**ДОДАТОК  4**

*до тендерної документації*

**ДОВІДКА форми 4.1.**

про наявність працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід

(надається учасниками, у яких створено Центр обслуговування споживачів (клієнтів) відповідно до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії , затверджених Постановою НКРЕКП від14.03.2018 № 312 та кол-центр, який відповідає вимогам, встановленими Постановою НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р (зі змінами))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Посада** | Прізвище ім’я по-батькові | Стаж роботи на підприємстві | Стаж роботи у галузі енергетики | Освіта,  кваліфікація  (згідно документів про освіту) |
| **1.** | **Керівний склад:** |  |  |  |  |
| 1.1. | Директор |  |  |  |  |
| 1.2. | Бухгалтер (або головний бухгалтер) |  |  |  |  |
| **2.** | **Персонал**  **Центру обслуговування споживачів (клієнтів)Учасника:** |  |  |  |  |
| 2.1. | Начальник Центру обслуговування споживачів/клієнтів Учасника або особа якій підпорядковується Центр обслуговування споживачів/клієнтів Учасника |  |  |  |  |
| 2.2. | Фахівець/консультант/ (або зазначити іншу назву посади працівника Центру). Учасником повинна бути надана інформація про одного або більше працівників Центру, не враховуючи начальника або особи якій підпорядковується Центр обслуговування споживачів/клієнтів Учасника ) |  |  |  |  |
| **3.** | **Особа, уповноважена на здійснення особистого прийому Замовника:** |  |  |  |  |
| 3.1. |  |  |  |  |  |
| **4.** | **Персонал кол-центру Учасника:** |  |  |  |  |
| 4.1. | Начальник кол-центру або особа якій підпорядковується кол-центр Учасника |  |  |  |  |
| 4.2. | Оператор кол-центру/консультант кол-центру/ або зазначити іншу назву посади працівника кол-центру. Учасником повинна бути надана інформація про одного або більше працівників кол-центру, не враховуючи начальника або особи якій підпорядковується кол-центр Учасника) |  |  |  |  |
| **5** | **Персонал Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) – надається за наявності ІКЦ** |  |  |  |  |
| 5.1. | Начальник ІКЦ\* |  |  |  |  |
| 5.2. | Фахівець ІКЦ/консультант ІКЦ або зазначити іншу назву посади працівника. Учасником повинна бути надана інформація про одного або більше працівників ІКЦ не враховуючи начальника) |  |  |  |  |
| 6 | **Особа, яка виконує функції ІКЦ – надається за відсутності ІКЦ\*:** |  |  |  |  |
| 6.1. |  |  |  |  |  |

До довідки додаються:

- накази про призначення на посади осіб, про яких надано інформацію (в наказах має бути відображено в тому числі реквізити, прізвище, ім’я по-батькові працівників, назву посади) або інші документи, що підтверджують наявність трудових правовідносин Учасника з відповідними працівниками, зазначеними у довідці (на кожного працівника, який відображений учасником в Довідці).

-посадові інструкції осіб, інформація про яких буде зазначена учасником у пунктах 2.2., 4.2, 5.2, Довідки.

Посадова інструкція особи, зазначеної у пункті 5.2. Довідки надається за наявності ІКЦ.

\*Стаж роботи керівника ІКЦ у галузі енергетики повинен становити не менше 5 років, а особи яка виконує функції ІКЦ – не менше 3-х років. Такий стаж роботи у галузі енергетики повинен бути підтверджений трудовою книжкою/витягом з трудової книжки, що надається Учасником у складі пропозиції.

**ДОВІДКА форми 4.2.**

**про наявність працівників відповідної кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід**

(надається учасниками, у яких не створено Центр обслуговування споживачів (клієнтів) відповідно до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії , затверджених Постановою НКРЕКП від14.03.2018 № 312 та кол-центр, який відповідає вимогам, встановленими Постановою НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р (зі змінами))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Посада** | **Прізвище ім’я по батькові** | **Стаж роботи на підприємстві** | **Стаж роботи у галузі енергетики** | **Освіта,**  **кваліфікація**  **(згідно документів про освіту)** |
| **1.** | Керівний склад: |  |  |  |  |
| 1.1. | Директор |  |  |  |  |
| 1.2. | Бухгалтер (або головний бухгалтер) |  |  |  |  |
| **2** | Керівник власного структурного підрозділу Учасника або посадова особа Учасника, з робочим місцем на території Львівської області або суміжних областей - на яких покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів. |  |  |  |  |
| 2.1. |  |  |  |  |  |
| **3** | Особа, уповноважена на здійснення особистого прийому Замовника |  |  |  |  |
| 3.1 |  |  |  |  |  |
| **4** | Персонал, який буде безпосередньо задіяний у проведенні розрахунків Замовника за спожиту електричну енергію |  |  |  |  |
| 4.1… |  |  |  |  |  |
| **5** | Персонал кол-центру або особа (особи), на яку(яких) покладено обов‘язок здійснення комунікації із споживачами. |  |  |  |  |
| 5.1… |  |  |  |  |  |
| **6** | Персонал, який на території Львівської області або суміжних областей забезпечує дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів |  |  |  |  |
| 6.1… |  |  |  |  |  |
| 7 | Персонал Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) – надається за наявності ІКЦ |  |  |  |  |
| 7.1. | Начальник ІКЦ\* |  |  |  |  |
| 7.2. | Фахівець ІКЦ/консультант ІКЦ або зазначити іншу назву посади працівника. Учасником повинна бути надана інформація про одного або більше працівників ІКЦ не враховуючи начальника) |  |  |  |  |
| 8. | Особа, яка виконує функції ІКЦ – надається за відсутності ІКЦ\*: |  |  |  |  |
| 8.1. |  |  |  |  |  |

До довідки додаються:

- накази про призначення на посади осіб, про яких надано інформацію (в наказах має бути відображено в тому числі реквізити, прізвище, ім’я по-батькові працівників, назву посади) або інші документи, що підтверджують наявність трудових правовідносин Учасника з відповідними працівниками, зазначеними у довідці (на кожного працівника, який відображений учасником в Довідці).

-посадові інструкції осіб, інформація про яких буде зазначена Учасником у пунктах 2.1., 3.1., 4.1., 5.1., 6.1., 7.2, 8.1. Довідки.

Посадова інструкція особи, зазначеної у пункті 7.2 .Довідки надається за наявності ІКЦ, посадова інструкція особи, яка виконує функції ІКЦ надається за відсутності ІКЦ.

\*Стаж роботи керівника ІКЦ у галузі енергетики повинен становити не менше 5 років, а особи яка виконує функції ІКЦ – не менше 3-х років. Такий стаж роботи у галузі енергетики повинен бути підтверджений трудовою книжкою/витягом з трудової книжки, що надається Учасником у складі пропозиції.