ПРИКАЗ

10.02.2017 Пятигорск № 84

Об утверждении Регламента
работы контакт-центра

В целях исполнения приказа Минэнерго России от 18.04.2014 № 186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций», Стандартов обслуживания потребителей услуг ПАО «МРСК Северного Кавказа», утвержденных решением Совета директоров ОАО «МРСК Северного Кавказа» (протокол от 15.06.2015 № 199),
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент работы контакт-центра ПАО «МРСК Северного Кавказа» (далее – Регламент) согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Первому заместителю Генерального директора Тхакаховой И.В., первому заместителю Генерального директора-главному инженеру Мисирову Б.Х., заместителям Генерального директора Аликову К.Б., Осиповой Н.Н., Решетникову М.Ю., Шувалову В.В., Чернову А.В., Полякову С.А., исполняющему обязанности заместителя Генерального директора по безопасности Кокову А.А., директору Дирекции внутреннего аудита и контроля Долгову А.Ф., директорам филиалов ПАО «МРСК Северного Кавказа» Демчаку И.В., Губжокову Ю.М., Халюзину В.А., Закаеву К.Н., исполняющему обязанности директора филиала ПАО «МРСК Северного Кавказа» - «Ингушэнерго» Цечоеву С.Х., управляющим директорам АО «Дагестанская сетевая компания» Гитинасулову М.М., АО «Чеченэнерго» Докуеву Р.С-Э., управляющим директорам АО «Каббалкэнерго» Докшукину А.И., АО «Карачаево-Черкесскэнерго» Чотчаеву Х.А-А., ПАО «Дагестанская энергосбытовая компания» Ерешкину А.В., исполняющему обязанности управляющего директора АО «Севкавказэнерго» Хаблиеву К.С. обеспечить:

2.1. Организацию работы по выполнению требований Регламента.

2.2. Ознакомление с Регламентом руководителей курируемых структурных подразделений исполнительных аппаратов, городских электрических сетей, районов электрических сетей, персонала оперативно-

диспетчерских подразделений, персонала подразделений взаимодействия с клиентами под подпись и представление информации об ознакомлении начальнику Департамента реализации услуг и взаимодействия с клиентами Общества.

Срок: в течение 14 рабочих дней с даты выхода настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Генерального директора по реализации и развитию услуг Аликова К.Б

Генеральный директор Ю.В. Зайцев

Рассылается: ДУД, ЗГД, директора филиалов, управляемые Общества, Долгов А.Ф.
Володкевич Н.Ю. 14-51
Демченко Е.В. 18-53
Визы: Тхакахова И.В., Мисиров Б.Х., Аликов К.Б., Решетников М.Ю., Осипова Н.Н.

Приложение к приказу
ПАО «МРСК Северного Кавказа»
от 10.02.2017 № 84

РЕГЛАМЕНТ
работы контакт-центра
ПАО «МРСК Северного Кавказа»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы Группы операторов Контакт-центра отдела взаимодействия с клиентами Департамента реализации услуг и взаимодействия с клиентами ПАО «МРСК Северного Кавказа» (далее – Регламент) является внутренним документом Публичного акционерного общества «МРСК Северного Кавказа» (далее - Общество) и разработан с целью:

– установления единых норм и требований к форматам и способам информационного взаимодействия операторов Группы операторов Контакт-центра Отдела взаимодействия с клиентами Департамента реализации услуг и взаимодействия с клиентами Общества (далее – Оператор);

– установления единых норм и требований предоставления информации потребителям по вопросам электроснабжения;

– повышения эффективности прямой и обратной связи Общества с потребителями услуг для обеспечения лояльности потребителей и повышения их доверия;

– содействия формированию высокой деловой репутации и положительного имиджа Общества.

1.2. Регламентом определяется порядок работы Контакт-центра, организованной в целях оперативного и объективного информирования населения по вопросам:

а) осуществления технологического присоединения;

б) оказания услуг по передаче электрической энергии;

в) организации учета электрической энергии;

г) организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта сетевой организации в сети Интернет;

д) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;

е) перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии.

1.3. Знание и исполнение требований данного Регламента обязательно для операторов Контакт-центра.

1.4. Ответственность за поддержание Регламента в актуальном состоянии несет начальник отдела взаимодействия с клиентами Департамента реализации услуг и взаимодействия с клиентами.

2. Нормативные документы

Регламент сформирован с учетом требований следующих нормативных документов:

- Стандарты качества обслуживания потребителей услуг ОАО «МРСК Северного Кавказа» от 15.06.2015 № 199;
- Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 г. № 186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»;
- Положение о Штабах ПАО «МРСК Северного Кавказа» и управляемых Обществ от 06.12.2016 № 820.

3.Термины, определения и сокращения

ГЭС – городские электрические сети**.**

ВИЦ – временный информационный центр.

Жалоба (претензия) – направленное потребителем услуг в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

ИА - Исполнительный аппарат ПАО «МРСК Северного Кавказа» Северного Кавказа».

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

Контакт-центр – Контакт-центр ПАО «МРСК Северного Кавказа».

Массовые отключения электросетевых объектов (МО ЭСО) – массовое отключение или повреждение оборудования электрических сетей напряжением 6 кВ и выше, вызванные неблагоприятными природными явлениями, приведшие к обесточению 100 и более трансформаторных подстанций на территории субъекта Российской Федерации.

Обращение – направленное потребителем услуг в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются

потребителем посредством почты, факса, e-mail, интерактивных сервисов через сеть «Интернет», клиентский ящик и других каналов. Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении в Центр обслуживания потребителей, при заочном обращении – в Контакт-центр организации.

Общество - ПАО «МРСК Северного Кавказа», управляемые общества ПАО «МРСК Северного Кавказа».

ОВК – отдел взаимодействия с клиентами.

ОДГ – оперативно-диспетчерская группа РЭС

ОДС – оперативно-диспетчерская служба филиалов или управляемых обществ, ГЭС.

Оператор Контакт-центра – оператор, принимающий и обрабатывающий телефонные обращения потребителей услуг по телефону Контакт-центра ПАО «МРСК Северного Кавказа».

Потребитель – физическое или юридическое лицо, обратившееся по телефону Контакт-центра ПАО «МРСК Северного Кавказа».

ПС – подстанция.

ПРП – пункт по работе с потребителями.

РЭС – район электрических сетей Общества.

РП – распределительная подстанция.

ТП – трансформаторная подстанция.

ЦОП – центр обслуживания потребителей.

Штаб Общества – постоянно действующий координационный орган, созданный в Обществе и филиалах и управляемых обществ, в состав которого включены руководители Общества и филиалов, представители подрядных организаций; представители органов власти различных уровней (по согласованию), обладающие опытом разработки и принятия решений в условиях возникновения или угрозы возникновения нарушения электроснабжения потребителей по ликвидации аварий и т.п., а также полномочиями, достаточными для задействования необходимых ресурсов.

4. Общие требования к осуществлению работы Контакт-центра

4.1. Телефонный номер Контакт-центра в формате горячей линии по вопросам электроснабжения является единым для потребителей, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства Общества, расположенных: в Республике Дагестан, в Республике Ингушетия, в Кабардино-Балкарской Республике, в Карачаево-Черкесской Республике, в Республике Северная Осетия-Алания, Чеченской Республике и Ставропольском крае.

4.2. Прием и обработка входящих обращений потребителей электроэнергии осуществляется круглосуточно на бесплатный номер Контакт-центра Общества 8-800-775-91-12.

4.3. Заочное обслуживание потребителей посредством телефонной связи по вопросам, указанным в подпунктах «д» и «е» пункта 1.2. раздела 1,

осуществляется в режиме горячей линии круглосуточно;

Заочное обслуживание посредством телефонной связи по вопросам потребителей, указанным в подпунктах «а» - «г» пункта 1.2. раздела 1 осуществляет в рабочее время;

4.4. Организационная структура Контакт-центра Общества территориально распределена в зоне ответственности:

- 1 линия поддержки – операторы Контакт-центра, принимающие звонки с высоким приоритетом обработки по указанным в подпунктах «д» и «е» пункта 1.2. раздела 1;

- 2 линия поддержки – операторы Контакт-центра, обрабатывающие звонки по указанным в подпунктах «а» - «г» пункта 1.2. раздела 1;

- 3 линия поддержки – сотрудники структурных подразделений (Приложение 2).

4.5. При осуществлении работы Контакт-центра осуществляются следующие виды услуг:

- прием и обработка всех входящих телефонных вызовов потребителей Общества;

- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;

4.6. В разговоре с потребителем электроэнергии оператор Контакт-центра обязан быть вежливым, корректным и избегать конфликтных ситуаций.

4.6.1. В телефонных разговорах с потребителем оператору следует соблюдать следующие рекомендации:

- манера разговора должна быть открытой и приветливой;

- разговор следует вести четко и внятно;

- выражаться кратко, стараться избегать технических терминов, а там, где это неизбежно, следует их разъяснить;

- завершать разговор с собеседником вежливо;

4.6.2. При этом оператору Контакт-центра не рекомендуется:

- затягивать разговор, если изложена вся имеющаяся на данный момент информация;

- вступать в рассуждения и строить догадки по поводу случившегося;

- комментировать ситуацию с позиции третьей стороны;

- давать собеседнику обещания о личной встрече.

4.7. Если в процессе разговора потребитель ведет себя неадекватно - грубит, высказывает какие-либо угрозы, необходимо напомнить о записи разговора, предложить перейти непосредственно к сути вопроса. В случае развития конфликтной ситуации необходимо прервать разговор.

4.8. При общении с потребителем электроэнергии оператор Контакт-центра не использует:

- фразы, несущие негативную окраску (следует исключить слово «авария», вместо этого использовать синонимы: технологическое нарушение, временный перерыв в электроснабжении);

- названия электросетевых объектов (подстанций, линий электропередачи) и места их расположения;

- технологические причины возникновения аварийной ситуации;

- количество потребителей, попавших под ограничение энергоснабжения.

4.9.1. Информация по обращению предоставляется потребителю электроэнергии в течение 4-х часов. Допускается увеличение сроков обработки в зависимости от степени и масштаба аварийного отключения. В данном случае в течение 4-х часов потребителю предоставляется промежуточный ответ.

4.9.2. Среднее время разговора составляет не более 5 минут.

4.9.3. Среднее время ожидания потребителя на линии не более 3 минут.

4.9.4. Максимальное время ожидания ответа потребителем не более 5 минут.

4.10. Все телефонные обращения потребителей электроэнергии в ПАО «МРСК Северного Кавказа» записываются на сервере Общества. Срок хранения файлов с записями телефонных переговоров составляет 3 месяца. Перед соединением с оператором Контакт-центра потребитель прослушивает обращение следующего содержания: «Здравствуйте! Вы позвонили в Контакт-центр ПАО «МРСК Северного Кавказа». Обращаем Ваше внимание, что для улучшения качества обслуживания все телефонные обращения записываются».

4.11. Все поступившие обращения потребителей фиксируются оператором Контакт-центра в Журнале звонков по обращениям потребителей в Контакт-центр ПАО «МРСК Северного Кавказа» (далее – Журнал) в электронном виде и в письменном виде согласно Приложению 1 данного Регламента.

5. Порядок действий оператора Контакт-центра при телефонном обращении потребителя

5.1. После соединения с потребителем электроэнергии оператор Контакт-центра обязан:

5.1.1. Начать диалог следующей фразой: «Добрый день (утро, вечер), Контакт-центр ПАО «МРСК Северного Кавказа» затем представиться и попросить потребителя назвать его имя и фамилию.

5.1.2. Выслушать обращение и зафиксировать факты и данные в Журнале звонков;

5.2. В случае, если потребитель подключен непосредственно к сети Общества и обращение касается вопросов, указанных в подпунктах «д» и «е» пункта 1.2. раздела 1 и оператор Контакт-центра:

5.2.1. Обладает достаточным количеством информации по сути обращения, то незамедлительно дает ответ потребителю.

5.2.2. Не обладает информацией по сути обращения, необходимо

поблагодарить за обращение, зафиксировать телефонный номер потребителя и сообщить ему о возможности предоставления интересующей его информации после ее уточнения.

5.2.3. Затем оператор Контакт-центра запрашивает необходимую информацию посредством телефонной связи или электронной почты Contact_center@mrsk-sk.ru (при наличии) у диспетчеров РЭС, ГЭС, оперативно-диспетчерского персонала филиалов и управляемых обществ, в зоне которого располагается объект потребителя.

5.2.4. При запросе диспетчер РЭС, ГЭС, оперативно-диспетчерский персонал филиалов и управляемых обществ сразу предоставляет информацию по вопросу потребителя. В случае отсутствия запрашиваемой информации, оператор Контакт-центра передает адресные данные диспетчеру РЭС, ГЭС, оперативно-диспетчерскому персоналу филиалов и управляемых обществ. После принятия заявки в течение 4-х часов диспетчер РЭС, ГЭС, либо оперативно-диспетчерский персонал филиалов и управляемых обществ уточняет по своей линии информацию по запросу потребителя и информирует оператора Контакт-центра о причинах возникновения проблемы и сроках ее устранения. Если в течение 4-х часов звонок от диспетчера не поступает, оператор Контакт-центра обращается снова.

5.2.5. В случае, если обращение потребителя производится в рабочее время и относится к вопросам, указанным в подпунктах «а» - «г» пункта 1.2. раздела 1 оператор Контакт-центра сообщает потребителю: «По Вашему вопросу Вы можете обратиться в пункт по работе с потребителями (или Центр обслуживания потребителей) в рабочее время по следующим контактам ….» указывает контактные данные ПРП и ЦОП, а также режим их работы.

5.3. Если обращение относится к вопросам, указанным в подпунктах «а» - «г» пункта 1.2. раздела 1 и оператор Контакт-центра:

5.3.1. Обладает достаточным количеством информации по сути обращения, то незамедлительно дает ответ потребителю.

5.3.2. Не обладает информацией по сути обращения, необходимо поблагодарить за обращение, зафиксировать телефонный номер потребителя и сообщить ему о возможности предоставления интересующей его информации после ее уточнения. Затем оператор Контакт-центра оформляет запрос согласно форме Приложения 3 руководителю профильного подразделения согласно Приложению 4 и направляет его посредством электронной почты Contact_center@mrsk-sk.ru в адрес руководителя профильного подразделения ИА, филиалов и управляемых обществ согласно Приложению 4 в сроки, определенные Приложением 2, при этом копия направляется в подразделение взаимодействия с клиентами ИА, филиалов, управляемых обществ.

5.3.3. После получения информации по вопросу потребителя сотрудник профильного подразделения рассматривает обращение и направляет ответ

оператору Контакт-центра в электронном виде на адрес электронной почты Contact_center@mrsk-sk.ru в течение 4-х часов. Далее оператор Контакт-центра дает ответ потребителю в соответствии с информацией от профильного подразделения.

5.3.4. Если информация, изложенная в обращении, требует дополнительного изучения (более 4-х часов) и оператор Контакт-центра направляет обращение в профильное подразделение ИА, филиалов и управляемых обществ конечный ответ потребителю предоставляет профильное подразделение ИА, филиалов и управляемых обществ подразделению взаимодействия с клиентами ИА, филиалов и управляемых обществ для дальнейшей отправки потребителю. Контроль за сроками направления ответа потребителю осуществляет подразделение взаимодействия с клиентами ИА, филиалов и управляемых обществ и о результатах информирует оператора Контакт-центра.

5.3.5. Оператор Контакт-центра в течение 4-х часов сообщает потребителю о том, что его обращение требует дополнительного изучения, передано в профильное подразделение и ответ будет предоставлен в течение 15 календарных дней.

5.4. Если оператор Контакт-центра сообщает потребителю о необходимости уточнения информации, он предлагает предоставить далее ответ на обращение посредством sms-оповещения или посредством телефонного звонка (на выбор потребителя).

5.4.1. После получения исчерпывающей информации по сути вопроса обращения, оператор Контакт-центра дает ответ потребителю посредством исходящего вызова, либо посредством sms-оповещения.

5.4.2. Если у потребителя не возникает дополнительных вопросов, оператор Контакт-центра заканчивает словами: «Спасибо за обращение. До свидания или всего доброго». Если оператор направляет sms-сообщение, то заканчивает словами: «Спасибо за Ваше обращение».

6. Порядок приема и передачи смены.

6.1. Для работников Контакт-центра устанавливается двухсменный режим работы. Длительность одной смены составляет 12 часов:

- дневная смена – с 8:00 до 20:00;
- ночная смена – с 20:00 до 8:00.

6.2. В работе смены предусматривается 30-ти минутный перерыв для приема пищи в свободное от работы время.

6.3. График работы персонала составляет начальник Отдела на месяц, утверждается заместителем Генерального директора по реализации и развитию услуг и доводится до операторов Контакт-центра не позднее, чем за 1 месяц до вступления графика в силу.

6.3.1. Внесение изменений в график работы смены производится в случае производственной необходимости, а также в случае невозможности

выполнения штатным сотрудником смены своих обязанностей (болезнь, отпуск, иные обстоятельства) на основании служебной записки в адрес Начальника Департамента.

6.4. Прием и передача смены (не включаются в рабочее время) выполняются:

- дневная (принимающая), ночная (сдающая) - с 7:45 до 8:00;
- ночная (принимающая), дневная (сдающая) - с 19:45 до 20:00.

6.4.1. Прием и передача смены выполняется:

- прием и передача смены фиксируется в журнале смены;
- работник принимающей смены обязан прибыть на рабочее место заранее к началу приема смены. Ответственность за выполнение функций смены в период процедуры приема и передачи несет сдающая смена;
- при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному прибытию работника смены на рабочее место, работник обязан незамедлительно при первой возможности уведомить работника смены и начальника Отдела об этом по телефону или доступным каналам связи. Отсутствие на рабочем месте, не уведомление о невыходе или вынужденном опоздании на работу при наличии возможности такого уведомления влечет за собой дисциплинарное взыскание в установленном порядке.

6.4.2. Работник сдающей смены обязан:

- заполнить журнал смены;
- подготовить место смены и оборудование;
- передать принимающей смене информацию о принятых обращениях пользователей, выполненных работах, о событиях и сбоях за период работы смены и принятых мерах;
- навести порядок на рабочем месте;
- передать смену принимающему работнику.

6.4.3. Работник принимающей смены обязан:

- проверить правильность заполнения журнала смены;
- проверить состояние помещения смены и оборудования;
- принять информацию о принятых обращениях пользователей, выполненных работах, о событиях и сбоях за период работы смены и принятых мерах;
- проверить порядок на рабочем месте;
- принять смену у сдающего работника;
- заполнить журнал приема и передачи смены.

6.4.4. При наличии замечаний к сдающей смене, работник принимающей смены имеет право потребовать устранить выявленные недостатки и принять смену после их устранения. Если недостатки не могут быть оперативно (в течение 15 минут) устранены, смена принимается с выявленными замечаниями. Все замечания к сдающей смене и действия по их устранению в обязательном порядке фиксируются в журнале смены с выявленными замечаниями.

7. Временные информационные центры (ВИЦ)

7.1. Задачи ВИЦ

7.1.1. ВИЦ развертываются в РЭС, ПО или ГЭС в случаях возникновения массовых технологических нарушений электроснабжения, вызванных чрезвычайными ситуациями стихийного или техногенного характера в сетях Общества в соответствии с Положение о Штабах ПАО «МРСК Северного Кавказа» и управляемых обществ.

7.1.2. На работников ВИЦ возлагаются задачи по взаимодействию с оператором Контакт-центра в случаях возникновения массовых отключений электросетевых объектов.

7.2. Создание ВИЦ

7.2.1. Решение о развертывании, начале работы и прекращении деятельности ВИЦ, принимает руководитель (заместитель руководителя) оперативного штаба Общества в зависимости от складывающейся оперативной обстановки с информированием руководителя Дирекции по связям с общественностью и оператора Контакт-центра.

7.2.2. ВИЦ развертывается на основании устного распоряжения руководителя (заместителя руководителя) штаба Общества и выполняет свои задачи при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, сложных технологических нарушений в работе электрического комплекса, массовых отключений потребителей в зоне ответственности Общества.

7.2.3. Количество работников, входящих в ВИЦ определяет руководитель штаба.

7.2.4. Работник ВИЦ административно подчиняется главному инженеру РЭС (ГЭС), ПО, который, в том числе, организовывает сменный график работы его работы в установленном порядке.

7.2.5. Главный инженер РЭС (ГЭС), ПО отвечает за обеспечение ВИЦ помещением, средствами связи.

7.3. Деятельность ВИЦ

7.3.1. При принятии решения о развертывании ВИЦ и при получении соответствующего распоряжения руководителя штаба Общества работник ВИЦ сообщает о начале работы, а также номер телефона оператору Контакт-центра Общества.

7.3.2. ВИЦ прекращает свою деятельность после получения соответствующего распоряжения руководителя штаба Общества.

7.4. Требования к работнику ВИЦ

Работник ВИЦ должен выполнять следующие требования:

- находится в постоянном взаимодействии с оператором Контакт-центра Общества посредством телефонной связи и электронной почты Contact_center@mrsk-sk.ru ;

- находясь рядом с рабочим местом дежурного диспетчера ОДГ, ОДС четко ориентироваться в оперативной терминологии переговоров, схемах сети и объектов (ПС, РП, ТП и тп);

- уметь в лаконичной форме обмениваться с диспетчером ОДС, ОДГ информацией об изменениях оперативного состояния элементов сети;

- уметь по рабочей документации и справочным материалам на рабочем месте диспетчера ОДС, ОДГ определить зону погашенных потребителей (населенные пункты, перечень лиц, наиболее крупных и ответственных потребителей, социально-значимых потребителей);

- максимально обеспечить освобождение дежурного диспетчера ОДС, ОДГ от неоперативных переговоров для осуществления им основных функций управления электросетевым комплексом и соблюдением мер безопасности персонала, поддержания допустимых параметров оборудования и параметров качества электрической энергии;

7.5. Права работника ВИЦ

При выполнении возложенных на него обязанностей, работник ВИЦ имеет право:

7.5.1. Требовать обеспечения своего рабочего места средствами связи и оргтехникой;

7.5.2. Вносить непосредственному руководителю предложения по улучшению работы ВИЦ;

7.5.3. Требовать от непосредственного руководителя оказания содействия в исполнении должностных обязанностей, возложенных на него, и в реализации прав, предусмотренных настоящим регламентом;

7.5.4. Знакомиться с решениями руководства Общества, касающимися деятельности ВИЦ;

7.5.5. Запрашивать и получать у подразделений филиала и управляемых обществ, РЭС информацию, необходимую для выполнения своих обязанностей.

7.6. Ответственность работника ВИЦ

Сотрудник ВИЦ несет ответственность за:

7.6.1. Некачественное и несвоевременное исполнение обязанностей, возложенных на него, на период работы в составе ВИЦ;

7.6.2. Не выполнение решений, принятых органами управления Общества, по вопросам, относящимся к деятельности ВИЦ;

7.6.3. Неисполнение поручений и распоряжений вышестоящего

руководства, касающихся деятельности ВИЦ;

7.6.4. Разглашение конфиденциальной информации, ставшей известной в процессе служебной деятельности;

7.6.5. Предоставление недостоверной информации или несвоевременное предоставление информации оператору Контакт-центра;

7.6.6. Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка и графика работы ВИЦ.

8. Порядок работы Контакт-центра в случаях массовых отключений электроэнергии

8.1.1. В случаях возникновения массовых технологических нарушений электроснабжения, вызванных чрезвычайными ситуациями стихийного или техногенного характера в сетях Общества по поручению руководителя (заместителя руководителя) штаба Общества заместитель генерального директора по развитию и реализации услуг усиливает работу Контакт-центра с введением в смену дополнительных операторов.

8.1.2. Дополнительные операторы обеспечиваются рабочим местом, с телефоном и оргтехникой.

8.1.3. Взаимодействие оператора Контакт-центра по вопросам, указанным в п. 7.1.1. данного раздела, осуществляется с работниками ВИЦ, а также с ответственным сотрудником Дирекции по связям с общественностью.

Приложение 1
к регламенту работы Контакт-центра
ПАО «МРСК Северного Кавказа»

ФОРМА ЖУРНАЛА ФИКСИРОВАНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ПАО «МРСК Северного Кавказа»

№	Дата обращения	Содержание обращения	Адрес (точный адрес места нарушения)	Время обработки обращения		ФИО обратившегося потребителя	Контактный номер телефона потребителя	Информация о результатах обращения потребителя
				Время поступления обращения	Время ответа			

Приложение 2
к регламенту работы Контакт-центра
ПАО «МРСК Северного Кавказа»

	Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи	**Уровень поддержи Контакт-центра**	**Сроки**	
			При наличие информации по сути обращения потребителя	**При необходимости дополнительного рассмотрения вопроса**
1	Отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д.	1, 3 линии поддержки Контакт-центра	при телефонном вызове потребителя	
2	Прием, регистрация, 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 предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом	При необходимости дополнительного рассмотрения обращения, в течение 4-х часов потребитель информируется об этом и в течение 15 календарных дней предоставляется ответ потребителю
2.1	- осуществления технологического присоединения	1, 2, 3 линии поддержки Контакт-центра		
2.2	- оказания услуг по передаче электрической энергии	1, 2, 3 линии поддержки Контакт-центра		
2.3	- организации учета электрической энергии	1, 2 линии поддержки Контакт-центра		
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	1, 2, 3 линии поддержки Контакт-центра		

3	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	1, 2 линии поддержки Контакт-центра	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом	
4	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 Контакт-центра	при телефонном вызове потребителя	Если изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу Общества (при необходимости)	1 линия поддержки Контакт-центра	при телефонном вызове потребителя	При уточнении информации в течение 4-х часов с момента регистрации обращения с запросом
6	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов	1 линия поддержки	при телефонном	

	потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу Общества (при необходимости)	Контакт-центра	вызове потребителя	
7	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	1 линия поддержки Контакт-центра	при телефонном вызове потребителя	
8	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	1 линия поддержки Контакт-центра	в сроки, установленные договором на услуги по передаче электрической энергии	
9	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и при осуществлении коммерческого учета электрической энергии	1, 2, 3 линии поддержки Контакт-центра	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом	
10	Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения	1, 2 линии поддержки Контакт-центра	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по факту наступления инициирующего события	
11	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю	1, 2, 3 линия поддержки Контакт-центра	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. Срок ответа не должен	

			превышать 30 дней со дня регистрации обращения.	
12	Информационное взаимодействие с оперативным персоналом Общества 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 Контакт-центра	При обращении оператора Контакт-центра (не позднее 4-х часов с момента регистрации обращения)	
13	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	1 линия поддержки Контакт-центра	В соответствии с планом проведения целевых опросов и анкетирования	
14	Оповещение крупных потребителей электроэнергии о плановых и аварийных отключениях	1 линия поддержки Контакт-центра	По факту наступления инициирующего события	

15	Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей электроэнергии	1 линия поддержки Контакт-центра	По факту наступления инициирующего события	По желанию потребителя предоставление ответа (в течение 4 часов)
16	Автоуведомление посредством автообзвона и sms-оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	2 линия поддержки Контакт-центра	По факту наступления инициирующего события	
17	Актуализация базы данных по потребителям услуг	1, 2 линии поддержки Контакт-центра	В соответствии с планом актуализации базы данных по потребителям	

Приложение 3
к регламенту работы Контакт-центра
ПАО «МРСК Северного Кавказа»

В соответствии с подпунктом 5.3.2 пункта 5 Регламента работы Контакт-центра ПАО «МРСК Северного Кавказа» направляю информацию по обращению потребителя для рассмотрения и подготовки ответа в установленные сроки.

Дата/Номер обращения	Время	Краткое описание проблемы	Контактная информация		
			ФИО	Адрес	№ телефона

ФИО оператора Контакт-центра _____
Дата направления обращения в профильное подразделение _____ 2017 г.

Приложение 4
к регламенту работы Контакт-центра
ПАО «МРСК Северного Кавказа»

Список тематических групп вопросов

№ (код)	Наименование тематических групп вопросов	Примечание	Профильные подразделения, ответственные за представление консультационной информации
1	**Технологическое присоединение**		
1.1	Присоединение впервые вводимых энергопринимающих устройств	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения объекта(ов), не присоединенного ранее к сетям Общества	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.2	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).	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и

			управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.3	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.	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.4	Перераспределение мощности	Обращение юридического лица /индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения энергопринимающих устройств посредством перераспределения присоединенной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.5	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	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и

			технологического присоединения ИА
1.6	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	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.7	Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу исполнения договора об осуществлении технологического присоединения, в том числе исполнение ТУ, проведение осмотра	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.8	Плата за технологическое присоединение	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу платы за технологическое присоединения	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА

1.9	Документы по технологическому присоединению (договор, ТУ, акты)	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу получения документов по технологическому присоединению	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.10	Возврат денежных средств	Обращение юридического лица/индивидуального предпринимателя по возврату денежных средств, ранее уплаченных по договору об осуществлении технологического присоединения, за объем невостребованной присоединенной мощности заявителя.	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.11	Выдача документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений) при смене собственника объекта	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам получения документов при смене собственника, за исключением восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению в случаях утраты ранее выданных	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.12	Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства	Запрос органов местного самоуправления или правообладателя земельных участков о выдаче информации по подключению строящихся,	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому

		реконструируемых или построенных, но не подключенных объектов капитального строительства к сетям Общества	присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
1.13	Прочие вопросы по технологическому присоединению	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по технологическому присоединению, не вошедшим в перечень	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение по технологическому присоединению филиалов и управляемых обществ более 670 кВт – департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА
2	**Передача электрической энергии**		
2.1	Качество электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества электроэнергии	Служба метрологии филиалов и управляемых обществ, департамент производственного контроля и производственной безопасности
2.2	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	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА, подразделения реализации услуг и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
2.3	Хищение/несанкционированное потребление электрической	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по	Департамент учета электроэнергии и

	энергии	вопросам хищения/несанкционированного потребления электрической энергии (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения/несанкционированного потребления)	энергосбережения ИА, подразделения реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ, РЭС,ГЭС
2.4	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)	Департамент безопасности и противодействия коррупции
2.5	Акты безучетного/ бездоговорного потребления электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выставленных актов безучетного/бездоговорного потребления электроэнергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделения реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ, РЭС, ГЭС
2.6	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.	Профильные подразделения филиалов и управляемых обществ
2.7	Оплата услуг по передаче электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг по передаче электроэнергии	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами
2.8	Тарифы, льготы на электроэнергию	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установленных тарифов	Департамент энергосбытовой деятельности, Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами
2.9	Прочие вопросы по передаче электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим	Профильные подразделения ИА, филиалов и управляемых

		вопросам по передаче электроэнергии, не вошедшим в перечень	обществ
3	**Отключение электрической энергии**		
3.1	Аварийное отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения электроэнергии, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как аварийное	Оперативно-диспетчерский отдел филиалов и управляемых обществ, отдел оперативно-ситуационного управления ИА, РЭС, ГЭС
3.2	Аварийно-экстренное отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя с запросом экстренного отключения электроснабжения в случае аварийных ситуаций	Оперативно-диспетчерский отдел филиалов и управляемых обществ, отдел оперативно-ситуационного управления ИА, РЭС, ГЭС
3.3	Плановое отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения электроэнергии, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как плановое	Оперативно-диспетчерский отдел филиалов и управляемых обществ, отдел оперативно-ситуационного управления ИА, РЭС, ГЭС
3.4	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)	Оперативно-диспетчерский отдел филиалов и управляемых обществ, отдел оперативно-ситуационного управления ИА, РЭС, ГЭС, департамент энергосбытовой деятельности, подразделения реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
3.5	Прочие вопросы по отключениям электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по отключениям электроэнергии, не вошедшим в перечень	Оперативно-диспетчерский отдел филиалов и управляемых обществ, отдел оперативно-ситуационного

			управления ИА, РЭС, ГЭС
4	**Техническое обслуживание электросетевых объектов**		
4.1	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)	РЭС, ГЭС, Департамент эксплуатации и ремонтов ИА, профильное подразделение филиалов и управляемых обществ
4.2	Расчистка трасс ЛЭП	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу расчистки трасс ЛЭП (в том числе от древесно-кустарниковой растительности)	РЭС, ГЭС, Департамент эксплуатации и ремонтов ИА, профильное подразделение филиалов и управляемых обществ
4.3	Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу согласования графиков вывода оборудования из эксплуатации	РЭС, ГЭС, Департамент эксплуатации и ремонтов ИА, профильное подразделение филиалов и управляемых обществ
4.4	Прочие вопросы технического обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам технического обслуживания, не вошедшим в перечень	РЭС, ГЭС, Департамент эксплуатации и ремонтов ИА, профильное подразделение филиалов и управляемых обществ
5	**Коммерческий учет электроэнергии**		
5.1	Установка/замена приборов учета электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установки, замены приборов учета электрической энергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ

5.2	Ремонт приборов учета электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам ремонта приборов учета электрической энергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
5.3	Пломбировка/разрешение на снятие пломбировки приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам пломбировки и разрешения на снятие пломбировки приборов учета	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
5.4	Обслуживание приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам обслуживания приборов учета электрической энергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
5.5	Сверка показаний приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам сверки показаний приборов учета электрической энергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
5.6	Система АИИС КУЭ	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам проектирования, монтажа и ввода в эксплуатацию системы АИИС КУЭ	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии

			филиалов и управляемых обществ
5.7	Обслуживание АИИС КУЭ	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технического обслуживания АИИС КУЭ	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
5.8	Прочие вопросы коммерческого учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам коммерческого учета, не вошедшим в перечень	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, подразделение реализации и учета электроэнергии филиалов и управляемых обществ
6	**Дополнительные услуги**		
6.1.	Виды предоставляемых дополнительных услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставляемых дополнительных услуг Общества	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами, подразделения взаимодействия с клиентами филиалов и управляемых обществ
6.2.	Оплата дополнительных услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты дополнительных услуг Общества	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами, подразделения взаимодействия с клиентами филиалов и управляемых обществ
7	**Качество обслуживания**		
7.1	Обслуживание на площадках	Обращение юридического лица /физического	Департамент реализации

	абонентских отделов	лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания сотрудниками Общества на площадках абонентских отделов	услуг и взаимодействия с клиентами ИА, подразделения взаимодействия с клиентами филиалов и управляемых обществ
7.2	Обслуживание в Интернет-приемной (Личном кабинете)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания в Интернет-приемной и Личном кабинете	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА
7.3	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	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами, профильные подразделения ИА, филиалов и управляемых обществ
7.4	Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по факту неправомерных действий или бездействия со стороны сотрудника Общества при оказании услуг	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами, профильные подразделения ИА, филиалов и управляемых обществ
7.5	Организация системы обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам организации и функционирования элементов системы Обслуживания, в том числе работа ЦОК, call-центра, Интернет-приемной, размещение ЦОК, система оповещения потребителей и т.д.	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА, подразделение взаимодействия с клиентами филиалов и управляемых обществ
7.6	Раскрытие информации (информирование потребителей)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам раскрытия информации и информирования потребителей услуг	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА, профильные подразделение ИА

7.8	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 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»)	Департамент безопасности и противодействию коррупции ИА
7.9	Прочие вопросы по качеству обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам качества обслуживания, не вошедшим в перечень	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА, подразделения взаимодействия с клиентами филиалов и управляемых обществ, профильные подразделения ИА, филиалов и управляемых обществ
8	**Контактная информация**		
8.1	Контактная информация структурных подразделений	Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации структурных подразделений Обществом	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА
8.2	Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики	Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации организаций, работающих в сфере энергетики	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА, подразделения взаимодействия с клиентами филиалов и управляемых обществ
9	**Жалоба**		
9.1	Жалоба на отключение электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу, отключения электроэнергии	Оперативно-диспетчерский отдел филиалов и управляемых обществ, отдел оперативно-ситуационного

			управления ИА, РЭС, ГЭС
9.2	Жалоба на качество электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросу качества поставляемой электроэнергии	РЭС, ГЭС, департамент реализации и услуг, профильные подразделения филиалов и управляемых обществ
9.3	Жалоба на техническое обслуживание электросетевых объектов	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросу некачественного технического обслуживания электросетевых объектов	Департамент эксплуатации и ремонтов ИА, структурное подразделение филиалов и управляемых обществ
9.4	Жалоба на действие сотрудников компании	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу действия сотрудников компании	Подразделения ИА, филиалов и управляемых обществ
9.5	Жалоба на оказание дополнительных услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросу оказания дополнительных видов услуг	Департамент реализации услуг и взаимодействия с клиентами ИА
9.6	Жалоба связанная с коммерческим учетом электроэнергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросу коммерческого учета электроэнергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, структурное подразделения филиалов и управляемых обществ
9.7	Жалоба на оказание услуги по технологическому присоединению	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу оказания услуг по технологическому присоединению	максимальная мощность до 670 кВт – подразделение технологического присоединения филиалов и управляемых обществ более 670 кВт - Департамент перспективного развития и технологического присоединения ИА

9.8	Жалоба на хищение электрической энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу хищения электрической энергии	Департамент учета электроэнергии и энергосбережения ИА, структурное подразделение филиалов и управляемых обществ
10	**Прочее**	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам, не вошедшим в перечень	Профильные подразделения ИА, филиалов и управляемых обществ по тематикам