**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ВЫКСАЭНЕРГО»**

**Положение об организации работы по единым стандартам качества обслуживания Потребителей услуг сетевой организации МУП «Выксаэнерго»**

Утверждено Приказом директора МУП «Выксаэнерго» №23/2 от 13.08.2014г.

г.Выкса

2014год

Оглавление

1. Общие положения, область применения

2. [Нормативные ссылки](#bookmark7)

3. Термины, определения, сокращения…………………………………………………..

4. Цели и задачи……………………………………………………………………………

5. Принципы взаимодействия Предприятия и потребителей…………………………..

6. [Организационно-нормативное обеспечение](#bookmark16)

7. [Инфраструктура очного обслуживания](#bookmark17)

8. [Требования к помещениям для приема клиентов](#bookmark18)

9. Требования к персоналу, осуществляющему прием Потребителей

10. [Основные критерии и параметры взаимодействия с Потребителями](#bookmark24)

11. Очное обслуживание Потребителей…………………………………………………

12. Типовой алгоритм обслуживания клиентов (потребителей)……………………….

13. Принципы урегулирования конфликтов

14. [Заочное обслуживание Потребителей](#bookmark29)

15. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки…..

16. Интерактивное обслуживание…………………………….………………………….

17. Организация обратной связи с Потребителями …………………………………….

18. Информационное обеспечение Потребителей

19. Порядок рассмотрения претензий Потребителей

1. Общие положения.

Положение об организации работы с потребителями услуг разработано в соответствии с Приказом от 15 апреля 2014г. №186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями Потребителей услуг сетевых организаций» и определяет задачи и порядок работ с потребителями услуг сетевой организации МУП «Выксаэнерго».

Положение определяет требования к обслуживанию сетевой организаций МУП «Выксаэнерго» (далее Предприятие) Потребителей услуг, предоставляемых МУП «Выксаэнерго» (Предприятием) и качество обслуживания потребителей услуг.

**2. Нормативные ссылки.**

2.1. В Положении учтены требования следующих нормативно-правовых актов и

использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

* Приказ Минэнерго от 15.04.2014г. №186.
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-Ф3 «Об электроэнергетике»;
* Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», включая:

Основные положения;

* Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (далее по тексту Стандарта - Правила ограничения);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг,...», включая:
* Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту Стандарта - Правила недискриминационного доступа);
* Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно- диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг;
* Правила недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг;
* Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям (- Правила технологического присоединения).

**3.Термины, определения и сокращения:**

* 1. МУП «Выксаэнерго» - сетевая организация, осуществляющая деятельность по передаче электроэнергии, технологическому присоединению в городском округе город Выкса, Нижегородской области.
  2. Веб-сайт - в компьютерной сети объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Предприятия в сети Интернет. Веб-сайт предприятия http://energo.wyksa.ru/.
  3. .Жалоба (претензия потребителя) - направленное клиентом в адрес Предприятия ли должностного лица Предприятия, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента (например, претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.).
  4. Заочное обслуживание - обслуживание Потребителей без личного контакта с сотрудниками Предприятия, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют сотрудник Предприятия, в компетенции которого находится вопрос.
  5. Заявитель - Потребитель (покупатель), имеющий намерение заключить с Предприятием договор на технологическое присоединение к электросетям.
  6. Интерактивное обслуживание - заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.
  7. Интернет-приемная (обратная связь) - интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте. Интернет-приемная может быть создана в форме Интернет-портала, т.е. совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.
  8. Горячая линия - обращение Потребителей посредством телефонной связи на Предприятие по вопросам электроснабжения Потребителей.
  9. Обращение - направленное Потребителем в адрес Предприятия или должностного лица письменное или устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.
  10. Пункт обслуживания клиентов - помещение, предназначенное для приема обращений Потребителей по вопросам, в том числе технологического присоединения, эксплуатации приборов учета, , повышения эффективности обслуживания.
  11. Очное обслуживание - обслуживание Потребителей посредством личного контакта с сотрудниками предприятия.
  12. Потребитель - потребитель электрической энергии, физическое и юридическое лицо, сети которого присоединены к сетям Предприятия.

**4. Цели и задачи**

4.1. Целью настоящего Положения является установление порядка взаимодействия с Потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Предприятия и приведение обслуживания к единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций для повышения удовлетворенности качеством обслуживания потребителей, которое достигается в результате:

* экономии времени и усилий Потребителя, возможности предоставления Потребителю одновременно несколько видов услуг;
* сокращения времени на обслуживание одного Потребителя;
* создания комфортных условий и доброжелательного отношения к Потребителю;
* упрощения процедуры взаимодействия с Потребителями.

1. Положение устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

* реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
* оценки степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
* заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
* анализ потребностей и ожиданий Потребителей посредством обработки обращений Потребителей;
* осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием Потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям Потребителей;
* обеспечение информированности.

1. Положение определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности Потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

* уменьшения времени решения вопросов;
* оптимизация затрат Потребителей и организаций;
* положительного имиджа Предприятия;

**5. Принципы взаимодействия Предприятия и Потребителей**

5.1. Основными принципами взаимодействия Предприятия с Потребителями являются доступность обслуживания, под которой принимается:

- Территориальная доступность.

- Информационная доступность.

- Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Предприятием носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Обслуживание Потребителей основано на следующих принципах:

- Принцип «обратной связи».

- Принцип «объективности»:

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. 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 (ИП) и малого бизнеса учитывается, что у данной группы Потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

* 1. Потребителям обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Специалисты Предприятия обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. Допускается передача документов и писем, полученных от потребителей только с согласия руководства Предприятия.

1. **Организационно-нормативное обеспечение Потребителей пунктом обслуживания**
   1. Система обслуживания потребителей на Предприятии организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований Потребителей услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.
   2. Пункт по обслуживанию Потребителей организуется на предприятии, согласно **Приложения №2** Единых стандартов обслуживания потребителей услуг сетевых организаций. Прием Потребителей осуществляют специалисты производственного отдел а при необходимости подключаются и другие отделы.
   3. Предприятие предоставляет Потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Потребителя.
   4. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания Потребителей

обеспечивает наличие:

* квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Потребителями и организацию обслуживания;
* соответствующего Стандарту помещение для приема Потребителей;
* современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений Потребителей и формирования отчетов;

Специалисты по обслуживанию Потребителей услуг сетевой организации МУП «Выксаэнерго» определяются и назначаются приказом директора Предприятия. За каждым специалистом закрепляется направление работы по обращению потребителей, поступивших в устной, письменной или в форме электронного документа.

* 1. Назначается ответственное лицо по работе с Потребителями услуг сетевой организации.

1. **Инфраструктура очного обслуживания**
   1. Очное обслуживание Потребителей Предприятия осуществляется в пункте обслуживания Предприятия, в соответствии с графиком работы Предприятия.
   2. Очное обслуживание осуществляется руководителям и специалистами

производственного отдела.

**8. Требования к помещению для приема Потребителей**

8.1. В помещение для обслуживания Потребителей обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей. Количество и потребность в пунктах обслуживания Потребителей определяется исходя из критерия численности населения зоны деятельности Предприятия в качестве Сетевой организации.

8.2. Требования к оформлению пункта обслуживания Потребителей определены в Приказе Минэнерго РФ от 15 апреля 2014г.

**В целях безопасности сотрудников и Потребителей помещение оборудуется:**

* охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
* вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

* по пути следования Потребителей до пункта обслуживания;
* у центрального входа в помещение:

вывеска с названием Предприятия указанием наименования пункта обслуживания Потребителей, оформленная в едином корпоративном стиле;

табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны.

* у входа в каждое из внутренних помещений - наддверная табличка с названием отдела;
* Пункт обслуживания Потребителей должен быть оборудован информационным стендом, разъясняющим порядок приема населения, книгой отзывов и предложений.
  1. Помещения должно удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.
  2. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный

руководитель отдела.

1. **Требования к персоналу, осуществляющему прием Потребителей**
   1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении.

9.2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляет вода.

9.3. Недопустимо держать на рабочем месте:

* рекламную продукцию фирм-конкурентов;
* художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
* одежду, посуду, косметику.

9.4. На рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности,

фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём Потребителей.

1. **Основные критерии и параметры взаимодействия с Потребителями**

10.1. 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 инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
* минимизация времени Потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов Потребителей и Предприятия;
* оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с Потребителями;
* полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.

10.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с Потребителями при оказании услуг является обеспечение качества обслуживания.

10.3. Обслуживание Потребителей включает в себя:

* заключение и исполнение договоров технологического присоединения;
* прием показаний приборов учета электрической энергии;
* организация приёма всех обращений Потребителей в адрес Предприятия;
* информирование Потребителей по вопросам, связанным с процессом обслуживания в соответствии с требованиями действующего законодательства.

10.4. С целью информирования Потребителей, в т.ч. потребителей-граждан, по вопросам, связанным с процессом обслуживания, Предприятие размещает в пункте обслуживания Потребителей или на официальном сайте Предприятия следующую информацию:

* Перечень документов, необходимых для заключения технологического присоединения в письменной форме и порядке заключения;
* Основные условия договора;
* Формы договоров для различных категорий Потребителей;
* Действующий Стандарт качества обслуживания потребителей.
* Порядок и условия внесения платежей за технологическое присоединение;
* Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
* Возможные последствия в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
* Действующие цены (тарифы);
* Адрес и телефоны пункта обслуживания клиентов;
* Пункты приёма платежей за технологическое присоединение.
* Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Предприятия;

10.5. Показания приборов учета электроэнергии принимаются от Потребителей через очный, заочный и интерактивный каналы (посредством телефона, через сайт, при личном посещении офисов по обслуживанию Потребителей).

1. **Очное обслуживание**
   1. Предприятие обеспечивает очное обслуживание Потребителей в пунктах обслуживания не менее 25 часов в неделю.
   2. Прием Потребителей организуется в пункте обслуживания Потребителей в порядке живой очереди и по предварительной записи по телефону.
   3. При осуществлении очного обслуживания Потребителей в пункте обслуживания Предприятие обеспечивает совершение действий по перечню согласно **Приложения №3** Единых стандартов качества обслуживания Потребителей услуг сетевых предприятий.
2. **Типовой алгоритм обслуживания Потребителей**
   1. Потребитель может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников.
   2. Специалисты отделов выполняют функции по реализации потребностей Потребителей в рамках своих должностных обязанностей.
   3. В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена Потребителю в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для Потребителей.

13. Принципы урегулирования конфликтов

* 1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Потребителей-граждан.
  2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Предприятия обязаны:
* стремиться действовать в интересах потребителя-гражданина, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
* не допускать возникновение ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие Потребители;
* соблюдать принцип конфиденциальности.
  1. 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.
  2. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями-гражданами действия сотрудников Предприятия, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
  3. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить потребителей-граждан наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

1. **Заочное обслуживание Потребителей**

14.1. Организация заочного обслуживания осуществляется согласно Приложения №4 Единых стандартах качества обслуживания Потребителей услуг сетевых организаций.

* 1. Заочное обслуживание осуществляется по трем каналам связи:
* телефон (пункт обслуживания Потребителей) ;
* информационная горячая линия, интернет - канал;
* почта (почтовая переписка).
  1. Порядок заочного обслуживания Потребителей посредством телефонной связи.
  2. Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи:
* прямой телефонный контакт;
* горячая линия.
  1. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Потребителями, указываются:
* на информационных стендах, размещенных в пунктах обслуживания Потребителей Предприятия;
* на сайте Предприятия.
  1. По телефонам для прямого телефонного контакта Потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос.
  2. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков Потребителей в часы работы Предприятия.
  3. В случае обращения Потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов Потребитель обязан представиться, назвать адрес. В случае если Потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Предприятия имеет право отказать Потребителю в предоставлении запрашиваемой информации.
  4. В случае если обращение Потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Предприятия, специалист Предприятия имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.
  5. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:
* недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
* отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании свое имя;
* телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
* сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему Потребителя вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить Потребителю после выяснения всех обстоятельств.
* в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего Потребителя, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
  1. Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно п. 42 Единых стандартов.
  2. При необходимости Потребителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в Пункт очного обслуживания.
  3. Параметры деятельности :
* осуществление приема вызовов в рабочее время;
* наличие номера телефона горячей линии на территории Предприятия;
* Предупреждение Потребителя об осуществлении записи в начале телефонного разговора.
  1. Предельное время взаимодействия при телефонном контакте определяется согласно приложения к Приказу Минэнерго РФ от 15 апреля 2014 г. (О единых стандартах качества обслуживания Потребителей услуг сетевыми организациями).

1. **Порядок заочного обслуживания Потребителей посредством почтовой переписки.**
   1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Потребитель направляет обращение по почте.
   2. Любое письменное обращение на Предприятие поступающее по почте и полученное от Потребителя регистрируется.
   3. После регистрации, обращение, полученное пунктом обслуживания Потребителей, направляется руководителю Предприятия, который отписывает его для рассмотрения в соответствующий отдел. В отделе назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
   4. Письменное обращение Потребителя должно рассмотрено специалистами Предприятия в течение 30 календарных дней (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством). Специалисты Предприятия проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с Потребителем по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.
   5. Ответ на письменное обращение Потребителя должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Предприятия и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Потребителем, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
   6. Действия по письменному обращению Потребителя не производятся в случаях:

* если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Предприятия, а также членов его семьи;
* если текст письменного обращения не поддается прочтению.
  1. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, Потребитель информируется об этом.
  2. В случае 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, Потребитель информируется о предоставленном ранее ответе.
  3. Потребитель информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.
  4. Письменное обращение Потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина

**16. Интерактивное обслуживание Потребителей**

* 1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания осуществляется согласно **Приложения №5** Единых стандартов качества обслуживания Потребителей услуг сетевых организаций.
  2. Интерактивное обслуживание организуется на Веб-сайте Предприятия.
  3. Система автоинформирования:
     1. Система автоинформирования предназначена для предоставления информации Потребителю без предварительного запроса и используется для доведения до потребителей следующей адресной информации:
* при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги с адресным сообщением суммы долга;
* при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату (адресное сообщение) и т.д.

16.4. Интерактивное обслуживание жалоб и претензий оформляются согласно Приложения №5 «Единых стандартов» в форме электронного документа, путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта.

16.5. Для подачи жалобы или претензии Потребителю необходимо заполнить

автоматизированную форму на сайте Предприятия.

* 1. Специалист Предприятия проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Потребителем по одному из указанных источников с целью уточнения информации.
  2. Если данные Потребителя предоставлены верно, жалобы пересылаются для рассмотрения специалисту Предприятия по направлению.
  3. Письменный ответ направляется Потребителю способом, указанным при заполнении автоматизированной формы. Специалист Предприятия проводит мониторинг действий, предпринятых Предприятием по жалобе.

1. **Организация обратной связи с Потребителями**
   1. Организация обратной связи включает в себя предоставление Потребителям информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.
   2. При взаимодействии с Потребителями услуг сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством.
   3. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

* благодарности;
* жалобы;
* предложения;
* отзывы о деятельности.
  1. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
* устные и письменные обращения Потребителей;
* телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
* интернет-приемная;
* электронная почта.
  1. Специалисты Предприятия систематизируют и анализируют все направленные Потребителем жалобы, предложения и отзывы.
  2. По выбору Потребителя ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного Потребителем канала связи (почта, телефон и т.д.).

1. **Информационное обеспечение Потребителей**
   1. Информационное взаимодействие с Потребителями имеет следующие формы:

* массовое информационное взаимодействие;
* индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
  1. Предоставление информации по инициативе Предприятия ;
  2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Предприятия, информировании Потребителей по вопросам, связанным с процессом обслуживания Потребителей Предприятия путём размещения информации в Пунктах очного обслуживания или на официальном сайте.
  3. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым гражданину услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для гражданина форме.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

* сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Предприятия;
* перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Предприятия;
* стоимость услуг (цена);
* комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Предприятия;
* время приема и выдачи документов;
* порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Предприятия.
  1. По инициативе Предприятия Потребителям предоставляется два типа информации:
* справочная информация;
* напоминания/сообщения.
  1. К справочнойинформации относятся:
* извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Предприятия;
* перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Предприятия;
* образцы оформления документов и требования к ним;
* месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых Потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию Предприятия;
* схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;
* порядок получения консультаций;
* порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Предприятия.
  1. К напоминаниям /сообщениям/ (в письменной, в устной форме, либо посредством

электронной почты) относится информирование:

* о наличии задолженности;
* о вводе ограничений энергопотребления;
* о внесении изменений в условия договоров по инициативе Предприятия;
* о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
* об изменении тарифов или правил предоставления услуг.
  1. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в офисах обслуживания Потребителей, буклеты и брошюры, распространяемые там же. На официальном сайте Предприятия содержится информация о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату услуг.

На информационных стендах и в распространяемых в помещениях офисов обслуживания Потребителей, в брошюрах и буклетах Предприятия, на официальном сайте могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Предприятия. Перечень информации для потребителей составляется специалистами Предприятия и утверждается руководящим должностным лицом Предприятия.

В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО Потребителя и суммой задолженности за предоставленные услуги.

**Используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и по почте.** Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Предприятию Потребителем.

* 1. Для предоставления ответа используется указанный Потребителем канал связи, не более 30 дней с момента регистрации обращения потребителя.

1. **Порядок рассмотрения претензий Потребителей**
   1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности Потребителей, а также для повышения качества обслуживания Потребителей Предприятия планирует и проектирует эффективный и результативный процесс работы с претензиями.
   2. На Предприятии осуществляется регистрация претензий и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий.
   3. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений Потребителей в порядке, установленном в приложении Единых Стандартах качества обслуживания Потребителей услуг сетевых организаций.
   4. . Предприятие проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями.
   5. Предприятие принимает меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение.
   6. Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания Потребителей.
   7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений Потребителей услуг за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на

непосредственного руководителя.

* 1. Стандарт качества обслуживания устанавливает следующие критерии качества

обслуживания:

* + 1. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором «Доступность пункта обслуживания Потребителей».
    2. Полнота, актуальность и доступность и информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».
    3. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб Потребителей характеризуется индикатором «Исполнительность».
  1. Наличие эффективной обратной связи с Потребителями, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».
  2. Критерии качества обслуживания Потребителей могут носить как объективный, так и субъективный характер.

Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию.

Методом оценки субъективных критериев является обработка информации по отзывам Потребителей.

* 1. Предприятие несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию Потребителей.
  2. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала).
  3. Объектом мониторинга является удовлетворенность Потребителей следующими сторонами деятельности Предприятия:
* качество обслуживания совершенствование управления взаимоотношения с

Потребителями;

* информирование об услугах;
* прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
* обратная связь с Потребителями, включая претензии;
* репутация Предприятия.
  1. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания Потребителей.
  2. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности Потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.
  3. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности Потребителей на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате договорной и всей производственно- хозяйственной деятельности Предприятия, В частности учитываются такие показатели, как рост числа Потребителей, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров.
  4. Для мониторинга удовлетворенности Потребителей Предприятия использует следующие методы:
* проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
* анализ претензий и обращений;
* анализ внутренних показателей работы организации (например, число и продолжительность перерывов в подаче электрической энергии);

19.18. Анкеты для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются специалистами Предприятия на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.

Результаты интервью фиксируется в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения.

* 1. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с

Потребителями.

* 1. Оценка удовлетворенности потребителей также проводится на основе:
* сравнения показателей с аналогичными показателями других организаций;
* сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка;
* определения тенденций в динамике показателей.
  1. Мониторинг удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе

проведения опросов, фокус-групп и др., систематически контролируется и анализируется.

* 1. Накапливаемая информация об удовлетворенности Потребителей систематизируется по

следующим направлениям:

* определенным временным периодам (полугодие, год);
* объектам мониторинга удовлетворенности Потребителей;
* группам потребителей и отдельным Потребителям.
  1. Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны

руководства организации не реже одного раза в год для определения необходимых

корректирующих и предупреждающих действий.