

Памятка для работников абонентской службы ООО «Газпром межрегионгаз Краснодар» при возникновении особых ситуаций

Работники абонентской службы Общества, такие как контролеры, старшие контролеры, в процессе выполнения служебных обязанностей по проверке домовладений могут попадать в особые ситуации.

За организацию работы контролеров отвечает старший контролер абонентского отдела или мастер участка, а в случае его отсутствия начальник обособленного структурного подразделения.

Организация работы контролеров должна быть направлена на полное исключение возникновения особых ситуаций. Для предотвращения возникновения особых ситуаций контролер должен владеть информацией по домовладениям, где она может возникнуть. Данная информация должна быть отражена в задании.

Источниками информации могут быть соседи, прохожие, участковые, представители местных органов власти (сельские и поселковые администрации), а также данные, занесенные в программу АИС РНГ. Вся новая информация по домовладениям, где может возникнуть особая ситуация передается контролерами непосредственному руководителю для анализа и занесения в базу АИС РНГ.

Для исключения возникновения особых ситуаций контролер должен соблюдать следующие правила:

К
О
Н
Т
Р
О
Л
Е
Р

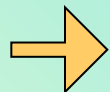
О
Б
Я
З
А
Н



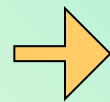
Прибыв на работу сдать старшему контролеру отчет о выполнении производственного задания и составленные первичные документы (акты, договоры и т.д.), получив задание на новый рабочий день и маршрут его выполнения, уяснить задание и спланировать оптимальный порядок его выполнения.



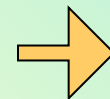
Знать расположение на маршруте отделов, отделений, постов полиции, опорных пунктов охраны правопорядка, а также объектов, охраняемых вневедомственной охраной и частными охранными предприятиями.



Выполнять должностную инструкцию, утвержденную приказом генерального директора Общества.



Иметь при себе на маршруте служебное удостоверение и укомплектованную сумку контролера.



Соблюдать правила корпоративной этики

**К
О
Н
Т
Р
О
Л
Е
Р

О
Б
Я
З
А
Н**



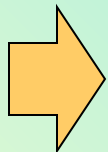
Представляться абоненту с предъявлением служебного удостоверения, объяснять цель визита, общаться с абонентами вежливо, не допускать фамильярного обращения, грубости, высказывания личных выводов и угроз, уметь внимательно выслушать абонента не перебивая его, не вступая в спор.



При выявлении аварийных ситуаций – сообщать в аварийную службу специализированной газораспределительной организации.



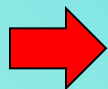
О возникновении особой ситуации сообщить непосредственному руководителю не позднее окончания рабочего дня.



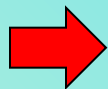
Докладывать непосредственному руководителю обо всех нарушениях, обнаруженных им на маршруте и нештатных ситуациях.

**К
О
Н
Т
Р
О
Л
Е
Р
У

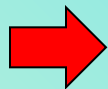
З
А
П
Р
Е
Щ
А
Е
Т
С
Я**



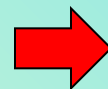
Самостоятельно изменять задание и маршрут его выполнения (изменение возможно только в случае, если его выполнение влечет угрозу жизни и здоровью контролеру). Обо всех изменениях задания и маршрута его выполнения контролер обязан доложить старшему контролеру.



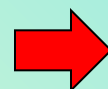
Разглашать посторонним лицам сведения о характере выполняемой работы на маршруте.



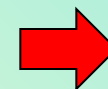
Вступать с абонентами в споры.



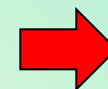
Вступать в сговор с абонентами, причиняющий ущерб Обществу.



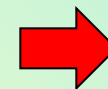
Принимать от проверяемых абонентов какое-либо угощение (подарки), вещи или предметы, драгоценности, денежные средства и иные материальные ценности.



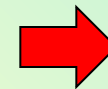
Входить в жилое помещение, где находятся несовершеннолетние дети, при отсутствии взрослых.



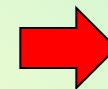
Заходить в жилые помещения абонентов и оставаться там больше, чем это вызвано служебной необходимостью.



Подвозить на служебном автотранспорте посторонних лиц.



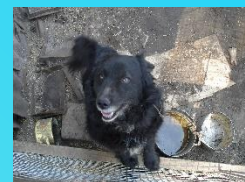
Принимать оплату за газ наличными с абонентов по месту проверки



Нарушать правила техники безопасности.

КЛАССИФИКАЦИЯ ОСОБЫХ СИТУАЦИЙ

- ➔ 1. Нападение на контролеров с целью нанесения телесных повреждений, угрожающих жизни и здоровью.
- ➔ 2. Нападение на контролеров животных (как правило, собак).
- ➔ 3. Получение травм, связанных с нарушением техники безопасности.
- ➔ 4. Предъявление контролерам со стороны абонентов различного рода претензий, связанных с их поведением, а также с пропажей (порчей) различных предметов и имущества домовладения.
- ➔ 5. Выявление аварийных ситуаций на газораспределительных сетях, угрожающих жизни и здоровью граждан.
- ➔ 6. Коррупционные проявления.



1. Нападение на контролеров с целью нанесения телесных повреждений, угрожающих жизни и здоровью

Признаки возникновения ситуации:

Неадекватное (агрессивное) поведение жильцов дома (квартиры);

Наличие лиц (группы лиц) на улицах с вызывающим (агрессивным) поведением;

Наличие группы лиц (особенно подростков) возле кафе, магазинов и т. п.;

Наличие явно выраженных признаков опьянения у абонентов;

Отсутствие света в подъездах (переулках), открытые двери в подвалы и на чердаки;

Наличие в подъездах, коридорах, подворотнях бутылок из-под спиртных напитков, шприцов, окурков.

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ КОНТРОЛЕР

Для исключения ситуации:

- ✓ Нельзя самовольно изменять задание и маршрут его выполнения.
- ✓ Нельзя разглашать сведения о характере своей работы.
- ✓ Нельзя вступать с абонентами в споры.
- ✓ Нельзя заходить в жилые помещения абонентов и оставаться там больше, чем это вызвано служебной необходимостью.
- ✓ Нельзя подвозить на служебном автотранспорте посторонних лиц.
- ✓ Необходимо избегать мест, где на контролера может быть совершено внезапное нападение (свалки, заброшенные дома, лесополосы и т. п.).

При возникновении ситуации:

- ✓ Не вступая в споры и объяснения покиньте дом (квартиру, подъезд) и оторвитесь от преследования. Ваша главная цель – выйти из особой ситуации.
- ✓ Если Вас преследуют, выбирайте сложный для нападающего маршрут. Подавайте сигналы опасности голосом.
- ✓ Получите помощь от расположенных на маршруте постов полиции, опорных пунктов охраны правопорядка, объектов охраняемых вневедомственной охраной и частными охранными предприятиями.
- ✓ В квартире (доме, комнате в общежитии, воспользуйтесь предметами, пригодными для защиты: посуда, столы, стулья и т. п.
- ✓ Постарайтесь запомнить внешний вид, «клички», приметы, особенности поведения нападавших.
- ✓ После нападения необходимо как можно быстрее вызвать наряд полиции, а затем доложить непосредственному начальнику о происшествии.

2. Нападение на контролеров животных

Признаки возможного возникновения ситуации:



Наличие предупреждающих надписей на стенах и заборах домовладений

Наличие собачьих будок или вольеров

Наличие непривязанных собак во дворе домовладения



Наличие характерных звуков издаваемых животными (лай, вой, и т.п.)



Наличие собачьих следов на почве или экскрементов животных

Предупреждающая информация от соседей или прохожих.



Предупреждающая информация из базы данных АИС РНГ

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ КОНТРОЛЕР

Для исключения ситуации:

- ✓ *Перед выполнением задания необходимо уточнить информацию об агрессивных животных у контролеров ранее проверявших данное домовладение, соседей, сотрудников лиции и т. п.*
- ✓ *Перед входом в такие помещения или на территорию, прилегающую к ним, потребуйте от хозяев принять меры, исключающие нападение, и убедиться, что они приняты и вблизи от агрессивного животного находятся хозяева.*
- ✓ *Перед входом на территорию такого домовладения имейте в руках какой-либо предмет (зонт, палку, трость и т. п.).*
- ✓ *При выходе на маршрут желательно иметь при себе газовый (перцовый) баллончик и отпугиватель собак.*
- ✓ *Избегайте места, где обитают безнадзорные животные: овраги, пустыри, свалки, заброшенные дома и т. п.*

При возникновении ситуации:

- ✓ *При нападении животных используйте газовый (перцовый) баллончик или отпугиватель собак .*
- ✓ *Бросьте в животное попавший под руку предмет: пакет, бутылку, камень мусор, папку, головной убор и т. п.*
- ✓ *Не убегайте от животного, они преследуют и нападают на убегающего.*
- ✓ *Защищайтесь от животного подручным предметом, отступайте спиной вперед к выходу с территории домовладения (квартиры, подъезда) или укрытию (магазину, подъезду, крыльцу и т. п.).*
- ✓ *При отступлении зовите на помощь хозяев.*
- ✓ *Если Вам причинены телесные повреждения, запишите имена и адреса свидетелей, установите хозяев животного. Обратитесь к врачу. О причинении телесных повреждений, а также информацию о свидетелях, времени, месте, обстоятельствах причинения повреждений и хозяевах животного необходимо доложить непосредственному руководителю.*

3. Получение травм, связанных с нарушением техники безопасности

Признаки возникновения ситуации:

Необходимость проведения работ в недостроенных (ремонтируемых) домовладениях (недостроенные лестницы, полы и т. п.).

Необходимость работы в старых домовладениях, с разрушенными лестницами, полами, переходами, дверьми и т. п .



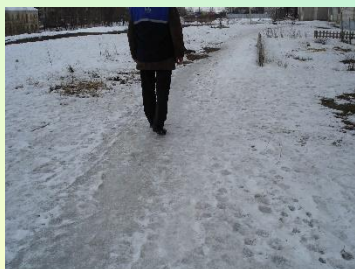
Поврежденные элементы электрической проводки (оголенные провода, кабелей, разбитые или несобранные розетки, выключатели, лежащие на земле электрические провода).

Высоко расположенные приборы учета газа (более 2,5 м).

Наличие загазованности (задымленности) помещения.

Наличие резких, неприятных запахов в помещении (особенно в подвальном).

Наличие в местах подхода к домовладению под крышами снежных (ледяных) наростов.



Обледенение тротуаров (тропинок).

Замерзшие водоемы.



КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ КОНТРОЛЕР

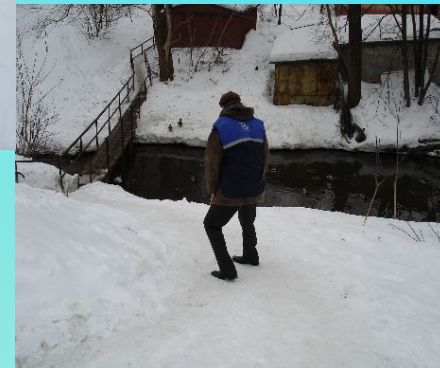
Для исключения ситуации:



- Запрещается нарушать правила техники безопасности.
- При осмотре домовладений заходите только в освещенные помещения. Передвигайтесь аккуратно.
- Не осматривайте прибор учета газа, вставая на ящики, кирпичи и т. п.
- Не входите в помещение, если оно задымлено, или присутствуют резкие, неприятные запахи.
- В зимнее время не проходите под крышами со снежными (ледяными) наростами, будьте внимательны на скользких тротуарах или тропинках.
- Не переходите водоемы по льду.
- Не касайтесь поврежденных элементов электрической сети (оголенных проводов, кабелей, разбитых или несобранных розеток, выключателей, патронов и т. п.).

При возникновении ситуации:

- Если Вы получили травму и не в состоянии самостоятельно передвигаться, то обратитесь за помощью к хозяину домовладения и (или) своему коллеге.
- Если травму получил Ваш коллега, то окажите ему необходимую первую медицинскую помощь и вызовите врача.
- Немедленно доложите о происшедшем непосредственному руководителю.



4. Предъявление абонентами претензий к контролерам

Признаки возникновения ситуации:

Раздраженное поведение хозяев домовладения.

Демонстрация негативного отношения к проведению проверки.

Словесные оскорбления в адрес работников и Общества.

К предъявлению претензий может привести нежелание снять обувь, а также грязная обувь контролера, или отсутствие у контролера сменной обуви .



К ярким признакам недовольства абонента можно отнести:

повышенную интонацию в разговоре;

сарказм;

односложные ответы;

недовольное выражение лица;

нервный тик,

нервная жестикуляция при разговоре.



Нежелание оказать помощь в работе (предложить присесть для заполнения документов, нежелание предоставить лестницу или иной предмет для осмотра высоко расположенного ПУГ).

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ КОНТРОЛЕР

Для исключения ситуации:



При возникновении ситуации:

✓ Входите в дом только с разрешения хозяина, ни под каким предлогом не оставайтесь в помещении одни.

✓ Не принимайте от хозяев какие-либо подарки или угощения.

✓ При входе в дом снимайте обувь или используйте медицинские бахилы.

✓ С абонентами общайтесь вежливо, без фамильярности и грубости.

✓ Не комментируйте обнаруженные недостатки, не высказывайте личных выводов и угроз.

✓ Не вступайте в споры и пререкания с абонентом даже если он негативно отзывается о Вашей работе и работе компании.

✓ На все претензии, предъявляемые абонентом отвечайте спокойно, в пределах своей компетенции.

✓ Если претензии абонента выходят за рамки Вашей ответственности, то вежливо порекомендуйте ему обратиться к своему руководителю (старшему контролеру), сообщив ему при этом адрес участка, время работы с абонентами и телефоны.

✓ Сообщать телефоны, адреса руководителей Общества категорически запрещается.

✓ Если абонент настроен агрессивно по отношению к контролерам, предъявляет необоснованные претензии и ситуация выходит из-под контроля, следует прекратить выполнение задания и немедленно покинуть домовладение.

✓ О прекращении выполнения задания необходимо доложить непосредственному руководителю.

5. Выявление контролерами аварийных ситуаций на газовых сетях.

Признаки возникновения ситуации:

Наличие резкого запаха или звука выходящего под давлением газа.

Наличие в газопроводе отверстий, штуцеров и т. п.

Наличие соединений на резиновых шлангах, муфтах и т.п.

Наличие различного рода строительных работ в непосредственной близости от газопроводов.

Наличие мест подключения, заглушенных подручными материалами (пластилином, резиновыми, пластмассовыми или деревянными пробками и т. п.).

Наличие самовольно проведенного монтажа дворовой или внутридомовой газовой сети.

Наличие снега или льда на газовых трубах или над ними.

Наличие на трубах газопроводов бельевых веревок, электрических проводов, проволоки и иных посторонних предметов.

Наличие механических или иных повреждений газопроводов и иных технических узлов (опор и т. п.).

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ КОНТРОЛЕР

Для исключения ситуации:

- ✓ При выполнении работ внимательно осматривайте газопроводы и газовое оборудование.
- ✓ При обнаружении самовольно проведенного монтажа дворовой или внутридомовой газовой сети, а также не заглушенных отверстий, штуцеров, мест подключения, заглушенных подручными материалами (пластилином, резиновыми, пластмассовыми или деревянными пробками и т. п.); посторонних предметов на трубах, опорах и иных технических устройствах газопроводов, резьбовых соединений и соединений на резиновых шлангах докладывайте непосредственному руководителю.
- ✓ Контролеру запрещается самостоятельно ликвидировать заглушки, штуцеры, шланги, посторонние предметы на газопроводах и т. д.

При возникновении ситуации:

- ✓ При выявлении аварийной ситуации рекомендуйте жильцам принять меры к ликвидации утечки газа, организации принудительной вентиляции помещения и вызову аварийной газовой службы.
- ✓ По прибытии на участок доложить (передать информацию) непосредственному руководителю об аварийной ситуации.
- ✓ Если в аварийном домовладении проживают лица пожилого возраста, которые не в состоянии адекватно оценить складывающуюся аварийную ситуацию, контролер обязан (с разрешения домовладельца) самостоятельно принять меры к ликвидации утечки газа, вентиляции помещения и вызвать аварийную газовую службу.

6. Коррупционные проявления.

Признаки возникновения ситуации:

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ КОНТРОЛЕР

Для исключения ситуации:

При возникновении ситуации:

✓

✓

✓

✓