

ОАО «Сызраньгаз»

*Регламент
отдела по работе с
клиентами*

Подразделение ответственное за деятельность:

Клиентский отдел

Введение.

1.1. Назначение документа:

Настоящее Положение устанавливает порядок приема, распределения заявок Клиентов по подразделениям ОАО «Сызраньгаз», выполнения работ, внутреннего документооборота и контроля выполнения работ Клиентским отделом (КО).

1.2. Задействованные подразделения:

Требования настоящего положения распространяются на:

- клиентский отдел;
- производственно-технический отдел;
- служба СЭВДГО;
- проектный отдел;
- ремонтно-восстановительная служба;
- бухгалтерия;
- ремонтно-строительный участок;
- отдел капитального строительства;
- газовые участки.

1.3. Термины и сокращения:

В настоящем Положении используются следующие сокращения:

КО - клиентский отдел

ГУ - газовый участок

ПТО - производственно-технический отдел

РВС – ремонтно-восстановительная служба

СЭВДГО – служба эксплуатации внутридомового газового оборудования

ТУ - технические условия

РУТ - расчет условного топлива

ДТ – директор технический

ГД - генеральный директор

ВДГО - внутридомовое газовое оборудование

ВКГО - внутриквартирное газовое оборудование

ПКО - приходный кассовый ордер

СМР - строительно-монтажные работы

ТН - технический надзор

ИТД - исполнительно-техническая документация

ПСД - проектно-сметная документация

ПО – проектный отдел

2. Описание деятельности.

2.1. Цели:

2.1.1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения координации деятельности управлений и отделов ОАО «Сызраньгаз» (далее ГРО) по расширению сферы предоставления услуг Заказчикам, повышению эффективности прочей деятельности в ГРО и обеспечению контроля качества предоставляемых услуг.

2.2. Общие положения:

2.2.1. ОАО «Сызраньгаз» предоставляет Клиентам следующие виды услуг:

- Расчет максимального часового расхода газа
- Расчёт условного топлива
- Подключение (технологическое присоединение)
- Проектно-сметные работы
- Согласование Проектной/рабочей документации
- Поставка газового оборудования
- Строительно-монтажные работы
- Технический надзор
- Техническое обслуживание ВДГО/ВКГО
- Техническое обслуживание промышленных предприятий
- Аварийно-диспетчерское обслуживание промышленных предприятий
- Разработка и выдача акта об определении границ принадлежности сетей газоснабжения
- Установка приборов учета газа
- Выполнение работ по копированию архивных документов
- Выполнение ремонтных и аварийных заявок по ВДГО/ВКГО
- Транспортные услуги

2.2. Процесс оказания услуг:

Все услуги оказываются в соответствии с блок-схемами процессов (приложение 1), в сроки указанные в блок-схемах. За каждым этапом того или иного процесса назначен ответственный сотрудник организации, который отвечает за качество и сроки выполнения конкретного этапа процесса. Общий контроль за выполнением всех этапов процесса осуществляется специалистом КО. При нарушении сроков выполнения этапов специалист КО информирует начальника КО и руководителя подразделения ответственного сотрудника.

Срок начала и окончания выполнения каждого этапа соответствующего процесса фиксируется.

2.2.1. Услуги предоставляются на основании Заявок Заказчиков, принимаемых специалистом клиентского отдела лично, либо с применением средств связи. Специалист клиентского отдела должен информировать Заказчиков обо всех предоставляемых ГРО услугах и требованиях к оформлению документации лично или по телефону. В день поступления Заявки специалист клиентского отдела формирует типовую папку Заказчика в электронном/бумажном виде и помещает туда Заявку (для электронной папки документы сканируются). Специалист клиентского отдела регистрирует Заявки в журнале (электронном реестре), только в случае предоставления полного комплекта документов. Если от Заказчика поступает Заявка без полного комплекта документов, то она не регистрируется, а откладывается в папку временного архива, при этом специалист клиентского отдела обязан получить от Заказчика в течение месяца все необходимые документы и зарегистрировать Заявку. Еженедельно специалист клиентского отдела предоставляет отчет по Заявкам начальнику клиентского отдела. Начальник клиентского отдела может инициировать проведение совещания, на котором принимаются решения по возможности предоставления услуг в каждом конкретном случае.

2.3. Процесс оказания услуг:

Все услуги оказываются в соответствии с блок-схемами процессов (приложение 1), в сроки указанные в блок-схемах. За каждым этапом того или иного процесса назначен ответственный сотрудник организации, который отвечает за качество и сроки выполнения конкретного этапа процесса. Общий контроль за выполнением всех этапов процесса осуществляется специалистом КО. При нарушении сроков выполнения этапов специалист КО информирует начальника КО и руководителя подразделения ответственного сотрудника.

Срок начала и окончания выполнения каждого этапа соответствующего процесса фиксируется.

Блок-схема процедуры подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства к сетям газораспределения ОАО «Сызраньгаз»

