УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____А.Ю. Лунёв

«13» 02 _____2014 г.

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Омск, 2014

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3
Раздел 1 Область применения 3
Раздел 2 Нормативные ссылки 4
Разде7л 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте 5
Раздел 4 Цели и задачи 7
Раздел 5 Подтверждение соответствия 8
ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ 9
Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями 9
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение 10
§ 1 Организация очного обслуживания 12
Организация инфраструктуры при очном обслуживании 12
Организация приема потребителей 12
§ 2 Организация заочного обслуживания 13
Организация инфраструктуры заочного обслуживания 13
Организация обработки обращений 13
§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания 15
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания 15
Организация обработки обращений 16
§ 4 Организация обратной связи с потребителями 18
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ 20
§ 1 Услуги по передаче электрической энергии 20
§2 Услуги по технологическому присоединению к распределительным сетям 23
§3 Теплоснабжение 24
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 31
Приложение 1 34
Приложение 2 35
Приложение 3 36
Приложение 4 38
Приложение 4/1 39
Приложение 4/2 40
Приложение 5 41

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1 Область применения

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим общие требования к ОАО «Электротехнический комплекс» по потребительскому обслуживанию в сфере передачи электрической энергии и теплоснабжения.

Стандарт предназначен для применения сотрудниками ОАО «Электротехнический комплекс» при оказании услуг потребителям, обратившимся по вопросам передачи электрической энергии, теплоснабжения.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения ОАО «Электротехнический комплекс» с потребителями, обратившимися для оказания услуг в сфере деятельности организации.

Раздел 2 Нормативные ссылки

1 В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

– Гражданский кодекс Российской Федерации.

– Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 30.12.2004 N 211-ФЗ, от 18.12.2006 N 232-ФЗ, от 04.11.2007 N 250-ФЗ).

– Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

– Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 01.05.2007 N 65-ФЗ).

- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно – диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил 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»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

– Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996 г.).

– ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 Системы менеджмента качества. Требования.

– Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164).

Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

1 Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

Жалоба – вторичное обращение, направленное потребителем в адрес ОАО «Электротехнический комплекс» или должностного лица ОАО «Электротехнический комплекс» письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками ОАО «Электротехнический комплекс», в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

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

Интерактивный автоответчик (IVR) (с англ. Interactive Voice Responder) — интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов потребителей с помощью тонального набора.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте.

Контакт-центр – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону.

Обращение – первичное, направленное потребителем в адрес ОАО «Электротехнический комплекс» или должностного лица ОАО «Электротехнический комплекс» письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта со специалистом центра обслуживания или сотрудниками ОАО «Электротехнический комплекс».

Положительный звонок – сообщение автоинформатора, которое потребитель получил.

Потребитель – физическое и/или юридическое лицо, осуществляющее пользование услугой по передаче электрической энергии и (или) тепловой энергией (мощностью) при заключении с организацией договора энергоснабжения и/или договора теплоснабжения.

Потребители подразделяются на три группы:

1-я группа - граждане-потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие тепловую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по отоплению и горячему водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2-я группа - организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию для предоставления коммунальных услуг.

3-я группа - юридические лица и предприниматели, приобретающие услугу по передаче электрической энергии и/или тепловую энергию для собственных нужд.

Потребитель становится **клиентом** ОАО «Электротехнический комплекс» при заключении договора оказания услуги по передаче электрической энергии (мощности) и/или договора энергоснабжения.

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

Центр комплексного обслуживания потребителей – абонентский участок, центр, предназначенный для приема обращений потребителей по вопросам энергоснабжения (**электроэнергия, теплоэнергия**), передачи электроэнергии, комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

Энергетическая установка – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

Mail-робот – программа обработки входящей электронной корреспонденции.

Консультант - сотрудник абонентской службы ОАО «Электротехнический комплекс», предоставляющий консультации по вопросам деятельности ОАО «Электротехнический комплекс».

Раздел 4 Цели и задачи

Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия сотрудников ОАО «Электротехнический комплекс» с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия в структуре ОАО «Электротехнический комплекс».

Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

1. анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений потребителей (срок исполнения, оперативное информирование, обратная связь);
2. заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
3. оценка степени удовлетворенности качеством услуг энергоснабжения и качеством обслуживания (проведение мероприятий по оценке потребительского обслуживания);
4. осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей, согласно регламентирующим документам по приему и работе с обращениями потребителей;
5. обеспечение информированности.

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

1. уменьшения времени решения вопросов;
2. оптимизации затрат потребителей и ОАО «Электротехнический комплекс»;
3. создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.
4. создания условий для своевременной оплаты услуг ОАО «Электротехнический комплекс» потребителями в удобной для них форме.

Установленные стандартом нормы и правил взаимодействия сотрудников ОАО «Электротехнический комплекс» с потребителями распространяются на сотрудников сторонних организаций, привлечённых для выполнения функций в части потребительского обслуживания.

Раздел 5 Подтверждение соответствия

1 Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется в форме добровольной сертификации:

- удостоверения качества работ и услуг, а так же подтверждения соответствия условиям договоров;
- совершенствования управления взаимоотношениями с потребителями;
- повышения конкурентоспособности компании на рынке.

2 Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом.

ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями

1 Основными принципами взаимодействия ОАО «Электротехнический комплекс» с потребителями являются надежность и бесперебойность энергоснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

– Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания. Прием и обслуживание осуществляется в абонентских участках, действующих на базе ОАО «Электротехнический комплекс».

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ОАО «Электротехнический комплекс» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме (очное, заочное, виртуальное обслуживания). Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на тепловую энергию и горячее водоснабжение, тарифов на оплату услуги по передаче электроэнергии, платы за присоединение к распределительным электрическим сетям, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на рынке электроэнергии и теплоснабжения.

2 Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» для реализации потребностей и ожиданий потребителей.

3 Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений учитывается, что у потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5 Потребителям обеспечивается защита персональных данных. ОАО «Электротехнический комплекс» 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 ОАО «Электротехнический комплекс» организует оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2 Работу с потребителями осуществляет отдел сбыта, который выполняет следующие функции в части потребительского обслуживания:

– организация потребительского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;

– прием, обработка и анализ поступивших обращений (согласно организации очного, заочного и виртуального обслуживания);

– работа с жалобами (согласно регламентируемым документам по приему и работе с обращениями);

– изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей (срок исполнения, в пользу потребителя, оценка качества потребительского обслуживания);

– сбор и предоставление руководству ОАО «Электротехнический комплекс» отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания.

ОАО «Электротехнический комплекс» может привлекать сторонние организации для выполнения вышеуказанных функций.

3 Руководители и специалисты других структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, взаимодействуют с отделом сбыта в рамках своей компетенции, на систематической основе дают предложения по улучшению работы с потребителями и участвуют в реализации соответствующего плана мероприятий.

4 Для организации взаимодействия с потребителями используется единое программное обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу.

5 ОАО «Электротехнический комплекс» предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

6 Для участия в системе централизованного обслуживания потребителей ОАО «Электротехнический комплекс» обеспечивает наличие:

– компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;

– формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия ОАО «Электротехнический комплекс» с потребителями.

7 С учетом настоящего Стандарта в структуре ОАО «Электротехнический комплекс» обязательно наличие следующих нормативно-технических документов:

– регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения при очном, заочном и интерактивном обслуживании потребителей;

– положение о деятельности структурного подразделения по работе с потребителями;

– должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей;

– стандартные формы статистической отчетности.

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;

– минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги;

– оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;

– полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:

– обеспечение качества энергоснабжения;

– обеспечение качества потребительского обслуживания.

3 В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества потребительского обслуживания:

3.1 Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

3.2 Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб.

3.3 Наличие эффективной обратной связи с потребителями, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы.

4 Оценка качества потребительского обслуживания осуществляется руководством Компании на основании обратной связи с потребителями с использованием Книги отзывов, Интернет – приёмной, индивидуальных письменных обращений потребителей, а также других методов мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

5 ОАО «Электротехнический комплекс» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию потребителей.

§ 1 Организация очного обслуживания

Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1 Система очного обслуживания осуществляется в центрах обслуживания, созданных на базе абонентских участков ОАО «Электротехнический комплекс».

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

3 Сбор и обработку информации из территориальных отделений осуществляет отдел сбыта ОАО «Электротехнический комплекс» для формирования сводных статистических отчетов.

Организация приема потребителей

1 Прием потребителей организуется в центре обслуживания (абонентской службе) ОАО «Электротехнический комплекс».

2 Очное обслуживание осуществляется сотрудниками абонентской службы, осуществляющими деятельность по потребительскому обслуживанию.

3 Алгоритм обслуживания потребителя обратившегося по вопросам, относящимся к деятельности ОАО «Электротехнический комплекс»:

3.1 Потребитель знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников абонентской службы.

3.2 При необходимости потребитель обращается к сотруднику центра обслуживания, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалисту ОАО «Электротехнический комплекс», осуществляет диспетчеризацию в адрес ОАО «Электротехнический комплекс».

3.3 Сотрудник центра обслуживания выполняет функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

4 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Центр очного обслуживания		
Обслуживание консультантом (специалистом по абонентской работе)	Ожидание в очереди	20 мин.
	Приём	15 мин.
Обслуживание кассиром	Ожидание в очереди	2 мин.
	Приём	5 мин.
Общее время обслуживания потребителя		Не более 50 мин.

§ 2 Организация заочного обслуживания

Организация инфраструктуры заочного обслуживания

1 Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон (контакт-центр, информационно-справочная служба) и почта (почтовая переписка).

2 Контакт-центр представляет единую централизованную справочную службу, обратившись в которую потребитель тепловой энергии может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

3 Потребители услуги по передаче электрической энергии обращаются по телефону специалистов по реализации электрической энергии отдела сбыта.

4 Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда потребитель направляет обращение по почте.

5 Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности контакт-центра:

5.1 Прием вызовов осуществляется не менее, чем 5 дней в неделю, в рабочее время (общей продолжительностью не менее 8 часов в день).

5.2 Номер телефона горячей линии для потребителей тепловой энергии единый на всей территории региона.

5.3 При осуществлении записи, потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

6 При наличии технической возможности для автоматизации обработки запросов потребителей, поступивших в контакт-центр, используется интерактивная информационно-справочная система (IVR) – Приложение 1.

Организация обработки обращений

1 Все заочные обращения, поступающие в адрес ОАО «Электротехнический комплекс», регистрируются и обрабатываются.

2 Алгоритм заочного обслуживания по телефону:

2.1 Регистрация и обработка телефонного вызова оператором в Журнале учета поступивших обращений потребителей (физических лиц) тепловой энергии (Приложение 5).

2.2 Предоставление ответа оператором или соединение потребителя со специалистом, ответственным за исполнение обращения.

2.3 При необходимости потребителю предоставляется возможность записи на прием со специалистом ОАО «Электротехнический комплекс», ответственным за исполнение обращения.

3 Алгоритм заочного обслуживания по почте:

3.1 Регистрация и обработка письменного обращения в Журнале регистрации входящей корреспонденции (Приложение 5).

3.2 Подготовка ответа сотрудником подразделения по работе с потребителями или направление обращения специалисту, ответственным за исполнение обращения.

3.3 Подготовка ответа специалистом, ответственным за исполнение обращения.

4 Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке ОАО «Электротехнический комплекс», подписывается должностным лицом, ответственным за работу с потребителями, содержит контактные данные исполнителя.

5 Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	**Критерий**	**Параметр (среднее/предельное значение)**
Call-центр		
Телефонное обслуживание	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о потребителе	45 сек.

потребителя оператором	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта		
Обработка обращения оператором	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	не более 1 дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 дней
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 дней
Общая продолжительность		Не более 21 дня

6 Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:

– если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника ОАО «Электротехнический комплекс», 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.

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

§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1 Интерактивное обслуживание организуется на базе раздела «Клиентам» веб-сайта ОАО «Электротехнический комплекс». Раздел включает следующие рубрики:

- Нормативная база (постановления органов тарифного регулирования и др.)
- Структура потребителей
- Интернет-приемная
- Личный кабинет
- Полезная информация: энергосбережение, безопасность (информация о действиях при аварийных ситуациях) и т.п.

2 Типовая структура Интернет-приемной:

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Услуги		
Основные услуги	Перечень и стоимость услуг (тарифы)	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость
	Памятка потребителю	Детальная информация о процедурах взаимодействия с ОАО «Электротехнический комплекс» для получения услуги Типовые формы документов (заявки, договоры, акты и т.п.)
	Показатели, характеризующие качество услуг	Информация основывается на соответствующих нормативных актах и стандартах ОАО «Электротехнический комплекс»
Дополнительные услуги	Подать заявку на оказание услуги по предоставленному перечню	Форма автоматизированной заявки
Обратная связь		
Личный кабинет	Общая информация	Ознакомиться с общей информацией по лицевому счёту потребителя
	Данные счётчиков	Передать показания приборов учёта
	Начисления и долги	Посмотреть начисления и долги
	Квитанция на оплату коммунальных услуг	Возможность распечатать квитанцию на оплату коммунальных услуг
	Оплата коммунальных услуг через сайт	Оплатить коммунальные услуги через сайт
Вопросы	Найти ответ на вопрос	Автоматизированный поиск ответов на типичные вопросы потребителей, форма для направления вопросов
	Задать вопрос	
Обращения, жалобы	Направить обращение, жалобу	Форма автоматизированного обращения, жалобы
	Краткое содержание ответов на обращения и жалобы	
Отзывы	Направить отзыв	Автоматизированная форма, в

	Отзывы о деятельности ОАО «Электротехнический комплекс»	которой потребители могут оставить свои отзывы о качестве обслуживания
Справочная информация		
Новости	Актуальная информация для потребителей ОАО «Электротехнический комплекс»	Информация об изменении тарифов, графики плановых отключений, аварийных отключениях, новых формах обслуживания и др.
Центр очного обслуживания	Адреса центров	Адреса центров, прочая информация о центре
	Часто задаваемые вопросы о центре	
	Публикации о центре	
Контактная информация		Контактная информация специалистов ОАО «Электротехнический комплекс» и телефонный номер горячей линии
Полезные ссылки		Адреса веб-сайтов

Организация обработки обращений

1 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

– предоставление справочной информации;

– удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

2 Для доведения до потребителей типовой информации используется система автоинформирования (Приложение 2)

3 Алгоритм интерактивного обслуживания:

3.1 Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в соответствующих разделах Интернет-приемной.

3.2 При необходимости потребитель заполняет автоматизированную форму запроса информации, заявки на получение услуги или жалобы.

3.3 После поступления информации Mail-робот направляет потребителю уведомление о регистрации.

– Оператор предоставляет ответ или направляет запрос специалисту (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются нормативно-техническим документом ОАО «Электротехнический комплекс»).

– Ответ направляется потребителю и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте.

4 Более подробно алгоритм интерактивного обслуживания представлен в Приложении 3.

5 При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
Интернет-приемная		
Интернет-приемная	Уровни вложения	не более 4-х
E-mail		
Mail-робот	Автоматическая обработка, регистрация и уведомление потребителя о регистрации обращения	не более 1 мин
Автоинформирование		
По телефону	Продолжительность информирования	1 мин.
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней.

	Промежуток между «отрицательным» звонком	1 час. 30 мин.
E-mail	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней.

6 Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	**Критерий**	**Параметр (предельное значение)**
	Интернет-приемная	
Интернет-приемная	Обновление информации в случае изменения	не более 1 дня
	E-mail	
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 3 дней для вопроса, заявки не более 14 дней для жалобы

§ 4 Организация обратной связи с потребителями

1 Обратная связь подразделяется на:

– активную (потребитель является инициатором обратной связи);

– пассивную (ОАО «Электротехнический комплекс» 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 в центр (включая записи в книге отзывов предложений);

– телефонные обращения;

– почта;

– Интернет-приемная;

– электронная почта;

– автоответчик;

– SMS-сообщения;

– система автоинформирования.

4 Обращение потребителя по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

5 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в ОАО «Электротехнический комплекс».

6 Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

7 Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями в зависимости от направленности обратной связи:

Форма связи с потребителем	Направленность	Срок принятия мер/частота проведения опросов
Очное в абонентских пунктах ОАО «Электротехнический комплекс»		
Устная	Активное	14 дней
Письменная (включая книгу жалоб)	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное		
Телефонное обращение	активное	14 дней
Почтовое обращение	активное	14 дней
Интерактивное		
Посредством Интернет-портала	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
По электронной почте	активное	14 дней
Автоответчик	активное	14 дней
Системы автоинформирования	пассивное	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год

8 Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе проводятся опросы, фокус-группы, оценка качества потребительского обслуживания.

9 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства ОАО «Электротехнический комплекс» и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте ОАО «Электротехнический комплекс»;
- на информационных стендах в центрах очного обслуживания;
- в периодической печати.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

§ 1 Услуги по передаче электрической энергии

1 Предоставление услуг по передаче электрической энергии регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также нормативно-техническими документами ОАО «Электротехнический комплекс» с учетом региональной специфики обслуживания.

2 Порядок оказания услуг:

1 Прием заявлений на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии и на оборудование точки поставки приборами учета		
1.1	Центр очного обслуживания (специалисты отдела сбыта – реализация электрической энергии)	рабочее время
1.2	Обращения по телефону (специалисты отдела сбыта – реализация электрической энергии)	рабочее время
1.3	Интернет-приемная	круглосуточно
2 Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии		
2.1	Рассмотрение заявления специалистом	1 день с момента получения заявления
2.2	Уведомление специалистом потребителя о недостающих документах	3 дня с момента получения заявления
2.3	Уведомление специалистом потребителя об отсутствии технической возможности оказания услуг по передаче электрической энергии в рамках заявленного потребителем услуг объема, и о том, на каких условиях и в каком объеме могут быть оказана услуга и заключен договор	10 дней с момента получения заявления
2.4	Предоставление специалистом потребителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с указанием причин такого отказа	5 дней с момента получения заявления
2.5	Предоставление специалистом потребителю подписанного проекта договора или протокола разногласий (в случае, если потребителем представлен проект договора)	15 дней с момента получения заявления
3 Оборудование точки поставки приборами учета		
3.1	Рассмотрение заявления специалистом	1 день с момента получения заявления
3.2	Предоставление специалистом потребителю документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета	15 дней с момента получения заявления
3.3	Предоставление специалистом потребителю обоснованного отказа в связи с технической невозможностью установки необходимых приборов учета	3 дня с момента получения заявления
3.4	Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета (для юридических лиц среднего/малого бизнеса)	10 дней с момента предоставления документа, содержащего технические условия
3.5	Выполнения работ по оборудованию точки поставки приборами учета (для остальных групп потребителей)	3 месяца с момента предоставления документа,

			содержащего технические условия
4	**Съем контрольных показаний приборов учета**		
4.1	Съем контрольных показаний приборов учета юридических лиц производится специалистом отдела сбыта.	1. Специалист отдела сбыта представляется, предоставляет документы: – удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать). 2. Предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном письме). 3. Производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность. 4. Снимает показания. 5. Вносит информацию в РЕЕСТР показаний счетчиков эл.энергии, снятых у бытовых абонентов (Приложение 4). 6. При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета специалист отдела сбыта составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии (заверяется подписями контролера и представителя юридического лица). 7. Специалист отдела сбыта вносит информацию в общую базу данных.	раз в месяц, в рабочее время
4.2	Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии.		По мере необходимости
5	**Прием показаний приборов учета от потребителя**		
5.1	Интернет-приемная - сканированный документ с подписью потребителя с последующем предоставлением подлинного документа		круглосуточно
5.2	факсимильная связь - документ с подписью потребителя с последующем предоставлением подлинного документа		
5.3	E-mail - сканированный документ с подписью потребителя с последующем предоставлением подлинного документа		
5.4	Центр очного обслуживания (специалисты отдела сбыта – реализация электрической энергии) - бумажный носитель с оригинальной подписью потребителя		рабочее время
5.5.	По телефону (специалисты отдела сбыта – реализация электрической энергии)		рабочее время

6 Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг по передаче электрической энергии, об изменениях тарифов на данные услуги, предоставление иной типовой информации (оказание данной услуги должно прописываться в договоре):		
6.1	автоинформирование посредством E-mail	рабочее время
6.2	автоинформирование посредством телефона	
7 Уведомление потребителя о плановых отключениях электрической энергии:		
7.1	Юридические лица уведомляются посредством (способ уведомления оговаривается в договоре): – телефонограммы; – факса; – автоинформирования.	в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер
8 Информирование потребителя по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии:		
8.1	Центр очного обслуживания (специалисты отдела сбыта – реализация электрической энергии)	в рабочее время
8.2	Телефонная связь (специалисты отдела сбыта – реализация электрической энергии)	рабочее время
8.3	Интернет-приемная	круглосуточно

§2 Услуги по технологическому присоединению к распределительным сетям

1 Технологическое присоединение электроустановок потребителей к распределительным электрическим сетям регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также нормативно-техническими документами ОАО «Электротехнический комплекс» с учетом региональной специфики обслуживания.

2 Порядок выполнения работ по технологическим присоединениям:

Этап		
1.1	Канцелярия	рабочее время
1.2	Канцелярия	в соответствии с установленным режимом работы
1.3	Интернет-приемная	круглосуточно
1.4	Рассмотрение заявки	1 день после получения заявления
1.5	Уведомление потребителя о недостающих документах	3 дня после получения заявки
1.6	Разработка технический условий, анализ затрат	до 10 дней
1.7	Согласование технических условий в ОАО «Электротехнический комплекс»	5 дней
1.8	Согласование и корректировка технических условий в случае необходимости внесения изменений	10 дней с момента повторного обращения Потребителя
1.9	Уведомление потребителя об отсутствии технической возможности оказания услуг по технологическому присоединению	от 5 до 25 дней дня после получения заявки
1.10	Предоставление потребителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов	от 5 до 25 дней после получения заявки
1.11	Подготовка договора технологического присоединения	3 дня
1.12	Предоставление потребителю подписанного со стороны ОАО «Электротехнический комплекс» проекта договора технологического присоединения	3 дня с момента согласования в ОАО «Электротехнический комплекс»
1.13	Подготовка внешних сетей электроснабжения	по условиям договора
1.14	Подготовка и согласование в федеральном органе исполнительной власти по технологическому надзору проекта энергоснабжения	3 дня

1.15	Получение подтверждения о наличии у потребителя разрешения на подачу напряжения от органа исполнительной власти по технологическому надзору	по выполнению технических условий
1.16	Предоставление на подпись потребителю акта технологического присоединения по факту выполнения условий договора	в течение 3 дней с момента технологического присоединения
1.17	Выполнение работ по подключению электроустановки потребителя и опломбирование приборов учета временными пломбами	в течение 3 дней после выполнения работ после заключения договора электроснабжения
1.18	Подготовка и подписание с потребителем договора на услугу по передаче э/э	в течение 1 дня, при наличии акта технологического присоединения, разрешения органа исполнительной власти по технологическому надзору и заявления потребителя
1.19	Прием приборов учета	в течение 3 дней

§3 Теплоснабжение

1 Прием заявления на заключение публичного договора теплоснабжения от новых потребителей, имеющих присоединенную теплосеть		
1.1	Обращение потребителя в расчётно – договорную группу отдела сбыта на предмет заключения договора теплоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени
1.2	Уведомление потребителя о возможности заключения договора теплоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора	в течение 3 дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление потребителю подписанного договора теплоснабжения с приложениями к нему (с выдачей технических условий подключения), либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	- В течение 15 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора и отсутствии технологических ограничений; - В течение 30 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора и выявлении технологических ограничений.

1.4	В случае если договор энергоснабжения заключается с организацией – исполнителем коммунальных услуг (2 группа), договор заключается на срок не меньший и не больший, чем срок действия договора управления многоквартирными домами такой организации с собственниками помещений, а в случае с ТСЖ (ЖСК) не менее трех лет	
2 Взаимодействие с потребителем в рамках действующего публичного договора теплоснабжения		
2.1.	Уведомление потребителя о пролонгации действующего договора теплоснабжения осуществляется в письменном виде с дополнительным уведомлением одним из представленных способов: - посредством E-mail; - посредством SMS; - посредством телефонной связи; - посредством почтовой связи; - посредством факсимильной связи.	За 2 месяца до окончания сроков действия договора
2.2	Уведомление потребителя о внесении изменений в условия договора теплоснабжения по инициативе теплоснабжающей организации. Уведомление должно содержать обоснование причин изменения условий договора.	За 1 месяц до окончания сроков действия договора
2.3	Уведомление потребителя о возможности изменения условий договора теплоснабжения по инициативе потребителя. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа.	В течение 7 дней с момента получения письменного заявления потребителя с обоснованием по изменению условий договора
2.4	Предоставление потребителю подписанного договора (либо дополнительного соглашения к договору) с измененными условиями договора по инициативе потребителя	В течение 15 дней с момента получения письменного заявления потребителя с обоснованием по изменению условий договора
2.5	Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения тепловой энергией потребителя	По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от не анонимного источника

2.6	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала к потребителю в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности тепловой сети с целью локализации и устранения аварии	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.7	Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения тепловой энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление: 1. Средствами массовой информации; 2. Оперативно-диспетчерской службой: -посредством телефонной связи; -посредством факсимильной связи; -посредством почтовой связи; -посредством расклейки информационных объявлений.	Информирование производится за 1 месяц до начала ремонтных работ. Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - вид работ, который будет проводиться; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона.
2.8	Проведение замеров по определению показателей качества тепловой энергии и изменения договорных параметров теплоносителя с оформлением акта.	В течение 2 дней с момента требования потребителя
2.9	Подготовка и представление потребителю платежного документа на оплату потребленной тепловой энергии	Не позднее 5-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.10	Проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 3 дня
2.11	Выдача технических условий на монтаж приборов учета на границах эксплуатационной ответственности по заявке потребителя специалистами ПТО	В течение 10 дней с момента регистрации письменной заявки от потребителя

2.12	Проведение ремонта (замены) приборов учета на границах эксплуатационной ответственности, находящихся на балансе теплоснабжающей организации при выявлении факта их неисправности	В течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявления об обнаружении неисправности
3 Организация работы с потребителем 3-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору теплоснабжения		
3.1	Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения тепловой энергией при наличии задолженности в оплате тепловой энергии за один период платежа, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) потребителю
3.2	Уведомление потребителя об ограничении снабжения тепловой энергией через сутки	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой потребителю за сутки до ограничения снабжения тепловой энергией
3.3	Уведомление потребителя о возможном прекращении снабжения тепловой энергией по истечении 5 дней при неуплате задолженности после введения ограничения снабжения тепловой энергией	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой потребителю за 5 дней до возможного отключения снабжения тепловой энергией
3.4	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения тепловой энергии	В соответствии с условиями публичного договора теплоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
4 Организация работы с потребителем 1-й и 2-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору теплоснабжения		

4.1	Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения тепловой энергией в случае наличия задолженности в оплате тепловой энергии, превышающей 3 ежемесячные размеры платы, установленной договором, а также при неисполнении иных обязательств, установленных законодательством Российской Федерации и условий договора теплоснабжения	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) потребителю за 1 месяц до момента возможного ограничения и (или) прекращения снабжения тепловой энергией
	Уведомление потребителя об ограничении снабжения тепловой энергией через трое суток	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой потребителю за трое суток до ограничения снабжения тепловой энергией
	Ограничение, возобновление снабжения тепловой энергии	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
5 Считывание показаний с приборов учёта		
5.1	Уведомление потребителя 1-й группы о планируемом считывании показаний с приборов учета, расположенных в жилом помещении потребителя, способом, позволяющим определить дату получения такого уведомления: - посредством E-mail; - вручение под роспись письменного извещения с предложением сообщить об удобных для потребителя дате и времени допуска представителя ОАО «ЭТК»; - посредством расклейки информационных объявлений.	Информирование производится за 10 дней до дня считывания показаний. Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - вид работ, который будет проводиться; - дату и время считывания показаний; - ориентировочный интервал считывания показаний; - должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона; - разъяснение последствий бездействия потребителя или его отказа в допуске к прибору учёта.

5.2	Считывание показаний с приборов учета приборов учета, расположенных в жилом помещении потребителя, производится инспектором группы по работе с населением отдела сбыта. Действия инспектора: 1. Представляется и предоставляет: - удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать); - бейдж (фото, наименование компании, ФИО, должность) 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность; 3. Считывает показания с приборов учета; 4. Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: - полное наименование и адрес потребителя; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дата, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание. 5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении тепловой энергии. Акт заверяется подписями инспектора и потребителя. 6. Вносит информацию в общую базу данных.	Не чаще 1 раза в 3 месяца.

5.3	Считывание показаний с приборов учета юридических лиц производится представителем отдела приборов учёта (ПТО). Действия контролера: 1. Представляется и предоставляет: - удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать); - бейдж (фото, наименование компании, ФИО, должность) 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность; 3. Считывает показания с приборов учета; 4. Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: - полное наименование и адрес потребителя; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дата, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание. 5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении тепловой энергии. Акт заверяется подписями контролера и потребителя. 6. Вносит информацию в общую базу данных.	1 раз в год, в течение рабочих дней в рабочее время, если иное не оговорено условиями договора
6 Приём показаний приборов учёта		
6.1	Любыми удобными для потребителей 2-й и 3-й групп способами, в т.ч. посредством: - интернета; - факсимильной связи; - E-mail; с последующим предоставлением оригинала справки с показаниями ПУ.	В рабочее время

6.2	Любыми удобными для потребителя 1-й группы способами, в т.ч. посредством: - интернета; - факсимильной связи; - E-mail; - SMS-сообщения; - почтовых ящиков для передачи показаний ПУ, расположенные в помещениях УК и КТОСов; - многоканального телефона.	В рабочее время
6.3	Считывание показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	Для юридических лиц - один раз в год, если иное не оговорено условиями договора. Для физических лиц – 1 раз в 3 месяца.
7 Информирование потребителя о задолженности по оплате тепловой энергии, об изменении тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора		
7	Информирование производится: -посредством E-mail; -посредством SMS; -посредством телефонной связи; -посредством факсимильной связи.	рабочее время
8 Информирование потребителя по вопросам снабжения тепловой энергией		
8.1	Через Контакт-центр посредством: -телефонной связи; -E-mail.	В соответствии с режимом работы
8.2	Интернет - приемная	Круглосуточно
8.3	Центр очного обслуживания (абонентская служба)	В течение рабочих дней с 08:00 до 17:00, кроме праздничных и выходных дней

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1 Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

– массовое информационное взаимодействие;
– индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
– предоставление информации по инициативе ОАО «Электротехнический комплекс».

2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, общественные организации, в т.ч. КТОСы и управляющие компании, партнеры и сотрудники) о деятельности ОАО «Электротехнический комплекс», возможных каналах связи.

3 Базовые инструменты массового информационного взаимодействия с аудиторией:

– СМИ;

– регулярные встречи специалистов и руководителей отдела сбыта со старшими по домам (ежемесячно в соответствии с графиком проведения собраний в КТОСах и управляющих компаниях).

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым потребителю услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя форме.

3.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

– сроки выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Электротехнический комплекс»;

– перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию ОАО «Электротехнический комплекс»;

– размер оплаты услуг, тарифы;

– комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Электротехнический комплекс»;

– источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «Электротехнический комплекс» (орган, организация и их местонахождение);

– время приема и выдачи документов;

– порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции ОАО «Электротехнический комплекс».

3.2 Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

3.2.1 Очные консультации предоставляются потребителям тепловой энергии в центре обслуживания (абонентской службе), а в части реализации услуги по передаче электрической энергии - в отделе сбыта (реализация э/э).

3.2.2 Консультантами являются сотрудники абонентской службы и специалисты по реализации электрической энергии отдела сбыта ОАО «Электротехнический комплекс», предоставляющие консультации по вопросам деятельности ОАО «ЭТК».

3.2.3 Заочные консультации предоставляются потребителям в контакт-центре и по почте.

3.2.4 Заочные консультации предоставляются потребителю тепловой энергии операторами контакт-центра по типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе данных контакт-центра. В 90 % случаев оператор отвечает на запрос потребителя самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста ОАО «Электротехнический комплекс», оператор уточняет информацию и предоставляет ее потребителю.

Потребителям услуги по передаче электрической энергии консультации предоставляются по телефону специалистов по реализации электрической энергии отдела сбыта.

3.2.5 Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником ОАО «Электротехнический комплекс» на письменный запрос потребителя или в случае поступления жалобы.

3.3 Интерактивные консультации предоставляются потребителю, отправившему в компанию запрос через Интернет-портал или e-mail.

3.4 На вопросы потребителя отвечает специалист, ответственный за Интернет-приемную.

3.5 Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами ОАО «Электротехнический комплекс», отвечающими за сферу запроса потребителя.

4 Предоставление потребителю информации по инициативе ОАО «Электротехнический комплекс» также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

4.1 По инициативе ОАО «Электротехнический комплекс» потребителям предоставляется два типа информации:

– справочная информация;

– напоминания/сообщения.

4.2 К справочной информации относятся:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ОАО «Электротехнический комплекс»;

– настоящий Стандарт;

– перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников ОАО «Электротехнический комплекс»;

– 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 ОАО «Электротехнический комплекс»;

– порядок информирования о ходе исполнения;

– порядок получения консультаций;

– порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию ОАО «Электротехнический комплекс».

4.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

– о наличии задолженности;

– о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

– об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

4.4 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

4.5 На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания брошюрах и буклетах потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности ОАО «Электротехнический комплекс».

4.6 В качестве уведомлений о сложившейся задолженности применяется адресное распространение информационных листовок, без совершения действий, направленных на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.

4.7 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона потребителей операторами контакт-центра или с помощью рассылки по электронной почте, в зависимости от выбранной потребителем формы оповещения.

4.8 Интерактивное информирование включает в себя:

– процедуру индивидуального автоматического информирования.

– справочную информацию, размещенную на сайте ОАО «Электротехнический комплекс».

4.9 Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для потребителей.

4.10 В качестве автоинформирования используются: телефонное и e-mail информирование. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в компанию потребителем.

Приложение 1

Интерактивная информационно-справочная система

1 Интерактивная информационно-справочная система (IVR) используется как вспомогательная функция контакт-центра для предоставления потребителям типовой справочной информации по телефону в автоматическом режиме.

2 При организации системы заочного обслуживания учитываются следующие требования к IVR:

Параметр	Требование
Уровни вложения	4+1 (пятый уровень - соединение с оператором)
Позиции на уровне	4
Время предоставления информации на уровне	не более15 сек.
Время ожидания соединения с оператором	не более 40 сек.

3 При функционировании IVR потребителю обеспечивается возможность:

3.1 набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством нажатия клавиш в тональном режиме, перейти в интересующие подменю (не более 3-4 позиций для выбора на каждом уровне);

3.2 выбрать наиболее важные или часто используемые позиции меню;

3.3 вернуться из любой позиции на предыдущий уровень меню или в корневое меню системы.

3.4 дождаться ответа оператора в случае, если аппарат не поддерживает функцию тонального набора.

4 Варианты сообщений IVR должны быть ориентированны на различную степень информационной подготовленности потребителя.

5 Время ожидания ответа оператора не должно превышать 40 секунд, за исключением случаев пиковой нагрузки в связи с чрезвычайными событиями, когда время ожидания ответа не должно превышать 3-х минут.

Приложение 2

Система автоинформирования

1 Система автоинформирования потребителей предназначена для доведения типовой информации.

2 Автоинформатор используется:

– при информировании потребителей об изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;

– при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги с адресным сообщением суммы долга;

– при напоминании о необходимости проведения мероприятий;

– при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату и т.д.

3 Система автоинформирования осуществляет следующие функции:

– возможность хранения результатов оповещения;

– возможность хранения сценариев оповещения;

– возможность хранения списков оповещения;

– отчет по оповещению;

– мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;

– назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;

– переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

4 Автоинформирование потребителей производится следующими способами:

– телефонное автоинформирование;

– E-mail автоинформирование;

5 Система телефонного автоинформирования имеет возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д. Данное автоинформирование проводится среди потребителей, заключивших с ОАО «Электротехнический комплекс» договор на предоставление услуг, по номерам телефонов, указанным в договоре.

6 E-mail - автоинформирование проводится среди потребителей, заключивших с ОАО «Электротехнический комплекс» договор на предоставление услуг, по адресам электронной почты добровольно предоставленным потребителями.

Приложение 3

Алгоритм интерактивного обслуживания

1 Для предоставления справочной информации в Интернет-приемной организуется раздел «Вопросы».

2 Потребитель может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:

2.1 самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Найти ответ на вопрос», в котором содержаться ответы на часто задаваемые вопросы;

2.2 задав вопрос специалисту ОАО «Электротехнический комплекс».

3 Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

3.1 вручную, методом прямого просмотра всех представленных на Интернет-приемной вопросов/ответов;

3.2 автоматическим поиском по базе данных вопросов/ответом по ключевому слову.

4 Если потребитель не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе ответов, он может отправить вопрос специалисту ОАО «Электротехнический комплекс».

5 Для того чтобы задать вопрос специалисту ОАО «Электротехнический комплекс» потребителю требуется заполнить автоматизированную форму.

6 После поступления вопроса в ОАО «Электротехнический комплекс», Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты уведомление, в котором потребителю выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что ответ на его вопрос будет отправлен в течение одного рабочего дня.

7 Специалист ОАО «Электротехнический комплекс» производит рассмотрение писем:

7.1 Если вопрос, заданный потребителем не относится к сфере предоставления услуг ОАО «Электротехнический комплекс», специалист направляет ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности ОАО «Электротехнический комплекс».

7.2 Если вопрос, заданный потребителем, относится к типовым вопросам, специалист ОАО «Электротехнический комплекс» отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом «Вопросы».

7.3 Если вопрос, заданный потребителем, выходит за рамки компетенции специалиста ОАО «Электротехнический комплекс», он переадресует вопрос потребителя соответствующему специалисту, ответственному за исполнение обращения по направлению.

8 Если ответ на вопрос потребителя не может быть предоставлен в течение этого же рабочего дня, специалист ОАО «Электротехнический комплекс» направляет потребителю уведомление об этом, с указанием сроков получения ответа.

9 Специалист ОАО «Электротехнический комплекс» направляет ответы на все поступающие вопросы потребителей, за исключением следующих случаев:

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника ОАО «Электротехнический комплекс», а также членов его семьи;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

10 Системы автоинформирования предназначены для предоставления информации потребителю без предварительного запроса.

11 Перечень информации для автоинформирования и список потребителей для информирования формируется специалистами и утверждается руководящим работником ОАО «Электротехнический комплекс».

12 В случае необходимости изменения услуг потребитель обращается к разделу Интернет-приемной «Подать заявку на получение/изменение условий оказания услуги».

13 Для подачи любой заявки потребителю необходимо заполнить автоматизированную форму.

14 После отправки потребителем заявки, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты письмо, в котором потребителю выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что заявка будет рассмотрена в течение 3 рабочих дней, после чего с ним свяжется специалист ОАО «Электротехнический комплекс».

15 Все заявки от потребителей ОАО «Электротехнический комплекс» автоматически поступают на электронный адрес специалисту ОАО «Электротехнический комплекс», ответственному за маршрутизацию заявок.

16 Специалист ОАО «Электротехнический комплекс» проверяет полноту предоставленных в заявках сведений, если имеются недостающие данные, связывается с потребителем по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

17 Если данные потребителем предоставлены верно, перенаправляет заявки соответствующим специалистам ОАО «Электротехнический комплекс» по территориальной принадлежности.

18 Специалист ОАО «Электротехнический комплекс» связывается с потребителем для согласования времени принятия дальнейших действий по заявке.

19 В случае возникновения претензий потребитель обращается к разделу Интернет-приемной «Обращения, жалобы».

20 Для подачи жалобы потребителю необходимо заполнить автоматизированную форму.

21 После отправки потребителем заявки, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты письмо, в котором потребителю выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что жалобы будет рассмотрена в течение 14 рабочих дней, после чего с ним свяжется специалист ОАО «Электротехнический комплекс».

22 Все жалобы от потребителей ОАО «Электротехнический комплекс» автоматически поступают на электронный адрес специалисту ОАО «Электротехнический комплекс», ответственному за маршрутизацию жалоб.

23 Специалист ОАО «Электротехнический комплекс» проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с потребителем по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

24 Если данные потребителя предоставлены верно, перенаправляет жалобы для рассмотрения.

25 Письменный ответ направляется потребителю, краткое содержание публикуется в соответствующем разделе Интернет-приемной. Специалист ОАО «Электротехнический комплекс» проводит мониторинг действий, предпринятых компанией по жалобе.

Приложение 4

РЕЕСТР
показаний счетчиков тепловой энергии, снятых у абонентов (физических лиц)

Здание:
Период:

№ п/п	Квартира №	Предыдущие показания	Текущие показания	Потребление		Дата	Подпись абонента	Примечания

Приложение 4/1

РЕЕСТР
показаний счетчиков тепловой энергии, снятых у абонентов (юридических лиц)

№ п/п		Номер договора	ФИО	Адрес объекта	Счетчик			Дата	Показания	Подпись абонента	Подпись специалиста ОАО «ЭТК»
					тип	номер	прошл. показ				

Приложение 4/2

РЕЕСТР
показаний счетчиков электрической энергии, снятых у абонентов

№ п/п	Номер договора	ФИО	Адрес объекта	Счетчик			Дата	Показания	Подпись абонента	Подпись специалиста ОАО «ЭТК», ответственного за снятие показаний
				тип	номер	прошл. показ				

Приложение 5

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№1	**№2**	**№3**	**№4**	**№5**	**№6**	**№7**	**№8**	**№9**	**№10**	**№11**	**№12**	**№13**	**№14**	**№15**	**№16**
№	Дата	Время	Ф.И.О. потреби теля	Домашний адрес	Теле-фон	Тематика обращений	Причина обращения	Оператор	Отв. лицо	Принятые меры	дата исполне-ния заявки	Причины задержки исполне-ния	Ответ потреби-телю	Благодар-ность потреби-теля	срок исполне-ние (кол-во дней)