

Приложение к приказу № _____
от « ____ » _____ 201__ г.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ**

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется на сайте компании (www.tses.ru). В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано на сайте компании.

Содержание

Глава 1	Общие положения	3
Раздел 1	Область применения	3
Раздел 2	Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	3
Раздел 3	Цели и задачи	4
Раздел 4	Ответственность	5
Глава 2	Требования по взаимодействию с потребителями	6
Раздел 1	Принципы взаимодействия с потребителями	6
Раздел 2	Организационно-нормативное обеспечение	7
Раздел 3	Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями	8
Глава 3	Организация очного обслуживания	10
Раздел 1	Организация инфраструктуры при очном обслуживании	10
Раздел 2	Организация очного приема бытовых абонентов	12
Раздел 3	Организация очного приема представителей юридических лиц по вопросам энергоснабжения	12
Глава 4	Организация заочного обслуживания	13
Раздел 1	Организация заочного обслуживания бытовых абонентов	13
Раздел 2	Организация заочного обслуживания юридических лиц	15
Глава 5	Организация виртуального (интерактивного) обслуживания. Обслуживание с использованием электронной почты	17
Раздел 1	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	17
Раздел 2	Порядок обслуживания юридических лиц и бытовых абонентов с использованием электронной почты	18
Глава 6	Организация обратной связи	19
Глава 7	Информационное обеспечение потребителей	20
	Приложение	22

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1. Область применения

1 Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии (далее – Стандарт) является нормативным документом ООО «Самбургские электрические сети», устанавливающим требования и правила по взаимодействию с потребителями.

2 Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ООО «Самбургские электрические сети».

3 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, покупателями, в т.ч. исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт доводится до сведения потребителей путем публикации на официальном веб-сайте компании, а также размещения в центрах очного обслуживания потребителей.

Раздел 2. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

1 Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

ООО «Самбургские электрические сети» - гарантирующий поставщик электрической энергии (далее также - Общество).

Жалоба – направленное Потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

Обращение – направленное Потребителем в адрес Общества (его структурного подразделения) письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками компании.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, приобретающее электрическую энергию (мощность). Физическое или юридическое лицо становится **потребителем** ООО «Самбургские электрические сети» при заключении договора энергоснабжения или договора купли-продажи электрической энергии с ООО «Самбургские электрические сети».

Потребители (покупатели) ООО «Самбургские электрические сети» в рамках настоящего стандарта разделяются на 2 группы:

1 группа – граждане–потребители, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее также – бытовые потребители).

2 группа – юридические лица и предприниматели (далее юридические лица).

Система обслуживания потребителей – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Потребителям услуг надлежащего качества.

Раздел 3. Цели и задачи

1 Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ООО «Самбургские электрические сети» и потребителя.

2 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи;
- осуществление контроля над исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;
- информирование потребителей по вопросам энергоснабжения.

3 Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизации затрат потребителей и ООО «Самбургские электрические сети»;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- упрощения процедур взаимодействия с потребителями.

Раздел 4. Ответственность

Ответственность за исполнение требований Стандарта возлагается на:

Главного инженера в рамках контроля над деятельностью Общества.

Ведущего инженера по сбыту электрической энергии в рамках исполнения должностных инструкций.

Сотрудников Общества, обслуживающих потребителей, в рамках исполнения должностных инструкций и поручений непосредственного руководителя подразделения.

Ответственность за разработку, актуализацию и тиражирование информации, необходимой для доведения до сведения потребителей, определяется в соответствии с внутренними организационно-распорядительными документами Общества согласно направлению деятельности.

Ответственность за размещение и предоставление информации в зависимости от способа ее размещения и предоставления возлагается на работников соответствующих подразделений Общества:

в СМИ - на ведущего юрисконсульта ООО «Самбургские электрические сети»;

на корпоративном сайте организации – руководителей соответствующих внутренних структурных подразделений в зависимости от специфики размещаемой информации;

на информационных досках, расположенных в подъездах многоквартирных жилых домов или в пределах земельного участка, на котором расположены многоквартирные дома, а также у зданий администраций в сельских поселениях - в виде объявлений, извещений, информационных листов и т.д. - контролеров соответствующих участков в зависимости от территориального размещения;

информации, предоставленной в качестве письменного ответа - начальников соответствующих структурных подразделений в зависимости от тематики обращения.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1. Принципы взаимодействия с потребителями

1 Основными принципами взаимодействия ООО «Самбургские электрические сети» с потребителями являются надежность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

– Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

– Организационная доступность. Правила пользования услугами ООО «Самбургские электрические сети» должны быть прозрачны и исполнимы.

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ООО «Самбургские электрические сети» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

В соответствии с действующим законодательством потребителям на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

о порядке и условиях заключения договоров энергоснабжения (типовые формы);

Стандарт обслуживания потребителей;

об организации обслуживания потребителей (имеющиеся каналы связи, вопросы, решаемые в рамках очного и заочного обслуживания, способы направления жалоб и обращений, контактная информация, график работы соответствующих служб и подразделений общества);

о порядке и условиях приема показаний приборов учета для расчетов за потребляемую электроэнергию;

о размере и порядке расчета стоимости электрической энергии, действующих тарифах на электроэнергию и льготах, изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг, а также реквизитах нормативных актов, которыми установлены тарифы на коммунальную услугу по электроснабжению;

о порядке и условиях внесения платежей по договору энергоснабжения;

о возможных последствиях при нарушении обязательств по оплате электрической энергии (информация о размере имеющейся задолженности, порядке и основаниях для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии);

о порядке подачи обращений, претензий и жалоб на действия Общества;

по часто задаваемым вопросам, возникающим у потребителей, связанным с деятельностью компании;

об адресах и телефонах подразделений Общества, а также номерах телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы;

о наименовании, адресе и телефонах органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354.

2 Взаимодействие с потребителями выстроено в соответствии с информацией и нормативными документами, указанными в приложении к настоящему Стандарту;

3 Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности ООО «Самбургские электрические сети» в ответ на потребности и ожидания потребителей.

4 Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне ООО «Самбургские электрические сети», в соответствующих государственных органах.

5 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

6 Потребителям обеспечивается защита персональных данных. ООО «Самбургские электрические сети» использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации электроснабжения.

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение

1 Система обслуживания потребителей в ООО «Самбургские электрические сети» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2 Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с потребителями, определяются в соответствии с Уставом и прочими нормативными документами ООО «Самбургские электрические сети».

3 Для обеспечения территориальной доступности в ООО «Самбургские электрические сети» создано 4 участка.

4 Работа с юридическими лицами в ООО «Самбургские электрические сети» осуществляется структурными подразделениями общества по административному и территориальному признакам.

5 Работа с бытовыми абонентами осуществляется в отделениях сбыта электроэнергии населению.

6 ООО «Самбургские электрические сети» предоставляет Потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

7 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей ООО «Самбургские электрические сети» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания потребителей;
- помещений для приема потребителей;
- IT оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;

Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

1 Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к Потребителям, в том числе к людям с ограниченными физическими возможностями, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации;

2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются: обеспечение качества электроснабжения и обеспечение качества обслуживания потребителей.

Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1 Структура участков ООО «Самбургские электрические сети» по административному и территориальному признакам:

Подразделения отделений (участки)	Центры очного обслуживания потребителей (покупателей)	
	График работы	Адрес
ООО "СЭС"	пн-пт: с 8.30 - 18.00 обед: 12.30 - 14.00	г.Тарко-Сале, мкр. Геолог д 22
<i>с. Самбург</i>		
с. Самбург	пн: с 8.30 - 18.00 вт-пт: с 8.30 - 17.00 обед: 12.30 - 14.00	с. Самбург, промзона с. Самбург, ул.Подгорная 23
<i>с. Толька</i>		
с. Толька	пн-пт: с 8.30 - 18.00 обед: 12.30 - 14.00	с. Толька, ул. Центральная

2 Количество и места расположения территориальных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

3 ООО «Самбургские электрические сети» стремится обеспечить не менее благоприятные условия приема потребителей, чем органы государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления публичных услуг.

4 При определении плотности размещения обособленных подразделений ООО «Самбургские электрические сети» учитываются требования законодательства субъекта Российской Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров. ООО «Самбургские электрические сети» при определении месторасположения обособленного подразделения исходит из пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех потребителей, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения. Примечание: исключение составляют отдаленные и труднодоступные местности.

5 Центральный офис (г. Тарко-Сале), помимо обслуживания потребителей, с которыми заключены централизованные договоры энергоснабжения, выполняет сбор и обработку информации по работе с потребителями из территориальных отделений для формирования сводных статистических отчетов.

6 Требования к помещениям для очного приема потребителей:

6.1 Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.

6.2 Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.

6.3 В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

– противопожарной системой и (или) средствами пожаротушения;

6.4 Информационные указатели, размещаются:

6.4.1 у центрального входа в помещение: вывеска с названием;

Раздел 2. Организация очного приема бытовых абонентов

1 Прием бытовых абонентов организован в каждом обособленном территориальном подразделении.

2 Очное обслуживание потребителей производится в часы работы соответствующего структурного подразделения ООО «Самбургские электрические сети».

3 Очное обслуживание осуществляется контролерами, техниками и иными специалистами ООО «Самбургские электрические сети».

4 Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

4.1 Потребитель знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников. Перечень документов, которые являются обязательными для размещения на участках, отделениях ООО «Самбургские электрические сети» указан в Приложении к настоящему Стандарту.

4.2 При необходимости Потребитель обращается к контролеру, либо технику который проводит первичный прием.

4.3 Контролер, техник выполняют функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

4.4 В случае если Потребитель не удовлетворен пояснениями контролера, либо техника, он обращается к начальнику участка, начальнику станции.

4.5 В случае если Потребитель остался недоволен полученными ответами, он имеет право обратиться к руководству ООО «Самбургские электрические сети», либо в соответствующий государственный орган.

5 При очном обращении Потребителю предоставляется только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ООО «Самбургские электрические сети». Информация о взаимоотношениях между ООО «Самбургские электрические сети» и третьими лицами не предоставляется.

Раздел 3. Организация очного приема представителей юридических лиц по вопросам энергоснабжения

1 Очное обслуживание потребителей производится в часы работы соответствующего структурного подразделения ООО «Самбургские электрические сети».

2 В случае обращения представителя юридического лица за консультацией по поводу заключения договора на энергоснабжение (договора купли-продажи электрической энергии), они направляются: при обращении в Центральный офис - в отдел сбыта электрической энергии, при обращении в отделения и на участки - в отдел договоров соответствующего отделения. Специалист отдела обязан предоставить полную информацию представителю юридического лица о необходимой документации для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии), порядке и сроках оформления договора и т.д.

3 Сроки рассмотрения документов для заключения договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии) устанавливаются Положением о заключении договоров энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии, но не могут превышать установленные действующим законодательством РФ.

4 Для получения информации либо консультации по вопросам энергоснабжения представители юридического лица имеют право взаимодействовать с профильными специалистами ООО «Самбургские электрические сети».

5 При обращении потребителя к специалисту, ответственному за прием обращений, специалистом организуется оперативный ответ на обращение с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение. Соответствующий срок подготовки информации по обращению потребителя не может превышать сроков, установленных действующим законодательством РФ.

6 В соответствии с пожеланиями потребителя информация может быть представлена Потребителю в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной почты, электронной почты или любым иным способом доступным для потребителя и ООО «Самбургские электрические сети».

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 1. Организация заочного обслуживания бытовых абонентов

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон, переписка.

1. Порядок заочного обслуживания потребителей ООО «Самбургские электрические сети» посредством телефонной связи:

1.1 Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт;

1.2 Телефонные номера, по которым может осуществляться телефонная связь с потребителями, указываются на платежных документах; информационных стендах, размещенных в зданиях ООО «Самбургские электрические сети»; сайте ООО «Самбургские электрические сети».

1.3 При обращении потребителя по телефону для прямого телефонного контакта специалист, ответственный за прием обращений, организует оперативный ответ на обращение с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение. Соответствующий срок подготовки информации по обращению потребителя не может превышать сроков, установленных действующим законодательством РФ.

1.4 Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения ООО «Самбургские электрические сети».

1.5 В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, Потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если Потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования специалист ООО «Самбургские электрические сети» имеет право отказать Потребителю в предоставлении запрашиваемой информации.

1.6 При любом обращении посредством телефонной связи на номера контактного центра Общества звонок бесплатен для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения (номера телефонов бесплатной линии связи указаны на сайте и центрах очного обслуживания).

1.7 В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ООО «Самбургские электрические сети» или

организации, специалист ООО «Самбургские электрические сети» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

1.8 При любом общении посредством телефонной связи Потребителю может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ООО «Самбургские электрические сети». Информация о взаимоотношениях между ООО «Самбургские электрические сети» и третьими лицами не предоставляется.

2 Порядок заочного обслуживания потребителей ООО «Самбургские электрические сети» посредством переписки:

2.1 Письменное обращение может быть направлено Потребителем в канцелярию ООО «Самбургские электрические сети».

2.2 Любое письменное обращение в ООО «Самбургские электрические сети» регистрируется в порядке, предусмотренном в организации.

2.3 После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение ООО «Самбургские электрические сети». Назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

2.4 Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами ООО «Самбургские электрические сети» в течение 10 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

2.5 Ответ на письменное обращение потребителя должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

2.6 Действия по письменному обращению потребителя не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который Потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, или персональные данные 3-х лиц.

2.7 Письменное обращение потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные потребителя.

2.8 При любом письменном обращении Потребителя может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ООО «Самбургские электрические сети». Информация о взаимоотношениях между ООО «Самбургские электрические сети» и третьими лицами не предоставляется.

Раздел 2. Организация заочного обслуживания юридических лиц

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя следующие каналы связи: телефон, факсимильная связь, письменное обращение.

1. Порядок заочного обслуживания потребителей ООО «Самбургские электрические сети» посредством телефонной связи:

1.1 Телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями – юридическими лицами, указываются в договорах на энергоснабжение (договорах купли-продажи электрической энергии); информационных стендах, размещенных в зданиях ООО «Самбургские электрические сети»; сайте ООО «Самбургские электрические сети».

1.2 При обращении потребителя по телефону для прямого телефонного контакта специалист, ответственный за прием обращений, организует оперативный ответ на обращение с возможностью решения вопроса потребителя за одно обращение. Соответствующий срок подготовки информации по обращению потребителя не может превышать сроков, установленных действующим законодательством РФ.

1.3 Телефоны для контакта доступны для звонков специалистов юридических лиц в часы работы соответствующего подразделения ООО «Самбургские электрические сети».

1.4 При любом общении посредством телефонной связи Потребителю может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ООО «Самбургские электрические сети». Информация о взаимоотношениях между ООО «Самбургские электрические сети» и третьими лицами не предоставляется.

2 При любом обращении посредством телефонной связи на номера контактного центра Общества звонок бесплатен для абонента, за исключением случаев,

когда абонент находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения.

3 Порядок заочного обслуживания потребителей ООО «Самбургские электрические сети» посредством письменного обращения, факсимильной связи:

3.1 Письменное обращение может быть направлено Потребителем по адресу непосредственно или по факсу в канцелярию ООО «Самбургские электрические сети», специалисту по документообороту ООО «Самбургские электрические сети».

3.2 Любое письменное, факсимильное обращение, представленное в ООО «Самбургские электрические сети» регистрируется в порядке, предусмотренном в организации.

3.3 После регистрации документ (письменное, факсимильное обращение) направляется в соответствующее структурное подразделение ООО «Самбургские электрические сети». Назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

3.4 Письменное, факсимильное обращение должно быть рассмотрено специалистами ООО «Самбургские электрические сети» в течение 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено договором, заключенным между юридическим лицом и ООО «Самбургские электрические сети» или действующим законодательством РФ. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с момента обращения.

3.5 Ответ на письменное, факсимильное обращение должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

3.6 При любом письменном, факсимильном обращении Потребителю может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ООО «Самбургские электрические сети». Информация о взаимоотношениях между ООО «Самбургские электрические сети» и третьими лицами не предоставляется.

ГЛАВА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО (ИНТЕРАКТИВНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ. ОБСЛУЖИВАНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

Раздел 1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

Интерактивное обслуживание потребителей организовано на базе официального веб-сайта Общества - <http://www.tссэс.рф>. Инфраструктура интерактивного обслуживания потребителей (Интернет-сайт) включает в себя виртуальную приемную (личный кабинет) и электронную почту (e-mail). На веб-сайте обслуживание потребителей осуществляется через рубрики «Потребителю» и «Личный кабинет»

Интерактивное обслуживание обеспечивает:

возможность получения справочной информации большому количеству потребителей;

дополнительный способ взаимодействия потребителей, имеющих доступ в Интернет, с Обществом;

информирование потребителей о новостях Общества;

Интернет-сайт предоставляет потребителю возможность:

передать сведения о показаниях приборов учета (для граждан потребителей);

получить информацию о способах удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (для иных категорий потребителей (покупателей);

провести самостоятельный поиск по базе типового списка ответов на часто задаваемые вопросы (F.A.Q.);

просмотреть адреса отделений и участков и иных структурных подразделений Общества;

ознакомиться с информацией и документами в соответствии с приложением к настоящему Стандарту;

получить иную интересующую информацию о деятельности Общества.

ООО «Самбургские электрические сети» намерено расширять возможность виртуального обслуживания потребителей с учетом развития технологий и пожеланий потребителей.

Раздел 2. Порядок обслуживания юридических лиц и бытовых абонентов с использованием электронной почты

1 Обращение может быть направлено Потребителем по адресу электронной почты в канцелярию ООО «Самбургские электрические сети», специалистам по документообороту отделений ООО «Самбургские электрические сети».

2 Любое обращение посредством электронной почты, представленное в ООО «Самбургские электрические сети» регистрируется в порядке, предусмотренном в организации. Обращение посредством электронной почты, переданное на другие адреса, регистрации не подлежит.

3 После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение ООО «Самбургские электрические сети». Назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4 Обращение посредством электронной почты должно рассмотрено специалистами ООО «Самбургские электрические сети» в течение 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено договором, заключенным между юридическим лицом и ООО «Самбургские электрические сети» или действующим законодательством РФ. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с момента обращения.

5 Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Потребителем, Ф.И.О. исполнителя.

6 При любом обращении посредством электронной почты Потребителю может быть предоставлена только либо общедоступная информация по вопросам энергоснабжения, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ООО «Самбургские электрические сети». Информация о взаимоотношениях между ООО «Самбургские электрические сети» и третьими лицами не предоставляется.

7 В случае предоставления Потребителем адреса своей электронной почты при заключении договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии) реализована возможность подачи показаний приборов учета юридическими лицами и приравненными к ним потребителями, а также предусмотрена возможность выставления счетов на оплату электрической энергии посредством их передачи на указанный адрес электронной почты.

ГЛАВА 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

1 В отношениях потребителя и компании обратная связь может осуществляться:

- по инициативе потребителя (Потребитель является инициатором обратной связи);
- по инициативе ООО «Самбургские электрические сети» (компания обращается к Потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- виртуальная приемная;
- электронная почта;

4 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы Потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

5 Специалисты ООО «Самбургские электрические сети» систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

6 По выбору потребителя ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного Потребителем канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение потребителя соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение потребителя.

ГЛАВА 7 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1 Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

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

2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные Потребители, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

3 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

4 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Потребителю услугам, должна предоставляться ему вне зависимости от наличия информационного канала.

4.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию компаний;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции компании.

4.2 Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные. Сроки предоставления информации соответствуют вышеуказанным срокам ответов на обращения потребителей.

5 Предоставление Потребителю информации по инициативе компании осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1 По инициативе компании Потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2 К справочной информации относятся:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;

– настоящий Стандарт;

– перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников компании;

– образцы оформления документов и требования к ним;

– месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых Потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;

– схема размещения специалистов и режим приема ими потребителей;

– порядок информирования о ходе исполнения;

– порядок получения консультаций;

5.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

– о наличии задолженности;

– о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

– об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

**Информация обязательная для размещения на WEB-сайте, участках ООО
«Самбургские электрические сети»**

1. Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
2. Порядок заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
3. Порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем.
4. Формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
5. Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии.
6. Порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
7. Порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета.
8. Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии.
9. Размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
10. График работы соответствующего подразделения, а также их адреса и телефоны.
11. Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
12. Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей).