

СОГЛАСОВАНО

зам. директора филиала,
кандидат экономических наук,
А.А.Бляхман

15 апреля 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

директор филиала,
доктор филологических наук,
В.А. Зусман



Правительство Российской Федерации
Нижегородский филиал федерального государственного
автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики»

Факультет Экономики

**Методика по определению площади отделения (участка)
территориального центра обслуживания клиентов**

Разработчики методики:

М.А. Штефан, декан факультета экономики, зав. кафедрой бухгалтерского учета и аудита,
кандидат экономических наук

Е.В.Рябова, доцент кафедры финансового менеджмента,
кандидат экономических наук

И.Е.Хвостова, старший преподаватель кафедры финансового менеджмента,
лауреат стипендии Президента Российской Федерации для аспирантов

Нижний Новгород, 2016

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика по определению площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов разработана в соответствии с Федеральным законом №35-ФЗ от 26.03.2003г. «Об электроэнергетике» (в редакции от 30.03.2016г.);

ГОСТом Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества;

ГОСТом Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;

Инструкцией оформления офисов обслуживания клиентов Общества.

СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения».

Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009.

СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания».

Актуализированная редакция СНиП 2.09.04-87.

СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Внутренним «Стандартом обслуживания потребителей ОАО «Нижегородская сбытовая компания»» 2013г. (в настоящее время ПАО «ТНС энерго НН») (далее по тексту Стандарт обслуживания потребителей Общества).

1.2. Методика предназначена для использования ПАО «ТНС энерго НН» (далее – Общество) при расчете необходимой площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов.

1.3. Методика является документом, определяющим порядок расчета требуемой площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов Общества, необходимой для очного обслуживания потребителей, как юридических, так и физических лиц. При этом содержит порядок расчета площади операционного зала для обслуживания бытовых

потребителей, необходимой площади для приема юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также порядок определения требуемой площади для прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений.

2. Используемые определения и термины

В данной Методике используются следующие определения и термины:

Клиенты, потребители – это физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица, являющиеся клиентами Общества;

Бытовые потребители – физические лица, являющиеся клиентами Общества;

Клиентское обслуживание - заключение и исполнение договора электроснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с потребителей за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений в адрес Общества, информирование и консультирование потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ (п.7.2.2 Стандарта обслуживания потребителей общества);

Пиковая нагрузка участка (отделения) - максимальное количество единовременно пришедших на участок потребителей;

Стандарт обслуживания – это свод правил обращения с потребителем. Эти правила должны гарантировать, что обращение с потребителем будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому потребителю будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания, и, наконец, то, что Общество готово гарантировать компетентность услуг, которые оно предоставляет;

Точка поставки на розничном рынке - место исполнения обязательств по договорам энергоснабжения;

Организационная структура отделения (участка) - документ, схематически отражающий структуру и состав отделения (участка) Общества.

3. Принципы, учитываемые при разработке методики

3.1. Принцип «Единства». Настоящая методика применяется для расчета необходимой площади отделений (участков) территориального центра обслуживания клиентов, находящихся в разных районах области.

3.2. Принцип «Доступности». Согласно п.8.2.1 Стандарта обслуживания потребителей общества помещения для очного обслуживания потребителей должны быть организованы в месте, максимально доступном для большинства потребителей, обслуживаемых соответствующим подразделением Общества.

3.3. Принцип «Объективности». При определении пиковой нагрузки участка (отделения) по обслуживанию клиентов используются актуальные официальные данные Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области. Эти данные необходимы для расчета количества потенциальных бытовых потребителей, что позволяет исключить субъективное мнение эксперта. При расчете площади требуемых помещений используются действующие строительные правила (далее СП). В методике применяются методы анализа и статистики. При расчете пиковой нагрузки участка (отделения) по обслуживанию клиентов применяются усредненные статистические значения, рассчитанные по средней арифметической, и для исключения «статистических выбросов» не учитываются минимальные и максимальные значения.

3.4. Принцип «Экономической эффективности». Для обеспечения комфортного обслуживания и нахождения клиентов в зоне ожидания при расчете необходимой площади операционного зала обслуживания бытовых потребителей применяются максимально допустимые нормативы по

действующему законодательству РФ, в то время как площадь административно-хозяйственных и бытовых помещений определяется на основе минимально установленных норм.

3.5. Принцип «Лояльности клиентов». Обществу необходимо организовать клиентское обслуживание таким образом, чтобы повысить уровень удовлетворенности клиентов. Количество и место расположения обособленных территориальных подразделений определяются исходя из удобства очного обслуживания потребителей (п.8.1. Стандарта обслуживания потребителей общества).

4. Определение списка населенных пунктов, в которых будут строиться (приобретаться, модернизироваться) Центры обслуживания клиентов

4.1 Центры обслуживания клиентов будут строиться (приобретаться, модернизироваться) на основании существующих участков (отделений).

4.2 Обращения граждан или Администраций на неудовлетворительные условия обслуживания могут стать основанием для модернизации существующего территориального центра обслуживания клиентов или строительства (приобретения) центра, соответствующего Стандарту обслуживания потребителей общества.

5. Порядок определения необходимой площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов

Методика расчета необходимой площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов, который будет строиться (приобретаться, модернизироваться) для очного обслуживания клиентов при соблюдении выше указанных принципов включает совокупность этапов:

1 этап. Сбор и подготовка необходимой для расчета информации.

2 этап. Описание блоков, входящих в расчет:

- Порядок расчета пиковой нагрузки отделения (участка) для обслуживания физических лиц;
- Порядок расчета пиковой нагрузки отделения (участка) для обслуживания юридических лиц;
- Порядок расчета зоны ожидания операционного зала и площади, необходимой для приема юридических лиц;
- Порядок расчета площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала операционного зала и прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений;
- Порядок расчета площади операционного зала и отделения (участка) в целом.

6. Сбор и подготовка информации, необходимой для расчета площади отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов

6.1 Начальники отделений собирают и предоставляют информацию:

- о перечне населенных пунктов, которые предстоит обслуживать отделению (участку) территориального центра обслуживания клиентов.
- о количестве физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, являющихся клиентами Общества,
- об оценочной пиковой нагрузке участка (отделения) по обслуживанию физических лиц ($Пф_{oi}$) (максимальное количество одновременно пришедших на участок клиентов).
- об оценочной пиковой нагрузке участка (отделения) по обслуживанию юридических лиц ($Пю_{oi}$) (максимальное количество одновременно пришедших на участок клиентов).

Здесь и далее i – номер конкретного отделения (участка).

При этом оценочная пиковая нагрузка отделения (участка) (отдельно для юридических и для физических лиц) формируется на основе экспертного

мнения начальника отделения, основываясь на его опыте и сложившейся практике.

6.2 Направляется запрос в Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области (Нижегородстат) о предоставлении информации об актуальной численности населения, указанных в перечне населенных пунктов.

На основе полученной информации из Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области (Нижегородстат) максимально возможное количество лицевых счетов для одного отделения (участка) ($ЛС_{\max_i}$) принимается в размере половины от общей численности населения, проживающего в обслуживаемых отделением (участком) населенных пунктах.

6.3 Начальники отделений предоставляют информацию о количестве договоров обслуживания юридических лиц по своим отделениям и участкам. Делается допущение, что максимально возможное количество договоров обслуживания равно количеству точек поставки по всем имеющимся на данный момент договорам ($Д_{\max_i}$).

6.4 В отделе кадров запрашивается информация об организационной структуре отделения (участка) с указанием нормативной численности персонала сотрудников по каждой должности ($К_k$). Здесь и далее индекс k обозначает тип административно-хозяйственных или бытовых помещений, например, приемная руководителя, архив и т.п.

7. Порядок расчета пиковой нагрузки отделения (участка) для обслуживания физических лиц

7.1 Для соблюдения принципов «Единства» и «Объективности» требуется рассчитать единый корректирующий коэффициент пиковой нагрузки по обслуживанию физических лиц ($Кф_{cp}$), применяемый в

дальнейшем для всех участков (отделений). Для этих целей требуется последовательно выполнить расчеты:

1) определить корректирующий коэффициент пиковой нагрузки по обслуживанию физических лиц для каждого отделения (участка) ($Kф_i$) по формуле:

$$Kф_i = Пф_{o_i} / ЛСmax_i,$$

где,

$Пф_{o_i}$ - оценочная пиковая нагрузка участка (отделения) по обслуживанию физических лиц, полученная от начальников отделений;
 $ЛСmax_i$ - максимально возможное количество лицевых счетов.

2) рассчитать среднее арифметическое значение всех корректирующих коэффициентов пиковой нагрузки по обслуживанию физических лиц по формуле:

$$(Kф_{cp}) = \sum_{i=1}^n Kф_i / n ,$$

где,

$Kф_i$ - корректирующий коэффициент пиковой нагрузки по обслуживанию физических лиц для каждого отделения (участка);

n – количество отделений (участков), учитываемых при расчете. При этом при расчете не учитываются самый маленький и самый большой результаты из всех полученных значений $Kф_i$ отделений (участков).

7.2 Определяется расчетная пиковая нагрузка по обслуживанию бытовых потребителей для каждого отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов ($Пф_{p_i}$) Общества путем умножения усредненного корректирующего коэффициента ($Kф_{cp}$) на максимально возможное количество лицевых счетов ($ЛСmax_i$) в конкретном отделении (участке):

$$Пф_{p_i} = Kф_{cp} * ЛСmax_i.$$

8. Порядок расчета пиковой нагрузки отделения (участка) для обслуживания юридических лиц

8.1 Для соблюдения принципов «Единства» и «Объективности» требуется рассчитать единый корректирующий коэффициент пиковой нагрузки по обслуживанию юридических лиц ($K_{ю_ср}$), применяемый в дальнейшем для всех участков (отделений). Для этих целей требуется последовательно выполнить расчеты:

- 1) Вычислить корректирующий коэффициент пиковой нагрузки по обслуживанию юридических лиц для каждого отделения (участка) ($K_{ю_i}$) по формуле:

$$K_{ю_i} = \text{Пю}_{o_i} / \text{Дмаx}_i;$$

где,

Пю_{o_i} - оценочная пиковая нагрузка участка (отделения) по обслуживанию юридических лиц, полученная от начальников отделений;

Дмаx_i - максимально возможное количество договоров по каждому отделению (участку).

- 2) рассчитать среднее арифметическое значение всех корректирующих коэффициентов пиковой нагрузки по обслуживанию юридических лиц на основе полученных значений по отделениям (участкам):

$$(K_{ю_ср}) = \frac{\sum_{i=1}^n K_{ю_i}}{n},$$

где,

$K_{ф_i}$ - корректирующий коэффициент пиковой нагрузки по обслуживанию физических лиц для каждого отделения (участка);

n – количество отделений (участков), учитываемых при расчете. При этом при расчете не учитываются самый маленький и самый большой результаты из полученных значений $K_{ю_i}$ отделения (участка).

8.2 Определяется расчетная пиковая нагрузка по обслуживанию юридических лиц для каждого отделения (участка) территориального центра

обслуживания клиентов ($Пю_{рi}$) Общества путем умножения усредненного корректирующего коэффициента ($Кю_{ср}$) на максимально возможное количество лицевых счетов ($Дmax_i$) в конкретном отделении (участке):

$$Пю_{рi} = Кю_{ср} * Дmax_i$$

9. Порядок расчета площади зоны ожидания операционного зала и площади, необходимой для приема юридических лиц

9.1 Учитывая действующие СП и расчетную пиковую нагрузку для каждого отделения (участка) территориального центра обслуживания клиентов, определяется площадь зоны ожидания операционного зала ($По$) для приема бытовых потребителей (физических лиц) по формуле:

$$По_i = Н_k * Пф_{рi},$$

где,

$Н_k$ – норматив (в кв.м) площади соответствующего помещения (k) на одного человека (или иную единицу измерения) согласно строительным нормам;

9.2 Для расчета площади зоны ожидания для юридических необходимо воспользоваться формулой:

$$Пю_i = Н_k * Пю_{рi},$$

9.3 Для повышения уровня комфорта и удобства клиентов в расчетах используется максимально допустимое значение норматива по площади, в расчете на одного человека.

10. Порядок расчета площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала операционного зала и прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений

10.1 Учитывая действующие СП, принцип «Экономической эффективности» и информацию об организационной структуре отделения (участка) с указанием нормативной численности персонала сотрудников по

каждой должности (K_k), рассчитываются площади помещений, необходимых для обслуживающего персонала (Π_{ki}) по формуле:

$$\Pi_{ki} = N_k * K_{ki},$$

10.2 Общая площадь, необходимая для обслуживающего персонала (кроме операционного зала) и прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений (A) рассчитывается как сумма площадей помещений различных назначений, предусмотренных организационной структурой отделения (участка).

10.3 Площадь, необходимая для размещения обслуживающего персонала операционного зала ($\Pi_{оп}$), рассчитывается как численность сотрудников (K_k), задействованных в обслуживании бытовых потребителей в операционном зале, умноженная на норматив (в кв.м) площади соответствующего помещения на одного человека согласно строительным нормам:

$$\Pi_{оп_i} = N_k * K_k.$$

11. Порядок расчета площади операционного зала и отделения (участка) в целом

11.1 Площадь операционного зала в целом (O) рассчитывается путем суммирования площади зоны ожидания клиентов (физических лиц) и площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала согласно ниже приведенной формулы:

$$O_i = \Pi_{о_i} + \Pi_{оп_i}$$

11.2 Общая площадь отделения (участка) (C) рассчитывается как сумма площади операционного зала, помещений для приема юридических лиц, а также площади прочих административно-хозяйственных помещений и помещений для бытовых нужд с учетом коридоров, технических помещений,

серверной, телефонной станции (Т), на которые выделяется 15% от общей площади:

$$C_i = O_i + \text{Пю}_i + A_i + T_i,$$

где,

$$T_i = 0,15 * (O_i + \text{Пю}_i + A_i)$$

11.3 Пример расчета необходимой площади отделения территориального центра обслуживания клиентов представлен в приложении 1, порядок расчета площади участка – в приложении 2 к настоящей Методике.

**Пример расчета площади отделения территориального центра
обслуживания клиентов**

Расчет площади здания Сергачского отделения ПАО "ТНС энерго НН"

12.1 Расчет площади зоны ожидания операционного зала

Помещение ¹ , ед. изм.	Кол-во (Пф_р)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (По = Н*Пф_р), кв.м
Зона ожидания для посетителей (п.5.19 СП 118.13330.2012), чел.	23	2 м2 - до 10 чел. 1,5 м2 - до 20 чел. 1,0 м2 - на кажд.посл.	33

12.2 Расчет площади, необходимой для приема юридических лиц

Помещение, ед. изм.	Кол-во (Пю_р)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (Пю = Н*Пю_р), кв.м
Зона ожидания для юр.лиц (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	13	2 м2 - до 10 чел. 1,5 м2 - до 20 чел. 1,0 м2 - на кажд.посл.	19,5

¹ Здесь и далее в скобках указана ссылка на нормативный документ, по которому определен норматив площади соответствующего помещения

12.3 Расчет площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала операционного зала

Помещение, ед. изм.	Кол-во (К)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (Поп = Н*К), кв.м
Специалист по работе с физ.лицами в оперзале (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	4	6	24

12.4 Расчет площади, необходимой для размещения прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений

Помещение, ед. изм.	Кол-во (К)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (Поп = Н*К), кв.м
Руководитель (п.5.15 СП 118.13330.2012), чел.	1	27	27
Зам.руководителя (п.5.15 СП 118.13330.2012), чел.	1	18	18
Приемная руководителя (п.5.15 СП 118.13330.2012), чел.	1	12	12
АУП (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	10	6	60
Специалист по работе с юр.лицами (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	6	6,5	39
Специалист по работе с физ.лицами (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	3	6	18
Архив (п 5.33 СП 118.13330.2012), ед. хранения	15 000	2,5 м2 на 1000 единиц хранения	37,50

Касса (п.5.77 ВМП 001-01/Банк России), чел.	1	10	10
Помещение приема пищи (п.5.52 и 5.48 СП 44.13330.2011), чел.	31	12 м2 - до 10 чел. 1,0 м2 - на кажд. посл.	31
Помещение уборочного инвентаря (п.4.8 СП 44.13330.2011), шт.	1	4	4
Вестибюль (п.4.5, п.5.39 СП 118.13330.2012), шт.	1	18	18
Сан.узел для персонала (п.5.25, п.5.17 СП 44.13330.2011), шт.	1	6	6
Сан.узел для посетителей, в т.ч. инвалидов (п.5.25, п.5.3.3. СП 59.13330.2012), шт.	1	7,55	7,55
Кабинет охраны труда (п.6.18 СП 44.13330.2011), шт.	1	24	24
Помещение общественных организаций (п.6.19 СП 44.13330.2011), шт.	1	12	12
Входной тамбур (п.5.1.7 СП 44.13330.2011), 2,3х1,5м, шт.	1	3,45	3,45
Итого площади, необходимой для размещения прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений (А)			327,5

12.5 Расчет площади операционного зала и здания отделения в целом.

Площадь операционного зала рассчитывается путем суммирования площади зоны ожидания клиентов и площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала:

$$O = P_o + P_{\text{оп}} = 33 + 24 = 77 \text{ (кв.м.)}$$

Площадь, необходимая для коридоров, технических помещений, серверной, телефонной станции рассчитывается как:

$$T = (O + P_{\text{ю}} + A) * 0,15 = 60,6 \text{ (кв.м)}$$

Общая площадь отделения рассчитывается как сумма площади операционного зала, помещений для приема юридических лиц, а также площади прочих административно-хозяйственных помещений и помещений для бытовых нужд с учетом коридоров, технических помещений, серверной, телефонной станции:

$$C = O + P_{\text{ю}} + A + T$$

$$= 57 + 19,5 + 327,5 + 60,6 = 464,6 \text{ (кв.м)}$$

Итого, площадь здания Сергачского отделения ПАО "ТНС энерго НН" составляет 464,6 кв.м.

Пример расчета площади участка территориального центра обслуживания клиентов

Расчет площади здания Ветлужского участка Шахунского отделения ПАО "ТНС энерго НН"

13.1 Расчет площади зоны ожидания операционного зала

Помещение, ед. изм.	Кол-во (Пф_р)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (По = Н*Пф_р), кв.м
Зона ожидания для посетителей (п.5.19 СП 118.13330.2012), чел.	12	2 м2 - до 10 чел. 1,5 м2 - до 20 чел. 1,0 м2 - на кажд.посл.	18

13.2 Расчет площади, необходимой для приема юридических лиц

Помещение, ед. изм.	Кол-во (Пю_р)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (Пю = Н*Пю_р), кв.м
Зона ожидания для юр.лиц (п.5.19 СП 118.13330.2012), чел.	2	2 м2 - до 10 чел. 1,5 м2 - до 20 чел. 1,0 м2 - на кажд.посл.	4

13.3 Расчет площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала операционного зала

Помещение, ед. изм.	Кол-во (К)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (Поп = Н*К), кв.м
Специалист по работе с физ.лицами в оперзале (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	2	6	12

13.4 Расчет площади, необходимой для размещения прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений

Помещение, ед. изм.	Кол-во (К)	Норматив (Н), кв.м	Расчетное значение (Поп = Н*К), кв.м
Начальник участка (п.5.15 СП 118.13330.2012), чел.	1	18	18
Специалист по работе с юр.лицами (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	2	6,5	13
Специалист по работе с физ.лицами (п.5.16 СП 118.13330.2012), чел.	2	6	12
Архив (п 5.33 СП 118.13330.2012), ед. хранения	8 000	2,5 м ² на 1000 единиц хранения	20,00
Касса (ВНП 001-01/Банк России п.5.77), чел.	1	10	10
Помещение приема пищи (п.5.52 и 5.48 СП 44.13330.2011), чел.	7	12 м ² - до 10 чел. 1,0 м ² - на кажд.посл.	12

Помещение уборочного инвентаря (п.4.8 СП 44.13330.2011), шт.	1	4	4
Сан.узел для персонала (п.5.25, п.5.17 СП 44.13330.2011), шт.	1	6	6
Сан.узел для посетителей, в т.ч. инвалидов (п.5.25, п.5.3.3. СП 59.13330.2012), шт.	1	7,55	7,55
Входной тамбур (п.5.1.7 СП 59.13330.2012) 2,3x1,5м, шт.	1	3,45	3,45
Итого площади, необходимой для размещения прочих административно-хозяйственных и бытовых помещений (А)			106

13.5 Расчет площади операционного зала отделения (участка) в целом.

Площадь операционного зала рассчитывается путем суммирования площади зоны ожидания клиентов и площади, необходимой для размещения обслуживающего персонала:

$$O = P_o + P_{оп} = 18 + 12 = 30 \text{ (кв.м.)}$$

Площадь, необходимая для коридоров, технических помещений, серверной, телефонной станции рассчитывается как:

$$T = (O + P_{ю} + A) * 0,15 = 21 \text{ (кв.м)}$$

Общая площадь участка рассчитывается как сумма площади операционного зала, помещений для приема юридических лиц, а также площади прочих административно-хозяйственных помещений и помещений для бытовых нужд с учетом коридоров, технических помещений, серверной, телефонной станции:

$$C = O + P_{ю} + A + T =$$

$$= 30 + 4 + 106 + 21 = 161 \text{ (кв.м)}$$

Итого, площадь здания Ветлужского участка Шахунского отделения
ПАО "ТНС энерго НН" составляет 161 кв.м.

Прошито и пронумеровано

20 листів (включно з сесією)

декан факультета економіки

НИУ ВШЕ Нижній Новгород

М.А. Штефан

2016

