

Приложение № 1
к приказу «Об утверждении и введении в действие нормативных
документов по организации работы "Единое окно"»

№ 1087 от «03» 03 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
КЛИЕНТАМ, НА ОСНОВАНИИ ИХ ЗАЯВЛЕНИЙ (ЗАЯВОК)
НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПА «ЕДИНОЕ ОКНО» И СЛУЖБОЙ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ВДГО/ВКГО**

г. Белгород 2020 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
1.1. Используемые сокращения.....	4
1.2. Термины и определения.....	4
1.3. Цели и задачи.....	6
1.4. Область применения.....	7
1.5. Ввод в действие и порядок внесения изменений.....	7
1.6. Нормативное регулирование.....	7
2. Организация работы на основе принципа ЕО.....	8
2.1. Взаимодействие.....	8
2.2. ЕЦПУ.....	8
2.3. Порядок работы с клиентом при приеме заявлений в ЕЦПУ.....	9
2.4. Организация исполнения заявлений (заявок) ЕЦПУ и СЭВДГО/ВКГО.....	11
2.5. Порядок работы с клиентом при приеме заявок посредством телефонной связи СЭВДГО/ВКГО.....	12
2.6. Порядок движения заявления и документов между структурными подразделениями филиалов Общества при работе по принципу ЕО.....	12
2.7. Порядок выдачи документов клиентам.....	13
2.8. Рекомендации к функционалу к автоматизированной системе взаимодействия с Клиентами (CRM-системе).....	13
3. Права ЕЦПУ.....	14
4. Руководство ЕО.....	14
5. Ответственность.....	14
6. Минимальный перечень работ и услуг, оказываемых по принципу ЕО.....	15
Приложение № 1.....	16
Приложение № 2.....	17

1. Общие положения

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа ЕО и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО (далее – Положение) разработано для структурных подразделений АО «Газпром газораспределение Белгород», предоставляющих работы и услуги для физических и/или юридических лиц.

1. Настоящее Положение устанавливает организационную структуру, основные задачи, функции, права и ответственность ЕЦПУ Общества.

2. ЕЦПУ Общества подчиняется заместителю генерального директора – главному инженеру.

3. ЕЦПУ филиала Общества обеспечивает взаимодействие структурных подразделений филиала Общества с физическими и юридическими лицами (далее – клиентами) по вопросам газификации, и подчиняются непосредственно начальнику ЕЦПУ, заместителю директора – главному инженеру и заместителю директора по работе с потребителями филиала Общества.

4. Режим работы ЕЦПУ, устанавливается приказом филиала Общества с учетом обеспечения непрерывного (без перерыва на обед) режима Персонального обслуживания и Дистанционного обслуживания не менее 5 дней в неделю и не менее 8 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения Клиентов не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов, например за счет сменного графика работы сотрудников ЕЦПУ. График предоставления технологических перерывов Специалистам ЕЦПУ и Операторам ЕЦПУ должен учитывать организацию процесса работы Окна приема без увеличения времени ожидания Клиентами в очереди.

5. Специалисты ЕЦПУ работают в выходной день (суббота и/или воскресенье) не менее 8 часов – не менее одного раза в месяц, в зависимости от сезонной или иной нагрузки.

6. Для повышения удобства и доступности услуг для клиентов в Обществе создается ЕЦПУ. Клиентский центр оснащается необходимыми техническими средствами и средствами связи.

7. Помещение для приема клиентов должно быть оборудовано информационными стендами, в соответствии с корпоративным стилем Общества, столами (стойками). Для возможности оформления документов, должен быть обеспечен свободный доступ к информационным стендам, столам, стойкам.

8. Составление, ведение, учёт и хранение финансовых документов, подтверждающих факт получения Обществом денежных средств за оказанные услуги и выполненные работы, осуществляются согласно требованиям бухгалтерской отчётности.

9. Клиентский центр ЕО размещается в отдельном помещении, характеризующимся удобным территориальным расположением и доступностью для клиентов.

10. Силами Клиентского центра ЕО осуществляется также мониторинг (анкетирование, телефонные опросы, приём жалоб) потребностей клиентов и степень их удовлетворенности качеством предоставленных услуг.

11. За ЕО закрепляются: печати и штампы, содержащие название структурного подразделения, для работы с клиентами.

12. Директора филиалов Общества:

- осуществляют общее руководство за контролем исполнения требований настоящего Положения и соблюдением ценовой и финансовой дисциплины при оказании услуг и выполнении работ;
- создают систему работы с клиентами, обеспечивающую компетентность, принципиальность и деликатность исполнителей услуг и работ и исключаящую возникновение жалоб и нареканий на работников и Общество в целом;
- организуют оперативное и объективное рассмотрение жалоб и обращений клиентов по вопросам оказания им услуг (работ), а также культуры обслуживания;

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

– утверждают порядок приема, учета и исполнения заявлений (заявок) клиентов для каждой Газовой службы (участка).

13. Настоящее Положение обязательно для исполнения руководителями, специалистами и рабочими всех структурных подразделений Общества.

1.1. Используемые сокращения

Сокращение	Полное название
АДО	Аварийно-диспетчерское обслуживание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВДГО	Внутридомовое газовое оборудование
ВКГО	Внутриквартирное газовое оборудование
Общество	АО «Газпром газораспределение Белгород»
ЕО	Единое окно
ЕЦПУ	Единый центр предоставления услуг
Заявка	Заявка на услуги «ЕЦПУ»
Клиент	Юридическое или физическое лицо, обратившееся в Общество за консультацией о предоставлении товаров, работ, услуг либо за предоставлением товаров, работ или услуг
ПД	Персональные данные
Поставщик	Собственник газа (газоснабжающая организация) или уполномоченное им лицо, осуществляющие поставки газа потребителям по договорам
ПИР	Проектно-изыскательские работы
Сайт	Интернет-сайт Общества
СМР	Строительно-монтажные работы
СЗПД	Система защиты персональных данных
СЭВДГО/ВКГО	Служба эксплуатации внутридомового/ внутриквартирного газового оборудования
ТОиР	Техническое обслуживание и ремонт
ТП	Технологическое присоединение
ТПО	Территориальное подразделение Общества
ТУ	Технические условия на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сетям газораспределения
CRM-система	Система управления взаимоотношениями с Клиентами

1.2. Термины и определения

Внутридомовое газовое оборудование (ВДГО):

в многоквартирном доме - являющиеся общим имуществом собственников помещений газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженного углеводородного газа) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до запорной арматуры (крана) включительно, расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в один многоквартирный дом, газоиспользующее оборудование (за исключением бытового газоиспользующего оборудования, входящего в состав внутриквартирного газового оборудования), технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, коллективные (общедомовые) приборы учета газа, а также приборы учета газа, фиксирующие объем газа, используемого при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению;

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

в домовладениях - находящиеся в пределах земельного участка, на котором расположено домовладение, газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженных углеводородных газов) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до бытового газоиспользующего оборудования, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в одно домовладение, индивидуальные баллонные установки сжиженных углеводородных газов, бытовое газоиспользующее оборудование, технические устройства на газопроводах, в том числе запорная регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений и приборы учета газа.

Внутриквартирное газовое оборудование (ВКГО) - газопроводы многоквартирного дома, проложенные после запорной арматуры (крана), расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, до бытового газоиспользующего оборудования, размещенного внутри помещения, бытовое газоиспользующее оборудование и технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета газа.

Дистанционное обслуживание - взаимодействие Оператора ЕЦПУ с Клиентом посредством телефонной связи, электронной почты, почтовой переписки и сети Интернет (Сайт, обратная связь «вопрос-ответ» и т.д.).

Договор поставки газа - договор, заключаемый между Поставщиком и Клиентом в соответствии с Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549, и Правилами поставки газа в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 05.02.1998 № 162.

Договор о ТП - договор, заключаемый между Обществом и Клиентом в соответствии с Правилами подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства к сетям газораспределения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2013 № 1314.

Договор о ТОиР ВДГО и (или) ВКГО - договор между Обществом и Клиентом, заключаемый в соответствии с Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410.

Единый центр предоставления услуг (ЕЦПУ) - структурное подразделение Общества (ТПО), обеспечивающее процесс предоставления товаров, работ и услуг на основе принципа ЕО.

Запрашиваемые документы - выдаваемые клиенту технические условия, оформленные в установленном порядке, справки, копии архивных документов.

Заявка на услуги «ЕЦПУ» (Заявка) - заявленное письменно, при помощи электронной связи или по телефону намерение Клиента приобрести, получить товары, работы, услуги, предоставляемые Обществом по принципу ЕО.

Зона обслуживания Обществом - территория, на которой Общество осуществляет эксплуатацию и ТОиР объектов газораспределительных систем, ВДГО (ВКГО) и АДО, а для целей ТП - территория, на которой Общество является исполнителем услуг по ТП в соответствии с Правилами подключения.

Клиентский центр - помещение, оборудованное для Персонального обслуживания.

Клиент - юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами Общества.

Книга отзывов и предложений - форма обратной связи с Клиентом по предоставлению Обществом товаров, работ, услуг. Оформляется в соответствии с требованиями законодательства, в том числе Инструкции о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания, утвержденной приказом

Минторга РСФСР от 28.09.1973 №346.

Окно приема - рабочее место Специалиста ЕЦПУ для осуществления Персонального обслуживания. Окно приема располагается в Клиентском центре.

Оператор ЕЦПУ - сотрудник ЕЦПУ, осуществляющий Дистанционное обслуживание.

Персональное обслуживание - взаимодействие Специалиста ЕЦПУ с Клиентом через Окно приема.

Правила подключения - Правила подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства к сетям газораспределения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2013 № 1314.

Принцип «Единое окно» (принцип ЕО) - организационный механизм, который позволяет Обществу в целях снижения временных и трудовых затрат, стимулирования спроса, а также повышения качества предоставляемых товаров, выполняемых работ и оказываемых услуг предоставлять товары, выполнять работы и оказывать услуги через стандартизированные (типовые) формы документов и единое подразделение Общества (ЕЦПУ).

Регламент взаимодействия структурных подразделений Общества при предоставлении товаров, работ, услуг на основе принципа Единого окна (Регламент) - внутренний нормативный документ Общества, состоящий из блок-схем и текстовой части, описывающий бизнес-процессы и устанавливающий на каждом этапе бизнес-процесса сроки выполнения определенных действий и лиц, ответственных за их исполнение, в том числе порядок взаимодействия ЕЦПУ с другими структурными подразделениями Общества и ТПО.

Система управления взаимоотношениями с Клиентами (CRM-система) - программное обеспечение, которое автоматизирует бизнес-процессы Общества по взаимодействию ее структурных подразделений и ТПО по Заявкам. Такая система позволяет Обществу отслеживать процесс исполнения Заявки («жизненный цикл Заявки»), координировать взаимодействие с Клиентами по предоставлению товаров, работ, услуг и централизованно управлять продажами, маркетингом и послепродажным обслуживанием Обществу, консолидировать всю информацию о каждом Клиенте (Ф.И.О., паспортные данные, реквизиты, история взаимоотношений с Обществу) путем обмена данными с другими информационными системами Общества.

Статус заявки - состояние выполнения работ по заявке клиента в определённый момент времени (например, заявка в обработке, разработка технических условий, разработка проекта, разработка сметы на строительно-монтажные работы, производство строительно-монтажных работ, производство пуско-наладочных работ, завершена).

Специалист ЕЦПУ - сотрудник ЕЦПУ, осуществляющий Персональное обслуживание.

Специалист по контролю качества обслуживания - сотрудник ЕЦПУ, осуществляющий мониторинг работы Специалистов ЕЦПУ с Клиентами для оценки качества деятельности Общества по предоставлению товаров, работ и услуг на основе принципа ЕО.

Территориальное подразделение Общества (ТПО) - обособленное подразделение Общества, расположенное вне места ее нахождения и осуществляющее ее функции или их часть в пределах Зоны обслуживания Общества (филиал, газовая служба, участок).

Технологическое присоединение (ТП) - подключение объектов капитального строительства к сетям газораспределения, осуществляемое Обществу в соответствии с Правилами подключения.

Электронная заявка - Заявка, поступившая на электронный адрес Общества или через Сайт.

1.3. Цели и задачи

Целью настоящего Положения является:

- формирование единого подхода к организации процессов взаимодействия Общества с Клиентами при предоставлении товаров, работ и услуг на основе принципа ЕО,

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

обеспечивающего качественный и клиентоориентированный сервис.

- безопасность клиентов и сохранность их имущества;
- упрощение процедуры подачи заявлений (заявок) клиентами;
- обеспечение доступности для клиентов услуг Общества.

Положение определяет:

- основные подходы в сфере предоставления товаров, работ и услуг по принципу ЕО;
- рекомендуемый перечень работ и услуг для оказания по принципу ЕО;
- основные подходы к регистрации заявок клиентов.
- требования к системам управления взаимоотношениями с клиентом.

1.4. Область применения

Настоящие Положение распространяют свое действие на бизнес-процессы Общества по предоставлению товаров, выполнению работ и оказанию услуг на основе принципа ЕО.

1.5. Ввод в действие и порядок внесения изменений

1.5.1. Настоящие Положение утверждается и вводится в действие приказом АО «Газпром газораспределение Белгород».

1.5.2. Подготовка предложений о внесении изменений в настоящие Положение осуществляется структурными подразделениями АО «Газпром газораспределение Белгород».

1.5.3. Внесение изменений в настоящие Положение осуществляется приказом АО «Газпром газораспределение Белгород».

1.5.4. Подготовка приказа о внесении изменений в настоящие Положение осуществляется начальником ЕЦПУ АО «Газпром газораспределение Белгород».

1.6. Нормативное регулирование

Общество при осуществлении деятельности по предоставлению товаров, выполнению работ и оказанию услуг на основе принципа ЕО руководствуется Жилищным, Гражданским и Градостроительным кодексами РФ, Федеральным законом РФ от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в РФ», Федеральным законом от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность», Постановлением Правительства РФ от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан», Порядком содержания и ремонта внутридомового газового оборудования в РФ (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 26.06.2009 № 239), Постановлением Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования», нормативными правовыми актами, обязательными для применения Обществом локальными нормативными актами: ПАО «Газпром», ООО «Газпром межрегионгаз» и АО «Газпром газораспределение», внутренними документами Общества.

2. Организация работы на основе принципа ЕО

2.1. Взаимодействие

2.1.1. В процессе осуществления своих функций ЕЦПУ взаимодействует со всеми структурными подразделениями Общества по вопросам, касающимся газификации.

2.1.2. ЕЦПУ взаимодействует с физическими и юридическими лицами по вопросам газификации, в интересах Общества и в рамках имеющихся полномочий.

2.1.3. Все процессы в части взаимодействия клиента и ЕЦПУ, а также подразделений Общества между собой пошагово регламентируются внутренними документами Общества, на каждом этапе закрепляются сроки и ответственные лица.

2.1.4. Специалисты обеспечивают взаимодействие клиентов и профильных структурных подразделений Общества, непосредственно ответственных за исполнение заявки.

2.1.5. Специалисты оперативно информируют клиентов посредством телефонных звонков, СМС или электронной почты (по выбору клиента) об изменении статуса заявки.

2.1.6. Для целей реализации клиентоориентированного подхода на официальном сайте Общества создается соответствующий раздел ЕО, где клиент может получить всю необходимую информацию о перечне услуг, необходимых документах, статусе обработки заявки.

2.2. ЕЦПУ

2.2.1. Основные задачи:

2.2.1.1. Обеспечение эффективного справочно-информационного обслуживания клиентов.

2.2.1.2. Эффективная организация взаимодействия служб Общества при оказании услуг (выполнении работ) клиентам.

2.2.1.3. Контроль своевременного исполнения в полном объеме структурными подразделениями Общества обязательств по договорам, заключенным ЕЦПУ с клиентами.

2.2.1.4. Обеспечение производственной и финансовой дисциплины при осуществлении прочих видов деятельности.

2.2.1.5. Повышение культуры обслуживания.

2.2.1.6. Соблюдение законодательства РФ в условиях оказания Обществом услуг клиентам в статусе естественного монополиста.

2.2.1.7. Повышение авторитета Общества как надежного партнера, профессионального и социально ответственного предприятия.

2.2.1. Основными функциями ЕЦПУ, связанными с обеспечением эффективного справочно-информационного обслуживания клиентов являются:

2.2.1.1. Консультирование клиентов по вопросам газификации.

2.2.1.2. Информирование клиентов:

- о реквизитах Общества (фирменное наименование, адрес, режим работы, ИНН, ОГРН, ФИО руководителя, телефоны);
- о деятельности ЕЦПУ, в т.ч. перечень документов, необходимых для газификации;
- об оказываемых услугах, выполняемых работах;
- об информации, содержащей сведения об обжаловании действий (бездействии) специалистов;
- о защите прав потребителей;
- о законодательстве и локальных актах Общества по вопросам деятельности ЕЦПУ.

2.2.1.3. Поддержание постоянного информационного контакта с клиентами для оперативного решения возникающих вопросов.

2.2.1.4. Пошаговое информирование клиентов о ходе выполняемых работ.

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

2.2.2. Основными функциями ЕЦПУ, связанными с эффективной организацией взаимодействия служб Общества при оказании услуг (выполнении работ) клиентам являются:

2.2.2.1. Организационное и документационное обеспечение работы с клиентами в режиме ЕЦПУ. Координация деятельности структурных подразделений филиала Общества при обращении клиентов по вопросам газификации.

2.2.2.2. Прием заявлений на выдачу технических условий клиентам, имеющим оборудование мощностью до 100 кВт и заключение договоров с клиентами на выдачу справок о возможности газификации и выдачу технических условий по оборудованию мощностью свыше 100 кВт, установку приборов учета газа, монтаж, ремонт, перенос и установку дополнительного газового оборудования, на иные работы и услуги, связанные с газификацией.

2.2.2.3. Передача договоров в соответствующие структурные подразделения филиала Общества с фиксацией в электронном журнале.

2.2.2.4. Предварительный расчет стоимости работ (услуг) в соответствии с утвержденным прейскурантом или калькуляцией.

2.2.2.5. Определение сроков выполнения работ (оказания услуг).

2.2.2.6. Осуществление обмена документацией с ООО «Газпром межрегионгаз Белгород».

2.2.2.7. Работа с дебиторской задолженностью по заключенным договорам, в том числе подготовка пакета документов в Юридический отдел (группу) для принудительного ее взыскания.

2.2.3. Основными функциями ЕЦПУ, связанными с контролем своевременного исполнения в полном объеме структурными подразделениями филиала Общества обязательств по договорам, заключенным ЕЦПУ с клиентом являются:

2.2.3.1. Организация контроля за сроками выполнения работ в соответствии с утвержденным «Регламентом бизнес-процесса функционирования службы ЕО».

2.2.3.2. Контроль движения документов между структурными подразделениями филиала Общества, своевременности подготовки документов и своевременности выполнения работ на каждом этапе.

2.2.3.3. Контроль и учет исполнения заключенных договоров, в том числе по оплате со стороны клиентов.

2.2.3.4. Своевременное информирование руководства о фактах нарушений установленных сроков.

2.3. Порядок работы с клиентом при приеме заявлений в ЕЦПУ

2.3.1. Первичное взаимодействие с Клиентами выполняет специалист ЕЦПУ, осуществляющий прием Клиентов в секторе информирования и ожидания Клиентов, к обязанностям которого относятся:

- первичная консультация Клиентов по вопросам алгоритма предоставления Обществом работ, услуг и перечня необходимых для этого документов;
- ознакомление Клиента с установленными правилами работы ЕЦПУ;
- оказание помощи Клиенту в использовании установленного в секторе информирования и ожидания Клиентов аппарата электронной очереди, возможностей Сайта и обучение Клиентов пользованию опциями Сайта.

2.3.2. Время ожидания Клиента своей очереди в Окно приема не должно превышать 15 минут.

2.3.3. Регистрация и учет заявлений клиентов ведется в CRM-системе.

2.3.4. Прием письменных заявлений в ЕЦПУ осуществляется специалистами ЕЦПУ при предоставлении полного комплекта документов в день обращения клиента.

2.3.5. Специалисты ЕЦПУ при приеме заявления:

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

- проверяют наличие, состав (комплектность) и подлинность исходных документов, представляемых клиентом и необходимых для выполнения работ, оказания услуг;
- при необходимости делают копии представленных документов, подлинные документы возвращают клиенту. В случае предоставления клиентом копий документов, предоставленные копии сверяют с оригиналами;
- в CRM-системе формируют заявление в 2-х экземплярах на запрашиваемый вид услуг с персональными данными клиента, указанием вида работ;
- заявление с подписью клиента подшивается с другими документами;
- на руки клиенту выдается 2-й экземпляр заявления с регистрационным номером заявления, датой приема заявления, фамилией работника, принявшего документы и контактным телефоном;
- консультируют Клиента по вопросам, отнесенным к компетенции ЕЦПУ;
- информируют клиента в случае необходимости оплаты.

2.3.6. При оказании платных услуг, выполняемых службами филиалов, стоимость которых определяется прейскурантом или калькуляцией, заключают договор или несколько договоров на оказание услуг выдают клиенту платежные документы, регистрируют договоры в программе «CRM-системе».

2.3.7. При необходимости проведения дополнительных мероприятий (выезд к клиенту, обследование, измерение) согласовывают с клиентом дату выезда специалистов на объект. При этом клиент обязуется обеспечить доступ специалистов филиала на объект и безопасные условия труда для работников филиала в соответствии с договором.

2.3.8. В случае обнаружения несоответствия документов предъявляемым требованиям, либо отсутствия необходимых документов клиенту отказывают в приеме документов; если несоответствия были обнаружены после приема документов, указанные документы возвращаются клиенту (клиент ставится в известность по телефону) с письменным обоснованием причин возврата в срок не позднее 3 рабочих дней с момента приема заявления в ЕЦПУ.

2.3.9. Заявление, согласие на обработку персональных данных, копии принятых документов, заключенный договор (договоры) передается в соответствующее структурное подразделение на исполнение.

2.3.10. После исполнения заявления соответствующее структурное подразделение уведомляет ЕЦПУ о подписании сторонами акта (актов) выполненных работ и делается отметка об исполнении заявления.

2.3.11. После исполнения заявления, комплект документов, договор и акт выполненных работ передаются на хранение в соответствующую службу, назначенную приказом директора по филиалу.

2.3.12. В целях обеспечения конфиденциальности сведений консультирование и (или) прием двух или более клиентов одновременно одним работником не допускается.

2.3.13. Основаниями отказа в предоставлении услуг, выполнении работ, выдаче требуемых документов могут являться:

- обращение клиента с заявлением о выдаче документов, оформление которых не находится в компетенции филиалов Общества;
- отсутствие у клиента комплекта документов, необходимых для проведения работ, оказания услуг, подготовки и выдачи требуемого документа;
- предоставление клиентом документов, содержащих неполные сведения, а также утративших силу и недействительных документов;
- обращение клиента в интересах третьих лиц без надлежащего подтверждения полномочий (отсутствие доверенности и иных документов, подтверждающих такие полномочия);
- невозможность проведения работ по техническим причинам или в случае нарушения нормативных актов и стандартов отрасли;

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

– отсутствие договора на ТО ВДГО/ВКГО и отказ от его заключения, отсутствие инструктажа по безопасному использованию газа в быту и отказ его получить.

Любые иные причины отказа в приеме документов у клиента являются неправомерными и могут быть обжалованы клиентом у начальника отдела по работе с потребителями, заместителя директора - главного инженера филиала, директора филиала.

О причинах отказа специалист ЕЦПУ обязан предупредить клиента в устной форме, а по требованию клиента отказ в приеме документов может быть оформлен и выдан ему в письменной форме. Отказ должен быть мотивированным.

2.3.14. Клиент в любое время с момента приема документов имеет право на получение сведений о ходе предоставления услуг (выполнения работ, подготовки документов) посредством личного посещения подразделения, телефонного или иного вида связи. При этом клиентом обязательно указываются дата и номер поданного заявления.

2.3.15. По требованию клиента специалисты ЕЦПУ оказывают необходимые бесплатные консультационные услуги по разъяснению порядка приема и выдачи документов, оказанию услуг, выполнению работ, расчету их стоимости. По требованию клиента его знакомят с нормативными документами, регламентирующими работу ЕО, других структурных подразделений филиалов Общества.

2.3.16. Допускается дополнительное посещение клиентом ЕЦПУ в случаях, если:

- необходимо согласование конечного документа (например, проекта) с клиентом или совместное решение иных технических вопросов при оказании комплексных услуг;
- необходимо принять от клиента дополнительные документы, недостающие в предоставленном ранее пакете;
- необходимость оплаты (предоставление платежных документов) заказанных услуг, работ.

Специалисты ЕЦПУ извещают об этом клиента по указанному им контактному телефону.

2.3.17. Оплата услуг (работ) осуществляется в кассе филиала, газовой службы (участка) или на месте выполнения работ.

2.4. Организация исполнения заявлений (заявок) ЕЦПУ и СЭВДГО/ВКГО

2.4.1. По телефону осуществляются бесплатные консультационные услуги (перечень документов, необходимых для оформления заявки, порядок работы подразделения, место нахождения филиала, стоимость работ (услуг), этапы выполнения комплексных работ по ранее поданным заявкам и др.).

2.4.2. Прием, регистрация и исполнение аварийных заявок осуществляется АДС на основании телефонных обращений клиентов по номеру «04» или «104» в соответствии с положением об АДС.

2.4.3. Перед регистрацией заявлений (заявок) клиентов (кроме аварийных заявок и первичных на газификацию) осуществляется проверка:

- наличия договора на техническое обслуживание ВДГО/ВКГО и даты последнего ТО;

2.4.4. Исполнитель ремонтной заявки обязан запросить у клиента сведения о договоре ТО ВДГО с Обществом или иной специализированной организацией.

В случае отсутствия у клиента договора на ТО ВДГО/ВКГО, его повторные ремонтные заявки к исполнению не принимаются, кроме аварийных.

2.4.5. В случае отсутствия допуска работников Общества по вине клиента к исполнению заключенного договора ТО ВДГО/ВКГО должна возбуждаться процедура его расторжения.

2.4.6. В случае отсутствия согласия клиента на заключение договора на ТО ВДГО/ВКГО, составляется акт о его отказе от услуг Общества. Отказ клиента в подписании данного акта подтверждается подписями представителей Управляющих компаний, сельской администрации, уличкомом, соседями.

2.4.7. Технические условия на присоединение к действующим сетям газоснабжения и проектная документация на реконструкцию ВДГО должны предусматривать повторное использование газоиспользующего оборудования при выполненном техническом обслуживании.

2.4.8. При каждом доступе представителей Общества в газифицированные помещения клиента ему должен даваться инструктаж по соблюдению правил использования газа в быту и осуществляться визуальная проверка целостности и соответствия нормативным и техническим требованиям ВДГО.

2.4.9. Клиент вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Стороны подписывают акт фактически выполненных работ, акт сверки расчетов и оформляют соглашение о расторжении договора (**Приложение № 1**).

2.4.10. Специалисты ЕЦПУ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования, а также несут ответственность за неправомерное использование или разглашение персональных данных клиента, полученных в связи с исполнением своих должностных обязанностей.

2.5. Порядок работы с клиентом при приеме заявок посредством телефонной связи СЭВДГО/ВКГО

2.5.1. Прием заявок осуществляется по телефону, доведенным до сведения клиентов.

2.5.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании предприятия, фамилии, имени, и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переведен на другое должностное лицо, или специалист уточняет контактный номер телефона звонившего и перезванивает после получения необходимой информации от должностных лиц других структурных подразделений филиала.

Специалисты при приеме заявки по телефону:

- регистрируют заявку в CRM-системе;
- подготавливают и регистрируют договор на оказание услуг;
- специалист при посещении клиента для выполнения работ по заявке, заключает договор на оказание услуг;
- по результатам выполнения заявки производится занесение данных в CRM-систему;
- после исполнения заявки, комплект документов, договор и акт выполненных работ хранятся в службе эксплуатации ВДГО/ВКГО.

2.5.3. С учётом оперативной обстановки по согласованию с начальником газовой службы (участка) и АДС ремонтные заявки могут передаваться на исполнение персоналу АДС.

2.6. Порядок движения заявления и документов между структурными подразделениями филиалов Общества при работе по принципу ЕО.

2.6.1. Специалисты ЕЦПУ передают заявления, комплекты документации к ним и договор (договоры), в соответствующие структурные подразделения филиала Общества на исполнение.

2.6.2. Максимальный срок передачи документов специалистами ЕЦПУ в структурные подразделения осуществляется на исполнение – 2 рабочих дня с момента регистрации заявления.

2.6.3. Специалисты ЕЦПУ ведут в CRM-системе электронный журнал регистрации заявлений, вносят в программу вновь поступившую информацию.

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

В случае приостановления оказываемой услуги (выполнения работ) специалисты структурного подразделения, исполняющие заявку, незамедлительно извещают об этом клиента по указанному им контактному телефону, о чем делается отметка в CRM-системе.

2.6.4. Специалисты ЕЦПУ осуществляют контроль за соблюдением сроков выполняемых работ.

2.6.5. При наличии законных оснований и объективных обстоятельств (не было доступа в квартиру и др.) руководитель службы (отдела) структурного подразделения, принявшего заявление на исполнение вправе продлить срок действия договора с клиентом на выполнение работ, с обязательным составлением дополнительного соглашения к договору (Приложение № 2), о чем уведомляют ЕЦПУ. Специалисты ЕЦПУ изменяют срок выполнения заявления в CRM-системе.

2.6.6. При необходимости работник ЕЦПУ обращается к руководству филиала в следующих случаях:

- невозможно определить структурное подразделение, которое должно исполнять заявление;
- не соблюдаются сроки исполнения заявления;
- при неудовлетворительном качестве работ по заявлению клиента (по письменным и по телефону);
- в других случаях, препятствующих исполнению заявления.

2.6.7. Ответственность за исполнение договора (договоров), а именно, соблюдение сроков подготовки выдаваемых документов, качество их оформления, качество и сроки выполняемых работ, возлагается на руководителей и должностных лиц структурных подразделений филиала, получивших заявление на исполнение.

2.6.8. Заявление считается выполненным после подписания акта выполненных работ.

2.6.9. Информация об исполнении заявления, подготовленные документы для клиента в течение 2 рабочих дней с момента выполнения работ передаются в ЕЦПУ с копией акта выполненных работ. Специалисты ЕЦПУ фиксируют фактическое исполнение заявления и дату завершения работ в CRM-системе, проводят сверку приборов, установленных у клиента и вносят информацию о новом или отключенном оборудовании в CRM-системе.

2.6.10. Специалисты ЕЦПУ осуществляют учет обращений клиентов, готовят аналитические, информационные материалы, периодическую отчетность по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.7. Порядок выдачи документов клиентам

2.7.1. Выдача запрашиваемого документа или мотивированного отказа производится при наличии документа, удостоверяющего личность клиента, либо его представителя, в случае обращения представителя (документ, подтверждающий его полномочия).

2.7.2. В случае, если необходимый клиенту документ или мотивированный отказ готовы раньше установленного срока, специалист «Единого окна» ставит об этом в известность клиента (по телефону, по электронной почте) и при его согласии выдают документ незамедлительно.

2.7.3. Выдача документов подтверждается клиентом личной подписью с расшифровкой подписи и хранится в ИТД.

2.8. Рекомендации к функционалу к автоматизированной системе взаимодействия с Клиентами (CRM-системе)

2.8.1. Для реализации качественного и клиентоориентированного сервиса, учета и централизованного управления заявками при предоставлении товаров, работ и услуг на основе принципа ЕО в Обществе внедряется CRM-система.

2.8.2. CRM-система должна выполнять функции по автоматизации операций обработки информации (внесению, хранению, корректировке, передаче, обмену данными), а

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

также операций по подготовке, формированию отчетов и документов по заданным параметрам и видам услуг, оказываемых Обществом на основе принципа ЕО.

Программный продукт должен обеспечивать:

2.8.3. учет клиентов по ряду параметров (например: ФИО, год и место рождения, адрес);

2.8.4. возможность отслеживания полного жизненного цикла заявки на всех стадиях в любой момент времени;

2.8.5. формирование первичных документов: Смета на выполнение работ, Счет, Акт выполненных работ и пр.;

2.8.6. формирование отчета с целью анализа услуг, оказываемых по принципу ЕО.

3. Права ЕЦПУ

3.1. ЕЦПУ для обеспечения своих функций имеет право:

3.1.1. Запрашивать в пределах своей компетенции либо через начальника ЕЦПУ и получать от клиентов, служб Общества и ООО «Газпром межрегионгаз Белгород» информацию, документы и материалы, необходимые для осуществления своей деятельности, в соответствии с настоящим Положением.

3.1.2. Осуществлять контроль и проверять соблюдение законности при исполнении договоров в деятельности структурных подразделений филиала Общества.

3.1.3. Привлекать с согласия руководителей структурных подразделений филиала Общества работников для подготовки проектов локальных документов, а также для разработки и осуществления мероприятий, проводимых ЕЦПУ.

3.1.4. Давать заключения и готовить рекомендации руководству филиала Общества по оптимизации деятельности ЕЦПУ.

3.1.5. Принимать участие в созываемых руководством филиала Общества совещаниях при обсуждении на них вопросов, имеющих отношение к деятельности ЕЦПУ.

3.2. Указания начальника ЕЦПУ в пределах функций, предусмотренных настоящим Положением, являются обязательными к руководству и исполнению подразделениями филиала Общества.

4. Руководство ЕО

4.1. ЕО возглавляет начальник ЕЦПУ, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора филиала Общества.

4.2. Структура и численность ЕЦПУ определяется штатным расписанием филиала Общества.

4.3. Начальник ЕЦПУ выполняет функции в соответствии со своей должностной инструкцией.

4.4. Начальник ЕЦПУ имеет права в соответствии со своей должностной инструкцией.

5. Ответственность

5.1. Директора филиалов Общества:

- осуществляют общее руководство за контролем исполнения требований настоящего Положения и соблюдением ценовой и финансовой дисциплины при оказании услуг и выполнении работ;
- создают систему работы с клиентами, обеспечивающую компетентность, принципиальность и деликатность исполнителей услуг и работ и исключаящую возникновение жалоб и нареканий на работников и Общество в целом;
- организуют оперативное и объективное рассмотрение жалоб и обращений клиентов по вопросам оказания им услуг (работ), а также культуры обслуживания;

Положение об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

– утверждают порядок приема, учета и исполнения заявлений (заявок) клиентов для каждой газовой службы (участка).

5.2. Ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на ЕО задач и осуществление им своих функций несет начальник ЕЦПУ.

5.3. Степень ответственности других специалистов ЕЦПУ устанавливается должностными инструкциями.

5.4. Специалисты должны проходить дополнительное обучение для целей обеспечения клиентам всесторонней информационной поддержки по вопросам, связанным с предоставляемыми услугами на основе принципа ЕО.

6. Минимальный перечень работ и услуг, оказываемых по принципу ЕО

6.1. Перечень работ и услуг:

6.1.1. Выполнение расчета планируемого максимального часового расхода газа.

6.1.2. Предоставление технических условий в соответствии со статьей 48 Градостроительного кодекса Российской Федерации и Правилами подключения.

6.1.3. Заключение Договора о ТП.

6.1.4. Заключение Договора на ТОиР ВДГО и (или) ВКГО, объектов системы газоснабжения.

6.1.5. Заключение Договора поставки газа.

6.1.6. Производство изыскательских работ, разработка проектно-сметной документации, разработка схем газоснабжения.

6.1.7. Осуществление авторского надзора.

6.1.8. Выполнение строительно-монтажных работ.

6.1.9. Осуществление строительного надзора.

6.1.10. Выполнение пусконаладочных работ.

6.1.11. Выполнение мероприятий по ликвидации технологических ограничений использования земельного участка (вынос сетей из-под пятна застройки).

6.1.12. Проведение работ по установке/замене приборов учета газа.

6.1.13. Осуществление ремонтных работ ВДГО, ВКГО по заявке.

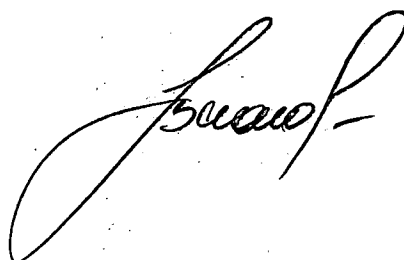
6.1.14. АДО (обеспечение) газораспределительных систем и сетей газопотребления, ВДГО (ВКГО).

6.2. Перечень работ и услуг, предоставляемых по принципу ЕО может быть расширен в целях повышения эффективности работы.

6.3. Учет доходов и расходов по товарам, работам и услугам, предоставляемым по принципу ЕО, должен вестись отдельно в разрезе видов услуг с выделением доходов и расходов по услугам, предоставляемым в рамках платы за подключение согласно Правилам подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства к сетям газораспределения», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2013 г. № 1314.

6.4. Калькуляция работ, услуг оказываемых филиалом или газовой службой (участком), рассчитывается на основании «Прейскуранта цен на услуги газового хозяйства ...» с применением повышающего коэффициента, утвержденного приказом генерального директора Общества.

Заместитель генерального директора –
главный инженер



С.А. Власов

Соглашение о расторжении договора

№ _____ от _____ года

« ____ » _____ 20 ____ г.

АО «Газпром газораспределение Белгород», именуемое в дальнейшем «Исполнитель» (Подрядчик), в лице директора филиала АО ««Газпром газораспределение Белгород» в г. _____, действующего на основании генеральной доверенности № _____ от _____, с одной стороны,

и _____, зарегистрированный (ая) по адресу: _____, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент» с другой стороны, совместно именуемые «стороны», заключили настоящее соглашение к договору № _____ от _____ г. (далее - Соглашение) о нижеследующем:

1. Стороны договорились расторгнуть договор № _____ от _____ года (далее – Договор) с _____ г.
2. Стороны подписывают Акт сверки расчетов на момент расторжения договора.
3. Согласно Акту сверки расчетов имеется задолженность в пользу _____ (наименование стороны) в размере _____ рублей, в т.ч. НДС ____% - _____ рублей, которую должник обязуется оплатить в течение _____ банковских дней с момента подписания настоящего Соглашения.
4. Соглашение вступает в силу с момента его подписания сторонами.
5. С момента окончания взаиморасчетов стороны не будут иметь претензий друг к другу, обязательства по оплате считаются исполненными полностью.
6. Настоящее Соглашение составлено в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Исполнитель (Подрядчик):

Филиал АО «Газпром газораспределение Белгород» в г. _____

Должность

_____ (ФИО)

(подпись)

м.п.

Клиент:

ФИО _____

Адрес
регистрации: _____

Адрес проживания: _____

Паспорт: _____

_____ (ФИО)
(подпись)

к Положению об организации предоставления услуг клиентам, на основании их заявлений (заявок) на основе принципа «Единое окно» и службой эксплуатации ВДГО/ВКГО

Дополнительное соглашение № _____
к договору № _____ от _____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г.

АО «Газпром газораспределение Белгород» именуемое в дальнейшем «Исполнитель» (Подрядчик), в лице директора филиала АО «Газпром газораспределение Белгород» в г. _____, действующего на основании генеральной доверенности № _____ от _____, с одной стороны,

и _____, зарегистрированный (ая) по адресу: _____, именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент» с другой стороны, совместно именуемые «сторонами», заключили настоящее дополнительное соглашение к договору № _____ от _____ г. (далее - Соглашение) о нижеследующем:

1. Продлить срок оказания услуг (*выполнения работ*) по договору № _____ от _____ г. до « ____ » _____ года.
2. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания сторонами.
3. Остальные условия договора, не затронутые настоящим Соглашением, действуют в прежней редакции.
4. Настоящее Соглашение составлено в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Исполнитель (Подрядчик):

Филиал АО «Газпром газораспределение Белгород» в г. _____

Должность

_____ (ФИО)

(подпись)

м.п.

Клиент:

ФИО _____

Адрес
регистрации: _____

Адрес проживания: _____

Паспорт: _____

_____ (ФИО)

(подпись)