



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО АКЦИОНЕРНАЯ КОМПАНИЯ  
«ОМСКЭНЕРГО»

**ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ**

**СТАНДАРТУ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ОАО АК «ОМСКЭНЕРГО»**

Открытое акционерное общество  
«Акционерная Компания энергетики и электрификации «Омскэнерго»  
(сокращенное название **ОАО АК «Омскэнерго»**)

**Сведения о регистрации:**

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц  
Основной гос.рег. № 1025500752430 от 11.12.2002г.  
Инспекция Министерства Российской Федерации по налогам и сборам №1  
по Центральному административному округу г.Омска  
Серия 55 № 000743927

**Адрес:** 644037, г.Омск, Ул. Петра Некрасова, 1, тел: (3812) 24-08-62, факс (3812) 255-735

**в лице:** И.о. первого заместителя генерального директора – Управляющего директора  
Козлова Анатолия Павловича,  
действующего на основании доверенности № 32-08/647 от 19.12.2007г.

заявляет, что качество обслуживания клиентов в ОАО АК «Омскэнерго»  
соответствует Стандарту обслуживания клиентов ОАО АК «Омскэнерго»,  
утвержденному Советом Директоров ОАО АК «Омскэнерго» 14 декабря 2007г.

Декларация принята на основании самооценки и заверена Региональным штабом  
РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями  
(протокол открытого заседания от «12» марта 2008г.)

*Справочно:*

Оценка качества обслуживания клиентов по состоянию на 1.10.2007 - 63 балла  
Мероприятия по улучшению обслуживания клиентов и их выполнение (Приложение №1)

Оценка качества обслуживания клиентов по состоянию на 1.02.2008 - 100 баллов  
Мероприятия по улучшению обслуживания клиентов, запланированные на 2008г. (Приложение  
№2)

Дата принятия декларации «12» марта 2008г.

М.П.

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заверено: Руководитель Регионального штаба по работе с потребителями

(подпись)

(инициалы, фамилия)

**Лист согласования к Декларации  
о соответствии Стандарту обслуживания клиентов ОАО АК «Омскэнерго»**

Министр нефтехимического комплекса Омской области



А.Ф. Трипель

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области

*см. прилагаемая.*

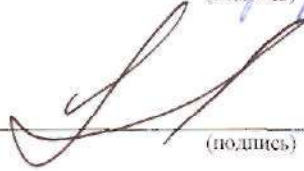
✓ 

Н.И. Гуца

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Первый заместитель мэра г. Омска - Директор  
Департамента городского хозяйства г. Омска



В.Д. Потапов

(подпись)

(инициалы, фамилия)

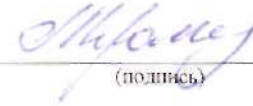
Председатель Региональной энергетической комиссии  
Омской области

В.И. Королев

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Председатель Омского областного общества защиты прав  
потребителей - Председатель Омского регионального  
отделения всероссийской лиги защитников потребителей

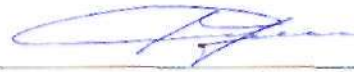


Л.В. Королькова

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Руководитель Омского Управления федеральной  
антимонопольной службы



С.В. Суменков

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

## Оценка качества клиентского обслуживания для сетевых организаций

№ п/п	Требование Стандарта Общества	Ответ: "да" - 1, "нет" - 0	Доказательные материалы (организационно-распорядительные документы, отсканированные документы и т.п.) указать номер приложения и название документа
1	Информация об услугах и их стоимости размещается на стендах в центрах очного обслуживания в удобном и доступном виде (Памятка для клиента, образцы договоров и платежных документов и т.п.) и не ограничивается перечнем нормативно-правовых актов по вопросам установления тарифов и т.п.	1	Информация размещена на инф.стендах в районных ПЭС. Фото прилагаются
2	Информация об услугах и их стоимости размещается на сайте компании в удобном и доступном виде (Памятки для клиента, образцы договоров и платежных документов и т.п.) и не ограничивается перечнем нормативно-правовых актов по вопросам установления тарифов и т.п.	1	<a href="http://www.omsk.elektra.ru:8101/index_cust.shtml">http://www.omsk.elektra.ru:8101/index_cust.shtml</a> ; <a href="http://www.omsk.elektra.ru:8101/cust/tarif.htm">http://www.omsk.elektra.ru:8101/cust/tarif.htm</a> ; <a href="http://www.omsk.elektra.ru:8101/cust/potr.htm">http://www.omsk.elektra.ru:8101/cust/potr.htm</a>
3	Информация об услугах и их стоимости, контактные данные для получения справок, направления обращений и жалоб размещаются на платежных документах	1	Номер "телефона доверия" размещен на квитанциях об оплате ОАО "Омская энергосбытовая компания"
4	Компания осуществляет массовое информирование клиентов в период изменения тарифов, регламентов и правил предоставления услуг (с использованием почтовой рассылки, автоматического телефонного информирования и т.п.)	1	С использованием почтовой рассылки, автоматического телефонного информирования, оповещения в СМИ
5	Компания имеет специальное структурное подразделение по работе с клиентами	1	Отдел организации работы с клиентами (с 15.06.2007). Положение об отделе по организации работы с клиентами принято 10.07.07.
6	Работа с потребителями, включая рассмотрение жалоб и обращений, осуществляется в соответствии с утвержденным Положением, регламентами и /или другими организационно-распорядительными документами	1	Приказ и регламент об организации работы по обращениям потребителей в call-центр №453 от 18.07.07. в РЭС № 494 от 01.08.07.
7	Размещение центров обслуживания, абонентских пунктов и других обособленных подразделений, осуществляющих очный прием потребителей, осуществляется с учетом пешеходной или транспортной доступности (за исключением территорий с низкой плотностью сельского населения)	1	Заявления, на оказание услуг, принимаются от Потребителей в районных ПЭС и в гл.офисе компании. Условия о пешеходной и транспортной доступности соблюдены
8	Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным, дополнительная плата за оказание основных услуг компании не взимается	1	Никаких дополнительных плат за обращение потребителем не взимается

9	Клиентам гарантируется возможность обжаловать решения, принятые на уровне ДЗО ОАО РАО "ЕЭС России", в надведомственных организациях, Штабе ОАО РАО "ЕЭС России" по работе с потребителями и его региональных объединениях. Предоставляется соответствующая контактная информация	1	<a href="http://www.omskenergo.ru:8101/cust/potr_dop.htm">http://www.omskenergo.ru:8101/cust/potr_dop.htm</a> ; <a href="http://www.omskenergo.ru:8101/cust/potr.htm">http://www.omskenergo.ru:8101/cust/potr.htm</a> ; <a href="http://www.mrsk-sib.ru/index1.asp">http://www.mrsk-sib.ru/index1.asp</a> , тел: 355555
10	Правила недискриминационного доступа разъяснены клиентам в удобном и доступном виде, не ограничиваясь перечнем нормативно-правовых актов	1	Отделом по связям с общественностью предоставлены подтверждающие документы о размещении в СМИ разъяснений по правилам недискриминационного доступа
11	При заключении договора на оказание услуг по передаче электрической энергии договор или протокол разногласий представляется клиенту в течение 15 дней с момента получения заявления	1	Распоряжение 2006г.
12	Уведомление клиентов о плановом перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии осуществляется в течение 3 дней с момента принятия решения, но не позднее, чем за 24 часа до отключений	1	Регламент разработки и согласования графика ремонтов подачи и проработки заявок на производство работ на ВЛ, оборудования и устройствах, находящихся на оперативном управлении и ведении ОАО АК "Омскэнерго" (с мая 2007г)
13	Компания уведомляет клиентов о критериях наличия (отсутствия) технической возможности технологического присоединения	1	Предоставлены образцы заявлений и ответов на них.
14	Компания уведомляет клиентов о процедурах проверки обоснованности установления сетевой организацией факта отсутствия технической возможности технологического присоединения	1	Потребитель имеет право для получения информации обратиться в следующие организации: 1. ОАО АК "Омскэнерго" - В соответствии с ППРФ №24 от 21.01.2004г. 2. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по технологическому и атомному надзору по Омской области - В соответствии с ППРФ №168 от 21.03.2007.
15	Заявка на технологическое присоединение принимается на исполнение в течение 1 дня после получения заявления специалистом компании	1	Приказ № 370 от 18.06.07. О внесении изменений в Приказ № 812 от 07.11.06. (О работе по техническим присоединениям энергопринимающих устройств к электросетям ОАО АК "Омскэнерго" (введение Регламента)
16	Подписанный со стороны компании проект договора технологического присоединения или мотивированный отказ от заключения договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов предоставляется клиенту в течение 25 дней после получения заявки	1	Приказ № 370 от 18.06.07. О внесении изменений в Приказ № 812 от 07.11.06. (О работе по техническим присоединениям энергопринимающих устройств к электросетям ОАО АК "Омскэнерго" (введение Регламента)
	ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ОПРОСНОМУ ЛИСТУ	16	
	ИТОГОВЫЙ ИНДИКАТОР КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	100	

## МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

По итогам оценки качества клиентского обслуживания, рекомендуется реализовать следующие мероприятия по улучшению качества клиентского обслуживания:

1. Ввести единый 4-х значный телефонный номер для абонентов.

Срок – I полугодие 2008г.

**В процессе реализации.**

2. Разместить на сайте компании образцы договорных и платежных документов.

Срок – 15 октября 2007г.

**Выполнено.**

3. Организовать размещение на платежных документах ОАО «Омская энергосбытовая компания» телефон 355-555 и ссылку на on-line обращение.

Срок – 15 октября 2007г.

**Размещена контактная информация ОАО АК «Омскэнерго» на платежных квитанциях ОАО «Омская энергосбытовая компания»**

4. Разработать Регламент о процедурах проверки обоснованности установления сетевой организацией факта отсутствия технической возможности технологического присоединения

Срок – 01 декабря 2007г.

**В качестве разработки Регламента принято решение о проведении мероприятий по информированию Потребителя, с помощью СМИ, информационных стендов в РЭС и сайта компании.**

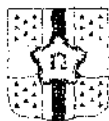
Приложение №2

К декларации о соответствии  
стандарту обслуживания клиентов ОАО РАО «ЕЭС РОССИИ»  
от « 12 » марта 2008г.

**МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

По итогам оценки качества обслуживания клиентов, рекомендуется реализовать следующие мероприятия:

1. Реализовать программу по введению единого 4-х значного телефонного номера для абонентов.  
Срок – I полугодие 2008г.
  
2. Разработать технологию по организации очного обслуживания Потребителей на базе абонентских участков ОАО «Омская энергосбытовая компания», дополнительно к существующим схемам приема обращений Потребителей по вопросам деятельности ОАО АК «Омскэнерго».  
Срок – I полугодие 2008г.



## РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Красный путь ул., д. 89, 4 этаж, г. Омск, Россия, 644043. Тел./факс: (3812) 23-80-65. recomsk@mail.ru. www.tarif-omsk.ru  
ОКПО 51631363, ОГРН 1025500751418, ИНН/КПП 5503051635/550301001

07.03.2008 № 01-16/333  
На № 29-16/ от 29.02.2008  
1608

Заместителю генерального  
директора по развитию и  
реализации услуг  
ОАО АК «Омскэнерго»  
О.Н. Лукину

Об участии в оценке качества обслуживания

Уважаемый Олег Николаевич!

В ответ на Ваше письмо об участии в оценке качества обслуживания клиентов ОАО АК «Омскэнерго» сообщаем, что полномочия и задачи РЭК Омской области определены Положением о Региональной энергетической комиссии Омской области, утвержденным Указом Губернатора Омской области от 28 мая 2003 года № 95 «О Региональной энергетической комиссии Омской области». Выполнение Комиссией предлагаемых Вами мероприятий находятся за пределами ее компетенции.

Председатель комиссии

В.И. Королев

Куручкин  
25-66-65

ОАО АК «Омскэнерго»  
Дата 11.03.2008 Время 08:01  
№199 : 04



## ЗАМЕЧАНИЯ

к проекту декларации о соответствии стандарту обслуживания клиентов ОАО  
АК «Омскэнерго»

Министерство сельского хозяйства считает необходимым заметить, что сельское хозяйство, это уникальная отрасль, которая производит самую необходимую для жизни продукцию - это продукты питания, на основе работы с живыми организмами.

Однако, к сожалению, обеспечение сельского хозяйства электрической энергией отнесено энергетиками к группе неустойчивого и ненадёжного электроснабжения, в соответствии с условиями которой животноводческие комплексы и птицефабрики до 3-х суток могут быть без электроэнергии, несмотря на то, что все производственные процессы в них: доение, поение, кормление, навозоудаление и первичная обработка продукции, в основном работает на электрической энергии.

Наши обращения в 2007 году в «Омскую энергосбытовую компанию» по вопросам нарушения электроснабжения в некоторых сельских районах области (Крутинском, Исилькульском, Марьяновском) ускоряли решения вопросов восстановления электроснабжения, однако, кардинальных мер по изменению ситуации в электроснабжении сельских поселений не принимается.

Кроме убытков в сельскохозяйственном производстве по причине неоднократно повторяющихся продолжительных отключений электроэнергии создаются неблагоприятные условия быта людей, а это ведёт к возникновению кризисных ситуаций на территории поселений.

В связи с вышесказанным, Министерство сельского хозяйства и продовольствия Омской области не имеет оснований дать оценку обслуживания сельскохозяйственных клиентов предприятиями ОАО АК «Омскэнерго» выше 60 баллов из 100.

Министр



Н.И. Гуца

07.03.2008г.

А.Н. Алёшин  
23-30-76



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
АКЦИОНЕРНАЯ КОМПАНИЯ  
«ОМСКЭНЕРГО»

ул. П.Некрасова, д. 1,  
г. Омск, Россия, 644037,  
тел. 24-08-62, 355-359  
факс 22-03-69,  
e-mail: mns@omsk.elektra.ru

От 14.03.08 № 29-16/1984

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Министру сельского хозяйства и  
продовольствия Омской области  
Н.И. Гуше  
644043, г.Омск, ул.красный Путь, 3  
т/ф: (3812) 231612, 235760

О замечаниях к Декларации ОАО АК «Омскэнерго»

Уважаемый Николай Иванович!

Благодарим Вас за участие в рассмотрении материалов по качеству обслуживания клиентов ОАО АК «Омскэнерго» и согласовании соответствующей Декларации о соответствии качества обслуживания Стандарту, принятым Советом директоров ОАО АК «Омскэнерго».

В процессе согласования Декларации с представителями органов государственной власти и местного самоуправления, обществом защиты прав Потребителей, от Вас поступили замечания по качеству электроснабжения сельскохозяйственных производителей Омской области. Следует отметить, что ОАО АК «Омскэнерго» готова решать вопросы по обеспечению сельхозтоваропроизводителей надежностью электроснабжения, соответствующей второй категории, с каждым Потребителем по предоставлению заявления и обосновывающих документов.

И.о. первого зам.ген. директора –  
Управляющего директора

  
А.П. Козлов