случае непогашения (неоплаты) образовавшейся задолженности за потребленную электрическую энергию	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.20	Возобновление энергоснабжения	После полного погашения (оплаты) задолженности, либо на основании соглашения сторон или по решению суда

Организация работы с клиентом 1-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
1.21	Уведомление клиента о возможном частичном ограничении режима потребления электрической энергии (не менее чем за пятнадцать рабочих дней до предполагаемого введения такого ограничения) при неоплате задолженности за потребленную электрическую энергию	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.22	Уведомление клиента о возможном полном ограничении режима потребления электрической энергии в случае неоплаты образовавшейся задолженности до истечения очередного срока платежа	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении
1.23	Возобновление энергоснабжения	После полного погашения (оплаты) задолженности, либо на основании соглашения сторон или по решению суда
Организация работы с клиентом 2-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
1.24	Уведомление клиента о возможном ограничении режима потребления электрической энергии при неисполнении обязательств, установленных действующим законодательством и условиями договора энергоснабжения в случае неоплаты образовавшейся задолженности	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением (с уведомлением о вручении) за 10 дней до момента возможного ограничения и (или) прекращения снабжения электрической энергией
1.25	Уведомление клиента об ограничении режима потребления электрической энергии через трое суток	Уведомление вручается клиенту в письменном виде под расписку или направляется заказным почтовым отправлением (с уведомлением о вручении) с доставкой клиенту за трое суток до введения режима ограничения потребления электрической энергии

1.26	Возобновление энергоснабжения	После полного погашения (оплаты) задолженности, либо на основании соглашения сторон или по решению суда
Считывание показаний с приборов учета		
1.27	<p>Считывание показаний с приборов учета производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специалистами сетевых организаций, оказывающих услуги по передаче электрической энергии; - специалистами (техниками) ООО «Газпром добыча Ямбург»; - непосредственно самим потребителем. <p>Действия специалиста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представляется и предоставляет: <ul style="list-style-type: none"> – удостоверение (фото, ФИО, должность, печать). 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность. 3. Считывает показания с приборов учета. 4. Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: <ul style="list-style-type: none"> – полное наименование клиента; – номер и место установки прибора учета; – дата, время; – выявленные нарушения; – примечание. 5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт заверяется подписями специалиста и клиента. 6. Вносит информацию в общую базу данных. 	Один раз в месяц, если иное не оговорено условиями договора.
Прием показаний приборов учета		
1.28	Прием показаний приборов учета	В рабочее время, в

	производится любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством: – телефонной связи; – факсимильной связи; – e-mail; – личного контакта.	соответствии с п. 10.4 настоящего Регламента
1.29	Проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов повреждений.	Согласно утвержденному графику проверок или по заявке клиента
Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора		
1.30	Информирование производится: - посредством средств массовой информации; - посредством сети интернет; - посредством e-mail; - посредством телефонной связи; - посредством факсимильной связи.	В рабочее время, в соответствии с п. 10.4 настоящего Регламента
Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией		
1.31	Посредством: – телефонной связи; – e-mail.	В рабочее время, в соответствии с п. 10.4 настоящего Регламента

15 Информационное обеспечение клиентов

15.1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе ООО «Газпром добыча Ямбург».

15.2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности о деятельности ООО «Газпром добыча Ямбург», возможных каналах связи.

15.3 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

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

15.5 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию ООО «Газпром добыча Ямбург»;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ООО «Газпром добыча Ямбург»;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ООО «Газпром добыча Ямбург»;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ООО «Газпром добыча Ямбург» (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции ООО «Газпром добыча Ямбург».

15.6 Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

15.7 Очные консультации предоставляются клиентам в Исполнительной дирекции и обособленных территориальных подразделениях.

15.8 Консультантами являются сотрудники (руководители отделов, служб, специалисты обособленных территориальных подразделений) ООО «Газпром

добыча Ямбург», которые предоставляют общие (не требующие специализированных знаний) и подробные консультации.

15.9 Заочные консультации предоставляются клиентам в функциональном офисе и по почте.

15.10 Заочные консультации предоставляются клиенту сотрудниками функционального офиса по типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе данных контакт-центра. В 90 % случаев сотрудник отвечает на запрос клиента самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста ООО «Газпром добыча Ямбург» или сетевой организации, сотрудник уточняет информацию и предоставляет ее клиенту.

15.11 Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником ООО «Газпром добыча Ямбург» на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

15.12 Предоставление клиенту информации по инициативе ООО «Газпром добыча Ямбург» также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

15.13 По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

15.14 К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ООО «Газпром добыча Ямбург»;
- настоящий стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников ООО «Газпром добыча Ямбург»;
- образцы оформления документов и требования к ним;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию ООО «Газпром добыча Ямбург»;

- схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;

- порядок информирования о ходе исполнения;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию ООО «Газпром добыча Ямбург».

15.15 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;

- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

15.16 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в Функциональном офисе и обособленном территориальном (клиентском) участке, буклеты и брошюры, информационные листы распространяемые там же.

15.17 На информационных стендах и в распространяемых брошюрах, информационных листах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности ООО «Газпром добыча Ямбург».

15.18 В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

15.19 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов сотрудниками или с помощью рассылки по электронной почте, в зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

15.20 Интерактивное информирование включает в себя:

- справочную информацию, размещенную на сайте.

Библиография

- [1] Гражданский кодекс Российской Федерации
- [2] Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»
- [3] Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 года № 442 "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии"
- [4] Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 года № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц электрическим сетям; Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг»
- [5] Положение о филиале Ямбургское районное энергетическое управление ООО «Газпром добыча Ямбург» (ЯРЭУ) (утверждено 13.11.2001)
- [6] Положение о Заполярной производственной службе энерговодоснабжения ЯРЭУ (утверждено 16.11.2007)
- [7] Положение об отделе сбыта и энергоконтроля ЯРЭУ (утверждено 24.11.2007)