

НЭСК

Российская Федерация
Общество с ограниченной ответственностью

НОВОМОСКОВСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

Приложение № 1
к Приказу № _____
от 29 февраля 2016 года

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

г. Новомосковск
2016 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 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 и локальных актов:
 - Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Жилищный 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»;
 - Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 442 от 4 мая 2012 г.;
 - Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 354 от 06 мая 2011 года;
 - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг и Правила технологического присоединения, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 № 861;
 - Локальные нормативные акты, детально регламентирующие бизнес – процессы общества.

2. ЦЕЛИ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА

Целями настоящего Стандарта являются:

- создание комфортных условий, доброжелательного отношения к потребителю и его оперативного обслуживания;
- 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, включая соблюдение порядка заключения договоров и исполнения принятых на себя обязательств.

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 или генеральному директору, и гарантию привлечения виновного лица к ответственности.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Система обслуживания потребителей общества обеспечивает потребителю возможность выбора им любого комфортного 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, в том числе заключения и исполнения договоров энергоснабжения, порядка ценообразования на розничных рынках электрической энергии и деятельности общества в целом.

4.2 В целях благоприятного и комфортного обслуживания потребителей общество обеспечивает:

- Наличие компетентных и квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и работу с потребителями;

- Наличие и функционирование **центра очного обслуживания** для непосредственного личного приема потребителей работниками организации;

- Наличие **центра**, обеспечивающего заочное обслуживание потребителей с безличным контактом с работниками организации и обрабатывающего обращения потребителей, поступивших в через информационно – телекоммуникационную сеть Интернет, по электронной и обычной почте, телефонной и факсимильной связи;

- Наличие официального сайта www.nesk71.ru (далее сайт), содержащего постоянно обновляемую информацию для потребителей;

- Наличие бесплатного телекоммуникационного канала связи с потребителем (электронный сервис **Личный кабинет потребителя** и **Электронная приемная** на сайте);

- Возможность дистанционной передачи показаний приборов учета потребителей и получения / выставления счетов на оплату электрической энергии;
- Возможность внесения платы за электроэнергию различными способами, в том числе для граждан – непосредственно в кассу общества без оплаты комиссии;
- Своевременное раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- Наличие компьютерного оборудования и программного обеспечения для работы потребителями;
- Наличие регламентирующей документации.

4.3. Координацию деятельности подразделений общества по обслуживанию потребителей общества осуществляют начальник центра обслуживания потребителей – для физических лиц, начальник отдела по работе с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в отношении указанной категории потребителей. Структурные подразделения общества в пределах своей компетенции осуществляют своевременное взаимодействие и информационную поддержку работникам, трудовая деятельность которых связана с обслуживанием потребителей.

4.5. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие 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 энергоснабжения.

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. В целях удобства потребителя процесс рассмотрения обращений касательно качества электроэнергии реализован в рамках единого окна совместно с территориальной сетевой организацией.

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, своевременное выставление первичных документов, организация приёма всех обращений и работу с ними, информирование потребителей по вопросам в сфере энергоснабжения. Взаимодействие с потребителями реализовано в рамках единого окна совместно с сетевой организацией.

4.7. С целью информирования потребителей и повышения их правовой и энергетической грамотности в вопросах электроснабжения ООО НЭСК размещает в центре 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 (купли-продажи электрической энергии (мощности)) (далее договор) и порядке его заключения;
- основные условия договоров;

- типовые формы договоров;
 - действующий Стандарт и изменения к нему;
 - способы внесения платы за электроэнергию (мощность), пункты приёма платежей;
 - требования к приборам учета электрической энергии;
 - 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;
 - последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
 - цены и тарифы на электрическую энергию (мощность);
 - контактные телефоны структурных подразделений;
 - 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 законодательством в сфере электроснабжения.
- Указанная информация также представляется по запросам потребителей.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

5.1.1. Обеспечение очного обслуживания обеспечивается посредством личного приёма сотрудниками центра обслуживания потребителей в административном здании общества по адресу: г. Новомосковск, ул. Калинина, д. 15. Обслуживание юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в центре обслуживания потребителей производится работниками отдела по работе с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

№ п/п	Наименование	Категория потребителей	Кабинет	Телефон, электронная почта
1	Центр обслуживания потребителей	Граждане, использующие электрическую энергию для коммунально – бытового потребления	101	(48762) 6-35-07 mail@nesk71.ru
2	Центр обслуживания потребителей	Юридические лица и индивидуальные предприниматели	106	(48762) 6-81-24 dogovor@nesk71.ru
3	Бухгалтерия (касса)	Все категории потребителей	101	(48762) 6-93-84 mail@nesk71.ru

5.2. Организация приема потребителей

Очное обслуживание потребителей производится специалистами ответственных структурных подразделений:

№ п/п	Наименование	Время приема
1	Центр обслуживания потребителей (физические лица)	Понедельник – пятница: с 08-00 до 19-00 без перерыва на обед; Суббота: с 08-00 до 16-00 без перерыва на обед.
2	Центр обслуживания потребителей (юридические лица и	Понедельник – пятница: с 08-00 до 17-00 без перерыва на обед.

	индивидуальные предприниматели)	
3	Касса (Бухгалтерия)	Понедельник – пятница: с 08-00 до 16-00. Обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00.

Дополнительное очное обслуживание осуществляется посредством приема руководителями структурных подразделений и генеральным директором общества:

№ п/п	Наименование	Время приема
1	Генеральный директор	Пятница: с 14-00 до 16-00. Предварительная запись на прием: каб. № 101, тел. (48762) 6-35-07.
2	Начальник отдела по работе с физическими лицами	Понедельник – пятница: с 08-00 до 17-00. Обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00.
3	Начальник отдела по работе с юридическими лицами и ИП	Понедельник – пятница: с 08-00 до 17-00. Обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00.

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

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

Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания гражданина определяется индивидуально по согласованию с потребителем.

5.3. Требования к помещениям для приема потребителей

Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для населения месте, по возможности, не далее 500 м от остановок общественного транспорта.

В помещения очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями (инвалидов).

Помещения очного обслуживания включают в себя: рабочие места менеджеров и консультантов с необходимым оснащением, кассу, зал ожидания, оборудованные местами для сидения, информационными стендами, стойками для заполнения бумаг, отдельные санузлы для сотрудников и потребителей.

Помещения очного обслуживания оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения очного обслуживания оборудуются информационными указателями:

а) на входе размещается вывеска с информацией: наименование организации, почтовый адрес, график работы центров очного обслуживания, адреса электронной почты, телефоны центров очного обслуживания;

б) в помещении - вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей, вывески на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест работников.

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

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

Помещения очного обслуживания делятся на следующие зоны:

- зона ожидания;
- зона приема.

Зона ожидания помещений очного обслуживания оснащается информационными стендами с необходимой для потребителя информацией в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24, а также со следующей информацией:

1. график работы и график личного приема руководителями структурных подразделений и генеральным директором;
2. контактная информация: почтовый адрес, адрес официального сайта, адреса электронной почты и телефоны структурных подразделений, в том числе, по которым осуществляется заочное обслуживание потребителей, зона деятельности;
3. порядок приема и рассмотрения обращений потребителей с указанием сроков рассмотрения;
4. порядок и сроки заключения договоров;
5. порядок расчета нерегулируемых цен и тарифы на электрическую энергию на текущий период регулирования с указанием утвердившего органа;
6. заполненные бланки типовых документов, необходимых потребителю;
7. требования к приборам учета и местам их установки.

Информационный стенд должен располагаться в максимально доступном для обзора месте зоны ожидания.

Рядом с информационным стендом размещается стойка потребителя, которая оборудуется:

- терминалом для доступа в Личный кабинет потребителя;
- канцелярскими принадлежностями;
- типовыми бланками документов и бумагой.

Зона ожидания оборудуется местами для сидения и установкой с питьевой водой.

В зоне ожидания могут комфортно ожидать очного обслуживания не менее 10 – 15 человек. Площадь зоны ожидания составляет не менее 40 квадратных метров.

В целях обеспечения благоприятных условий обслуживания и сохранения конфиденциальной информации о потребителях зона приема отделяется от зоны ожидания.

Места потребителей в зоне приема изолируются друг от друга посредством стеклянных перегородок.

Места приема потребителей в обязательном порядке оборудуются информационным стендом, канцелярскими принадлежностями, столом и местом для сидения двух человек.

В центре обслуживания потребителей в целях оптимизации процесса очного обслуживания потребителя обеспечивается наличие документов по каждому потребителю: период хранения информации в зоне приема не менее одного календарного года, предшествующего году обращения. По истечению указанного срока документы передаются на хранение в архив общества.

Рабочие места сотрудников центра обслуживания потребителей оборудуются:

- рабочим местом с персональным компьютером, на котором установлено необходимое программное обеспечение;
- принтером, копировальным аппаратом, сканером или многофункциональным устройством;
- факсом;
- комплектом нормативно – правовых актов и локальных актов, регламентирующих деятельность общества и порядок взаимодействия с потребителем.

Очное обслуживание физических лиц производится тремя сотрудниками центра обслуживания потребителей и его начальником, а также в случае необходимости сотрудниками и начальником отдела по работе с физическими лицами.

Очное обслуживание юридических лиц и индивидуальных предпринимателей производится сотрудниками отдела по работе с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями и его начальником.

В центре обслуживания потребителей обеспечивается наличие **Кассы**, где потребители могут произвести оплату электрической энергии. Бухгалтер – Кассир должен иметь территориально изолированное помещение, доступ в которое потребителям и сотрудникам общества закрыт.

Очное обслуживание потребителей в Кассе производится одним сотрудником.

5.4. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей

Требования к рабочему месту:

- каждый сотрудник обязан поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен приём пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода);
- 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 личных 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 аккуратно, иметь аккуратную классическую причёску. 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 блузкой. 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 ведущих очное обслуживание потребителей);
- 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 потребителей один без сотрудников;
- 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 потребителями:

Встречая потребителя, работник общества обязан поздороваться с потребителем и представиться. Встречать потребителя необходимо доброжелательно и приветливо, с вежливой улыбкой и приветственными словами. При беседе с потребителем необходимо обращаться к нему, используя местоимения «Вы», «Ваш». Не допускается использовать при беседе местоимения «Ты», «Твой». Не допускаются фразы «Кто Вы такой?» или «Что Вам нужно?». При встрече потребителя в обязательном порядке необходимо предложить ему присесть.

Работники центра обслуживания потребителей обязаны проводить анализ потребителей, ожидающих приема. В случае, если в очереди имеются лица преклонного возраста, инвалиды, лица с ограниченными возможностями, потребители с детьми или беременные женщины, работник обязан в вежливой форме разъяснить другим потребителям необходимость приема указанных категорий вне очереди и осуществить их внеочередной прием.

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

Если работник общества обещает перезвонить потребителю, 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 потребитель 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, ведущий прием, обязан максимально пытаться разрешить вопрос потребителя непосредственно при обращении потребителя и предоставить ему подробные разъяснения и максимальный комплект документов по интересующему потребителя вопросу (акт сверки, акты – расчеты за общедомовые нужды).

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

Беседа с потребителем должна вестись в спокойной вежливой форме. Работник не должен допускать повышения голоса, оскорблений или фраз, принижающих достоинство, указывающих на недостатки потребителя, переходить на личности и использовать ненормативную лексику.

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

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

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

Если работник, ведущий очное обслуживание, по какой – либо причине не имеет возможности ответить на поставленные вопросы, он обязан проводить потребителя для консультации в зависимости от существа вопросов к начальнику центра обслуживания потребителей, начальнику отдела по работе с физическими лицами или начальнику отдела по работе с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями либо совместно с потребителем оформить письменное заявление в общество.

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

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, переписка и онлайн - обслуживание.

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».

Перечень вопросов, решение которых проводится посредством телефонной связи:

- передача показаний приборов учета;
- предоставление информации по лицевому счету: сумма начисления за расчетный месяц, сумма долга, показания прибора учета, количество прописанных;
- порядок демонтажа и допуска в эксплуатацию прибора учета;
- прием заявки на допуск в эксплуатацию прибора учета;
- прием заявки на проверку прибора учета, в том числе перед демонтажем в целях его замены;
- порядок заключения договора;
- расчетные способы определения объема потребленной электроэнергии;
- общая информация о работе общества.

По указанным вопросам 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 5 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. **Каждое телефонное обращение регистрируется.**

Принципы телефонного обслуживания аналогичны принципам очного обслуживания потребителей.

Принимая звонок потребителя, работник общества обязан поздороваться с потребителем и представиться. Разговор с потребителем должен вестись доброжелательно и приветливо, с вежливой улыбкой и приветственными словами. При беседе с потребителем необходимо обращаться к нему, используя местоимения «Вы», «Ваш». Не допускается использовать при беседе местоимения «Ты», «Твой», не допускаются фразы «Кто Вы такой?» или «Что Вам нужно?».

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

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

Работник, ведущий прием, обязан максимально пытаться разрешить вопрос потребителя непосредственно при его обращении.

Работник не должен допускать выхода своим отрицательным эмоциям. Работник не должен допускать повышения голоса, оскорблений или фраз, принижающих достоинство, указывающих на недостатки потребителя, переходить на личности и использовать ненормативную лексику.

Если перечень вопросов потребителя выходит за рамки вопросов, разрешаемых посредством телефонного обращения, работник, ведущий заочное обслуживание, обязан разъяснить потребителю возможности получения информации иными способами, сообщить время работы центра очного обслуживания и адреса сайта и электронной почты общества, а также при необходимости записать потребителя на прием к руководителю соответствующего структурного подразделения общества или генеральному директору.

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

В конце беседы работник общества обязан выразить потребителю благодарность за то, что он обратился в общество с проблемой и вежливо закончить разговор, попрощавшись с потребителем.

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;

- 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 мин.

7.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки

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 10 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.

Вся получаемая и направляемая корреспонденция подлежит регистрации и обязательному хранению. Информация, касающаяся расчетов по лицевому счету потребителя (акты проверок, акты о несанкционированном подключении, акты о неучтенном потреблении), направляется способом, позволяющим определить дату и факт получения корреспонденции потребителем. Предпочтение отдается заказному письму с уведомлением о вручении. Для отдельных видов корреспонденции в обществе может устанавливаться особый порядок доставки.

7.3. Организация онлайн - обслуживания потребителей

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

На сайте обслуживание потребителей осуществляется через разделы: **О компании, Новости, Юридическим лицам, Населению, Раскрытие информации, Личный кабинет, Электронная приемная.**

Разделы **Населению** и **Юридическим лицам** содержат информацию, связанную с заключением исполнением договоров, в том числе правовую базу, формы документов, цены и тарифы, разъяснения, порядок заключения и исполнения договоров, способы предоставления показаний приборов учета и т.д.

Раздел **О компании** содержит 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 разделе **Электронная приёмная** потребители могут задать интересующие вопросы и получить на них ответы.

В разделе **Раскрытие информации** раскрывается информация в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24.

В разделе **Личный кабинет** потребитель может получить всю интересующую его информацию по начислениям, представить показания своего прибора учета, распечатать счет или акт сверки за любой интересующий его период, подать заявление в адрес общества.

Дополнительно обращение может быть направлено потребителем по адресу **электронной почты общества** – mail@nesk71.ru.

Любое электронное обращение независимо от способа его представления регистрируется и направляется в соответствующее структурное подразделение, где назначается ответственный исполнитель.

Электронное обращение потребителя должно быть рассмотрено в течение 10 рабочих дней, если иной более короткий срок не предусмотрен действующим законодательством.

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

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

Электронные обращения и ответы на них, 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.

Вся получаемая и направляемая электронная корреспонденция подлежит регистрации и обязательному хранению.

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.), при наличии технической возможности запрашивается отчет о доставке ответа потребителю.

8. 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 и генеральный директор общества.

Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается непосредственно на руководителей структурных подразделений общества.

Генеральный директор

Е.А. Зайцева

Директор по правовым вопросам
и договорной работе

К.П. Макарова

