



Российская Федерация
Общество с ограниченной ответственностью

НОВОМОСКОВСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

301650, Тульская область,
г. Новомосковск, ул. Калинина, д. 15.
ИНН 7116127560, КПП 711601001
Тел./факс (48762) 6-22-36, 6-24-72

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«НОВОМОСКОВСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ»**

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом генерального директора
ООО НЭСК 31 декабря 2012 года

г. Новомосковск
2012 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) общества с ограниченной ответственностью «Новомосковская энергосбытовая компания» (далее по тексту Стандарт) устанавливает обязательные требования по обслуживании потребителей сфере электроснабжения и иной деятельности общества.
- 1.2. Настоящий Стандарт обязателен для применения и неукоснительного соблюдения всеми работниками общества.
- 1.3. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с требованиями следующих нормативно-правовых актов:
 - Конституция РФ;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Жилищный кодекс РФ;
 - Налоговый кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
 - Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Постановление Правительства РФ от 4 мая 2012 г. №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
 - Постановление Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
 - ГОСТ Р 53368-2009 Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии.

2. ЦЕЛИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА

Целями настоящего Стандарта являются:

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- обеспечение надежного и бесперебойного энергоснабжения потребителей;
- установление обязательных для применения работниками общества норм, правил и требований к качеству обслуживания потребителей;
- оптимизация порядка взаимодействия потребителей и общества;
- сохранение и расширение клиентской базы общества;
- формирование и поддержание положительного имиджа ООО НЭСК.

3. ПРИНЦИПЫ ПОЛИТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1. Взаимодействие с потребителями и их обслуживание общество строит на базе принципов доступности, объективности, открытости, своевременности, конфиденциальности, качества, защиты прав и интересов потребителя.

3.2. **Принцип доступности** подразумевает под собой доступное, прозрачное и качественное обслуживание потребителя независимо от территории места его нахождения, независимо от его происхождения, гражданства, социального и имущественного положения, расовой и национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии и иных признаков.

3.3. **Принцип объективности** подразумевает под собой объективное, непредвзятое и обоснованное рассмотрение обращений и жалоб, учитывающие отсутствие у большинства

потребителей специальных, углубленных юридических, технических или иных знаний по вопросам электроснабжения.

3.4. **Принцип открытости** подразумевает под собой доступность и публичность информации о деятельности общества, порядке и сроках взаимодействия с потребителями, включая информацию о ценообразовании.

3.5. **Принцип своевременности** подразумевает под собой быстрое, своевременное рассмотрение обращений потребителей и реагирование на них в целях обеспечения комфортных условий энергоснабжения потребителей.

3.6. **Принцип конфиденциальности** подразумевает под собой обеспечение конфиденциальности полученной от потребителя информации, защиту его персональных данных и использование полученной от потребителя информации исключительно в целях его комфортного энергоснабжения.

3.7. **Принцип качества и законности** подразумевает под собой неукоснительное соблюдение при обслуживании потребителей действующих на территории Российской Федерации обязательных требований, касающихся качества поставляемой электроэнергии и порядка взаимодействия с потребителями в области электроэнергетики.

3.8. **Принцип защиты прав и интересов потребителя** подразумевает под собой возможность обжалования противоправных действий работников общества посредством непосредственного обращения к руководителю соответствующего структурного подразделения общества, и гарантию привлечения виновного лица к юридической ответственности.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Система обслуживания потребителей общества обеспечивает потребителю возможность выбора им любого комфортного для потребителя варианта взаимодействия: посредством очного или заочного обслуживания, а также получение любых квалифицированных разъяснений и консультаций касательно деятельности общества и функционирования рынка электрической энергии на территории Российской Федерации.

4.2 В целях благоприятного и комфортного обслуживания потребителей общество обеспечивает:

- Наличие компетентных и квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и работу с потребителями;
- Наличие **центров очного обслуживания** для непосредственного приема потребителей;
- Наличие **контакт - центра**, обеспечивающего заочное обслуживание потребителей и обрабатывающего обращения потребителей, поступивших в Интернет – приёмную, по электронной и обычной почте, телефонной и факсимильной связи, а работающий с обращениями в режиме интернет-чата.
- Наличие компьютерного оборудования и программного обеспечения для работы с обращениями потребителей;
- Наличие регламентирующей документации.

4.3. Координацию деятельности подразделений общества по обслуживанию потребителей общества осуществляют начальник отдела по работе с физическими лицами (населением), коммерческий директор (все категории потребителей, за исключением населения), технический директор, начальники структурных подразделений общества.

4.4. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- регламент взаимодействия при рассмотрении обращений потребителей;
- положение о корректном имидже работников общества.
- положения о структурных подразделениях, которые взаимодействуют с потребителями;

- должностные и рабочие инструкции;
- планы мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания потребителей.

4.5. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству обслуживания, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- индивидуальный подход к потребителю;
- минимизация затраченного потребителем времени;
- оптимизация процесса и оперативность реагирования на обращение потребителя;
- полнота, актуальность, достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

4.6. Основопологающими критериями оценки качества взаимодействия с потребителем в сфере энергоснабжения являются:

4.6.1. Обеспечение качества электроснабжения.

В обществе организован процесс работы с обращениями потребителей, касающихся поставки электрической энергии ненадлежащего качества и (или) перерывов (ограничений) в подаче потребителям электрической энергии, а также процесс своевременного информирования потребителей о причинах перерывов в энергоснабжении и поставки некачественной электрической энергии.

4.6.2. Обеспечение качества обслуживания потребителей.

Обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии (мощности)), прием показаний приборов учета, начисление платы и сбор денежных средств, организация приёма всех обращений и работу с ними, информирование потребителей по вопросам в сфере электроснабжения, иные предусмотренные действующим законодательством вопросы.

4.7. С целью информирования потребителей и повышения их правовой и энергетической грамотности в вопросах электроснабжения ООО НЭСК размещает в центрах очного обслуживания на информационных стендах, на официальном сайте общества и популярных печатных изданиях территории зоны деятельности общества информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения и порядке его заключения;
- основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- действующий Стандарт и изменения к нему;
- порядок и условия внесения платежей за электроэнергию (мощность), пункты приёма платежей;
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- порядок установки и допуска приборов учёта в эксплуатацию;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- действующие цены и тарифы на электрическую энергию (мощность);
- адреса и телефоны центров очного обслуживания;
- порядок передачи обращений, претензий и жалоб;
- часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- информация об мероприятиях в области энергосбережения;

■ иные сведения, предусмотренные действующими стандартами раскрытия информации в сфере электроснабжения.

Указанная информация также представляется по запросам потребителей.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

5.1.1. Центры очного обслуживания клиентов (далее ЦОК) представлены центральным и дополнительным офисом общества по адресу:

№ п/п	Наименование Центра обслуживания клиентов	Адрес	Телефон
1	ЦОК «Новомосковск»	г. Новомосковск, ул. Калинина, д. 15	
2	ЦОК «Сокольники»	г. Новомосковск, мкр. Сокольники, ул. Шахтерская, д. 14	

5.2. Организация приема потребителей

Прием потребителей организуется в ЦОК «Новомосковск» и ЦОК «Сокольники».

Очное обслуживание потребителей производится специалистами центров обслуживания в часы работы общества. В ЦОК «Новомосковск» дополнительно организован приём населения по субботам в период с 9-00 до 12-00 часов.

Дополнительное очное обслуживание осуществляется руководителями и специалистами структурных подразделений общества в часы работы общества.

В случае если гражданин-потребитель зарегистрирован в базе ООО НЭСК как одинокопроживающее лицо, имеющее инвалидность или преклонный возраст (более 65-ти лет), может быть организован выезд на дом к данному гражданину (индивидуальное выездное обслуживание).

Индивидуальное выездное обслуживание гражданина производится не чаще 1 раза в год на основании письменного или телефонного обращения клиента.

Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания клиента определяется исходя индивидуально, но не позднее чем через 30 рабочих дней с момента обращения.

5.3. Требования к помещениям для приема потребителей

Необходимо размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в помещение вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы;

- в холле центрального офиса и в каждом обособленном территориальном подразделении вывески с номерами кабинетов, наименованием подразделения компании и, по возможности, вопросами, по которым ведется прием.

Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.

При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом должно быть организовано обслуживание граждан с ограниченными возможностями на дому или использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.

Обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном доступном для всех месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для граждан, оборудованных пишущими ручками и бумагой.

Помещение центра обслуживания клиентов должно быть оснащено стойками (столами) с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.

В целях безопасности помещения оборудуются:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

5.4. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей

Требования к рабочему месту:

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен приём пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты;
- недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию, за исключением касающейся общества; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к трудовой деятельности; одежду, посуду, косметику;
- на рабочем столе должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём потребителей;
- необходимо наличие визитных карточек у начальников структурных подразделений, их заместителей и сотрудников, ведущих прием потребителей.

Конфиденциальная информация о деятельности ООО НЭСК, а также иная информация, вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т.ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для общества или иных потребителей, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и быть доступны для посторонних.

Требования к внешнему виду:

Работники должны поддерживать деловой стиль, который создает положительный деловой имидж общества. Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным.

Работник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;

- стиль одежды - деловой:

для мужчин - костюм, брюки с рубашкой/джерсером; для женщин - костюм, платье, брюки/юбка с блузой. В холодное время года допустимы пуловеры, жилеты, водолазки. Недопустимо приходить на работу в спортивной, пляжной одежде, а также в излишне открытой и вызывающей;

- одежда должна быть опрятной, чистой и выглаженной;
- в дни, предшествующие выходным и праздничным, допускается свободный стиль одежды (за исключением работников, у которых запланированы деловые встречи, и работников, непосредственно взаимодействующих с клиентами);
- в зимний и межсезонный период работники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь (предпочтительно классических моделей). Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

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

Требования по общению с потребителями:

- с потребителями работники ООО «НЭСК» обязаны вести себя уважительно и приветливо;
- не допустима ситуация, когда посетитель находится в центре обслуживания клиентов ООО НЭСК один;
- в случае, когда потребитель пришел к специалисту, которого в настоящее время нет или который занят работой с другим потребителем, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может разрешить возникшую проблему.

Основные принципы общения с клиентами:

Встречая клиента, работник общества обязан поздороваться с потребителем. Встречать клиента необходимо доброжелательно и приветливо, с вежливой улыбкой и приветственными словами. При беседе с клиентом необходимо обращаться к нему, используя местоимения «Вы», «Ваш». Не допускается использовать при беседе с клиентом местоимения «Ты», «Твой».

При беседе с клиентом работник обязан представиться и вежливо попросить его представиться. Не допускаются фразы «Кто Вы такой?» или «Что Вам нужно?».

Необходимо вежливо узнать цель визита и интересующие клиента вопросы, записать его имя (наименование), телефон или другие данные.

Если работник общества обещает перезвонить клиенту, он обязан сделать это в максимально короткие сроки, даже если ему не удалось разрешить проблему к назначенному сроку.

При предоставлении потребителю информации работник обязан убедиться в точности сведений, которые намерен сообщить. Если у работника отсутствует полная уверенность, он обязан перепроверить имеющуюся информацию.

Если клиент предъявляет претензии к обществу или высказывает жалобу, не допускаются фразы: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Это Ваши проблемы» и т.д.

Если претензии (жалобы) потребителя действительно находятся вне сферы компетенции общества, работник общества обязан выслушать потребителя, и, выразив ему сочувствие, по возможности проконсультировать его по интересующей его проблеме, перенаправив к соответствующему компетентному лицу.

Работник не должен допускать выхода своим отрицательным эмоциям. Получив резкое замечание от клиента, он должен заставить себя не воспринимать замечание клиента лично и сделать все, чтобы взять себя в руки и вернуть утраченное спокойствие.

Работник общества должен принести извинения и признать правоту клиента, если клиент прав. Работник обязан уметь брать ответственность на себя, но не говорить клиенту, что это его вина, проявив понимание к чувствам клиента и тем самым помогая ему успокоиться.

В целях разрешения проблемы, работник обязан предельно корректно и аккуратно задавать клиенту наводящие вопросы, чтобы узнать, чем именно он недоволен, и добиваться конкретики.

Когда работник уверен, что понял вопрос клиента и знает путь его решения, работник обязан еще раз убедиться в своей правоте, описав клиенту его проблему с наглядным примером.

В конце беседы работник общества обязан выразить клиенту благодарность за то, что он обратился в общество с проблемой и указать телефон, по которому в случае возникновения дополнительных вопросов клиент может получить необходимую информацию, и вежливо закончить разговор, попрощавшись с клиентом.

6. Принципы урегулирования конфликтов

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

Во избежание конфликтных ситуаций работники ООО НЭСК обязаны:

стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

соблюдать принцип конфиденциальности.

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

При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия работников ООО НЭСК, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

Работники должны проявлять терпимость и тактичность при обращении с потребителями, стремясь обеспечить их максимально быстрым, результативным и комфортным обслуживанием, поскольку предупредительное отношение, создание наиболее благоприятных условий является залогом длительных партнерских отношений с потребителем.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система заочного обслуживания общества включает три канала связи: телефон, почтовая переписка и онлайн - обслуживание. Система заочного обслуживания реализована в обществе посредством контакт – цента.

7.1. Порядок заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи

Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт со специалистом ООО НЭСК, «горячая линия».

По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации 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 работник ООО НЭСК), либо интересующая потребителя информация высылается на указанный им адрес.

Телефоны для прямого контакта доступны для звонков потребителей в часы работы общества.

Принципы телефонного обслуживания аналогичны принципам очного обслуживания потребителей.

В случае, если обращение потребителя содержит нецензурные выражения и брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста или ООО НЭСК, специалист вправе прервать разговор.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ. В случае занятости работника на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания; на каждый поступивший звонок должен быть предоставлен исчерпывающий ответ, в случае если поступивший вопрос не входит в компетенцию специалиста, принявшего звонок, потребитель должен быть перенаправлен к специалисту по принадлежности вопроса.

Устанавливаются следующие параметры деятельности «горячей линии»:

- (48762) 63507 – номер телефона «горячей линии» для потребителей, прием вызовов осуществляется в рабочее время общества;

- звонок является бесплатным для потребителя, за исключением случаев, когда потребитель находится за пределами территории внутризонального телефонного соединения;

- при осуществлении записи потребитель предупреждается об этом в начале телефонного разговора.

Телефоны «горячей линии» указываются на официальном сайте ООО НЭСК и средствах массовой информации.

Устанавливаются следующие параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание	Соединения со специалистом	1 мин.
	Предоставление информации специалистом	5-10 мин.

7.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовых направлений

Почтовые направления используются для направления документации, связанной с работой с письменными обращениями потребителей.

Любое письменное обращение потребителя подлежит обязательному учёту, регистрации и хранению.

После регистрации обращение направляется в соответствующее структурное подразделение ООО НЭСК. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено в течение 15 рабочих дней, если иной более короткий срок не предусмотрен действующим законодательством.

Письменное обращение не рассматривается в случае, если письменное обращение анонимно или содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес работника.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, специалист, рассматривающий заявление обязан запросить у потребителя дополнительные пояснения.

Потребитель информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.

Запросы и ответы на обращения, направляемые потребителям, оформляются на фирменном бланке компании с обязательным заполнением реквизита «Исполнитель», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма.

7.3. Организация онлайн - обслуживания потребителей

Онлайн - обслуживание потребителей ООО НЭСК релизовано на официальном сайте общества www.nesk71.ru.

На сайте обслуживание потребителей осуществляется через разделы: «О компании», «Новости», «Потребителям», «Раскрытие информации», «Личный кабинет», «Электронная приемная».

Раздел «Потребителям» содержит следующую информацию:

- Правовая база;
- Формы документов;
- Цены;
- Тарифы;
- Стандарт качества обслуживания потребителей;
- Разъяснения;
- Перечень категорий потребителей, которые обязаны составить и согласовать акт согласования технологической и (или) аварийной брони,
- Расчетные способы определения электрической энергии,

- Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями и иными уполномоченными органами.

Раздел «О компании» содержит информацию общую информацию о компании, о территории зоны деятельности гарантирующего поставщика, контактную информацию.

Раздел «Новости» содержит новости, пресс-релизы и публикации в средствах массовой информации.

В подразделе «Правовая база» находятся нормативно - правовые акты, регулирующие электроэнергетику.

В разделе «Электронная приёмная» потребители могут задать интересующие вопросы и получить на них ответы.

В разделе «Раскрытие информации», где размещена информация в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 №24.

Обращение может быть направлено потребителем по адресу электронной почты общества (далее электронное обращение).

Любое электронное обращение регистрируется и направляется в соответствующее структурное подразделение, где назначается ответственный исполнитель.

Электронное обращение рассматривается в порядке и в сроки, установленные для письменных обращений.

В случае предоставления потребителем адреса своей электронной почты ему предоставляется ответ в виде сканированной копии.

При обслуживании потребителей посредством интернет – чата обслуживание потребителей производится уполномоченным специалистом в режиме реального времени.

8. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ и ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

При обслуживании потребителей работники общества обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также внутренними локальными актами.

Обращение потребителей по любым каналам связи является бесплатным.

По выбору потребителя ответ на его обращение направляется посредством любого указанного потребителем канала связи (почта, телефон и т.д.).

Информирование потребителей:

- массовое информирование;
- индивидуальное информирование.

Массовое информирование представляет собой проведение разнообразных массовых общественных мероприятий, направленных на информирование широкой общественности о деятельности общества.

Массовое информирование осуществляется посредством официального сайта общества, средства массовой информации и организацию различных совещаний, семинаров, конкурсов и т.п.

Индивидуальное информирование заключается в предоставлении индивидуальных консультаций потребителя.

Индивидуальное информирование осуществляется по запросу потребителя или инициативе общества.

При информировании потребителей представляется различная информация об обществе, в том числе:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;
- 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 общества;
- схема размещения и режима работы структурных подразделений общества;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих обязанности, входящие их в компетенцию;
- о наличии задолженности;
- о вводе ограничения режима потребления электроэнергии;
- о внесении изменений в условия договоров;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

9. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Контроль за своевременным рассмотрением обращений потребителей и за сохранностью данных обращений, внешним видом работников несут начальники соответствующих структурных подразделений общества.

Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.