



**ГАЗПРОМ**

**ГАЗОРАСПРЕДЕЛЕНИЕ**

Череповец



## С 1 февраля 2011 г. Общество организовало работу с потребителям Службы приема заказов в режиме Единого окна

Для службы выделено и отремонтировано отдельное помещение



Служба оснащена современным оборудованием





## Разработан и утвержден регламент работы Службы приема заказов в режиме Единого окна



## Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна

Оформлены информационные  
стенды  
и установлен информационный  
монитор



Созданы комфортные  
условия для работников и  
клиентов



## Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна

Это удобно для Заказчика потому что:

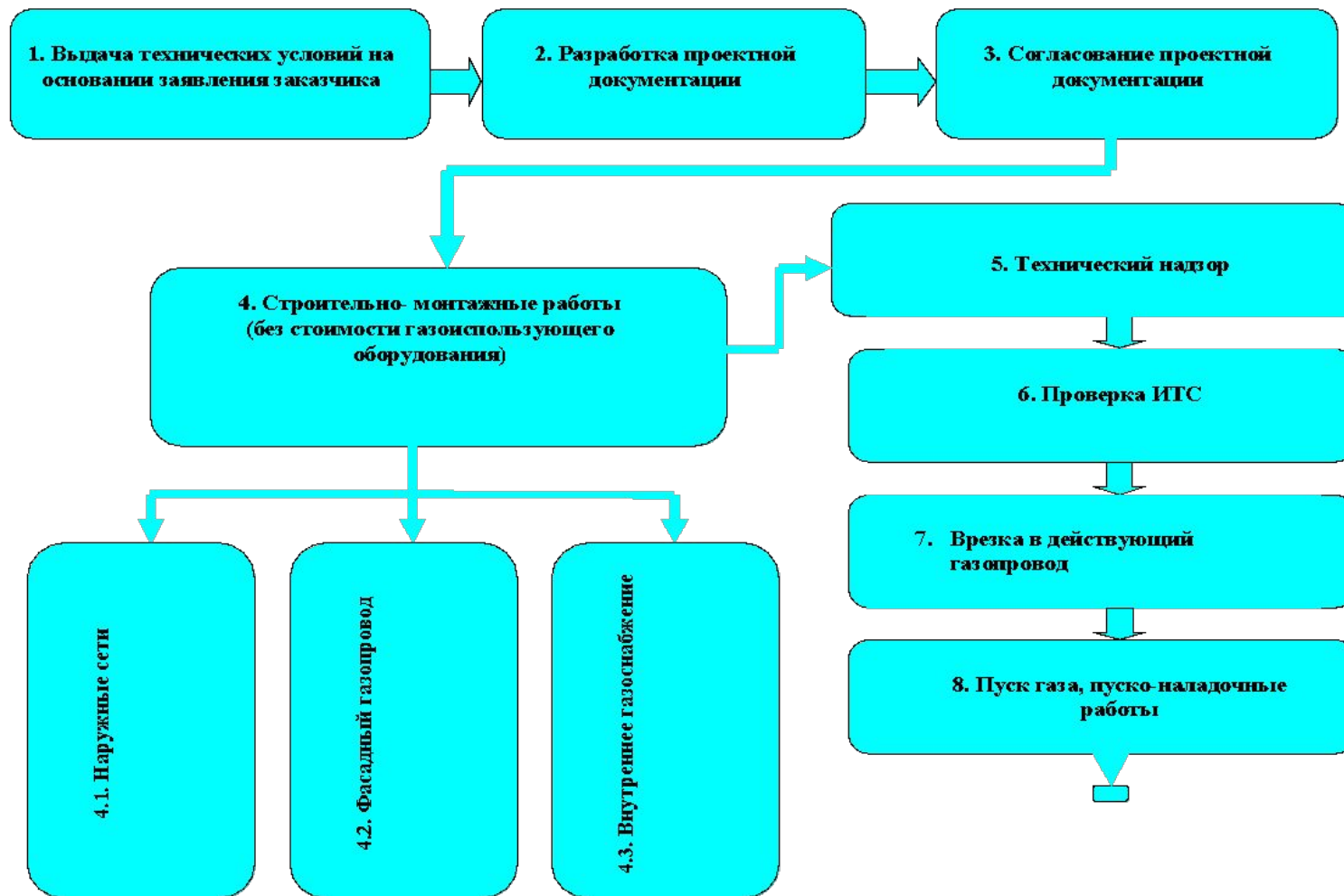
- Обращение к одному работнику Общества в один кабинет
- Все необходимые документы оформляет работник службы
- При заказе типовой работы (установка плиты, замена подводки, установка счетчика) договор подписывается сразу, оплата при подписании договора
- Работы проводятся в удобное для Заказчика время
- Работы по установке газового оборудования и его ремонту выполняются в том числе и в вечернее время, выходные и праздничные дни
- Диспетчер ЦДС в вечернее время принимает заявки по телефону Службы приема заказов
- Вся информация размещена в интернет-приемной на сайте Общества, заказ можно оформить по электронной почте



**Работа в режиме Единого окна дает ОАО «Череповецгаз» следующие преимущества:**

- Введение единого реестра договоров**
- Введение единой клиентской базы**
- Возможность отслеживания перехода клиента в другую управляющую компанию**
- Увеличение доходов предприятия в за счет выполнением работ в выходные праздничные дни, в нерабочее время силами ЦДС**

## Последовательность газификации жилого дома индивидуальной застройки, после обращения заказчика в Службу приема заказов





## Типовые виды заявок по ВДГО

- 1. Замена газовой подводки**
- 2. Замена газовой плиты без изменения подводки с пуском газа и регулировкой работы горелок плиты**
- 3. Установка газового счетчика на резьбовых соединениях без изменения подводки**
- 4. Установка бытового счетчика газа после ремонта или поверки**
- 5. Монтаж бытового счетчика газа с изменением подводки без применения сварки**
- 6. Также при установке газовой панели и газового духового шкафа**
- 7. Монтаж бытового счетчика газа с изменением подводки и применением сварки**



## Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна. Взаимодействие с магазином газового оборудования



За 2011 год службами Общества установлено 189 газовых плит, проданных в магазине 9



## Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна. Взаимодействие с магазином газового оборудования

- Служба приема заказов имеет доступ к электронной базе товаров, представленных в магазине, это дает возможность оперативно информировать заказчика о наличии товара в магазине, и направлять его в магазин «Череповецгаз»
- Предварительный заказ на монтаж газового оборудования, купленного в магазине, передается в Службу приема заказов по электронной почте, с последующим оформлением документов
- При покупке газового оборудования в магазине, оно устанавливается специалистами ОАО «Череповецгаз» без дополнительной оплаты

## Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна. Взаимодействие с магазином газового оборудования



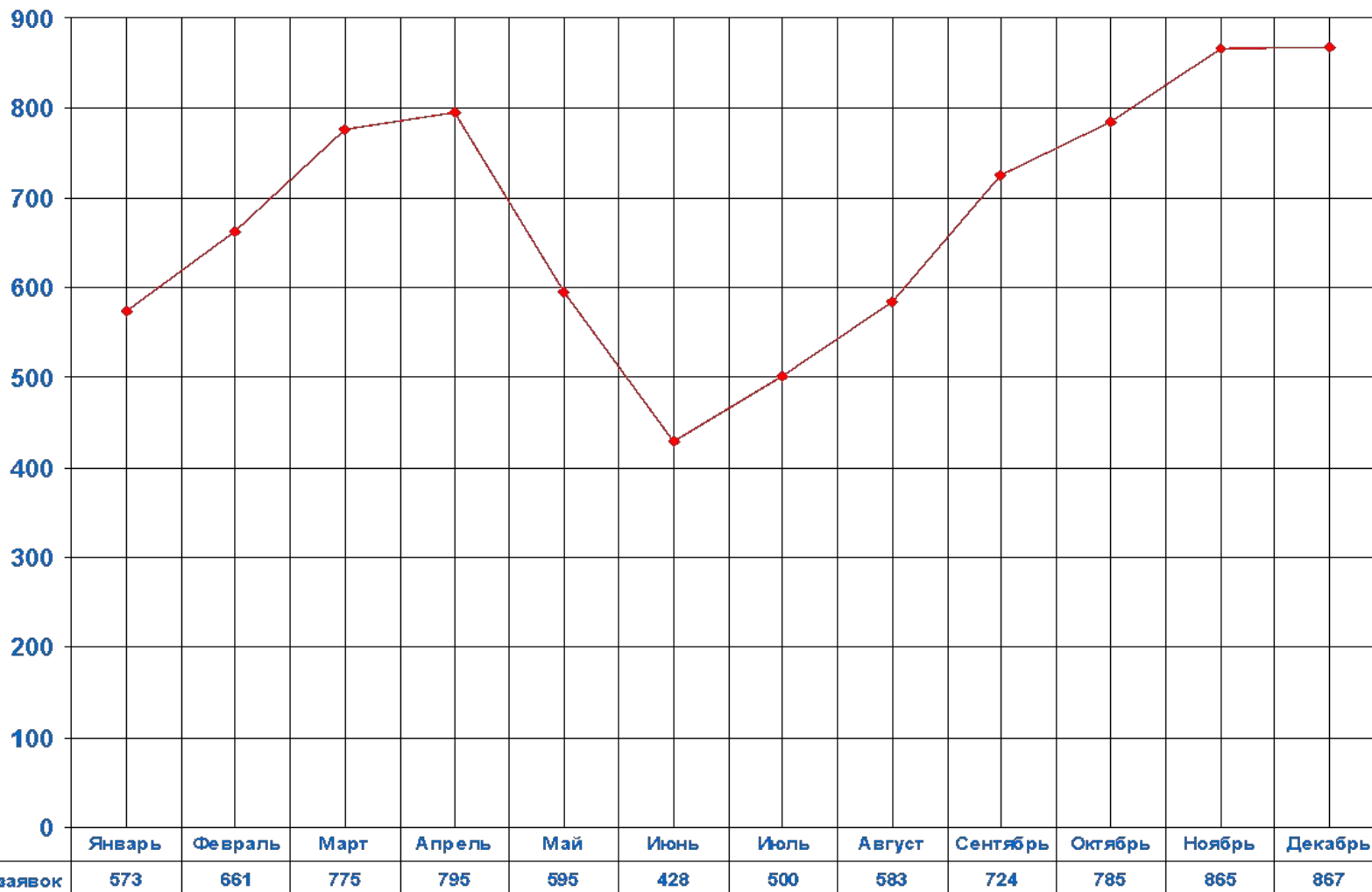


## Работа Службы приема заказов в режиме Единого окна

### Программное обеспечение работы

- Программа взаимодействия с магазином на базе платформы «1С Торговля»
- Программа «1С ВДГО»: регистрация заявок на ремонт и замену газового оборудования, регистрация договоров на ТО и АДО ВДГО
- Программа единого реестра договоров на услуги Общества

## Заявки по службе ВДГО, принятые через Единое окно по Череповцу и Череповецкому району за 2011г. (ремонтные и прочие)



За квартал

2009

1890

1807

13

2517

ИТОГО за 2011 год

8223



## Принято заявок Службой приема заказов на оказание услуг для отделов и служб Общества за 2011г.

	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Итого
<i>Заявления по службам</i>	43	50	110	109	105	89	293	197	234	1230
<i>ПТО</i>	26	20	66	71	60	44	84	151	72	594
<i>ВДГО</i>	8	5	23	18	24	16	31	32	35	192
<i>СПГ</i>		1	5	1	3	4	9	9	11	43
<i>ОКСиИ</i>	8	19	12	9	8	14	78	34	85	264
<i>ГССМ</i>	1	3	3	1	5	6	15	28	33	95
<i>СЭХЗ</i>		2		8	2	3	4	6	16	39
<i>АДС</i>		3	2	5	8	7	6	7	7	45
<i>Бухгалтерия</i>		1								1

**Общее количество договоров на оказание услуг ,  
заключенных через Службу приема заказов, в режиме  
Единого окна за 2011 год**

Месяц	Количество	За квартал	
		Квартал	Итого
Январь	51	I	163
Февраль	41		
Март	71		
Апрель	143	II	304
Май	62		
Июнь	99		
Июль	128	III	362
Август	123		
Сентябрь	111		
Октябрь	189	IV	529
Ноябрь	177		
Декабрь	163		

**Итого за 2011 г. - 1355**

## Договоры на ТО ВДГО и АДО, заключенные через Службу приема заказов, в режиме Единого окна по вновь пущенным объектам за 2011 год

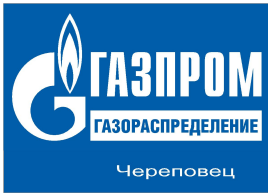
::

Месяц	Количество	За квартал	
Январь	16	I	41
Февраль	8		
Март	17		
Апрель	22	II	44
Май	7		
Июнь	15		
Июль	8	III	23
Август	11		
Сентябрь	4		
Октябрь	6	IV	44
Ноябрь	23		
Декабрь	15		

Итого за 2011 год -

16  
152 договора





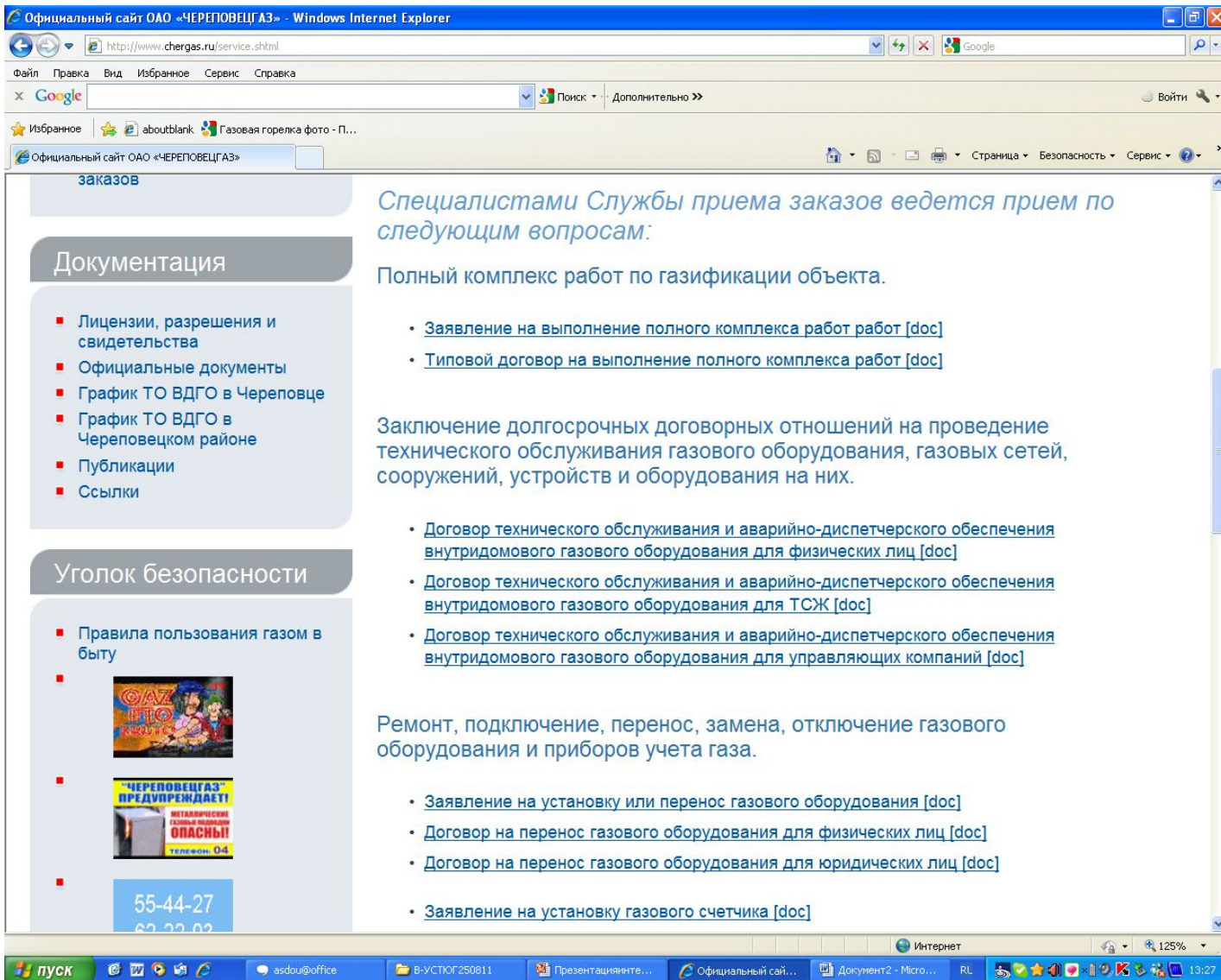
**За время работы с 01 февраля по 31 декабря  
2011 года Службой приема заказов принято  
заявок на оказание услуг по Череповцу и  
Череповецкому району:**

<b>- Ремонтных</b>	<b>4004</b>
<b>- Прочих</b>	<b>5449</b>
<b>- Всего:</b>	<b>9453</b>

**В том числе:**

<b>- Замена газовых плит</b>	<b>3105</b>
<b>- Замена гибкой подводки</b>	<b>1650</b>
<b>- Монтаж счетчиков</b>	<b>487</b>
<b>- Газификация объектов</b>	<b>4211</b>

# Организована работа интернет – приёмной на сайте Общества [www.chergas.ru](http://www.chergas.ru)



Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ» - Windows Internet Explorer

http://www.chergas.ru/service.shtml

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Google Поиск Дополнительно Войти

Избранное aboutblank Газовая горелка фото - П...

Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ»



Страница Безопасность Сервис

## заказов

Документация

- Лицензии, разрешения и свидетельства
- Официальные документы
- График ТО ВДГО в Череповце
- График ТО ВДГО в Череповецком районе
- Публикации
- Ссылки

## Уголок безопасности

- Правила пользования газом в быту
- 
- 
- 55-44-27  
62 22 02

Специалистами Службы приема заказов ведется прием по следующим вопросам:

Полный комплекс работ по газификации объекта.

- [Заявление на выполнение полного комплекса работ работ \[doc\]](#)
- [Типовой договор на выполнение полного комплекса работ \[doc\]](#)

Заключение долгосрочных договорных отношений на проведение технического обслуживания газового оборудования, газовых сетей, сооружений, устройств и оборудования на них.

- [Договор технического обслуживания и аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования для физических лиц \[doc\]](#)
- [Договор технического обслуживания и аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования для ТСЖ \[doc\]](#)
- [Договор технического обслуживания и аварийно-диспетчерского обеспечения внутридомового газового оборудования для управляющих компаний \[doc\]](#)

Ремонт, подключение, перенос, замена, отключение газового оборудования и приборов учета газа.

- [Заявление на установку или перенос газового оборудования \[doc\]](#)
- [Договор на перенос газового оборудования для физических лиц \[doc\]](#)
- [Договор на перенос газового оборудования для юридических лиц \[doc\]](#)
- [Заявление на установку газового счетчика \[doc\]](#)

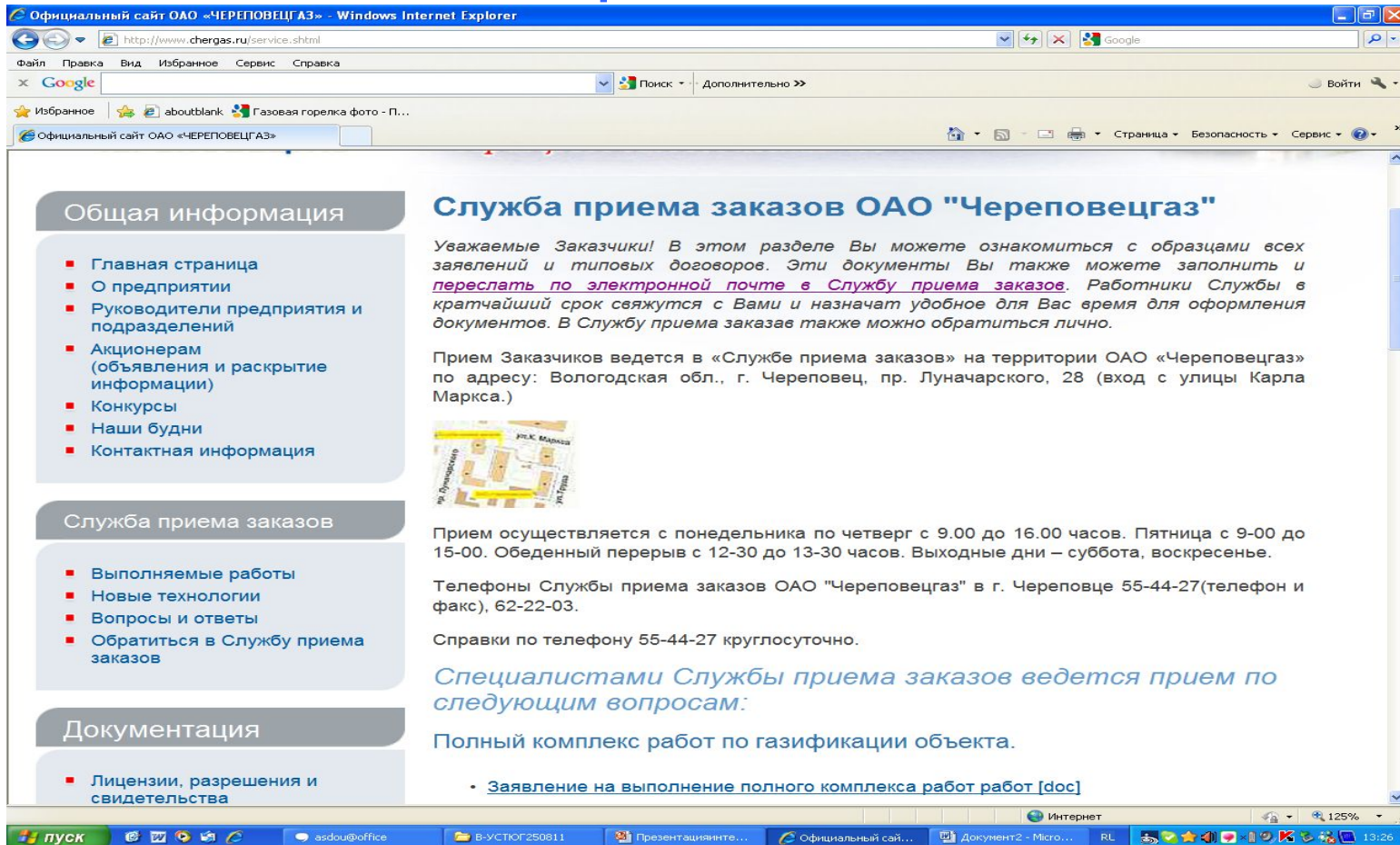
Интернет 125%

пуск asdou@office В-УСТОП250811 Презентациянте... Официальный сай... Документ2 - Micro... RL 13:27

# Интернет – приёмная

## [www.chergas.ru](http://www.chergas.ru)

### Обратная связь



Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ» - Windows Internet Explorer

http://www.chergas.ru/service.shtml

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Google Поиск Дополнительно Войти

Избранное aboutblank Газовая горелка фото - П... Официальный сайт ОАО «ЧЕРЕПОВЕЦГАЗ»

### Общая информация

- Главная страница
- О предприятии
- Руководители предприятия и подразделений
- Акционерам (объявления и раскрытие информации)
- Конкурсы
- Наши будни
- Контактная информация

### Служба приема заказов

- Выполняемые работы
- Новые технологии
- Вопросы и ответы
- Обратиться в Службу приема заказов


### Документация

- Лицензии, разрешения и свидетельства

## Служба приема заказов ОАО "Череповецгаз"

*Уважаемые Заказчики! В этом разделе Вы можете ознакомиться с образцами всех заявлений и типовых договоров. Эти документы Вы также можете заполнить и переслать по электронной почте в Службу приема заказов. Работники Службы в кратчайший срок свяжутся с Вами и назначат удобное для Вас время для оформления документов. В Службу приема заказов также можно обратиться лично.*

Прием Заказчиков ведется в «Службе приема заказов» на территории ОАО «Череповецгаз» по адресу: Вологодская обл., г. Череповец, пр. Луначарского, 28 (вход с улицы Карла Маркса.)



Прием осуществляется с понедельника по четверг с 9.00 до 16.00 часов. Пятница с 9-00 до 15-00. Обеденный перерыв с 12-30 до 13-30 часов. Выходные дни – суббота, воскресенье.

Телефоны Службы приема заказов ОАО "Череповецгаз" в г. Череповце 55-44-27(телефон и факс), 62-22-03.

Справки по телефону 55-44-27 круглосуточно.

*Специалистами Службы приема заказов ведется прием по следующим вопросам:*

Полный комплекс работ по газификации объекта.

- Заявление на выполнение полного комплекса работ работ [doc]

Интернет 125%

пуск asdou@office В-УСТОЯ250811 Презентацияинте... Официальный сай... Документ2 - Микро... RL 13:26

В адрес Общества через интернет-приемную в 2011 году поступило 7 обращений по вопросам газификации Череповца и Череповецкого района.

Подготовленные службами Общества ответы направлены адресатам по электронной почте



*Спасибо за внимание*