

Инструкция оформления офисов обслуживания потребителей ПАО «Горэлектросеть».

1. Общие положения и область применения.

1.1. Настоящая инструкция офисов обслуживания потребителей (далее - Инструкция), предназначена для применения ПАО «Горэлектросеть» (далее - Общество).

1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции возлагается на генерального директора Общества.

1.3. При неисполнении положений утвержденной настоящей Инструкции, виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

1.4. Внешнее и внутреннее оформление должно выполняться в соответствии с внутренним стилем.

1.5. Элементы оформления, в т.ч. их основные характеристики, не нашедшие отражения в настоящей Инструкции, приложениях к нему, а также в случае невозможности соответствия настоящей Инструкции, определяются уполномоченными специалистами Общества.

1.6. При невозможности соблюдения требований настоящей Инструкции организуется разработка индивидуального дизайн-макета, оформление осуществляется согласно данному дизайн-макету, а в части требований, не отраженных в нем, регламентируется настоящей Инструкцией.

2. Цели инструкции.

2.1. Снижение нагрузки на офис обслуживания потребителей Общества – обеспечивается оптимизацией потока потребителей.

2.2. Повышение уровня удовлетворенности потребителей – достигается за счет повышения скорости и комфортности обслуживания.

2.3. Увеличение прибыли Общества – может быть достигнуто за счет активного информирования о коммерческих услугах.

3. Общие требования к оформлению офиса обслуживания потребителей:

3.1. Оформление фасада и входа в здание.

3.1.1. На фасаде здания офиса обслуживания потребителей (на козырьке при входе либо над входом) размещается вывеска организации.

3.1.2. У входа в здание офиса обслуживания потребителей или занимаемое клиентским офисом помещение, размещаются на видном месте вывеска офиса и информационное табло с указанием режима работы офиса обслуживания потребителей.

3.1.3. Вход в здание офиса обслуживания потребителей или занимаемое клиентским офисом помещение и территория перед входом должны быть хорошо освещены.

3.1.4. На ступеньках перед входом, а также внутри помещения сразу после входа должны использоваться влагопопитывающие коврики из нескользящих материалов.

3.1.5. Вывески организации и, при необходимости, офиса обслуживания потребителей, а также информационное табло должны быть освещены в темное время суток.

3.1.6. Прилегающая к офису обслуживания потребителей территория должна быть благоустроена и, исходя из площади территории, по возможности иметь парковочные места.

3.1.7. Вход в офис обслуживания потребителей должен быть оборудован пандусом. При невозможности установки пандуса должна быть установлена рампа. В арендуемых помещениях пандусы и рампы устанавливаются при наличии разрешительной документации.

3.1.8. Внешняя площадка офиса обслуживания потребителей должна содержаться в чистоте.

3.1.9. Указанные требования обязательны при наличии отдельного входа в офис обслуживания потребителей со стороны улицы и рекомендуются к исполнению по возможности при отсутствии отдельного входа в офис обслуживания клиентов со стороны улицы.

3.2. Рекомендации по размерам помещений.

3.2.1. При выборе (строительстве, аренде) помещений для офисов, обслуживающих потребителей Общества, рекомендуется с учетом специфики функций офиса обслуживания потребителей ориентироваться на стандартные размеры:

3.2.1.1. Общая площадь помещения складывается из площади офиса осуществляющего непосредственный контакт с потребителями и остальных помещений.

3.2.1.2. Площадь фронт-офиса:

№	Помещение	Рекомендуемая площадь (м ²)
1	Холл	не менее 40
		ширина для свободного прохода предполагаемого потока людей не менее 1,7 м
2	Зал ожидания	10 – 45
	Зал обслуживания (кв.м. на одного сотрудника)	не менее 6
3	Санузел для посетителей	не менее 6

4. Общие требования к внутреннему оформлению офиса обслуживания потребителей:

4.1. В помещениях офиса обслуживания потребителей необходимо обеспечить чистоту, доступ свежего воздуха, комфортную температуру и хорошее освещение. Для поддержания комфортных условий в помещениях (в зоне ожидания и обслуживания потребителей – обязательно) устанавливаются кондиционеры и/или иное климатическое оборудование с классом энергопотребления А.

4.2. Для удобства потребителей приоритетом для размещения клиентского зала является размещение на первом этаже.

4.3. Помещения зоны ожидания и зоны обслуживания потребителей разделяются прозрачной перегородкой.

4.4. Входы в офисы обслуживания потребителей при возможности конструктивных характеристик зданий оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. При входе обязательно наличие напольного коврика.

4.5. Исходя из площади помещений, по возможности, необходимо предусмотреть:

4.5.1. Комнату приема пищи для персонала, в которой должны быть предусмотрены удобно расположенные столы и стулья, мойка, шкафы для посуды, холодильник, электрический чайник, микроволновая печь. Используются электробытовые приборы с классом энергопотребления А.

4.5.2. Туалет для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию потребителя должен быть обеспечен доступ к туалету сотрудников. Туалеты должны быть оснащены всеми необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами, освежителями воздуха, дозатором жидкого мыла, крючками для сумок, урнами и т.д.

4.6. При оборудовании помещений клиентских залов должны быть использованы стандартные цвета, соответствующие фирменному стилю Общества (например, рекомендуемые цвета для столов, стоек, устройств электронной очереди, банкоматов, кэш-терминалов – серый / синий, для стульев – черный / синий).

4.7. Возле банкоматов и кэш-терминалов должны располагаться урны для мусора.

4.10. Возле аппаратов с питьевой водой должны быть в наличии пластиковые одноразовые стаканчики и урны для мусора.