

СОГЛАСОВАНО

Главный инженер –
технический директор

С.Ю. Еншин

« 21 » 09 2022 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ на услуги контакт-центра

Срок оказания услуг: не позднее 3 (трех) дней с момента заключения договора до 31.12.2025 год.

Условия оплаты: ежемесячные платежи, в течении 7 рабочих дней с момента подписания сторонами без замечаний акта сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный месяц, на основании счета на оплату выставяемого Исполнителем

Начальная (максимальная) цена договора: _____,00 рублей с НДС.

Порядок оплаты: Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя после представления счета, счет-фактуры, подписания акта выполненных работ уполномоченными представителями Сторон.

Базис поставки (Инкотермс) - DDP склад Заказчика (г. Краснодар, пер. Переправный,13, АО «НЭСК-электросети».

Требования к качеству, техническим характеристикам товара, работ, услуг, требования к их безопасности, требования к функциональным характеристикам (потребительским свойствам):

1. Среднее количество обрабатываемых обращений потребителей в месяц – 20 000.
2. Организовать работу единого центра обработки телефонных вызовов и осуществлять обслуживание потребителей услуг Заказчика в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014

- № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».
3. Обеспечить достоверность и своевременность предоставления отчетных сведений о качестве обслуживания потребителей услуг Общества согласно приложениям 5-8 к настоящему Регламенту, в соответствии с порядком и сроками предоставления сведений установленных в приложении 9 к настоящему Регламенту, а также по отдельным запросам. (Приложение №1 к Техническому заданию).
 4. Наличие квалифицированного персонала (не менее 4 чел. с высшим электротехническим образованием, группой по электробезопасности не ниже 3, с опытом работы в сфере оказания услуг в режиме «горячей линии» технической поддержки потребителей не менее 1 года).
 5. Наличие бесплатных для заявителей телефонных каналов связи.
 6. Прием и обработка всех входящих телефонных вызовов потребителей посредством телефонных каналов связи в круглосуточном режиме 365(366) дней в году. Время ожидания потребителем ответа по телефону с момента выбора потребителем категории «соединения с работником Контакт-центра в системе интерактивного голосового меню до момента ответа работника не должно превышать 5 минут. Время обработки вызова (телефонного разговора потребителя с работником) не должно превышать 5 минут.
 7. В случае превышения в отчетном месяце времени ожидания ответа потребителем, установленного приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» в количестве 5 минут, к исполнителю применяются штрафные санкции в размере 1% от стоимости ежемесячного обслуживания за каждый выявленный случай такого превышения.
 8. Осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей.
 9. Ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником Контакт-центра, с предоставлением постоянного доступа сотрудникам Заказчика к архиву телефонных переговоров глубиной не менее 2 месяцев.
 10. Наличие у Исполнителя системы защиты персональных данных, получаемых от Заказчика и от потребителей в процессе оказания услуг

по консультированию и приему заявок, в соответствии с требованиями
Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

11. Разработать сервис по получению и загрузке информации в режиме
реального с системой автоматизации деятельности Заказчика на
платформе 1С:Предприятие 8.3.

Начальник управления
по техническому контролю
и технике безопасности



С.Г. Куликов

**Регламент
информационного взаимодействия
между Контакт-центром
и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»**

г. Краснодар, 2022 год

Лист
учета персонала, изучившего Регламент информационного
взаимодействия между Контакт-центром и структурными
подразделениями АО «НЭСК-электросети»

[illegible]

Лист

изменений (дополнений) к Регламенту информационного взаимодействия между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

[illegible]

1. Общие положения

1.1. Регламент информационного взаимодействия между центром по взаимодействию с потребителями (далее – Контакт-центр) и структурными подразделениями (далее – Регламент) АО «НЭСК-электросети» (далее – Общество) является внутренним документом Общества.

1.2. Настоящий Регламент разработан с целью обеспечения эффективного информационного взаимодействия между Контакт-центром, структурными подразделениями Общества и потребителями в части разрешения вопросов, содержащихся в обращениях потребителей, поступивших в устной форме с использованием телефонной связи и предоставления им возможности реализации прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящий Регламент распространяется на работников Контакт-центра в части оказания услуг по заочному обслуживанию потребителей посредством телефонной связи Общества, ответственных лиц Общества по работе с Контакт-центром.

1.4. В настоящем Регламенте используются определения, понятия и сокращения:

- Контакт-центр – центр по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата, осуществляющий прием обращений заявителей, потребителей с использованием телефонной связи, официального сайта;

- работник Контакт-центра – сотрудник центра по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата, осуществляющий обработку обращений и имеющий доступ к базе знаний и информации по действующим договорам энергоснабжения в части расчетов за использованную электроэнергию, базе данных 1С «АДЭК»;

- заявитель – физическое или юридическое лицо, обратившееся в Контакт-центр для оформления заявки, жалобы, получения консультации по видам деятельности АО «НЭСК-электросети»;

- обработка обращений – рассмотрение поступивших обращений и предоставление ответа заявителю;

- база данных 1С «АДЭК» – совокупность упорядоченных сведений об операционной деятельности Общества модуля «Автоматизация деятельности электросетевой компании» программного комплекса под управлением файловой СУБД «1С»;

- CRM Контакт-центра – программный комплекс Контакт-центра для регистрации поступающих обращений, создания новых, с привязкой к лицевым счетам и договорам энергоснабжения юридических лиц;

- «База знаний» CRM Контакт-центра – набор типовых ответов на возможные вопросы заявителя в сфере электроэнергетики в соответствии с действующим законодательством РФ программного комплекса CRM.

2. Нормативные ссылки

2.1. Гражданский кодекс Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон «Об электроэнергетике» от 12.03.2003 № 35-ФЗ в действующей редакции.

2.3. «Стандарты раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24.

2.4. «Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии», «Правила полного и (или) частичного ограничения режимов потребления электрической энергии», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442.

2.5. «Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правила недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правила 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», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861.

2.6. «Правила предоставления коммунальных услуг собственниками и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

2.7. Приказ Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

2.8. Внутренние документы Общества, а также другие нормативно-правовые акты в сфере электроэнергетики Российской Федерации.

3. Организация работы Контакт-центра (в части оказания услуг Обществу)

3.1. Номер телефона Контакт-центра для заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи 8 (800) 234 – 83 – 73.

3.2. Телефонный номер Контакт-центра по вопросам электроснабжения является единым и бесплатным для потребителей на территории эксплуатационной ответственности Общества.

3.3. Информация о телефонном номере Контакт-центра по вопросам электроснабжения сетевой организации размещается в договорах энергоснабжения, на официальном сайте Общества в сети Интернет и на информационных стендах офисов обслуживания потребителей АО «НЭСК-электросети».

3.4. Контакт-центр обеспечивает прием и обработку телефонных обращений потребителей по вопросам:

- а) осуществления технологического присоединения;

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

3.5. Обслуживание потребителей по вопросам подпунктов а), б), в), г) пункта 3.4 настоящего Регламента осуществляется в рабочие дни офисов обслуживания потребителей Общества с понедельника по четверг - с 08:00 до 17:00, пятницу - с 08:00 до 15:30.

3.6. В нерабочее время поступающие в Контакт-центр телефонные вызовы обрабатываются в режиме голосового сообщения согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

3.7. Обслуживание потребителей по вопросам электроснабжения (подпункты д), е) пункта 3.4 настоящего Регламента) осуществляется в режиме горячей линии круглосуточно.

3.8. Контакт-центр обеспечивает:

- прием и обработку всех входящих телефонных вызовов потребителей посредством предоставленных Обществом бесплатных телефонных каналов связи. Время ожидания потребителем ответа по телефону с момента выбора потребителем категории «соединения с работником Контакт-центра в системе интерактивного голосового меню до момента ответа работника не должно превышать 5 минут. Время обработки вызова (телефонного разговора потребителя с работником) не должно превышать 5 минут;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;
- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником Контакт-центра;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов.

4. Порядок проведения работ

Порядок обработки и организации учета обращений потребителей является бизнес-процессом и регламентируется локальными нормативными актами по организации работы Контакт-центра.

4.1. Порядок информационного взаимодействия между Контакт-центром и структурными подразделениями Общества по обращениям потребителей, поступивших в устной форме с использованием телефонной связи.

4.1.1. Персонал Контакт-центра при обработке обращений потребителей руководствуется действующим законодательством РФ в сфере энергетики и использует следующие достоверные источники информации:

- сведения, опубликованные на официальном сайте Общества;
- база данных программного комплекса 1С «АДЭК» Общества;
- «База знаний» Общества (приложение 2 к настоящему Регламенту);
- сведения, предоставляемые ответственными лицами подразделений Общества по электронной почте либо по телефону.

4.1.2. Персонал Контакт-центра при обработке обращений потребителей обязан соблюдать установленный алгоритм основных действий, предоставляя информацию потребителю в первую очередь из имеющихся источников.

4.1.3. Отдел по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата Общества обеспечивает своевременное опубликование в разделе «Потребителям» официального сайта Общества:

- информации о плановых отключениях электроэнергии (за 7 дней до даты плановых перерывов) в распределительных сетях Общества;
- графики временного отключения потребления электроэнергии, графики временного ограничения потребления электрической мощности;
- ответов на часто задаваемые вопросы, возникающих у потребителей;
- паспортов услуг (процессов) Общества.

4.1.4. Порядок рассмотрения обращений, указанных в подпунктах а), б), в), г), е) пункта 3.4 настоящего Регламента, и предоставления ответа Заявителю определен данным Регламентом.

4.1.5. В случае внесения изменений в действующее законодательство РФ, регулирующее деятельность территориальных сетевых организаций, отдел по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата Общества обеспечивает своевременную актуализацию «Базы знаний» Общества.

4.1.6. Ответственные лица Общества по работе с Контакт-центром (приложение 3 к настоящему Регламенту) обеспечивают постоянную информационную поддержку по электронной почте либо по телефону в рабочее время (с понедельника по четверг - с 09:00 до 18:00, пятницу - с 09:00 до 16:30) по вопросам:

- осуществления технологического присоединения;
 - организации учета электрической энергии;
 - хищения объектов электросетевого хозяйства;
 - качества обслуживания клиентов Общества;
- и круглосуточно по вопросам:
- оказания услуг по передаче электрической энергии.

4.1.6.1. Информация предоставляется ответственными лицами Общества сотрудникам Контакт-центра, перечень которых определен в приложении 3 и приложении 4 к настоящему Регламенту.

4.1.6.2. При получении телефонного вызова от сотрудника Контакт-центра ответственное лицо Общества обязано предоставить информацию в

течение 5 минут, либо в случае невозможности предоставить ответ в момент обращения подготовить необходимые данные и не позднее 3 часов с момента регистрации обращения предоставить ответ. В случае невозможности предоставить ответ, сотрудник Контакт-центра направляет обращение согласно раздела 6 настоящего Регламента.

4.1.6.3. С целью повышения оперативности по предоставлению информации при одновременном получении телефонного вызова, либо при осуществлении разговора по другой линии ответственное лицо Общества должно предоставить приоритет (за исключением вопросов, связанных с решением аварийных ситуаций) работнику Контакт-центра.

4.1.7. Работники ОДС филиалов, отдела мониторинга и управления электрическими сетями исполнительного аппарата Общества обеспечивают техническое и информационное сопровождение раздела «ОДС» программного комплекса 1С «АДЭК».

4.1.8. Персонал Контакт-центра, при условии обеспечения защиты персональных данных потребителей Общества, предоставляет Заявителю следующую информацию:

- об адресах и телефонных номерах офисов обслуживания потребителей Общества;
- о порядке оказания услуг по технологическому присоединению (в том числе временному) к электрическим сетям сетевой организации энергопринимающих устройств физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с установленной дифференциацией максимальной мощности;
- о порядке оказания услуг по восстановлению (переоформлению) ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдаче новых документов о технологическом присоединении;
- о порядке оказания услуг по допуску уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии;
- о порядке оказания услуг по согласованию места установки прибора учета электрической энергии (мощности), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности);
- о порядке оказания услуг по допуску в эксплуатацию прибора учета;
- о порядке оказания услуг по снятию контрольных показаний, приему показаний приборов учета от потребителя;
- о порядке оказания услуг по проверке, в том числе снятию показаний прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
- о порядке оказания услуг по расчету объема переданной электрической энергии потребителю;
- о порядке составления и предоставления потребителю актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;

- о порядке оказания услуг по выдаче документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии, в том числе счетов и счетов-фактур;

- о порядке оказания услуг по полному (частичному) ограничению режима потребления электрической энергии (по заявлению потребителя);

- об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;

- о порядке оказания услуг по контролю значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;

- о порядке оказания услуг по проведению контрольных, внеочередных и иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства сетевой организации;

- о порядке оказания услуг по составлению актов согласования технологической и (или) аварийной брони;

- о статусе исполнения заявки на оказание услуг (заключения договора на технологическое присоединение, все действия с приборами учета электрической энергии);

- о порядке подачи обращений, жалоб и претензий;

- о предоставляемых Обществом видах и стоимости платных услуг согласно утвержденному прейскуранту, порядке их оплаты;

- об адресе, структуре, содержании разделов и навигации по официальному сайту Общества;

- о работоспособности, как отдельных разделов, так и в целом официального сайта Общества;

- о нормативно-правовых актах регулирующих деятельность Общества.

4.1.9. Персонал Контакт-центра рекомендует Заявителю лично обратиться в офис по обслуживанию потребителей соответствующих филиалов Общества в следующих случаях:

- для подачи заявки на оказание услуг (заключение договора на технологическое присоединение, все действия с приборами учета электрической энергии, отключение и подключение);

- для подачи жалоб, материальных претензий, относящихся к видам деятельности Общества.

4.1.10. Персонал Контакт-центра рекомендует Заявителю воспользоваться интерактивными формами соответствующих разделов официального сайта Общества в следующих случаях:

- подачи заявки и контроля статуса заявки на технологическое присоединение, всех действий с приборами учета электрической энергии (в разделе «Личный кабинет»);

- подачи заявления о хищении электроэнергии;

- подачи жалобы, получения консультационных услуг, относящихся к видам деятельности Общества.

4.1.11. Персонал Контакт-центра обязан принять, зарегистрировать и сообщить потребителю регистрационный номер обращения в следующих случаях:

- сообщения о факте предоставления электроэнергии ненадлежащего качества и перерыва в энергоснабжении;

- подачи заявления о хищении электроэнергии;

- подачи заявки на опломбировку, распломбировку и/или замену прибора учета электрической энергии;

- подачи жалобы, относящейся к видам деятельности Общества.

4.1.12. Персонал Контакт-центра имеет право запрашивать необходимую информацию у работников Общества, назначенных ответственными за взаимодействие с Контакт-центром, в следующих случаях:

- запрашиваемая Заявителем информация отсутствует в «Базе знаний» CRM;

- запрашиваемая Заявителем информация отсутствует в базе данных программного комплекса 1С «АДЭК» и на официальном сайте Общества;

- запрашиваемая Заявителем информация требует дополнительного изучения ситуации и анализа материалов по обращению.

4.1.13. Персонал Контакт-центра имеет право осуществить телефонное соединение Заявителя с работниками Общества, назначенными ответственными за взаимодействие с Контакт-центром с целью оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации, угрозе жизни и здоровью, предотвращения хищения либо порчи собственности Общества.

4.1.14. Персоналу Контакт-центра запрещается сообщать Заявителям персональную информацию работников Общества, номера служебных телефонов и адреса служебной электронной почты работников Общества (за исключением контактной информации, опубликованной на официальном сайте Общества), а также осуществлять телефонное соединение с работниками Общества (за исключением работников, назначенных ответственными за взаимодействие с Контакт-центром).

4.2. Контакт-центр обеспечивает достоверность и своевременность предоставления отчетных сведений о качестве обслуживания потребителей услуг Общества согласно приложениям 5-8 к настоящему Регламенту, в соответствии с порядком и сроками предоставления сведений установленных в приложении 9 к настоящему Регламенту, а также по отдельным запросам.

5. Порядок информационного взаимодействия по вопросам плановых и аварийных отключений объектов электросетевого хозяйства Общества

5.1. Дежурный диспетчер оперативно-диспетчерской службы исполнительного аппарата Общества на адрес электронной почты Контакт-центра, направляет:

5.1.1. Информацию о плановых перерывах в передаче электрической энергии в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства филиалов Общества согласно приложения 10 к настоящему Регламенту.

5.1.2. Не менее чем за 30 мин до планируемого окончания работ информацию об изменении сроков времени завершения плановых работ.

5.1.3. В течение 30-40 минут с начала аварийного отключения электроэнергии, информацию об аварийной ситуации в сетях Общества с указанием обесточенных улиц по форме приложения 11 к настоящему Регламенту.

5.1.4. По мере изменения аварийной обстановки в сетях Общества обобщенную информацию с указанием причины, стадии работ и предполагаемом времени восстановления энергоснабжения.

5.2. Оператор Горячей линии, незамедлительно при возникновении аварийной обстановки, направляет информацию с указанием названия города и улиц на электронный адрес оперативно-диспетчерской службы исполнительного аппарата Общества (приложение 12 к настоящему Регламенту).

6. Порядок информационного взаимодействия при рассмотрении обращений (заявок) потребителей

6.1. Обращения потребителей, независимо от источника поступления, в том числе не требующие оперативного реагирования, регистрируются оператором Горячей линии в CRM Контакт-центра.

6.2. После предоставления оператором Горячей линии информации потребителю в полном объеме, обращение приобретает статус «обработано».

6.3. Обращение, требующее рассмотрения специалистом Общества, направляется на бумажном носителе в адрес АО «НЭСК-электросети» на имя генерального директора Общества для определения ответственной службы и регистрации входящего документа Отделом организации управленческой деятельности в 1С «Документооборот».

6.3.1. После рассмотрения обращения, ответственным специалистом Общества подготавливается проект ответа на обращение Заявителя за подписью директора по направлению и направляется в Контакт-центр на электронный адрес. Тема сообщения должна содержать регистрационный номер обращения Заявителя.

6.3.2. Контакт-центр при получении на электронный адрес от отдела ИА Общества информации, предоставляет ответ Заявителю самостоятельно посредством исходящего звонка, смс-сообщения, по e-mail или иным доступным способом.

6.4. После сохранения ответа в истории обращений оператором Горячей Линии обращение приобретает статус «отработано».

6.5. В случае не поступления в Контакт-центр информации о рассмотрении обращения, оно считается нерассмотренным.

6.6. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращения, полноту и правильность предоставляемого ответа несет ответственный исполнитель, назначенный Директором по направлению Общества, которому поступило данное обращение.

7. Заключительные положения

7.1. Ответственность за достоверность и своевременность предоставления отчетных сведений о качестве обслуживания потребителей услуг Общества несут должностные лица Общества, которым осуществление соответствующих функций вменено в обязанность приказом Общества.

7.2. Ответственность за достоверность источников информации, указанных в п.4.1.1 настоящего Регламента, возлагается на Общество.

7.3. Ответственность, возложенная государственными контролирующими органами или судом на Общество, за нарушения норм действующего законодательства, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением условий настоящего Регламента, совершенные в отчетный период, по вине работников Контакт-центра, в регрессном порядке возлагается на должностные лица.

7.4. Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется директором по реализации услуг Общества.

7.5. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью договора, внесенные в него изменения и дополнения действительны лишь в том случае, если они составлены в письменной форме и надлежаще подписаны уполномоченными представителями Сторон.

7.6. Если в результате изменения законодательства, нормативных актов Российской Федерации или Устава Общества отдельные статьи настоящего Регламента вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в настоящий Регламент Общество руководствуется законами, подзаконными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и положениями Устава Общества.

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –

технический директор

АО «НЭСК-электросети»

_____/С.Ю. Еншин/

Текст голосовой информации

Здравствуйте! Вас приветствует Акционерное общество «НЭСК-электросети»!

Если у Вас вопрос по технологическому присоединению, нажмите 1.

Если у Вас вопрос по учету электроэнергии, нажмите 2.

Если у Вас вопрос по отключению либо качеству электроэнергии, нажмите 3.

По любым другим вопросам, нажмите 0 или дождитесь ответа оператора.

Предупреждаем, что в целях контроля качества обслуживания производится аудиозапись разговора.

Текст голосовой информации в нерабочее время

(если не выбрана кнопка 3)

Для соединения с оператором просим Вас обратиться в рабочие дни с 8:00 до 17:00.

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –

технический директор

АО «НЭСК-электросети»

_____/С.Ю. Еншин/

Приложение 2
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

«База знаний» в части деятельности АО «НЭСК-электросети»

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
1.	Осуществление технологического присоединения	Какие документы прилагать к заявке на ТП?	1. Документ удостоверяющий личность (для физлиц - паспорт, для юр лиц - выписка из Единого реестра юридических лиц, либо устав организации и паспорт); 2. Документ, подтверждающий право собственности (договор аренды); 3. План расположения энергопринимающих устройств; 4. Перечень и мощность ЭУ; 5. Доверенность, в случае если заявка подается через представителя; 6. Однолинейная схема электрических сетей, если класс напряжения 35 кВ и выше.	документы к заявке на технологическое присоединение
2.	Осуществление технологического присоединения	Какие документы прилагаются к заявлению на переоформление?	1. Документ, подтверждающий право собственности; 2. Доверенность, в случае переоформления через представителя; 3. Копия ТУ, оформленных на предыдущего собственника; 4. Копии акта разграничения границ балансовой принадлежности, акта разграничения эксплуатационной ответственности, акта об осуществлении ТП; 5. Копии разделов проектной документации.	документы на переоформление технологического присоединения

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
3.	Осуществление технологического присоединения	Что такое план расположения энергопринимающих устройств?	Заявителем может быть предоставлен план ЭПУ, подготовленный самостоятельно и не требующий согласования любыми иными лицами, в том числе: географическая карта с нанесением границ участка, с адресными ориентирами	план расположения энергопринимающих устройств
4.	Осуществление технологического присоединения	Сколько будет стоить технологическое присоединение?	- для заявителей, обладающих социальной льготой 1 раз за 3 года = 1000 руб*кВт.; - для физ лиц, 15 кВт, 3 категория, город 300м или село 500м, 1 раз за 3 года = 3000руб*кВт либо по стандартизированным тарифам в зависимости от мероприятий в ТУ. - остальные категории по стандартизированным тарифам или ставкам по мощности в зависимости от мероприятий в ТУ.	стоимость технологического присоединения
5.	Осуществление технологического присоединения	В течение какого времени с момента подачи заявки можно получить договор и технические условия (ТУ)?	Для юр.лиц и ИП, максимальная мощность ЭУ, которых до 150 кВт (по II и III кат.) включительно и физ.лиц, максимальная мощность до 15 кВт сетевая организация направляет на бумажном носителе для подписания заполненный и подписанный проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору в течение 10 рабочих дней со дня получения заявки от заявителя (уполномоченного представителя). В случае ТП по индивидуальному проекту в течение 30 рабочих дней со дня утверждения размера платы за ТП. Для остальных заявителей договор и ТУ направляют в течение 20 рабочих дней со дня получения заявки. В случае временного ТП договор и ТУ направляют в течение 10 дней со дня получения заявки.	время на оформление договора и технических условий

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
6.	Осуществление технологического присоединения	Должна ли быть доверенность заверена нотариально?	Для юр.лиц на бланке организации с печатью, для физ.лиц нотариальная. Доверенность должна быть заверена нотариусом. Доверенность заявитель подготавливает самостоятельно и уже с готовой доверенностью обращается в сетевую организацию. В доверенности должно быть указано право заключения договоров на ТП, всех гражданско-правовых договоров.	доверенность
7.	Осуществление технологического присоединения	Как подать заявку на технологическое присоединение (ТП)?	Посредством личного кабинета на сайте www.nesk-elseti.ru , либо почтой России, либо обратиться лично в филиал АО «НЭСК-электросети» по адресу филиала в вашем городе, либо посредством личного кабинета на сайте www.nesk-elseti.ru .	способы подачи заявки на технологическое присоединение
8.	Осуществление технологического присоединения	Как определяется мощность при написании заявки на технологическое присоединение (ТП)?	Произвольно заявителем, исходя из количества энергопринимающих устройств и их мощности или проектной документации.	мощность энергопринимающих устройств
9.	Осуществление технологического присоединения	В какой срок заявитель может отправить мотивированный отказ?	В течение 10 рабочих дней со дня получения заявителем проекта договора. При этом заявитель должен прибыть в филиал АО «НЭСК-электросети» с договором и технические условия и написанным мотивированным отказом. Для договоров размещенных в личном кабинете заявителей – 5 рабочих дней.	мотивированный отказ потребителя
10.	Осуществление технологического присоединения	Что такое акт технологического присоединения (АТП) (ранее акт разграничения балансовой	Акт об осуществлении технологического присоединения (акт о технологическом присоединении)" - документ, составленный по окончании процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям и подтверждающий технологическое присоединение в установленном порядке, в котором определены технические характеристики технологического присоединения, в том числе величина максимальной мощности, границы балансовой принадлежности	акт технологического присоединения (определение)

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
		принадлежности - АРБП)?	объектов электроэнергетики (энергопринимающих устройств) сторон и границы ответственности сторон за эксплуатацию соответствующих объектов электроэнергетики (энергопринимающих устройств) и (или) объектов электросетевого хозяйства.	
11.	Осуществление технологического присоединения	Как узнать объем свободной мощности на ближайших трансформаторных подстанциях?	Данная информация публикуется и постоянно обновляется на официальном сайте АО «НЭСК-электросети» в разделе "Главная/Раскрытие информации/Технологическое присоединение/Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности".	объем свободной мощности
12.	Осуществление технологического присоединения	В какой срок можно донести документы, прилагаемые к заявке на технологическое присоединение (ТП)?	В случае неполного пакета документов заявитель может в срок 20 рабочих дней донести необходимые документы.	довнесение документов на технологическое присоединение
13.	Осуществление технологического присоединения	Смена точки подключения, изменение мероприятий технических условий (ТУ)	1. смена точки подключения осуществляется посредством заключения договора об осуществлении технологического присоединения (необходимо подать заявку на ТП); 2. для изменения мероприятий в ТУ необходимо обратиться с обращением в филиал АО «НЭСК-электросети» по адресу указываемого объекта (услуга бесплатная).	смена точки подключения

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
14.	Осуществление технологического присоединения	Был выдан мотивированный отказ. Согласно какому постановлению?	Регламентируется «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» (утв. постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. N 861)	обоснование мотивированного отказа
15.	Осуществление технологического присоединения	Срок действия технических условий (ТУ)	Не менее 2 лет и не более 5 лет.	срок действия технических условий
16.	Осуществление технологического присоединения	Продление технических условий (ТУ)	Обратиться в филиал АО «НЭСК-электросети» по адресу нахождения объекта, подключенного к сетям. Услуга бесплатная.	продление технических условий
17.	Осуществление технологического присоединения	Выдача дубликатов технических условий (ТУ)	Обратиться в филиал АО «НЭСК-электросети» (озвучить адрес и контактные номера телефонов). Услуга платная.	выдача дубликатов технических условий
18.	Осуществление технологического присоединения	Какие документы необходимы при перераспределении мощности?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Копии технических условий, выданных лицу, максимальная мощность энергопринимающих устройств которого перераспределяется; 2. Копия акта об осуществлении технологического присоединения или иных документов, подтверждающих объем максимальной мощности, выданного до 01.01.2009; 3. Заявка на технологическое присоединение энергопринимающих устройств лица, в пользу которого предполагается перераспределить избыток максимальной мощности; 4. Заверенная копия заключенного соглашения о перераспределении мощности, уведомление; 5. Уведомление о перераспределении мощности. 	документы для оформления перераспределения мощности

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
19.	Осуществление технологического присоединения	Сроки подготовки акта технологического присоединения (ранее АРБП)	<p>- В отношении заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13(2) - 13(5) и 14- в течение одного рабочего дня после выполнения мероприятий по технологическому присоединению СО составляет и размещает в личном кабинете Заявителя Уведомление об обеспечении возможности присоединения к электрическим сетям.</p> <p>- Для иных заявителей - Стороны составляют акт об осуществлении технологического присоединения, не позднее 3 рабочих дней после осуществления сетевой организацией фактического присоединения</p>	документы для оформления перераспределения мощности
20.	Осуществление технологического присоединения	Действия после получения акта технологического присоединения (АТП) (ранее АРБП)	<p>Необходимо обратиться к Гарантирующему поставщику эл.энергии с приложением всей технической документации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Копия паспорта гражданина РФ (с предъявлением оригинала); 2. Документы, которые подтверждают право собственности (иные права владения и распоряжения) на энергопринимающие устройства, либо документы, которые подтверждают право владения и пользования участком; 3. Акт об осуществлении технологического присоединения (оригинал); 4. Акт допуска в эксплуатацию приборов учета или иные документы, подтверждающие факт допуск в эксплуатацию приборов учета (при наличии); 5. Документ, подтверждающий наличие технологической и (или) аварийной брони (при наличии).) в отношении объекта, на который необходимо заключить договор энергоснабжения для поставки электроэнергии. 	действия после получения акта технологического присоединения (АТП) (ранее АРБП)
21.	Осуществление технологического присоединения	Вопрос о расположении сетей АО «НЭСК-электросети» потенциального заявителя вблизи его участка	- после подачи заявки на ТП, в течение 10/20 рабочих дней разрабатываются ТУ и проект договора.	расположении сетей

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
22.	Осуществление технологического присоединения	Действия после получения акта технологического присоединения (АТП), оформленного в связи со сменой владельца (восстановления АТП)	Необходимо обратиться к Гарантирующему поставщику эл.энергии с приложением всей технической документации 1. Копия паспорта гражданина РФ (с предъявлением оригинала); 2. Документы, которые подтверждают право собственности (иные права владения и распоряжения) на энергопринимающие устройства, либо документы, которые подтверждают право владения и пользования участком; 3. Акт об осуществлении технологического присоединения (оригинал); 4. Акт допуска в эксплуатацию приборов учета или иные документы, подтверждающие факт допуск в эксплуатацию приборов учета (при наличии); 5. Документ, подтверждающий наличие технологической и (или) аварийной брони (при наличии).) в отношении объекта, на который необходимо заключить договор энергоснабжения для поставки электроэнергии.	действия после получения акта технологического присоединения, оформленного в связи со сменой владельца, восстановления
23.	Осуществление технологического присоединения	В течение какого времени необходимо вернуть подписанный заявителем договор на технологическое присоединение в сетевую организацию?	Для договоров, размещенных в личном кабинете заявителя, возврат договора не требуется. Для заключения договора необходимо в течение 5 рабочих дней оплатить выставленный в личном кабинете счет. В случае неоплаты в течение 5 рабочих дней выставленного счета, заявка аннулируется. На подписание договоров, направленных заявителю на бумажном носителе дается 10 рабочих дней. Если договор в подписанном виде в течение 30 рабочих дней со дня получения заявителем не вернулся в СО, заявка аннулируется. Датой заключения договора, является дата возврата в сетевую организацию.	время на подписание заявителем договора на технологическое присоединение
24.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Сроки подготовки акта технологического присоединения (АТП), оформленного в связи со сменой	1. 7 дней (в связи со сменой владельца) со дня получения заявления на переоформление документов. 2. 15 дней со дня получения заявления на восстановление документов.	восстановление документов по технологическому присоединению

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
		владельца (восстановления АТП)		
25.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Замена прибора учета	Направление сетевой организацией запроса на замену прибора учёта в адрес собственника. Рассмотрение собственником в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса предложенные дату и время допуска к местам установки приборов учета для совершения действий по установке (замене) и допуску в эксплуатацию приборов учета либо согласование иных дату и (или) время. В подтвержденные дату и время сетевая организация, осуществляют действия по (замене) прибора учета.	порядок замены прибора учета
26.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Цена замены прибора учета электроэнергии	Со стоимостью оказываемых услуг вы можете ознакомиться на сайте АО «НЭСК-электросети» в разделе "дополнительные услуги" "перечень дополнительных платных услуг" или обратиться к специалисту в Филиал.	стоимость замены прибора учета электроэнергии
27.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Получено уведомление на допуск к прибору учета	В случае если для проведения контрольного снятия показаний сетевой организации требуется допуск к энергопринимающим устройствам (энергетическим установкам, объектам электросетевого хозяйства), в границах которых установлен расчетный прибор учета, то сетевая организация за 5 рабочих дней до планируемой даты его проведения направляет их собственнику уведомление о необходимости обеспечения допуска, содержащее дату и время проведения контрольного снятия показаний, а также информацию о последствиях недопуска. Позвоните по номеру телефона, который указан на Уведомлении.	уведомление на допуск к прибору учета
28.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Отклеилась пломба на электросчетчике	Необходимо незамедлительно обратиться в филиал АО «НЭСК-электросети» по месту жительства для написания соответствующего заявления.	пломба, отклеилась

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
29.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Сколько стоит опломбировка?	Бесплатно.	стоимость опломбировки
30.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Класс точности прибора учёта	2,0 - для использования бытовых нужд; 1,0 - для коммерции.	класс точности прибора учёта
31.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Допуск прибора учета в эксплуатацию	<p>Под допуском прибора учета в эксплуатацию понимается процедура, в ходе которой проверяется и определяется готовность прибора учета к его использованию при осуществлении расчетов за электрическую энергию (мощность) и которая завершается документальным оформлением результатов допуска. По окончании допуска в эксплуатацию прибора учета 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.</p> <p>Процедура установки и допуска прибора учета в эксплуатацию заканчивается составлением акта допуска прибора учета электрической энергии в эксплуатацию</p>	допуск прибора учета в эксплуатацию
32.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Можно ли у вас приобрести прибор учета и сколько он стоит?	С номенклатурой продаваемой электротехнической продукции можно ознакомиться в филиале АО «НЭСК-электросети», на выставочных шкафах-витринах. Все приборы учёта, которые продаются в филиалах, имеют отметку (голограмму) о предустановочной проверке, что позволяет сократить время по установке приобретенного прибора учёта, а также избавит потребителя от необходимости самостоятельно сдавать прибор учёта на предустановочную проверку в филиал. Кроме того, в случае приобретения приборов учёта в филиале, предусмотрены сметы со «скидкой» на услуги по их установке. Все работы по установке приборов учёта выполняются квалифицированными специалистами филиала, что	приобретение прибора учета

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
			позволяет исключить замечания при дальнейшем допуске приборов учёта в эксплуатацию.	
33.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Можно ли подать заявку на распломбировку или опломбировку прибора учета через интернет ресурс?	На официальном сайте АО «НЭСК-электросети» по адресу www.nesk-elseti.ru в разделе «система интернет регистрации заявок» www.sirz.nesk-elseti.ru после прохождения процедуры регистрации в «личном кабинете», для физических лиц реализована возможность подачи заявления на выполнение работ с узлом учета, с возможностью произведения оплаты в зависимости от выбранных услуг, согласно утвержденным в АО «НЭСК-электросети» сметам из прейскурантов цен № 2 «Работы связанные с учетом электроэнергии» и № 5 «Работы по замене, ремонту, установке электросчётчиков».	заявка на распломбировку или опломбировку прибора учета через интернет
34.	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Как производится расчет объема безучетного или бездоговорного потребления электрической энергии?	1. Расчет объема безучетного потребления электроэнергии производится в соответствии с п. 81 (11) Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», а именно: начиная с даты установки прибора учета, пломб, но не ранее чем с даты проведения предыдущей проверки и не более чем за 3 месяца, предшествующей дате проверки прибора учета, при которой выявлено несанкционированное вмешательство в работу прибора учета, и до даты устранения такого вмешательства, исходя из объема, рассчитанного на основании нормативов потребления соответствующих коммунальных услуг с применением повышающего коэффициента 10. 2. Объем бездоговорного потребления электрической энергии определяется исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанного как произведение мощности самовольно подключенного оборудования (в случае невозможности определения мощности токоприемников, при расчете применяется замеренная мощность) и его круглосуточной работы, за период, начиная с даты осуществления подключения, а в случае невозможности установления даты осуществления самовольного	расчет объема безучетного или бездоговорного потребления

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
			подключения - с даты проведения предыдущей проверки, но не более чем за 3 месяца, предшествующие месяцу, в котором выявлено такое подключение, до даты устранения.	
35.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Отключили электричество	Причинами отключения электроэнергии могут быть плановые и аварийные отключения.	плановые и аварийные отключения
36.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Отключение электричества МКД (у нас нет информации)	По данным диспетчера плановых и аварийных отключений по адресу нет. Потребителю необходимо обратиться в УК; ТСЖ; к ответственному за электрохозяйство по данному МКД; к собственнику ТП, (на чьем балансе состоит электрооборудование).	отключение электричества МКД
37.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Куда отправлять жалобу по причине плохого качества электроэнергии?	1. Лично обратиться в филиал АО «НЭСК-электросети»; 2. Отправить письмо почтой; 3. Написать обращение на официальном сайте АО «НЭСК-электросети».	жалоба на качество электроэнергии
38.	Коммерческий учет электрической энергии	Ошибка в квитанции об оплате электроэнергии	Обратиться в филиал своего города (озвучить адрес и контактные номера телефонов).	ошибка в квитанции

№ п/п	Категория	Вопрос	Ответ	Ключевые слова
39.	Коммерческий учет электрической энергии	Где и как можно оплатить квитанцию за свет?	1. В кассовых центрах филиалов (озвучить адрес) 2. В банковских учреждениях. 3. В отделениях Почты России. 4. Через платежные терминалы и пункты приема платежей компании Форвард Мобайл. 5. Банковской картой или наличными.	оплата квитанции за электричество

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
 технический директор
 АО «НЭСК-электросети»
 _____/С.Ю. Еншин/

Приложение 3
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

**Список ответственных лиц
исполнительного аппарата АО «НЭСК-электросети» по работе с Контакт-центром**

№ п/п	Тема обращения	Ответственное лицо		Номер контактного телефона		Адрес электронной почты
		Должность	Ф.И.О.	Стационарный	Сотовый	
1.	Технологическое присоединение	Заместитель начальника управления технологических присоединений	Старичков Станислав Сергеевич	9922		starichkovss@nesk- elseti.ru
2.		Начальник отдела договоров технологических присоединений (на период отсутствия ответственного лица)	Черепанов Алексей Николаевич	9672	8 (918) 130-07-83	cherepanovan@nesk- elseti.ru
3.	Безучетное или бездоговорное электропотребление	Начальник отдела технического аудита	Гуныко Сергей Викторович	97-50	8 (918) 652-07-73	Gunkosv@nesk- elseti.ru
4.	Ограничение режима электропотребления	Начальник отдела методологии и энергосбережения	Духина Мария Петровна	97-68	-	Duhinammp@nesk- elseti.ru
5.	Допуск в эксплуатацию прибора учета; информационный обмен	Начальник сектора организации учета на прием в сеть и на отпуск из сети отдел Э и РСУ	Глазунов Андрей Евгеньевич	97-45	8 (988) 622-58-46	GlazunovAE@nesk- elseti.ru
6.	Снятие контрольных показаний	Ведущий инженер сектора программного обеспечения формирования отпуска электроэнергии	Никитина Ольга Сергеевна	97-34	-	OSNikitina@nesk- elseti.ru
7.	Восстановление (переоформление) ранее выданных документов о	Ведущий инженер отдела технической поддержки и сопровождения договоров	Астафьев Антон Николаевич	97-71	-	astafyevan@nesk- elseti.ru

№ п/п	Тема обращения	Ответственное лицо		Номер контактного телефона		Адрес электронной почты
		Должность	Ф.И.О.	Стационарный	Сотовый	
	технологическом присоединении					
8.	Случаи хищения объектов электросетевого хозяйства. Предоставление информации по электроснабжению потребителей (плановые и аварийные отключения, качество электрической энергии), на территории эксплуатационной ответственности Общества.	Дежурный диспетчер отдела мониторинга и управления электрическими сетями управления по мониторингу электросетей и взаимодействию с потребителями		992-11-02 98-98	8 (918) 049-33-32	zus@nesk-elseti.ru
9.	Осуществление общего контроля процесса по взаимодействию ответственных лиц с Контакт-центром.	Директор по реализации услуг	Джараштиева Ася Борисбиевна	992-11-00 95-15	8 (988) 652-01-27	djarashtievaab@nesk-elseti.ru

**Список ответственных лиц
филиала АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» по работе с Контакт-центром**

№ п/п	Тема обращения	Ответственное лицо		Номер контактного телефона		Адрес электронной почты
		Должность	Ф.И.О.	Стационарный	Сотовый	
1.	Прием аварийных заявок по городу Краснодару	Начальник группы приема аварийных заявок	Артемова Эльвира Борисовна	255-10-72; 255-45-66; 0-76 (991-49-27)		ArtemovaEB@nesk-elseti.ru

№ п/п	Тема обращения	Ответственное лицо		Номер контактного телефона		Адрес электронной почты
		Должность	Ф.И.О.	Стационарный	Сотовый	
2.	Прием аварийных заявок по городу Краснодару	Оператор группы приема аварийных заявок		255-10-72; 255-45-66; 0-76 (991-49-27)		NikolenkoNV@nesk-elseti.ru

Генеральный директор

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин/

Приложение 4

к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

**Список ответственных лиц
Контакт-центра по информационному взаимодействию
с оперативным персоналом и специалистами АО «НЭСК-электросети»**

№ п/п	Должность ответственного лица	Ф.И.О.	Номер контактного телефона		Адрес электронной почты
			Внутренний	Сотовый	
1.					
2.					
3.					

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин /

;

Приложение 5
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

Отчет
о часто задаваемых вопросах, возникающих у потребителей, определенных на основании анализа
поступивших обращений (форма 4.2)

за _____ 20__ г.
(период)

№ п/п	Тема обращения	Частота обращений, ед./период	Изложение вопроса по наибольшей частоте обращений
1.	Оказание услуг по передаче электрической энергии		
2.	Осуществление технологического присоединения		
3.	Коммерческий учет электрической энергии		
4.	Качество обслуживания потребителей		
5.	Техническое обслуживание электросетевых объектов		

(должность)
« ____ » _____ 20__ г.

подпись

/ _____ /
(Ф.И.О.)

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____ / _____ /

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____ /С.Ю. Еншин/

Приложение 6

к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (форма 4.3)

за 20__ год
(период)

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Показатель
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения. Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов.	номер телефона	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	

(должность)
«__» _____ 20__ г.

подпись
(Ф.И.О.)

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин /

Приложение 7
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания (форма 4.7)

за 20__ год
(период)

№ п/п	Дата	Ф.И.О оператора связи	Филиал АО «НЭСК - электросети», обслуживающий ЭПУ потребителя	Оценка оперативности работы ГЛ (от 1 до 5 баллов)	Полнота и полезность предоставленной информации (от 1 до 5 баллов)

Анкетирование потребителей по телефону проводится работниками Контакт-центра АО «НЭСК» в течение отчетного периода (года) методом опроса абонента посредством СМС по темам: «Оценка оперативности работы горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации» с оценкой качества услуг по пятибалльной шкале и обозначением признака лояльности потребителя.

Количество опросов не менее 50 ед. на 1000 потребителей услуг.

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин/

Приложение 8
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

**Отчет
о регистрации поступивших обращений
(форма 4.9)**

за _____ 20__ г
(период)

№ п/п	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрохозяйств объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрохозяйств объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Графы №№ 1-4 «№ п/п», «Идентификационный номер обращения», «Дата обращения», «Время обращения» заполняются автоматически программным комплексом CRM АО «НЭСК» в момент создания обращения.

Графы №№ 6, 10-15, 16-22, 25-31 заполняются персоналом Контакт-центра АО «НЭСК» при работе в программном комплексе CRM АО «НЭСК».

Графа «Оказание услуг по передаче электрической энергии» блока «Обращения» заполняется признаком факта обращения, если вопросы потребителя относятся к категории услуг по всем действиям, связанным с приборами учета электрической энергии.

Графа «Осуществление технологического присоединения» блока «Обращения» заполняется признаком факта обращения, если вопросы потребителя относятся к категории услуг по всем действиям, связанным с осуществлением технологического присоединения.

Графа «Коммерческий учет электрической энергии» блока «Обращения» заполняется признаком факта обращения, если вопросы потребителя относятся к категории услуг по коммерческому учету электрической энергии.

Графа «Качество обслуживания потребителей» блока «Обращения» заполняется признаком факта обращения, если вопросы либо предложения потребителя относятся к качеству обслуживания потребителей (очной, заочной форм обращения), а также оценке качества предоставленных услуг по всем видам деятельности Общества.

Графа «Техническое обслуживание электросетевых объектов» блока «Обращения» заполняется признаком факта обращения, если вопросы потребителя относятся к категории услуг по техническому обслуживанию (содержание оборудования, сроки проведения восстановительных и ремонтных работ) электросетевых объектов, качеству электрической энергии.

Графа «Прочее» блока «Обращения» заполняется признаком факта обращения в случае отсутствия принадлежности обращения к остальным графам блока «Обращения».

Графы блока «Обращения потребителей, содержащие жалобу» заполняются признаком факта обращения аналогично соответствующим определениям блока «Обращения», если обращение содержит просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Графы блока «Обращения потребителей, содержащие заявку» заполняются признаком факта обращения аналогично соответствующим определениям блока «Обращения» в случае подачи заявки потребителем по видам деятельности Общества.

Графы блока «Факт получения потребителем ответа» заполняются признаком факта получения ответа на обращение потребителя в соответствии с установленными действующим законодательством РФ сроками.

Графа «Выполненные мероприятия по результатам обращения» блока «Мероприятия по результатам обращения» заполняется текстом «Предоставлен ответ (консультация) по телефону».

Графа «Планируемые мероприятия по результатам обращения» блока «Мероприятия по результатам обращения» заполняется текстом «Включение информации из обращения в базу данных для анализа и использования в работе по оптимизации бизнес-процессов».

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин/

Приложение 9
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

Порядок и сроки предоставления сведений

№ п/п	Вид отчета	Периодичность	Номер формы отчета	Срок предоставления	Метод предоставления
1.	Отчет о регистрации поступивших обращений	ежемесячно	4.9	В течение 5 календарных дней месяца, следующего за отчетным периодом	Файл в табличном редакторе Excel направить на согласованный адрес электронной почты Общества
2.	Отчет о часто задаваемых вопросах, возникающих у потребителей, определенных на основании анализа поступивших обращений	ежеквартально	4.2	В течение 5 календарных дней месяца, следующего за отчетным периодом	Отчет, подписанный ответственным за проведение работ должностным лицом, направить в Общество
3.	Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи	ежегодно	4.3	До 15 января года, следующего за отчетным периодом	Отчет, подписанный ответственным за проведение работ должностным лицом, направить в Общество
4.	Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания	ежегодно	4.7	До 15 января года, следующего за отчетным периодом	Файл в табличном редакторе Excel направить на согласованный адрес электронной почты Общества

Исполнитель

_____/_____/_____

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин/

**Информация о плановых перерывах в передаче электрической энергии
в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства филиала АО «НЭСК-электросети»
на ДД.ММ.ГГГГ**

(наименование филиала)

№ п/п	Направление (РЭС, ПС, ТП)	Наименование юридического лица потребителя/ Контактный номер телефона потребителя	Адрес (город, улицы, районы) отключенных от электроснабжения потребителей	Дата, время отключения	Расчетное время восстановления электроснабжения	Примечание / причины перерывов

Информация о причинах и сроках плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии, в том числе предварительной информации о сроках ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства, включенных в годовой (месячный) график ремонта, направляется на согласованный адрес электронной почты не позднее, чем за 7 дней до даты плановых перерывов передачи электрической энергии на весь планируемый месяц.

Информация о введении внепланового ограничения (а также корректировке плановых ограничений) режима потребления электрической энергии (мощности), причинах, расчетной дате и времени восстановления электроснабжения направляется на согласованный адрес электронной почты за 1 день до даты внеплановых плановых перерывов передачи электрической энергии, но не позднее 08:00 часов текущего дня проведения работ.

В тексте «Темы» сообщения следует указывать наименование филиала, месяц плановых (внеплановых) ограничений режима потребления электрической энергии, например «Краснодарэлектросеть плановые работы на декабрь 2020 г.»

Файл (в формате табличного редактора программы Excel) о плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии формируется на каждый день месяца (при небольшом объеме информации – на весь месяц с указанием даты отключения в графе «Расчетное время восстановления электроснабжения» таблицы) с уникальным наименованием по форме:

«Информация о ПО на дд.мм.гггг» - для плановых ограничений;

«Информация о ПО корр. на дд.мм.гггг» - для внеплановых ограничений.

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин/

Приложение 11
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

Оперативная информация о технологических нарушениях в передаче электрической энергии на объектах
электросетевого хозяйства филиала АО «НЭСК-электросети» _____ на ДД.ММ.ГГГГ
(наименование филиала)

№ п/п	Дата, время отключения	Место повреждения (с привязкой адреса)	Направление (РЭС, ПС, ТП)	Адрес (город, улицы, районы) отключенных от электроснабжения потребителей	Причины технологического нарушения	Расчетное время восстановления электроснабжения	Кол-во задействованных сотрудников и контактный телефон мастера участка

Оперативная информация потребности и установке ДЭС

№ п/п	Место установки ДЭС	Адрес объекта	Время подключения ДЭС	Мощность ДЭС, кВт, принадлежность	Время отключения ДЭС	Привлечённые силы и средства	Контактная информация производителя работ (ФИО, тел.)
Подключенных ДЭС нет.							

Файл (в формате табличного редактора программы Excel) формируется на каждый случай технологического нарушения с уникальным наименованием по форме: «Оперативная информация о ТН на дд.мм.гггг»

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____/_____/

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»
_____/С.Ю. Еншин/

Приложение 12
к Регламенту информационного взаимодействия
между Контакт-центром и структурными подразделениями АО «НЭСК-электросети»

Информация о технологических нарушениях в передаче электрической энергии на объектах электросетевого
хозяйства филиала АО «НЭСК-электросети» _____

(наименование филиала)

№ п/п	№ заявки Контакт-центра	Адрес (город, улица, район) отключенных от электроснабжения потребителей	Дата, время отключения	Отчет об исполнении заявки (заполняется дежурным диспетчером Общества)

Форма согласована Сторонами:

Исполнитель

_____ / _____ /

Главный инженер –
технический директор
АО «НЭСК-электросети»

_____ /С.Ю. Еншин/