

## Ордена "Знак Почёта" ОАО «Сетка»



«УТВЕРЖДАЮ»:

Генеральный директор

Г.И.Сёмин

«15» августа 2012г.

### Должностная инструкция мастера электроцеха обслуживающего заявителей и потребителей услуг по передаче электрической энергии.

#### Общие положения

Мастер электроцеха по работе с потребителями обеспечивает:

- контроль за работой с потребителями территориальной сетевой организацией.
- своевременное выявление просчётов и нарушений в работе с потребителями а также принятие соответствующих мер;
- своевременное и полное представление материалов по анализу жалоб потребителей, мониторингу и контролю за реализацией мер по улучшению работы с потребителями, конфликтным ситуациям.

#### 1. Основные задачи и функции мастера электроцеха являются:

- 1.1. Сбор, анализ и обобщение информации о жалобах потребителей на деятельность территориальной сетевой организацией.
- 1.2. Сбор, анализ и обобщение информации о принятых мерах по жалобам и конфликтным ситуациям.
- 1.3. Оценка эффективности и выявление узких мест в существующей практике работы с потребителями.
- 1.4. Разработка и направление рекомендаций, предложений и указаний по совершенствованию системы обслуживания потребителей.
- 1.5. Оперативное решение наиболее острых и социально значимых проблем потребителей.
- 1.6. Разрешение и предупреждение конфликтов.

1.7. Выявление фактов нарушений и злоупотреблений.

1.8. Обеспечение обратной связи с потребителями, обмен информацией с потребителями услуг посредством электронной почты: setka@sinn.ru

Мастер электроцеха выполняет следующие функции:

1.1.1. Организует сбор, систематизацию и анализ информации об обращениях потребителей с жалобами, а также проверки соответствия принятых мер.

1.1.2. Оценивает адекватность и эффективность мер, принятых по жалобам потребителей.

## 2. Решения и контроль за исполнением задач и функций:

2.1. Решение мастера электроцеха в рамках его компетенции являются обязательными для исполнения потребителем электрической энергии.

5.2. Решение оформляются протоколом, который подписывается его руководителем. К протоколу прилагаются утвержденные материалы (заключения по оценке эффективности мер принятых по обращениям потребителей услуг).

5.3. Принятые мастером электроцеха поручения и рекомендации направляются в адрес соответствующего потребителя.

5.4. Контроль за исполнением решений возлагается на начальника электроцеха.

Главный инженер \_\_\_\_\_ Рубцов А.И.

С инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_ Лунин О.С.  
начальник эл.цеха

мастер эл.цеха: \_\_\_\_\_ Поздняков А.В.