**СТП ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-17**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **СТАНДАРТ** **ГПО «БЕЛЭНЕРГО»**  |  |  |

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ГПО «Белэнерго» Минск |

**СТП ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-17**

**Ключевые слова:** стандарт организации, обслуживание, потребитель, абонент, обращение, электроустановка, заявление

**Предисловие**

Стандарт обслуживания потребителей электрической энергии.

1 РАЗРАБОТАН ГПО «Белэнерго» и РУП «БЕЛТЭИ»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом государственного производственного объединения электроэнергетики «Белэнерго» №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

3 ВВЕДЁН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт организации не может быть тиражирован и распространен без разрешения ГПО «Белэнерго»

Издан на русском языке

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Область применения 7](#_Toc515210652)

[2. Нормативные ссылки 7](#_Toc515210653)

[3. Термины и определения 7](#_Toc515210654)

[4. Политика ГПО «Белэнерго» в области обслуживания потребителей электрической энергии 11](#_Toc515210685)

[5. Принципы взаимодействия с потребителями 11](#_Toc515210686)

[5.1 Принцип «Доступности информации» 11](#_Toc515210687)

[5.2 Принцип «Обратной связи» 11](#_Toc515210688)

[5.3 Принцип «Безбарьерной среды» 12](#_Toc515210689)

[5.4 Принцип «Справедливости» 12](#_Toc515210690)

[5.5 Принцип «Ограничения доступа» 12](#_Toc515210691)

[6. Общие требования по организации обслуживания потребителей 12](#_Toc515210692)

[6.1 Организационное и нормативное обеспечение 12](#_Toc515210693)

[6.2 Организация очного обслуживания 14](#_Toc515210694)

[6.2.1 Инфраструктура системы очного обслуживания 14](#_Toc515210695)

[6.2.2 Организация обслуживания в месте обслуживания потребителей 14](#_Toc515210696)

[6.2.3 Особенности очного обслуживания граждан в МПП 15](#_Toc515210697)

[6.2.4 Оформление входа в зал ожидания МПП 20](#_Toc515210698)

[6.2.5 Оборудование помещений МПП 20](#_Toc515210699)

[6.2.6 Организация приема потребителей в МПП филиалов «Энергосбыт» 22](#_Toc515210700)

[6.2.7 Организация приема потребителей в МПП филиалов «Электрические сети» 22](#_Toc515210701)

[6.2.8 Оборудование помещений МПП для приема потребителей 23](#_Toc515210702)

[6.2.9 Оформление помещения МПП 23](#_Toc515210703)

[6.2.10 Организация выездного обслуживания потребителей 24](#_Toc515210704)

[6.2.11 Типовой алгоритм обслуживания потребителей 24](#_Toc515210705)

[6.2.12 Особенности выездного обслуживания потребителей 26](#_Toc515210706)

[6.2.13 Особенности выездного обслуживания потребителей при проведении проверок на предмет самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии 27](#_Toc515210707)

[6.2.14 Порядок отключения граждан – абонентов (неплательщиков) от сети электроснабжения. Контроль за отключенными гражданами – абонентами (неплательщиками). Порядок подключения граждан – абонентов (неплательщиков). 35](#_Toc515210708)

[6.2.15 Рекомендации к внешнему виду персонала 46](#_Toc515210709)

[6.3 Организации заочного обслуживания потребителей 46](#_Toc515210710)

[6.3.1 Инфраструктура системы заочного обслуживания 46](#_Toc515210711)

[6.3.2 Общая схема рассмотрения письменных и электронных обращений потребителей 47](#_Toc515210712)

[6.3.3 Организация деятельности справочной службы 47](#_Toc515210713)

[6.3.4 Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону 49](#_Toc515210714)

[6.3.5 Рекомендации к организации обработки обращений по телефону 49](#_Toc515210715)

[6.3.6 Деловой этикет при телефонных переговорах 50](#_Toc515210716)

[6.3.7 Организация автоинформирования 51](#_Toc515210717)

[6.3.8 Рекомендации к организации автообзвона 52](#_Toc515210718)

[6.3.9 Рекомендации к организации SMS-информирования 52](#_Toc515210719)

[6.3.10 Организация интерактивного обслуживания с использованием Интернет-сайта 52](#_Toc515210720)

[6.3.11 Организация интерактивного обслуживания потребителя в on-line сервисе «Личный кабинет» 53](#_Toc515210721)

[6.3.12 Организация заочного обслуживания потребителей по почте/электронной почте 54](#_Toc515210722)

[6.3.13 Сроки исполнения письменных обращений потребителей 54](#_Toc515210723)

[6.3.14 Ведение переписки 54](#_Toc515210724)

[6.3.15 Отправка письма по электронной почте (Email) 54](#_Toc515210725)

[6.3.16 Организация приема платежей за электроэнергию и услуги энергоснабжающих организаций 55](#_Toc515210726)

[6.4 Этикет общения и культура обслуживания потребителей 55](#_Toc515210727)

[6.4.1 Правила общения с потребителями 55](#_Toc515210728)

[6.4.2 Поведенческие особенности при обслуживании потребителей 56](#_Toc515210729)

[6.4.3 Форма изложения устных обращений к потребителям 56](#_Toc515210730)

[6.4.4 Прием от потребителей письменного заявления 57](#_Toc515210731)

[6.4.5 Культура обслуживания при выявлении ошибок 57](#_Toc515210732)

[6.4.6 Обслуживание потребителей, решивших подать обращение 57](#_Toc515210733)

[6.4.7 Особенности общения с гражданами с ограниченными возможностями 57](#_Toc515210734)

[6.4.8 Внутренний этикет 59](#_Toc515210735)

[6.4.9 Дресс-код 60](#_Toc515210736)

[6.4.10 Типовой алгоритм урегулирования конфликтов 60](#_Toc515210737)

[7. Мониторинг удовлетворенности потребителей деятельностью филиалов РУП-облэнерго 62](#_Toc515210738)

[7.1 Точки взаимодействия с потребителями 62](#_Toc515210739)

[7.2 Организация обратной связи для оценки степени удовлетворенности потребителей деятельностью филиала РУП-облэнерго в каждой точке взаимодействия 62](#_Toc515210740)

[7.3 Мониторинг удовлетворенности потребителей 64](#_Toc515210741)

[Приложение 1 Извещение о направлении договора электроснабжения 66](#_Toc515210742)

[Приложение 2 Извещение о потреблении электроэнергии 67](#_Toc515210743)

[Приложение 3 Извещение об отсутствии платы за потребленную электроэнергию 68](#_Toc515210744)

[Приложение 4 Извещение о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию 69](#_Toc515210745)

[Приложение 5 Извещение об оплате за электроэнергию по тарифу, обеспечивающему полное возмещение экономически обоснованных затрат, и производстве перерасчета 70](#_Toc515210746)

[Приложение 6 Извещение о начислении пени за рассрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию 71](#_Toc515210747)

[Приложение 7 Извещение об оплате начисленной сумме по акту о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии 72](#_Toc515210748)

[Приложение 8 Извещение о производстве перерасчета за потребленную электроэнергию 73](#_Toc515210749)

[Приложение 9 Извещение об обеспечении доступа к электроустановкам и оплате за электроэнерию 74](#_Toc515210750)

[Приложение 10 Извещение (повторно) О необеспечении доступа к электроустановкам и прекращении подачи электроэнергии 75](#_Toc515210751)

[Приложение 11 Извещение о произведенном прекращении подачи электроэнергии 76](#_Toc515210752)

[Приложение 12 Извещение о порядке оплаты за потребленную электроэнергию с учетом льготы 77](#_Toc515210753)

[Приложение 13 Извещение о производстве перерасчета оплаты за электроэнергию 79](#_Toc515210754)

[Приложение 14 Извещение об утрате права на получение льготы по оплате за электроэнергию 80](#_Toc515210755)

[Приложение 15 Акт о самовольном (бездоговорном), (безучетном) потреблении электрической энергии 81](#_Toc515210756)

[Приложение 16 Предписание об устранении нарушений договорных условий электроснабжения, условий договора с владельцем блок-станции, состояния средств расчетного учета 83](#_Toc515210757)

[Приложение 17 Маршрутный лист 85](#_Toc515210758)

[Приложение 19 График контрольного обхода граждан 86](#_Toc515210760)

[Приложение 20 Предупреждение об отключении 87](#_Toc515210761)

[Приложение 21 Форма наряд ¬ задания на отключение Абонента 88](#_Toc515210762)

[Приложение 22 Перечень Абонентов подлежащих отключению и подключению по наряд-заданию 89](#_Toc515210763)

[Приложение 24 Акт об отключении граждан-абонентов неплательщиков за неоплату 91](#_Toc515210764)

[Приложение 25 Акт измерения фазных проводов (жил кабеля) в схеме самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии 92](#_Toc515210765)

[Приложение 26 Форма уведомления (памятки) (рекомендуемая) 93](#_Toc515210766)

[Приложение 27 Журнал регистрации и контроля исполнения выданных предписаний 94](#_Toc515210767)

[Приложение 28 Лист контрольного съема показаний 95](#_Toc515210768)

[Приложение 29 Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями (заявителями) 96](#_Toc515210769)

[Приложение 30 Сроки исполнения письменных обращений потребителей 97](#_Toc515210770)

[Приложение 31 Показатели оценки удовлетворённости потребителей 98](#_Toc515210771)

[Библиография 101](#_Toc515210772)

**СТАНДАРТ ГПО «БЕЛЭНЕРГО»**

|  |
| --- |
| **Стандарт обслуживания потребителей электрической энергии** |

**Дата введения \_\_\_\_.\_\_.20\_\_ г.**

# Область применения

Стандарт обслуживания потребителей электрической энергии (далее- Стандарт) определяет политику государственного производственного объединения электроэнергетики «Белэнерго» (далее - ГПО «Белэнерго») в области обслуживания потребителей электрической энергии, принципы взаимодействия филиалов РУП-облэнерго, входящих в состав ГПО «Белэнерго, с потребителями электрической энергии и устанавливает общие требования по обслуживанию потребителей в части реализации электрической энергии потребителям и надзора за ее безопасным использованием.

Настоящий Стандарт является основой для разработки стандартов обслуживания потребителей электрической энергии РУП-облэнерго.

# Нормативные ссылки

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации (ТНПА):

СТБ 6.38-2016 Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов

Примечание – При пользовании настоящим Стандартом целесообразно проверить действие включенных в перечень ТНПА.

Если ссылочные ТНПА заменены (изменены), то при пользовании настоящим Стандартом следует руководствоваться замененными (измененными) ТНПА.

Если ссылочные ТНПА отменены без замены, то положение, в котором дана ссылка на них, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

# Термины и определения

В настоящем Стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

## абонент : Потребитель электрической энергии (мощности), электрические сети и электроустановки которого непосредственно присоединены к электрическим сетям энергоснабжающей организации, заключивший с энергоснабжающей организацией договор электроснабжения, или потребитель электрической энергии (мощности), электрические сети и электроустановки которого присоединены к электрическим сетям РУП-облэнерго опосредованно через транзитные электрические сети в соответствии с [1], заключивший с РУП-облэнерго договор электроснабжения, а также потребитель электрической энергии (мощности), являющийся юридическим лицом Республики Беларусь или индивидуальным предпринимателем, электрические сети и электроустановки которого непосредственно присоединены к электрическим сетям РУП-облэнерго, заключивший с РУП-облэнерго договор электроснабжения с юридическим лицом Республики Беларусь (индивидуальным предпринимателем), имеющим в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении блок-станцию.

## автоинформирование : Автоматическое оповещение потребителей с целью доведения до них типовой информации; как правило, осуществляется посредством автообзвона, рассылки SMS или путем направления сообщений на Email.

## автообзвон: Доведения требуемой информации до сведения потребителей РУП-облэнерго путем автоматического обзвона стационарных телефонных номеров из заданного списка и воспроизведения информации, предварительно записанной в звуковом файле.

## виртуальная приёмная: Интерактивный сервис на Интернет-сайте энергоснабжающей организации, предоставляющий физическим или юридическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям, возможность получить исчерпывающие ответы (консультации) по вопросам электроснабжения, способам оплаты, выступить с предложением и инициативой, открыто высказать свое мнение по актуальной теме, а также оставить обращение по качеству обслуживания.

## дресс-код: Принятые правила внутреннего трудового распорядка энергоснабжающей организации в части внешнего вида работников.

## заочное обслуживание: Форма обслуживания физического или юридического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, без личного контакта с работниками РУП-облэнерго (филиала РУП-облэнерго), в том числе по телефону, по почте, факсом или Email.

## заявитель: Гражданин или юридическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, подавшие (подающие) обращение.

## заявление : Ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, - организация), индивидуальных предпринимателей.

## интерактивный автоответчик (IVR) (англ. Interactive Voice Responder): Система предварительно записанных звуковых сообщений, которые может прослушать абонент при звонке в РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго). Звуковые сообщения выводятся в автоматическом режиме по нажатию вызывающим абонентом определенной клавиши телефонного аппарата. Сообщения интерактивного голосового меню выполняют функцию информирования по типовым вопросам.

## интерактивное обслуживание: Форма обслуживания потребителей с использованием сети Интернет или платежных терминалов.

## книга замечаний и предложений : Документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и обращений) (далее, если не определено иное – замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

## контрагент : Юридическое лицо, заключившее договор с РУП-облэнерго на прием платежей за предоставляемые услуги.

## личный кабинет: «Закрытая» зона, доступная только по логину и паролю, на Интернет-сайте энергоснабжающей организации, которая объединяет набор информационных блоков и адресных сервисов, позволяющих потребителю самостоятельно подавать заявления (заявки) на обслуживание, а также переписываться с работниками службы поддержки в процессе решения заявлений (заявок).

## маломобильные граждане: Граждане, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве: инвалиды, граждане с временным нарушением здоровья, беременные женщины, граждане преклонного возраста, граждане с детскими колясками и т.п.

## место приема потребителей: РКЦ, РСЦ, ЦОП, служба «одно окно» или другое подразделение РУП-облэнерго, в котором осуществляется очное обслуживание потребителей.

## обращение : Индивидуальное или коллективное заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

## очное обслуживание : Обслуживание потребителей посредством личного контакта с работниками филиала РУП-облэнерго.

## письменное обращение : Обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений.

## платежный терминал : Программно-аппаратный комплекс, предназначенный для осуществления приема платежей без участия кассира-контролера.

## потребитель электрической энергии (мощности) (далее – потребитель): Юридическое лицо или гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, использующие электрическую энергию (мощность).

## предложение : Рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

## система «Электронная очередь» : Комплекс средств аппаратного и программного обеспечения, позволяющий оптимизировать управление потоками посетителей.

## справочная служба : структурное подразделение РУП-облэнерго (филиала РУП-облэнерго), осуществляющее предоставление информации по услугам этой организации посредством телефонной связи, а также передачи необходимой информации для исполнителя услуги.

## электрическая сеть : Совокупность подстанций, распределительных устройств и соединяющих электрических линий, размещенных на территории района, населенного пункта, потребителя электрической энергии.

## электронное обращение : Обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

## электроустановка : Совокупность машин, аппаратов, линий и вспомогательного оборудования (вместе с сооружениями и помещениями, в которых они установлены), предназначенных для производства, преобразования, трансформации, передачи, распределения электрической энергии и преобразования ее в другой вид энергии.

## энергоснабжающая организация: РУП-облэнерго, входящие в состав ГПО «Белэнерго», осуществляющие продажу потребителям произведенной или купленной электрической энергии и имеющие в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении электрические сети.

## РУП-облэнерго : Республиканские унитарные предприятия электроэнергетики «Брестэнерго», «Витебскэнерго», «Гомельэнерго», «Гродноэнерго», «Минскэнерго» и «Могилевэнерго».

## SMS - (англ. Short Message Service, короткое текстовое сообщение): Текстовые сообщения объемом не более 160 знаков латиницей и 70 кириллицей (или более при согласовании с оператором мобильной и фиксированной связи), использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

## Email - ([англ.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%22%20%5Co%20%22%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) email, e-mail [[i](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D0%BE%D0%B3%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%91%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE_%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%B0_%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%8A%D1%91%D0%BC%D0%B0%22%20%5Co%20%22%D0%9D%D0%B5%D0%BE%D0%B3%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%91%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%B0%20%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%8A%D1%91%D0%BC%D0%B0)[ˈ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BA_%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%28%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%B2%D0%BE%D0%BB_%D0%9C%D0%A4%D0%90%29)[m](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%83%D0%B1%D0%BD%D0%BE-%D0%B3%D1%83%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B9_%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D1%81%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B9)[e](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D0%BE%D0%B3%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%91%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE_%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%B0_%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5-%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%8A%D1%91%D0%BC%D0%B0)[ɪ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D0%BD%D0%B0%D0%BF%D1%80%D1%8F%D0%B6%D1%91%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BD%D0%B5%D0%BE%D0%B3%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%91%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE_%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%B0_%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%BE_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%8A%D1%91%D0%BC%D0%B0)[l](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BB%D1%8C%D0%B2%D0%B5%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B0%D0%BF%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BA%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%82)], от [англ.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) electronic mail): Технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети (в том числе — [Интернета](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)).

В настоящем Стандарте применяются следующие сокращения:

РКЦ – расчетно-кассовый центр

РСЦ – расчетно-справочный центр

ЦОП – центр обслуживания потребителей

МПП – место приема потребителей.

# Политика ГПО «Белэнерго» в области обслуживания потребителей электрической энергии

**Цель:** Доступное и качественное обслуживание потребителей электрической энергии в полном соответствии с их запросами и потребностями в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

**Задачи:** Максимальное удовлетворение нужд потребителя электрической энергии.

**Пути реализации:**

* изучение требований и удовлетворенности потребителей качеством, доступностью и ассортиментом услуг, предоставляемых филиалами РУП-облэнерго;
* разработка и совершенствование принципов и требований к качеству обслуживания потребителей с целью обеспечения полной удовлетворенности потребителей ассортиментом и качеством предоставляемых услуг;
* развитие и постоянное совершенствование организационных и технологических процессов взаимодействия с потребителями в зависимости от изменяющихся факторов внутренней и внешней среды;
* использование в работе филиалов РУП-облэнерго принципов открытых отношений с потребителями;
* ведение активного диалога с потребителями и информирование их о новых услугах и видах деятельности филиалов РУП-облэнерго, входящих в состав ГПО «Белэнерго»;
* повышение компетентности персонала, обучение работников аппарата управления ГПО «Белэнерго» и работников организаций, входящих в состав ГПО «Белэнерго», постоянное развитие знаний, навыков и системы мотивации персонала;
* проведение регулярного сбора и анализа данных о деятельности энергоснабжающих организаций, входящих в состав ГПО «Белэнерго», для разработки мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей.

# Принципы взаимодействия с потребителями

## Принцип «Доступности информации»

Потребителям предоставляется полная и достоверная информация в соответствии с требованиями [2].

##  Принцип «Обратной связи»

РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) обеспечивает взаимодействие с потребителями в соответствии с запросами и потребностями потребителей.

## Принцип «Безбарьерной среды»

РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) обеспечивает для маломобильных граждан, граждан с ограниченными возможностями и инвалидов равные с другими гражданами возможности для получения льгот, доступа к услугам и выполняемым административным процедурам. Безбарьерная среда создаётся энергоснабжающей организацией в удобной для маломобильных граждан, граждан с ограниченными возможностями и инвалидов форме.

## Принцип «Справедливости»

РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) гарантирует равное соблюдение прав потребителей исходя из принципа их добросовестности если в установленном законом порядке не установлено обратное. Потребителям обеспечивается подготовка обоснованного и мотивированного ответа на письменные обращения (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства) в установленные законодательством сроки. В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

##  Принцип «Ограничения доступа»

РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) ограничивает доступ к персональным данным потребителей. Полученная от потребителей персональная информация используется исключительно с целью организации электроснабжения.

# Общие требования по организации обслуживания потребителей

## Организационное и нормативное обеспечение

* + 1. Обслуживание потребителей в филиалах РУП-облэнерго организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
		2. Общее руководство системой взаимодействия РУП-облэнерго с потребителями осуществляется должностным лицом, назначенным приказом генерального директора РУП-облэнерго.
		3. В каждом РУП-облэнерго создается специальное структурное подразделение или определяется существующее структурное подразделение, на которое возлагаются следующие функции:
* методическое руководство по внедрению системы взаимодействия с потребителями в филиалах РУП-облэнерго и её совершенствование;
* координация взаимодействия структурных подразделений (филиалов) РУП-облэнерго при взаимодействии с потребителями и осуществлении административных процедур;
* аудит действующих систем взаимодействия с потребителями в филиалах РУП-облэнерго;
* обучение работников филиалов РУП-облэнерго, участвующих в работе с потребителями;
* поддержание эффективности функционирования системы взаимодействия с потребителями.
	+ 1. Руководство системой взаимодействия с потребителями в филиалах РУП-облэнерго осуществляется заместителем директора либо заместителем главного инженера, назначенным приказом директора филиала.
		2. В каждом филиале РУП-облэнерго определяются структурные подразделения, на которые возлагаются следующие функции:
* организация обслуживания потребителей с учетом настоящего Стандарта и других нормативных актов;
* прием, обработка и анализ поступивших обращений;
* актуализация информации на информационных стендах и других источниках справочной информации;
* изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей;
* маркетинг услуг;
* сбор и предоставление руководству филиала отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания и снижению количества обращений граждан.
	+ 1. Обслуживание потребителей в РУП-облэнерго организуется в МПП.
		2. Руководители и специалисты филиала РУП-облэнерго, в функции которых входит оказание услуг потребителям, взаимодействуют с вышеуказанными подразделениями по работе с потребителями в рамках своей компетенции. Структурные подразделения филиала РУП-облэнерго, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дают предложения по улучшению работы с потребителями и участвуют в реализации соответствующих планов мероприятий.
		3. Для организации взаимодействия с потребителями используется единое программное обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу.
		4. Филиал РУП-облэнерго предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя за исключением случаев, когда решение вопроса требует личного присутствия потребителя.
		5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей энергоснабжающая организация обеспечивает наличие:
* квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания потребителей;
* помещений для приема потребителей;
* компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
* формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия энергоснабжающих организаций с потребителями.
	+ 1. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:
* регламенты оказания услуг, реагирования на обращения, а также взаимодействия филиалов РУП-облэнерго с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании потребителей;
* положение о деятельности структурного подразделения (сектора) по работе с потребителями или вносятся соответствующие изменения в положение определенного РУП-облэнерго существующего структурного подразделения;
* должностные и рабочие инструкции работников, обслуживающих потребителей;
* примерные (типовые) формы отчётов, заявлений, договоров и анкет удовлетворенности потребителей.

##  Организация очного обслуживания

### **Инфраструктура системы очного обслуживания**

* + - 1. Количество и места расположения МПП определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.
			2. Прием и обслуживание потребителей в МПП организуется в соответствии с установленным режимом работы.
			3. Выездное обслуживание выполняют работники структурных подразделений филиалов РУП-облэнерго в рамках своих должностных обязанностей с выездом к потребителю.

### **Организация обслуживания в месте обслуживания потребителей**

* + - 1. Прием потребителей осуществляется в помещении МПП работниками МПП, которые выполняют функции по реализации потребностей потребителей в рамках своих должностных обязанностей.
			2. Работник МПП в своей работе с потребителями руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, инструкциями по работе с программным обеспечением и иными актами законодательства Республики Беларусь, а также локальными нормативными правовыми актами ГПО «Белэнерго», РУП-облэнерго, действующими на момент исполнения Стандарта.
			3. В функции работника МПП при работе с потребителями входит:
* прием потребителей;
* предоставление консультаций потребителям по вопросам энергосбытовой деятельности, подключения к электрическим сетям и деятельности органов Госэнергонадзора;
* предоставление потребителю информационных материалов (по теме обращения), бланков документов, перечней необходимой для предоставления документации, примерных (типовых) форм документов, образцов заполнения документов и пр.;
* прием обращений потребителей в письменном виде и (или) документов, необходимых для расчета (перерасчета) начислений за потребленную электроэнергию, проверка их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности и передача специалистам филиала по направлениям, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов;
* выдача потребителю копий документов, подписанных договоров электроснабжения и договоров на оказание коммерческих услуг, счетов на оплату, счетов-фактур, справок об отсутствии задолженности, пакетов расчетно-платежных документов (для юридических лиц) и пр.;
* фиксирование контактной информации о потребителе для дальнейшей связи с ним, если ответ на вопрос требует дополнительной проработки и необходимости связаться со специалистом филиала;
* ввод информации в базу данных, фиксирование в информационной системе контакта и взаимодействия с потребителем (в соответствии с инструкцией);
* прием от потребителей документов для заключения или перезаключения договора электроснабжения;
* прием документов и оформление, переоформление или закрытие льгот;
* сверка и разъяснение порядка расчетов за электроэнергию;
* прием заявок предоставление необходимой информации и первичная стадия оформления платных услуг;
* прием показаний приборов учёта;
* прием платежей;
* др.

### **Особенности очного обслуживания граждан в МПП**

* + - 1. В филиалах «Энергосбыт» РУП-облэнерго установлен единый подход в работе по оформлению, регистрации извещений, направляемых гражданам, контроля их исполнения.
			2. Работники филиалов «Энергосбыт» РУП-облэнерго при работе с гражданами в рамках требований [3], [4], [5] направляют по типовым формам следующие виды извещений:
* извещение о направлении договора электроснабжения;
* извещение о потреблении электроэнергии;
* извещение об отсутствии платы за потребленную электроэнергию;
* извещение о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию;
* извещение об оплате за электроэнергию по тарифу, обеспечивающему полное возмещение экономически обоснованных затрат, и производстве перерасчета (без предоставления рассрочки);
* извещение об оплате за электроэнергию по тарифу, обеспечивающему полное возмещение экономически обоснованных затрат, и производстве перерасчета (с предоставлением рассрочки);
* извещение о начислении пени за просрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию;
* извещение об оплате начисленной суммы по акту о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии;
* извещение о произведенном перерасчете за потребленную электроэнергию;
* извещение об обеспечении доступа к электроустановкам и оплате за электроэнергию;
* извещение (повторно) о необеспечение доступа к электроустановкам и прекращении подачи электроэнергии;
* извещение о произведенном прекращении подачи электроэнергии;
* извещение о порядке оплаты за потребленную электроэнергию с учетом льготы (газ, объем электроэнергии 150 кВтч);
* извещение о порядке оплаты за потребленную электроэнергию с учетом льготы (электрическая плита);
* извещение о порядке оплаты за потребленную электроэнергию с учетом льготы (газ, объем электроэнергии 300 кВтч);
* извещение о производстве перерасчета оплаты за электроэнергию;
* извещение об утрате права на получение льготы по оплате за электроэнергию.
	+ - 1. Извещения оформляются в двух экземплярах под копирку, при этом оригинал направляется гражданину.
			2. Извещения, должны быть оформлены аккуратно, в тексте извещений ненужное должно быть вычеркнуто или иметь прочерк, указаны дата и присвоенный регистрационный номер, уникальный для каждого извещения, в строке «Исполнитель» должна быть указана фамилия и инициалы техника, его рабочий номер телефона или телефон стола справок (номера личных телефонов работников указывать запрещается).
			3. Типовые формы извещений в электронном виде размещаются на сайте филиалов «Энергосбыт» РУП-облэнерго. Образцы извещений, изготовленные в типографии, размещаются в разделе Бланки и образцы/Служба сбыта/Бланки, используемые при работе с гражданами, а все извещения в разделе Отделы/Служба сбыта/Работа с гражданами/Расчеты с гражданами/ Формы извещений (новые).
			4. При направлении гражданам извещений, используя услуги почтовой связи, устанавливается следующий порядок их отправки:

заказным письмом с уведомлением:

* извещения о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию;
* извещение об оплате за электроэнергию по тарифу, обеспечивающему полное возмещение экономически обоснованных затрат, и производстве перерасчета (все виды);
* извещения об обеспечении доступа к электроустановкам (все виды);
* извещения об оплате начисленной суммы по акту;
* извещение о произведенном перерасчете за потребленную электроэнергию.

заказным письмом:

* извещения о начислении пени за просрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию;
* извещение о производстве перерасчета оплаты за электроэнергию»;
* извещения об утрате права на льготу.

простым письмом:

* извещение о направлении договора электроснабжения;
* извещения об отсутствии платы за потребленную электроэнергию;
* извещения о порядке оплаты с учетом льготы (все виды);
* извещения о произведенном прекращении подачи электроэнергии (может оставляться в почтовом ящике гражданина);
* извещения о потреблении электроэнергии (может оставляться в почтовом ящике гражданина).
	+ - 1. В случаи отсутствии возможности представителям энергоснабжающей организации произвести выполнение работ с прибором учета, проверить правильность расчетов, в том числе при отсутствии оплаты за электроэнергию первоначально гражданину направляется «Извещение об обеспечении доступа к электроустановкам и оплате за электроэнергию». Повторно, при необеспечении доступа к электроустановкам после направления вышеуказанного извещения направляется «Извещение (повторно) о необеспечении доступа к электроустановкам и прекращении подачи электроэнергии».
			2. При выявления у гражданина задолженности в оплате за потребленную электроэнергию оформляется под копирку в двух экземплярах «Извещение о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию». Указанное извещение оформляется при непосредственном посещении гражданина и сверки произведенной оплаты за потребленную электрическую энергию по имеющимся у гражданина квитанциям с показаниями расчетного электросчетчика, снятыми на дату посещения. Вручается лично гражданину либо проживающим вместе с ним совершеннолетним членам семьи за подписью гражданин либо совершеннолетнего члена его семьи. При этом в обязательном порядке указывается Ф.И.О. получателя и дата вручения извещения. В случае отказа от подписи, в строке «подпись абонента», делается запись «от подписи отказался». В закрепленном за каждым контролером «Журнале регистрации исходящей корреспонденции (извещений)» в графе «Отметка об исполнении, подпись оформителя» делается запись «Под роспись не вручено, направлено почтой – заказным письмом с уведомлением (указать дату и номер направления нового извещения)». Под копирку в двух экземплярах оформляется новое «Извещение о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию», которому присваивается новый регистрационный номер и направляется гражданину заказным письмом с уведомлением.
1. Извещения, содержащие установленный срок погашения задолженности (№4,7,8 Приложения 1), подписываются только начальником, заместителем начальника отделения, начальником РПСУ или лицом его замещающим, с проставлением печати.
	* + 1. Извещения, не содержащие установленный срок погашения задолженности (№1,2,3,5,6,9-16 Приложения 1), могут подписываться начальником, заместителем начальника отделения, начальником РПСУ или лицом его замещающим, а на центральном участке и инженером по обслуживанию граждан, при этом обязательно должны быть указаны его должность и фамилия. На таких извещениях печать организации не ставится и «М.П.» не указывается.
			2. Контролер для работы получает у техника подписанные бланки извещений в нужном ему количестве.
			3. Извещения, оформленные техником для отправки гражданам, регистрируются в «Журнале исходящей корреспонденции» отделения, РПСУ. Регистрационные номера присваиваются в порядке очередности для каждого извещения в отдельности, в соответствии с установленной формой данного журнала.
			4. Отдельно от «Журнала исходящей корреспонденции» отделения, РПСУ ведутся дополнительные «Журналы регистрации исходящей корреспонденции (извещений)» (Приложение 2), закрепленные за каждым контролером отделения и РПСУ филиала «Энергосбыт» распоряжением начальника отделения, РПСУ с присвоением номера журнала, согласно номенклатуре дел данного подразделения.
			5. При увольнении контролера распоряжением по отделению, РПСУ закрепленный «Журнал регистрации исходящей корреспонденции (извещений)» с действующим номером закрепляется распоряжением за вновь принятым контролером.
			6. При оформлении «Журнала регистрации исходящей корреспонденции (извещений)» может использоваться общая тетрадь, оформленная в соответствии с требованиями:
			7. Титульный лист должен содержать наименование структурного подразделения, наименование журнала, закрепленный номер журнала, период действия, количество страниц (Приложение 3);
			8. Все страницы пронумерованы, журнал прошнурован и скреплен печатью и подписью начальника отделения или РПСУ.
			9. Извещения, направляемые посредством почтовой связи, а также вручаемые нарочно, регистрируются контролером в «Журнале регистрации исходящей корреспонденции (извещений)».
			10. На извещениях проставляется дата отправления или вручения данного извещения и регистрационный номер, присвоенный по журналу в порядке очередности.
			11. Нумерация ведется в пределах календарного года, а затем заводится новый журнал с новой нумерацией. Срок хранения «Журнала регистрации исходящей корреспонденции (извещений)» составляет не менее 3 лет.
			12. Каждый месяц в журнале необходимо оформлять с новой страницы.
			13. В случае выявления ошибки при заполнении, например, пропуска нескольких номеров в данном журнале, нумерация уже зарегистрированных извещений остается без изменения, а в том месте, где пропущены номера, делается отметка об исправлении, которая скрепляется подписью ответственного за ведение данного журнала.
			14. Все графы журнала должны заполняться в соответствии с предусмотренной формой. Записи должны быть аккуратными и корректными и выполняться в соответствии с Приложением 4 к Инструкции.
			15. В целях контроля выполнения направленных и врученных гражданам извещений, ведется ведомость учета данных извещений в соответствии с Приложением 5 к Инструкции.
			16. В ведомость учета извещений вносится информация по всем направленным и врученным гражданам извещениям, т.е. оформленным непосредственно техником и контролерами.
			17. В ведомости графы с 1 по 9 заполняются контролером, после оформления и регистрации соответствующего извещения, а графы с 10 по 17 заполняются техником, после их выполнения.
			18. В обязательном порядке в ведомости указываются условия и дата направления или вручения гражданину извещений, а также обязательно делается отметка о фактическом выполнении или принятых мерах, в случае невыполнения гражданином условий.
			19. Ведомость подшивается еженедельно в порядке очередности в отдельно сформированные для каждого контролера папки или в общую папку, с обязательным разделением по Ф.И.О. контролера и указанием номера закрепленного за ним «Журнала регистрации исходящей корреспонденции (извещений)».
			20. В данную папку вместе с ведомостью также подшиваются и копии оформленных извещений.
			21. Техник отделения, РПСУ несет ответственность за:
* оформление извещений гражданам;
* достоверность данных, в направленных гражданам извещениях;
* ведение ведомостей учета направленных гражданам извещений;
* обеспечение контроля выполнения направленных гражданам извещений и своевременное принятие мер, в установленном законодательством порядке при невыполнении условий изложенных в извещениях.
	+ - 1. Контролер несет ответственность за:
* сохранность закрепленного за ним «Журнала регистрации исходящей корреспонденции (извещений)»;
* правильность присвоения регистрационных номеров направленных гражданам извещений;
* оформление извещений гражданам;
* достоверность данных, указанных в направленных гражданам извещениях.

### **Оформление входа в зал ожидания МПП**

* + - 1. На фасаде здания, в котором расположено МПП, над входом размещается фасадная вывеска филиала РУП-облэнерго. При наличии утвержденного свода правил фирменного стиля (брендбука) фасадная вывеска должна быть выполнена в фирменном стиле.
			2. На стеклянных дверях помещения МПП располагается пленочная аппликация, содержащая следующую информацию:
* Название РУП-облэнерго;
* название филиала;
* адрес нахождения МПП;
* контактные телефоны справочной службы;
* режим работы МПП.

### **Оборудование помещений МПП**

* + - 1. Вход в МПП при возможности конструктивных характеристик здания оборудуется пандусом и расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая маломобильных граждан, в том числе посетителей, использующих кресла-коляски.
			2. Инфраструктура помещения МПП для приема потребителей должна включать в себя:
* рабочие места работников МПП,
* зоны ожидания и обслуживания потребителей;
* служебные помещения для работников МПП.
	+ - 1. В МПП целесообразно разместить мониторы, демонстрирующие информационные, релаксационные ролики и ролики по охране труда. Это позволит информировать потребителей о филиале, о его деятельности, развивать дополнительные услуги и т.д. Демонстрация релаксационных роликов позволит значительно улучшить психологическую атмосферу в зале ожидания, снизить конфликтные настроения у потребителей.
			2. Для комфорта потребителей помещение рекомендуется оборудовать:
* кулерами с питьевой водой, одинаково доступными для работников и потребителей;
* системой кондиционирования.
	+ - 1. Рекомендуемое техническое оборудование помещения МПП включает:
* платежный терминал (банкомат, инфокиоск);
* систему «Электронная очередь»;
* информационный монитор (по возможности);
* многоканальную линию с выходом на корпоративную телефонную сеть и городские телефоны;
* устройства видео и аудио фиксации (записи);
* доступ в Интернет.
	+ - 1. Возле банкомата и платежного терминала должны размещаться урны для мусора.
			2. Возле аппаратов с питьевой водой должны быть в наличии пластиковые одноразовые стаканчики и урны для мусора.
			3. Исходя из площади помещений, по возможности, предусмотреть:
* комнату приема пищи для персонала. Комната приема пищи оборудуется умывальником с подводкой горячей и холодной воды, нагревательными устройствами, холодильником, посудой, мебелью. При количестве работающих в наиболее многочисленной смене до 10 человек допускается совмещение мест приема пищи с гардеробным помещением.
* наличие туалета для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию потребителя должен быть обеспечен доступ к туалету работников. Туалеты должны быть оснащены всеми необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами или сушкой для рук, освежителями воздуха, дозаторами жидкого мыла, урнами и т. п.

### **Организация приема потребителей в МПП филиалов «Энергосбыт»**

* + - 1. Прием потребителей осуществляется в помещении МПП в установленные графиком дни и часы.
			2. График работы МПП определяется приказом директора филиала.
			3. Приём потребителей осуществляется работниками МПП, которые выполняют функции по реализации потребностей потребителей в рамках своих должностных обязанностей.
			4. Работник МПП в своей работе с потребителями руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, инструкциями по работе с программным обеспечением и иными актами законодательства Республики Беларусь, а также локальными нормативными правовыми актами ГПО «Белэнерго», РУП-облэнерго, действующими на момент исполнения Стандарта.
			5. В функции работника МПП при приеме потребителей входят:
* консультирование по вопросам электроснабжения, организации учета, оплаты за потребленную электроэнергию;
* разъяснение по дополнительным счетам, направленным потребителю в связи с выявлением факта безучетного потребления электроэнергии;
* разъяснения по переоформлению лицевого счёта на нового владельца;
* организация подключения потребителя при подтверждении факта оплаты;
* получение дубликатов документов и др.

### **Организация приема потребителей в МПП филиалов «Электрические сети»**

* + - 1. Прием потребителей осуществляется в помещении МПП в установленные графиком дни и часы.
			2. График работы МПП определяется приказом директора филиала. В случае изменения графика работы МПП, не менее, чем за три рабочих дня производится информирование потребителей об изменениях с помощью Интернет-ресурсов.
			3. Приём потребителей осуществляется работниками МПП, которые выполняют функции по реализации потребностей потребителей в рамках своих должностных обязанностей.
			4. Работник МПП в своей работе с потребителями руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, инструкциями по работе с программным обеспечением и иными актами законодательства Республики Беларусь, а также локальными нормативными правовыми актами ГПО «Белэнерго», РУП-облэнерго, действующими на момент исполнения Стандарта.
			5. В функции работника МПП при приеме потребителей входят:
* консультации по вопросам, связанным с присоединением электроустановок потребителей к электрическим сетям;
* консультации по вопросам передачи электрических сетей на баланс энергоснабжающих организаций;
* консультации по оплате за потреблённую электроэнергию (при условии приема филиалом оплаты от потребителей);
* приём заявлений и прилагаемых к ним документов;
* заключение договоров на оказание услуг.

**Организация приема потребителей в МПП филиалов «Энергонадзор»**

### **Оборудование помещений МПП для приема потребителей**

* + - 1. Инфраструктура помещения МПП должна включать в себя:
* рабочие места работников с необходимым оснащением;
* коридор (холл) для ожидания, оборудованный местами для сидения;
* информационные стенды и столы для заполнения бумаг;
* туалеты для работников и для потребителей.
	+ - 1. На столе работника МПП, обслуживающего потребителей, должно быть предусмотрено наличие канцелярских принадлежностей и место, где потребитель может делать записи, знакомиться с документацией.
			2. У работников МПП, обслуживающих потребителей, обязательно наличие настольной таблички с указанием ФИО, расположенной в доступной зоне видимости возле места для посетителя.

### **Оформление помещения МПП**

* + - 1. У входа в МПП на видном месте размещается информационная табличка с фирменным наименованием филиала, месте ее нахождения и указанием режима работы.
			2. По возможности информационные стенды МПП одного филиала должны быть оформлены одинаково и содержать полностью идентичную информацию. Информация излагается согласно нормам законодательства.
			3. При входе в каждое из внутренних помещений на видном и свободно доступном месте должна быть размещена табличка с номером кабинета и наименованием.
			4. В коридоре (холле), в помещениях для приема потребителей на видном месте располагается объявление с информацией о существующих каналах и способах обращений потребителей к руководству филиала в случае неудовлетворительного обслуживания.
			5. Рабочие места работников, осуществляющих прием по вопросам осуществления административных процедур, с целью обеспечения надлежащего качества обслуживания должны быть оборудованы средствами аудио-видео фиксации, в том числе должна быть предусмотрены система записи телефонных разговоров.

### **Организация выездного обслуживания потребителей**

* + - 1. Выездное обслуживание потребителей осуществляется персоналом филиалов РУП-облэнерго. На выезде с потребителями работают электромонтеры по эксплуатации, электромонтеры оперативно-выездных бригад, мастера, инженеры, контролеры, персонал рейдовых бригад и инспекторов (инженер-инспекторов) филиалов Энергосбыт и Энергонадзор. Выездное обслуживание предоставляется по заявлениям потребителей или плановым заданиям.
			2. Перечень функциональных обязанностей персонала по обеспечению выездного обслуживания и основные требования по квалификации, компетентности, содержатся в должностных инструкциях.

### **Типовой алгоритм обслуживания потребителей**

* + - 1. Типовой алгоритм обслуживания описывает основные этапы при взаимодействии работника, выполняющего обслуживание потребителей, с потребителем (представителем потребителя).
			2. Подпункты 6.2.11.8 – 6.2.11.14 Типового алгоритма обслуживания не осуществляются работниками, выполняющими выездное обслуживание потребителей.
			3. Особенности выездного обслуживания, обслуживания потребителей работниками филиалов РУП-облэнерго, по телефону через справочную службу указаны в подпункте 6.2.12 Главы 6 соответственно.

**Начало обслуживания потребителя**

* + - 1. Работник, выполняющий обслуживание потребителей, перед началом обслуживания приветствует потребителя.
			2. Предлагается для приветствия потребителя использовать следующие формулировки: «Здравствуйте!» или «Доброе утро (день, вечер)!».
			3. При выполнении данного этапа взаимодействия недопустимы, за исключением случаев отключения должников от электрической сети: холодный, отстраненный взгляд; формальное приветствие; невнимание к потребителю.
			4. Задача (за исключением случаев отключения должников от электрической сети): Дать почувствовать потребителю, что ему рады и готовы помочь.
			5. В случае отключения должников от электрической сети необходимо оставаться в рамках формальной вежливости и объяснить потребителю требования для восстановления электроснабжения.

**Выяснение потребности потребителя**

* + - 1. Работник, выполняющий обслуживание потребителей, после приветствия, при необходимости задает вопрос потребителю: «Чем я могу Вам помочь?».
			2. При выполнении данного этапа взаимодействия недопустимы: формальное общение; отрицательные оценки услугам филиала, работникам филиала и т. д.
			3. Задача: Установление доверительных отношений с потребителем.

**Уточнение информации о потребителе**

* + - 1. Работник, выполняющий обслуживание потребителей, в рамках своих должностных обязанностей:
* уточняет у потребителя абонентский номер или адрес места проживания для получения подробной информации о потребителе, если вопрос находится в компетенции работника и филиала;
* информирует потребителя, если вопрос потребителя не относится к компетенции работника и филиала.
	+ - 1. При выполнении данного этапа взаимодействия недопустимо: оценивать финансовые возможности потребителя; задавать вопросы, выходящие за рамки предоставления услуг филиала РУП-облэнерго; торопить потребителя.
			2. Задача: Понимание чего хочет потребитель, какие у него потребности, какие требования он выдвигает.

**Предоставление потребителю необходимой консультации или услуги**

* + - 1. Работник, выполняющий обслуживание потребителей, в рамках должностных обязанностей предоставляет потребителю необходимую консультацию или оказывает услуги в полном объеме, если вопрос, с которым к нему обратился потребитель, находится в компетенции работника и филиала.
			2. При выполнении данного этапа взаимодействия недопустимо: предоставление потребителю услуг или консультаций по вопросам не надлежащего качества и в неполном объеме; невыполнение должностных обязанностей и правил, установленных в филиале.
			3. Задача: Удовлетворение потребностей потребителей.

**Завершение обслуживания потребителя**

* + - 1. Работник филиала, выполняющий обслуживание потребителей, независимо от характера разговора, его эмоциональной окраски и способа (по телефону или личное общение) по возможности завершает работу с потребителем на позитивной ноте. В случае личного общения работник предлагает потребителю заполнить анкету удовлетворенности потребителей оказываемой услугой с помощью Интернет-ресурсов или в бумажной форме.
			2. Рекомендуется использовать следующие формулировки: «Рады были Вам помочь», «Если возникнут вопросы, будем рады Вам помочь», «Всего доброго», «До свидания».
			3. При выполнении данного этапа взаимодействия недопустимо формальное прощание.
			4. Задача: Логически завершить общение с собеседником и показать, что он был и остается важным потребителем.
			5. Обработка или регистрация информации
			6. Работник, выполняющий обслуживание потребителей, заносит в систему филиала информацию об обращении потребителя или выполняет действия по обслуживанию потребителя с использованием информационной системы филиала, согласно должностным обязанностям и правилам, установленным в филиале.
			7. Категорически запрещается в присутствии потребителей порочить репутацию филиала и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры, принимать пищу во время обслуживания потребителей.
			8. Работник обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию и персональные данные потребителей.

### **Особенности выездного обслуживания потребителей**

* + - 1. Потребителю предоставляется возможность подать заявку удобным для него способом (в МПП, по телефону справочной службы, по почте, в т.ч. электронной) за исключением случаев, когда подача заявки требует обязательного личного присутствия потребителя.
			2. При выездном обслуживании потребителей персонал филиала РУП-облэнерго обязан:
* перед посещением согласовать с потребителем дату и время проведения работ кроме выполнения работ персоналом рейдовых бригад во время определенное [1] и [7];
* при посещении предъявить служебное удостоверение, предупредить об использовании устройств видео-аудио фиксации;
* в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов или полномочиях персонала предложить потребителю позвонить по контактному телефону для получения подтверждения;
* при входе в жилое помещение поинтересоваться о возможности пройти в помещение в обуви. При невозможности использовать одноразовые бахилы;
* осуществлять работы только в присутствии потребителя (совершеннолетнего представителя потребителя) при выполнении работ по заявлению потребителя;
* при отсутствии потребителя и невозможности проведения работ (осмотра) оставить потребителю извещение с указанием контактной информации для согласования времени повторного посещения.
	+ - 1. В случае невозможности проведения работ в ранее согласованное с потребителем время ответственный работник обязан:
* информировать потребителя по телефону о невозможности проведения работ;
* согласовать дату и время следующего посещения.
	+ - 1. Заявки на выездное обслуживание выполняются персоналом в установленные сроки, исходя из причины их формирования.
			2. В случае отключения должников от электрической сети работникам филиала РУП-облэнерго следует действовать по алгоритму:
* после прибытия к потребителю по возможности устно уведомить его об отключении электрической энергии и разъяснить требования к повторному подключению;
* произвести работы по отключению электрической энергии;
* передать потребителю уведомление об отключении электрической энергии и информационный буклет (листовку) с перечнем требований к повторному включению. В случае невозможности контакта с потребителем (совершеннолетним представителем потребителя), уведомление об отключении и информационный буклет (листовка) должны быть оставлены в почтовом ящике потребителя, а при невозможности этого - в месте, предполагающем максимальную вероятность обнаружения потребителем (засунуты под входную дверь или в ее створ, под провод дверного звонка и т.п.).
	+ - 1. Рекомендованная периодичность посещения юридических лиц и бытовых потребителей – не реже двух раз в год.

### **Особенности выездного обслуживания потребителей при проведении проверок** **на предмет самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии**

**Общие положения**

* + - 1. Знание порядка проведения проверок потребителей электрической энергии на предмет самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии и иных нарушений в работе средств расчетного учета электрической энергии (мощности) и соблюдение его требований обязательно для персонала отдела сбыта РУП-облэнерго, филиалов электрических сетей (районов электрических сетей), который в рамках исполнения своих должностных обязанностей задействован в работе по выявлению фактов безучетного, самовольного (бездоговорного) потребления электрической энергии и иных нарушений в работе средств расчетного учета электрической энергии (мощности).
			2. Работы, предусмотренные при проведении проверок потребителей электрической энергии на предмет самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии и иных нарушений в работе средств расчетного учета электрической энергии (мощности), должны выполняться в строгом соответствии с действующими законодательными и локальными нормативными правовыми актами в области охраны труда.
			3. Проверки потребителей электрической энергии на предмет самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии и иных нарушений в работе средств расчетного учета электрической энергии (мощности) должны производиться (могут производиться) персоналом, имеющим в своих должностных (рабочих) инструкциях право на проведения указанных работ (контролер, электромонтер, инженер, мастер, зам. начальника РЭС).
			4. При посещении потребителя персонал энергоснабжающей организации в обязательном порядке должен представиться, предъявить служебное удостоверение (удостоверение по охране труда для персонала оперативно-выездных и линейных бригад), быть вежливым и тактичным.

**Алгоритм осуществления проверки на правильность ведения расчетов за электрическую энергию**

* + - 1. При посещении потребителя в рамках осуществления проверки на правильность ведения расчетов за электрическую энергию, персонал энергоснабжающей организации **(**контролер, электромонтер по эксплуатации электросчетчиков, персонал линейных либо оперативно-выездных бригад) обязан следовать по алгоритму:
* произвести визуальный осмотр ввода в частный жилой дом на предмет отсутствие сторонних подключений («набросы»);
* произвести осмотр вводного защитно-коммутационного аппарата, шкафа учета на предмет наличия и целостности пломб энергоснабжающей организации;
* **произвести проверку электросчетчика на:**
* соответствие фактических показаний электросчетчика показаниям, предоставляемым абонентом в энергоснабжающую организацию для производства расчетов;
* соответствие типа, номера и номинала электросчетчика договору на электроснабжение;
* наличие и целостность всех пломб, в том числе пломб энергоснабжающей организации, метрологических служб, производителя (ОТК - в целях анализа причин их отсутствия);
* срок действия метрологической поверки;
* отсутствие механических повреждений электросчетчика: целостность и крепление стекла, корпуса и клеммной крышки, наличие щелей, сколов, отверстий, через которые имеется возможность вставить посторонние предметы типа иголок, пленок и т.д.;
* отсутствие видимого наклона индукционного электросчетчика.
* **произвести проверку измерительных трансформаторов тока 0,4кВ на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации;
* соответствие коэффициентов трансформации, указанных на бирках договору на электроснабжение.
* срок действия метрологической поверки.
	+ - 1. При посещении абонента (потребителя) в рамках проведения проверки соблюдения абонентом договорных условий электроснабжения и режимов потребления электрической энергии и мощности, в т.ч. проверки на правильность ведения расчетов за электрическую энергию и мощность персонал энергоснабжающей организации (инженер) обязан следовать по алгоритму:
* произвести осмотр вводного защитно-коммутационного аппарата, шкафа учета на предмет наличия и целостности пломб энергоснабжающей организации;
* **произвести проверку электросчетчика на:**
* соответствие фактических показаний электросчетчика показаниям, предоставляемым абонентом в энергоснабжающую организацию для производства расчетов;
* соответствие типа, номера и номиналов электросчетчика договору на энергоснабжение;
* наличие и целостность всех пломб, в том числе пломб энергоснабжающей организации, госповерителя, производителя (ОТК - в целях анализа причин их отсутствия);
* срок действия метрологической поверки;
* отсутствие механических повреждений электросчетчика: целостность и крепление стекла, корпуса и клеммной крышки, наличие щелей, сколов, отверстий через которые имеется возможность вставить посторонние предметы типа иголок, пленок и т.д.;
* отсутствие видимого наклона индукционного электросчетчика.
* **произвести проверку измерительных трансформаторов тока 0,4кВ на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации;
* срок действия метрологической поверки;
* работоспособность, при наличии нагрузки и электронного прибора учета, обеспечивающего просмотр в ручном режиме параметров измеряемой сети (I, U, cosφ).
* **произвести проверку измерительных трансформаторов тока более 0,4кВ на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации на ячейках, ограничивающих к ним доступ;
* срок действия метрологической поверки;
* работоспособность, при наличии нагрузки и электронного прибора учета, обеспечивающего просмотр в ручном режиме параметров измеряемой сети (I, U, cosφ).
* **произвести проверку измерительных трансформаторов напряжения (более 0,4кВ) на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации на разъединителях измерительных трансформаторов напряжения;
* соответствие номиналов, указанных в договоре на электроснабжение номинальному напряжению подстанции;
* работоспособность, при наличии электронного прибора учета, обеспечивающего просмотр в ручном режиме параметров измеряемой сети (U).
	+ - 1. При посещении абонента (потребителя) в рамках единоличной замены либо проверки однофазного прибора учета с использованием токоизмерительных клещей персонал энергоснабжающей организации (инженер, электромонтер по эксплуатации электросчетчиков, контролер) обязан следовать по алгоритму:
* произвести визуальный осмотр ввода (в частный жилой дом), схемы учета на отсутствие сторонних подключений до электросчетчика;
* произвести осмотр вводного защитно-коммутационного аппарата, шкафа учета на предмет наличия и целостности пломб энергоснабжающей организации.
* **произвести проверку электросчетчика на:**
* соответствие фактических показаний электросчетчика показаниям, предоставляемым абонентом в энергоснабжающую организацию для производства расчетов;
* соответствие типа, номера и номиналов электросчетчика договору на энергоснабжение;
* наличие и целостность всех пломб, в том числе пломб энергоснабжающей организации, госповерителя, производителя (ОТК - в целях анализа причин их отсутствия);
* срок действия метрологической поверки;
* отсутствие механических повреждений электросчетчика: целостность и крепление стекла, корпуса и клеммной крышки, наличие щелей, сколов, отверстий через которые имеется возможность вставить посторонние предметы типа иголок, пленок и т.д.;
* отсутствие видимого наклона индукционного электросчетчика;
* отсутствие самохода;
* соответствие нагрузки (замеренной с использованием токовых клещей, либо включенной нагрузки фиксированной величины) отображаемой мощности (токам) электронного прибора учета.
	+ - 1. При посещении абонента (потребителя) в рамках осуществления работ по замене приборов учета, проверки состояния средств расчетного учета электрической энергии персонал энергоснабжающей организации (рейдовая бригада, бригада по эксплуатации электросчетчиков)обязаны следовать алгоритму:
* произвести визуальный осмотр ввода (в частный жилой дом), схемы учета на отсутствие сторонних подключений и наличия разветвительных коробок до электросчетчика;
* проверить отсутствие скрытой проводки, подключенной до электросчетчика, с помощью устройства обнаружения скрытой проводки (в том числе на чердаках, в сараях, кладовках, гаражах и т.д.);
* произвести осмотр вводного защитно-коммутационного аппарата, шкафа учета на предмет наличия и целостности пломб энергоснабжающей организации;
* произвести анализ схемы на предмет закрытия ее силовых и вторичных цепей (до средств расчетного учета) от несанкционированного доступа (наличие неопломбированных разрывов).
* **произвести проверку электросчетчика на:**
* соответствие фактических показаний электросчетчика показаниям, предоставляемым абонентом в энергоснабжающую организацию для производства расчетов;
* соответствие типа, номера и номиналов электросчетчика договору на энергоснабжение;
* наличие и целостность всех пломб, в том числе пломб энергоснабжающей организации, госповерителя, производителя (ОТК - в целях анализа причин их отсутствия);
* срок действия метрологической поверки;
* отсутствие механических повреждений электросчетчика: целостность и крепление стекла, корпуса и клеммной крышки, наличие щелей, сколов, отверстий через которые имеется возможность вставить посторонние предметы типа иголок, пленок и т.д.;
* отсутствие видимого наклона индукционного электросчетчика;
* отсутствие самохода;
* отсутствие встроенных герконовых реле, отсутствие постоянных магнитов на корпусе счетчика;
* соответствие нагрузки (замеренной с использованием токовых клещей, ВАФ) отображаемой мощности (токам) электронного прибора учета;
* соответствие количества оборотов диска индукционного электросчетчика (импульсов светового индикатора электромеханического электросчетчика) требуемому количеству, определенному по действующей (замеренной) нагрузке и передаточному числу электросчетчика.
* при выявлении несоответствий – произвести проверку с использованием образцового прибора учета.
* **произвести проверку измерительных трансформаторов тока 0,4кВ на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации;
* срок действия метрологической поверки;
* -соответствие коэффициентов трансформации (замеренных с использованием токовых клещей, ВАФ и указанных на бирках) договору на энергоснабжение. Оценить соответствие предусмотренных трансформаторов тока действующей подключенной нагрузке (при максимальной нагрузке присоединения ток во вторичной обмотке трансформатора тока должен составлять не менее 40% от номинального тока счетчика, а при минимальной рабочей нагрузке - не менее 5%.).
* **произвести проверку измерительных трансформаторов тока более 0,4кВ на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации на ячейках, ограничивающих к ним доступ;
* срок действия метрологической поверки;
* работоспособность, при наличии нагрузки (с использованием ВАФ, отображаемых параметров измерения сети в электронном приборе учета).
* **Произвести проверку измерительных трансформаторов напряжения (более 0,4кВ) на:**
* наличие и целостность пломб энергоснабжающей организации на разъединителях измерительных трансформаторов напряжения;
* соответствие номиналов, указанных в договоре на электроснабжение номинальному напряжению подстанции;
* работоспособность (с использованием ВАФ, отображаемых параметров измерения сети в электронном приборе учета).
* произвести проверку правильности работы и подключения схемы учета электрической энергии, в т.ч. с использованием нагрузочного устройства. Для трехфазных электросчетчиков, включенных через измерительные трансформаторы тока и (или) напряжения произвести снятие векторной диаграммы;
* произвести съем архива показаний электронного прибора учета.
	+ - 1. При не проведении по объективным причинам (поломка оборудования, отсутствие нагрузки в схеме учета и др.) полного комплекса работ, в соответствии с подпуктом 6.2.13.5 - 6.2.13.8, не проведенные работы должны быть отражены в оформляемых актах (документах) проверки.
			2. После проведения проверки в соответствии с настоящим порядком персонал энергоснабжающей организации:
* при не выявлении нарушений потребителем договорных условий электроснабжения, состояния средств расчетного учета, условий договора с владельцем блок-станции оформляются акты (документы) проверок в соответствии с пунктом 2.8 настоящего порядка;
* в случае выявления нарушений потребителем договорных условий электроснабжения, состояния средств расчетного учета, условий договора с владельцем блок-станции представитель энергоснабжающей организации составляет Акт о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии в соответствии с формой (Приложение 15 и выдает потребителю предписание об устранении нарушений в соответствии с формой (Приложение 16 с указанием сроков устранения;
* в случае выявления нарушений потребителем договорных условий электроснабжения, состояния средств расчетного учета персоналом линейных либо оперативно-выездных бригад (при проведении проверки в соответствии с подпунктом 6.2.13.5 настоящего Стандарта), о факте выявленного нарушения указанный персонал должен незамедлительно уведомить руководство РЭС (для оформления акта о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии в соответствии с формой (Приложение 15 и выдачи предписания об устранении нарушений в соответствии с формой (Приложение 16 должен быть направлен уполномоченный на указанные работы энергосбытовой персонал).
	+ - 1. Проверки потребителей в соответствии с подпунктами 6.2.13.5, 6.2.13.6 настоящего порядка по гражданам оформляются Маршрутным листом снятия показаний у граждан в соответствии с формой (Приложение 1 , по юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям - Листом контрольного съема показаний, по форме в соответствии с (Приложение 27 к настоящему Стандарту.
			2. Проверки потребителей (замена средств расчетного учета) в соответствии с подпунктами 6.2.13.7, 6.2.13.8 настоящего Стандарта для граждан оформляются Наряд – заданием в соответствии с формой (Приложение 20 ), по юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям ­ Актом на установку, снятие, замену, проверку, опломбировку элементов систем учета электрической энергии в соответствии с формой (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**)
			3. При осуществлении проверки потребителей в соответствии с подпунктом 6.2.13.7 в Наряд-задании, Акте на установку, снятие, замену, проверку, опломбировку элементов систем учета электрической энергии при указании вида работ делается запись - «Контрольная проверка».
			4. Оформленные в соответствии с подпунктами 6.2.13.11 - 6.2.13.13 документы являются подтверждением произведенного перечня работ по выявлению фактов самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии и иных нарушений в работе средств расчетного учета электрической энергии, в рамках посещения абонента персоналом энергоснабжающей организации.

**Порядок проведения контрольных обходов граждан - абонентов**

* + - 1. Плановый обход граждан -абонентов проводится в соответствии с графиком контрольного обхода, который утверждается начальником районных (городских) электрических сетей на год (Приложение 18 ).
			2. Дома, где установлены АСКУЭ не включаются в график обходов. Контроль за потреблением электроэнергии осуществляется по данным АСКУЭ, а посещение граждан - абонентов - только при отсутствии показаний АСКУЭ в течении 6 месяцев.
			3. Межобходной период не должен превышать пол года, допускается не посетить в течении года не более 10% граждан - абонентов по объективным причинам (редко бывает дома, уехал без предупреждения и т.п.), при этом данные граждане-абоненты должны быть посещены в течении 3-х лет.
			4. Посещение сезонных граждан-абонентов (дачи, дома, используемые под дачи, гаражи) включаются в планы обходов с мая по октябрь.
			5. Обходы граждан - абонентов в РЭС, закрепленным за персоналом РУП «Белпочта», должны осуществляться не реже 2 раз в год, при этом персонал энергоснабжающей организации обязан посетить гражданина- абонента не реже 1 раза в 2 года.
			6. Для проведения контрольного обхода техником (старшим контролером) формируется маршрутный лист (Приложение 17 ), который вручается линейному контролеру. Информация по столбцам 1- 13 маршрутного листа заполняется до вручения его линейному контролеру. Срок хранения маршрутных листов - 3 года.
			7. При посещении гражданина - абонента персонал энергоснабжающей организации действует по следующему алгоритму:

­ представляется, предъявляет удостоверение личности (служебное удостоверение), ведет себя вежливо и тактично;

­ уточняет фамилию, имя и отчество гражданина - абонента (при изменении отражает информацию в графе 16 маршрутного листа, заключает договор электроснабжения, либо ставит Абонента в известность (под роспись) о необходимости переоформления лицевого счета с посещением энергоснабжающей организации);

­ проверяет правильность предыдущих расчётов и, при необходимости, вносит соответствующие изменения в показания начала расчётов;

­ в случае, если гражданин - абонент при сверке расчетов предъявляет квитанцию об оплате, которая не учтена в оплаченных показаниях указывает дату оплаты, сумму оплаты и оплаченные кВтч, а также организацию, принявшую платеж;

­ в случае наличия задолженности, делает необходимые отметки в графе 16 маршрутного листа и выдает предупреждение об отключении;

­ осматривает электросчётчик, сверяет его паспортные данные с записью в лицевом счёте;

­ производит проверку состояния средств расчетного учета электрической энергии (в том числе на соответствие договору на электроснабжения). В случае выявления нарушений составляет акт и выдает потребителю предписание об устранении нарушений с указанием сроков устранения в порядке, предусмотренном иными локальными нормативно правовыми актами.

Обо всех нарушениях, выявленных в ходе обхода, контролёр производит соответствующие записи в маршрутном листе.

Производить исправления и подчистки записей в маршрутном листе не допускается.

* + - 1. Контролер отчитывается технику (старшему контролеру) о проделанной работе по проверке расчетов за электроэнергию.
			2. Техник, старший контролёр:

­ принимает от контролера маршрутные листы;

­ сверяет последнюю оплату гражданина - абонента за электрическую энергию с записями контролера в маршрутном листе;

­ при наличии неучтенных квитанций (чеков) просматривает квитанции (реестры), поступившие в указанный день оплаты от организации, принявшей платеж;

­ все изменения, выявленные при обходе, и показания счетчика разносит по лицевым счетам граждан - абонентов в программное обеспечение по расчетам с бытовыми абонентами.

Маршрутные листы хранятся в энергоснабжающей организации.

### **Порядок отключения граждан – абонентов (неплательщиков) от сети электроснабжения. Контроль за отключенными гражданами – абонентами (неплательщиками). Порядок подключения граждан – абонентов (неплательщиков).**

* + - 1. При отключении гражданина-абонента (неплательщика) (далее – Абонент) и его последующем подключении к сети электроснабжения (далее – подключение) персонал, имеющий право на произведение отключения, подключения должен действовать по следующему алгоритму:

­ не менее чем за 5 дней вручить Абоненту предварительное предупреждение об отключении с указанием даты отключения по форме в соответствии с (0);

­ произвести контроль выполнения Абонентом требований предупреждения, на основании которых запланировано отключение;

­ в случае невыполнения требований предупреждения - производится отключение Абонента с оформлением необходимых документов;

­ производить контроль выполнения Абонентом требований предупреждения, на основании которых выполнено отключение.

При выполнении всех требований энергоснабжающей организации после отключения, оплаты Абонентом услуг по отключению и подключению к сети - производится подключение Абонента с оформлением необходимых документов.

* + - 1. В предупреждении указывается номер Договора (лицевого счета) Абонента, его фамилия и инициалы, дата, на которую образовалась задолженность, сумма задолженности, количество неоплаченной электрической энергии (кВтч) и срок, в который она должна быть оплачена. Предупреждение должно быть заверено печатью и подписано уполномоченным работником энергоснабжающей организации с указанием должности, фамилии, инициалов и даты составления предупреждения.
			2. Абонент должен расписаться в отрывном талоне о получении предупреждения и указать дату получения. Отрывной талон вклеивается в дело (лицевой счет) Абонента. Если предупреждение доставлено Абоненту заказным письмом, в дело (лицевой счет) вместе с отрывным талоном вклеивается квитанция почтового отделения об отправке заказного письма.
			3. По истечении срока оплаты задолженности, указанного в предупреждении и отрывном талоне, персоналом РЭС производится отключение Абонента на основании наряд - задания по форме в соответствии с (Приложение 20 ). Срок действия наряд-задания на отключение Абонента - 5 рабочих дней. Наряд - задание на отключение Абонента регистрируется в Журнале регистрации наряд – заданий на отключение и подключение Абонента по форме в соответствии с (Приложение 25 ) (далее – Журнал регистрации).
			4. В случае отказа Абонента от подписи в получении предупреждении (в предупреждении делается запись «от подписи отказался»), а также возврата почтового отправления с отметкой о невручении письма адресату, персоналом энергоснабжающей организации составляется акт об отключении граждан – абонентов неплательщиков за неоплату в соответствии с формой (Приложение 23 )который подписывает руководитель РЭС.

На основании акта производится отключение Абонента в случае непогашения им задолженности в течении 5 рабочих дней со дня составления акта. Акт регистрируется в Журнале регистрации (Приложение 22 ), выдается исполнителю вместе с наряд-заданием и сдается должностному лицу, выдавшему наряд-задание после произведенного отключения в установленном порядке.

* + - 1. Персонал, выполняющий наряд-задание, допускается к работе в установленном на предприятии порядке. За правильность и безопасность проведения работ отвечает исполнитель, назначенный ответственным за выполнение работ по наряд - заданию (далее - Исполнитель).
			2. Перед непосредственным выполнением отключения, Исполнитель на месте обязан проверить выполнение Абонентом требований предупреждения. Оплата подтверждается Абонентом предъявлением извещения об оплате задолженности (через банки, инфокиоски, банкоматы) или чека.
			3. Выполнив работу по каждой позиции, указанной в наряд - задании, Исполнитель делает в нем следующие отметки: дата и время отключения Абонента, способ отключения.

Способы отключения:

­ в клеммной крышке прибора учета, с ее последующей опломбировкой;

­ отсоединением ответвления от питающей линии электропередачи к вводу в жилой дом.

В случае выполнения требований предупреждения - отключение не производится, и Исполнитель указывает в наряд-задании причину невыполнения отключения. В случае оплаты задолженности указывается: сумма оплаты, номер извещения (чека) об оплате.

При отсутствии Абонента дома в день запланированного отключения и при полном соблюдении пунктов 6.2.14.2 - 6.2.14.5 настоящего Стандарта Абонент отключается от сети электроснабжения.

* + - 1. Оформленный наряд-задание с подписью Исполнителя сдается выдавшему его должностному лицу энергоснабжающей организации. Должностное лицо регистрирует факт сдачи наряд-задания в Журнале регистрации, затем анализирует полноту его выполнения и, при необходимости, повторно выдает наряд-задание на отключение Абонентов, которые не были отключены по данному наряду-заданию.

При выполнении отключенным Абонентом требований предупреждения, ему предъявляется к оплате счет (квитанция об оплате) за подключение с учетом затрат на выполненное ранее отключение. Счет (квитанция об оплате) может быть доставлен Абоненту нарочным или вручен при личном обращении Абонента о подключении.

* + - 1. Если в течение 12 месяцев и более была прекращена подача электрической энергии, то Абонент обязан предоставить представителю энергоснабжающей организации акт осмотра электроустановок представителем органа госэнергонадзора, с обязательным заключением о возможности (невозможности) их ввода в эксплуатацию (за исключением квартир в многоквартирном жилом фонде).
			2. Подключение Абонента производится в порядке очередности, но не позднее двух суток после представления в энергоснабжающую организацию документов о погашении имеющейся задолженности и оплате затрат, связанных с отключением и подключением электрической энергии.

Подключение к сети электроснабжения абонентов, имеющих статус «многодетная семья», «неблагополучная семья, воспитывающая несовершеннолетних детей» производить в первоочередном порядке, не позднее одних суток после представления данными абонентами в энергоснабжающую организацию документов о погашении имеющейся задолженности и оплате затрат, связанных с отключением и подключением электрической энергии.

* + - 1. На подключение Абонента оформляется и выдается персоналу РЭС для исполнения наряд-задание, регистрируемое в Журнале регистрации наряд - заданий.
			2. Выполнив работу по каждой позиции, указанной в наряд - задании, Исполнитель делает в нём отметку о дате и времени подключения Абонента, заверенную подписью Абонента, или указывает причины, по которым подключение не выполнено.
			3. Оформленный наряд-задание с подписью Исполнителя сдаётся выдавшему его должностному лицу энергоснабжающей организации с регистрацией факта сдачи в Журнале регистрации. Должностное лицо, принявшее от Исполнителя наряд-задание, анализирует полноту его выполнения и, при необходимости, повторно выдаёт наряд-задание на подключение Абонентов, которые не были подключены по данному наряду-заданию.
			4. Информация о выполнении (невыполнении) подключений в соответствии с отметкой в наряде-задании заносится в дело (лицевой счет) Абонента (кроме невыполненных подключений, по которым выдан повторный наряд-задание).
			5. Персонал энергоснабжающей организации приостанавливает подачу электрической энергии Абоненту при установлении факта отсутствия нанимателя (собственника) в жилом помещении в течение одного года и более, что подтверждается одновременно следующими условиями:

отсутствием письменного уведомления от Абонента о выбытии из жилого помещения на срок более одного года;

непоступлением платежей за электрическую энергию в течении года;

наличием письменного подтверждения Исполнителя энергоснабжающей организации о длительном отсутствии абонента в жилом помещении (отметка Исполнителя об отсутствии абонента в маршрутном листе и в наряде-задании).

Последующее подключение абонента к электрической сети производится в порядке указанном в п.п. 3.11-3.16.

Категория «Временно не живущий» может быть также присвоена по заявлению абонента с указанием сроков не проживания.

Абонентам, проживающим в отдаленных от пунктов платежей местах с малым потреблением (менее 10 кВтч) электрической энергии, а также с сезонным характером потребления, после заключения договора электроснабжения с расчетным периодом 3 месяца, присваивается категория «Сезонный».

* + - 1. После получения информации от Абонента о выбытии (изменении места регистрации) и полной оплате за потребленную электрическую энергию по день выезда, персонал энергоснабжающей организации информирует организацию, осуществляющую эксплуатацию жилого дома, о полном расчете абонента за потребленную электрическую энергию по день выезда.

Персонал энергоснабжающей организации, при выбытии (изменении места регистрации) Абонента в связи с продажей (обменом) жилого помещения и поступлении обращения от организации, осуществляющей эксплуатацию жилого дома, предоставляет информацию по имеющейся задолженности за потребленную электрическую энергию в форме справки о расчетах за электроэнергию в установленном порядке.

Ответственность за оплату электрической энергии, потребленной после сдачи нанимателем жилого помещения и до заселения его другим нанимателем, несет собственник либо организация, в хозяйственном ведении или оперативном управлении которой оно находится, или организация, принявшая по акту это помещение на сохранность.

При выявлении у абонентов со статусом «многодетная семья», «неблагополучная семья, воспитывающая несовершеннолетних детей» (списки имеются в районных исполнительных комитетах), фактов образования задолженности за потребленную электроэнергию за два и более расчетных периода, персоналу энергоснабжающей организации необходимо выдать предупреждение, проинформировать о возможности оформления рассрочки по оплате задолженности путем совершения исполнительной надписи нотариусом или путем обращения в суд в порядке искового производства и проинформировать райисполком по месту проживания абонента о дате предстоящего отключения, изложив в письме все принятые меры по взысканию задолженности.

* + - 1. В программное обеспечение необходимо своевременно вносить информацию о проводимой работе с Абонентами, т.к. на основе вносимых данных формируются следующие ведомости:

ведомость по полезному отпуску бытовым абонентам, у которых имеется долг,

ведомость по полезному отпуску бытовым абонентам, у которых имеется долг 2 и более расчетных периода,

ведомость по полезному отпуску бытовым абонентам, у которых имеется недоплата.

* + - 1. Контроль за отключенными Абонентами осуществляется в соответствии с «Графиком проведения проверки отключенных абонентов» не реже одного раза в квартал со снятием показаний счетчика. При этом в деле (книге лицевых счетов, карточке потребителя) указывается дата, должность и фамилия лица, производившего проверку.
			2. Информация о проведенной проверке отключенного Абонента вносится в «График проведения проверки отключенных абонентов» и в программное обеспечение по расчетам с бытовыми абонентами.

Персонал энергоснабжающей организации информирует подразделения МЧС об отключении бытовых абонентов от электрических сетей

**Особенности оформления предписания об устранении нарушений**

* + - 1. Предписание об устранении нарушений договорных условий электроснабжения, условий договора с владельцем блок-станции, состояния средств расчетного учета (далее – Предписание ) оформляется в соответствии с формой (Приложение 16 ) настоящего Стандарта.
			2. Предписанию устанавливается номер, аналогичный номеру составленного Акта о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии (). При не составлении акта - нумерация не производится, делается запись «без номера».
			3. Срок исполнения пунктов Предписания:

­ 2,4,6-9,10 - 30 дней;

­ 1,3 - 15 дней;

­ 11,12- 5 дней.

Допускается согласование потребителю продления срока исполнения выданного предписания по его письменному обращению в энергоснабжающую организацию.

* + - 1. Требование об устранении выявленных нарушений может быть оформлено в пункте 4 Акта о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии (в случае вместимости текста требования). Оформление Предписания на отдельном бланке по форме в соответствии с (Приложение 16 ). При выдаче Предписания на отдельном бланке в пункте 4 акта делается запись «Выдано предписание от…№…».
			2. Предписание составляется в двух экземплярах, без исправлений, в присутствии потребителя или его представителя.

Вне зависимости от способа выполнения записи (рукописный или с применением других печатающих средств), текст Предписания должен удовлетворять требованиям четкого воспроизведения написанного.

* + - 1. Предписание подписывается представителями энергоснабжающей организации, проводившими проверку, потребителем (его представителем).

В случае отказа потребителя (его представителя), от подписи в Предписании, представителем энергоснабжающей организации в двух экземплярах делается запись: «От подписи отказался».

* + - 1. После подписи один экземпляр Предписания (совместно с актом) вручается (направляется) потребителю.
			2. При отказе потребителя принять экземпляр Предписания - передаётся в приемную проверяемого потребителя с регистрацией в журнале входящей корреспонденции.

В случае отсутствия приёмной и (или) регистрационного журнала, Предписание направляется потребителю электроэнергии заказным письмом.

* + - 1. Ответственность за достоверность данных, указанных в Предписании, несут проводившие проверку представители энергоснабжающей организации.

**Особенности составления актов и выдачи предписаний**

**­ *при выявлении фактов самовольного (бездоговорного) потребления электрической энергии***

* + - 1. При выявлении у абонента (потребителя) самовольного (бездоговорного) потребления электрической энергии составляется акт. Электроустановки потребителя подлежат отключению (за исключением случаев, изложенных в подпункте 6.2.14.31 настоящего Стандарта), в акте делается соответствующая отметка о произведенном отключении (в п. 3 акта).

В случае отказа абонента от проведения отключения самовольно подключенных электроустановок, либо отсутствия таковой возможности у персонала энергоснабжающей организации на момент проверки, персоналом энергоснабжающей организации должны быть приняты меры по принудительному

отключению электроустановок потребителя в соответствии с действующим законодательством (с составлением повторного акта).

* + - 1. При выявлении случаев несообщения в установленные сроки абонентом о присоединении к его сети электроустановок субабонентов либо арендаторов отличной тарифной группы, допущенных в эксплуатацию в установленном законодательством порядке, при составлении акта, абоненту выдается Предписание с требованием указанным в пункте 6 (Приложение 16 ) с последующим составлением аналогичного повторного(ых) акта(ов).
			2. В целях сохранения доказательств, а также обеспечения проведения последующего расчета ущерба по выявленным фактам самовольного (бездоговорного) потребления электрической энергии, при составлении актов:
* выявленные нарушения (в том числе фазные провода, использованные в схеме самовольного (бездоговорного) потребления электрической энергии) фиксируются с использованием средств видео и(или) фотосъемки. Указанные действия отражаются в актах (в п.2.2 акта);
* изымаются образцы проводов (жил кабеля) с наименьшей площадью поперченного сечения, использованных в схеме самовольного (бездоговорного) потребления электрической энергии, упаковываются в прозрачный полиэтиленовый пакет, пакет пломбируется номерной одноразовой пломбой. Указанные действия с номером использованной пломбы отражаются в акте (в п.2.2 акта);
* в акте оформляется схематическое изображение самовольного (бездоговорного) подключения с указанием места изъятия образца кабеля (провода), которым осуществлено данное подключение;
* при наличии на изоляции проводников их марок (нанесенных заводом- изготовителем), в акте (в п.З акта) указывается марка провода (кабеля) и способ прокладки. В случае отсутствия марок - указываются технические характеристики проводника (материал, количество жил, площадь поперченного сечения). При этом площадь поперченного сечения проводника определяется визуально (в т.ч. визуальным сравнением с образцами проводников, имеющих нанесенные заводом-изготовителем марки);
* при выявлении нарушений, предусмотренных подпунктом 6.2.14.31 настоящего порядка, принимаются меры, предусмотренные п.4.2.3, п.4.2.4 настоящего Стандарта.
* ***при выявлении фактов безучетного потребления электрической энергии***
	+ - 1. При выявлении у абонента безучетного потребления электрической энергии (за исключением случаев истечения метрологической поверки средств расчетного учета), составляется акт и выдается Предписание с требованием указанным в пункте 4,5 (Приложение 16

При невыполнении юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем Предписания в установленный срок, персоналом энергоснабжающей организации должны быть приняты меры по принудительному отключению электроустановок потребителя в соответствии с действующим законодательством (с последующим составлением повторного акта).

При невыполнении гражданином Предписания в установленный срок, меры по принудительному отключению электроустановок должны приниматься по истечении двух расчетных периодов со дня составления акта (без составления повторного акта).

* + - 1. В целях сохранения доказательств, а также обеспечения максимальной прозрачности процедуры проведения экспертиз по выявленным фактам безучетного потребления электрической**,** при составлении актов:
* выявленные нарушения (в том числе фазные провода, использованные в схеме безучетного потребления электрической энергии) фиксируются с использованием средств видео и (или) фотосъемки. Указанные действия отражаются в акте (в п.2.1 акта).
* поврежденные средства расчетного учета, в том числе с поврежденными пломбами (при отсутствии возможности снятия средства учета поврежденные (повторно перенавешанные) пломбы) упаковываются в прозрачный полиэтиленовый пакет, пакет пломбируется номерной одноразовой пломбой. Указанные действия с номером использованной пломбы отражаются в акте (в п.2.1 акта).
	+ - 1. В целях обеспечения проведения последующего перерасчета по выявлении фактам безучетного потребления электрической энергии, при наличии технической возможности (в том числе обеспечения безопасности проведения работ в соответствии с действующим законодательством в области охраны труда), с использованием средства измерений (штангенциркуля), прошедшего метрологический контроль, производится измерение фазных проводов (жил кабеля) с наименьшей площадью поперечного сечения, которые использованы в схеме безучетного потребления электрической энергии (мощности). Указанные действия с номером прибора, документа, подтверждающего его поверку, а также технические характеристики проводников (материал, количество жил, площадь поперченного сечения, способ прокладки) отражаются в актах (в свободных строках п.З акта).

При наличии на изоляции проводников их марок (нанесенных заводом- изготовителем), измерения не требуются, в акте (в п.З акта) указывается марка провода (кабеля).

* + - 1. В случае отсутствия возможности проведения измерений в соответствии с подпунктом 6.2.14.35 на момент проверки (контролером, инженером, электромонтером), наименьшая площадь поперченного сечения проводника, использованного в схеме расчетного учета, определяется (и указывается в акте) визуально (в т.ч. визуальным сравнением с образцами проводников, имеющих нанесенные заводом-изготовителем марки). Абоненту выдается Предписание с требованием указанным в пункте 11 – для гражданина, пунктах 11, 12 - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (Приложение 16 ). Последующие измерения персоналом энергоснабжающей организации оформляются Актом по форме в соответствии с (Приложение 18

При отсутствии у абонента возражений по визуально определенной площади поперечного сечения проводника, в акте (в свободных строках п.З) делается запись - «По указанной площади поперченного сечения возражений нет - подпись, ФИО потребителя».

К перерасчету (без производства измерений) могут приниматься данные о сечении проводников в схеме расчетного учета по имеющейся у энергоснабжающей организации документации (при ее соответствии фактической схеме учета).

* + - 1. При выявлении у абонента безучетного потребления электрической энергии в части истечения срока метрологической поверки средств расчетного учета (за исключением случаев, когда средства расчетного учета находятся на балансе или обезличенном обслуживании у энергоснабжающей организации) в рамках осуществления проверки состояния средств расчетного учета(рейдовой бригадой, бригадой по эксплуатации электросчетчиков):
* в случае выявления факта превышения норм погрешности расчетного средства учета (с использованием образцового прибора учета), составляется акт и потребителю выдается Предписание с требованиями указанными в пунктах 2,3,5 (Приложение 16 ). При наличии технической возможности (обеспечения таковой возможности потребителеем), прибор учета снимается персоналом энергоснабжающей и передается потребителю. В акте (в п.2.1) указывается величина измеренной погрешности средства расчетного учета электрической энергии.
* в случае не выявления факта превышения норм погрешности расчетного средства учета, составляется акт и потребителю выдается Предписание с требованиями указанными в пунктах 2, 5 (Приложение 16 ).

По средствам расчетного учета бюджетных и жилищно-эксплуатирующих организаций, учитывающих электрическую энергию на освещение вспомогательных помещений и работу оборудования, в том числе лифтов (в случае, когда плательщиками и потребителями услуг в результате выступают граждане), требование по отключению электроустановок пункт 5 (Приложение 16 ) не предъявляется.

При невыполнении потребителем Предписания в установленный срок (за исключением граждан, бюджетных и жилищно-эксплуатирующих организаций) персоналом энергоснабжающей организации должны быть приняты меры по принудительному отключению электроустановок потребителя в соответствии с действующим законодательством (с последующим составлением повторного акта). По бюджетным и жилищно-эксплуатирующим организациям составляются повторные акты.

При невыполнении гражданином Предписания в установленный срок, меры по принудительному отключению электроустановок должны приниматься по истечении двух расчетных периодов со дня составления акта (без составления повторного акта).

В филиалах (РЭС) должен быть организован контроль над сроками истечения межповерочного интервала средств расчетного учета абонентов и организована работа по своевременному проведению проверок в соответствии настоящим подпунктом.

* + - 1. При посещении абонента, в случае, если межповерочный интервал его расчетных средств учета истекает в течении 1 года с даты посещения (либо истек), персонал энергоснабжающей организации должен выдавать абоненту либо его представителю (за исключением случаев, когда метрологическое обслуживание указанных средств осуществляет энергоснабжающая организация и пункта 6.2.14.37 настоящего Стандарта) заблаговременные уведомления (памятки) о сроке истечения межповерочного интервала средств расчетного учета. Рекомендуемая форма уведомления (памятки) представлена в Приложение 25 .

**­ при *выявлении нарушений в работе средств расчетного учета не по вине абонента***

* + - 1. При выявлении у абонента нарушений в работе средств расчетного учета не по вине абонента, составляется акт и выдается Предписание с требованиями указанными в пунктах 4,5 - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, пункте 1 либо пункте 4 – для граждан (Приложение 16 ).

При наличии технической возможности, в случае, когда средство расчетного учета гражданина находится на балансе или обезличенном обслуживании у энергоснабжающей организации, схема учета у гражданина восстанавливается.

 При невыполнении абонентом (за исключением граждан) Предписания в установленный срок и не согласования с энергоснабжающей организацией порядка дальнейшего расчета за потребляемую энергию (заключением по объективным причинам двухстороннего письменного соглашения) персоналом энергоснабжающей организации должны быть приняты меры по принудительному отключению электроустановок абонента в соответствии с действующим законодательством (с последующим составлением повторного акта).

* + - 1. В целях сохранения доказательств, обеспечения максимальной прозрачности процедур проведения экспертиз по выявленным фактам нарушений в работе средств расчетного учета не по вине абонента, при составлении актов:
* выявленные нарушения фиксируются с использованием средств видео и (или) фотосъемки. Указанные действия отражаются в акте (в п.2.1 акта).
* при необходимости, неисправные средства расчетного учета упаковываются в прозрачный полиэтиленовый пакет, пакет пломбируется номерной одноразовой пломбой. Указанные действия с номером использованной пломбы отражаются в акте (в п.2.1 акта).
	+ - 1. К нарушениям в работе средств расчетного учета электрической энергии не по вине абонента следует относить неисправности средств расчетного учета, не связанные с вмешательством в их работу, а также иными действиями абонента, приведшие к выходу их из строя. В том числе:
* случаи сообщения абонентом (до проведения проверки персоналом энергоснабжающей организации) о срыве пломб энергоснабжающей организации в рамках необходимости устранения аварийной ситуации при условии не выявления по результатам обследования фактов (доказательств) скрытия следов безучетного потребления электрической энергии;
* случаи сообщения бытовым абонентом о выявленном факте срыва пломб энергоснабжающей организации либо повреждения средства расчетного учета установленного в ВШУ, в групповом этажном электрощитке многоквартирного жилого дома (до проведения проверки персоналом энергоснабжающей организацией) при условии не выявления фактов (доказательств) скрытия следов безучетного потребления электрической энергии.

***­ прочие нарушения состояния средств расчетного учета***

* + - 1. В случае выявления нарушений состояния средств расчетного учета, нарушение которых в соответствии с действующим законодательством не предусматривает перерасчет (расчет суммы ущерба) с абонентом, абоненту выдается Предписание без составления акта в соответствии с требованиями пунктов 8,9,10 (Приложение 16 ).
			2. При необходимости, филиалом (РЭС) может быть принято решение по переносу расчетного (установке технического) учета с абонентом в электроустановки, находящиеся в ведении (на балансе) энергоснабжающей организации (в т.ч. установка ВШУ у гражданина), с соответствующим внесением изменений в договор на электроснабжение.

***­ особенности оформления актов***

* + - 1. Не допускается при оформлении актов и Предписаний оставлять в них пустые (не заполненные) строки. В не подлежащих заполнению строках ставятся прочерки, при отсутствии информации - отметки с объективными причинами не заполнения строк (пример: «паспортные данные абонентом не представлены»).
			2. При выявлении нарушений в работе средств расчетного учета не по вине абонентов, включать в формулировку выявленного нарушения (в п.2.1, акта) фразу «не по вине абонента» - запрещается. В акте (в п.2.1. акта) должна отражаться информация о характере нарушения и целостности пломб («...без признаков нарушения пломб энергоснабжающей организации и государственной поверки»). Итоговая оценка наличия вины абонента должна производиться комиссией по рассмотрению актов, в том числе после проведения соответствующих экспертиз по установлению причин выхода из строя средства расчетного учета.

**Учет и контроль исполнения предписаний**

* + - 1. Изготовление бланков Предписаний производится в филиалах либо РЭС в необходимом количестве.
			2. Приказами по филиалам должны быть назначены лица, ответственные за выдачу, регистрацию, контроль над исполнением Предписаний об устранении нарушений (далее - ответственное лицо).
			3. После выдачи потребителю Предписания, второй его экземпляр в 3-х дневной срок - для юридических лиц, и не позднее 1 недели - для граждан, должен быть передан ответственному лицу для хранения (подшивки в специально отведенную папку) и регистрации в журнале «Регистрации и контроля исполнения выданных предписаний» по форме (Приложение 26 ). Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. В том числе подлежат регистрации предписания, указанные в п.4 актов.
			4. В случае выдачи Предписания мобильной бригадой отдела сбыта РУП «Облэнерго», персоналом филиала Энергонадзор, иным персоналом при осуществлении перекрестного рейда, выданные Предписания регистрируются в РЭС, в котором производилась проверка.
			5. По истечении срока исполнения выданного предписания, представителями энергоснабжающей организации производится повторное обследование электроустановок потребителя с учетом требований подпунктов 6.2.14.30 - 6.2.14.45 настоящего Стандарта.

Отключение электроустановок абонента от электрической сети осуществляется в соответствии и на основании [3]. Составление повторных актов осуществляется в рамках необходимости производства расчетов с потребителями по истечении сроков, установленных законодательством, для осуществления расчетов после составления актов.

* + - 1. Контроль над проводимой работой персонала по выдаче, регистрации, и контролю исполнения предписаний с отметкой в журнале «Регистрации и контроля исполнения выданных предписаний» осуществляется:

­ заместитель начальника РЭС по сбыту - ежемесячно;

­ персоналом ОС филиала - не реже 1 раза в год.

* + - 1. Ответственность за сохранность журнала «Регистрации и контроля исполнения выданных предписаний» несет ответственное лицо и заместитель начальника РЭС по сбыту.
			2. Срок хранения использованных бланков Предписаний - 3 года. Срок хранения журнала «Регистрации и контроля исполнения выданных предписаний» ­ 3 года с последней записи.

**Расчет актов**

* + - 1. Перерасчеты (расчеты ущерба) за потребленную (потребляемую) электрическую энергию (мощность) по результатам составленных актов должны осуществляться в соответствии с [6].

### **Рекомендации к внешнему виду персонала**

* + - 1. В целях формирования у потребителей положительного имиджа РУП-облэнерго и узнаваемости бренда персонал, осуществляющий выездное обслуживание, обязан следовать установленному в филиале фирменному стилю.
			2. Персонал, работающий в электроустановках потребителей, обеспечивается спецодеждой, спецобувью и необходимыми электрозащитными средствами. Персонал МПП обеспечивается униформой, соответствующей фирменному стилю филиала РУП-облэнерго (при его наличии).
			3. Одежда персонала при выполнении служебных заданий должна быть опрятной и содержаться в чистоте.

##  Организации заочного обслуживания потребителей

### **Инфраструктура системы заочного обслуживания**

* + - 1. Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи:
* личный кабинет потребителя на сайте РУП-облэнерго (филиала РУП-облэнерго);
* электронные обращения;
* электронная почта;
* письменное обращение;
* страницы в социальных сетях.
	+ - 1. Для поддержания системы заочного обслуживания в энергоснабжающих организациях установлены правила деловой переписки и телефонных переговоров, определен порядок:
* рассмотрения обращений потребителей;
* поддержания в актуальном состоянии баз данных;
* автоинформирования и SMS-информирования;
* и др.
	+ - 1. Заочное облуживание потребителей по почте, по электронной почте, в социальных сетях осуществляется специалистами структурного подразделения по работе с потребителями соответствующего филиала РУП-облэнерго.
			2. Потребитель может направить в РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) письменное обращение:
* нарочным (курьером), по почте/ по электронной почте;
* через Интернет-сайт;
* путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

### **Общая схема рассмотрения письменных и электронных обращений потребителей**

* + - 1. Все письменные и электронные обращения, поступающие в адрес РУП-облэнерго (филиала РУП-облэнерго), обрабатываются в соответствии с определенным локальными нормативными правовыми актами этой организаций порядком делопроизводства.
			2. Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.
			3. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве РУП-облэнерго.
			4. По истечении установленных сроков хранения обращения потребителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

### **Организация деятельности справочной службы**

* + - 1. Заочное обслуживание потребителей осуществляют операторы справочной службы.
			2. Технически справочная служба представляет собой программно-аппаратный комплекс, позволяющий управлять входящими и исходящими звонками, предназначенный для автоматизированной обработки телефонных обращений от потребителей и повышения степени их удовлетворенности предоставляемыми услугами и сервисами РУП-облэнерго.
			3. Справочная служба предоставляет следующий набор услуг:
			4. Обработка входящих вызовов:
* интерактивное голосовое меню – IVR;
* прием обращений по телефону;
* поддержка потребителей («горячая линия»);
* предоставление информации;
* оформление заявок на обслуживание, связанное с предоставлением услуг по электроснабжению;
* внесение изменений в базу данных по информации (не являющейся существенной для расчёта), переданной потребителями.
	+ - 1. Осуществление исходящих вызовов:
* автообзвон;
* SMS-информирование.
	+ - 1. Запись абонентов на обход.
			2. Программно-аппаратные решения справочной службы должны иметь следующие функциональные возможности:
* организация автоматического распределения телефонных вызовов по целевым операторским группам, в соответствии с заданными правилами обслуживания вызовов;
* маршрутизация обращения – организация очереди и т.д.;
* оптимизация распределения телефонной нагрузки между операторами и пользователями справочной службы и повышение оперативности при работе с потребителями;
* предоставление интерактивного голосового меню (IVR) с возможностью перенаправления вызовов по алгоритмам, реализованным в соответствии с бизнес-процессами энергоснабжающей организации;
* регистрация всех входящих и исходящих звонков;
* хранение информации по истории звонков с данного номера;
* запись всех разговоров с потребителями;
* организация входящих и исходящих телефонных вызовов от/к потребителей в ручном режиме;
* отражение состояния операторов (занят, свободен, пауза);
* получение информации о работе справочной службы, в режиме реального времени, для оперативного планирования работы операторов;
* получение статистических отчетов для анализа работы справочной службы и оценки ее эффективности/результативности;
* автоинформирование потребителей.
	+ - 1. При осуществлении записи потребитель предупреждается об этом в начале телефонного разговора.
			2. Прием вызовов осуществляется не менее чем 6 дней в неделю, в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 12 часов в день);

### **Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону**

* + - 1. Заочное обслуживание потребителей, обратившихся в справочную службу, состоит из следующих этапов:
* интерактивное голосовое меню (IVR);
* прием телефонного вызова оператором;
* предоставление ответа оператором;
* обработка в случае необходимости телефонограммы оператором;
* учет количества звонков.
	+ - 1. Типовой алгоритм обслуживания потребителей представлен п.6.2.11 Главы 6 настоящего Стандарта.
			2. Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями (заявителями) приведены в Приложении 1.

### **Рекомендации к организации обработки обращений по телефону**

* + - 1. Техническое оснащение справочной службы и количество задействованных операторов должны обеспечивать прием всех звонков.
			2. Операторы справочной службы должны владеть технологией работы и навыками эффективного взаимодействия с потребителями.
			3. При ответах на вопросы потребителей операторы справочной службы должны использовать справочник типовых вопросов и ответов, что позволяет ускорить и унифицировать процесс обслуживания потребителей по телефону и исключить возможность искажения предоставляемой им информации.
			4. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно и по которым консультируется со специалистом структурного подразделения, определяется регламентирующими документами РУП-облэнерго.
			5. Операторы справочной службы должны иметь доступ к единому информационному пространству и базам данных. Специалисты справочной службы осуществляют прием необходимой информации для формирования базы данных при обращении потребителей.
			6. Для получения дополнительной информации, необходимой для ответа потребителю, оператор имеет право связаться со специалистом любого структурного подразделения.
			7. При необходимости оператор справочной службы направляет потребителя в структурное подразделение, осуществляющее очное обслуживание, предварительно предоставив ему полную информацию в рамках своей компетенции.
			8. Порядок делопроизводства по телефонным обращениям определяется локальными нормативными правовыми актами организаций

### **Деловой этикет при телефонных переговорах**

* + - 1. Оператор справочной службы должен соблюдать правила общения с потребителями, представленные в п. 6.4.1 Главы 6 настоящего Стандарта.
			2. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры РУП-облэнерго.
			3. Оператор, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж ГПО «Белэнерго» у реальных и потенциальных потребителей и партнеров, чем содействует успеху энергоснабжающих организаций.
			4. Оператор обязан соблюдать правила этикета, уважительно относиться к потребителю и сохранять самообладание в любой ситуации.
			5. Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы вопрос каждого потребителя, по возможности, был решен, и у него осталось позитивное впечатление об РУП-облэнерго.
			6. Оператор не должен говорить или намекать потребителю, что его вопрос незначителен, либо сравнивать его с другими потребителями, вопросы которых, на его взгляд, более значимы.
			7. На входящий телефонный вызов необходимо отвечать своевременно, не позже четвертого сигнала (12 сек.).
			8. Оператор всегда первым приветствует потребителя. В процессе общения следует уточнить у потребителя, как к нему обращаться (его имя, отчество). В процессе дальнейшего общения обращаться к потребителю по указанному им имени и отчеству и на «Вы».
			9. Оператору необходимо четко выговаривать слова, чтобы потребитель хорошо их слышал и понимал.
			10. Оператору необходимо следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.
			11. Оператору рекомендуется использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий («Да», «Конечно», «Я понимаю» и т.п.).
			12. Если оператор не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить потребителя во избежание недопонимания («Правильно ли я Вас поняла, Вас интересует…», «Позвольте уточнить», «Повторите, пожалуйста, номер телефона» и т.п.).
			13. При общении с потребителем иностранные слова или профессиональные термины должны употребляться оператором в меру и только в тех случаях, когда он уверен в том, что потребитель полностью понимает, о чем идет речь. Категорически запрещается употребление слов «паразитов», просторечных или грубых выражений.
			14. Оператор должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
			15. При взаимодействии с потребителем оператор не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать потребителя иными способами.
			16. Если у оператора нет полной уверенности в точности передаваемых потребителю сведений, ему необходимо перепроверить информацию или предложить альтернативный канал ее получения.
			17. Во избежание случайного предоставления недостоверной информации оператор не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
			18. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.
			19. Если потребитель ждет на линии, оператор не должен разговаривать с другими работниками на посторонние темы.
			20. Оператор должен уважительно выслушать точку зрения потребителя вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя.
			21. В конце общения оператору необходимо поблагодарить потребителя за звонок и уточнить все ли вопросы потребителя были решены.
			22. В случае неадекватного или агрессивного поведения потребителя по телефону, угроз по отношению к работникам энергоснабжающих организаций, оператор руководствуется внутренними нормативными документами и п. 6.4.10 Главы 6 настоящего Стандарта.

### **Организация автоинформирования**

* + - 1. Для доведения требуемой информации до сведения потребителей используется автоинформирование.
			2. Автоинформирование предназначено для предоставления информации потребителям без предварительного запроса потребителя в соответствии с планом оповещения потребителей, удовлетворяющих условиям выборок, и предоставивших номера телефонов: стационарного и (или) сотового.
			3. Допускается автоинформирование потребителей типовой информацией:
* о плановых отключениях электроэнергии;
* о задолженности по оплате потребленной электроэнергии с адресным сообщением суммы долга;
* напоминание о необходимости внесения платы за потребляемую электроэнергию и способах ее внесения;
* напоминание о проведении мероприятий.
	+ - 1. Перечень информации для автоинформирования и список потребителей (абонентов) для информирования составляются специалистами РУП-облэнерго и утверждаются руководящим должностным лицом.
			2. Автоинформирование проводится по номерам сотовых или стационарных телефонов, добровольно предоставленным потребителями.
			3. Автоинформирование производится следующими способами:
* телефонное автоинформирование (автообзвон);
* SMS - информирование.

### **Рекомендации к организации автообзвона**

* + - 1. Функции системы автообзвона:
* автодозвон до потребителей из реестра, сформированного по заданным критериям с заданной регулярностью;
* воспроизведение потребителю голосового сообщения;
* регистрация всех результатов автодозвона на стационарные телефонные номера из реестра;
* мониторинг выполнения автообзвона в реальном времени и информирование работника о результате оповещения;
* возможность хранения результатов, сценариев и реестров автообзвона.
	+ - 1. Правило определения успешности дозвона на номер: установленное соединение, сигнал поднятия трубки, прослушивание потребителем голосового сообщения.

### **Рекомендации к организации SMS-информирования**

* + - 1. SMS-информирование предназначено для доведения требуемой информации до сведения потребителей путем автоматической рассылки текстовых сообщений объемом не более 160 знаков латиницей и 70 знаков кириллицей (или более при согласовании с оператором мобильной и фиксированной связи), (далее- SMS-уведомления) на телефонные сотовые номера из заданного списка.
			2. Функции SMS-информирования:
* оповещение потребителей из реестра, сформированного по заданным критериям, посредством отправки SMS-уведомления с заданной регулярностью;
* регистрация всех результатов SMS-информирования потребителей в информационной системе филиала РУП-облэнерго (статусов доставки SMS-уведомлений: «доставлено», «отправлено», «ошибка доставки»);
* формирование статистических отчетов по рассылке SMS-уведомлений с целью анализа влияния их на динамику работы с потребителями;
* хранение результатов, сценариев и реестров SMS-информирования.

### **Организация интерактивного обслуживания с использованием Интернет-сайта**

* + - 1. На Интернет-сайте ГПО «Белэнерго» в разделе «Подключение к системе электроснабжения» потребитель может получить информацию по следующим вопросам:
* как подключить электроустановки юридических лиц, индивидуальных предпринимателей к электрическим сетям в рамках технологического присоединения по принципу «одно окно»;
* куда обращаться юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям для подключения электроустановок к электрическим сетям;
* как заполнить бланк заявления на технологическое присоединение;
* какие документы понадобиться при подаче заявления на технологическое присоединение;
* о нормативных правовых актах, регламентирующих процесс технологического присоединения;
* о показателях по подключению электроустановок».
	+ - 1. Для того чтобы задать вопрос потребителю требуется заполнить автоматизированную форму в разделе «Электронные услуги, электронные обращения».
			2. РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) направляет ответы на все поступающие вопросы (обращения) потребителей. Ни один вопрос не остается без ответа. Все обращения должны быть рассмотрены по существу.
			3. Обращения контролируются в установленные сроки работниками аппарата управления РУП-облэнерго (филиала РУП-облэнерго).
			4. Все обращения, поступившие от потребителей через раздел Интернет-сайта «Электронные услуги, электронные обращения», обрабатываются по схеме, описанной в разделе 6.3.2.

### **Организация интерактивного обслуживания потребителя в on-line сервисе «Личный кабинет»**

* + - 1. Одним из on-line сервисов, предлагаемых потребителям, должен быть «Личный кабинет», расположенный на Интернет-сайте ГПО «Белэнерго» (РУП-облэнерго). Сервис позволит потребителям решать вопросы с помощью Интернета на своем рабочем месте или дома, не тратя времени на визит в МПП и не осуществляя телефонные звонки в справочную службу.
			2. В «Личном кабинете» потребителю может быть предоставлена возможность:
* ввести показания счётчиков электроэнергии;
* подать заявку на получение услуги;
* сообщить о произведенной оплате;
* получать предупреждение о приостановлении (ограничении) электроснабжения;
* и др.
	+ - 1. Кроме того, «Личный кабинет» должен предоставлять потребителю следующую информацию:
* о лицевом счете;
* о платежах за электроэнергию;
* статистику потребления электроэнергии;
* об имеющейся задолженности по оплате электроэнергии.

### **Организация заочного обслуживания потребителей по почте/электронной почте**

* + - 1. Энергоснабжающие организации осуществляют работу с письменными обращениями потребителей согласно [2], [8] и [9].

### **Сроки исполнения письменных обращений потребителей**

* + - 1. Сроки исполнения письменных обращений потребителей приведены в Приложении 2.
			2. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.
			3. Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый, следующий за ним рабочий день.
			4. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

### **Ведение переписки**

* + - 1. Ведение переписки, оформление и содержание писем должно соответствовать требованиям СТБ-6.38-2016 и [10].

### **Отправка письма по электронной почте (Email)**

* + - 1. При оформлении электронного письма-ответа на обращение потребителя, направленного в РУП-облэнерго (филиал РУП-облэнерго) по электронной почте, требуется заполнение следующих полей:
* «Тема» («Subject») (Из-за опасения получить в письме вирус или спам, многие пользователи удаляют сообщения без темы или с подозрительной темой, даже не читая);
* «Кому» («To») (Email адрес получателя);
* «Важность письма» (при необходимости).
	+ - 1. Рекомендуется при ответе на электронное письмо, в теле письма сохранить весь текст входящего электронного сообщения потребителя без изменений, а сверху написать ответ.
			2. В исключительных случаях допускается вложения (при наличии) к электронным сообщениям архивировать (zip, rar) и в таком виде отправлять потребителю вместе с электронным письмом-ответом.
			3. В тексте письма обязательно должно быть указано, что во вложении тот или иной документ, а также цель, с которой он направлен потребителю. Запрещается посылать вложения сомнительного содержания (spam), чтобы не доставить неприятности корреспонденту.
			4. Рекомендуется прежде, чем прикрепить файл к письму, проверить его антивирусом.
			5. Недопустимо в деловой переписке посредством электронной почты использование эмотиконов - пиктограмм, изображающих эмоции, так называемых «смайликов».
			6. Необходимо подписывать электронные письма. Подпись не должна превышать 5-6 строк. Она должна включать в себя имя отправителя, номер телефона, адрес электронной почты, название и адрес филиала РУП-облэнерго, а также адрес ее сайта.
			7. Допустимо иметь в наличии два варианта электронной подписи: для инициативных (новых) писем с полной и для ответов с краткой подписью.
			8. Требования к оформлению деловых писем по электронной почте аналогичны требованиям, указанным в п. 6.3.14.

### **Организация приема платежей за электроэнергию и услуги энергоснабжающих организаций**

* + - 1. В целях обеспечения доступности совершения платежей за электроэнергию и услуги энергоснабжающих организаций, потребителям предоставляется возможность воспользоваться платежным терминалом самообслуживания и автоматизированной информационной системой «Расчет», посредством очного облуживания (через РКЦ).
			2. Перечень платежей, которые можно совершить с помощью платежного терминала самообслуживания и автоматизированной информационной системой «Расчет», определяется договорами с контрагентами.
			3. Сценарий приема платежа определяет состав диалоговых экранных форм и возможные переходы между ними.
			4. В части диалога с потребителем в платежном терминале самообслуживания должен быть обеспечен удобный, простой интерфейс, интуитивно понятный для потребителя, не являющегося специалистом в области информационных технологий. Взаимодействие потребителя с платежным терминалом самообслуживания должно осуществляться на русском и/или белорусском языках.

## Этикет общения и культура обслуживания потребителей

### **Правила общения с потребителями**

* + - 1. Личное общение с потребителем является важным элементом корпоративной культуры РУП-облэнерго. Работник, осуществляющий очное обслуживание потребителей, является лицом филиала и от него зависит восприятие РУП-облэнерго потребителями.
			2. В работе с потребителями работники филиалов РУП-облэнерго должны придерживаться следующих правил эффективного общения:
			3. Быть доброжелательными и внимательно относиться к потребителю, следить за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию (по скорости, громкости, эмоциональной атмосфере).
			4. В общении демонстрировать вежливость и корректность. Сохранять спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывать недовольство поведением потребителя, заданным вопросом и т. д.
			5. Простота и лаконичность при ответе на вопрос потребителя позволяет добиться понимания и сократить время обслуживания, что указывает не только на профессионализм работника, но и является проявлением уважения по отношению к потребителю, так как экономит его время.
			6. Работник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и в рамках законодательства принимать меры по их оперативному разрешению в случае возникновения.

### **Поведенческие особенности при обслуживании потребителей**

* + - 1. Работник филиала должен демонстрировать доброжелательное отношение к потребителю, при общении с ним.
			2. Корпус развернут в сторону потребителя. Для расположения собеседника желательно склонить набок голову. Наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.
			3. Взгляд должен быть направлен в сторону лица потребителя (на треугольник: лоб-глаза). Ни в коем случае нельзя разглядывать потребителя оценивающе. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза.
			4. Обязательно улыбнуться при приветствии потребителя.
			5. Движения не должны быть резкими и быстрыми.
			6. Сидя на рабочем кресле, не нужно раскачиваться, сидеть в расслабленной позе, не рекомендуется облокачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно, не производя шума.

### **Форма изложения устных обращений к потребителям**

* + - 1. Работник не должен допускать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.
			2. Не следует повышать голос, проявлять торопливость, высказывать нетерпения, допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, проявлять безразличие к ситуации потребителя.
			3. Следует избегать непонятных для потребителя терминов.
			4. В речи вежливость должна проявляется в обращении к потребителю на «Вы», в доброжелательном, спокойном тоне. Слова, располагающие потребителя: «пожалуйста», «будьте добры», «разрешите» всегда способствуют установлению доброжелательных отношений с потребителями.

### **Прием от потребителей письменного заявления**

* + - 1. При приеме от потребителя письменного заявления работник филиала, наделенный соответствующими полномочиями, должен:
* внимательно изучить заявление потребителя;
* при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у потребителя недостающую информацию;
* попросить потребителя указать контактные данные для направления потребителю результата решения проблемы в письменном виде.

### **Культура обслуживания при выявлении ошибок**

* + - 1. При выявлении ошибок, допущенных со стороны филиалов РУП-облэнерго, необходимо принести потребителю извинения за причиненные неудобства.
			2. При выявлении ошибок, допущенных потребителем, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить потребителю правильный порядок действий.

### **Обслуживание потребителей, решивших подать обращение**

* + - 1. При обслуживании потребителя, подавшего **обращение**, необходимо придерживаться следующих методов работы:
* быть к потребителю внимательным, даже если обращение кажется несущественным или абсурдным;
* помочь потребителю изложить свое обращение, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть обращения;
* требуемая от потребителя документация должна быть минимальной, но достаточной для решения ситуации;
* решать проблему в кратчайшие сроки.
	+ - 1. Категорически запрещается оказывать необоснованное давление и угрожать потребителю временным прекращением подачи электроэнергии.

### **Особенности общения с гражданами с ограниченными возможностями**

* + - 1. Разговаривая с человеком с ограниченными возможностями, следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику (если они присутствуют при разговоре).
			2. Предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий.
			3. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так. Работнику следует повторить, что он понял, это поможет человеку продолжить беседу.
			4. При общении с гражданами, испытывающими трудности при передвижении необходимо соблюдать следующие требования.

Помнить, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облокачиваться на нее, толкать, катить коляску без его согласия.

Во всех случаях, например, если необходимо открыть тяжелую дверь или продвинуться по ковру с длинным ворсом, прежде чем оказать помощь, необходимо убедиться в ее необходимости, спросив у потребителя.

Если работнику разрешили передвигать коляску, необходимо катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

При беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с потребителем. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову.

Помнить, что, как правило, у граждан, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием и общаться с ними соответственно.

* + - 1. При общении с гражданами с плохим зрением и незрячими необходимо выполнять следующие требования.

Обязательно называть себя.

Предлагая свою помощь, направлять человека, не стискивая его руку, идти рядом.

Предупреждать о препятствиях: ступенях, низких притолоках и т. п.

В случае сопровождения незрячего человека собакой-поводырем не давать ей команды и не трогать ее.

При необходимости читать незрячему человеку, сначала предупредить его об этом. Говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, если вас об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитать его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

Предлагая незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет.

Не заставлять собеседника вещать в пустоту: работник обязан предупредить о своем перемещении.

Заметив, что незрячий человек сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

* + - 1. При общении с гражданами с нарушением слуха необходимо выполнять следующее.

Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, можно сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него. Необходимо иметь в виду, что не все граждане, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то и кричать, особенно в ухо. Если кому-то нужно, чтобы работник говорили громче, работника об этом попросят.

Если работника просят повторить что-то, попробовать перефразировать свое предложение, можно использовать жесты.

Убедиться, что работника поняли, не стесняться спросить, понял ли работника собеседник.

Если работник сообщает информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, написать ее, сообщить по почте, факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

При затрудненном устном общении спросить, не будет ли проще переписываться.

* + - 1. При общении с гражданами с задержкой в развитии и затруднениями необходимо выполнять следующие требования.

Использовать доступный язык, выражаться точно и по делу.

Избегать словесных штампов и образных выражений.

Предоставлять информацию "по шагам", давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

* + - 1. При общении с гражданами, испытывающими затруднения в речи необходимо выполнять следующие требования.

Не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не стесняться переспросить.

При затруднении в общении спросить, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

### **Внутренний этикет**

* + - 1. Поведение работников регулируется Правилами внутреннего трудового распорядка и настоящим Стандартом.
			2. Работнику, контактирующему с потребителями, запрещается вести телефонные разговоры на рабочем месте на личные темы. Не следует держать личный мобильный телефон на рабочем столе.
			3. Работник содержит рабочее место в чистоте и порядке. Используемые в работе канцелярские принадлежности (ручки, скрепки, карандаши, ластики, скоросшиватели, линейки, ножницы и др.) необходимо хранить в органайзере. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе.
			4. Работник, находясь на рабочем месте, не должен принимать пищу, заниматься макияжем, прической, маникюром.
			5. Разговоры между работниками следует вести вполголоса, не мешая потребителям и работе других работников, обслуживающих потребителей, громкими разговорами.
			6. В присутствии потребителей работник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами.

### **Дресс-код**

* + - 1. Дресс-код является продолжением корпоративной культуры и важной частью фирменного стиля филиала. Дресс-код способствует самодисциплине работников, настраивает на создание конструктивной деловой атмосферы и эффективное выполнение своих профессиональных задач. Потребители воспринимают представительный внешний вид работников как проявление уважения к ним, признак надежности и благополучия филиала.
			2. Требования к дресс-коду устанавливаются локальными приказами энергоснабжающих организаций.
			3. Работник, контактирующий с потребителями, должен носить в течение всего рабочего дня бейдж, содержащий название филиала, Ф.И.О и должность работника.

### **Типовой алгоритм урегулирования конфликтов**

* + - 1. Предупредительное отношение к потребителям, обеспечение их наилучшим сервисом, является залогом качественных и долгосрочных партнерских отношений, а также важным конкурентным преимуществом филиала. В связи с этим, работники должны стремиться к недопущению возникновения конфликтных ситуаций при взаимодействии с потребителем.
			2. В случае проявления со стороны потребителя необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном или наркотическом опьянении работник МПП в вежливой, но настойчивой форме просит его удалиться.
			3. Когда конфликтная ситуация выходит из-под контроля и начинает угрожать безопасности посетителей и (или) работников, должен быть привлечен дежурный вневедомственной охраны либо вызван наряд милиции.
			4. Когда работник филиала сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны потребителя, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить потребителя (независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно).
			5. В работе в ситуации конфликта необходимо следовать правилам:

Сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость.

Постараться помочь потребителю.

Не противоречить собеседнику.

Не оправдываться, принимать претензию как факт.

Не спорить.

Являясь представителем филиала, которым недоволен потребитель, отвечать от лица филиала.

Извиняться не лично: «Я не виноват», а за ситуацию в целом и от лица филиала: «Простите/извините, пожалуйста, за эту ситуацию», «Приносим извинения за доставленные неудобства», «Простите/извините, пожалуйста, что так получилось».

Не давать рекомендаций и советов от себя лично.

Присоединиться к собеседнику, показать ему, что его внимательно слушают, понимают, что он говорит, то, что он говорит, действительно важно, вы с ним, а не против него: «Да я понимаю вас, ситуация не очень приятная».

Показать, что вы со своей стороны делаете все возможное: «Я сейчас же запишу/передам вашу информацию/обращение».

Предложить все возможные варианты выхода из сложившейся ситуации.

* + - 1. При взаимодействии с негативно настроенным потребителем или в ситуации, которая потенциально может перерасти в конфликтную, работник не имеет права:
* брать на себя обучение потребителя хорошим манерам;
* обращаться к потребителю снисходительным или высокомерным тоном;
* принимать негативные эмоции потребителя как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;
* состязаться с собеседником в остроумии, использовать сарказм;
* повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
* использовать аргумент: «Потребителей много, а я один»;
* перебивать собеседника.
	+ - 1. Для перевода конфликта в мирное русло необходимо закончить разговор позитивно. Работник должен поблагодарить потребителя за звонок или уделенное время. Если от потребителя получены сведения о плохой работе какого-либо отдела филиала, следует также поблагодарить его за эту информацию. Прощание с собеседником должно показывать ему, что он был и остается важным потребителем. Работник филиала всегда должен сохранять внутреннее спокойствие и управлять конфликтом.
			2. При нарушении потребителем норм морали и этики, работник имеет право закончить коммуникацию.
			3. При выявлении фактов грубого обращения работников филиала с потребителем, оказания на него необоснованного давления и каких-либо угроз, виновные работники филиала могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

# Мониторинг удовлетворенности потребителей деятельностью филиалов РУП-облэнерго

## Точки взаимодействия с потребителями

* + 1. Взаимодействие работников филиалов РУП-облэнерго с потребителями в каждой точке взаимодействия регламентируется настоящим Стандартом и локальными нормативными правовыми актами филиалов РУП-облэнерго. Удовлетворенность потребителей деятельностью филиала РУП-облэнерго оценивается в каждой точке взаимодействия.
		2. Под точкой взаимодействия с потребителями филиала РУП-облэнерго далее понимается канал, через который осуществляется контакт, формируется представление потребителей о филиале РУП-облэнерго, а также посредством которого филиал РУП-облэнерго может повысить удовлетворенность потребителей своей деятельностью.
		3. Выделяют следующие каналы общения с потребителями:
* Личное обращение (в МПП, при выездном обслуживании, через справочную службу);
* Документированное обращение (счета на оплату электроэнергии, ответы на обращения, автоинформирование, письменные уведомления);
* Сервисы самообслуживания потребителей (терминалы приёма платежей, Интернет-сайт).

##  Организация обратной связи для оценки степени удовлетворенности потребителей деятельностью филиала РУП-облэнерго в каждой точке взаимодействия

* + 1. Обслуживание потребителя филиала РУП-облэнерго основано на принципе «обратной связи».
		2. Обратная связь потребителей и филиала РУП-облэнерго:
			1. осуществляется по следующим каналам связи:
* устные обращения через МПП и по телефону справочной службы;
* письменные обращения, направленные, по почте/по электронной почте, через МПП и через Интернет – сайт;
* анкеты удовлетворенности потребителей.
	+ - 1. подразделяется по отношению потребителей и филиала РУП-облэнерго на:
* активную;
* пассивную.
	+ 1. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в филиале РУП-облэнерго.
		2. Активная обратная связь подразделяется по способу выражения на:
* обращения;
* предложения;
* отзывы о деятельности;
* запросы (вопросы).
	+ 1. Пассивная обратная связь выражается в обращении филиала РУП-облэнерго к потребителю и получении ответа, например, путем анкетирования (см. пункты 3 Приложения 1).
		2. Организация обратной связи включает в себя предоставление потребителям информации об имеющихся каналах связи филиала РУП-облэнерго, позволяющих обеспечить направление обращений, запросов, предложений, отзывов о деятельности.
		3. Обращения потребителей в филиале РУП-облэнерго по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.
		4. Филиал РУП-облэнерго обеспечивает функционирование (в т.ч. и техническую поддержку) интерактивных каналов связи, информация о которых предоставляется потребителям.
		5. Филиал РУП-облэнерго проводит постоянную оценку процесса работы с обращениями потребителей по следующим показателям:
* снижение количества обращений;
* соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования обращений;
* объективность рассмотрения обращений;
* адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении обращения.
	+ 1. Рекомендуется для повышения эффективности и результативности процесса работы с обращениями учитывать следующие показатели результативности работы с ними:
* число систематически повторяющихся обращений;
* число необоснованных обращений;
* число случаев несвоевременных действий при рассмотрении и урегулировании обращений.
	+ 1. Филиал РУП-облэнерго принимает меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к обращениям, с целью предотвратить их повторное возникновение.
		2. Для исключения причин, приводящих к обращениям, рекомендуется:
* исследовать, выявлять и применять наилучший опыт в области работы с обращениями;
* распространять подход, фокусируемый на потребителей, внутри филиала РУП-облэнерго;
* поощрять применение инноваций в процессе работы с обращениями потребителей;
* поощрять образцовую работу с обращениями потребителей;
* доводить до сведения работников филиала РУП-облэнерго, поступившие в их адрес благодарности от потребителей.

##  Мониторинг удовлетворенности потребителей

* + 1. Мониторинг удовлетворенности потребителей проводится в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей.
		2. Мониторинг проводится на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности филиала РУП-облэнерго в целом.
		3. Филиала РУП-облэнерго проводит:
* ежемесячно внутреннюю оценку показателей, определяющих уровень удовлетворенности потребителей (см. п.2, 4, 5, 6 Приложения 1);
* периодически (не реже 1 раза в год по каждой точке взаимодействия) анкетирование потребителей;
* на постоянной основе производит сбор и анализ предложений потребителей об улучшении, совершенствовании деятельности филиала РУП-облэнерго.
	+ 1. Объектом мониторинга является удовлетворенность потребителей следующими сторонами деятельности Филиала РУП-облэнерго:
* качество обслуживания потребителей (см. п. 2, 4 Приложения 1)
* информирование об услугах;
* обратная связь с потребителями, включая (см. п.1 Приложения 1).
	+ 1. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.
		2. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внутренней информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя информация формируется в результате всей производственно-хозяйственной деятельности филиала РУП-облэнерго.
		3. Для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внешней информации используют следующие методы:
* проведение анкетирования;
* анализ претензий и обращений;
* анализ внутренних показателей работы филиала РУП-облэнерго.
	+ 1. Анкеты для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются специалистами филиала РУП-облэнерго на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.
		2. Результаты интервью должны быть зафиксированы в письменном виде, проанализированы и обобщены.
		3. В общем случае оценка удовлетворенности потребителей может быть проведена на основе:
* сравнения показателей с аналогичными показателями других филиалов;
* сравнения показателей по различным видам услуг, процессам;
* определения тенденций в динамике показателей.
	+ 1. Мониторинг удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., подлежит систематическому контролю и анализу.
		2. Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей должна быть систематизирована по следующим направлениям:
* определенным временным периодам (полугодие, год);
* объектам мониторинга удовлетворенности потребителей;
* точкам взаимодействия.
	+ 1. Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны руководства филиала РУП-облэнерго ежемесячно для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

# Извещение о направлении договора электроснабжения

|  |  |
| --- | --- |
| ***РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»******филиал «Энергосбыт»*** ***отделение***  ***районный******производственно-сбытовой участокадрес:*** ***телефон*** ***от* *20* *г.исх. №***  | ***Гражданину* ,**1. Фамилия, инициалы абонента

***проживающему по адресу:*** ***Лицевой счет №*  .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о направлении договора электроснабжения**

В связи с тем, что по состоянию на « » 20 г. между энергоснабжающей организацией и собственником *жилого помещения/квартиры (ненужное вычеркнуть),* расположенного(ой) по адресу: ,отсутствует заключенный в письменной форме договор электроснабжения, филиала

(Наименование энергоснабжающей организации)

«Энергосбыт» направляет договор электроснабжения для подписания.

Просим подписать и 1 экземпляр договора вернуть по адресу: в течение 10 календарных дней после получения данного извещения.

При неподписании договор считается заключённым на условиях, предусмотренных действующим законодательством.

**Начальник отдела (участка)**

**Подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

Фамилия, инициалы

**ОТРЫВНОЙ ТАЛОН**

Лицевой счет №

Извещение о направлении договора электроснабжения для подписания получил .

Фамилия, инициалы

Ознакомлен с тем, что при неподписании договор считается заключенным на условиях, предусмотренных действующим законодательством.

« » 20 г.

подпись абонента

Извещение вручил

Фамилия, инициалы

# Извещение о потреблении электроэнергии

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

о потреблении электроэнергии

По результатам контрольного съема показаний электросчетчика, проведенного филиалом «Энергосбыт», за период с « » 20 г. по 20 г. среднемесячное потребление по Вашему лицевому счету составляет кВтч.

По состоянию на « » 20 г. недоплата за потребленную электрическую энергию составляет кВтч.

Обращаем ваше внимание на необходимость ежемесячной оплаты потребленной электроэнергии не позднее 25 числа месяца, следующего за расчетным месяцем, в полном объеме строго по показаниям электросчетчика, записанным на 1-е число месяца. Расчеты без снятия показаний электросчетчика приводят к неполной оплате потребленной электроэнергии и в дальнейшем к образованию задолжности.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

Фамилия, инициалы

# Извещение об отсутствии платы за потребленную электроэнергию

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. № .**  | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**об отсутствии платы за потребленную электроэнергию**

Доводим до сведения, что по состоянию на « » 20 г. энергоснабжающая организация не располагает данными о произведенных Вами платежах за потребленную электрическую энергию за период с 20 г. по 20 г.

В случае потребления Вами электроэнергии в указанный период и производства оплаты убедительно просим представить в энергоснабжающую организацию подтверждающие документы о произведенных платежах, либо сообщить о них по телефону с указанием даты платежа и учреждения, в котором производился платеж. При отсутствии подтверждающих документов предлагаем Вам произвести оплату за фактически потребленную электроэнергию.

Напоминаем, что оплата за потребленную электрическую энергию должна производится ежемесячно, строго по снятым показаниям электросчетчика на 1-ое число месяца с внесением оплаты не позднее 25-го числа месяца, следующего за расчетным. При оплате за электроэнергию с нарушением указанного срока, взимается пеня в установленном законодательном порядке.

При неоплате за потребленную электроэнергию в течение 2-х расчетных периодов (месяцев) энергоснабжающая организация имеет право прекращать ее подачу.

Возобновление подачи электроэнергии осуществляется в порядке очередности, но не более 2 суток после представления в энергоснабжающую организацию подтверждающих документов о погашении задолженности и оплаты расходов по отключению и подключению в соответствии с калькуляцией, составленной энергоснабжающей организацией.

По состоянию на 20 г. стоимость данной услуги составляет рублей.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

Фамилия, инициалы

# Извещение о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о погашении задолженности в оплате за потребленную электроэнергию**

Ставим в известность, что по состоянию на « » 20 г. согласно показаниям расчетного электросчетчика у Вас имеется недоплата за потребленную электроэнергию в количестве кВтч. При этом оплата за электроэнергию отсутствует за период с 20 г. по 20 г.

Предлагаем Вам погасить имеющуюся задолженность в течение **5 рабочих дней** после получения данного извещения.

В случае непогашения задолженности в установленный срок **подача электроэнергии на электроустановку Вашего дома (квартиры) будет прекращена без дополнительного предупреждения, вне зависимости от Вашего присутствия,** а материалы направлены в нотариальную контору или в суд для взыскания указанной суммы задолженности в принудительном порядке.

Энергоснабжающая организация не несет ответственности за последствия, вызванные прекращением электроснабжения, в связи с невыполнением Вами обязанностей по оплате за электрическую энергию.

Обращаем Ваше внимание, что за просрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию взимается пеня в установленном законодательством порядке.

Возобновление подачи электроэнергии осуществляется в порядке очередности, но не более 2 суток после представления в энергоснабжающую организацию подтверждающих документов о погашении задолженности и оплаты расходов по отключению и подключению в соответствии с калькуляцией, составленной энергоснабжающей организацией.

По состоянию на 20 г. стоимость данной услуги составляет рублей.

В случае наличия объективных причин несвоевременной оплаты за потребленную электроэнергию просим Вас прибыть по указанному в извещении адресу (кабинет № ) для рассмотрения вопроса погашения образовавшейся задолженности в добровольном порядке.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб

Фамилия, инициалы

Дата получения извещения « » 20 г.

# Извещение об оплате за электроэнергию по тарифу, обеспечивающему полное возмещение экономически обоснованных затрат, и производстве перерасчета

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**об оплате за электроэнергию по тарифу, обеспечивающему полное**

**возмещение экономически обоснованных затрат, и производства перерасчета**

Ставим в известность, что согласно информации , полученной филиалом «Энергосьыт» « » 20 г., по адресу: *отсутствуют зарегистрированные собственник и(или) члены его семьи; зарегистрировано частное унитарное предприятие; жилое посещение переведено в установленном законодательством порядке в нежилое помещение; осуществляется предпринимательская деятельность, связанная с предоставлением мест для краткосрочного проживания (не нужное вычеркнуть).*

В соответствии с п.12 Положения о порядке расчетов и внесении платы за жилищно-коммунальные услуги и платы за пользование жилыми помещениями государственного жилищного фонда, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.06.2014 №571, оплата за услуги электроснабжения по данному адресу должна вноситься по установленным законодательством тарифам, обеспечивающим полное возмещение экономически обоснованных затрат на их оказание.

В соответствии с вышеуказанным постановлением за период с « » 20 г. по « » 20 г. произведен перерасчёт стоимости, потребленной электроэнергии.

Сумма по перерасчету составляет рублей.

Данная сумма будет выставлена для оплаты в организации, осуществляющие прием платежей от населения.

Просим произвести оплату потребленной электроэнергии.

При невозможности единовременной оплаты суммы по перерасчету может быть предоставлена рассрочка платежа на основании письменного заявления.

При возникновении вопросов Вы можете обратиться в филиал «Энергосбыт» по телефону, указанному в извещении.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение о начислении пени за рассрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**  | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о начислении пени за рассрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию**

Сообщаем, что ст.31 Жилищного кодекса Республики Беларусь от 28.08.2012 № 428-3 установлен срок внесения платы за коммунальные услуги, оказываемые населению, за каждый истекший месяц не позднее 25 числа следующего за ним месяца.

В соответствии с Положением о порядке расчетов и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги и платы за пользование жилыми помещениями государственного жилищного фонда, утверждённым постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 июня 2014 г. №571, за просрочку внесения гражданами коммунальных платежей взимается пеня в размере 0,3% от неуплаченной в установленный срок суммы этих платежей за каждый день просрочки.

В связи с тем, что Вами просрочена оплата за потребленную в

указать календарные месяцы, год

электроэнергию, на основании вышеуказанных нормативных актов начислена пеня (произведен перерасчет пени) на сумму рублей.

Предлагаем Вам оплатить указанную сумму.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение об оплате начисленной сумме по акту о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**об оплате начисленной сумме по акту о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии**

Сообщаем, что по акту от « » 20 г. № серия произведен расчет суммы ущерба в размере рублей за кВт·ч.

Предлагаем Вам произвести оплату начисленной по акту суммы в течение **10 календарных дней** после получения данного извещения.

В случае неоплаты начисленной по акту суммы в установленный срок **подача электроэнергии на электроустановку Вашего дома (квартиры) будет прекращена без дополнительно предупреждения,** а материалы направлены в нотариальную контору (суд) для взыскания суммы ущерба в принудительном порядке.

Возобновление подачи электроэнергии осуществляется в порядке очередности, но не более 2 суток после представления в энергоснабжающую организацию документов, подтверждающих оплату начисленной по акту суммы и расходов по отключению и подключению в соответствии с калькуляцией, составленной энергоснабжающей организацией.

По состоянию на 20 г. стоимость данной услуги составляет рублей.

**Начальник отдела (участка)**

**Подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение о производстве перерасчета за потребленную электроэнергию

|  |  |
| --- | --- |
| ***РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»******филиал «Энергосбыт»*** ***отделение***  ***районный******производственно-сбытовой участокадрес:*** ***телефон*** ***от* *20* *г.исх. №***  | ***Гражданину* ,**1. Фамилия, инициалы абонента

***проживающему по адресу:*** ***Лицевой счет №*  .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о производстве перерасчета за потребленную электроэнергию**

Сообщаем, что по акту от « » 20 г. № серия , в связи с временной неисправностью средства расчетного учета зав. № , Вам произведен перерасчет потребленной электроэнергии за период с « » 20 г. по « » 20 г., исходя из среднесуточного потребления электрической энергии после устранения нарушения в работе средства расчетного учета, равного кВтч.

За указанный период Вами произведена оплата за электроэнергию в количестве кВтч на сумму рублей.

Предлагаем Вам оплатить неучтенную при временном нарушении в работе средства расчетного учета электроэнергии в количестве кВтч на сумму рублей в течение 10 календарных дней после получения данного извещения.

В случае неоплаты Вами в установленный срок указанная сумм считается задолженностью и энергоснабжающая организация имеет право прекращать подачу электроэнергии с последующим направлением материалов в нотариальную контору (суд) для принудительного взыскания начисленных в установленном порядке сумм.

Возобновление подачи электроэнергии осуществляется в порядке очередности, но не более 2 суток после представления в энергоснаюжающую организацию подтверждающих документов о погашении задолженности и оплаты расходов по отключению и подключению в соответствии с калькуляцией, составленной энергоснабжающей организацией.

По состоянию на 20 г. стоимость данной услуги составляет рублей.

В случае наличия объективных причин невозможности оплаты в установленный срок просим Вас прибыть по указанному в извещении адресу (кабинет № ) для рассмотрения вопроса расчета за потребленную электрическую энергию.

**Начальник отдела (участка)**

**Подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение об обеспечении доступа к электроустановкам и оплате за электроэнерию

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**об обеспечении доступа к электроустановкам и оплате за электроэнерию**

В связи с отсутствием возможности *проведения проверки состояния расчетного прибора учета электрической энергии, снятия показаний расчетного прибора учета и проверки правильности расчетов за потребленную электроэнергию, замены расчетного прибора учета,* (ненужное вычеркнуть), предлагаем Вам обеспечить доступ представителям энергоснабжающей организации к электроустановкам Вашего дома (квартиры), расположенного(-ой) по адресу: « » 20 г. с до час.

Если по каким-либо причинам Вы не сможете находиться дома в указанное время, просим позвонить в энергоснабжающую организацию по тел. и сообщить удобное для Вас время посещения.

Согласно данных, имеющихся в энергоснабжающей организации, последняя оплата за электроэнергию по Вашему лицевому счету произведена

« » 20 г. по показанием электросчетчика .

В случае наличия задолженности за потребленную электроэнергию, предлагаем Вам произвести оплату.

В соответствии с Правилами электроснабжения энергоснабжающая организация имеет право при недопуске представителя энергоснабжающей организации к электроустановкам, невыполнения обязательств по оплате потребленной электроэнергии прекратить подачу электроэнергии.

**Начальник отдела (участка)**

**Подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение (повторно) О необеспечении доступа к электроустановкам и прекращении подачи электроэнергии

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

***(повторно)***

О необеспечении доступа к электроустановкам и прекращении подачи электроэнергии

В связи с необеспечением доступа представителям энергоснабжающей организации к электроустаовкам для осуществления *проведения проверки состояния расчетного прибора учета электрической энергии, снятия показаний расчетного прибора учета и проверки правильности расчетов за потребленную электроэнергию, замены расчетного прибора учета,* (ненужное вычеркнуть) (извещение от исх.№ ), согласно Правил электроснабжения подача электроэнергии на электроустановки Вашего дома (квартиры) будет прекращена.

Восстановление энергоснабжения осуществляется в порядке очередности, но не более 2 суток после возмещения энергоснабжающей организации затрат, связанных с отключением и подключением, и выполнения вышеуказанных работ, а также в случае наличия задолженности после представления в энергоснабжающую организацию подтверждающих документов о ее погашении.

По состоянию на 20 г. стоимость услуги по возобновлению электроснабжения составляет рублей.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб .

# Извещение о произведенном прекращении подачи электроэнергии

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о произведенном прекращении подачи электроэнергии**

Сообщаем, что « » 20 г. в соответствии с уведомлением от « » 20 г. исх.№ прекращена подача электроэнергии на электроустановки Вашего дома (квартиры), в связи с имеющейся задолженностью в оплате за потребленную электроэнергию в количестве кВт·ч на сумму рублей.

Обращаем Ваше внимание, что за просрочку платежей в оплате за потребленную электроэнергию взимается пеня в установленном законодательством порядке.

В случае непогашения задолженности, материалы будут направлены в нотариальную контору (суд) для взыскания суммы задолженности в принудительном порядке.

Возобновление подачи электроэнергии осуществляется в порядке очередности, но не более 2 суток после представления в энергоснабжающую организацию подтверждающих документов о погашении задолженности и оплаты расходов по отключению и подключению в соответствии с калькуляцией, составленной энергоснабжающей организацией.

По состоянию на 20 г. стоимость данной услуги составляет рублей.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение о порядке оплаты за потребленную электроэнергию с учетом льготы

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**  | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о порядке оплаты за потребленную электроэнергию с учетом льготы**

Сообщаем, что на основании пункта статьи 16 Закона республики Беларусь от 14 июня 2007 года №239-3 «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан», Вам с « » 20 г. оформлена льгота по оплате за электроэнергию.

В соответствии с указанным Законом 50% скидка с платы за электроэнергию по установленным законодательством тарифам предоставляется гражданам в пределах норм потребления. Решением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

название органа госуправления, номер и дата решения

 в жилых домах (квартирах), оборудованных электрическими плитами, норма потребления установлена в размере  ***кВтч*** в месяц на одного гражданина, имеющего право на льготы. Фактический объем потребления электроэнергии льготником определяется на основании показаний электросчетчика пропорционально количеству проживающих совместно с ним граждан.

Согласно данным состав Вашей семьи составляет чел.

 (название государственной организации)

Из них имеет(ют) право на льготу чел.

За период с « » 20 г. по « » 20 г. Вам произведен перерасчет стоимости потребленной электроэнергии в соответствии с действующим законодательством. В результате у Вас образовалась переплата (недоплата) на сумму руб.

Данная сумма будет учтена при расчете стоимости потребленной электроэнергии в следующем расчетном периоде.

*Примеры расчетов стоимости потребленной электроэнернию с учетом льгот в соответствии с действующим законодательством. Исходные данные:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Действующий тариф,** **дифференцированный в зависимости от объемов электропотребления** | **до 250кВтч** | **от 250 кВтч до 400кВтч (включительно)** | **свыше 400кВтч** |
|  руб. за 1 кВтч |  руб. за 1 кВтч |  руб. за 1 кВтч |
| **тариф со скидкой 50%** |  руб. за 1 кВтч |  руб. за 1 кВтч |  руб. за 1 кВтч |
| **количество проживающих** |   | чел. |   |
| **из них количество льготников** |   | чел. |   |
| **норма потребления в месяц** |   | кВтч |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Пример 1:*** | последнее показание счетчика |  |
| ***Общий расход электроэнергии до 250 кВтч*** | предыдущее показание счетчика |  |
| общий расход | кВтч |
| фактическое потребление электроэнергии льготником | ( кВтч/ чел.)\* чел.= кВтч (общий расход/кол-во проживающих)\*кол-во льготников |
| **Сумма к оплате с учетом льгот** | ( кВтч\* руб. за 1 кВтч)+( кВтч- кВтч)\* руб. за 1 кВтч= руб. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Пример 2:*** | последнее показание счетчика |   |
| ***Общий расход электроэнергии свыше*** ***400 кВтч*** | предыдущее показание счетчика |   |
| общий расход | кВтч |
| фактическое потребление электроэнергии льготником: из них | ( кВтч/ чел.)\* чел.= кВтч (общий расход/кол-во проживающих)\*кол-во льготников |
| **до 250 кВтч** | **от 250 кВтч до 400кВтч (включительно)** | **свыше 400кВтч** |
| ( кВтч/ чел.)\* чел.= **кВтч**  | ( кВтч/ чел.)\* чел.=  **кВтч**  | ( кВтч/ чел.)\* чел.= **кВтч**  |
| Сумма за фактически потребленную электроэнергию льготником | ( кВтч\* руб. за 1кВтч)+( кВтч\* руб. за 1кВтч)+( кВтч\* руб. за 1кВтч)+( кВтч\* руб. за 1кВтч)=  **руб.** |
| Сумма за фактически потребленную электроэнергию остальными проживающими | ( кВтч\* руб. за 1кВтч)+( кВтч\* руб. за 1кВтч)+( кВтч\* руб. за 1кВтч)= **руб.** |
| **Итого к оплате** |  руб.+ руб.= **руб.** |

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель тел.раб.

# Извещение о производстве перерасчета оплаты за электроэнергию

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**о производстве перерасчета оплаты за электроэнергию**

Сообщаем, что в связи с изменением по Вашему лицевому счету:

1. состава Вашей семьи с человек (а) на человек (а) по данным ,

(название государственной организации)

1. количества льготников с человек (а) на человек (а) по данным

 ,

(название государственной организации)

за период с « » 20 г. по « » 20 г. Вам произведен перерасчет потребленной электроэнергии в соответствии с действующим законодательством. В результате у Вас образовалась *переплата/недоплата (ненужное вычеркнуть)* на сумму руб.

Данная сумма будет учтена при расчете стоимости потребленной электроэнергии в следующем расчетном периоде.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель , тел.раб.

Фамилия,инициалы

# Извещение об утрате права на получение льготы по оплате за электроэнергию

|  |  |
| --- | --- |
| РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_энерго»филиал «Энергосбыт» **отделение**  **районный****производственно-сбытовой участокадрес:** **телефон** **от 20 *г*.исх. №**   | **Гражданину ,** Фамилия, инициалы абонента**проживающему по адресу:** **Лицевой счет № .** |

**ИЗВЕЩЕНИЕ**

**об утрате права на получение льготы по оплате за электроэнергию**

Сообщаем, что в соответствии со статьей 8 Закона Республики Беларусь от 14 июня 2007 г. № 293-3 «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан», с « » 20 г. по адресу: утрачено право на получение льготы по оплате за потребленную электроэнергию.

В связи с отменой льготы за период с « » 20 г. по « » 20 г. произведен перерасчет потребленной электроэнергии по полному тарифу. В результате образовалась *переплата/недоплата (ненужное вычеркнуть) на сумму*  руб.

Данная сумма будет учтена при расчете стоимости потребленной электроэнергии в следующем расчетном периоде.

**Начальник отдела (участка)**

**подпись И.О.Фамилия**

Исполнитель , тел.раб.

Фамилия,инициалы

# Акт о самовольном (бездоговорном), (безучетном) потреблении электрической энергии

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_

о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблении электрической энергии (мощности) и при иных нарушениях в работе средств расчетного учета электрической энергии и мощности

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. Время составления \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

1. Составлен уполномоченным лицом (уполномоченными лицами)\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, собственное имя, отчество

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(если таковое имеется) лица, составившего акт)

в присутствии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(для граждан – фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_гражданина (абонента) или его представителя – совершеннолетнего члена семьи, место

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ жительства (место пребывания); для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей –

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ должность, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) представителя юридического \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лица (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя),

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя), адрес места нахождения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

юридического лица (места жительства индивидуального предпринимателя)

в отношении электроустановок (электроприемников) юридического лица или гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

электроустановок (электроприемников), адрес места нахождения электроустановок

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(электроприемников), номер договора электроснабжения (договора электроснабжения с

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

юридическим лицом Республики Беларусь (индивидуальным предпринимателем), имеющим

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении генерирующий

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

источник) или номер лицевого счета (при наличии)

2. В результате проверки установлен факт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подробно изложить

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

обнаруженные факты нарушения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Однолинейная схема потребления электрической энергии (мощности) в случаях ее самовольного (бездоговорного), безучетного потребления и при иных нарушениях в работе средств расчетного учета электрической энергии и мощности

|  |
| --- |
|  |

4. Информация для перерасчета (расчета ущерба) за потребленную электрическую энергию (мощность) в случаях ее самовольного (бездоговорного), безучетного потребления и при иных нарушениях в работе средств расчетного учета электрической энергии и мощности согласно приложению к настоящему акту.

5. Юридическому лицу или гражданину, в том числе индивидуальному предпринимателю предписано:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Для расчета по акту прибыть «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_г. по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица (лиц), составившего акт:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Подпись представителя юридического лица, гражданина, индивидуального предпринимателя (потребителя, абонента):

С актом ознакомлен, один экземпляр получил:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

#  Предписание об устранении нарушений договорных условий электроснабжения, условий договора с владельцем блок-станции, состояния средств расчетного учета

ПРЕДПИСАНИЕ №\_

об устранении нарушений договорных условий электроснабжения, условий договора с владельцем блок-станции, состояния средств расчетного учета

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. к. тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Составлено (в 2-х экз.) представитилем РУП «\_\_\_\_\_\_облэнерго»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ЭС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, Ф.И.О.)

при составлении Акта о самовольном (бездоговорном), безучетном потреблением электрической

энергии от №

в присутствии представителя потребителя

(должность, Ф.И.О.)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, договор № (л/сч.)\_ \_\_\_\_\_\_\_

(наименование потребителя)

адрес: тел.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Точки учета: 1) Эл./сч.: тип № Т/т: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2) Эл./сч.тип № Т/т:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| **№****п/п** | **Отметка** | **Требование** | **Срок****исполнения,****дней** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | □ | Согласовать с энергоснабжающей организацией дату(время) замены средства расчетного учета (вызвать представителя энергоснабжающей организации) |  | При истечении метрологической поверки средств расчетного учета, находящихся на балансе либо обезличенном обслуживании у ЭО |
| 2 | □ | Произвести метрологическую поверку (замену) (средства расчетного учета) согласовав с энергоснабжающей организацией порядок проведения работ |  | 1. Основание: п. 150 ПЭ.
2. Энергоснабжающая организация может оказать услуги по поверке и замене средств расчетного учета на договорной (платной) основе.
 |
| 3 | □ | Произвести экспертную поверку\*(средства расчетного учета) и предоставить в энергоснабжающую организацию заключение по ее результатам с заблаговременным вызовом представителя энергоснабжающей организации для участия в ее проведении.**Срыв установленных на средстве расчетного учета пломб метрологической поверки до проведения процедуры экспертной поверки - запрещается**. |  | 1. Основание: П.154 ПЭ.
2. В случаях не предоставления заключения по результатам экспертной поверки в установленный срок, не вызова представителя ЭО для участия в экспертной поверке либо нарушения пломб метрологической поверки на средстве расчетного учета, перерасчет за электрическую энергию будет произведен ЭО по номинальному току коммутационных аппаратов либо допустимому длительному току питающей электрической сети.
 |
| 4 | □ | Произвести восстановление работоспособности схемы учета электрической энергии с вызовом представителя энергоснабжающей организации для восстановления пломб: (необходимые работы) |  | 1. Основание: п.154 ПЭ.
2. Восстановление пломб ЭО производится на платной основе.
 |
| 5 | □ | В случае не исполнения настоящего предписания по п . в установленный срок, обеспечить отключение действующих электроустановок от электрической сети с вызовом представителя энергоснабжающей организации (для убеждения в выполненном отключении). | С (дата) | 1. Основание: п. 165 ПЭ
2. В случае не исполнения предписания в установленный срок, на основании п. 227, п.102 ПЭ, ЭО будут приняты меры по принудительном отключению электроустановок с соответствующими мерами ответственности, предусмотренными законодательством.
 |
| 6 | □ | Оформить с энергоснабжающей организацией договорные отношения в установленном законодательством порядке. |  | Основание: п.57, п.72 ПЭ. |
| 7 | □ | Обеспечить расчетный учет электрической энергии в соответствии с требованиями п.4.2.4.4 ТКП 339-2011 (ток во вторичной обмотке трансформаторов тока при минимальной рабочей нагрузке должен составлять не менее 5 % от номинального тока электросчетчика). |  |  |
| 8 | □ | Установить защитное приспособление для опломбировки разрывов до прибора учета электроэнергии с вызовом представителя энергоснабжающей организации для установки пломб. |  | Основание:П.157ПЭ;п.4.2.4.8, п.8.6.12 ТКП 339-2011. |
| 9 | □ | Установить защитное приспособление для опломбировки ВУ с вызовом представителя энергоснабжающей организации для установки пломб |  | Основание: п. 157 ПЭ;п.4.2.5.8, п.8.6.10 ТКП 339-2011 |
| 10 | □ | Рассмотреть возможность демонтажа измерительных трансформаторов тока и установки счетчика электрической энергии прямого (непосредственного) включения. | - | Основание:п.4.2.3.8 ТКП 339-2011 |
| 11 | □ | Согласовать с ЭО дату (время) для измерения площади поперченного сечения проводников, используемых в схеме расчетного учета. Вмешательство (без согласования с ЭО) в схему расчетного учета до момента проведения измерений - запрещается. |  | В случае не исполнения предписания в установленный срок либо не предоставления доступа к схеме учета персоналу ЭО, для перерасчета будет принят вводной кабель. |
| 12 | □ | Для исполнения п. 11 настоящего предписания, обеспечить обесточивание электроустановок и согласовать с энергоснабжающей организацией принятие необходимых мер безопасности для проведения работ. |  | В случае не исполнения предписания в установленный срок, для перерасчета будет принят вводной кабель. |
|  |  |  |  |  |

В предписании допущены сокращения:

ПЭ - Правила электроснабжения, утвержденные постановлением Совета Министров РБ 17.10.2011 №1394, в
редакции постановления Совета Министров РБ 23.10.2015 №895;

ЭО - энергоснабжающая организация.

Подлежат исполнению требования пунктов

Представитель энергоснабжающей организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

Представитель потребителя (потребитель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

#

# Маршрутный лист

 **Маршрутный лист**

снятия показаний у граждан персоналом по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование нас. пункта)

П/ст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ТП №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Маршрут №\_\_\_\_абоненты с \_\_\_\_\_\_по \_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. счетчика | Лицевой счет абонента | Ф.И.О.Примечание | Адрес | номер телеф. | Категория | Номер счетчика | Показания счетчика на дату предыд.проверки | Оплачен показан. счетчика | дата последней оплаты | Показания на датупроверки | Роспись |  |
| Населенный пункт | Улица | Дом | Кв. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |

Обход совершил: дата «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ФИО, должность роспись

Замечания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# График контрольного обхода граждан

УТВЕРЖДАЮ

Начальник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_РЭС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

График контрольного обхода граждан на 20\_\_\_\_\_г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименованиемесяца | Номер маршрута | Количество абонентов | Отметка о выполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| январь |  |  |  |
| февраль |  |  |  |
| март |  |  |  |
| апрель |  |  |  |
| май |  |  |  |
| июнь |  |  |  |
| июль |  |  |  |
| август |  |  |  |
| сентябрь |  |  |  |
| октябрь |  |  |  |
| ноябрь |  |  |  |
| декабрь |  |  |  |

# Предупреждение об отключении

|  |  |
| --- | --- |
| **Предупреждение**Абоненту------------------------------------------------------------фамилия и инициалы Договор (лицевой счёт) № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_По состоянию на \_\_\_ \_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. у вас образоваласьзадолженность за потребленную электрическую  энергию на сумму \_\_\_\_\_\_\_ руб.\_\_\_\_\_\_\_\_\_кВтчВ случае неоплаты задолженности до \_\_\_ \_\_\_\_20\_\_\_\_г.Вы будете отключены от сети энергоснабжения. Квитанцию об оплате необходимо представить в район электрических сетей по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_При непогашении долга, энергоснабжающая организацияпередает документы для взыскания задолженности в судебномпорядке либо нотариусу для совершения исполнительнойнадписи.Время работы: с до .Представитель энергоснабжающей организации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_должность, фамилия и инициалы, подпись«\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_\_\_г.Примечание: I. Подключение к сети электроснабжения производится после погашения задолженности и оплате затрат, связанных с отключением и подключением электроэнергии.2. Если в течение 12 месяцев и более была прекращена подача электрической энергии, то Абонент обязан предоставить представителю энергоснабжающейорганизации акт осмотра электроустановок представителем органа госэнергонадзора,с обязательным заключением о возможности (невозможности) их ввода в эксплуатацию(за исключением квартир в многоквартирном жилом фонде). | **Отрывной талон**Лицевой счёт №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Сумма задолженности:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей.**Срок погашения задолженности:****«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_г.****Предупреждение получено**:Абонент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ фамилия и инициалыДата \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

# Форма наряд ¬ задания на отключение Абонента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование городских (районных) электрических сетей)

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

НАРЯД-ЗАДАНИЕ № от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящим поручается (указать фамилию, инициалы, группу по электробезопасности работников)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,ответственный\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

произвести отключение (подключение) Абонентов от (к) сети энергоснабжения.

Срок исполнения задания: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_\_\_г.

При выполнении работы строго соблюдайте требования охраны труда!

Наряд-задание получил, с условиями работы ознакомлен:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. работника | Должность | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Наряд-задание выдал

*должность, фамилия и инициалы, подпись лица выдавшего наряд-задание*

Отметки о выполнении наряд-задания:

Подлежало отключению /подключению по наряд-заданию / потребителей.

Фактически отключено / подключено по наряд-заданию / потребителей.

Наряд-задание сдал

 должность, фамилия и инициалы, подпись ответственного исполнителя по наряду-заданию

Наряд-задание принял

должность, фамилия и инициалы, подпись лица принявшего наряд-задание

Сведения из наряд-задания внесены в дела (лицевые счета) потребителей:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*должность, фамилия и инициалы, подпись лица вносившего информацию*

# Перечень Абонентов подлежащих отключению и подключению по наряд-заданию

Перечень Абонентов

подлежащих отключению и подключению по наряд-заданию:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Сведения об Абоненте | Сведения о выполнении (невыполнении) задания |
| Договор(лицевойсчет) | Фамилия и инициалы | Адрес | Дата | Время | Каким образом выполнено (причины невыполнения) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. Отключить от сети энергоснабжения следующих Абонентов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. Подключить к сети энергоснабжения следующих Абонентов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: Все графы должны быть заполнены в обязательном порядке ответственным исполнителем

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*должность, фамилия и инициалы, подпись ответственного исполнителя по наряду-заданию*

Наряд-задание принял \_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, фамилия и инициалы, подпись лица принявшего наряд-задание

Сведения из наряд-задания внесены в дела (лицевые счета) потребителей:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, фамилия и инициалы, подпись лица вносившего информацию

1. Журнал регистрации наряд-заданий на отключение и подключение Абонента

*Журнал регистрации наряд-заданий на отключение и подключение Абонента*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | № / дата наряда, акта оботключении | ВыданоОткл./Подкл. | Отметки о получении наряд-задания | ВыполненоОткл./Подкл. | Отметки о выполнении наряд-задания |
| Наряд получил Ф.И.О. | Дата | Подпись | Наряд принял Ф.И.О. | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

В графы журнала должна вноситься следующая информация:

1. Порядковый номер записи.
2. Регистрационный номер наряд-задания.
3. Количество заданий по отключению и подключению граждан - абонентов выданных в наряд-задании.
4. Фамилия и инициалы ответственного исполнителя, получившего наряд-задание.
5. Дата получения наряд-задания ответственным исполнителем.
6. Подпись ответственного исполнителя, получившего наряд-задание.
7. Количество фактически выполненных заданий по отключению и подключению граждан - абонентов, выполненных по наряд-заданию.
8. Фамилия и инициалы лица, принявшего наряд-задание от ответственного исполнителя.
9. Дата получения наряд-задания от ответственного исполнителя.
10. Подпись лица, принявшего наряд-задание от ответственного исполнителя.

# Акт об отключении граждан-абонентов неплательщиков за неоплату

|  |  |
| --- | --- |
| Государственное производственноеобъединение электроэнергетики «Белэнерго»РУП «Облэнерго»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование энергоснабжающей организации)Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Абонент:Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ договора (лицевого счета)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Акт №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**об отключении граждан-абонентов неплательщиков за неоплату**

1. Настоящий акт составлен на основании документов о невручении письменного предупреждения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(талон предупреждения с отказом абонента от подписи)

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(квитанция почтового отделения об отправке заказного письма абоненту с отметкой о невручении письма адресату)*

1. Отключить абонента от сети электроснабжения, на основании документов, перечисленных в пункте 1 данного акта в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

**Руководитель**

**энергоснабжающей организации** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Акт измерения фазных проводов (жил кабеля) в схеме самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии

Акт измерения фазных проводов (жил кабеля) в схеме самовольного (бездоговорного), безучетного потребления электрической энергии

от 20 г.

к Акту № о самовольном (бездоговорном), безучетном

потреблении электрической энергии от 20 г.

Представители РУП «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_энерго» ЭС

(должность, Ф.И.О.)

В присутствии представителя потребителя

(должность, Ф.И.О.)

Произвели измерение образца , с наименьшей площадью

(провод, кабель и др.)

поперечного сечения, использованного в схеме

(самовольного (бездоговорного), безучетного)

потребления электрической энергии

(место нахождения измеряемого провода, кабеля)

(материал, количество жил измеряемого провода, кабеля, способ прокладки)

Результат измерения:

(диаметр проводника, площадь поперечного сечения, др.)

Измерения проводились с использованием №

(средство измерения)

свидетельство о поверке № , действительно до ­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представители энергоснабжающей организации

(подпись) (Ф.И.О.)

(подпись) (Ф.И.О.)

Представитель потребителя (потребитель)

(подпись) (Ф.И.О.)

# Форма уведомления (памятки) (рекомендуемая)

Уважаемый абонент!

Срок метрологической поверки вашего расчетного средства учета электрической энергии

истекает и соответственно подлежит поверке либо замене до .

В соответствии с п.150 Правил электроснабжения, утвержденных постановлением Совета Министров РБ 17.10.2011 №1394, в редакции постановления Совета Министров РБ 23.10,2015 №895 (далее - ПЭ), организация эксплуатации средств расчетного учета должна осуществляться в соответствии с требованиями технических нормативных правовых актов. Метрологическое обслуживание, плановую замену средств расчетного учета обеспечивает гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, являющийся собственником указанных средств (приборов, устройств), или организация, в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении которой находятся данные средства (приборы, устройства), или энергоснабжающая организация на договорной основе.

Для согласования порядка проведения метрологической поверки (замены) средств расчетного учета (в том числе заключения договорных отношений с энергоснабжающей организацией по оказанию таковых услуг), Вам необходимо заблаговременно обратиться в РЭС, по адресу к.тел. .

Обращаем Ваше внимание, что:

* в соответствии с пунктом 3.9 ПЭ, потребление электрической энергии (мощности) с нарушением установленных законодательством сроков метрологической поверки средств расчетного учета электрической энергии, является безучетным.
* за применение в сфере законодательной метрологии средств измерений, не прошедших в установленном порядке поверку, юридические лица, индивидуальные предприниматели и граждане несут административную ответственность (ст.23.13 КоАП РБ).

Представитель

энергоснабжающей организации

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

# Журнал регистрации и контроля исполнения выданных предписаний

**ЖУРНАЛ**

**Регистрации и контроля исполнения выданных предписаний**

 **ЭС**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата выдачи предписания | №предписания | №договора | Наименованиепотребителя | Краткоесодержаниепредписания | Срок исполнения, дней | Срок продлен, дата | Отметка о выполнении предписания, дата |
| 1 | 06 .04.2016 | 000023 | 234532 | ИП Иванов | Поверка (замена) счетчика | 30 дней | 15.05.16 | 05.05.2016 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 30.05.2016Журнал проверил: зам. начальника по сбыту РЭС (ФИО, подпись). |

# Лист контрольного съема показаний

 **Лист контрольного съема показаний**

(рекомендуемая форма)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №договора | Наименование потребителя, точка учета, адрес | Тип счетчика, год поверки | № счетчика | Показаниясчетчика | №№ пломб на счетчике | №№ пломб на ВУ | Номинал ТТ, №№ пломб | Дата | Ожидаемый расход за текущий месяц, кВт.ч. | Представительпотребителя,подпись |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Представитель

энергоснабжающей организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (ФИО)

# Типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями (заявителями)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Формавзаимодействия | Критерий | Параметр (среднее/предельное значение) |
| Справочная служба |
| Телефонное обслуживание потребителя оператором | Время ожидания ответа | 40 сек. |
| Запрос и поиск информации о потребителе | 45 сек. |
| Предоставление информации по запросу | 5 мин. |
| Постобработка обращения | 5 мин. |
| Телефонное обслуживаниеПотребителя специалистом | Соединения со специалистом | 40 сек. |
| Предоставление информации специалистом | 5 мин. |

# Сроки исполнения письменных обращений потребителей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид обращения | Этап исполнения обращения | Параметр (среднее/предельное значение) |
| Почта |
| Обращение гражданина и юридического лица | Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту | не более 2 дней |
| Рассмотрение обращения и оформление ответа специалистом | не более 10 дней |
| Подготовка ответа на письменное обращение потребителя, с учётом информации специалиста | не более 3 дней |
| Общаяпродолжительность\* |  | Не более 15 дней |

*<\*> -* обращения, *требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются до одного месяца или в пятидневный срок пересылаться в соответствии с компетенцией..*

# Показатели оценки удовлетворённости потребителей

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Схема расчёта показателя | Оцениваемые показатели | Источникданных /механизмоценки | Ответственные запредоставлениеданных | Комментарии |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Число обращений наоцениваемыйпоказатель | Количество поступившихобращений, шт. | Суммарное количество обращений:1. На работу МПП (график работы, качество обслуживания, предоставляемый сервис и услуги и т.д.);
2. Качество работы справочной службы;
3. Выполнение обязательств по заключенным договорам;
4. На выездное обслуживание;
5. Неудобство расположения МПП;
6. На работы Интернет-сайта и его сервисы;
7. Выполнение обязательств по заключенным договорам на электроснабжение;
8. На работников структурного подразделения филиалов РУП-облэнерго.
 | Внешняя оценка | Структурное подразделение филиала РУП-облэнерго по работе с потребителями либо сектор контроля или делопроизводства | Абсолютнаявеличина |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | Своевременностьпредоставленияответов наобращенияпотребителей | $N\_{обращ}^{проср}$- число обращений, покоторым ответ не выдан в срок(без учета анонимных обращений) | Предоставление ответов наобращения потребителей | Внутренняяоценка | Структурное подразделение филиала РУП-облэнерго по работе с потребителями либо сектор контроля или делопроизводства | Абсолютнаявеличина |
| 3 | Степеньудовлетворенностипотребителя | $$D=\frac{O\_{1}}{O}×100\%$$Где*O1* – количество потребителей,удовлетворенных оцениваемымпоказателем (или фактическаяоценка качества обслуживания),*O* – количество опрошенныхпотребителей, без учета «испорченных» анкет. | 1. Доступность и удобство расположения МПП;
2. Доступность

необходимой информациии каналов связи;1. Удовлетворенность обслуживанием, полученным в МПП, справочной службе.
2. Удовлетворенность

выездным обслуживанием. | Анкетированиепотребителей | Структурные подразделения филиала РУП-облэнерго | Оценкупроизводит структурное подразделение филиала РУП-облэнерго по работе с потребителями.Переченьоцениваемыхпоказателей ианкетысоставляетструктурное подразделение филиала РУП-облэнерго по работе с потребителями.Эталонноезначениепоказателя =100%. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | Своевременноевозобновлениеэнергоснабжениянеплательщика | 1, если все возобновленияэнергоснабжения выполнены всрок0, иначе | Абсолютная величина | Внутренняяоценка | Структурные подразделения по работе с потребителями филиала «Энергосбыт» иРЭС филиала «Электрические сети» |  |
| 5 | Доляпросроченныхзаявок на выездноеобслуживание | $$D^{проср}=\frac{N^{проср}}{N^{общ}}×100\%$$$N^{проср}- $число просроченных заявок;$N^{общ}$- общее число заявок, шт. | 1. Заявки на устранение повреждений на ВЛ-0,4 кВ;
2. Заявки на замену приборов учёта.
 | Внутренняяоценка | Структурные подразделения по работе с потребителями филиала «Энергосбыт» иРЭС филиала «Электрические сети» | Эталонноезначениепоказателя =0%. |
| 6 | Доля обращений накачество обслуживания исроки приоказаниикоммерческихуслуг | $$D\_{жалоб}^{факт}=\frac{N\_{жалоб}^{заявок}}{N\_{общ}^{заявок}}×100\%$$$N\_{жалоб}^{заявок}-$число обращений на качество возмездного оказания услуг, шт.$N\_{общ}^{заявок}-$ общее числовыполненных заявок наоказание коммерческих услуг, шт. | % | Внутренняяоценка  | Структурные подразделения по работе с потребителями филиала «Энергосбыт» иРЭС филиала «Электрические сети» |  |

# Библиография

1. Правила электроснабжения

Утверждены Советом Министров Республики Беларусь 17.10.2011

1. Закон Республики Беларусь от 28 октября 2008 года «Об основах административных процедур»

Принят Палатой представителей 2 октября 2008 года. Одобрен Советом Республики 9 октября 2008 года

1. Правила электроснабжения, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.10.2011 № 1394
2. Положение о порядке расчетов и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги и платы за пользование жилыми помещениями государственного жилищного фонда, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.07.2014 №571
3. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16.12.2005 №1466 «Об утверждении положения о порядке перерасчета платы за некоторые виды коммунальных услуг и приостановления (возобновления) предоставления коммунальных услуг»
4. Инструкция о порядке перерасчетов (расчетов) за потребленную (потребляемую) электрическую энергию (мощность) в случаях ее самовольного (бездоговорного), безучетного потребления и при иных нарушениях в работе средств расчетного учета электрической энергии и мощности

Утвержденна постановлением Министерства энергетики Республики Беларусь от 29.01.2016 №5

1. Гражданский кодекс Республики Беларусь  от 7 декабря 1998 г. № 218-З

Принят Палатой представителей 28 октября 1998 года. Одобрен Советом Республики 19 ноября 1998 года

1. Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18.07.2011 № 300-З
2. Инструкция об организации работы по обращениям граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Министерстве энергетики Республики Беларусь

Утверждена приказом Министерства энергетики Республики Беларусь от 05.02.2016 № 40

1. Инструкция по делопроизводству в государственных органах, иных организациях

Утверждена Постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь 19.01.2009 N 4

1. Санитарные нормы и правила «Требования к условиям труда работающих и содержанию производственных объектов»

Утверждены Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь 08.07.2016 №85.