

Приложение № 1  
к протоколу Совета директоров  
ПАО «Россети Северо-Запад»  
от 23.10.2023 № 469/10

УТВЕРЖДЕНО  
Советом директоров  
ПАО «Россети Северо-Запад»  
от 23.10.2023 № 469/10

**СТО.01-00.Б9.01 – 2023**  
**Издание: 4**

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

---

Система менеджмента качества

**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПАО «РОССЕТИ СЕВЕРО-ЗАПАД»**

---

## Предисловие

**1 РАЗРАБОТАН** отделом взаимодействия с клиентами департамента технологического присоединения ПАО «Россети Северо-Запад».

**2 ВХОДИТ** в состав нормативно-технической документации процесса Б9 Взаимодействие с клиентами ПАО «Россети Северо-Запад».

Владелец процесса ПАО «Россети Северо-Запад»: заместитель генерального директора по развитию и реализации услуг.

**3 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Решением Совета директоров ПАО «Россети Северо-Запад» от 23.10.2023 (протокол № 469/10 от 25.10.2023).

**4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТО 01.Б1.03-2015. Издание: 3.

**5** Стандарт разработан с учетом требований Единых стандартов качества обслуживания потребителей услуг группы компаний «Россети» (протокол Правления ПАО «Россети» от 23.05.2023 №25).

© ПАО «Россети Северо-Запад»

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ПАО «Россети Северо-Запад».

## Содержание

1 Назначение и область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	2
3 Термины и определения .....	4
4 Обозначения и сокращения.....	8
5 Основные цели и задачи.....	9
6 Организация обслуживания потребителей.....	10
6.1 Общие положения.....	10
6.2 Очное обслуживание потребителей.....	12
6.2.1 Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей .....	12
6.2.2 Основные процессы очного обслуживания потребителей .....	13
6.3 Обслуживание посредством телефонной связи.....	17
6.3.1 Требования к организации обслуживания посредством телефонной связи .....	17
6.3.2 Основные процессы обслуживания посредством телефонной связи .....	19
6.4 Электронное (интерактивное) обслуживание.....	22
6.4.1 Требования к организации электронного (интерактивного) обслуживания .....	22
6.4.2 Основные электронные сервисы и функции Портала ТП .....	24
6.4.3 Требования к структуре и содержанию раздела «Потребителям» .....	27
6.4.4 Требования к структуре и содержанию раздела «Раскрытие информации» .....	29
6.4.5 Основные процессы электронного обслуживания .....	30
6.5 Прием и рассмотрение обращений потребителей .....	33
7 Требования к этикету при обслуживании потребителей .....	39
7.1 Общие требования делового этикета.....	39
7.2 Требования к деловому этикету при очном обслуживании .....	40
7.3 Требования к деловому этикету при телефонных переговорах .....	40
7.4 Требования к этикету деловой переписки.....	41
7.5 Декларация прав потребителя услуг .....	41
8 Оценка внедрения клиентоцентричного подхода.....	43
8.1 Система анализа и контроля внедрения клиентоцентричного подхода Общества.....	43
8.2 Система мониторинга обратной связи.....	43
8.3 Информационный аудит .....	44
8.4 Внутренний контроль.....	44
8.5 Ответственность должностных лиц.....	45
Приложение А – Требования к помещению офисов обслуживания потребителей услуг .....	46
Приложение Б – Требования к техническому оснащению заочного обслуживания по телефону ...	53
Приложение В – Структура и содержание раздела «Потребители» .....	55
Приложение Г – Раскрытие информации сетевой организацией (карта подраздела).....	59
Приложение Д – Форматы раскрытия информации сетевой организацией.....	90
Приложение Е – Классификационные группы по тематикам обращений .....	91
Приложение Ж – Процесс обработки обращений по категориям.....	98
Приложение З – Матрица ответственности.....	102
Лист регистрации изменений и периодических проверок .....	105

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

---

Система менеджмента качества

### СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПАО «РОССЕТИ СЕВЕРО-ЗАПАД»

---

#### 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий СТО «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Северо-Запад» (далее – стандарт) является единым основополагающим документом, определяющим цели, задачи, принципы и мероприятия в области качества обслуживания потребителей услуг в ПАО «Россети Северо-Запад» (далее – Общество).

Настоящий стандарт устанавливает требования по внедрению клиентоцентричного подхода к деятельности при взаимодействии с потребителями услуг, включая:

- выявление и изучение потребностей потребителей услуг;
- проектирование новых и модернизацию существующих сервисов и услуг;
- процесс удовлетворения потребностей потребителей путем предоставления услуг и сервисов;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- организацию процесса раскрытия информации;
- этикет обслуживания потребителей услуг;
- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

1.2 Настоящий стандарт устанавливает требования к:

- организации взаимодействия с потребителями услуг посредством очного обслуживания на площадках офисов обслуживания потребителей Общества;
- организации заочного обслуживания посредством телефонной связи через Единый контактный центр группы компаний «Россети»;
- организации заочного обслуживания посредством сети Интернет (электронного обслуживания) через Личный кабинет клиента и сервисы обратной связи Портала ТП, электронную почту, социальные сети;
- организации процессов взаимодействия с потребителями при оказании услуг;
- контроль за соблюдением качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей услуг Общества;
- организации обратной связи по инициативе как Общества, так и потребителей.

1.3 Положения настоящего стандарта определены с учетом ключевых мер Энергетической стратегии Российской Федерации на период до 2035 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.06.2020 № 1523-р, по созданию механизма контроля и повышения качества обслуживания потребителей электрической энергии и включают в себя требования Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861, Правил предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 № 890, Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186, Основных положений функционирования розничных рынков

электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442, Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861.

1.4 Действие настоящего стандарта распространяется на взаимоотношения исполнительного аппарата и филиалов Общества при взаимодействии с лицами, являющимися потребителями услуг по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемых энергосбытовой организацией и гарантирующим поставщиком, и лиц, обратившихся в Общество с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, а также иных услуг, оказываемых Обществом.

Настоящий стандарт в отношении исполнительного аппарата и филиалов Общества распространяется на взаимоотношения с потребителями при оказании услуг по передаче электрической энергии, осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям и оказываемых Обществом иных услуг в части электронного (интерактивного) обслуживания.

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

1.6 При возникновении противоречий между иными организационно-распорядительными документами Общества, регламентирующими деятельность в части взаимодействия с потребителями услуг, и настоящим стандартом, применяются положения и требования настоящего стандарта.

## 2 Нормативные ссылки

2.1 Настоящий стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 511-р «Об утверждении Стратегии развития электросетевого комплекса Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому

управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;

постановление Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 № 890 «О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)»;

постановление Правительства Российской Федерации от 29.12.2011 № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2009 № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 01.09.2021 № 1464 «Об утверждении требований к оснащению объектов защиты автоматическими установками пожаротушения, системой пожарной сигнализации, системой оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре»;

приказ Минэнерго России от 07.04.2010 № 149 «Об утверждении Порядка заключения и существенных условий договора, регулирующего условия установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов»;

приказ Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»;

приказ Минэнерго России от 29.11.2016 № 1256 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»;

приказ ФАС России от 10.03.2022 № 196/22 «Об утверждении Регламента установления цен (тарифов) и (или) их предельных уровней, предусматривающего порядок регистрации, принятия к рассмотрению и выдачи отказов в рассмотрении заявлений об установлении цен (тарифов) и (или) их предельных уровней, и формы решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов»;

приказ ФСТ России от 24.10.2014 № 1831-э «Об утверждении форм раскрытия информации субъектами рынков электрической энергии и мощности, являющимися субъектами естественных монополий».

2.2 В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормы, правила и стандарты:

СП 118.13330.2022 «СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения», утвержденный приказом Минстроя России от 19.05.2022 № 389/пр;

СП 113.13330.2016 «СНиП 21-02-99 Стоянки автомобилей», утвержденный приказом Минстроя России от 07.11.2016 № 776/пр;

СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденный приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр;

СП 2.13130 «Системы противопожарной защиты. Обеспечение огнестойкости объектов защиты», утвержденный приказом МЧС России от 12.03.2020 № 151;

СП 484.1311500.2020 «Системы противопожарной защиты. Системы пожарной сигнализации и автоматизация систем противопожарной защиты. Нормы и правила проектирования», утвержденный приказом МЧС России от 31.07.2020 № 582;

ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;

ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

**П р и м е ч а н и е** – при пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных документов. 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

В настоящем стандарте используются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 *Абонент* – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель обратившееся на горячую линию.

3.2 *Автоматизированная система (АС)* – система, состоящая из комплекса средств автоматизации и реализующая информационную технологию выполнения установленных бизнес-процессов деятельности.

3.3 *Автоматизированное рабочее место (АРМ)* – программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида.

3.4 *Автоматизированный модуль (АМ)* – относительно самостоятельная часть автоматизированной системы, предназначенная для автоматизации бизнес-процесса или сети бизнес-процессов.

3.5 *Администратор* – работник структурного подразделения по взаимодействию с потребителями - центра обслуживания потребителей, осуществляющий первичный прием и диспетчеризацию посетителей офиса центра обслуживания потребителей.

3.6 *Авторизация (идентификация)* – проверка пользователя или посетителя сайта на право просматривать определенные страницы сайта.

3.7 *Антимонопольный орган* – ФАС России и территориальные органы ФАС России.

3.8 *База знаний* – логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности информации о процессах и фактах данной области. База знаний содержит актуальные решения, необходимые работнику для решения вопросов, связанных с повторяющимися запросами и проблемами.

3.9 *Бизнес-процесс* – логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы, создаёт ценность и выдаёт результат.

3.10 *Гарантирующий поставщик электрической энергии* – коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана в соответствии с Федеральным законом от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию .

3.11 *Дополнительные услуги* – услуги, оказываемые Обществом, не относящиеся к основным видам деятельности компании: передаче электрической энергии, технологическому присоединению энергопринимающих устройств (энергетических установок) к электрическим сетям компании, оперативно-технологическому управлению объектами электросетевого хозяйства.

3.12 *Единый контактный центр* – Бизнес-единица группы компаний «Россети», предоставляющая комплекс услуг по заочному обслуживанию по телефонной связи потребителей ПАО «Россети Северо-Запад», Оператор Единого контактного центра - АО «Россети Цифра».

3.13 *Жалоба (претензия)* – обращение потребителя услуг, направленное в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа в письменной, устной форме или в форме электронного документа о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя, в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

3.14 *Заочное обслуживание потребителей (заочный сервис)* – обслуживание потребителей услуг без личного контакта с работниками сетевой организации, в том числе по каналам телефонной связи, сети Интернет, почте или через клиентский ящик.

3.15 *Заявитель* – индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, заявившее (подавшее в сетевую организацию соответствующую заявку) о намерении получить услугу.

3.16 *Заявка на оказание услуг* – заявка юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, направленная в сетевую организацию, с целью получения услуги и комплект документов, предоставление которого необходимо для получения услуги в соответствии с нормами законодательства.

3.17 *Заявка на технологическое присоединение* – заявка юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение по основаниям, предусмотренным 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 .

3.18 *Интерактивное обслуживание (интерактивный сервис)* – форма заочного обслуживания потребителей услуг с использованием сети Интернет, электронной почты или интерактивного автоответчика.

3.19 *Интерактивный автоответчик* – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Контактного центра, пользуясь информацией, вводимой абонентом с помощью тонального набора.

3.20 *Интернет-приемная* – интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте Общества.

3.21 *Инфраструктура заочного сервиса* – совокупность взаимосвязанных обслуживающих организационных структур или элементов, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования заочной системы обслуживания.

3.23 *Инфраструктура очного сервиса* – совокупность взаимосвязанных обслуживающих организационных структур или элементов, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования очной системы обслуживания.

3.24 *Каналы коммуникаций* – средства информационного обмена между потребителем и организацией.

3.25 *Клиентоцентричный подход* – подход к организации бизнеса, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия организации с потребителем для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания.

3.26 *Клиентский ящик* – ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.

3.27 *Консультация* – устная, письменная или выраженная в электронной форме реакция в ответ на, соответственно, устное, письменное или электронное обращение потребителя услуг, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации по вопросам деятельности сетевой организации.

3.28 *Личный кабинет клиента* – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам. Размещен на Портале электросетевых услуг группы компаний «Россети» по адресу <https://портал-тп.рф/>

3.29 *Маршрутизация звонка* – направление звонка аппаратно-программными средствами в соответствии с заданными правилами маршрутизации: в очередь ожидания, интерактивное голосовое меню или к оператору.

3.30 *Нейросетевой агент* – диалоговый автоматизированный сервис обслуживания потребителей с использованием нейросетей и применением технологий распознавания и синтеза речи.



3.31 *Обоснованная жалоба* – жалоба, по факту проверки которой была подтверждена ответственность сетевой организации во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

3.32 *Обращение* – заявление, направленное потребителем услуг в адрес организации или должностного лица организации в письменной, устной форме или выраженное в форме электронного документа по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почтовой связи или через офисы обслуживания потребителей. Электронная форма - факс, e-mail, интерактивных сервисов через сеть «Интернет», клиентский ящик и другие каналы. Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении в офисы обслуживания потребителей, при заочном обращении – в Контактный центр организации.

3.33 *Обратная связь* – процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности компании, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания работниками компании.

3.34 *Общество (компания, организация)* – ПАО «Россети Северо-Запад», включая исполнительный аппарат и филиалы.

3.35 *Оператор контактного центра* – работник компании или привлеченное по гражданско-правовому договору или договору оказания услуг третье лицо, в чьи обязанности входит осуществление исходящих вызовов, прием и обработка входящих вызовов и обращений, поступающих посредством телефонной связи или иных каналов коммуникаций, от существующих или потенциальных потребителей.

3.36 *Опрос (анкетирование)* – метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом).

3.37 *Отзыв* – обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания работниками компании, а также других компонент обслуживания.

3.38 *Открытые данные* – информация, размещенная в сети «Интернет» в виде систематизированных данных, организованных в формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку без предварительного изменения посетителем, в целях неоднократного, свободного и бесплатного использования.

3.39 *Официальный сайт организации* – сайт в сети Интернет, содержащий информацию о деятельности организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит организации или холдинговой управляющей организации, в состав которой входит организация.

3.40 *Очное обслуживание (очный сервис)* – обслуживание потребителя посредством личного очного контакта с работниками подразделений компании.

3.41 *Объект микрогенерации* – объект по производству электрической энергии, принадлежащий на праве собственности или ином законном основании потребителю электрической энергии, энергопринимающие устройства которого технологически присоединены к объектам электросетевого хозяйства с уровнем напряжения до 1000 В, функционирующий в том числе на основе использования возобновляемых источников энергии и используемый указанным потребителем для производства электрической энергии в целях удовлетворения собственных бытовых и (или) производственных нужд, а также в целях продажи в порядке, установленном основными положениями функционирования розничных рынков, в случае, если объем выдачи электрической энергии таким объектом по производству электрической энергии в электрическую сеть не превышает величину максимальной присоединенной мощности энергопринимающих устройств указанного потребителя и составляет не более 15 кВт и если для выдачи электрической энергии такого объекта в электрическую сеть не используется электрическое оборудование, предназначенное для обслуживания более одного помещения в здании, в том числе входящее в состав общего имущества многоквартирного дома.

3.42 *Паспорт услуги (процесса)* – документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и о сроках оказываемой потребителям услуги

(осуществляемого процесса), порядок определения стоимости (если законодательством Российской Федерации предусмотрено взимание платы за исполнение услуги (процесса), а также описание результата с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих оказание соответствующей услуги (осуществление процесса).

3.43 *Персональные данные потребителя услуг* – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации физического лица относятся: совокупность паспортных данных, фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес регистрации; для юридического лица совокупность: наименование организации, Ф.И.О. руководителя, реквизиты организации.

3.44 *Период пиковой нагрузки* – период времени в сутки, когда фиксируется наибольшая нагрузка на номер Контактного центра.

3.45 *Потребитель услуг (потребитель)* – потребитель услуг по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемый энергосбытовой организацией или гарантирующим поставщиком, либо лицо, обратившееся в сетевую организацию с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям или оказании других видов услуг сетевой организацией.

3.46 *Проактивное предоставление услуг и сервисов* – предоставление потребителю набора услуг и сервисов для удовлетворения его потребностей без подачи потребителем запроса на получение указанных услуг и сервисов.

3.47 *Процессный подход* – применение для управления деятельностью и ресурсами организации системы взаимосвязанных процессов.

3.48 *Пункт по работе с потребителями (ПП)* – офис обслуживания, созданный в обособленном подразделении сетевой организации и предназначенный для очного приема потребителей услуг по вопросам технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, дополнительных услуг, осуществления платежей и прочим вопросам.

3.49 *Регулирующий орган* – федеральный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов или исполнительный орган субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов.

3.50 *Респондент* – участник исследования (опроса, анкетирования и др.), являющийся источником первичной эмпирической информации об изучаемых явлениях и процессах.

3.51 *Район электрических сетей (РЭС)* – подразделение сетевой организации.

3.52 *Сайт* – объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

3.53 *Сервис* – обслуживание потребителей услуг по всем направлениям деятельности компании.

3.54 *Система автоинформирования* – автоматизированная система Контактного центра по оповещению большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

3.55 *Система автоматического интеллектуального распределения вызовов* – система, включающая в том числе функции отслеживания состояния операторов, маршрутизации или помещения в очереди входящих вызовов, взаимодействие с клиентскими и серверными приложениями, сбор статистики для создания отчетов и прочее.

3.56 *Система аудиозаписи* – система Контактного центра, осуществляющая запись всех телефонных переговоров операторов с потребителями услуг.

3.57 *Система управления взаимоотношениями с потребителями* – часть системы управления компанией, программное решение, автоматизирующее бизнес-процессы взаимодействия с потребителями и позволяющее проводить анализ этих процессов.

3.58 *Скрипт* – порядок ведения диалога оператора (или интерактивного автоответчика) с потребителем, включающий в себя порядок обработки информации во время диалога и после его завершения.

3.59 *Социальная сеть* – онлайн-сообщество, созданное для оптимизации общения между людьми с целью объединения на одном ресурсе пользователей, имеющих общие интересы.

3.60 *Социально значимые потребители* – потребители, ограничение режима потребления электрической энергии которых может привести к экономическим, экологическим или социальным последствиям

3.61 *Сценарий обработки обращения* – последовательность операций, выполняемых оператором или автоматизированными сервисами при обработке обращения потребителя.

3.62 *Территориальная сетевая организация (ТСО)* – коммерческая организация, которая оказывает услуги по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, не относящихся к единой национальной (общероссийской) электрической сети, а в случаях, установленных Федеральным законом от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике», – с использованием объектов электросетевого хозяйства или части указанных объектов, входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть, и которая соответствует утвержденным Правительством Российской Федерации критериям отнесения владельцев объектов электросетевого хозяйства к территориальным сетевым организациям.

3.63 *Технические условия* – неотъемлемая часть договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, определяющая перечень мероприятий по технологическому присоединению. Содержание технических условий устанавливается в соответствии с требованиями Правил ТП и иных нормативных правовых актов.

3.64 *Технологическое присоединение* – деятельность, осуществляемая в порядке и случаях, установленных Правилами ТП.

3.65 *Центр обработки телефонных вызовов (Контактный центр)* – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников компании, бизнес-процессов для обеспечения заочного обслуживания потребителей.

3.66 *Центр обслуживания потребителей (ЦОП)* – офис обслуживания, предназначенный для очного приема обращений потребителей услуг по вопросам технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, осуществления платежей, и создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия с потребителями, повышения эффективности обслуживания.

3.67 *Электронное обращение (интерактивное)* – форма заочного обращения, направленного потребителем услуг в адрес организации по определенным организацией каналам связи с использованием сети Интернет, электронной почты или интерактивный сервиса.

3.68 *Энергопринимающее устройство, энергопринимающая установка* – аппарат, агрегат, оборудование либо объединенная электрической связью их совокупность, которые предназначены для преобразования электрической энергии в другой вид энергии для ее потребления.

3.69 *Энергосбытовые организации* – организации, осуществляющие деятельность по продаже произведенной и (или) приобретенной электрической энергии (за исключением деятельности по зарядке электрической энергией аккумуляторных батарей, в том числе аккумуляторных батарей транспортных средств, оборудованных электродвигателями), осуществляемая на розничных рынках в пределах Единой энергетической системы России и на территориях, технологическое соединение которых с Единой энергетической системой России отсутствует.

#### 4 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте используются следующие обозначения и сокращения:

АМ – автоматизированный модуль;

АРМ – автоматизированное рабочее место;

АС – автоматизированная система;

БП – бизнес-процесс;

ЕКЦ – Единый контактный центр группы компаний «Россети»;

ЕПГУ – Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

ИСУЭ – интеллектуальная система учета электрической энергии;

МП – мобильное приложение «Россети - Личный кабинет»;

Общество – ПАО «Россети Северо-Запад», включая исполнительный аппарат и филиалы;

ПАО «Россети» – Публичное акционерное общество «Федеральная сетевая компания – Россети»;

ПО – производственное отделение филиала Общества;

Портал ТП – Портал электросетевых услуг ПАО «Россети»;

Правила ТП – Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861;

ПРП – пункт по работе с потребителями;

РЭС – район электрических сетей;

СМС – служба коротких сообщений (технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений);

ТСО – территориальная сетевая организация;

ЦОП – Центр обслуживания потребителей;

ЭСК (ГП) – энергосбытовая компания (гарантирующий поставщик).

## 5 Основные цели и задачи

5.1 Целью ПАО «Россети Северо-Запад» в области взаимодействия с потребителями является построение клиентоцентричной модели деятельности и организации услуг и сервисов, основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия потребителя и Общества за счет анализа клиентского опыта и удовлетворения актуальных потребностей как населения, так и бизнеса.

Текущей бизнес-моделью Общества является управление, обеспечение надежного функционирования, развитие, привлечение инвестиций и внедрение инновационных решений в электросетевом комплексе. Вместе с тем, с учетом потребностей рынка, Общество оказывает ряд нетарифных услуг, связанных с традиционной деятельностью для территориальных сетевых организаций, потребителей, промышленных предприятий.

Удовлетворение потребностей в качественном и надёжном энергоснабжении, доступность электросетевой инфраструктуры, предоставление услуг и сервисов в проактивном цифровом формате в соответствии с запросами потребителей позволит перейти к клиентоцентричной модели деятельности и диверсификации бизнеса как ключевого фактора хеджирования рисков для группы в условиях неопределенности внешней среды.

Требования стандарта включают:

- повышение доступности электроэнергетической инфраструктуры;
- повышение качества обслуживания потребителей;
- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- обеспечение доступности и комфортных условий обслуживания потребителей услуг;
- обеспечение надежности и качества оказания услуг.

5.2 В качестве руководящих в ПАО «Россети Северо-Запад» определены следующие ценности и принципы:

5.2.1 Доступность инфраструктуры, услуг и сервисов:

- Общество обеспечивает недискриминационный доступ к энергетической инфраструктуре для всех категорий потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Общество обеспечивает доступность обслуживания и сервисов для всех потребителей с учетом их особенностей, устранение барьеров.
- Общество обеспечивает построение клиентских сервисов и услуг вокруг потребностей потребителей.

5.2.2 Качество услуг и сервисов:

- Общество обеспечивает выполнение установленных показателей надёжности и качества услуг;
- Обществом проводятся мероприятия по повышению качества услуг и сервисов;
- Общество внедряет проактивное оказание услуг и сервисов на основе обратной связи и аналитики;

- Общество внедряет цифровые технологии и переводит услуги и сервисы в цифровой формат для повышения качества;
- Общество обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.

#### 5.2.3 Открытость и прозрачность:

- Общество поощряет и обеспечивает на постоянной основе обратную связь с потребителями;
- Общество взаимодействует со всеми категориями потребителей в открытом диалоге, учитывает обратную связь и потребности потребителей;
- Общество обеспечивает прозрачность бизнес-процессов и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями.

## 6 Организация обслуживания потребителей

### 6.1 Общие положения

6.1.1 Для эффективного взаимодействия с потребителями услуг в аспекте внедрения клиентоцентричной модели на всех уровнях структуры управления Общества должны функционировать организационные элементы системы взаимодействия, или указанные элементы системы должны быть централизованы по группе компаний «Россети» и функционировать на территории эксплуатационной ответственности Общества.

На уровне исполнительного аппарата и филиалов Общества функции по координации и контролю взаимодействия с потребителями услуг осуществляют профильные подразделения, ответственные за взаимодействие с потребителями и оказание услуг в соответствии с утвержденным организационно-распорядительным документом Общества распределением обязанностей между руководителями.

Сопровождение реализации клиентоцентричного подхода в деятельности группы компаний «Россети» осуществляется Департаментом технологического присоединения и развития инфраструктуры ПАО «Россети».

6.1.2 На уровне исполнительного аппарата Общества функции по координации и контролю работы системы взаимодействия с потребителями услуг и реализации клиентоцентричного подхода осуществляет подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями услуг, которое подчиняется заместителю генерального директора по направлению развития и реализации услуг.

Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями услуг, осуществляет методологические, контрольные и консолидирующие функции, и решает следующие задачи:

- разработка краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных стратегий деятельности Общества в области взаимодействия с потребителями услуг;
- разработка методологических и регламентирующих документов в области взаимодействия с потребителями услуг;
- реализация клиентоцентричного подхода и общая координация деятельности по обслуживанию потребителей услуг на территории ответственности Общества, развитие и контроль в области взаимодействия с потребителями услуг;
- мониторинг качества обслуживания потребителей в Обществе и качества услуг компании в области технологического присоединения, передачи электроэнергии, дополнительных услуг и выявление имеющихся проблем;
- подготовка предложений в целях развития каналов обратной связи с потребителями услуг;
- контроль соблюдения требований настоящего стандарта, исполнения нормативно-технических и организационно-распорядительных документов в области взаимодействия с потребителями услуг, действующих в Обществе.

6.1.3 На уровне аппарата управления филиала Общества работу системы обслуживания потребителей услуг обеспечивает подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями

услуг, подчиняющееся непосредственно заместителю директора филиала по направлению развития и реализации услуг.

Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями услуг на уровне аппарата управления филиала Общества, осуществляет контрольные и консолидирующие функции и решает следующие основные задачи:

- организация качественного сервиса при очном, заочном обслуживании потребителей услуг с учетом требований настоящего стандарта, нормативно-технических и организационно-распорядительных документов в области взаимодействия с потребителями, действующих в Обществе/филиале;

- контроль исполнения мероприятий по обращениям потребителей;

- формирование аналитической отчетности по взаимодействию с потребителями услуг, анализ работы филиала по клиентскому направлению;

- проведение маркетинговых исследований по измерению уровня удовлетворенности потребителей услуг и качеству обслуживания;

- контроль качества обслуживания потребителей в филиале;

- контроль соблюдения требований настоящего стандарта, исполнения нормативно-технических и организационно-распорядительных документов, действующих в Обществе/филиале.

6.1.4 При трехуровневой схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг выполняются в ПО и РЭС филиала, а также частично могут осуществляться на уровне аппарата управления филиала.

При двухуровневой схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг выполняются на уровне аппарата управления филиала и в ПО филиала.

При двухуровневой операционной схеме управления операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг осуществляются на уровне аппарата управления филиала и ПО, а также частично могут осуществляться на уровне исполнительного аппарата Общества.

6.1.5 Работники профильных подразделений Общества, в основные или дополнительные функции которых входит оказание услуг, взаимодействуют с подразделением, ответственным за взаимодействие с потребителями услуг, в рамках своей компетенции в соответствии с настоящим стандартом и организационно-распорядительными документами Общества/филиала. Каждое из профильных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей услуг, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с потребителями и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий повышения качества оказываемых услуг.

6.1.6 В случае централизации функций и бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг по группе компаний «Россети» все функции по координации и контролю данного направления на территории субъекта Российской Федерации осуществляет организация, входящая в группу компаний «Россети», на базе которой осуществлена централизация.

6.1.7 Взаимодействие с потребителями услуг осуществляется по трем формам обслуживания: очный сервис, заочный сервис и электронный. Информационный обмен Общества с потребителями услуг осуществляется посредством каналов (способов) взаимодействия (таблица 1).

Преимущественными каналами взаимодействия являются цифровые каналы взаимодействия, так как данная форма коммуникации является наиболее современной и доступной формой для потребителей.

Возможность доступа к услугам и сервисам группы компаний «Россети» в очной форме посредством личного контакта потребителей услуг с работниками Общества или группы компаний «Россети», в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями услуг (далее – работник), сохраняется в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа потребителей. При очном обслуживании каналами взаимодействия являются: ЦОП, ПРП, созданные на базе обособленных подразделений Общества.

Заочная и электронная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с работниками. При заочной форме обслуживания потребителей услуг используются следующие цифровые каналы взаимодействия: Единый контактный центр группы компаний «Россети», Интернет-приемная, Личный кабинет клиента Портала ТП (включая МП),

СМС, ЕПГУ, электронная почта, почта, клиентский ящик, нейросетевой агент (чат-бот), социальные сети и пр.

Т а б л и ц а 1 – Распределение каналов взаимодействия по формам обслуживания

Форма обслуживания	Канал коммуникации	Вид обращения
Очная форма	ЦОП	Очное обращение
	ПРП	Очное обращение
	Подразделения ДО	Очное обращение
Заочная форма	Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220»	Телефонный звонок
		Факсовое обращение
		Обращение на Голосовой почтовый ящик
		смс, ммс-сообщения
	Почта	Письмо через почту
Клиентский ящик	Письмо через Клиентский ящик	
Электронная форма	Электронная почта, система мгновенного обмена сообщениями	Электронное письмо
	Интернет-приемная	Электронное обращение в Интернет-приемную
	Личный кабинет клиента	Электронное обращение через Личный кабинет клиента на Портале ТП (МП), ЕПГУ
	Социальные сети	Электронное обращение через социальные сети
	Нейросетевой агент (чат-бот)	Электронное обращение , полученное посредством нейросетевого агента

## 6.2 Очное обслуживание потребителей

### 6.2.1 Требования к инфраструктуре очного обслуживания потребителей

6.2.1.1 Инфраструктура очного обслуживания и доступ к услугам и сервисам Общества в очной форме обеспечивается как альтернативный способ, удобный для отдельных категорий потребителей.

Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта осуществляется Обществом в офисах обслуживания потребителей, а также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с выездом к потребителю работника Общества.

Офисы обслуживания потребителей размещаются на территориях субъектов Российской Федерации, в границах которых расположены объекты электросетевого хозяйства Общества.

6.2.1.2 Офисы обслуживания потребителей подразделяются на центры обслуживания потребителей (выделенные центральные офисы очного обслуживания, далее – ЦОП) и пункты по работе с потребителями (далее – ПРП), организованные на базе обособленных подразделений (РЭС, ПО) Общества, и обеспечивают организацию очного обслуживания потребителей, исключаящую необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями Общества (в формате «единое окно»).

Общество обеспечивает обслуживание на базе ЦОП в муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) численностью населения не менее двухсот тысяч человек и в административных центрах субъектов Российской Федерации в случае, если количество потребителей услуг Общества, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к сетям компании, в таких муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) и административных центрах субъектов Российской Федерации составляет не менее пятидесяти тысяч человек. В иных случаях в муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) на базе обособленных подразделений (РЭС, ПО) Общества организуются ПРП.

На базе ЦОП могут предоставляться услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства (включая услуги ресурсоснабжающих организаций) и сервисы единых расчетных центров по оплате жилищно-коммунальных услуг.

Общество в случае, если в ПРП за прошедший календарный год 70 и более процентов заявок на технологическое присоединение поступило в электронной форме, вправе принять решение о прекращении деятельности ПРП.

В муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) Общество для организации очного обслуживания в объеме, предусмотренном для ПРП, может привлекать многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.2.1.3 Общество обеспечивает соблюдение требований к организации офисов обслуживания потребителей, предусмотренных приложением А к настоящему стандарту.

6.2.1.4 Очное обслуживание потребителей осуществляется работниками подразделения, ответственного за взаимодействие с потребителями услуг, на площадке ЦОП, специалистами профильных подразделений в случае их размещения на площадке ЦОП для приема потребителей и в ПРП в обособленных подразделениях филиалов Общества (ПО/РЭС).

6.2.1.5 В офисах обслуживания потребителей размещается выделенный для потребителей компьютер, подключенный к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с доступом к Личному кабинету клиента на Портале ТП на безвозмездной основе и обеспечивается работа по консультированию потребителей навыкам получения услуг и сервисов через цифровые каналы взаимодействия.

6.2.1.6 Общество обеспечивает очное обслуживание потребителей:

- в ЦОП – не менее 45 часов в неделю;
- в ПРП – не менее 25 часов в неделю.

Очное обслуживание потребителей в офисах обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди с использованием системы электронного управления очередью (при наличии такой системы) и по предварительной записи.

Для обеспечения предварительной записи должна быть реализована возможность самостоятельной записи на прием в удобное время посредством удобного для потребителя канала взаимодействия через Единый контактный центр группы компаний «Россети», Портал ТП или системы мгновенного обмена сообщениями. При максимальном уровне клиентоцентричности, в случае записи к определенному времени, необходимо уведомлять потребителя о предстоящей записи за сутки и за 2 часа до назначенного времени посредством подтверждения записи, используя предпочтительные каналы в зависимости от профиля потребителя и уровня его цифровых навыков.

Прием потребителей в ЦОП производится в рабочее время без перерыва, в ПРП прием осуществляется в рабочее время согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

Общее время ожидания потребителя в очереди и обслуживания потребителя работником офиса обслуживания потребителей должно составлять не более 15 минут.

6.2.1.7 Обслуживание потребителей должно осуществляться в любом офисе обслуживания потребителей вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств потребителя на территории эксплуатационной ответственности ДО.

## **6.2.2 Основные процессы очного обслуживания потребителей**

Задача очного сервиса Общества – обеспечение качественного обслуживания посредством:

- оптимизации бизнес-процессов очного обслуживания путем сокращения сроков и количества повторных посещений потребителем ЦОП;
- соблюдения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, регламентов и требований настоящего стандарта;
- обеспечения качества обслуживания при оказании услуг и комфортных условий ожидания;
- высокого уровня квалификации работников, непосредственно задействованных в бизнес-процессах оказания услуг потребителям услуг Общества;
- организации комплексного подхода к обслуживанию и развития дополнительных услуг и сервисов на площадках ЦОП и ПРП в соответствии с их ожиданиями.

Общество при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей оказывает услуги (процессы), представленные в таблице 2.



Т а б л и ц а 2 – Перечень услуг (процессов) очного обслуживания

№№	Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	Категория офиса обслуживания	Сроки
1	Прием, регистрация очного обращения потребителя с указанием всех классификационных параметров обращения, включая контактную информацию потребителя, предварительная проверка корректности оформления обращения, заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:	ЦОП, ПРП	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.1	Прием, регистрация с указанием всех классификационных параметров обращения, в т.ч. жалобы потребителя в письменной форме	ЦОП, ПРП	За одно посещение
1.2	Прием, регистрация с указанием всех классификационных параметров заявки/заявления на оказание основных услуг в письменной форме, в том числе:	ЦОП, ПРП	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.2.1	заявки на технологическое присоединение		
1.2.2	обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий		
1.2.3	заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам		
1.2.4	уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности		
1.2.5	заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии		
1.2.6	обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
1.2.7	заявки на предоставления полного доступа к ИСУЭ, содержащую учетную запись пользователя портала/МЛК, для которой должен быть предоставлен полный доступ		
1.2.8	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета		
1.2.9	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
1.2.10	обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности		

№№	Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	Категория офиса обслуживания	Сроки
1.3	Прием, регистрация с указанием всех классификационных параметров заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами ДО	ЦОП, ПРП	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.4	Прием и регистрация сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства	ЦОП, ПРП	За одно посещение
2	Прием показаний приборов учета электрической энергии	ЦОП, ПРП	За одно посещение
3	Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов	ЦОП, ПРП	За одно посещение
4	Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации.	ЦОП, ПРП	За одно посещение. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней
5	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу	ЦОП, ПРП	За одно посещение
6	Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии, документов по результатам рассмотрения обращений	ЦОП, ПРП	За одно посещение
7	Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.	ЦОП, ПРП	За одно посещение. При отсутствии информации у работника на момент входящего посещения, работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации

№№	Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	Категория офиса обслуживания	Сроки
			обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение, по форме электронного документа, или оформить обращение при посещении, ответ предоставляется в течении 30 дней
8	Прием платежей за оказание услуг	ЦОП	за одно посещение
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет клиента	ЦОП, ПРП	за одно посещение
10	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	ЦОП, ПРП	за одно посещение
11	Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	ЦОП, ПРП	за одно посещение
12	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	ЦОП	в соответствии с организационно-распорядительным и документами Общества
13	Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей услуг	ЦОП, ПРП	в соответствии с организационно-распорядительным и документами ПАО «Россети» и Общества
14	Контроль качества очного обслуживания в пунктах по работе с потребителями	ЦОП	в соответствии с организационно-распорядительным и документами Общества
15	Организация и проведение PR-кампаний <sup>1</sup> на площадке ЦОП, направленных на формирование положительного имиджа Общества и группы компаний «Россети» у потребителей	ЦОП	в соответствии с организационно-распорядительным

<sup>1</sup> Формы PR-кампаний: конференция, презентации, день открытых дверей, выставки и т.д.

№№	Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	Категория офиса обслуживания	Сроки
			и документами Общества

### 6.3 Обслуживание посредством телефонной связи

#### 6.3.1 Требования к организации обслуживания посредством телефонной связи

6.3.1.1 Заочное обслуживания потребителей услуг посредством телефонной связи в Обществе осуществляется в соответствии с требованиями Положения о горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» и едином контактном центре группы компаний «Россети» и настоящего раздела на основании заключенного договора на предоставление услуг ЕКЦ с Оператором ЕКЦ.

Для обеспечения одной точки доступа заочного сервиса по телефону в Обществе Оператором ЕКЦ организована горячая линия энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 в зоне ответственности Общества. Звонок на горячую линию энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 бесплатный для абонента с городских и мобильных номеров телефонов в зоне эксплуатационной ответственности группы компаний «Россети».

Общество обеспечивает своевременное и качественное обслуживание граждан, организаций и других лиц – потребителей услуг в зоне обслуживания компании и рассмотрение их обращений, поступающих на горячую линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220, а также по неголосовым каналам.

6.2.1.2 Создание дублирующих федеральных номеров в формате «8-800», коротких номеров или дополнительных региональных номеров в Обществе для обслуживания потребителей услуг не допускается. Также не допускается направление вызовов потребителей по вопросам электроснабжения на телефонные номера профильных структурных подразделений, оперативного и диспетчерского персонала Общества.

6.3.1.3 Федеральный номер 8-800-220-0-220 и единый короткий номер 220 горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» доводится до потребителей, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации, в том числе путем его включения в договоры энергоснабжения, размещения на Портале ТП, официальном сайте сетевой организации в сети Интернет, в офисах обслуживания потребителей, объектах электросетевого хозяйства Общества, транспортных средствах, включая специализированный транспорт.

6.3.1.4 Прием звонков на горячую линию энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 осуществляется круглосуточно без выходных и перерывов в формате 24x7x365.

6.3.1.5 Технологическая архитектура заочного обслуживания горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220, включая количество каналов связи, их пропускную способность, наличие методов их резервирования, непрерывность деятельности и аварийного восстановления, определяется в соответствии с Положением о горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» и едином контактном центре группы компаний «Россети» и исходя из требований к показателям качества обслуживания потребителей услуг и спроса со стороны населения на телефонное обслуживание по вопросам:

- а) осуществления технологического присоединения;
- б) оказания услуг по передаче электрической энергии;
- в) организации учета электрической энергии;
- г) организации обслуживания потребителей, использования цифровых сервисов Портала ТП и МП, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования сайта сетевой организации в сети интернет;
- д) оказания дополнительных (нетарифных) услуг и сервисов;
- е) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;
- ж) перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима

передачи электрической энергии.

6.3.1.6 Структура горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 может быть территориально распределенной в зоне ответственности группы компаний «Россети»:

–1 линия поддержки – прием и обработка звонков с высоким приоритетом обработки по указанным в подпунктах «е» и «ж» настоящего подраздела вопросам в режиме горячей линии круглосуточно;

–2 линия поддержки – прием и обработка звонков по указанным в подпунктах «а» - «д» настоящего подраздела вопросам в рабочее время Общества;

–3 линия поддержки – работники профильных структурных подразделений компании в рабочее время Общества.

6.3.1.7 При приеме звонка по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 с учетом вопросов потребителя и его профиля не допускается более двух переключений между линиями поддержки.

6.3.1.8 Сведения, предоставляемые потребителям при обращении на горячую линию энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям потребителя, основываться на типовых вопросах и ответах и утвержденных в группе компаний «Россети» скриптах входящих и исходящих вызовов.

Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов потребителю для подробного выяснения его потребностей.

6.3.1.9 Для обеспечения единых подходов и контроля качества приема и обработки звонков, поступающих на горячую линию энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220, утверждаются и актуализируются при внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, скрипты входящих и исходящих вызовов.

6.3.1.10 При обслуживании потребителей посредством горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 обеспечивается возможность обработки звонков нейросетевым агентом, который обеспечивает:

- идентификацию потребителя;
- получение запроса на обслуживание и классификацию обращения;
- информационный обмен по запросу;
- предоставление информации потребителю;
- регистрацию обращения с указанием всех классификационных параметров обращения.

6.3.1.11 Общество обеспечивает, в том числе посредством договора на предоставление услуг Единого контактного центра группы компаний «Россети» с Оператором ЕКЦ, соблюдение показателей качества обслуживания потребителей услуг горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 согласно таблице 3, а также соблюдение сценариев обработки обращений.

ЕКЦ обеспечивает мониторинг показателей качества обслуживания потребителей услуг горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 в зоне обслуживания Общества и предоставление доступа к показателям для профильных подразделений Общества.

Т а б л и ц а 3 – Показатели качества обслуживания потребителей услуг горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220

№	Показатели качества	Целевое значение	Примечание
1	Уровень сервиса, SL (Service Level)	80/20	Не менее 80% вызовов обслужено за интервал 20 сек.

№	Показатели качества	Целевое значение	Примечание
			Вызовы продолжительностью 5 секунд и менее не учитываются.
2	Доля пропущенных вызовов LCR (Lost Call Rate )	5%	Доля пропущенных вызовов. Вызовы продолжительностью 5 секунд и менее не учитываются.
3	Среднее время ответа оператора, СВО	20 сек	Среднее время ожидания ответа оператора с момента выбора потребителем категории в интерактивном меню
4	АТТ (Average Time Talk)	180 сек	Среднее время диалога оператора с потребителем. Не учитывает время постобработки контакта.
5	Среднее время ответа неголосовых сообщений	60 сек	Среднее время ожидания первого ответа в неголосовых каналах при заказе обратного звонка через Портал ТП, Мобильное приложение.
6	Среднее время обработки неголосового сообщения	5 минут	Среднее время обработки одного дискретного обращения в неголосовых каналах.

### 6.3.2 Основные процессы обслуживания посредством телефонной связи

6.3.2.1 Задачи заочного обслуживания посредством горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 в зоне ответственности Общества:

- качественное и оперативное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности Общества;
- обработка вызовов с использованием цифровых роботизированных технологий (НСА, чат-ботами, пр.);
- адресное информирование потребителей услуг по плановым и аварийным отключениям электроэнергии в зоне ответственности Общества, в том числе посредством нейросетевого агента, автообзвон, СМС-рассылка;
- осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, проведения опроса потребителей услуг для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

6.3.2.2 Основные услуги (процессы) заочного обслуживания посредством горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220 для оптимизации сервиса распределены по уровням поддержки, которые представлены в таблице 4.

Т а б л и ц а 4 – Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному номеру 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220

	Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи	Уровень поддержки	Сроки
1	Прием и обработка входящих вызовов: ввод текущих показаний счетчика, отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д.	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1 линии поддержки	при телефонном вызове потребителя
2	Прием, регистрация, классификация и обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и консультаций, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:		при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор

	<b>Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи</b>	<b>Уровень поддержки</b>	<b>Сроки</b>
2.1	- осуществления технологического присоединения	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
2.2	- оказания услуг по передаче электрической энергии	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	
2.3	- организации учета электрической энергии	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	
2.4	- 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	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	
2.5	- дополнительным услугам	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	
3	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
4	Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4.05.2012 № 442	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	при телефонном вызове потребителя
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации	1, 2 линии поддержки	при телефонном вызове потребителя
6	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу ДО (при необходимости)	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1 линия поддержки	при телефонном вызове потребителя
7	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу ДО (при необходимости)	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1 линия поддержки	при телефонном вызове потребителя
8	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1 линия поддержки	при телефонном вызове потребителя

	<b>Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи</b>	<b>Уровень поддержки</b>	<b>Сроки</b>
9	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 электрической энергии	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1 линия поддержки	в сроки, установленные договором на услуги по передаче электрической энергии
10	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и при осуществлении коммерческого учета электрической энергии	Нейросетевой агент, Интерактивный автоответчик, 1, 2 линии поддержки	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
11	Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения	1, 2 линии поддержки	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по факту наступления инициирующего события
12	Прием, регистрация, классификация и обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю	1, 2 линия поддержки	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа
13	Информационное взаимодействие с оперативным персоналом ДО при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии	1 линия поддержки	
14	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	1 линия поддержки	В соответствии с планом проведения целевых опросов и анкетирования
15	Оповещение крупных потребителей электроэнергии, сбытовых организаций о плановых и аварийных отключениях	Нейросетевой агент, 1 линия поддержки	По факту наступления инициирующего события



	<b>Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи</b>	<b>Уровень поддержки</b>	<b>Сроки</b>
16	Автоинформирование посредством автообзвона и СМС-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей электроэнергии	Нейросетевой агент, 1 линия поддержки	По факту наступления инициирующего события
17	Автоуведомление посредством автообзвона и СМС-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	2 линия поддержки	По факту наступления инициирующего события
18	Актуализация базы данных по потребителям услуг	1, 2 линии поддержки	В соответствии с планом актуализации базы данных по потребителям

Требования к техническому оснащению заочного обслуживания по телефону приведены в приложении Б к настоящему стандарту.

## **6.4 Электронное (интерактивное) обслуживание**

### **6.4.1 Требования к организации электронного (интерактивного) обслуживания**

6.4.1.1 В соответствии со Стратегией цифровой трансформации группы компаний «Россети» на период до 2030 года в группе компаний «Россети» преимущественными каналами взаимодействия с потребителями являются цифровые каналы, так как электронная форма взаимодействия является наиболее современной и доступной формой взаимодействия с потребителями.

Электронное (интерактивное) обслуживание потребителей Общества осуществляется с использованием Портала ТП, размещенного в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://портал-тп.рф>, и МП.

6.4.1.2 Предоставление услуг Портала ТП и доступ к инфраструктуре группы компаний «Россети», обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления услуг и взаимодействия с потребителями в электронной форме, осуществляется на основании договора (соглашения), заключенного между ПАО «Россети» и Обществом.

Портал ТП является единым официальным ресурсом группы компаний «Россети» для предоставления основных и дополнительных (нетарифных) услуг и взаимодействия с потребителями в электронной форме, в том числе обеспечения возможности осуществлять взаимодействие в рамках процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

6.4.1.3 ПАО «Россети» обеспечивается открытый доступ к Порталу ТП через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» посредством использования распространенных веб-обозревателей, а также открытый и бесплатный доступ к загрузке и установке МП. На Портале ТП, МП обеспечивается электронное обслуживание потребителей в режиме круглосуточной непрерывной работы в течение семи дней в неделю, за исключением времени проведения профилактических работ или технического сбоя в работе Портала ТП в результате действий третьих лиц, препятствующих функционированию Портала ТП.

В случае возникновения перебоев в работе Портала ТП, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), ПАО «Россети» в течение 2 часов размещает на нем информацию о дате и времени возобновления доступа на Портал ТП. Суммарная длительность перерывов в работе Портала ТП не должна превышать 4 часов в месяц.

6.4.1.4 Навигация Портала ТП должна соответствовать следующим требованиям:

– вся размещенная на Портале ТП информация структурирована по направлениям деятельности группы компаний «Россети» для удобства потребителей, круглосуточно доступна потребителям для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической обработки информационными интерактивными сервисами путем последовательного перехода по гиперссылкам начиная с главной страницы Портала ТП. Количество таких переходов по кратчайшей

последовательности должно быть не более пяти;

- потребителю предоставляется наглядная информация о структуре ресурса и о местонахождении отображаемой страницы в этой структуре;
- на каждой странице Портала ТП размещены: главное меню, ссылка на главную страницу;
- заголовки и подписи на страницах описывают содержание (назначение) такой страницы, наименование текущего раздела и отображаемого документа;
- наименование страницы, описывающее ее содержание (назначение), должно отображаться в заголовке окна веб-обозревателя;
- на главной странице Портала ТП, МП и в Личном кабинете клиента размещается федеральный номер 8-800-220-0-220 и единый короткий номер 220 горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».

ПАО «Россети» и Обществом обеспечивается сохранность информации, содержащейся на Портале ТП, и невозможность ее несанкционированного изменения.

6.4.1.5 На Портале ТП ПАО «Россети» обеспечивает:

а) равные возможности ролевого доступа работников компании к Порталу ТП, в том числе к направляемой заявителем в Общество заявки на оказание услуг через Личный кабинет клиента или обращения;

б) наличие у каждого зарегистрированного на Портале ТП пользователя (заявителя) рабочего закрытого раздела «Личный кабинет клиента» (далее – Личный кабинет клиента) и доступ к нему;

в) регистрацию и подключение к сервисам Портала ТП путем предоставления доступа ответственным работникам Общества к автоматизированному рабочему месту администратора на Портале ТП (далее – АРМ, Личный кабинет Общества) и настройку электронных сервисов Портала ТП на основании заключенного договора;

г) доступ к Личному кабинету Общества Портала ТП для размещения сведений, в том числе с помощью веб-сервиса или единого интеграционного решения обмена информацией Портала ТП с информационными системами Общества;

д) техническую поддержку пользователей Портала ТП в режиме не менее пяти дней в неделю, не менее шестнадцати часов подряд в течение одного рабочего дня по электронной почте [helpdesk@rosseti.ru](mailto:helpdesk@rosseti.ru) (служба сервисной поддержки);

и) авторизацию пользователей Портала ТП в Личном кабинете при помощи ФГИС «Единой системы идентификации и аутентификации» (ЕСИА);

ж) подключение через Портал ТП к ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по услуге «Подключение (технологическое присоединение) к электрическим сетям» для Общества;

з) хранение и обработку информации, а также размещение программного обеспечения Портала ТП на серверах, расположенных на территории Российской Федерации;

к) создание, обработку и хранение в электронной форме заявок, обращений и иных документов, представляемых пользователями Портала ТП. Хранение в электронной форме указанных документов обеспечивается в течение пяти лет с даты исполнения или закрытия заявок, обращений;

л) уведомление о плановых сроках проведения профилактических работ на Портале ТП, во время которых Портал ТП не функционирует, путем размещения этой информации на главной странице Портала ТП в срок не позднее чем за сутки до времени начала проведения таких работ.

6.4.1.6 Мобильная версия Портала ТП включает функционал и сервисы Портала ТП в полном объеме и не требует потребителей переходить на Портал ТП в связи с ограничениями возможностей получения услуг, мер поддержки и сервисов посредством мобильных версий.

В МП обеспечивается функционал и сервисы Портала ТП в объёме, обеспечивающем удобство их использования в приложении и удовлетворения потребностей потребителя в зависимости от его профиля.

Информационное сопровождение Портала ТП и МП в ПАО «Россети» и Обществе осуществляется в соответствии с утвержденным Регламентом работы с Порталом электросетевых услуг группы компаний «Россети» и Матрицей распределения ответственности между структурными

подразделениями ПАО «Россети» и ДО ПАО «Россети» за информационное сопровождение Портала ТП.

#### 6.4.2 Основные электронные сервисы и функции Портала ТП

В целях предоставления эффективного электронного обслуживания и оказания услуг в проактивном режиме для потребителей Общества на Портале ТП и МП в концепции клиентоцентричности предоставляются основные электронные сервисы и функциональность согласно таблице 5.

Т а б л и ц а 5 – Перечень основных электронных сервисов и функциональность Портала ТП и МП

№ п.п	Наименования сервисов/функции
<b>Раздел 1</b>	<b>Общие функции МП и Портала ТП</b>
1.1	Информационный раздел «Главная страница мобильного приложения»
1.2	Информационный раздел «Часто задаваемые вопросы»
1.3	Направление обращений в службу технической поддержки портала
1.4	Информационный раздел «Контакты»: просмотр контактной информации ПАО «Россети» и Общества
1.5	Просмотр новостей группы компаний «Россети»
1.6	Регистрация в Личном кабинете клиента (физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо)
1.7	Авторизация в Личном кабинете клиента (физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо)
1.8	Восстановление доступа к Личному кабинету Портала ТП (восстановление пароля)
1.9	Заполнение профиля пользователя
1.10	Подтверждение контактной информации (e-mail, номера телефона) в профиле пользователя
1.11	Прохождение в Личном кабинете клиента опросов и просмотр опубликованных результатов опросов
1.12	Просмотр в Личном кабинете клиента уведомлений, направляемых Порталом ТП
1.13	Получение в Личном кабинете клиента информации о ходе рассмотрения заявок, обращений, вопросов и сигналов
1.14	Сервис: «Узнать статус заявки (обращения) потребителя»
<b>Раздел 2</b>	<b>Функции работы подсистемы «Раскрытие информации»</b>
2.1	Информационный раздел «Витрина раскрытия информации»: просмотр общедоступной информации, подлежащей раскрытию сетевыми организациями в соответствии с действующим законодательством
<b>Раздел 3</b>	<b>Функции работы с обращениями в мобильном приложении потребителя и Портала ТП подсистема «Качество и надежность энергоснабжения»</b>
3.1	Сервис: «Плановые отключения». Поиск и просмотр данных о плановых отключениях электроэнергии
3.2	Сервис: «Аварийные отключения». Поиск и просмотр данных об аварийных отключениях электроэнергии
3.3	Подписка в Личном кабинете клиента на информирование об отключениях электроэнергии
<b>Раздел 4</b>	<b>Функции работы с заявками в мобильном приложении потребителя и Портала ТП подсистема «Технологическое присоединение»</b>
4.1	Подача и работа с заявкой «Технологическое присоединение ЭПУ»
4.2	Подача и работа с заявкой «Технологическое присоединение объектов микрогенерации»
4.3	Подача и работа с заявкой «Технологическое присоединение объектов генерации»
4.4	Подача и работа с заявкой «Технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства»
4.5	Подача и работа с заявкой «Перераспределение (снижение) мощности»
4.6	Подача и работа с заявкой «Восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении»
4.7	Расчеты на Калькуляторе стоимости технологического присоединения
4.8	Расчеты на Калькуляторе необходимой мощности

№ п.п	Наименования сервисов/функции
4.9	Направление и работа с запросами на изменение ТУ или условий договора об осуществлении технологического присоединения
4.10	Направление уведомления о выполнении технических условий
4.11	Поиск и получение информации об объектах, размещенных в геоинформационной системе (Единая карта центров питания): центры питания, центры обслуживания клиентов
4.12	Просмотр в Личном кабинете клиента сохраненных черновики заявок
4.13	Просмотр в Личном кабинете клиента договоров, заключенных в рамках исполнения заявок на технологическое присоединение
<b>Раздел 5</b>	<b>Функции работы с заявками в мобильном приложении потребителя и Портала ТП подсистема «Потребление и учет электрической энергии»</b>
5.1	Подача и работа с заявкой «Установка/замена прибора учета по Ф3-522» <sup>2</sup>
5.2	Подача и работа с заявкой «Возмездная установка прибора учета»
5.3	Подача и работа с заявкой «Возмездная замена прибора учета»
5.4	Подача и работа с заявкой «Допуск в эксплуатацию приборов учета»
5.5	Подача и работа с заявкой «Сменить тарифный план»
5.6	Подача и работа с заявкой «Подача показаний прибора учета»
5.7	Подача и работа с заявкой «Снятие показаний прибора учета сотрудником выбранной сетевой организации»
5.8	Запрос на предоставление информации по интеллектуальному прибору учета
5.9	Расчеты на Калькуляторе стоимости установки приборов учета
5.10	Просмотр в Личном кабинете клиента сохраненных черновики заявок
<b>Раздел 6</b>	<b>Просмотр в ЛК потребителя информации по интеллектуальному прибору учета, при наличии доступа к этой информации (в отношении пользователей ИСУЭ ТСО)</b>
6.1	Просмотр информации на основании сведений из ИС «Баланс», АСКУЭ «Пирамида-Сети»:
6.1.1	показания и результаты измерений прибора учета электрической энергии
6.1.2	объем принятой и отданной активной, реактивной электрической энергии, учтенный по точке поставки, в том числе по тарифным зонам (по тарифам, в получасовой, почасовой разбивке, сутки)
6.1.3	порог превышения соотношения величин потребления активной и реактивной мощности, а также длительность отклонения соотношения потребления активной и реактивной мощности от предельного значения
6.1.4	значения максимальных в каждые рабочие сутки расчетного периода почасовых объемов принятой активной электрической энергии, учтенные по точке поставки в установленные системным оператором плановые часы пиковой нагрузки, и среднее арифметическое из данных значений за расчетный период
6.1.5	значения максимальной и минимальной фактической активной, реактивной и полной мощности по точке поставки
6.1.6	информация о величине резервируемой максимальной мощности
6.1.7	величина потерь электрической энергии в объектах электросетевого хозяйства на участке сети от физического места установки прибора учета (далее точка учета) до точки поставки
6.1.8	информация о нарушениях индивидуальных параметров качества электроснабжения по точке учета
6.1.9	алгоритм определения объема принятой и отданной электрической энергии по точке поставки на основании результатов измерений приборов учета
6.1.10	информация о соответствующем расчетном способе, использованных исходных данных и источниках их получения (в случаях использования расчетных способов (замещающей информации) пользователям системы по соответствующему прибору учета электрической энергии, присоединенному к интеллектуальной системе учета)
6.1.11	уникальный идентификатор точки поставки

<sup>2</sup> Сервис «Установка/замена прибора учета с 01.07.2020 по Ф3-522» - сервис для подачи и работы с заявкой на установку или замену прибора учета электрической энергии в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2018 N 522-ФЗ.

№ п.п	Наименования сервисов/функции
6.1.12	информация о пользователях системы по соответствующей точке поставки (точке учета) (ЕГРЮЛ, ЕГРИП, адрес энергопринимающего устройства, номер договора энергоснабжения)
6.1.13	информация о характеристиках точки учета (местах установки, типах и модификациях, регистрационных номерах средств измерений утвержденного типа согласно сведениям Федерального информационного фонда по обеспечению единства измерений, заводских номерах используемых приборов учета электрической энергии, трансформаторов тока (при наличии), трансформаторов напряжения (при наличии), их метрологических характеристиках, дате ввода в эксплуатацию, дате последней и следующей поверки, дате последней инструментальной проверки, дате последнего снятия результатов измерений с прибора учета электрической энергии)
6.1.14	в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности, характеристики точки учета (места установки, типы и модификации, регистрационные номера средств измерений утвержденного типа согласно информации об утвержденных типах средств измерений, размещаемых Федеральным информационным фондом по обеспечению единства измерений, заводские номера используемых приборов учета электрической энергии, трансформаторов тока (при наличии), трансформаторов напряжения (при наличии), устройств сбора и передачи данных (при наличии), устройств синхронизации времени (при наличии), дата их последней и следующей поверки);
6.1.15	информация о характеристиках объектов электросетевого хозяйства, используемых для расчета потерь электрической энергии от места установки прибора учета электрической энергии (точки учета) до точки поставки электрической энергии (в случаях установки приборов учета электрической энергии не на границе балансовой принадлежности)
6.1.16	информация об основаниях и порядке использования расчетных способов при определении объема потребления электрической энергии
6.1.17	данные о параметрах настройки и событиях, зафиксированных и хранимых прибором учета электрической энергии (об изменении параметров настройки прибора учета электрической энергии, о коррекции времени прибора учета электрической энергии, о сбое, перерыве питания, работе от резервного (внутреннего) источника питания прибора учета электрической энергии, о включении (отключении) измерительных цепей прибора учета электрической энергии, о нарушении в подключении токовых цепей прибора учета электрической энергии, о выходе за заданные пределы значений параметров режима электрической сети по активной мощности, напряжению и частоте, о несанкционированном доступе к работе прибора учета электрической энергии, в том числе о несанкционированном доступе к его программному обеспечению, параметрах и обрабатываемой им информации, о сбросе измеряемых значений электрической энергии (мощности))
6.2	Передача архива данных (период предоставления информации ИСУЭ их архива должен составлять не менее 3 лет, но не ранее даты присоединения прибора учета электрической энергии к ИСУЭ)
6.3	Формирование отчетов в формате файлов pdf
<b>Раздел 7</b>	<b>Функции работы с заявками в мобильном приложении потребителя и Портала ТП подсистема «Дополнительные услуги»</b>
7.1	Подача и работа с заявками на группу дополнительных услуг
7.2	Направление и работа с запросами на изменение условий договора
7.3	Электронный прайс-лист (калькулятор) дополнительных услуг
7.4	Подбор типового комплекта, подача и работа с заявкой по услуге «Солнечная станция под ключ»
7.5	Просмотр в Личном кабинете клиента сохраненных черновики заявок
<b>Раздел 8</b>	<b>Функции работы с обращениями в мобильном приложении потребителя и Портала ТП подсистема «Обратная связь»</b>
8.1	Подача и работа с обращением в интернет-приемную
8.2	Подача и работа с вопросом в интернет-приемную в адрес сетевой организации
8.3	Подача и работа с сигналами (сообщения) о качестве услуг энергоснабжения

№ п.п	Наименования сервисов/функции
8.4	Подача и работа с обращением «Сообщить о хищении, неучтенном потреблении электроэнергии»
<b>Раздел 9</b>	<b>Функциональные сервисы для личных кабинетов работников сетевых организаций</b>
9.1	Подача в Личном кабинете сетевой организации Заявки на регистрацию и подключение/изменение данных сетевой организации к сервисам закрытой части Портала
9.2	Сервис: «Электронная подпись (усиленная квалифицированная для сетевых организаций)»
9.3	Рассылка порталом уведомлений по заявкам и обращениям (для сетевых организаций)
9.4	Рассылка порталом уведомлений о подходе сроков раскрытия информации, в т.ч. о подходе контрольной даты исполнения для сетевых организаций
9.5	Рассылка порталом уведомлений о необходимости обновления сведений в информационных разделах Портала для сетевых организаций
9.6	Шаблонный сервис настройки дополнительных услуг: настройка услуг Общества
<b>Раздел 10</b>	<b>Функции личного кабинета работников энергосбытовой компании (гарантирующего поставщика)</b>
10.1	Подача Заявки на регистрацию и подключение организации к сервисам закрытой части Портала
10.2	Размещение в Личном кабинете документов, оформляемых в рамках осуществления процедуры технологического присоединения
10.3	Формирование отчетности
<b>Раздел 11</b>	<b>Функциональные сервисы личного кабинета работников энергосбытовой компании (гарантирующего поставщика)</b>
11.1	Обмен информацией в ходе осуществления процедуры технологического присоединения
11.2	Сервис: «Электронная подпись (усиленная квалифицированная)»
11.3	Рассылка Порталом ТП уведомлений по заявкам на технологическое присоединение
<b>Раздел 12</b>	<b>Функции администрирования контента</b>
12.1	Управление доступом пользователей
12.2	Управление справочниками Портала ТП
12.3	Настройка и публикация опросов
12.4	Настройка и публикация новостей
12.5	Ввод и публикация сведений об отключениях электроэнергии
12.6	Ввод и публикация материалов по раскрытию информации
12.7	Информационное наполнение подсистемы ГИС: ввод данных о ЦОП и центрах питания
12.8	Редактирование ставок инженерного калькулятора
12.9	Редактирование ставок калькулятора стоимости технологического присоединения
12.10	Обновление данных по калькулятору стоимости установки приборов учета
12.11	Управление заявками на подключение к сервисам Портала ТП
12.12	Ведение справочника документации
12.13	Просмотр данных Портала ТП
12.14	Просмотр журналов аудита и уведомлений
12.15	Шаблонный сервис настройки дополнительных услуг: настройка, модерация услуг Общества

### 6.4.3 Требования к структуре и содержанию раздела «Потребителям»

6.4.3.1 В целях обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании потребителей в главном меню официального сайта Общества выделяется, в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, раздел «Потребителям».

В указанном разделе размещается информация об осуществлении электронного (интерактивного) обслуживания потребителей услуг с использованием единого официального ресурса группы компаний «Россети» для предоставления основных и дополнительных (нетарифных) услуг и взаимодействия с потребителями в электронной форме Портала ТП с активной ссылкой на <https://портал-тп.рф> и МП.

6.4.3.2 Структура раздела «Потребителям» официального сайта Общества имеет структуру согласно приложению В к настоящему стандарту и, в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, содержит следующие сведения:

- почтовый адрес сетевой организации, адреса и график работы офисов обслуживания потребителей, номера телефонов, по которым осуществляется обслуживание потребителей, ссылка на сервис «Интерактивная карта» Портала ТП, адрес официального сайта;

- порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа, со ссылкой на сервис «Направить обращение» Портала ТП;

- порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы ее рассмотрения и их сроки, сведения, которые должны содержаться в заявке на технологическое присоединение, и требования к прилагаемым к ней документам, формы заявок для заполнения потребителем со ссылкой на раздел «Подключение к электросетям» Портала ТП;

- порядок выполнения технологического присоединения, этапы технологического присоединения и их сроки со ссылкой на раздел «Навигатор по технологическому присоединению» Портала ТП;

- порядок расчета платы за технологическое присоединение для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении платы за технологическое присоединение в отношении территориальных сетевых организаций, а также копия решения федерального органа исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) по установлению платы за технологическое присоединение в отношении организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, порядок оплаты по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, особенности внесения платы отдельными группами потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации, со ссылкой на раздел «Калькулятор стоимости технологического присоединения» Портала ТП;

- порядок расчета платы за оказание услуг по передаче электрической энергии для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в отношении территориальных сетевых организаций, а также копии решений федерального органа исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в отношении организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, порядок оплаты по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;

- порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;

- порядок предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022 для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению со ссылкой на раздел «Потребление и учет электроэнергии» Портала ТП;

- причины и сроки плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации,

включенных в годовой (месячный) график ремонта, со ссылкой на раздел «Отключение электрической энергии» Портала ТП;

– расчетные дата и время восстановления электроснабжения в случае введения внепланового ограничения режима потребления электрической энергии (мощности);

– часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них со ссылкой на раздел «Часто задаваемые вопросы» Портала ТП;

– актуальные изменения законодательства Российской Федерации в отношении процедур оказания услуг сетевыми организациями;

– утвержденные графики аварийного ограничения со ссылкой на раздел «Отключение электрической энергии» Портала ТП;

– паспорта услуг (процессов) сетевой организации со ссылкой на подраздел «Паспорта услуг (процессов)» сервиса «Раскрытие информации» Портала ТП;

– порядок работы в Личном кабинете клиента на Портале ТП, включая получение первоначального доступа к Личному кабинету, регистрацию и авторизацию потребителя со ссылкой на раздел «Как работать с Порталом» Портала ТП;

– порядок согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;

– порядок допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.

6.4.3.3 Информация о причинах и сроках плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии подлежит опубликованию не позднее чем за 7 дней до даты плановых перерывов передачи электрической энергии.

Актуализация часто задаваемых вопросов, возникающих у потребителей, и ответов на них осуществляется не реже одного раза в квартал на основе анализа поступивших обращений в Общество.

#### **6.4.4 Требования к структуре и содержанию раздела «Раскрытие информации»**

6.4.4.1 Раскрытие информации осуществляется в соответствии с организационно-распорядительными документами ПАО «Россети» и Общества.

Раскрытие информации в форме открытых данных в целях обеспечения оперативного доступа для всех заинтересованных лиц осуществляется в разделе «Раскрытие информации» в главном меню Портала ТП, официального сайта Общества.

6.4.4.2 В указанном разделе размещается структурированная информация в соответствии с:

– Федеральным законом от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» и Положением Банка России от 27.03.2020 № 714-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг»;

– Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24.

6.4.4.3 Раздел «Раскрытие информации» должен включать следующие подразделы:

– Раскрытие информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг;

– Раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии - сетевой организацией.

6.4.4.4 Структура подраздела «Раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии – сетевой организацией» раздела «Раскрытие информации» должна соответствовать приложению Г к настоящему стандарту.



6.4.4.5 При выполнении Обществом функций гарантирующего поставщика раздел «Раскрытие информации» должен включать дополнительный подраздел «Раскрытие информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии - гарантирующим поставщиком».

6.4.4.6 В целях обеспечения идентичности сведений, публикуемых на сайтах группы компаний «Россети», а также органов власти, раскрываемая информация должна быть представлена в виде гиперссылок на файловые представления, не допускается дублирование файловых представлений с одной и той же информацией. Файловые представления публикуемых сведений должны соответствовать формату и расширениям согласно приложению Г к настоящему стандарту.

По умолчанию в подразделах, которые содержатся в формах приложения Г, отображается информация актуального периода. При этом элементы навигации должны позволять осуществлять переход к информации предыдущих периодов – архивам раскрываемой информации.

В зависимости от требуемой периодичности раскрытия информации структуру архивов необходимо выстраивать в соответствии с приложением Г:

- только по годам,
- по годам и соответствующим им кварталам,
- по годам и соответствующим им месяцам.

Период размещения архивов раскрываемой информации в разделе «Раскрытие информации» должен составлять не менее трех лет с даты раскрытия информации.

### 6.4.5 Основные процессы электронного обслуживания

6.4.5.1 Основные задачи электронного обслуживания посредством Портала ТП в сети Интернет:

- своевременное предоставление для всеобщего доступа полной достоверной информации о деятельности Общества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- оперативное предоставление для потребителей услуг адресных сведений о ходе исполнения мероприятий по обращениям, в том числе заявках на оказание услуг;
- доступное и удобное электронное обслуживание потребителей услуг через интерактивные сервисы на Портале ТП;
- обеспечение высокого уровня обратной связи с потребителями услуг.

6.4.5.2 Общество при осуществлении электронного обслуживания потребителей в сети Интернет для потребителей оказывает услуги (процессы), представленные в таблице 6.

Т а б л и ц а 6 – Перечень услуг (процессов) электронного обслуживания

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием, регистрация с указанием всех классификационных параметров обращения потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам:	Сервисы подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП: - Интернет приемная - Личный кабинет клиента, Социальные сети; Чат-бот.	В течение 15 календарных 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	контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики		
2	Прием, регистрация с указанием всех классификационных параметров обращений с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Сервисы подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП:	В течение 15 дней со дня отправления обращения

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
		- Интернет приемная - Личный кабинет клиента, Социальные сети; Чат-бот.	
3	Прием, регистрация с указанием всех классификационных параметров жалоб потребителей через интерактивные электронные формы, включая сообщения-сигналы по вопросам качества электроснабжения (отключения электрической энергии, дефекты оборудования, качество электроэнергии) и предоставление ответа потребителю	Сервисы подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП: - Интернет приемная - Личный кабинет клиента, Социальные сети; Чат-бот.	В течение 30 календарных дней со дня отправления обращения. Сроки обработки сообщений - сигналов (сообщений) устанавливаются регламентирующими документами ПАО «Россети» , но не более 30 дней.
4	Прием регистрация с указанием всех классификационных параметров заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в т.ч.:	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 1 календарного дня со дня отправления обращения/заявки
4.1	заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям		
4.2	заявки о необходимости снятия показаний прибора учета		
4.3	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
4.4	обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности		
4.5	обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
5	Прием и регистрация сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы	Сервисы подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП: - Интернет приемная - Личный кабинет клиента, Социальные сети; Чат-бот.	В течение 1 дня со дня отправления обращения

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
6	Прием показаний приборов учета электрической энергии	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 1 дня со дня отправления обращения
7	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 1 дня с даты изменения статуса/этапа исполнения заявки
8	Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 1 дня с даты изменения статуса/этапа рассмотрения обращения
9	Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 15 дней со дня отправления обращения
10	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет клиента»	Сервисы подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы регистрации
11	Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных)	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	При запросе
12	Предоставление счета на оплату услуг по технологическому присоединению по обращению для физических лиц/индивидуальных предпринимателей/юридических лиц, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В соответствии с требованиями течение 10 рабочих дней со дня поступления заявки
13	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Сервис подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП, Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	На постоянной основе
14	Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения	Сервисы подсистемы «Качество и надежность энергоснабжения» и подсистемы «Раскрытие информации» Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 1 дня со дня отправления обращения

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
15	Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства	Сервис подсистемы «Обратная связь» Портала ТП и МП, Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	В течение 15 календарных дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 календарных дней (сроки обработки сигналов (сообщений) по вопросу качества электроснабжения устанавливаются регламентирующими документами ПАО «Россети», но не более 30 дней)
16	Предоставление удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022 для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	Не позднее 2 месяцев со дня допуска (ввода) в эксплуатацию приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022 для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
17	Прием и регистрация и рассмотрение заявления о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении доступа к минимальному набору функций интеллектуальной системы учета в соответствии с Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 №890	Личный кабинет клиента (Портал ТП, МП)	10 рабочих дней

### 6.5 Прием и рассмотрение обращений потребителей

6.5.1 Общество обеспечивает прием регистрацию и классификацию поступившего в адрес сетевой организации обращения потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи). При регистрации обращения фиксируются классификационные данные обращения, включая контактную информацию потребителя, дату поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения, причину/тематику, канал поступления обращения.

С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения, обращения регистрируются в день поступления. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

При регистрации обращений должен соблюдаться принцип однократности – каждое обращение потребителя регистрируется один раз.

6.5.2 Общество обеспечивает рассмотрение всех поступающих в его адрес обращений от потребителей по очным и заочным каналам коммуникации согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, настоящему стандарту и организационно-распорядительным документам Общества.

Потребителям услуг Общества обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки.

Рассмотрение обращений исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей услуг нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

6.5.3 Общество направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе – в течение 30 дней со дня регистрации обращения сетевой организацией, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) обращение потребителя, направленное с использованием Портала ТП, МП, включая сообщения-сигналы в форме электронного документа – в сроки, указанные в таблице 6 настоящего стандарта;

в) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник сетевой организации записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю. Сроки предоставления информации по обращению представлены в таблице 4 настоящего стандарта;

г) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

д) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник Общества должен предложить потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. Сроки предоставления информации по обращению представлены в таблице 2 настоящих Стандартов.

Обработка письменных запросов потребителей информации, подлежащей раскрытию согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24, осуществляется в сроки, предусмотренные указанными стандартами.

6.5.4 В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции Общества, работник не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении

вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

6.5.5 Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

6.5.6 Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:

а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее – корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

– в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;

– в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

6.5.7 Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

6.5.8 Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

6.5.9 Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.

6.5.109 Все поступающие обращения потребителей независимо от канала поступления классифицируются по категориям, представленным в таблице 7.

Т а б л и ц а 7 – Описание классификационных групп по категориям обращений

№	Категория	Описание
1.	Жалоба	Обращение потребителя услуг, направленное в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа в письменной, устной форме или в форме электронного документа, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя, в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.
2.	Запрос справочной информации/консультации	Обращение потребителя, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах компании

№	Категория	Описание
3.	Заявка на технологическое присоединение	Заявка юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение, реконструкцию и увеличение объема присоединенной мощности, а также изменить категорию надежности электроснабжения, точки присоединения, виды производственной деятельности, не влекущие пересмотр (увеличение) величины присоединенной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения энергопринимающих устройств заявителя
	Заявление на продление технических условий	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, который в согласованный срок не исполнил мероприятия в соответствии с выданными техническими условиями, на продление срока действия технических условий
	Заявление о восстановлении ранее выданных технических условий	Заявление юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя о восстановлении ранее выданных технических условий для технологического присоединения в случаях утраты в связи: <ul style="list-style-type: none"> <li>– ликвидацией прежнего владельца;</li> <li>– реорганизацией прежнего владельца;</li> <li>– прекращением деятельности прежнего владельца;</li> <li>– сменой собственника объекта;</li> <li>– изменением формы собственности владельца;</li> <li>– в отношении объектов электроэнергетики, которые ранее в надлежащем порядке были присоединены, и изменения не влекут за собой пересмотр величины присоединенной мощности, не требуют изменения схемы внешнего электроснабжения и категории надежности электроснабжения.</li> </ul>
	Заявление на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии	Заявление лица, владеющего на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающими устройствами и (или) объектами электроэнергетики, технологически присоединенного в установленном порядке к электрической сети (в том числе опосредованно) субъекта оптового рынка электрической энергии, осуществляющего экспорт (импорт) электрической энергии, а также энергосбытовой организации и гарантирующего поставщика в интересах обслуживаемых ими потребителей электрической энергии
	Заявление на перераспределение мощности	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя имеющего намерение осуществить перераспределение мощности в пользу иных владельцев энергопринимающих устройств
	Внесение изменений в технические условия	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, с которым заключен договор об осуществлении технологического присоединения с отражением информации о необходимости внесения изменения в выданные технические условия

№	Категория		Описание
		Заключение дополнительного соглашения к договору на оказание услуг	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя с которым заключен договор.
		Уведомление о выполнении технических условий	Обращение потребителя о выполнении технических условий
4.	Заявка на дополнительные услуги	Заявка на дополнительные услуги	Заявление юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя на оказание дополнительных услуг
		Заявление о заключении дополнительного соглашения к договору по дополнительным услугам	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя с которым заключен договор.
5.	Приём/выдача документов	Приём документов	Очное обращение потребителя услуг, целью которого является приём от потребителя документов работниками компании
		Выдача документов	Очное обращение потребителя услуг, целью которого является выдача потребителю документов работниками компании
6.	Уведомление/сообщение информации		Обращение потребителя с информацией или уведомлением, в том числе учитываются уведомления о выполнении технических условий, сообщения о прекращении передачи электрической энергии, показаний приборов учета электрической энергии
7.	Отзыв		Обращение потребителей услуг, содержащие отзыв и характеристику работы работников или Общества в целом, не учитываются отзывы потребителей о деятельности электросетевой организации, полученные в рамках проводимых опросов потребителей
8.	Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания		Обращение потребителя, содержащие предложения по улучшению качества сервиса компании, в данную категорию не входят предложения, полученные от потребителя в ходе проведения опроса

6.5.11 Случаи, при которых поступившее обращение не фиксируется как жалоба:

–повторное обращение, по которому потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

–обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

–обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

6.5.12 К жалобам по прекращением передачи электрической энергии не относятся обращения потребителей с сообщением (уведомлением) сетевой организации о прекращении передачи электрической энергии.



6.5.13 Жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии не относятся к обоснованным в следующих случаях:

- плановые ограничения режима потребления электрической энергии в отношении потребителей услуг в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства);

- нарушение своих обязательств потребителем;

- возникновение (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявление факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращение обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

6.5.14 К обоснованным жалобам на ненадлежащее качество электрической энергии относятся жалобы, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенными сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом не учитываются как жалобы обращения потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электроэнергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

6.5.15 Если обращение потребителя, содержащее жалобу, является повторным и ответ по первичному обращению направлен в адрес потребителя за подписью должностного лица филиала Общества, то рассмотрение повторного обращения на предмет обоснованности (необоснованности) жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества, а также подготовка ответа потребителю осуществляется на уровне исполнительного аппарата Общества.

6.5.16 Все поступающие обращения потребителей услуг классифицируются независимо от канала поступления по тематикам согласно приложению Е к настоящему стандарту.

6.5.17 В случае поступления запроса по обращению (жалобе) потребителя в адрес Общества от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций, ответ по запросу предоставляется в срок согласно настоящему разделу или в срок, указанный в запросе.

6.5.18 Обработка обращений потребителей услуг Общества включает в себя несколько этапов:

- первичная обработка обращения;

- основная обработка обращения;

- исполнение мероприятий по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);

- контроль исполнения мероприятий (для жалоб, заявок на оказание услуг);

- завершение обработки обращения.

Поэтапный состав обработки обращений в зависимости от категории приведен в приложении Ж к настоящему стандарту.

6.5.19 В случае поступления обращения (жалобы) в исполнительный аппарат Общества подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями, исполнительного аппарата в течение 2 рабочих дней с даты поступления обращений направляет в филиал Общества запрос информации по сути обращения и проекта ответа потребителю по обращению.

6.5.20 В целях реализации дифференцированного подхода к процессам взаимодействия с потребителями при обращении потребителя Общество обеспечивает регистрацию в ИС, за исключением потребителей, которые при обращении не указали или отказались предоставить контактную информацию.

6.5.21 В случае поступления обращения (жалобы) на уровень ПАО «Россети», в том числе через федеральные органы исполнительной власти и иные организации, обработка обращений, включая направление ответа по результатам рассмотрения обращения (жалобы), осуществляется в соответствии с требованиями организационно-распорядительных документов ПАО «Россети».

## **7 Требования к этикету при обслуживании потребителей**

### **7.1 Общие требования делового этикета**

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

7.1.2 Элементарные правила, которых должен придерживаться работник:

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

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

7.1.4 Работник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать его.

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

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

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

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

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

7.1.10 В случае если работник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему потребителя, он должен:

- пригласить к потребителю компетентного специалиста для того, чтобы удовлетворить запрос;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

## **7.2 Требования к деловому этикету при очном обслуживании**

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

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

7.2.3 При обсуждении принципиально важных или спорных моментов работнику необходимо получить подтверждение, понял ли его потребитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий потребителя. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, необходимо уточнить понимание.

7.2.4 Важную или сложную для запоминания информацию рекомендуется предоставлять потребителю услуг в письменном виде. В письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон Контактного центра.

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

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

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

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

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

## **7.3 Требования к деловому этикету при телефонных переговорах**

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

7.3.2 Обслуживание потребителей осуществляется в соответствии с требованиями Положения о горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» и едином контактном центре группы компаний «Россети», утвержденного Правлением ПАО «Россети».

7.3.3 При осуществлении телефонных переговоров работниками подразделений, ответственных за взаимодействие с потребителями, и работниками профильных структурных подразделений Общества следует руководствоваться следующими принципами:

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

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

3) Следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.

4) Речь должна быть четкой, чтобы потребитель хорошо слышал и понимал.

5) Следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.

6) Рекомендуется использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

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

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

9) Если работник не может сразу ответить на вопрос потребителя, необходимо

зарегистрировать контактные данные потребителя и предоставить ответ позднее.

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

11) Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

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

13) В конце общения работнику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

#### **7.4 Требования к этикету деловой переписки**

7.4.1 Деловая переписка осуществляется посредством почтовой связи, системы электронного документооборота, электронной почты, сервисов Портала ТП, системы мгновенного обмена сообщениями и прочих каналов поступления обращений.

7.4.2 При направлении письма посредством почтовой связи и системы электронного взаимодействия письмо оформляется и направляется в соответствии с внутренними стандартами документооборота Общества.

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

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

7.4.5 Ответ рекомендуется составлять из двух частей:

– констатирующая часть – указывается краткое содержание полученного обращения, а также приводятся факты, причины, основания и цели составления документа. При необходимости в данной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

– результирующая часть – излагается непосредственно ответ потребителю, решения по обращению.

7.4.6 Ответ не должен содержать ссылки, отражающие проблемы Общества (отсутствие финансовых средств, кадров и т.д.), вызывающие неудовлетворенность потребителя, неконкретные и неопределенные сроки или сроки решения проблем потребителя, превышающие нормативную длительность исполнения мероприятий.

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

#### **7.5 Декларация прав потребителя услуг**

7.5 Общество обеспечивает утверждение и размещение в открытом доступе на официальном сайте, в ЦОП и ПРП Декларацию прав потребителя услуг Общества.

Декларация прав потребителя (далее – Декларация) разрабатывается в соответствии с положениями настоящего стандарта, направленными на обеспечение прав и интересов потребителей услуг.

7.5.2 В Декларацию должны быть включены следующие разделы:

1) Введение.

В данном разделе Декларации приводится краткая характеристика Общества с указанием зоны эксплуатационной ответственности, основные виды деятельности, цели и задачи деятельности Общества.

Указываются внутренние документы Общества, которые легли в основу Декларации.

2) Право на свободный доступ к информации ДО<sup>3</sup>.

В данном разделе указываются каналы связи, по которым потребители могут получить информацию об Обществе:

---

<sup>3</sup> Информации, не относящейся к государственной, коммерческой или охраняемой законом тайне

- Интернет-приемная на Портале ТП (включая МП), официальном сайте Общества;
- Личный кабинет клиента на Портале ТП (включая МП) с указанием ссылки;
- Центры обслуживания потребителей (перечень адресов ЦОП, ПРП представлен на Портале ТП сервис «Интерактивная карта центров питания»);
- Почтовое сообщение по адресу: \_\_\_\_\_;
- Федеральный номер 8-800-220-0-220 и единый короткий номер 220 горячей линии энергетиков «Светлая линия 220»;
- Личный прием к руководителям структурных подразделений;
- Краткое описание сведений, которые потребитель может получить при обращении по указанным каналам связи.

3) Право на получение услуг.

В данном разделе Декларации указывается перечень услуг, предоставляемых Обществом:

- услуги по передаче электрической энергии;
- услуги по технологическому присоединению;
- дополнительные (нетарифные) услуги;
- иные услуги, предоставляемые Обществом;
- краткое изложение порядка действий потребителя и условия для получения услуги.

4) Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению.

В данном разделе Декларации указывается перечень услуг по технологическому присоединению, предоставляемых Обществом:

- технологическое присоединение впервые вводимых в эксплуатацию энергопринимающих устройств;
- технологическое присоединение с увеличением мощности энергопринимающих устройств;
- перераспределение максимальной мощности;
- переоформление максимальной мощности;
- подтверждение максимальной мощности;
- технологическое присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с изменением точки присоединения, категории надежности, вида производственной деятельности, не влекущие пересмотр величины максимальной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения;
- технологическое присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств, выведенных из эксплуатации (в том числе в целях консервации на срок более 1 года);
- технологическое присоединение объектов микрогенерации;
- технологическое присоединение объектов по производству электрической энергии;
- технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства.

5) Право на доступность.

В данном разделе указываются основные принципы доступности очного и заочного сервисов Общества и услуг независимо от места проживания и местонахождения энергопринимающих устройств потребителя.

6) Право на уважение.

В данном разделе Декларации указываются право потребителя на вежливое, внимательное обращение, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

7) Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков.

В разделе Декларации кратко излагаются реализованные сервисы очного и заочного обслуживания, направленные на качественное и комфортное обслуживание, приводятся регламентированные сроки обслуживания по очным и заочным каналам взаимодействия.

Также указывается право на своевременное выполнение мероприятий по технологическому присоединению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8) Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий.

В разделе Декларации указывается право потребителя направить свое мнение в форме благодарности, жалобы или предложения по повышению качества обслуживания и услуг с помощью любых каналов связи, включая клиентские ящики, книги отзывов и предложений, интерактивные сервисы.

Дополнительно указывается перечень вышестоящих инстанций, в которые потребитель может направить обращение о ненадлежащем качестве услуг и обслуживании.

#### 9) Право на конфиденциальность.

В разделе Декларации указываются предпринимаемые меры Обществом для соблюдения требований по защите персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 8 Оценка внедрения клиентоцентричного подхода

### 8.1 Система анализа и контроля внедрения клиентоцентричного подхода Общества

#### 8.1.1 Система анализа и контроля внедрения клиентоцентричного подхода Общества:

–обеспечивает мониторинг процесса внедрения клиентоцентричного подхода во всех сквозных процессах;

–оценивает конечный результат деятельности компании с точки зрения потребителя услуг.

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

#### 8.1.3 Задачи системы:

–анализ эффективности мероприятий по внедрению клиентоцентричного подхода;

–определение соответствия процессов взаимодействия с потребителями и организации обслуживания требованиям и рекомендациям, изложенным в настоящих Стандартах, а также требованиям документов, регламентирующих данное направление деятельности, и требованиям, установленным нормативными и правовыми актами;

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

#### 8.1.4 Оценка и контроль качества работы с потребителями осуществляются инструментами:

–система мониторинга жалоб и обращений потребителей;

–система оценки результативности бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг;

–информационный аудит;

–внутренний контроль качества обслуживания потребителей;

–проведение маркетинговых исследований по изучению степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;

–параметры, индикаторы и показатель качества оказываемых услуг.

### 8.2 Система мониторинга обратной связи

Система мониторинга обратной связи действует на уровне исполнительного аппарата и аппарата управления филиалов Общества и включает:

1) Динамическую систему отчетности по взаимодействию с потребителями услуг в различных разрезах по классификационным признакам обращений, потребителей и результатов рассмотрения обращений. Отчетные формы по взаимодействию с потребителями для анализа должны содержать аналитические таблицы с динамическим и структурным распределениями количественных показателей, а также кросс-таблицы для анализа взаимосвязей между параметрами.

2) Контроль сроков и исполнение мероприятий по поступающим жалобам.

Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями, в которое поступило обращение. Руководитель данного подразделения является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей, а также несет ответственность за своевременное предоставление ответов потребителям услуг.

Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несут руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы).

Ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий возлагается на заместителей директоров филиалов Общества по направлениям деятельности.

3) Проведение на постоянной основе анализа наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), разработку и реализацию корректирующих мероприятий совместно с соответствующими подразделениями.

### **8.3 Информационный аудит**

8.3.1 Информационный аудит осуществляется работниками подразделения, ответственного за взаимодействие с потребителями услуг на уровне исполнительного аппарата Общества и аппаратов управления филиалов Общества.

8.3.2 На уровне исполнительного аппарата Общества осуществляется:

а) ежемесячный анализ полноты и актуальности информации, представленной на сайте Общества в соответствии с требованиями законодательства и регламентирующими документами Общества в части информационного сопровождения сервисов по следующим позициям:

–общая информация;

–услуги и тарифы (наличие детальной информации, изложенной в удобной для потребителя форме, с приведением типовых форм заявок, договоров, актов, ссылками на нормативно-правовые акты субъекта Федерации и др.);

–оперативная информация об отключениях электроэнергии;

–обратная связь (возможность получить ответы на заданные вопросы, знакомиться с решением по жалобе и т.п.);

–наличие информации в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24.

б) анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ЦОП и ПРП.

8.3.3 На уровне аппарата управления филиала Общества проводится анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в офисах обслуживания потребителей филиала.

### **8.4 Внутренний контроль**

8.4.1 Внутренний контроль качества обслуживания потребителей осуществляется работниками подразделения, ответственного за взаимодействие с потребителями услуг на уровне исполнительного аппарата Общества и аппаратов управления филиалов Общества.

8.4.2 На уровне исполнительного аппарата Общества осуществляется:

а) контроль качества обработки обращений, поступающих в Общество по всем каналам взаимодействия с потребителями, включая ведения базы контрагентов, реестра обращений потребителей:

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

–качество и своевременность обработки обращений и исполнения мероприятий по обращениям;

–адресный опрос 1% потребителей, обратившихся с жалобой в адрес компании, мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в системе управления взаимоотношениями с потребителями.

б) контроль качества обработки телефонных звонков операторами горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» по федеральному телефонный номер 8-800-220-0-220 и единому короткому номеру 220.

8.4.3 На уровне аппарата управления филиала Общества осуществляется:

а) контроль качества обработки обращений, поступающих в АУ филиала ДО/ПО/РЭС по всем каналам взаимодействия с потребителями, включая ведение базы контрагентов, реестра обращений потребителей:

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

– качество и своевременность обработки обращений и исполнения мероприятий по обращениям;

б) адресный опрос 1% потребителей, обратившихся с жалобой в адрес компании, мероприятия по их жалобе исполнены и результаты зарегистрированы в системе управления взаимоотношениями с потребителями.

### **8.5 Ответственность должностных лиц**

8.5.1 Заместитель Генерального директора по развитию и реализации услуг и заместители директоров по развитию и реализации услуг филиалов Общества несут ответственность за обеспечение исполнения требований настоящего стандарта.

8.5.2 Руководители подразделений по взаимодействию с потребителями являются ответственными за организацию контроля исполнения требований настоящего стандарта.

8.5.3 Сотрудники подразделения по взаимодействию с потребителями, а также других структурных подразделений, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, несут ответственность за исполнение требований настоящего стандарта.

8.5.4 Руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидентов по сути обращений (жалоб) потребителей, несут ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам).

8.5.5 Ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий по обращениям (жалобам) потребителей возлагается на заместителей директоров филиала Общества по направлениям деятельности.

8.5.6. Заместители Генерального директора по направлениям деятельности несут ответственность за полноту и корректность информации, представляемой в рамках раскрытия информации согласно приложению Г.

8.5.7 Подробная матрица ответственности должностных лиц на уровне исполнительного аппарата и филиалов Общества в рамках исполнения требований настоящего стандарта представлена в приложении З.



## Приложение А (рекомендуемое)

### Требования к помещению офисов обслуживания потребителей услуг

#### 1 Общие требования к помещению

1.1 Помещение ЦОП должно располагаться в социально благополучном районе максимально доступном для населения месте, в нежилых помещениях в местах с развитой инфраструктурой, на первой линии домов по отношению к дороге, на первом этаже здания, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.

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

1.3 Помещения должны предусматривать наличие самостоятельных наружных входов, либо независимого режима работы, при размещении отдельного помещения внутри здания.

1.4 При выборе помещений ЦОП следует учитывать требования Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

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

1.6 При выборе помещений для размещения ЦОП необходимо предусматривать меры, облегчающие доступ и пребывание в помещении и здании работникам и потребителям маломобильных групп населения.

#### 2 Требования к территории для стоянки автотранспорта потребителей услуг

2.1 Количество парковочных мест для автомобилей потребителей услуг ЦОП: не меньше 5 мест. Для автомобилей маломобильных групп населения (МГН) следует предусматривать парковочные места согласно СП 59.13330.

2.2 Количество парковочных мест для автомобилей персонала ЦОП: не меньше 3 мест на 10 работников.

#### 3 Требования к планировке и конструктивным решениям помещения

3.1 Ширина коридоров определяется требованиями к путям эвакуации и условиями транспортировки ценностей, материалов, мебели и оборудования. При этом она должна быть не менее 2,4 м.

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

3.3 Организован отдельный вход для потребителей.

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

3.5 Функционально-планировочное зонирование помещения ЦОП должно обеспечивать:

- оптимальное распределение потока потребителей услуг при обслуживании;
- зонирование по уровням ограничения доступа потребителей;
- минимальную протяженность технологических маршрутов движения документов;
- удобное расположение работников по рабочим зонам для оперативного взаимодействия друг с другом в рамках бизнес-процессов по обслуживанию потребителей услуг и обработки обращений.

3.6 Помещение центрального офиса ЦОП должно содержать следующие функциональные группы:

3.6.1 *Входная группа (вестибюль, холл)* – зона помещения перед входом в служебную зону обслуживания, предназначенная для первичного приема и распределения потоков посетителей. Входная группа должна быть оборудована стойкой администратора, которая должна располагаться в непосредственной видимости от центрального входа в помещение ЦОП. Нижнее ограничение

площади входной группы определяется исходя из расчетной численности работников по 0,06 м<sup>2</sup> на каждого работника плюс 10 м<sup>2</sup>.

Должен быть минимум один вход, доступный для МГН. Необходимость установки наружных подъемных устройств следует определять с учетом требований СП 59.13330 и устанавливать в задании на проектирование. Требования к входам с учетом доступа МГН следует принимать в соответствии с СП 59.13330 исходя из особенностей размещения общественного здания и климатических условий строительства.

3.6.2 *Учетно-операционная группа* – зона, в которой непосредственно осуществляется обслуживание потребителей услуг. Учетно-оперативная группа состоит из операционного зала и зала ожидания (клиентская зона), офисных помещений, помещений инженерно-технического назначения и вспомогательных помещений. Если помещения под ЦОП занимают более одного этажа, то операционный зал и зал ожидания должны располагаться на первом этаже и иметь отдельный вход для посетителей.

3.6.2.1 В операционном зале размещаются работники компании, осуществляющие очное обслуживание потребителей услуг. Рабочие места работников фронт-офиса ЦОП рекомендуется отделять от зоны посетителей барьером. Барьер рекомендуется выполнять с горизонтальной панелью шириной 0,4-0,5 м на высоте 1,15 м от пола. Над барьером может устанавливаться ограждение из стекла с окнами. В целях большей защиты информации потребителей услуг, места вдоль барьера для обслуживания посетителей рекомендуется отделять друг от друга экранами высотой 1,8 м со звукопоглощающей отделкой. Площадь служебной зоны в операционном зале следует принимать из расчета не менее 6 м<sup>2</sup> на каждого работника, расположенного в этой зоне.

3.6.2.2 Зал ожидания посетителей должен быть оборудован местами для ожидания приема, информационными стендами, в том числе стендом с указанием Плана-схемы размещения рабочих мест работников, осуществляющих прием потребителей услуг, а также столами (стойками) для заполнения документов. Площадь помещений ожидания для посетителей рекомендуется принимать из расчета на одного человека, при одновременной численности посетителей:

- до 10 человек (включительно) – 2,0 м<sup>2</sup>;
- от 11 до 20 человек (включительно) – 1,5 м<sup>2</sup>;
- на каждого следующего посетителя – 1,0 м<sup>2</sup>.

3.6.2.3 Офисные помещения - помещения для работы работников ЦОП включают кабинеты и общие рабочие помещения работников структурных подразделений Общества и компаний-участников.

3.6.2.4 Вспомогательные помещения. К вспомогательным помещениям относятся: санитарные узлы, помещение для совещаний и переговоров, помещение для архивов документов и комнаты для приема пищи (буфет).

Санитарные узлы для работников и посетителей должны быть отдельные. Количество санитарных узлов для работников в помещении определяется в зависимости от количества работников и процентного соотношения мужчин и женщин. Площадь одного санитарного узла для работников не менее 6 м<sup>2</sup>. Санитарные узлы для посетителей должны иметь указатели, их площадь - не менее 8 м<sup>2</sup>. В случае отсутствия возможности организации отдельного санузла для посетителей в ЦОП должен быть предоставлен свободный доступ к санитарным узлам для работников ЦОП.

В зданиях ЦОП с количеством работников до 12 человек должна быть предусмотрена комната приема пищи. Площадь комнат для приема пищи рекомендуется принимать из расчета не менее 0,8 м<sup>2</sup> на каждого работника. При числе работников более 12 человек должен быть организован буфет. В этом случае площадь помещения под буфет должна быть не менее 12 м<sup>2</sup> для основного состава и 8 м<sup>2</sup> - для обслуживающего персонала буфета. Количество мест в буфете следует определять из расчета одно место на четырех работников ЦОП. Состав и площади помещений следует принимать в соответствии с нормативно-методическими документами по проектированию предприятий общественного питания.

При необходимости в помещении ЦОП организуются следующие вспомогательные помещения:

а) Помещение для совещаний и переговоров. Количество мест в помещениях для совещаний и переговоров принимается по заданию на проектирование и не должно превышать, как правило, 10 % от расчетного числа работников плюс 15 мест. Площадь таких помещений определяется из расчета не менее 2,7 м<sup>2</sup> на 1 место при использовании аудиовизуальных средств информации и не менее 2 м<sup>2</sup> при их отсутствии. На каждое дополнительное место без стола следует предусматривать не менее 1 м<sup>2</sup>.

б) Помещение для архивов документов. Архивы документов должны храниться в отдельных помещениях, обеспеченных удобными путями для эвакуации документов в чрезвычайных ситуациях. Расчет потребной площади архива производится с учетом задаваемого расчетного периода полного заполнения архивохранилища, нормализованных объемов наличных фондов (без учета документов, подлежащих списанию), прогнозируемых темпов их прироста за счет разницы поступлений и нормативных списаний, видового состава, принятого способа хранения и применяемого оборудования.

Состав и площади кладовых материалов производственного назначения (оргтехники, запасных частей, расходных и упаковочных материалов и др.), требования к их оснащению устанавливаются технологическим заданием в зависимости от расчетных объемов запасов. При этом площадь кладовой канцелярских принадлежностей следует предусматривать из расчета не менее 0,1 м<sup>2</sup> на одного работника расчетной численности плюс 4,5-6 м<sup>2</sup> на зону приема, обработки и выдачи материалов.

3.6.2.5 Помещения инженерно-технического назначения. Площадь общих рабочих помещений для операторов Контактного центра определяется из расчета не менее 6 м<sup>2</sup> на одно рабочее место с учетом оснащения индивидуальных рабочих мест персональными компьютерами. Состав и площади помещений для центральных устройств локальных компьютерных сетей, средств связи определяется техническим заданием. При расчете потребной площади помещений следует исходить из технических требований к монтажу и эксплуатации оборудования и следующих расчетных показателей площади на одно индивидуальное рабочее место в помещении - 6 м<sup>2</sup>.

#### **4 Требования к защите помещений ЦОП**

4.1 Распределение помещений по зонам ограничения доступа является определяющим критерием при выборе инженерно-технических средств охраны, применяемых для их защиты. При этом следует учитывать дополнительные факторы: количество и категории находящихся в помещении материальных ценностей, масштаб негативных последствий возможного нанесения вреда, наиболее вероятные направления и способы проникновения.

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

4.3 Противопожарные мероприятия предусматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.07. 2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», Постановления Правительства Российской Федерации от 01.09.2021 № 1464 «Об утверждении требований к оснащению объектов защиты автоматическими установками пожаротушения, системой пожарной сигнализации, системой оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре», СП 2.13130 «Системы противопожарной защиты. Обеспечение огнестойкости объектов защиты» (утв. Приказом МЧС России от 12.03.2020 N 151), СП 118.13330.2022 «СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения», а также, в части требований ими не охваченных, другими действующими нормативными документами. Степень огнестойкости зданий должна быть не ниже II Автоматической пожарной сигнализацией должны оборудоваться все помещения (в том числе коридоры и холлы). Необходимость защиты автоматическими установками пожаротушения зданий, сооружений, помещений и оборудования следует определять в соответствии с требованиями СП 484.1311500.2020 «Системы противопожарной защиты. Системы пожарной сигнализации и автоматизация систем противопожарной защиты. Нормы и правила проектирования» (утв. Приказом МЧС России от 31.07.2020 № 582).

В зданиях ЦОП следует предусматривать централизованную систему оповещения о пожаре и других кризисных ситуациях. При проектировании данных систем следует руководствоваться

требованиями ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

Пути эвакуации, а также расположение эвакуационных выходов должны проектироваться в соответствии с СП 118.13330.2022 «СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения».

Противопожарные требования к встроенным стоянкам автомобилей следует принимать в соответствии со «СП 113.13330.2016. Свод правил. Стоянки автомобилей. Актуализированная редакция СНиП 21-02-99\*» (утв. Приказом Минстроя России от 07.11.2016 № 776/пр).

## **5 Требования к оформлению ЦОП**

5.1 Путь от остановок общественного транспорта до ЦОП должен быть оборудован соответствующими информационными указателями, выполненными в корпоративном стиле ДО.

5.2 Центральный вход в здание ЦОП должен быть оборудован вывеской «Центр обслуживания потребителей филиала ПАО «Россети Северо-Запад» - *«Название филиала»*», выполненной в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля с логотипом ПАО «Россети» с указанием почтового адреса, графика работы, адреса электронной почты, телефона ЦОП и федерального телефонного номера 8-800-220-0-220 и единого короткого номера 220 (при наличии договора на оказании услуги) горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».

5.3 Вывеска ЦОП может быть размещена двумя вариантами, в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

5.4 Если на площадке ЦОП оказывает услуги компания-участник, то на центральном фасаде здания или в зоне «входной группы» должна быть размещена информационная табличка, содержащая наименование организации-участника ЦОП с указанием формы собственности.

5.5 Информационная табличка режима работы ЦОП оформляется в соответствии с оформлением элемента наружной рекламы корпоративного стиля Общества и размещается на центральном фасаде здания или на входной двери в помещение ЦОП.

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

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

5.8 В операционном зале ЦОП должны размещаться вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей, а также вывески на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест работников. Вывески оформляются согласно корпоративному стилю.

5.9 Зона ожидания клиентского зала оснащается информационными стендами с необходимой для потребителя информацией в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24, а также со следующей информацией:

– график работы офиса обслуживания потребителей;

– почтовый адрес и электронный адрес Портала ТП, адрес электронной почты, телефонные номера центра обслуживания потребителей и федерального телефонного номера 8-800-220-0-220 и единый короткий номер 220 (при наличии договора на оказании услуги) горячей линии энергетиков «Светлая линия 220», по которым осуществляется заочное обслуживание потребителей;

– порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

– порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

– порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы и сроки ее рассмотрения, сведения, которые должны содержаться в заявке, требования к прилагаемым к ней документам;

– порядок подачи заявки на оказание дополнительных (нетарифных) услуг, основные этапы и сроки ее рассмотрения, сведения, которые должны содержаться в заявке, требования к прилагаемым

к ней документам

–тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации;

–тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации;

–стоимость на дополнительные (нетарифные) услуги;

–бланки типовых документов по технологическому присоединению, на оказание услуг по передаче электрической энергии, дополнительным (нетарифным) услугам и прочее;

–порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;

–порядок предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2023 для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;

–Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций;

–паспорт услуг сетевой организации, включая дополнительные (нетарифные) услуги;

–книга жалоб и предложений;

–порядок согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;

–порядок допуска в эксплуатацию приборов учета.

## 6 Требования к оснащению офисов очного обслуживания

Требования к оснащению ЦОП и ПРП филиала Общества типовым оборудованием и мебелью приведены в следующей таблице:

Т а б л и ц а – Требования к оснащению оборудованием и мебелью ЦОП

Оборудование/ мебель	Количество	Категория офиса	Примечание
<b>Оборудование</b>			
Информационный сенсорный киоск	1 шт. (в случае представления дополнительных услуг или присутствия компаний-участниц на площадке ЦОП)	ЦОП	Информационный сенсорный киоск должен обеспечивать предоставление типизированной информации клиентам компании, информация должна актуализироваться еженедельно и отображать наиболее востребованную справочную информацию об услугах компании. Информационный киоск может быть размещен в зале ожидания клиентов.
Система электронной очереди	1 шт. (в случае наличия на площадке ЦОП)	ЦОП	Система электронной очереди – система программно-аппаратных средств, позволяющая

Оборудование/ мебель	Количество	Категория офиса	Примечание
	более чем 4 окна (обслуживания)		оптимизировать управление потоками и очередями потребителей в ЦОП. Система электронной очереди может быть интегрирована с информационным сенсорным киоском.
Персональный компьютер	по 1 шт. на работника	ЦОП, ПРП	На компьютере должны быть установлены стандартные приложения и обеспечен доступ ко всем корпоративным информационным системам, которые необходимы для качественного исполнения должностных обязанностей.
Телефонный аппарат	1 шт. на работника ЦОП	ЦОП, ПРП	Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной мини-АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференц-связь, а также определение номера
Многофункциональное копировально-печатное устройство	Не менее 1 шт. на структурное подразделение	ЦОП, ПРП	Устройство должно обеспечивать скорость печати (копирования) не менее 25 страниц в минуту в черно-белом режиме.
Скоростной сканер	Количество единиц оборудования определяется в зависимости от количества работников ЦОП и заявок на оказание услуг, поступающих в ЦОП, но не менее 1 шт. на ЦОП	ЦОП	Для сканирования пакета документов по заявкам на оказание услуг. Скорость сканирования в цветном режиме – не менее 17 стр. в минуту, скорость сканирования в черно-белом режиме не менее 34 стр. в минуту.
Цветной принтер	1 шт.	ЦОП	Для печати раздаточного материала для потребителей
Устройства для вывода визуальной информации (плазменная панель, монитор, т.д.)	1 шт.	ЦОП	Для демонстрации роликов потребителей с необходимой информацией о компании, основных услугах, процедуре технологического присоединения, тарифах, а также имиджевых роликов.
Терминал для приема оплаты услуг	1 шт. на ЦОП	ЦОП	Для приема оплаты услуг, в том числе по договорам на осуществление технологического присоединения, на оказание дополнительных услуг
<b>Мебель</b>			
Стол рабочий с тумбой	Не менее 1 на каждого работника	ЦОП, ПРП	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками

Оборудование/ мебель	Количество	Категория офиса	Примечание
Кресло офисное	1 шт. на каждого работника	ЦОП, ПРП	
Шкаф для одежды	Не менее 1 на 4-х работников	ЦОП, ПРП	Шкаф должен обеспечивать размещение верхней одежды и головных уборов не менее 4-х работников
Шкаф для документов	Не менее 1 на 4-х работников	ЦОП, ПРП	Шкаф должен содержать тумбы для хранения документов
Стул для посетителя	Не менее 1-го на каждое рабочее место, предназначенное для приёма посетителей. Не менее 1 на каждых 2-х человек средней очереди	ЦОП, ПРП	Стул для посетителей полумягкий для оформления документов во время ожидания, канцелярских принадлежностей
Стол для посетителя	Не менее 2-х на ЦОП	ЦОП	Стол для заполнения форм документов
	Не менее 1-х на ПРП	ПРП	
Сейф	По необходимости		
Тумба под оргтехнику	1 шт. на каждую единицу оргтехники	ЦОП, пункт по работе с потребителями	
Стенд информационный настенный	Не менее 2-х шт.	ЦОП	Стенд информационный предназначен для размещения информационных материалов, разъяснений, образцов заполнения документов, визиток и т.д. в соответствии с требованиями пункта 13 Приложения 1 к настоящим Стандартам
	Не менее 1-х шт.	ПРП	

Дополнительно в помещении ЦОП и ПРП обеспечивается для потребителей услуг наличие питьевой воды и аптечки.

**Приложение Б  
(рекомендуемое)**

**Требования к техническому оснащению заочного обслуживания по телефону**

Требования к техническому оснащению заочного обслуживания по телефону приведены в следующей таблице:

Т а б л и ц а – Требования к техническому оснащению заочного обслуживания

Модуль/функция	Описание
<b>Базовые</b>	
Прием и управление входящими вызовами абонентов	Техническая возможность приема и управления входящими вызовами потребителей услуг: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других работников, организация конференции
Осуществление и управление исходящих вызовов абонентам	Техническая возможность осуществления и управления исходящих вызовов абонентам: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других работников, организация конференции
Функция определения номера	Функция позволяет определить номер, с которого произошел вызов. Если абонент зарегистрирован в базе контрагентов, то в момент поступления звонка оператору вывод информационного сообщения на АРМ оператора с контактными данными абонента.
Прием голосовых сообщений на голосовой почтовый ящик	Модуль голосовой почтовый ящик позволяет оставлять адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети
Интерактивный автоответчик	Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям внутри Контактного центра, пользуясь информацией, вводимой абонентом с помощью тонального набора
Система автоматического распределения звонков	В функции системы входят распределение звонков по телефонным очередям, поиск свободного оператора, дополнительные возможности, связанные с распределением звонка среди группы операторов, поддержка различных форм взаимодействия оператора с абонентом в соответствии с заданными бизнес-правилами, включая представление необходимой информации в автоматическом режиме
Аудиозапись телефонных переговоров	Система аудиозаписи предоставляет возможность осуществлять аудиозапись всех входящих и исходящих разговоров с абонентами, в том числе переадресованные операторами на работников компании, и привязка файла с аудиозаписью разговора к обращению (документу) в системе управления взаимоотношениями с потребителями. Так же система должна обеспечивать: поиск записей разговоров через систему фильтров; прослушивание разговора во встроенном проигрывателе; возможность экспорта записи разговора в файл; установка правил записи разговоров; хранение записей; архивирование записей по графику или по команде администратора; установка ограничения времени хранения записей.
Модуль отчетности и статистики	Система предоставляет возможность отслеживать параметры вызовов: <ul style="list-style-type: none"> <li>– количество входящих/исходящих запросов;</li> <li>– количество запросов, закрытых интерактивным автоответчиком;</li> <li>– количество запросов, закрытых оператором Контактного центра;</li> <li>– количество маршрутизированных запросов по подразделениям;</li> </ul> количество запросов в обработке; <ul style="list-style-type: none"> <li>– полная статистика переходов запросов из состояния в состояние;</li> <li>– среднее время обработки запроса оператором;</li> <li>– среднее время обработки запроса другими подразделениями Общества в случае переадресации вызова;</li> </ul>



Модуль/функция	Описание
	<p>– среднее время использования интерактивного автоответчика. По указанным параметрам система должна формировать любую типовую отчетность, а также предоставляет удобный инструмент для дополнительных отчетных форм для анализа трудоемкости, загруженности, эффективности работы операторов.</p>
Система автообзвона абонентов	Система предоставляет возможность осуществлять исходящие вызовы в автоматическом режиме потребителям услуг, из сформированного списка, для предоставления типизированной информации в виде голосового сообщения
Модуль смс-сервиса	Система позволяет использовать смс - сервис, в том числе смс-оповещение, смс-уведомление потребителей
Система защиты конфиденциальных данных	Система позволяет организовать защиту конфиденциальных данных
<b>Дополнительные</b>	
Система интеллектуального распределения звонков	Система интеллектуальной маршрутизации вызова позволяет по собранным и имеющимся данным о потребителе, о загрузке линии и операторов – адресация вызова по оптимальному маршруту - динамическое управление приоритетом звонка в очереди, маршрутизация на основе уровня знаний оператора, условная маршрутизация вызова, маршрутизация вызовов на основе данных полученных из системы управления взаимоотношениями с потребителями, и.т.п.
Система преобразования текста в речь	Система предоставляет возможность абонентам получать информацию от Контактного центра в удобном для восприятия виде. Системы используются, когда предоставляемая информация потребителю имеет уникальный, не повторяющийся характер и ее нельзя представить в виде набора фраз
Система распознавания речи	Система предоставляет возможность абонентам предоставить информацию компании через Контактного центр, например, для предоставления текущих показаний приборов учета электроэнергии
Система упреждающего дозвона	Система позволяет оптимизировать процедуру организации массовых исходящих вызовов. Система самостоятельно устанавливает соединение с абонентами из списка, определяет «живой» ответ и передает вызов оператору или на модуль интерактивного автоответчика
Нейросетевой агент	Нейросетевой программный комплекс, предназначенный для автоматического поиска запрашиваемой клиентом информации в справочных системах компании и выдаче ответов в голосовом или текстовом форматах с использованием технологий искусственного интеллекта.

**Приложение В  
(рекомендуемое)**

**Структура и содержание раздела «Потребители»**

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Территория обслуживания филиала	Общая информация	Общая информация об Обществе и его филиалах. Перечень зон деятельности сетевой организации с детализацией по населенным пунктам и районам городов, определяемых в соответствии с границами балансовой принадлежности электросетевого хозяйства, находящегося в собственности филиала или принадлежащего ему на ином законном основании
	Техническое состояние сетей	Сведения о техническом состоянии сетей, в том числе: 1) сводные данные об аварийных отключениях в месяц по границам территориальных зон деятельности организации, вызванных авариями или внеплановыми отключениями объектов электросетевого хозяйства, с указанием даты аварийного отключения объектов электросетевого хозяйства и включения их в работу, причин аварий (по итогам расследования в установленном порядке) и мероприятий по их устранению; 2) объем недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии; 3) ввод в ремонт и вывод из ремонта электросетевых объектов с указанием сроков (сводная информация)
	Питающие центры (размещается активная ссылка на сервис Портала ТП «Интерактивная карта центров питания»)	Перечень центров питания
Передача электрической энергии	Общая информация по передаче электрической энергии	Информация о передаче электрической энергии, схема взаимодействия участников по передаче электроэнергии
	Типовые формы документов	Формы типовых договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии
	Перечень паспортов всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией потребителям при передаче электрической энергии	Паспорта услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией потребителям при передаче электрической энергии
	Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	Тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения регулирующего органа об установлении тарифов
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов
	Подлежащая раскрытию информация по передаче электрической энергии	1. Общая информация о потерях электрической энергии; 2. Типы источников потерь электрической энергии; 3. Информация о размере потерь в электрических сетях;

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
		<p>4. Мероприятия по снижению потерь электрической энергии.</p> <p>Информация в данном разделе представляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»</p>
Технологическое присоединение	Общая информация по технологическому присоединению	Информация о процедуре технологического присоединения, этапах присоединения, необходимых документах и сроках исполнения каждого из этапов. Схема взаимодействия участников процесса
	Типовые формы документов	Типовые формы документов на технологическое присоединение по каждой группе заявителей
	Тарифы на технологическое присоединение	Тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения регулирующего органа об установлении тарифов
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по технологическому присоединению
	Подлежащая раскрытию информация по технологическому присоединению	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количество поданных заявок и объема мощности, необходимого для их удовлетворения;</li> <li>2. Количество заключенных договоров на технологическое присоединение, присоединяемого объема мощности, сроков и стоимости по каждому договору отдельно;</li> <li>3. Информация об аннулированных заявках на технологическое присоединение.</li> <li>4. Количество выполненных присоединений и присоединенной мощности.</li> <li>5. Сведения о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей мощности на объектах электросетевого хозяйства с указанием текущего объема мощности на таких объектах (отдельно по каждому объекту)</li> </ol> <p>Информация в данном разделе представляется в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01. 2004 № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»</p>
	Паспорта услуг (процессов) процессов	Паспорта услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией потребителям при технологическом присоединении
Коммерческий учет электрической энергии(мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания	Общая информация по коммерческому учету электрической энергии	Общая информация коммерческом учете электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Требования к приборам учета и их установке	Требования к приборам учета и их установке
	Типовые формы документов	Типовые формы документов по обеспечению коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
коммунальных услуг по электроснабжению	Нормативные документы	Перечень нормативных правовых актов, содержащих положения по обеспечению коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Паспорта процессов	Паспорта услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией по коммерческому учету электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Порядок выполнения мероприятий, связанных с обеспечением коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	<p>Порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и последующей их эксплуатации и предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в объеме функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), предусмотренном Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 № 890:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- передача показаний и результаты измерений прибора учета, присоединенного к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);</li> <li>- предоставление информации о количестве и иных параметрах электрической энергии;</li> <li>- полное и (или) частичное ограничение режима потребления электрической энергии (приостановление или ограничение предоставления коммунальной услуги), а также возобновление подачи электрической энергии;</li> <li>- установление и изменение зон суток (часов, дней недели, месяцев) по прибору учета, присоединенному к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности), по которому осуществляется суммирование объемов электрической энергии, в соответствии с дифференциацией тарифов (цен), предусмотренной законодательством;</li> <li>- передача данных о параметрах настройки и событиях, зафиксированных прибором учета, присоединенным к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);</li> <li>- передача справочной информации;</li> <li>- передача архивных данных;</li> <li>- оповещение о возможных недостоверных данных, поступаемых с приборов учета в случаях срабатывания индикаторов вскрытия электронных пломб на корпусе и клеммной крышке прибора учета, факта события воздействия магнитным полем на элементы прибора учета, неработоспособности прибора учета вследствие аппаратного или программного сбоя, его отключения (после повторного включения), перезагрузки;</li> </ul>

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
		- передача информации об использованном расчетном способе, использованных исходных данных и источниках их получения
Дополнительные услуги	Перечень дополнительных услуг	Перечень дополнительных платных услуг филиала и описание, прейскурант цен, порядок и места подачи заявки на дополнительные услуги
Система обслуживания клиентов	Офисы обслуживания потребителей	1. Почтовые адреса офисов обслуживания потребителей, карта с обозначением месторасположения, номера общественного транспорта и остановки; 2. Федеральный телефонный номер 8-800-220-0-220 и единый короткий номер 220 горячей линии энергетиков «Светлая линия 220» и электронный адрес офиса обслуживания потребителей; 3. ФИО, контактный телефон начальника ЦОП. 4. Форма записи на очный прием в офис обслуживания
	Интернет-приемная (размещение активной ссылки на сервисы обратной связи Портала ТП)	1. Задать вопрос специалисту; 2. Направить обращение/жалобу; 3. Вопрос-ответ. 4. Направить сообщение о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии 6. Возможность получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме посредством Портала ТП и МП
	Личный кабинет Клиента (размещается активная ссылка на сервис Портала ТП)	Личный кабинет клиента на Портале ТП предоставляет адресную информацию потребителям, в том числе информацию о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение)
	Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220»	Описание Горячей линии энергетиков «Светлая линия 220», режим работы, услуги
	Нормативные документы	Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций
	Отчет о работе с потребителями за отчетный период	Статистическая отчетность о результатах работы с потребителями, включающая структурное распределение по основным классификационным параметрам обращений, динамика обращений по категориям обращений. Информация обновляется не менее 1 раза в квартал
	Опрос клиентов (Анкета клиента)	Анкета клиента по различным тематикам для проведения интерактивного опроса. Тематика опроса и, соответственно, анкета должны обновляться не менее 1 раза в квартал
Полезная информация: энергосбережение, безопасность		Информация по энергосбережению и безопасности, угроза жизни и здоровью при хищениях электроэнергии и энергооборудования.

**Приложение Г  
(обязательное)**

**Раскрытие информации сетевой организацией (карта подраздела)**

№	п/п Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций	Наименование подраздела	Периодичность	Наименование Гиперссылка на файл с публикуемыми данными	Период размещения информации и архива	Требование к документу, файлу и подразделу
1.	П.12 пп. (а)	Годовая финансовая (бухгалтерская) отчетность, аудиторское заключение	Годовая	Бухгалтерский баланс на ( _ )	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	форма документа в соответствии с приказом Минфина России от 02.07.2010 №66н; заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла - pdf
				Аудиторское заключение по финансовой (бухгалтерской) отчетности	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022 (в случае, если в соответствии с законодательством Российской Федерации осуществлялась аудиторская проверка)	форма документа в соответствии с формами, содержащимися в Сборнике примерных форм заключений и отчетов, составленных в соответствии с Международными стандартами аудита (версия 6/2021)"утвержденном Протоколом заочного голосования Совета по аудиторской деятельности при Минфине России от 23.12.2021 N 62 <О решениях Совета по аудиторской деятельности при Минфине России и заверение печатью и подписью аудитора; формат файла – pdf
				Архив	год n-1, n-2, n-3	

2.	П.12 пп. (б), (в)	Структура и объемы затрат на производство и реализацию товаров (работ, услуг)	Годовая	Структура и объемы затрат на оказание услуг по передаче электрической энергии – методом доходности инвестированного капитала – методом долгосрочной индексации необходимой валовой выручки – методом экономически обоснованных расходов (затрат)	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э в зависимости от метода регулирования: – приложение 1 к приказу, – приложение 2 к приказу, – приложение 3 к приказу; – формат файла - xlsx
				Отчет о движении активов, информация о выбытии активов в течение года, о вводе активов в течение года		форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э (приложение 4); формат файла - xlsx
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
3.	П.12пп. (г)	Предложение размера цен (тарифов), долгосрочных параметров регулирования	Годовая	Предложение о размере цен на услуги по передаче электрической энергии и долгосрочных параметров регулирования	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	форма документа в соответствии с приложением 1 к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
4.	П.19пп. (а)	Информация о тарифах на услуги по передаче электрической энергии и размерах платы за технологическое присоединение к электрическим сетям	Годовая	Информация о тарифах на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования:	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	Приказ ФАС России от 10.03.2022 № 196/22 (приложение № 2)
				единые (котловые) тарифы по передаче электроэнергии		формат файла - pdf
				индивидуальные тарифы по передаче электроэнергии для взаиморасчетов со смежными сетевыми организациями		формат файла - pdf
				тарифные решения по плате за технологическое присоединение		формат файла - pdf
				источники официального опубликования нормативно-правовых актов органов регулирования		Перечень ссылок на источники официального опубликования
				Архив	год n-1, n-2, n-3	

5.	П.19 пп «б»	Информация о расходах, связанных с осуществлением технологического присоединения, не включаемых в плату за технологическое присоединение	В течение 5 дней со дня поступления в сетевую организацию решения регулирующего органа об установлении тарифов в соответствии с нормативными актами в области государственного регулирования тарифов	Расходы, связанные с осуществлением технологического присоединения, не включаемых в плату за технологическое присоединение	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	формат файла - xlsx П 1.2.7 приложение №1, П. 1.2.10. приложение №2 к Приказу ФСТ от 24.10.2014 №1831-э
				источник официального опубликования решения органа регулирования		Ссылки на источник опубликования
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
6.	П.19 пп. «в»	Информация о расходах на строительство введенных в эксплуатацию объектов электросетевого хозяйства для целей технологического присоединения и реализации иных мероприятий инвестиционной программы, на подготовку и выдачу сетевой организацией технических условий и их согласование с системным оператором, на проверку сетевой организацией выполнения заявителем технических	За 10 дней до предоставления в регулирующий орган прогнозных сведений о соответствующих расходах	Расходы, связанные со строительством введенных в эксплуатацию объектов электросетевого хозяйства для целей технологического присоединения и реализации иных мероприятий инвестиционной программы территориальной сетевой организации, на подготовку и выдачу сетевой организацией технических условий и их согласование с системным оператором (субъектом оперативно-диспетчерского управления в технологически изолированных территориальных электроэнергетических системах), на проверку сетевой организацией выполнения заявителем технических условий в соответствии с Правилами ТП, а также в соответствии с методическими указаниями по определению размера	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	формат файла - xlsx



		<p>условий в соответствии с Правилами ТП</p>		<p>платы за технологическое присоединение к электрическим сетям, утвержденными Федеральной антимонопольной службой</p>		
				<p>Решение органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов об установлении единых для всех территориальных сетевых организаций на территории субъекта Российской Федерации стандартизированных тарифных ставок, определяющих величину платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций</p>		<p>формат файла - pdf</p>
				<p>информация о фактических средних данных о присоединенных объемах максимальной мощности за 3 предыдущих года по каждому мероприятию</p>		<p>форма документа в соответствии с приложением 2 к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24</p>
				<p>информация о фактических средних данных о длине линий электропередачи и об объемах максимальной мощности построенных объектов за 3 предыдущих года по каждому мероприятию</p>		<p>форма документа в соответствии с приложением 3 к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24</p>
				<p>информация об осуществлении технологического</p>		<p>форма документа в соответствии с приложением 4 к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков, утвержденных</p>

				присоединения по договорам, заключенным за текущий год		постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24		
				информация о поданных заявках на технологическое присоединение за текущий год		форма документа в соответствии с приложением 5 к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24		
				Архив	год n-1, n-2, n-3			
П.19 пп. «г»	Информация об основных потребительских характеристиках регулируемых товаров (работ, услуг)	Годовая	О балансе электрической энергии и мощности:	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	форма документа в соответствии с формой 1 приложения Д к настоящим Стандартам; формат файла - xlsx			
			отпуск электрической энергии в сеть и отпуск электроэнергии из сети по уровням напряжения					
			объем переданной электроэнергии по договорам об оказании услуг по передаче электроэнергии в разрезе уровней напряжения					
			потери электроэнергии в электрических сетях в абсолютном и относительном выражении по уровням напряжения					
						Архив	год n-1, n-2, n-3	
			О затратах на оплату потерь:	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	формат файла - xlsx			
			затраты на покупку потерь в собственных сетях;		форма документа в соответствии с формой 2 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx			
			уровень нормативных потерь электроэнергии на текущий период		форма 3 документа в соответствии с формой приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx			
решения об установлении уровня нормативных потерь	формат файла - pdf							
перечень мероприятий по снижению размеров потерь в сетях, сроки их исполнения и источники финансирования;	форма документа в соответствии с формой 4 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx							
закупка электрической энергии для компенсации потерь в сетях и ее стоимость;	форма документа в соответствии с формой 5 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx							

				размер фактических потерь по уровням напряжений;		форма документа в соответствии с формой 6 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
				О перечне зон деятельности с детализацией по населенным пунктам и районам городов, определяемых в соответствии с границами балансовой принадлежности электросетевого хозяйства, находящегося в собственности сетевой организации или на ином законном состоянии	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	форма документа в соответствии с формой 7 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
			Годовая	О техническом состоянии сетей:	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	формат файла – xlsx.
				сводные данные об аварийных отключениях в месяц, вызванных авариями или внеплановыми отключениями, с указанием даты аварийного отключения и включения их в работу, причин аварий, мероприятий по их устранению		

				Архив	год n-1, n-2, n-3	
			Квартальная	Объем недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии	квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например, I квартал 2022 года	формат файла – xlsx.
			Квартальная	О наличии объема свободной для технологического присоединения мощности:		
				наличие объема свободной для технологического присоединения трансформаторной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше	квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например, I квартал 2022 года	форма документа в соответствии с формой 8 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx
				наличие объема свободной для технологического присоединения трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения	квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: I квартал 2022 года	форма документа в соответствии с формой 9 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx

				Архив	кварталы n – 1, n-2, n-3 годов	
			Ежемесячная	Сводная информация о вводе в ремонт и выводе из ремонта электросетевых объектов с указанием сроков	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2022 года	формат файла – xlsx
				Архив	месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	
7.	П 19 пп.«д»	Информация о наличии (об отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам, работам и услугам	Ежемесячная В отношении трансформаторных ПС 35 кВ и выше ежемесячно до 15 числа, месяца следующего за отчетным  В отношении подстанций и распределительных пунктов напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по уровням напряжения по письменному запросу потребителя в течение 7-ми дней с момента поступления соответствующего запроса	Сводная информация о поданных заявках на технологическое присоединение к электрическим сетям Сводная информация о заключенных договорах об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям Сводная информация об аннулированных заявках на технологическое присоединение Сводная информация о выполненных присоединениях и присоединенной мощности	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года	форма документа в соответствии с формой 10 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx
				Архив	месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	
8.	П.19 пп.(е) «»	Информация о величине резервируемой максимальной мощности по	Квартальная	Сведения о величине резервируемой максимальной мощности	квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: I квартал 2022 года	форма документа в соответствии с формой 11 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx

		потребителям с распределением по уровням напряжения		Архив	кварталы п – 1, п-2, п-3 годов		
9	П19пп «ж»	Информация о результатах контрольных замеров электрических параметров режимов работы оборудования объектов электросетевого хозяйства	Предоставляется субъектам оперативно-диспетчерского управления в течение 10 рабочих дней, с учетом сроков, установленных соответствующими заданиями диспетчерских центров АО «СО ЕЭС».	Результаты контрольных замеров электрических параметров режимов работы оборудования объектов электросетевого хозяйства направляются в субъект оперативно-диспетчерского управления	-	Информация о результатах контрольных замеров электрических параметров режимов работы оборудования объектов электросетевого хозяйства направляется в субъект оперативно-диспетчерского управления. В соответствии с п. 135 Постановления Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 формат определяется в соответствующих заданиях диспетчерских центров АО «СО ЕЭС».	
				Архив	кварталы п – 1, п-2, п-3 годов		
10.	19 «з»	Информация об условиях, на которых осуществляется поставка регулируемых товаров ,работ, услуг	Годовая	Информация об условиях, на которых осуществляется поставка регулируемых товаров, работ и услуг субъектами естественных монополий	год п (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	Текстовое описание	
				Типовые формы договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии			формат файла - doc
				Типовые договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям			формат файла - doc
				Источник официального опубликования нормативного правового акта, регулирующего условия этих договоров			Ссылки на файловые представления нормативных правовых актов в действующей редакции
				Архив	год п-1, п-2, п-3		

11.	П19пп. «и»),	Информация о порядке выполнения мероприятий, связанных с технологическим присоединением к электрическим сетям	Годовая	Перечень и порядок выполнения мероприятий, необходимых для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям с указанием ссылок на нормативные правовые акты.		Текстовое описание
				Нормативные правовые акты		Ссылки на файловые представления нормативных правовых актов в действующей редакции
				Архив		год n-1, n-2, n-3
12	П 19 пп. «к»	Информация о возможности подачи заявки на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей посредством Портала ТП	Годовая или при внесении изменений в НПА, в течение 10 дней со дня вступления в силу изменений	Информация о возможности подачи заявки на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13 и 14 Правил технологического присоединения, к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ включительно посредством официального сайта сетевой организации или иного официального сайта в сети «Интернет», определяемого Правительством Российской Федерации.	Год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	Текстовое описание
				Архив		год n-1, n-2, n-3
13	П 19 пп. «л»	Информация об основных этапах обработки заявок на	Годовая или при внесении изменений в НПА, в течение 10	- информация о дате поступления заявки и ее регистрационном номере,	Год n (период актуальной информации на текущую дату)	Текстовое описание

		технологическое присоединение к электрическим сетям	дней со дня вступления в силу изменений	- информация о направлении в адрес заявителей подписанного со стороны сетевой организации договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям и технических условий, - информация о дате заключения договора, - информация о ходе выполнения сетевой организацией технических условий, - информация о фактическом присоединении и фактическом приеме (подаче) напряжения и мощности на объекты заявителя, - информация о составлении и подписании документов о технологическом присоединении.	Например: 2022	
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
14.	П.19 пп. «м»	Информация об инвестиционных программах и обосновывающих ее материалах	Годовая	Перечни инвестиционных проектов на период реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы), реализуемых с использованием инвестиционных ресурсов, включаемых в регулируемые государством цены (тарифы), и инвестиционных проектов, реализуемых без использования таких инвестиционных ресурсов;	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	Формы документов в соответствии с Приказом Минэнерго от 05.05. 2016 № 380 об утверждении форм раскрытия сетевой организацией информации об инвестиционной программе (о проекте инвестиционной программы и (или) проекте изменений, вносимых в инвестиционную программу) и обосновывающих ее материалах... формат файла – pdf



				<p>краткое описание инвестиционной программы;</p> <p>План финансирования и освоения капитальных вложений по инвестиционным проектам в отношении каждого года периода реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы)</p> <p>Результаты расчетов объемов финансовых потребностей, необходимых для строительства (реконструкции) объектов электроэнергетики, а также информацию об использованных при таких расчетах типовых технологических решениях капитального строительства объектов электроэнергетики, их технических показателях и о соответствующих им укрупненных нормативах цены</p> <p>План ввода основных средств в натуральном и стоимостном выражении с распределением по инвестиционным проектам, составленный на период реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы), в том числе с распределением по кварталам в первом году реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) и году, в котором раскрывается инвестиционная программа (если применимо)</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>финансовый план субъекта рынков электрической энергии с указанием источников и способов финансирования инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) и отчетных показателей исполнения финансового плана субъекта рынков электрической энергии за предыдущий и текущий годы</p>		
			<p>Перечень субъектов Российской Федерации, на территории которых инвестиционной программой (проектом инвестиционной программы) организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью предусматривается строительство (реконструкция, модернизация и (или) техническое перевооружение) объектов электросетевого хозяйства, а также находятся объекты электросетевого хозяйства, входящие в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть и не принадлежащие на праве собственности указанной организации (раскрывается организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью</p>		

				<p>паспорта инвестиционных проектов</p> <p>Значения целевых показателей для целей формирования инвестиционной программы, установленные в порядке, утвержденном Министерством энергетики Российской Федерации;</p> <p>Материалы, обосновывающие стоимость инвестиционных проектов, предусмотренных проектом инвестиционной программы</p> <p>Программа научно-исследовательских и (или) опытно-конструкторских работ на период реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) с распределением по годам и описанием содержания работ</p> <p>Копия решения об одобрении проекта инвестиционной программы советом директоров</p> <p>Программа по энергосбережению и повышению энергетической эффективности;</p> <p>Заключения (отчеты) по результатам проведения технологического и ценового аудита инвестиционных проектов строительства объектов электроэнергетики;</p> <p>Заключение по результатам проведения технологического и ценового аудита инвестиционной программы</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>(проекта инвестиционной программы) (при наличии такового)</p> <p>Информация о наличии предусмотренных законодательством Российской Федерации о приватизации инвестиционных обязательств в отношении объектов электросетевого хозяйства, а также об условиях таких обязательств.</p> <p>Результаты расчетов объемов финансовых потребностей, необходимых для реализации мероприятий по приобретению, установке, замене, допуску в эксплуатацию приборов учета электрической энергии и (или) иного оборудования, а также нематериальных активов, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности), в том числе посредством интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), выполненных в соответствии с нормативами предельного объема финансовых потребностей, а также информацию о составе мероприятий по организации коммерческого учета, их стоимостных, технических и количественных показателях, коэффициентах (индексах-дефляторах) и</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				соответствующих им нормативах предельного объема финансовых потребностей на их реализацию, использованных при указанных расчетах.		
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
15.	П.19 пп. «н»	Информация об отчетах о реализации инвестиционной программы и обосновывающих их материалах	Квартальная	<p>Отчет о реализации инвестиционной программы, сформированный с распределением по перечням инвестиционных проектов, с указанием фактических:</p> <p>введенной (выведенной) мощности и (или) других характеристик объектов инвестиционной деятельности, предусмотренных соответствующими инвестиционными проектами, а также дат ввода (вывода) указанных объектов;</p> <p>объемов финансирования и освоения капитальных вложений, а также источников финансирования инвестиционных проектов инвестиционной программы;</p> <p>объемов ввода объектов основных средств в натуральном и стоимостном выражении по инвестиционным проектам инвестиционной программы;</p> <p>стоимостных, технических, количественных и иных показателей технологических решений капитального строительства введенных в эксплуатацию объектов</p>	<p>квартал n года n (период актуальной информации на текущую дату)</p> <p>Например, I квартал 2022 года</p>	<p>Приказ Минэнерго от 25.04.2018 №320 «Об утверждении форм раскрытия сетевой организацией информации об отчетах о реализации инвестиционной программы и об обосновывающих их материалах....»</p>

				<p>электроэнергетики, соответствующих типовым технологическим решениям капитального строительства объектов электроэнергетики, в отношении которых Министерством энергетики Российской Федерации установлены укрупненные нормативы цены;</p> <p>значений количественных показателей инвестиционной программы и достигнутых результатов в части, касающейся расширения пропускной способности, снижения потерь в сетях и увеличения резерва для присоединения потребителей отдельно по каждому центру питания напряжением 35 кВ и выше;</p> <p>отчет о выполненных закупках товаров, работ и услуг для реализации утвержденной инвестиционной программы с распределением по каждому инвестиционному проекту;</p> <p>отчет об исполнении финансового плана субъекта рынков электрической энергии;</p> <p>паспорта инвестиционных проектов, содержащие информацию, предусмотренную пунктом 27 Постановления Правительства от 21.01.2004 № 24, по состоянию на отчетную дату;</p> <p>заключение по результатам проведения технологического</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				и ценового аудита отчета о реализации инвестиционной программы (при наличии такового), выполненное в соответствии с методическими рекомендациями по проведению технологического и ценового аудита инвестиционных программ (проектов инвестиционных программ) сетевых организаций, отнесенных к числу субъектов электроэнергетики, инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации и (или) органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на утверждение инвестиционных программ субъектов электроэнергетики, и отчетов об их реализации, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2016 № 2002-р;		
				Архив	кварталы n – 1, n-2, n-3 годов	
16.	П.19 пп. «о»	Информация о способах приобретения, стоимости и объемах товаров,	Годовая	Информация о корпоративных правилах осуществления закупок (включая использование конкурсов, аукционов);	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например, 2022	формат файла – pdf

		необходимых для оказания услуг по передаче электроэнергии		Информация о проведении закупок товаров, необходимых для производства регулируемых услуг (включая использование конкурсов и аукционов), с указанием наименований товаров и предполагаемых объемов закупок;		формат файла – pdf
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
17.	П.19 пп. «п»	Информация о паспортах услуг (процессов) согласно единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций	При внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, паспорт услуги (процесса) приводится сетевой организацией в соответствие указанным изменениям в течение десяти рабочих дней после вступления в силу указанных изменений. По дополнительным услугам (в случае наступления обстоятельств, требующих внесения изменений)	Паспорта услуг (процессов) при технологическом присоединении Перечень всех услуг (процессов) при передаче электрической энергии Паспорта услуг (процессов) по коммерческому учету Паспорта дополнительных услуг (процессов)		



18.	П. 19 пп (р) «к»	Информация о лицах, намеревающихся перераспределить максимальную мощность принадлежащих им энергопринимающих устройств в пользу иных лиц	В течение 5 рабочих дней со дня получения заявления от лица, намеревающегося осуществить перераспределение максимальной мощности принадлежащих ему энергопринимающих устройств в пользу иных лиц.	Информация о лицах, намеревающихся перераспределить максимальную мощность: - наименование лица, которое намеревается осуществить перераспределение максимальной мощности принадлежащих ему энергопринимающих устройств, и его контактные данные; - объем планируемой к перераспределению максимальной мощности; - наименование и место нахождения центра питания.		Форма документа в соответствии с формой 12 приложения Д к настоящим Стандартам. Формат файла- xlsx
19.	П.19пп «с»	Информация о качестве обслуживания потребителей услуг	Годовая	Информация о качестве обслуживания потребителей услуг	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например, 2022	Информация размещается в разделе потребителям согласно приложению N 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.
				Архив	год n-1, n-2, n-3	
20.	П.19 пп.(т) «м»	Информация об объеме и стоимости электрической энергии (мощности) за расчетный период, приобретенной по договору купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) в целях компенсации потерь электрической энергии	Ежемесячная	Информация об объеме и стоимости электроэнергии для компенсации потерь	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2022 года	Форма документа в соответствии с формой 13 приложения Д к настоящим Стандартам, формат файла - xlsx
				Архив	месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	

21.	П.19пп.(у)	<p>Информация о выделенных оператором подвижной радиотелефонной связи абонентских номерах и (или) об адресах электронной почты, предназначенных для направления потребителю электрической энергии (мощности), потребителю услуг по передаче электрической энергии уведомления о введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии</p>	-	<p>Информация о выделенных оператором подвижной радиотелефонной связи абонентских номерах и (или) об адресах электронной почты</p>		<p>Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx</p>
-----	------------	--	---	--	--	--

**Раскрытие информации сетевой организацией, выполняющей функции гарантирующего поставщика**

№	п/п Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций	Наименование подраздела	периодичность	Период размещения информации и архива	Содержание подраздела (наименование документов)	Требование к документу, файлу и подразделу
1.	П.12пп. «а»	Годовая финансовая (бухгалтерская) отчетность, аудиторское заключение	годовая	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	годовая бухгалтерская отчетность	форма документа в соответствии с приказом Минфина России от 02.07.2010 №66н; заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла - pdf
					аудиторское заключение по финансовой (бухгалтерской отчетности)	форма документа в соответствии с формами, содержащимися в Сборнике примерных форм заключений и отчетов, составленных в соответствии с Международными стандартами аудита (версия 6/2021), утвержденном Протоколом заочного голосования Совета по аудиторской деятельности при Минфине России от 23.12.2021 N 62 «О решениях Совета по аудиторской деятельности при Минфине России» и заверение печатью и подписью аудитора; формат файла – pdf
				год n-1, n-2, n-3	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
2.	П.12пп «г»	Информация о предложении размера цен (тарифов)	годовая	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2015	предложение о размере цен (тарифов)	форма документа в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24 (приложение к Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков)
					год n-1, n-2, n-3	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду
3.	П.45пп.«а»	Информация о цене на электрическую энергию, дифференцированной в	Годовая	год n (период актуальной информации на текущую дату)	раскрытие информации субъектами естественных	форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э (приложения 5);

		зависимости от условий, определенных законодательством Российской Федерации.		Например: 2022	монополий, которым присвоен статус гарантирующего поставщика	заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла – pdf
				год n-1, n-2, n-3	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
4.	П.45 пп. «б»	Информация об основных условиях договора купли-продажи электрической энергии	Годовая	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	раскрытие информации субъектами естественных монополий, которым присвоен статус гарантирующего поставщика	форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э (приложения 5); заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла – pdf
				год n-1, n-2, n-3	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
5.	П.45 пп. «в»	Информация о деятельности гарантирующего поставщика	Годовая	год n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022	раскрытие информации субъектами естественных монополий, которым присвоен статус гарантирующего поставщика	форма документа в соответствии с приказом ФСТ России от 24.10.2014 №1831-э (приложения 5); заверение печатью организации и подписью руководителя; формат файла – pdf
				год n-1, n-2, n-3	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
7.	П.45 пп. «в»	Информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности по тарифным группам в разрезе территориальных сетевых организаций по уровням напряжения.	Ежемесячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2022 года	информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности	формат файла - pdf
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
8.	П.45 пп. «д»	Информация о ежемесячных фактических объемах потребления электрической энергии (мощности) по группам потребителей	Ежемесячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2022 года	информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности	формат файла - pdf
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
9.	П.45 пп. «е»	информацию об инвестиционной программе	Ежемесячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2022 года	информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности	формат файла - pdf

				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
10.	П.45пп. «ж»	Информация о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений	актуальная информация на текущую дату		информация о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности)	Информация подлежит опубликованию в течении 30 дней со дня принятия решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в субъекте Ро
					положение об установлении и применении социальной нормы для отдельных категорий потребителей	формат файла – pdf
					условия применения социальной нормы для групп домохозяйств и типов жилых помещений	
					случаи неприменения социальной нормы и цены (тарифы) на электрическую энергию (мощность)	
11.	П.45 пп. «з»	Информация о выделенных оператором подвижной радиотелефонной связи абонентских номерах и (или) об адресах электронной почты, предназначенных для направления потребителю электрической энергии (мощности) уведомления о введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии				Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx
12.	П.46, пп. «а»	Информация о перечне инвестиционных проектов на период реализации	Годовая			Информация раскрывается в отношении гарантирующих поставщиков отнесенных к числу субъектов электроэнергетики,

		<p>инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы), реализуемых с использованием инвестиционных ресурсов, включаемых в регулируемые государством цены (тарифы), и инвестиционных проектов, реализуемых без использования указанных инвестиционных ресурсов, с указанием идентификаторов инвестиционных проектов, определяемых однократно в соответствии с методическими указаниями по определению субъектами рынков идентификаторов инвестиционных проектов, утвержденными Министерством энергетики Российской Федерации, а также целевых показателей, на достижение которых направлена реализация инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы). Идентификатор инвестиционного проекта не меняется</p>				<p>инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации, или Министерством энергетики Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, за исключением таких гарантирующих поставщиков, энергоснабжающих и энергосбытовых организаций, совмещающих энергосбытовую деятельность с деятельностью по передаче и (или) производству электрической энергии, раскрывают информацию об инвестиционных программах (проектах инвестиционных программ) (за исключением сведений, составляющих государственную тайну)</p> <p>Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx</p>
13.	П.46, пп. «б»	<p>Информация с кратким описанием инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) по основным направлениям инвестиционных проектов, в том числе включающее указание целей и обоснование необходимости реализации инвестиционных проектов, характеристик объектов инвестиционной</p>	Годовая			<p>Информация раскрывается в отношении гарантирующих поставщиков отнесенных к числу субъектов электроэнергетики, инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации, или Министерством энергетики Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, за исключением таких гарантирующих</p>

		<p>деятельности, места расположения объектов инвестиционной деятельности, сроков ввода в эксплуатацию (вывода из эксплуатации) объектов инвестиционной деятельности, показателей энергетической эффективности оборудования и других показателей инвестиционных проектов инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы)</p>				<p>поставщиков, энергоснабжающих и энергосбытовых организаций, совмещающих энергосбытовую деятельность с деятельностью по передаче и (или) производству электрической энергии, раскрывают информацию об инвестиционных программах (проектах инвестиционных программ) (за исключением сведений, составляющих государственную тайну)</p> <p>Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx</p>
14.	П.46, пп. «в»	<p>Информация о плане финансирования и освоения инвестиций по инвестиционным проектам в отношении каждого года периода реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) с указанием по каждому инвестиционному проекту планируемых источников финансирования, полной и остаточной стоимости инвестиционных проектов (по состоянию на начало календарного года, в котором раскрывается инвестиционная программа (проект инвестиционной программы), а также плановых объемов финансирования и освоения капитальных вложений в отношении каждого года периода реализации</p>	Годовая			<p>Информация раскрывается в отношении гарантирующих поставщиков отнесенных к числу субъектов электроэнергетики, инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации, или Министерством энергетики Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, за исключением таких гарантирующих поставщиков, энергоснабжающих и энергосбытовых организаций, совмещающих энергосбытовую деятельность с деятельностью по передаче и (или) производству электрической энергии, раскрывают информацию об инвестиционных программах (проектах инвестиционных программ) (за исключением сведений, составляющих государственную тайну)</p> <p>Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными</p>

		инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы)				стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx
15.	П.46, пп. «г»	Информация о плане принятия к бухгалтерскому учету основных средств (в натуральном и стоимостном выражении) и нематериальных активов (в стоимостном выражении) с распределением по инвестиционным проектам, составленный на период реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы), в том числе с распределением по кварталам в первом году реализации инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) и году, в котором раскрывается инвестиционная программа (если применимо)	Годовая			Информация раскрывается в отношении гарантирующих поставщиков отнесенных к числу субъектов электроэнергетики, инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации, или Министерством энергетики Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, за исключением таких гарантирующих поставщиков, энергоснабжающих и энергосбытовых организаций, совмещающих энергосбытовую деятельность с деятельностью по передаче и (или) производству электрической энергии, раскрывают информацию об инвестиционных программах (проектах инвестиционных программ) (за исключением сведений, составляющих государственную тайну)  Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx
16.	П.46, пп. «д»	Копия решения об одобрении инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы) советом директоров (наблюдательным советом), а при отсутствии совета директоров (наблюдательного совета) - коллегиальным	Годовая			Информация раскрывается в отношении гарантирующих поставщиков отнесенных к числу субъектов электроэнергетики, инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации, или Министерством энергетики Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии



		(единоличным) исполнительным органом управления или иным уполномоченным органом (не раскрывается при опубликовании информации о проекте инвестиционной программы в случаях, если сроки раскрытия такой информации в соответствии с пунктом 48 настоящего документа предусмотрены Правилами утверждения инвестиционных программ субъектов электроэнергетики)				<p>"Росатом", или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, за исключением таких гарантирующих поставщиков, энергоснабжающих и энергосбытовых организаций, совмещающих энергосбытовую деятельность с деятельностью по передаче и (или) производству электрической энергии, раскрывают информацию об инвестиционных программах (проектах инвестиционных программ) (за исключением сведений, составляющих государственную тайну)</p> <p>Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла - docx</p>
17.	П.46, пп. «е»	Информация о программе по энергосбережению и повышению энергетической эффективности (для организаций, которые в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности утверждают и реализовывают программы в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности)	Годовая			<p>Информация раскрывается в отношении гарантирующих поставщиков отнесенных к числу субъектов электроэнергетики, инвестиционные программы которых утверждаются Министерством энергетики Российской Федерации, или Министерством энергетики Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, за исключением таких гарантирующих поставщиков, энергоснабжающих и энергосбытовых организаций, совмещающих энергосбытовую деятельность с деятельностью по передаче и (или) производству электрической энергии, раскрывают информацию об инвестиционных программах (проектах инвестиционных программ) (за исключением сведений, составляющих государственную тайну)</p>

						Информация размещается в разделе потребителям в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. Формат файла – docx
18.	П.46, пп. «ж»	Информация о заключениях (отчетах) по результатам проведения технологического и ценового аудита инвестиционных проектов в случаях, если получение таких заключений (отчетов) является обязательным;	Годовая			
19.	П.46, пп. «з»	Информация о результатах расчетов объемов финансовых потребностей, необходимых для реализации мероприятий по организации коммерческого учета, выполненных в соответствии с нормативами предельного объема финансовых потребностей, а также информацию о составе мероприятий по организации коммерческого учета, их стоимостных, технических и количественных показателях, коэффициентах (индексах-дефляторах) и соответствующих им нормативах предельного объема финансовых потребностей на их реализацию, использованных при указанных расчетах	Годовая			
20.	П.49 пп. «а»	Информация о размере регулируемой сбытовой надбавки с указанием	Годовая	года n (период актуальной информации на текущую дату)	Размер регулируемой сбытовой надбавки	Начиная с расчетного периода, с которого сбытовые надбавки гарантирующих

		решения уполномоченного органа об установлении тарифа, рассчитанные гарантирующим поставщиком в соответствии с Основами ценообразования в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике		Например: 2022 года		поставщиков определяются в виде формулы
				год n-1, n-2, n-3		
11.	П.49 пп «б»	Информация о предельных уровнях нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) в соответствующем расчетном периоде, дифференцированные по ценовым категориям	Месячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: 2022 года	данные о предельных уровнях нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) и их составляющих	форма документа в соответствии с формой, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2011 №1179
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
12.	П.49 ,пп «г»	Информация о ценах и объемах электрической энергии каждого свободного договора купли-продажи электрической энергии	Месячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года	цены и объемы каждого свободного договора купли-продажи	
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
13.	П.49,пп «д»	Информация об основаниях для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии	актуальная информация на текущую дату		основания для введения полного и частичного ограничения	Формат файла - pdf
14.	П.49 пп.«ж»	Информация о почасовых объемах продажи электрической энергии (мощности), произведенной на каждом квалифицированном генерирующем объекте, точки поставки которого расположены в зоне деятельности гарантирующего поставщика	Месячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года	фактический полезный отпуск электрической энергии (мощности) потребителям	
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	

15.	П.52 пп. «а»	Информация об объемах покупки электрической энергии (мощности) на розничном рынке электроэнергии	Месячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года	объемы покупки электрической энергии (мощности), поставщики, объемы поставки, цены	
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
16.	П.52 пп. «б»	Информация о фактическом полезном отпуске электрической энергии (мощности) потребителям	Месячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года	фактический полезный отпуск электрической энергии (мощности) потребителям	
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	
17.	П.52 пп. «в»	Информация об объемах и средневзвешенной цене покупки на розничном рынке электрической энергии (мощности), выработанной на объектах микрогенерации	Месячная	месяц n года n (период актуальной информации на текущую дату) Например: январь 2015 года	фактический полезный отпуск электрической энергии (мощности) потребителям	
				год n-1, n-2, n-3	Подразделы (годы) включают в себя подразделы (месяцы)	
				месяцы n – 1, n-2, n-3 годов	Содержание подраздела аналогично актуальному периоду	

**Приложение Д  
(обязательное)**

**Форматы раскрытия информации сетевой организацией**

*(приложение размещено на закладке «Контент» в СЭДО)*

**Приложение Е  
(обязательное)**

**Классификационные группы по тематикам обращений**

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
1.	Технологическое присоединение	Присоединение впервые вводимых энергопринимающих устройств, объектов по производству электрической энергии, объектов микрогенерации, Технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения объекта(ов), не присоединенного ранее к сетям Общества
		Присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с увеличением мощности	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам увеличения мощности ранее присоединенного к сетям Общества объекта(ов).
		Присоединение в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств без увеличения мощности, влекущее изменение схемы внешнего электроснабжения устройств	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам изменения категории надежности электроснабжения, точки присоединения, виды производственной деятельности, не влекущие пересмотр присоединенной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения таких энергопринимающих устройств.
		Перераспределение мощности	Обращение юридического лица /индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения энергопринимающих устройств посредством перераспределения присоединенной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями
		Восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению (дубликаты ТУ, актов)	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу выдачи дубликатов ранее выданных документов по технологическому присоединению (ТУ, актов) в случаях утраты ранее выданных
		Продление или изменение технических условий	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу продления срока действия ТУ, если заявителем не выполнены мероприятия и на дату окончания их срока действия имеется техническая возможность технологического присоединения, или изменения ТУ
		Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу внесения изменения в договор, исполнения договора об осуществлении технологического присоединения, в том числе исполнение ТУ, проведение осмотра

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
		Плата за технологическое присоединение	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу платы за технологическое присоединения
		Документы по технологическому присоединению (договор, ТУ, акты, уведомление)	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу получения документов по технологическому присоединению
		Возврат денежных средств	Обращение юридического лица/индивидуального предпринимателя по возврату денежных средств, ранее уплаченных по договору об осуществлении технологического присоединения, за объем не востребовавшей присоединенной мощности заявителя.
		Переоформление документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений, уведомлений) при смене собственника объекта	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам получения документов при смене собственника, за исключением восстановления ранее выданных документов по технологическому присоединению в случаях утраты ранее выданных
		Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства	Запрос органов местного самоуправления или правообладателя земельных участков о выдаче информации по подключению строящихся, реконструируемых или построенных, но не подключенных объектов капитального строительства к сетям Общества
		Прочие вопросы по технологическому присоединению	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по технологическому присоединению, не вошедшим в перечень
2.	Передача электрической энергии	Качество электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества электроэнергии
		Заключение договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам заключения договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии
		Хищение/несанкционированное потребление электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам хищения/несанкционированного потребления электрической энергии (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения/несанкционированного потребления)
		Хищение объектов электросетевого хозяйства	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам хищения объектов электросетевого хозяйства (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения)
		Акты безучетного/бездоговорного потребления электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выставленных актов безучетного/бездоговорного потребления электроэнергии

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
		Материальный ущерб	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя - конечных потребителей электроэнергии и энергосбытовых компаний по вопросам компенсации материального ущерба убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) услуг по передаче электроэнергии.
		Оплата услуг по передаче электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг по передаче электроэнергии
		Тарифы, льготы на электроэнергию	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установленных тарифов и льгот на передачу электроэнергии
		Прочие вопросы по передаче электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по передаче электроэнергии, не вошедшим в перечень
3.	Отключение электрической энергии	Аварийное отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения электроэнергии, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как аварийное
		Аварийно-экстренное отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя с запросом экстренного отключения электроснабжения в случае аварийных ситуаций
		Плановое отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения электроэнергии, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как плановое
		Ограничение (прекращение)/восстановление подачи электроэнергии по заявке энергосбытовой организации	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя (конечного потребителя электроэнергии или сбытовой организации) по вопросам ограничения (прекращения) и восстановления подачи электроэнергии по заявке энергосбытовой организации (в том числе заявка энергосбытовой организации)
		Прочие вопросы по отключениям электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по отключениям электроэнергии, не вошедшим в перечень
4.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Обслуживание ЛЭП, ТП (в том числе замена/ремонт опор, замена провода, изоляторов, и т.д.)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу обслуживания ЛЭП, ТП (в том числе замена/ремонт опор, замена провода, изоляторов, переключателей, замена ввода и т.д)
		Расчистка трасс ЛЭП	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу расчистки трасс ЛЭП (в том числе от древесно-кустарниковой растительности)



№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
		Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу согласования графиков вывода оборудования из эксплуатации
		Прочие вопросы технического обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам технического обслуживания, не вошедшим в перечень
5.	Коммерческий учет электроэнергии	Установка/замена приборов/допуска в эксплуатацию учета электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установки, замены приборов учета электрической энергии, допуска установленного прибора учета в эксплуатацию
		Ремонт приборов учета электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам ремонта приборов учета электрической энергии
		Снятие показаний перед демонтажем приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам снятия показаний существующего прибора учета, осмотр его состояния и схемы подключения до его демонтажа в целях замены, ремонта или проверки прибора учета
		Согласование места установки прибора учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета
		Обслуживание приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам обслуживания приборов учета электрической энергии
		Контрольные показания прибора учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам снятия контрольных показаний приборов учета
		Система АИИС КУЭ	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам проектирования, монтажа и ввода в эксплуатацию системы АИИС КУЭ
		Обслуживание АИИС КУЭ	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технического обслуживания АИИС КУЭ
		Оплата услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг коммерческого учета электроэнергии
		Прочие вопросы коммерческого учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам коммерческого учета, не вошедшим в перечень

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
6.	Дополнительные услуги	Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам изменения топологии сетей (перенос опоры, перенос ввода, и т.д.)
		Развитие и техническое обслуживание сетей наружного освещения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам проведение изыскательских работ, подготовку проекта наружного освещения, проведение монтажных работ, обслуживание и эксплуатацию систем наружного освещения, обеспечение автоматического включения и отключения установок наружного освещения
		Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения (в том числе услуга «ТП под ключ»)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выполнения всех мероприятий, которые закреплены техническими условиями за заявителем, при осуществлении процедуры технологического присоединения
		Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий плано-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации
		Энергоаудит и энергосервис	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по оценке энергопотребления объектов клиента, подготовке плана мероприятий по оптимизации энергопотребления, составлению энергетического паспорта и выполнению мероприятий по оптимизации энергопотребления
		Проектно-изыскательские работы по строительству, реконструкции и перевооружению объектов энергетики заявителя	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по проведению проектно-изыскательских работ, строительству, реконструкции и комплексному техническому перевооружению объектов энергетики
		Предоставление в аренду объектов ДО для заявителя (размещение рекламных конструкций, волоконно-оптического кабеля связи на ВЛ, предоставление автономных источников электроснабжения и пр.)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по предоставлению объектов, принадлежащих Обществу для совместного использования с оборудованием клиента, например подвес линий связи на опорах линий электропередачи
		Испытания и диагностика электрооборудования,	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по проведению

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
		защитных средств и приборов	испытаний средств защиты, проведение испытаний высоковольтных установок, тепловизионную диагностику энергоустановок
		Прочие вопросы по дополнительным услугам	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по дополнительным услугам, не вошедшим в перечень
7.	Качество обслуживания	Обслуживание на площадках ЦОП	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания работниками Общества на площадках ЦОП (всех категорий)
		Обслуживание Контактным центром	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания операторами Контактного центра
		Обслуживание в Интернет-приемной (Личном кабинете)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания в Интернет-приемной и Личном кабинете
		Обслуживание профильными подразделениями	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания профильными подразделениями при оказании услуг, в том числе подразделениями, ответственными за оперативно-технологическое управление, и подразделениями по эксплуатации и ремонту оборудования
		Неправомерные действия или бездействия со стороны работника при оказании услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по факту неправомерных действий или бездействия со стороны работника Общества при оказании услуг
		Организация системы обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам организации и функционирования элементов системы Обслуживания, в том числе работа ЦОП, Контактного центра, Интернет-приемной, размещение ЦОП, система оповещения потребителей и т.д.
		Раскрытие информации (информирование потребителей)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам раскрытия информации и информирования потребителей услуг
		Соблюдение конфиденциальности персональных данных потребителей	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам соблюдения конфиденциальности персональных данных потребителей (соблюдение требований Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»)
		Прочие вопросы по качеству обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам качества обслуживания, не вошедшим в перечень

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
8.	Контактная информация	Контактная информация структурных подразделений	Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации структурных подразделений Общества
		Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики	Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации организаций, работающих в сфере энергетики
9.	Прочее		Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам, не вошедшим в перечень

**Приложение Ж  
(обязательное)**

**Процесс обработки обращений по категориям**

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
1. Жалоба (Обращения)*	Первичная обработка обращения	Прием обращения	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями <sup>4</sup> /подразделение делопроизводства <sup>5</sup>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Регистрация обращения в ИС (с указанием всех классификационных параметров обращения)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Основная обработка обращения	Анализ жалобы	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Подготовка и направление запроса в профильное подразделение на предоставление информации по сути инцидента и подготовку проекта ответа потребителю	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Рассмотрение инцидента, разработка мероприятий для устранения инцидента	Профильное подразделение
		Подготовка информации по сути инцидента (включая перечень мероприятий и сроки реализации), проекта ответа потребителю и направление в подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями	Профильное подразделение
		Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения (при необходимости)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Предоставление ответа потребителю услуг. Регистрация в ИС результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения.	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями /подразделение делопроизводства

<sup>4</sup> Под подразделением, ответственным за взаимодействие с потребителями понимается подразделение на уровне исполнительного аппарата Общества, аппарата управления филиала Общества, ответственное за взаимодействие с потребителями/ работники ПО, РЭС.

<sup>5</sup> В случае получения заочного обращения почтой или посредством системы электронного документооборота Общества, дальнейшая обработка осуществляется в рамках организационно-распорядительных документов Общества по направлению делопроизводства.

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
	Исполнение мероприятий по обращению	Процессы по данному этапу определяются организационно-распорядительными документами Общества	Профильное подразделение
		Уведомление по временным точкам контроля подразделения, ответственного за взаимодействие с потребителями, о ходе исполнения мероприятий и по завершению	Профильное подразделение
	Контроль исполнения мероприятий по обращению	Направление запроса в профильное подразделение о результатах исполнения мероприятий по обращению (жалобе) в случае отсутствия уведомления от профильного подразделения в срок	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Завершение обработки обращения	Регистрация в ИС результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
Запрос справочной информации /консультации	Первичная обработка обращения	Прием обращения	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями /подразделение делопроизводства <sup>6</sup>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Регистрация обращения в ИС (с указанием всех классификационных параметров обращения)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Основная обработка обращения	Предоставление информации по запросу потребителя	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		В случае отсутствие информации у исполнителя (работника подразделения, ответственного за взаимодействие с потребителями) запрос в профильное подразделение, в зону компетенции которого входит вопрос потребителя, информации для подготовки ответа потребителю	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Предоставление информации для подготовки ответа потребителю по запросу в подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями	Профильное подразделение
		Подготовка ответа потребителю	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения по решению	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями

<sup>6</sup> В случае получения заочного обращения почтой, дальнейшая обработка осуществляется в рамках организационно-распорядительных документов Общества по направлению делопроизводства

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
		руководителя подразделения по взаимодействию с потребителями	
		Предоставление ответа потребителю услуг	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями /подразделение делопроизводства <sup>7</sup>
	Завершение обработки обращения	Регистрация в ИС результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
Заявка на оказание основных и дополнительных услуг	Первичная обработка обращения	Прием обращения	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями /подразделение делопроизводства <sup>8</sup>
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Регистрация обращения/заявки и пакета документов в ИС (с указанием всех классификационных параметров обращения). Перенаправление в АМ по направлению в соответствии с бизнес-процессом. Регистрация в АМ по направлению	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Основная обработка обращения	Проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Регистрация заявки и пакета документов в АМ по направлению	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Подготовка и направление уведомления потребителю услуг (заявителю) о недостающих сведений в заявке и/или документах	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Направление заявки и пакета документов, представленных потребителем услуг (заявителем), в профильное подразделение	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Исполнение мероприятий по заявке	Процессы по данному этапу определяются нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами Общества.	Профильные подразделения

<sup>7</sup> В случае направления почтой ответа на обращение потребителю услуг

<sup>8</sup> В случае получения заочного обращения почтой, дальнейшая обработка осуществляется в рамках организационно-распорядительных документов ДО по направлению делопроизводства

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
	Контроль исполнения мероприятий по обращению/заявке	Уведомление по временным точкам контроля подразделения по взаимодействию с потребителями о ходе исполнения мероприятий и по завершению	Профильные подразделения
		Информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг <sup>9</sup>	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Завершение обработки обращения/заявки	Регистрация в ИС результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения/заявки.	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
Отзыв и Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания	Первичная обработка обращения	Прием обращения	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Регистрация обращения в ИС (с указанием всех классификационных параметров обращения)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
	Основная обработка обращения	Анализ отзыва/предложения на необходимость проведения корректирующих мероприятий	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит вопрос по отзыву/предложению (в случае необходимости проведения корректирующих мероприятий)	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями
		Разработка корректирующих мероприятий по отзыву/предложению потребителя услуг	Профильное подразделение и Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями (в части консолидации предложений профильных подразделений)
	Исполнение мероприятий	Исполнение корректирующих мероприятий	Профильное подразделение
Завершение обработки обращения	Регистрация в ИС результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	Подразделение, ответственное за взаимодействие с потребителями	

\*рассмотрение обращений (жалоб) на качество электрической энергии и предоставления услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям осуществляется в соответствии с требованиями регламентирующих документов ПАО «Россети» и Общества по направлению деятельности

<sup>9</sup> Требования к процессам информирования и уведомления потребителей услуг изложены в разделе 6 настоящих Стандартов



**Приложение 3  
(обязательное)**

**Матрица ответственности**

Функция	Роли участников									
	Центр обслуживания клиентов	Единый контакт-центр	Подразделение делопроизводства исполнительного аппарата / филиала (в зависимости от уровня поступления обращения/заявки )	Отдел взаимодействия с клиентами исполнительного аппарата	Подразделение по взаимодействию с клиентами филиала	Профильное подразделение филиала	Заместитель генерального директора по развитию и реализации услуг исполнительного аппарата*	Заместитель директора по развитию и реализации услуг филиала*	Профильный заместитель генерального директора исполнительного аппарата*	Профильный заместитель директора филиала*
Методологические, контрольные и консолидирующие функции в области взаимодействия с потребителями услуг	И	И		П	П		О,К	О,К		
Организация качественного сервиса при очном и заочном обслуживании потребителей услуг	П	П		К	П	П	О,Н,К	О,Н,К	К	К
Разработка краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных стратегий деятельности Общества в области взаимодействия с потребителями услуг	И	И		П	И		Н,К,У	И	И	И
Реализация краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных стратегий деятельности Общества в области взаимодействия с потребителями услуг	П	П		П	П	П	Н,О,К	Н,О,К	П	П
Разработка методологических и регламентирующих документов в области взаимодействия с потребителями услуг	И	И	И	П	П	И	Н,О,У	Н,О,У	И	И

Функция	Роли участников									
	Центр обслуживания клиентов	Единый контакт-центр	Подразделение делопроизводства исполнительного аппарата / филиала (в зависимости от уровня поступления обращения/заявки )	Отдел взаимодействия с клиентами исполнительного аппарата	Подразделение по взаимодействию с клиентами филиала	Профильное подразделение филиала	Заместитель генерального директора по развитию и реализации услуг исполнительного аппарата*	Заместитель директора по развитию и реализации услуг филиала*	Профильный заместитель генерального директора исполнительного аппарата*	Профильный заместитель директора филиала*
Мониторинг качества обслуживания потребителей/качества услуг компании и выявление имеющихся проблем	П	П		П	П	И	Н,О,К	О,К	И	И
Прием и регистрация заявок/заявлений на оказание услуг по тематикам/каналам:	Очно		Почта		Портал тп.рф / эл.почта	Портал тп.рф / эл.почта				
технологическое присоединение к электрическим сетям	П		П	К	П	К	К	О,К		
передача электрической энергии	П		П			П	К	О,К		
коммерческий учет электрической энергии	П		П			П	К	О,К		
дополнительные услуги	П		П			П			К	О,К
Прием и регистрация обращений/жалоб потребителей услуг по каналам поступления:										
очно (лично письменно)	П		П (жалобы)	К	О,К	И	О,К	О,К	И	И
по почте	П		П	К	К	И	О,К	О,К	И	И
телефон (ЕКЦ)		П		К	П	И	О,К	О,К	И	И
телефон (офиса обслуживания)	П			К	О,К	И	О,К	О,К	И	И
интерактивно (с использованием сети Интернет), в т.ч. Портал ТП.РФ, Портал Светлая страна, Эл.почта	П		П	К	П	И	О,К	О,К	И	И
Обработка обращений потребителей услуг, в т.ч.										

Функция	Роли участников									
	Центр обслуживания клиентов	Единый контакт-центр	Подразделение делопроизводства исполнительного аппарата / филиала (в зависимости от уровня поступления обращения/заявки )	Отдел взаимодействия с клиентами исполнительного аппарата	Подразделение по взаимодействию с клиентами филиала	Профильное подразделение филиала	Заместитель генерального директора по развитию и реализации услуг исполнительного аппарата*	Заместитель директора по развитию и реализации услуг филиала*	Профильный заместитель генерального директора исполнительного аппарата*	Профильный заместитель директора филиала*
Разработка и исполнение корректирующих мероприятий по обращению	И	И		К	К	П	И	К	К	О,К
Своевременная подготовка и предоставление ответов потребителям услуг	П	П	П (направление по почте)	К,П*	П	П	К,О,У	К,О,У	К,О,У	К,О,У
Подготовка и раскрытие информации	И	И		П	П	П	О,К	О,К	О,К	О,К
Информационный аудит по направлению взаимодействия с потребителями услуг	И	И		П	П	И	К	К	И	И
Проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов	П	П		П	П	И	И,О,Н	И,О,Н,К	И	И

\* в зависимости от уровня принятия решения

Используемые сокращения в графе «Роли участников»:

- И – информируемый;
- Н – инициатор;
- О – ответственный;
- П – исполнитель;
- С – согласующий;
- У – утверждающий.
- К – контролирующий

**Лист регистрации изменений и периодических проверок**

№№ пп	Изменение № / Результаты проверки	Дата и номер документа