



МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**Единые стандарты обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг.
Паспорта услуг**

Октябрь, 2014 г.
Москва



Единые стандарты обслуживания потребителей

Приказ Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186 «О Единых стандартах обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»

Подготовлен в рамках реализации Стратегии развития электросетевого комплекса

Цель:

Обеспечение одинакового уровня качества обслуживания потребителей услуг вне зависимости от сетевой организации, к объектам которой присоединен потребитель

Задачи:

1. Закрепить набор обязательных действий сетевой организации в рамках оказания регулируемых услуг;
2. Установить инфраструктуру обслуживания потребителей и требования к ней;
3. Установить порядок работы с обращениями потребителей.

! Контроль исполнения требований Единых стандартов обслуживания осуществляет ФАС России и ФСТ России

Сетевая организация не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения о качестве обслуживания.



Паспортизация услуг (процессов) сетевой организации

Едиными стандартами определен перечень основных услуг и процессов, по которым сетевая организация составляет паспорта услуг согласно актам РФ, регулирующим оказание услуг

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

1. заключение, внесение изменений и расторжение договора оказания услуг по передаче э/э;
2. информирование потребителя об аварийных ситуациях в сетях, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления э/э;
3. согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов;
4. допуск в эксплуатацию прибора учета;
5. снятие контрольных показаний приборов учета;
6. прием показаний приборов учета от потребителя;
7. расчет объема переданной э/э потребителю;
8. осуществление контроля показателей качества э/э;
9. контроль значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных ЭПУ потребителя;
10. проведение замеров на объектах потребителя и сетевой организации;
11. полное (част.) ограничение режима потребления э/э;
12. составление и выдача актов безучетного и бездоговорного потребления э/э;

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

1. ТП к электрическим сетям сетевой организации;
2. ТП к электрическим сетям сетевой организации посредством перераспределения максимальной мощности;
3. ТП по индивидуальному проекту;
4. временное ТП .

По заявлению потребителя организация оказывает следующие услуги:

1. выдача справок и документов (их копий), подтверждающих ТП (акт РБ, акт РЭО, акт об осуществлении ТПи акт согласования технологической и (или) аварийной брони);
2. восстановление ранее выданных ТУ, либо выдача новых ТУ;
3. установка, замена и (или) эксплуатация приборов учета.



ПП РФ от 21.01.2004 № 24

Требования к раскрытию информации

Паспорт услуги (процесса) представляет собой перечень информации по каждой оказываемой организацией отдельной услуге (процессу), удобно оформленный для публикации сетевой организацией и информативный (понятный) для потребителя электрической энергии

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

наименование услуги (процесса)

Круг заявителей [<1>](#): _____.

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:

Условия оказания услуги (процесса) [<2>](#): _____.

Результат оказания услуги (процесса): _____.

Общий срок оказания услуги (процесса): _____.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

| № п/п | Этап | Содержание/условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|-------|------|--------------------------|----------------------|-----------------|------------------------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |

Контактная информация для направления обращений [<3>](#): _____.



Инфраструктура обслуживания потребителей



Установлены требования к инфраструктуре очного обслуживания

- К организации офисов обслуживания потребителей в формате «одно окно»
- К интерфейсу обслуживания (расположению офисов обслуживания, требования к помещениями, режиму работы)
- К составу и срокам исполнения процедур очного обслуживания
- К порядку выезда сотрудника сетевой организации к потребителю

Установлены требования к инфраструктуре заочного обслуживания

Телефонное обслуживание:

- К организации горячей линии по вопросам электроснабжения, телефонных центров по вопросам оказания услуг
- К составу и срокам исполнения процедур/услуг заочного обслуживания посредством телефонной связи

Интернет-сайт:

- К организации работы официального сайта сетевой организации
- К составу и срокам исполнения процедур /услуг заочного обслуживания через Интернет
- К интерактивным сервисам: интернет-приемная, личный кабинет потребителя, раздел «Потребителям»



Очное обслуживание - обслуживание потребителей посредством личного контакта работника сетевой организации с потребителем

Офисы обслуживания потребителей:

- Центры обслуживания потребителей;
- Пункты обслуживания потребителей.

Должны обеспечивать очное обслуживание потребителей по принципу «одного окна»

Не менее одного центра обслуживания в муниципальных образованиях численностью населения не менее 200 тыс. человек и в административных центрах субъектов РФ в случае, если количество потребителей составляет не менее 50 тыс. человек

Обеспечение очного обслуживания потребителей:

- В центрах обслуживания потребителей – не менее 45 час. в неделю;
- В пунктах обслуживания потребителей – не менее 25 часов в неделю.

Общее время ожидания и обслуживания потребителя не должно превышать 30 мин.

Выезд к потребителю работника сетевой организации

Прибывший работник обязан сообщать свои контактные данные, причину и цель визита. По требованию потребителя – представить служебное удостоверение или иной документ, подтверждающий его полномочия.

Дата и время выезда работника к потребителю согласовываются с потребителем.

В случае необходимости ликвидации технологических нарушений или предотвращения несчастных случаев прибытие к потребителю может не согласовываться.



Организация очного обслуживания в офисах (Приложение №2)

В рамках Единых стандартов обслуживания установлены требования к организации офисов обслуживания потребителей:

1. Зонирование помещения
2. Наличие вывесок с данными компании и указателей
3. Организация зоны ожидания в клиентском зале
4. Информационные стенды в зоне ожидания
5. Наличие платежного терминала при необходимости
6. Система электронной очереди
7. Системы оповещения о ЧС
8. Наличие питьевой воды, аптечки
9. Обеспечение безопасности потребителей и работников
10. Обеспечение доступа посетителей в санузлы
11. В отношении пунктов обслуживания – выполнение пунктов 2, 4, 8, 9, наличие мебели и канцтоваров



Основные действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания в офисах

При обслуживании потребителей в офисах обслуживания сетевая организация обеспечивает совершение действий в соответствии с Приложением № 3

| N | Основные действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей |
|---|--|
| 1 | Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: |
| | ... |
| 2 | Прием показаний приборов учета электрической энергии |
| | ... |
| 7 | <p>Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам её качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.</p> <p>При отсутствии информации у работника на момент посещения – ответ не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и требует анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении (ответ в течении 30 дней)</p> |



Организация заочного обслуживания. Телефонная связь

- а) осуществление технологического присоединения;
- б) оказание услуг по передаче электрической энергии;
- в) организация учета электрической энергии;
- г) организация обслуживания потребителей, предоставление контактной информации офисов обслуживания потребителей, запись на очный прием, пользование интерактивными сервисами интернет-сайта.



Обслуживание осуществляется через центры обработки телефонных вызовов в рабочее время офисов обслуживания потребителей.

Номера центров обработки телефонных вызовов размещаются на интернет-сайте организации и в офисах обслуживания потребителей.

- д) несоответствие качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;
- е) перерывы в передаче электрической энергии, прекращение или ограничение режима передачи электрической энергии



Обслуживание осуществляется в режиме горячей линии по вопросам электроснабжения круглосуточно.

Телефонный номер горячей линии является единым и бесплатным для потребителей на территории эксплуатационной ответственности организации.

Телефонный номер горячей линии доводится до потребителей, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам сетевой организации, в том числе путем его включения в договоры энергоснабжения, размещения на интернет-сайте и в офисах обслуживания.

Сетевая организация при осуществлении заочного обслуживания с использованием телефонной связи обеспечивает:

- Наличие бесплатных телефонных каналов связи между сетевой организацией и потребителями;
- Прием и обработку всех входящих вызовов. Время ожидания потребителем ответа с момента соединения (или с момента выбора потребителем категории меню «соединение с работником организации» до момента ответа – не более 5 минут. Время телефонного разговора потребителя с работником – не более 5 минут;
- Осуществление исходящих вызовов для информирования потребителей и предоставление информации по обращениям;
- Аудиозапись всех входящих и исходящих вызовов, о чем потребитель уведомляется в начале разговора;
- Доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- Регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно настоящим Единым стандартам.



Организация заочного обслуживания. Телефонная связь.

Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания с использованием телефонной связи регламентированы Приложением № 4

| N | Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи |
|-----|--|
| 1 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: |
| 1.1 | Осуществления технологического присоединения |
| 1.2 | Оказания услуг по передаче электрической энергии |
| 1.3 | Организации учета электрической энергии |
| 1.4 | Обслуживания потребителей |
| 1.5 | Получения контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики на территории деятельности сетевой организации |
| | ... |
| 6 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки, установленные договором на услуги по передаче эл. энергии |
| | ... |
| 9 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю |



Организация заочного обслуживания. Интернет-сайт

Обязательна возможность ознакомления с интернет-сайтом сетевой организации, с использованием распространенных веб-обозревателей, без дополнительной установки программных и технических средств.

Суммарная длительность перерывов в работе сайта не должна превышать 4 часов в месяц.

Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть:

- доступна для автоматической обработки;
- круглосуточно доступна потребителям без использования программного обеспечения, установка которого требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы с потребителя;
- доступна без взимания платы.

Навигация интернет-сайта должна соответствовать следующим требованиям:

- доступность информации потребителям путем последовательного перехода по гиперссылкам начиная с главной страницы сайта. Количество переходов по кратчайшей последовательности не должно быть более пяти;
- предоставление наглядной информации о структуре сайта и о местонахождении отображаемой страницы в этой структуре;
- на каждой странице сайта должны быть: главное меню, ссылка на главную страницу, ссылка на карту сайта;
- заголовки и подписи на страницах должны описывать содержание (назначение) страницы, наименование текущего раздела и отображаемого документа;
- наименование страницы, описывающее её содержание (назначение), должно отображаться в заголовке окна веб-обозревателя;
- текстовый интернет-адрес (URL) каждой страницы должен отображать её положение в структуре сайта и соответствовать её содержанию;
- наличие номера горячей линии и иной информации, предусмотренной Едиными стандартами, на главной странице сайта и в личном кабинете потребителя.



Организация заочного обслуживания. Раздел «Потребителям»

В целях обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых организацией услугах, **Едиными стандартами обслуживания** на интернет-сайте организации выделяется **обязательный раздел «Потребителям»** и устанавливаются требования к его наполнению:





Организация заочного обслуживания. Личный кабинет

Сетевая организация обеспечивает, в том числе с помощью личного кабинета, техническую возможность:

А) направления потребителем обращений, жалоб, заявок на оказание услуг, согласно приложению №5 к Единым стандартам, в форме электронного документа путем заполнения форм веб-интерфейса сайта с указанием контактной информацией и предпочтительной формой ответа, с возможным прикреплением материалов по обращению. Потребитель обязательно должен быть уведомлен о сроках рассмотрения обращения и присвоенном номере обращения;

Б) заполнения посредством интерфейса сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества услуг;

В) получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения;

Г) ввода потребителем текущих показаний приборов учета электроэнергии;

Д) направления потребителем уведомления в сетевую организацию об исполнении им технических условий;

Е) предоставления потребителям:

-сведений о статусе рассмотрения заявки об оказании услуг с указанием номера и даты поступления, а также даты направления подписанного сетевой организацией договора;

-сведений о статусе исполнения договора оказания услуги с указанием плановых сроков исполнения (за исключением договоров на передачу электроэнергии);

-счетов на оплату услуг по технологическому присоединению;

-сведений о показаниях приборов учета по точкам учета электроэнергии и статистике потребления;

-сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию.

Доступ потребителя к личному кабинету осуществляется после ввода им регистрационных данных, которые выдаются потребителю:

А) при очном обращении в сетевую организацию;

Б) по письменному запросу потребителя;

В) после заполнения формы на сайте.



Организация заочного обслуживания. Интернет-сайт (приложение № 5)

| N | Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет: | Интерактивный сервис | Срок исполнения |
|-----|--|---|--|
| 1 | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 1.1 | Осуществления технологического присоединения | | |
| 1.2 | Оказания услуг по передаче электрической энергии | | |
| 1.3 | Организации учета электрической энергии | | |
| 1.4 | Обслуживания потребителей | | |
| 1.5 | Контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики | | |
| ... | | | |
| 3 | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 30 дней со дня отправления обращения |



Порядок рассмотрения обращений

При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения, входящий регистрационный номер.

Сетевая организация направляет потребителю ответ в следующие сроки:

А) письменное обращение на бумажном носителе – в течение 30 дней со дня регистрации;

Б) обращение с интернет-сайта в форме электронного документа – в соответствии с приложением № 5;

В) обращение потребителя по телефонной связи – в момент обращения. В случае невозможности – не позднее 4 часов с момента регистрации обращения;

Г) обращение потребителя по телефонной связи при условии содержания жалобы, факты которой требуют анализа материалов, жалоба оформляется в форме электронного документа, срок ответа – в течение 30 дней;

Д) устное обращение в офис обслуживания – в момент посещения. В случае невозможности работник сетевой организации должен предложить потребителю направить письменное обращение или оформить его на бланке в офисе обслуживания. После регистрации срок ответа – не более 30 дней.



Порядок рассмотрения обращений

Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным, если:

А) установлена обоснованность (необоснованность) заявления о нарушении прав или интересов потребителя, о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

Б) по обоснованным жалобам определены мероприятия по восстановлению прав и интересов потребителя;

В) направлен ответ потребителю по обращению:

- если жалоба необоснованна - направляется ответ с предоставлением разъяснений об отсутствии оснований для удовлетворения;

- если жалоба обоснована – в ответе указывается, какие права и интересы подлежат восстановлению и в каком порядке с указанием корректирующих мер и сроков (при необходимости корректирующих мер).

Обращение не рассматривается (с уведомлением об этом потребителя), если:

А) содержит нецензурные и оскорбительные выражения;

Б) если по данному вопросу уже был направлен ответ, при этом отсутствуют новые доводы и обстоятельства;

В) если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну.

Обращение не рассматривается без уведомления потребителя, если текст не поддается прочтению или отсутствуют контактные данные для направления ответа.



Особенности обслуживания потребителей при оказании услуг по технологическому присоединению:

Сетевая организация обеспечивает потребителям – физическим лицам, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных устройств), возможность:

А) выставления счета на оплату услуги по технологическому присоединению способами, допускающими возможность удаленной передачи по желанию потребителя;

Б) внесение платы по договору об осуществлении технологического присоединения без комиссии.



Продолжение работы над механизмом раскрытия информации

В настоящее время Минэнерго России продолжает разработку механизма раскрытия сетевой организацией информации о качестве обслуживания потребителей услуг, в рамках которого планируется публикация сетевой организацией **отчета о качестве предоставляемых услуг**.

Преследуемые цели:

1. Повышение доступности информации об оказываемых сетевой организацией услугах;
2. Осуществление контроля достоверности раскрываемой сетевой организацией информации непосредственно потребителями

Отчет сетевой организации о качестве предоставляемых услуг

Отчет в текстовом виде с информацией о качестве обслуживания потребителей услуг за отчетный период в общем виде с обязательным отображением закрепленных в отчета параметров

Набор табличных форм, в которых детально раскрываются параметры, описанные в текстовой части отчета



МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**