

**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ООО «ЭНЕРГОСБЫТХОЛДИНГ»**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТАХ	3
3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СТАНДАРТОВ	4
4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	4
5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	5
6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	5
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	7
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	8
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ	12
10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	12
11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	13

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие стандарты (далее – Стандарты) разработаны во исполнение Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 (далее – Основные положения), устанавливают общие требования к процессам взаимодействия с потребителями электрической энергии и направлены на обеспечение эффективной реализации прав, предоставленных потребителям законодательством Российской Федерации.

1.2. Стандарты вводятся в действие приказом генерального директора Общества.

1.3. Стандарты обязательны для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений Общества.

1.4. Стандарты пересматриваются по мере необходимости, а также в случае внесения изменений в нормативные правовые акты, регламентирующие стандарты качества обслуживания потребителей электрической энергии.

2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТАХ

1) Общество – общество с ограниченной ответственностью «ЭНЕРГОСБЫТХОЛДИНГ».

2) Договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) – договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), заключенный между Обществом и потребителем в простой письменной форме (если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации), в отношении процесса поставки (продажи) электрической энергии (мощности).

3) Потребитель^[1] – физическое или юридическое лицо, заключившее с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), либо обратившееся в соответствии с действующим законодательством для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).

4) Официальный сайт Общества – официальная страница Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://enholding.ru/>) предоставляющая посетителю информацию об Обществе и его деятельности;

5) Очное обслуживание – обслуживание посредством личного контакта потребителей с сотрудником (сотрудниками) Общества;

6) Заочное обслуживание – обслуживание без личного контакта потребителей с сотрудником (сотрудниками) Общества, в том числе посредством официального сайта Общества, личного кабинета юридических лиц, электронной почты, электронного документооборота, телефонной связи, а также посредством почтовой связи.

7) Обращение – направленное в адрес Общества или должностному лицу Общества в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение потребителя, адресованное Обществу или его должностному лицу.

8) Личный кабинет юридического лица – персональная страница потребителя (юридического лица) на официальном сайте Общества (<https://lkul.enholding.ru/>) с возможностью просмотра информации в рамках его договора (-ов) энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), а также использования онлайн-сервисов, доступ к которой есть только у данного юридического лица. Доступ к функционалу данного личного кабинета возможен после успешной процедуры регистрации и авторизации с использованием уникального логина и пароля, которые известны только данному юридическому лицу.

^[1] – для целей применения Стандартов термин потребитель используется в том числе применительно к покупателям электрической энергии.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СТАНДАРТОВ

3.1. Целью Стандартов является установление в Обществе единого подхода к качеству обслуживания потребителей, оптимизация и формализация процедур взаимодействия с потребителями, а также повышение эффективности обслуживания потребителей.

3.2. Предусмотренные Стандартами нормы и правила направлены:

- на исполнение требований действующего законодательства, предъявляемых к качеству обслуживания потребителей;
- на повышение уровня качества обслуживания потребителей;
- на формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах потребителей, контрагентов и сотрудников;
- на сохранение и расширение клиентской базы.

3.3. В своей коммерческой деятельности и деловых отношениях Общество руководствуется принципами, содержащимися в его Положении о недопустимости коррупции, размещенных на официальном сайте Общества. Общество в рамках реализации Стандартов рассчитывает, что потребители будут руководствоваться теми же принципами в рамках взаимодействия с Обществом.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

4.1. Принцип «доступности».

• Организационная доступность – гарантирует потребителю создание Обществом необходимых организационно-материальных условий для качественного обслуживания потребителей;

• Информационная доступность – гарантирует потребителям беспрепятственный доступ к получению необходимой информации, а также полноту и достоверность такой информации в рамках всех процедур взаимодействия с Обществом: потребители информируются о договорных условиях энергоснабжения, порядке формирования стоимости электроэнергии (цен (тарифов) на электроэнергию и услуги, связанные с процессом энергоснабжения), а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых Обществом.

4.2. Принцип «обратной связи».

Принцип «обратной связи» гарантирует потребителям наличие реакции на обращение в установленный срок, а также возможность выразить мнение о качестве обслуживания по результатам рассмотрения обращения.

4.3. Принцип «объективности».

Принцип «объективности» гарантирует потребителям объективное и непредвзятое рассмотрение обращений с учетом фактических обстоятельств и нормативных предписаний.

4.4. Принцип «одного окна».

Принцип «одного окна» гарантирует потребителям, что при получении обращения потребителя сотрудники Общества делают все возможное для решения указанных в таком обращении вопросов, в том числе путем взаимодействия со сторонними организациями (в случае необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений с такой организацией, а в предусмотренных законом случаях – также в отсутствие договорных отношений с такой организацией.

4.5. Принцип «защиты персональных данных».

Принцип «защиты персональных данных» гарантирует потребителям, что Общество хранит, обрабатывает, а также обязуется защитить полученные от потребителей персональные данные в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Принцип «обратной связи» обеспечивается путем предоставления различных каналов для связи (взаимодействия) в зависимости от индивидуальных предпочтений и возможностей потребителей, в том числе в целях выражения мнения о качестве обслуживания.

По выбору потребителя при условии наличия технической возможности ответ на обращение направляется ему посредством любого выбранного (указанного) потребителем канала связи (электронная почта, телефонная связь, почтовая связь и т.д.). В случае если потребитель не указал предпочтительный канал связи, то ответ направляется потребителю любым возможным для Общества способом исходя из имеющейся в Обществе контактной информации потребителя, в том числе на электронную почту потребителя или посредством почтовой связи.

Срок ответа на обращение потребителя не может превышать срок, установленный требованиями закона или предусмотренный условиями договора.

В случаях, когда действующим законодательством прямо определен конкретный способ связи с потребителем (способ направления ответа, информации и (или) документа; место размещения информации и (или) документа и т.д.), такая связь с потребителем (направление ответа, информации, документа и пр.) осуществляется посредством способа, предусмотренного законом.

5.2. В целях организации и поддержания системы централизованного обслуживания, направленной на развитие клиентоориентированного подхода при взаимодействии с потребителями, Общество обеспечивает наличие совокупности взаимосвязанных процессов, трудовых и программно-технических ресурсов, в частности:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления заочного обслуживания потребителей.

6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

6.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- индивидуальный подход к каждому потребителю;
- минимизация времени, затраченного потребителем на разрешение вопроса по обращению;
- соблюдение сроков реагирования на обращения;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации потребителям посредством разнообразных коммуникаций;
- возможность заочного обслуживания;
- устранение выявленных недостатков в работе с потребителями.

6.2. Ключевыми критериями взаимодействия с потребителями являются:

6.2.1. Обеспечение совместными действиями субъектов электроэнергетики надежности снабжения потребителей и качества электрической энергии.

С целью обеспечения надежности снабжения потребителей и качества электрической энергии в Обществе организован прием обращений потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии.

Приём обращений потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии осуществляется в рамках заочного обслуживания потребителей в соответствии с разделом 7 Стандартов.

Рассмотрение обращений по вопросам поставки электрической энергии ненадлежащего качества или прекращения поставки электрической энергии осуществляется в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации или условиями договора.

Оповещение потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений осуществляются в рамках заочного обслуживания потребителей в соответствии с разделом 7 Стандартов и (или) в порядке и способом, прямо предусмотренными действующим законодательством.

Обеспечение качества клиентского обслуживания.

6.2.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

6.2.2.1. С целью обеспечения качества клиентского обслуживания в Обществе реализованы:

- разработка, размещение и опубликование разработанных форм договора в соответствии требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;

- заключение с потребителями договоров в соответствии с разделом III Основных положений;

- осуществление заочного обслуживания потребителей;

- прием показаний приборов учета, а также прием показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (посредством личного кабинета юридических лиц), в порядке, предусмотренном разделом X Основных положений;

- выставление потребителю счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, электронный документооборот и др.);

- прием обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

- прием иных обращений потребителей (покупателей), в том числе посредством сервисов заочного обслуживания, а также оперативного ответа на них.

6.2.2.2. С целью информирования потребителей Общество размещает на официальном сайте Общества, а также предоставляет по запросу потребителя следующую информацию:

- основную информацию об Обществе (наименование, реквизиты, номера телефонов, адрес электронной почты и т.п.);

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора;

- формы договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), разработанные в соответствии с пунктом 33 Основных положений, а также формы договоров купли-продажи электрической энергии (мощности), произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности Общества в качестве гарантировавшего поставщика, разработанные в соответствии с требованиями пункта 65(3) Основных положений;

- настоящие Стандарты качества обслуживания потребителей и изменения к ним (при наличии);

- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии;

- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы;

- информацию о предоставленных каналах заочного обслуживания и режиме их работы;

- порядок подачи обращений (претензий, жалоб);

- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Очное обслуживание потребителей осуществляется посредством личного контакта потребителя с работниками Общества. В рамках очного обслуживания для потребителя доступны:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- прием показаний приборов учета электрической энергии;
- начисление платы и выставление счетов на оплату электрической энергии;
- прием всех обращений в адрес Общества, в том числе по вопросам поставки некачественной электроэнергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
- информирование потребителей по любым вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

7.2. Организация инфраструктуры при очном обслуживании потребителей осуществляется в офисе Общества в рабочие часы. Адрес и график работы офиса размещены на официальном сайте Общества в разделе «Контакты».

7.3. Требования к помещениям для приема потребителей:

- у центрального входа в центр очного обслуживания должна быть размещена информационная вывеска с наименованием Общества;
- все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в надлежащем состоянии (ремонт, оформление, уборка);
- помещения должны быть обеспечены необходимой мебелью, оргтехникой, канцтоварами.

7.4. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей, содержанию рабочего места, общению с потребителями.

7.4.1. Требования к содержанию рабочего места:

- рабочее место сотрудника Общества в помещении центра очного обслуживания должно содержаться в чистоте и порядке без размещения на рабочем месте предметов, не имеющих прямого отношения к служебной деятельности.

7.4.2. Требования к внешнему виду сотрудника Общества в помещении центра:

- внешний вид сотрудника Общества не должен быть вызывающим и (или) небрежным.

7.4.3. Требования по общению с потребителями:

- общение с потребителями должно происходить в уважительной и приветливой форме;
- не должно возникать ситуации, при которой в центре очного обслуживания в его рабочие часы отсутствуют сотрудники Общества (когда потребитель находится в центре очного обслуживания один).

7.5. Организация приема потребителей.

7.5.1. Очное обслуживание потребителей производится в часы работы офиса Общества.

7.5.2. Правила обслуживания потребителей.

При необходимости получения информации и консультаций потребитель имеет право взаимодействовать с любым сотрудником Общества. При этом сотрудник Общества, выслушав обращение потребителя, обязан уведомить потребителя, находится ли данный вопрос в компетенции данного сотрудника. В случае, если возникший вопрос не относится к компетенции сотрудника, к которому обратился потребитель, такой сотрудник обязан указать должностное лицо, к которому потребителю следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции сотрудника Общества, сотрудник обязан либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся непосредственно в момент обращения, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и представлена. Срок подготовки информации определяется в соответствии с требованиями действующего законодательства или условиями договора. В таком случае результат разрешения вопроса по обращению потребителя предоставляется потребителю с учетом его пожелания любым из

способов связи при наличии технической возможности (посредством телефонной связи, электронной почты и др.).

В случае если потребитель не удовлетворен пояснениями сотрудника, он вправе обратиться к непосредственному руководителю сотрудника.

7.6. Принципы урегулирования конфликтов.

7.6.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей.

7.6.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать ситуации, когда может возникнуть конфликт и избегать таких ситуаций;
- не допускать возникновение ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

7.6.3. В случае возникновения обстоятельств, которые по мнению сотрудника могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

7.6.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

7.6.5. Все сотрудники Общества должны неукоснительно соблюдать Положение о недопустимости коррупции, принятое в Обществе.

7.6.6. В случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорблений и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, сотрудник Общества оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, корректно прекратив контакт, и сообщить потребителю о недопустимости злоупотребления своими правами.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация заочного обслуживания потребителей обеспечивает взаимодействие между Обществом и потребителем без личного контакта с работниками Общества и осуществляется следующими способами:

- интернет-обслуживания, в том числе:
 - через официальный сайт Общества (онлайн сервис «Виртуальная приемная»);
 - через личный кабинет юридического лица (<https://lkul.enholding.ru/>);
 - путем направления электронного обращения на официальную электронную почту Общества (info@enholding.ru);
 - почтовой связи путем направления письменного обращения на почтовый адрес Общества;
 - телефонного обслуживания (+7 (495) 252-17-00).

8.2. Организация интернет-обслуживания потребителей.

8.2.1. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством официального сайта Общества.

8.2.1.1. Данный вид интернет-обслуживания потребителей организуется на официальном сайте Общества, посредством которого производится информирование потребителей. На официальном сайте Общества для потребителей реализуются онлайн-сервисы и разделы, с помощью которых они могут:

- направлять обращения посредством онлайн-сервиса «Виртуальная приемная»;
- осуществлять вход в личный кабинет юридического лица;
- получать справочную информацию о деятельности Общества, об условиях заключения договоров, установки приборов учета и другую полезную информацию в рамках обслуживания.

8.2.1.2. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством онлайн-сервиса «Виртуальная приемная», осуществляется следующим образом:

- обращение составляется по принципу «диалоговое окно» с обязательными полями для заполнения;
- любое обращение проходит обязательную процедуру автоматической идентификации потребителя;
- после автоматической идентификации потребителя обращение регистрируется, после чего назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;
- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);
- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорблении и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственно руководителя и самого потребителя;
- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственно руководителя и самого потребителя.

8.2.2. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством личного кабинета юридических лиц.

В рамках личного кабинета для потребителей реализуются онлайн-сервисы и разделы, с помощью которых они могут:

№ п/п	Онлайн-сервисы и разделы личного кабинета юридического лица	
1.	Передать показания приборов учета	Онлайн-сервис «Передать показания»
2.	Взаимодействовать с Обществом по вопросам, связанным с процедурой заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи), в том числе до завершения процедуры технологического присоединения.	Раздел «Обращения», раздел «Уведомления», раздел «Заключить договор» и раздел «Добавить договор»
3.	Просмотреть в онлайн-режиме статистику по начислениям, оплатам и потребленным объемам электрической энергии (мощности) в дифференциации по месяцам	Раздел «Статистика»
4.	Направить обращение, в том числе запрос на соответствие Стандартам качества обслуживания потребителей, установленным действующим законодательством (Основными положениями)	Раздел «Обращения»
5.	Получать уведомления, в том числе информацию по обращению (см. п. 4)	Раздел «Уведомления»
6.	Просмотреть информацию о действующем тарифе и об установленном приборе (-ах) учета электроэнергии	Раздел «Реквизиты договора»
7.	Просмотреть информацию о текущей задолженности и о последний начислениях	Главная страница и раздел «Начисления»

8.2.2.1. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством личного кабинета юридических лиц осуществляется следующим образом:

- обращение составляется по принципу «диалоговое окно» с обязательными полями для заполнения (при необходимости потребитель может прикреплять документы);
- любое обращение проходит обязательную процедуру автоматической идентификации потребителя;
- после автоматической идентификации потребителя обращение регистрируется, после чего назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;
- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);
- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорблении и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственного руководителя и самого потребителя;
- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственного руководителя и самого потребителя.

8.2.3. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством электронного обращения.

Данный вид интернет-обслуживания потребителей организуется путем отправки электронных обращений потребителем на официальную электронную почту Общества (info@enholding.ru).

Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством официальной электронной почты Общества, осуществляется следующим образом:

- обращение составляется потребителем в свободной форме, если действующим законодательством или договором не предусмотрено иное (по необходимости потребитель может прикреплять документы);
- любое обращение проходит обязательную процедуру идентификации потребителя;
- в случае, если обращение потребителя не удалось идентифицировать, то сотрудник Общества оставляет за собой право не рассматривать данное обращение;
- после автоматической идентификации потребителя обращение регистрируется, после чего назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;
- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);
- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорблении и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственного руководителя и самого потребителя;
- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственно руководителя и самого потребителя.

8.3. Организация обслуживания потребителей посредством почтовой связи.

Данный вид обслуживания потребителей осуществляется путем направления потребителями письменного обращения на почтовый адрес Общества, а также включает в себя отправку Обществом почтовых отправлений в адрес потребителей в целях удаленной передачи документов потребителю.

Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством почтовой связи, осуществляется следующим образом:

- обращение составляется потребителем в свободной форме, если действующим законодательством или договором не установлено иное;
- любое обращение проходит обязательную процедуру идентификации потребителя;
- после идентификации потребителя обращение регистрируется, после чего назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;
- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя, а также подпись уполномоченного лица (при необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);
- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорблении и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственного руководителя и самого потребителя;
- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом своего непосредственного руководителя и самого потребителя;
- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение недается, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение.

8.4. Организация телефонного обслуживания потребителей.

8.4.1. Данный вид обслуживания потребителей организуется путем обращения по телефонному номеру Общества, указанному на официальном сайте Общества. Использование личных телефонных номеров сотрудников Общества недопустимо.

8.4.2. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством телефонной связи:

- контактный номер является единым на всей территории Российской Федерации;
- звонок потребителя является для него бесплатным, за исключением случаев, когда потребитель находится за пределами Российской Федерации;
- сотрудник Общества обязан поприветствовать потребителя, выслушать его обращение потребителя, после чего предоставить потребителю информацию (ответ) по существу заданного им вопроса;
- в случае, если сотрудник Общества по какой-либо причине не может предоставить потребителю ответ на его обращение, то такой сотрудник Общества, уведомив потребителя, должен зафиксировать его обращение (в том числе, контактные данные для обратной связи) и после завершения разговора с потребителем направить данное обращение на электронную почту сотруднику Общества, в компетенции которого находится данный вопрос для его последующего рассмотрения;

- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, сотрудник Общества оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, корректно прекратив телефонный контакт и сообщить потребителю о недопустимости злоупотребления своими правами;

Во время телефонного общения с потребителями к сотрудникам Общества предъявляются следующие требования:

- грамотное и вежливое общение;
- оперативное реагирование на поступающий звонок.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

9.1. В настоящем разделе содержатся требования к организации обратной связи Общества с потребителем в целях предоставления потребителю возможности выразить мнение о качестве очного и(или) заочного обслуживания по результатам рассмотрения обращения.

9.2. При взаимодействии с потребителями сотрудники Общества обязаны руководствоваться действующим законодательством, условиями договора с потребителем, а также действующими в Обществе внутренними локальными документами.

9.3. По способу организации обратной связи связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);
- пассивную (Общество обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

9.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о качестве обслуживания;
- иное.

9.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения;
- виртуальная приемная на официальном сайте Общества;
- личный кабинет юридического лица на официальном сайте Общества;
- электронная почта.

9.6. Общество не взимает плату за обращение потребителя по любым каналам связи.

9.7. Сотрудники Общества систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

9.8. Ответ на обращение (жалобу, предложение, отзыв) потребителя направляется потребителю в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 5 Стандартов.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

10.1. Информационное взаимодействие с потребителями осуществляется с использованием следующих форм:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

10.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения, путём размещения информации в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте Общества, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой

общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

10.3. Инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и официальный сайт Общества.

10.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя.

10.5. Предоставление потребителю информации по инициативе Общества осуществляется через очные и заочные каналы информационного взаимодействия.

10.6. По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

10.7. К справочной информации относятся:

• извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;

• настоящие Стандарты;

• перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

• образцы оформления документов (при наличии в Обществе разработанных и (или) утвержденных форм) и требования к ним (при наличии таких обязательных требований);

• схема размещения сотрудников и режим приема ими посетителей;

• порядок получения консультаций;

• порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

11.1. Контроль в Обществе за соблюдением Стандартов в целях обеспечения повышения качества обслуживания потребителей осуществляется посредством проведения следующих мероприятий:

- анализа обратной связи, поступающей от потребителей по итогам рассмотрения их обращений;

- мониторинга количества обращений потребителей (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации);

- анализа среднего за календарный месяц времени ожидания потребителей в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания сотрудником Общества (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации);

- анализа среднего за календарный месяц времени обслуживания сотрудниками Общества потребителейочно и (или) по каналам заочного обслуживания (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации);

- мониторинга режима работы каналов заочного обслуживания в течение года (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации).

11.2. По итогам проведенных мероприятий, указанных в пункте 11.1 настоящих Стандартов, при необходимости Общество разрабатывает перечень дополнительных мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей.