

Государственное унитарное предприятие Ставропольского края
«СТАВРОПОЛЬКОММУНЭЛЕКТРО»

ПРИКАЗ

13.03.2020

№ 77-н

Об утверждении стандарта качества
обслуживания потребителей
государственного унитарного предприятия
«Ставрополькоммунэлектро»

В соответствии с требованиями, установленными Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии, и программ мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества обслуживания потребителей ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» (далее – Стандарт).
2. Начальнику отдела АСУП по АИС «Энергосбыт-СКЭ», программного обеспечения, эксплуатации и технической поддержки обеспечить размещение настоящего приказа и прилагаемого Стандарта в течение трех рабочих дней со дня подписания на официальном сайте ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3. Директорам филиалов довести до сведения сотрудников прилагаемый Стандарт, разместить на информационных стенах и обеспечить контроль его соблюдения.
4. Общий контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по реализации электроэнергии А.И. Легкого.
5. Признать утратившим силу ранее утвержденный стандарт качества обслуживания потребителей ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» с момента подписания настоящего приказа.
6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Временно исполняющий
обязанности директора

А.А.Чумаков

Утверждено

Приказом ГУП СК Ставрополькоммунэлектро»
от 13.03.2020 № 77-н

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ «СТАВРОПОЛЬКОММУНЭЛЕКТРО»**

г. Ставрополь
2020г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ.....	4
3. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ	4
4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТ	5
5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	6
5.1. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	6
5.2. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	7
5.3. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	7
6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10
6.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРИ ОЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ	10
6.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	13
6.3. ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	14
6.4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФИСАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПРИЕМУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	15
6.5. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКУ ОФИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМУ ПРИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	16
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	17
7.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ	17
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ	17
7.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ.....	19
8. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	20
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	20
10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	21
11. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПО ДОГОВОРАМ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ (КУПЛИ-ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ)	23
12. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	27

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей Государственного унитарного предприятия Ставропольского края «Ставрополькоммунэлектро» (далее соответственно – стандарт, предприятие) разработан в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электроэнергии, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 N 442 и на основе Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии». Стандарт устанавливает общие требования к обслуживанию потребителей.

Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных лиц посредством публикации на официальном сайте предприятия - www.ske.ru в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", размещения на информационных стендах в центрах обслуживания потребителей, по запросу потребителей, а также иными способами, обеспечивающими доступность документа для максимально широкой аудитории. Настоящий Стандарт является внутренним нормативным документом и обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями предприятия при взаимодействии с лицами, являющимися потребителями услуг.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями: физическими и юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных и иных специализированных потребительских кооперативов, либо управляющих организаций.

Стандарт не регламентирует взаимодействие компаний и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Настоящий Стандарт устанавливает требования к:

организации взаимодействия с потребителями посредством очного обслуживания на площадках центров обслуживания потребителей предприятия;

организации заочного обслуживания посредством сети Интернет (электронного обслуживания) через Личный кабинет потребителя, Интернет-приемную, Е-mail сервисы;

организации процессов взаимодействия с потребителями при оказании услуг;

контролю за соблюдением качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей предприятием;

организации обратной связи по инициативе как предприятия, так и потребителей.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия предприятия с потребителями.

2.2. Стандарт определяет и регламентирует следующие процедуры взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений потребителей;

- текущее обслуживание потребителей;

- реагирование на обращения, обеспечение «обратной связи»;

- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;

- осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;

- обеспечение информированности потребителей.

2.3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителям;

- оптимизация временных и материальных затрат потребителей при взаимодействии с предприятием.

3. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

В настоящем Стандарте учтены требования следующих нормативных правовых актов:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г.

№ 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

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»;

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354;

ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ

В настоящем Стандарте применены следующие термины.

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация, которой в установленном порядке присвоен статус гарантировавшего поставщика, обязанная в соответствии с нормативными правовыми актами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

Жалоба (претензия) - направленное потребителем в адрес предприятия, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками предприятия, в том числе по каналам телефонной связи, почте, электронной почте, посредством корпоративного сайта, личный кабинет потребителя.

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

Обращение – направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление по вопросам деятельности предприятия. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, e-mail, интерактивных сервисов через сеть «Интернет» и других каналов.

Опрос (анкетирование) – метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом).

Отзыв – обращения потребителей, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками предприятия.

Открытые данные - информация, размещенная в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в виде систематизированных данных, организованных в формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку без предварительного изменения посетителем, в целях неоднократного, свободного

и бесплатного использования.

Официальный сайт предприятия - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности предприятия, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит предприятию.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного очного контакта с сотрудниками предприятия.

Персональные данные потребителя – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации физического лица относятся: совокупность паспортных данных, фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес регистрации; для юридического лица совокупность: наименование организации, Ф.И.О. руководителя, реквизиты организаций.

Потребитель – потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд;

Центр обслуживания потребителей – подразделение предприятия, предназначенное для очного приема обращений потребителей, заключения договоров энергоснабжения (купли – продажи (поставки) электрической энергии (мощности), приема показаний приборов учета электрической энергии, начисления платы и приема денежных средств с потребителей, а также иных вопросов, связанных с процессом энергоснабжения;

Пункты обслуживания потребителей – подразделение предприятия, предназначенное для обеспечения приема платежей за потребленную электроэнергию без взимания комиссии и очного приема показаний приборов учета электрической энергии от потребителей.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

5.1. Принципы взаимодействия с потребителями

Основными принципами взаимодействия предприятия потребителями являются высокое качество и доступность обслуживания, под которой понимается:

Территориальная доступность – качественное обслуживание вне зависимости от удаленности места проживания потребителя;

Организационная доступность – потребителю не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им условий, необходимых для оказания данной услуги;

Информационная доступность – полная и доступная информация о деятельности предприятия;

Принцип оказания «обратной связи» – осуществление изменений в деятельности предприятия в ответ на потребности и ожидания потребителей.

Защита персональных данных – предприятие обязуется защищать все персональные данные, получаемые от потребителей;

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

Потребителям обеспечивается возможность оперативного ответа на вопросы с возможностью решения вопроса за одно обращение.

Обслуживание потребителей ведется с использованием «принципа одного окна», т.е. при получении обращения потребителя, сотрудники предприятия самостоятельно решают вопросы со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

5.2. Организационно-нормативное обеспечение

Система обслуживания потребителей в центрах обслуживания потребителей организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный уровень качества, удовлетворяющий запросам потребителей, и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации и условиям договора.

Предприятие предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного, заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя для обращений и консультаций по вопросам энергоснабжения и предоставления услуг.

Для очного обслуживания потребителей функционируют центры обслуживания потребителей и пункты обслуживания потребителей на территории Ставропольского края.

Для создания и поддержания эффективной системы обслуживания потребителей предприятие обеспечивает наличие:

квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания потребителей;

помещений для приема потребителей;

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

С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- положения о филиалах и участках предприятия;

- должностные инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей.

5.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

Эффективность процесса взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством сокращения количества очных контактов потребителя и предприятия;

- индивидуальный подход к потребителям;

- единство требований к качеству предоставления услуг;
 - соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
 - оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
 - полнота, актуальность и достоверность информации;
 - предоставление информации потребителям посредством разнообразных коммуникаций;
- Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:
- удовлетворенность потребителей качеством услуг по энергоснабжению;
 - соблюдение качества обслуживания потребителей.

5.3.1. С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, предприятие размещает в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства и на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующую информацию:

- перечень сведений, которые собственникам жилых помещений в многоквартирном доме необходимо предоставить предприятию для расчета размера платы за коммунальную услугу;
- информация о сроках и способах внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- информация о сроках и способе передачи показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- платежные реквизиты предприятия;
- информация об адресе (местонахождении), режима работы, контактных телефонах и адресах электронной почты предприятия, а также филиалов и участков предприятия;
- постановление Региональной тарифной комиссии Ставропольского края «Об установлении тарифов на электрическую энергию для населения Ставропольского края и приравненных к нему категорий потребителей»;
- порядок и форма оплаты коммунальных услуг, сведения о последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги, отсутствия прибора учета, несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, а также недопуска в помещение для проверки состояния приборов учета и достоверности переданных сведений о показаниях таких приборов учета.

5.3.2. Предприятие размещает на официальном сайте и на информационных стендах (стойках), расположенных в центрах и пунктах обслуживания потребителей, а также путем указания не реже 1 раза в квартал в платежных документах информацию:

о последствиях недопуска потребителем сотрудников предприятия или

уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое (нежилое) помещение или домовладение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее переданных потребителем сведений о показаниях приборов учета;

о последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

5.3.3. На официальном сайте предприятия также размещается следующая информация:

- цена на электрическую энергию, дифференцированную в зависимости от условий, определенных законодательством Российской Федерации. При этом отдельно раскрывается цена закупки электрической энергии, стоимость услуг по ее передаче, а также стоимость иных услуг, оказание которых является неотъемлемой частью поставки электрической энергии потребителю;

- формы договоров энергоснабжения, купли-продажи электрической энергии (мощности);

- перечень лицензий на осуществление соответствующего вида деятельности (при наличии);

- информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности по тарифным группам по территориальным сетевым организациям по уровням напряжения;

- информация о ежемесячных фактических объемах потребления электрической энергии (мощности) по группам потребителей;

- информация об инвестиционной программе;

- информация о выделенных оператором подвижной радиотелефонной связи абонентских номерах и (или) об адресах электронной почты, предназначенных для направления потребителю электрической энергии (мощности) уведомления о введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

- размер регулируемой сбытовой надбавки с указанием решения уполномоченного регулирующего органа об установлении тарифа;

- предельные уровни нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) в соответствующем расчетном периоде, дифференцированные по ценовым категориям, в том числе следующие составляющие расчета предельного уровня нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) для первой ценовой категории, учтенные гарантировавшим поставщиком при расчете указанного предельного уровня, а также составляющие расчета предельных уровней нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность), учтенные гарантировавшим поставщиком при расчете предельных уровней нерегулируемых цен для первой - шестой ценовых категорий и нерегулируемых цен на электрическую энергию

(мощность) (ставки нерегулируемых цен) для первой - шестой ценовых категорий:

- средневзвешенная нерегулируемая цена на электрическую энергию (мощность), используемая для расчета предельного уровня нерегулируемых цен по первой ценовой категории;
- коэффициент оплаты мощности потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по первой ценовой категории;
- величина мощности, соответствующей покупке электрической энергии гарантирующим поставщиком у производителей электрической энергии (мощности) на розничных рынках;
- суммарная величина мощности, оплачиваемой потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по второй - шестой ценовым категориям, с распределением по ценовым категориям;
- объем потребления мощности населением и приравненными к нему категориями потребителей;
- суммарный объем потребления электрической энергии потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по второй - шестой ценовым категориям, с распределением по ценовым категориям, в том числе суммарный объем потребления электрической энергии в отношении потребителей (покупателей), осуществляющих расчеты по второй ценовой категории, с распределением по каждой зоне суток;
- величина изменения средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), связанная с учетом данных, относящихся к предыдущим расчетным периодам (при наличии такого изменения);
- об объемах покупки электрической энергии (мощности) на розничном рынке электроэнергии с указанием:
 - поставщика электрической энергии (мощности);
 - объемов поставки электрической энергии (мощности) по договору;
 - цены на электрическую энергию (мощность);
 - о фактическом полезном отпуске электрической энергии (мощности) потребителям с выделением поставки населению.
- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- разработанные и внедренные Стандарты качества обслуживания потребителей;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Система очного обслуживания потребителей осуществляется в центрах обслуживания потребителей и пунктах обслуживания потребителей,

расположенных на территории Ставропольского края. Количество и места расположения центров и пунктов обслуживания потребителей определены исходя из принципа доступности очного обслуживания.

Центры обслуживания потребителей:

Центральный офис ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро»:

Почтовый адрес: 355037, г. Ставрополь, ул. Шпаковская, 76/6

Телефон, факс: (8652) 74-09-31, 74-88-02 e-mail: mail@ske.ru

Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Зеленокумск:

Почтовый адрес: 357913, г. Зеленокумск, пер. Короткий, 20, офис 1

Телефон, факс: (86552) 6-22-68 e-mail: gpsk01@ske.ru

Участок ст. Курская филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Зеленокумск

Почтовый адрес: 357850, ст. Курская, ул. Кольцевая, 42

357850, ст. Курская, пер. Октябрьский, 11А

Телефон, факс: (86564) 6-31-07; e-mail: gpsk02@ske.ru

Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Изобильный:

Почтовый адрес: 356146, г. Изобильный, ул. Крупской, 2а, офис 1

Телефон, факс: (86545) 2-63-17

e-mail: gpsk03@ske.ru

Пос. Солнечнодольск филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Изобильный:

Почтовый и фактический адрес: 356126, пос. Солнечнодольск, бульвар Школьный, 2

Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Ипатово:

Почтовый адрес: 356630, г. Ипатово, ул. Чапаева, 36, офис 1

Телефон, факс: (86542) 5-84-14, 5-84-17

e-mail: gpsk04@ske.ru

Участок с. Дивное филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Ипатово:

Почтовый адрес: 356720, с. Дивное, ул. Шоссейная, 17

Телефон, факс: (86555) 4-54-21

e-mail: gpsk05@ske.ru

Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Минеральные Воды:

Почтовый адрес: 357212, г. Минеральные Воды, ул. Ставропольская, 37, оф. 1

Телефон, факс: (87922) 6-69-97,

e-mail: gpsk06@ske.ru

Участок с. Александровское филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Минеральные Воды:

Почтовый адрес: 356300, с. Александровское, ул. Пятигорская, 30

Телефон, факс: (86557) 278-71 e-mail: gpsk07@ske.ru

Участок с. Курсавка филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Минеральные Воды:

Почтовый адрес: 357070, с. Курсавка, ул. Строителей, 34

Телефон, факс: (86556) 6-13-52 e-mail: gpsk09@ske.ru

Участок ст. Ессентукская филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Минеральные Воды:

Почтовый адрес: 357350, ст. Ессентукская, ул. Западная, 47

357350, ст. Ессентукская, ул. Гагарина, 56а

Телефон, факс: (87961) 5-05-85 e-mail: gpsk08@ske.ru

Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Михайловск:

Почтовый адрес: 356200, г. Михайловск, ул. Почтовая, 1-а, офис 1

Телефон, факс: (86553) 6-14-85, 6-60-72 e-mail: gpsk10@ske.ru

Участок с. Грачевка филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Михайловск:

Почтовый адрес: 356250, с. Грачевка, ул. Ставропольская, 40

Телефон, факс: (86540) 4-13-61 e-mail: gpsk11@ske.ru

Участок с. Кочубеевское филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Михайловск:

Почтовый адрес: <u>357000, с. Кочубеевское, ул. Скрипникова, 25</u> Телефон, факс: <u>(86550) 2-27-73 e-mail: gpsk12@ske.ru</u>
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Нефтекумск: Почтовый адрес: <u>356883, г. Нефтекумск, ул. Виноградная, №1 «В»</u> Телефон, факс: <u>(86558) 4-51-44, 2-26-48</u> e-mail: <u>gpsk13@ske.ru</u>
Участок с. Левокумское филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Нефтекумск: Почтовый адрес: <u>357960, с. Левокумское, ул. Шоссейная, 18а</u> Телефон, факс: <u>(86543) 3-16-77</u> e-mail: <u>gpsk14@ske.ru</u>
Участок с. Степное филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Нефтекумск: Почтовый адрес: <u>357930, с. Степное, ул. Мира, 90</u> Телефон, факс: <u>(86563) 3-13-85 e-mail: gpsk15@ske.ru</u>
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Новоалександровск: Почтовый адрес: <u>356000, г. Новоалександровск, ул. Ленина, 13, офис 1</u> Телефон, факс: <u>(86544) 6-11-75</u> e-mail: <u>gpsk16@ske.ru</u>
Участок с. Красногвардейское филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Новоалександровск: Почтовый адрес: <u>356031, с. Красногвардейское, ул. Лихачева, 1/2</u> Телефон, факс: <u>(86541) 2-53-01</u> e-mail: <u>gpsk17@ske.ru</u>
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Новопавловск: Почтовый адрес: <u>357840, г. Новопавловск, ул. Правды, 10, офис 1</u> Телефон, факс: <u>(87938) 5-10-66, 5-25-30</u> e-mail: <u>gpsk18@ske.ru</u>
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Светлоград: Почтовый адрес: <u>356530, г. Светлоград, ул. Светлая, 9-а, офис 1</u> Телефон, факс: <u>(86547) 4-56-56, 4-50-68</u> e-mail: <u>gpsk19@ske.ru</u>
Участок г. Благодарный филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Светлоград: Почтовый адрес: <u>356420, г. Благодарный, ул. Советская, 232</u> Телефон, факс: <u>(86549) 5-15-92</u> e-mail: <u>gpsk20@ske.ru</u>
Участок с. Летняя Ставка филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Светлоград: Почтовый адрес: <u>356540, с. Летняя Ставка, пр. Почтовый, 4а</u> Телефон, факс: <u>(86565) 2-06-95</u> e-mail: <u>gpsk21@ske.ru</u>

Пункты обслуживания потребителей:

Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Ипатово: Местонахождение: <u>356630, г. Ипатово, ул. Гагарина, 67А</u>
Участок с. Красногвардейское филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Новоалександровск. Местонахождение: <u>356031, с. Красногвардейское, ул. Ленина, 54</u>
Участок с. Курсавка филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Минеральные Воды. Местонахождение: <u>357070, с. Курсавка, ул. Красная, 18</u>
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Зеленокумск: Местонахождение: <u>357913, г. Зеленокумск, ул. Советская, 5</u>
Участок г. Благодарный филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро»

г. Светлоград:
Местонахождение: 356420, г. Благодарный, ул. Первомайская, 59
Участок с. Летняя Ставка филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро»
г. Светлоград
Местонахождение: 356540, с. Летняя Ставка, ул. Аэроромная, 3А
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Михайловск:
Местонахождение: 356200, г. Михайловск, ул. К.Маркса, 77А
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Нефтекумск:
Местонахождение: 356883, г. Нефтекумск, микрорайон 1 , дом 15
Филиал ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро» г. Нефтекумск:
Местонахождение: 356871, пос. Затеречный, ул. Коммунальная, 5
Участок с. Левокумское филиала ГУП СК «Ставрополькоммунэлектро»
г. Нефтекумск
Местонахождение: 357960, с. Левокумское, ул. Пушкина, 147

6.2. Организация приема потребителей

6.2.1. Прием потребителей производится в каждом центре и пункте обслуживания потребителей в отведенное для этого время.

6.2.2. Предприятие предоставляет возможность каждому потребителю получить консультацию сотрудника, взаимодействующего с потребителями, при этом срок ответа на вопрос не может превышать 20 календарных дней, но может быть увеличен по согласованию с руководством (максимальный срок ответа не должен превышать 30 календарных дней).

- Для отдельных категорий потребителей (одинокие люди с ограниченными возможностями передвижения, ветераны ВОВ, одинокие незрячие или слабовидящие люди) предприятием может быть организован выезд на дом к данному потребителю (индивидуальное выездное обслуживание) на основании письменного или телефонного обращения потребителя. Необходимость выездного обслуживания определяется в случае невозможности получения таким потребителем ответа на обращение посредством телефонной связи.

- Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания потребителя определяется исходя из удаленности населенного пункта, в котором зарегистрирован потребитель, от подразделения предприятия, но не позднее, чем через 30 рабочих дней с момента обращения потребителя.

6.2.4. На предприятии установлены следующие параметры средней продолжительности очного взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Параметр (среднее значение)
Ожидание в очереди	не более 15 мин.
Обслуживание потребителя	
Консультация	10 мин.
Выдача документов	10 мин.
Прием документов для заключения (изменения, расторжения) договора	10 мин.

6.3. Этикет общения с потребителями

6.3.1 Личное общение с потребителем является важным элементом корпоративной культуры предприятия. Сотрудник, принимающий потребителя, является лицом предприятия, от него зависит восприятие потребителем предприятия.

6.3.2. С любым посетителем сотрудники предприятия должны вести себя уважительно и приветливо, в частности, принимая потребителя, сотрудник обязан:

- поприветствовать потребителя и предложить ему присесть;
- приветствуя потребителя, сотрудник демонстрирует, что заметил его, и сообщает о своей готовности помочь ему;
- вежливой форме узнать имя и отчество потребителя, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
- внимательно выслушать потребителя;
- отвечать на вопросы потребителя вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив потребителя подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпение, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, не проявлять безразличие к проблемам потребителя;
- при приемке от потребителя письменного заявления, сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан внимательно изучить его; при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у потребителя недостающую информацию (в том числе ФИО, контактные данные и т.п.); известить потребителя о сроке разрешения проблемы/жалобы в случае невозможности решения проблемы в день обращения; подготовить письменный ответ по необходимости; обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени проработки и подготовки ответа, с уведомлением потребителя о сроках его направления.

6.3.3. При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы потребителя, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность потребителю самому записать основные ответы.

6.3.4. Форма изложения устных или письменных обращений к потребителям не должна допускать категоричных выражений.

6.3.5. Категорически запрещается в присутствии потребителей порочить репутацию предприятия, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать

пищу во время обслуживания потребителя. В случае если во время разговора с потребителем возникла необходимость прервать разговор, необходимо вежливо предупредить его об этом и попросить подождать.

6.3.6. В случае, когда потребитель пришел к сотруднику, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у потребителя проблему.

6.3.7. Не должно возникать ситуаций, когда потребитель находится в рабочее время в кабинетах подразделений центров и пунктов обслуживания потребителей в отсутствии сотрудников.

6.3.8. При установлении фактов грубого обращения сотрудников предприятия с потребителем, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи энергии, виновные сотрудники предприятия привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

6.4. Требования к центрам и пунктам обслуживания потребителей

6.4.1 Центры и пункты обслуживания потребителей должны быть организованы в максимально доступном для большинства потребителей месте.

6.4.2 Должен быть обеспечен беспрепятственный доступ потребителей в рабочее время (часы приема), в том числе граждан-потребителей с ограниченными возможностями.

6.4.3. Обязательное наличие информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в центр и пункт обслуживания (вывеска с наименованием предприятия, его структурного подразделения, табличка с информацией о режиме работы);

- по пути к помещениям для приема потребителей (указатели движения).

6.4.4. Помещения должны быть оснащены пишущими ручками, бумагой и местами для сидения потребителей;

касса оборудована железной дверью и сигнализацией; окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности, но быть удобным для передачи платежных документов потребителю;

обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте;

на видном месте располагается табличка с информацией о праве на обслуживание вне очереди:

- ветеранов ВОВ и ветеранов боевых действий;
- инвалидов ВОВ и инвалидов боевых действий;
- инвалидов I и II групп.

6.4.5. В целях безопасности сотрудников и потребителей центры и пункты оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

6.4.6. Офисные помещения, предназначенные для обслуживания потребителей, должны быть выполнены в корпоративном стиле.

6.4.7. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение комнатных цветов и растений.

6.4.8. Центры и пункты обслуживания потребителей должны содержаться в чистоте. Каждый день необходимо проветривать и проводить влажную уборку. В помещениях должны отсутствовать предметы/вещи, которые загромождают пространство и создают нелицеприятное впечатление. Ответственность за чистоту и порядок в помещении несет непосредственный руководитель подразделения.

6.5. Требования к сотруднику центра и пункта обслуживания, осуществляющему прием потребителей

6.5.1 Требования к содержанию рабочего места сотрудников:

каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисном помещении;

на рабочем месте запрещен прием пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода);

недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющую прямого отношения к служебной деятельности; посуду, косметику;

оборудование, на котором работает сотрудник, следует содержать в чистоте;

проводы от компьютеров, принтеров, сканеров, телефонов, по возможности, должны быть скрыты, либо аккуратно сложены;

место сотрудника, работающего с потребителями должно быть свободно от посторонних вещей, затрудняющих процесс обслуживания потребителя.

6.5.2. Требования к внешнему виду сотрудника:

-каждый сотрудник, работающий с потребителями, должен носить личную нагрудную идентификационную карточку с указанием наименования организации, должности, имени, отчества и фамилии сотрудника;

- сотрудники должны поддерживать деловой стиль, который создает положительный деловой имидж; стиль одежды деловой (классический), для мужчин – костюм, брюки с рубашкой/джемпером, для женщин – костюм, платье, брюки/юбка с блузой; в холодное время допустимы пуловеры, жилеты, водолазки. Недопустимо приходить на работу в спортивной, пляжной одежде, а также в излишне открытой и вызывающей;

- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь (желательно классических моделей). Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

6.5.3. Сотрудники, явившиеся на работу в неопрятном виде и несоответствующей одежде, могут быть не допущены к работе в этот день непосредственным руководителем.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Предприятие осуществляет заочное обслуживание потребителей с использованием почтовой связи, телефонной связи и сети Интернет.

7.1. Организация обработки письменных обращений

7.1.1. Потребитель может обратиться с письменным обращением в адрес любого подразделения предприятия или центральный офис предприятия по электронной почте, посредством услуг почтовой связи или лично в подразделение предприятия.

7.1.2. Письменное обращение также может быть направлено через официальный сайт предприятия www.ske.ru в раздел «интернет-приемная» или размещено в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

7.1.3. Все письменные обращения, поступающие в адрес предприятия, регистрируются и обрабатываются.

7.1.4. Сотрудники предприятия, обеспечивающие регистрацию и обработку поступающих письменных обращений потребителей, используют единую информационную базу данных («Документооборот»), с помощью которой контролируются все запросы потребителей.

7.1.5. После регистрации в единой информационной базе письменное обращение рассматривается руководством и направляется в соответствующее подразделение для подготовки ответа.

7.1.6. Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено сотрудниками предприятия в течение 30 календарных дней (за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ). В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с письменным уведомлением потребителя.

7.1.7. Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке предприятия, подписывается уполномоченным лицом и обязательно содержит контактные данные исполнителя.

7.1.8. Действия по рассмотренному обращению не производятся с уведомлением об этом потребителя в случаях:

если в письменном обращении не указаны контактные данные или если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника предприятия, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

7.2. Организация обслуживания с использованием телефонной связи

7.2.1. Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт, сообщение по телефону с автоответчиком, факс.

7.2.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются в платежных документах; на информационных стендах, размещенных в офисах предприятия, на официальном сайте предприятия и в настоящем Стандарте.

7.2.3. В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации любой сотрудник предприятия обязан поприветствовать потребителя и представиться, назвав свою фамилию, занимаемую должность и название подразделения предприятия.

7.2.4. Сотрудник предприятия выслушивает обращение потребителя.

7.2.5. По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель в момент разговора вправе получить ответ на свой вопрос. Если сотрудник, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ, потребителю сообщается о соединении его с необходимым специалистом для получения точной и полной информации.

7.2.6. Если сотрудник, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для потребителя требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем перезванивает сотрудник предприятия).

7.2.7. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения предприятия.

7.2.8. В случае обращения потребителя по телефону, за получением информации о состоянии расчетов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребителю необходимо представиться, назвать номер лицевого счета и адрес. В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, сотрудник предприятия имеет право отказать ему в предоставлении запрашиваемой информации.

7.2.9. В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорблений или угрозы в адрес сотрудника предприятия или предприятия, сотрудник имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

7.2.10. По окончании разговора сотрудник предприятия обязан высказать благодарность потребителю за его обращение в адрес предприятия и попрощаться.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Телефонное обслуживание потребителя	Соединение с сотрудником	40 сек.
	Предоставление информации сотрудником	5 мин.

7.2.11. Требования к сотрудникам предприятия во время общения по телефону:

впечатление о предприятии складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;

недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после пятого сигнала звонка должен следовать ответ;

телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;

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.

7.3. Организация обслуживания с использованием сети Интернет

7.3.1. Интернет-обслуживание потребителей организуется на базе официального сайта предприятия www.ske.ru через разделы «Юридическим лицам», «Физическим лицам», «Интернет-приемная» или «Личный кабинет». Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с информацией, размещенной на официальном сайте предприятия.

7.3.2. Порядок работы с разделом «Интернет-приемная»:

потребитель может задать вопрос, касающийся договорных отношений с предприятием, энергоснабжения и иные вопросы, находящиеся в компетенции предприятия;

в течение тридцати рабочих дней с момента размещения вопроса потребителю направляется ответ на данный вопрос.

7.3.3. Организация обслуживания потребителей через Личный кабинет потребителя.

- личный кабинет расположен на сайте предприятия www.ske.ru для использования потребителями;

- личный кабинет является точкой доступа гражданина-потребителя к ограниченной персонализированной информации и предназначен для предоставления сервисов по удаленной работе с оперативными данными, в частности передача показаний приборов учета, самостоятельное заполнение и печать документов на оплату.

7.3.4. Интернет обслуживание ведется по двум направлениям:

предоставление справочной информации;

удовлетворение электронных обращений потребителей.

Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Интернет-обслуживание		
Корпоративный сайт	Обновление информации в случае изменения	В течение 20 календарных дней.
Личный кабинет	Ответ на поставленный вопрос	В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа может быть продлен по согласованию с руководителем, ответственным за предоставление информации, но не более чем на 30 календарных дней.
Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства	Ответ на поставленный вопрос	
E-mail	Ответ на поставленный вопрос	

8. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.

8.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей и предприятия.

8.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники предприятия обязаны:

стремиться действовать в интересах потребителя, не ущемляя интересы предприятия, уметь распознать и избежать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликт могут быть вовлечены другие потребители;

соблюдать принцип конфиденциальности.

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

8.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников предприятия, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личные интересы.

8.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения потребителей, стремясь обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.

9.1. По отношению к потребителю, обратная связь подразделяется на:

активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания предприятием);

пассивную (предприятие обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

9.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:
претензии и жалобы;
предложения;
отзывы о деятельности.

9.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
устные и письменные обращения потребителей;
телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;

раздел на официальном сайте предприятия «Интернет-приемная»;
электронная почта.

9.4. Обращение по любым каналам связи в адрес предприятия доступно для потребителей без взимания платы.

9.5. Сотрудники предприятия систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

9.6. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон.

9.7. По выбору потребителя ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного им канала связи (почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты и т. д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение потребителя соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение потребителя.

9.8. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

10.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

массовое информационное взаимодействие;
индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
предоставление информации по инициативе предприятия.

10.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнеры и сотрудники) о деятельности предприятия, возможных каналах связи.

10.3. Базовым инструментом массового информационного взаимодействия с аудиторией являются средства массовой информации, в том числе официальный сайт предприятия.

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

для потребителя форме.

10.5. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

Сроки выполнения действий, входящих в компетенцию предприятия; перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию предприятия;

цена на электрическую энергию;

комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию предприятия;

источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию предприятия (орган, организация и их местонахождение);

время приема и выдачи документов;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции предприятия.

10.6. Предоставление потребителю информации по инициативе предприятия осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

10.7. По инициативе предприятия потребителям предоставляется два типа информации:

справочная информация;

напоминания / сообщения.

10.8. К справочной информации относятся:

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

настоящий Стандарт;

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

образцы оформления документов и требования к ним;

схема размещения сотрудников и режим приема;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников, исполняющих функции, входящие в компетенцию предприятия.

10.9. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

о наличии задолженности за потребленную электрическую энергию;

о сроках оплаты за электроэнергию;

об изменении цен на электрическую энергию;

об изменении правил предоставления услуг по энергоснабжению.

10.10. На информационных стендах и официальном сайте предприятия, потребители могут ознакомиться:

с документами, необходимыми для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

с формами договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности);

с разработанными и внедренными гарантирующим поставщиком стандартами качества обслуживания потребителей и изменения указанных стандартов;

с порядком и условиями внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности);

с порядком и условиями приема показаний приборов учета и последствиями вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

с возможными последствиями нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

о сроке предоставления информации о размере задолженности по оплате электрической энергии, по запросу потребителя;

о размере и порядке расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;

о графике обслуживания потребителей в центрах очного и заочного обслуживания потребителей, а также адреса и телефоны указанных центров;

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

о местах обеспечивающих потребителю возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно предприятию без оплаты комиссии (для граждан);

с необходимым перечнем документов со справочной информацией о деятельности предприятия

10.11. В центрах очного обслуживания проводится распространение брошюр и буклетов в которых потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности предприятия.

10.12. В целях информационного взаимодействия с потребителями при изменениях в действующем законодательстве Российской Федерации в области электроэнергетики предприятие проводит информационные семинары-совещания с потребителями.

11. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПО ДОГОВОРАМ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ(КУПЛИ-ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ).

Данные требования относятся к договорам энергоснабжения и договорам купли-продажи электрической энергии, если последние заключаются с потребителями, на которых распространяется действие настоящего Стандарта.

	Действие	Срок исполнения
1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи) от новых потребителей		
1	Обращение потребителя на предмет заключения договора энергоснабжения купли-продажи электроэнергии) с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени
2	Уведомление потребителя об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа, либо о предоставлении недостающих документов, необходимых для заключения такого договора	В течение 5 рабочих дней с момента получения письменного заявления о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии)
3	Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии) с приложениями к нему	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
2. Оформление протокола разногласий		
1	Протокол разногласий к договору энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии), направленный потребителем в течение 30 дней с момента получения договора энергоснабжения	В течение 10 рабочих дней с момента получения протокола разногласий к договору
3. Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора энергоснабжения		
1	В случае необходимости предприятие уведомляет потребителя о расторжении действующего договора энергоснабжения (купли- продажи электроэнергии) в письменном виде одним из представленных способов: уведомление вручается лично потребителю (под роспись – для граждан- потребителей и индивидуальных предпринимателей, под входящий штамп - для юридических лиц); посредством почтовой связи (заказное письмо с уведомлением).	Не позднее, чем за 1 месяц до окончания сроков действия договора
2	Уведомление потребителя о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения (купли- продажи электроэнергии) по инициативе предприятия с указанием причин внесения изменения	Не позднее, чем за 1 месяц до окончания сроков действия договора. При необходимости в течение срока действия договора.

3	Направление потребителем дополнительного соглашения к действующему договору энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии).	В течение 30 дней с момента получения дополнительного соглашения. В случае отказа внесения изменений в действующий договор, уведомление должно содержать обоснованный отказ с указанием причин такого отказа.
4. Выставление и направление потребителю счетов на оплату электрической энергии.		
1	Подготовка потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	В сроки, предусмотренные условиями договоров и действующим законодательством РФ
2	Направление потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии одним из представленных способов: -вручается лично потребителю; -размещается в личном кабинете потребителя на официальном сайте предприятия (для физ.лиц); -размещается в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (для физ.лиц); -E-mail.	Не позднее 5-ти рабочих дней с момента подготовки платежных документов.
3	Проведение сверки расчетов за потребленную электроэнергию.	Один раз в квартал, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
5. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии)		

1	Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической энергией при наличии задолженности в оплате электрической энергии за количество периодов платежа, установленных договором или действующим законодательством РФ	Уведомление вручается в сроки, предусмотренные действующим договором энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии) или законодательством РФ в письменном виде под расписку, направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) потребителю, или путем включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста соответствующего предупреждения (уведомления), или иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения потребителем, в том числе путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя, телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства либо на официальной странице исполнителя в сети Интернет, передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи
2	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергии	В соответствии с условиями публичного договора энергоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
6. Снятие и прием показаний приборов учета		
1	Снятие и передача на предприятие показаний с расчетных приборов учета производится потребителями в сроки, указанные в договорах энергоснабжения (купли- продажи электроэнергии) в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.	В сроки соответствующие требованиям законодательства РФ и условиям договора

2	<p>Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами, позволяющими подтвердить факт их получения, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> телефонной связи; факсимильной связи; E-mail 	<p>В рабочее время (в последующем потребитель обязан предоставить данные в письменном виде)</p>
<p>7. Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:</p>		
1	<p>Информирование производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> посредством письменного обращения; в платежных документах; посредством E-mail; посредством телефонной связи; посредством факсимильной связи; посредством размещения информации в СМИ. 	<p>В рабочие дни</p>

12. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

Для контроля качества обслуживания потребителей на предприятии проводятся следующие мероприятия:

Проведение опросов, которые производятся руководством и персоналом филиалов и участков для контроля соответствия помещений для приема потребителей настоящему Стандарту.

Для мониторинга и анализа качества обслуживания потребителей предусмотрены следующие мероприятия:

Очный опрос потребителей по качеству обслуживания;

Проведение ежегодного анкетирования для оценки качества обслуживания потребителей и его улучшения

Проводятся контрольные звонки потребителям для оценки качества общения с потребителями.