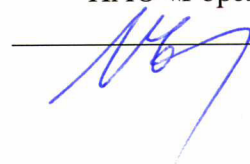


УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ПАО «Горэлектросеть»

Ю. А. Елин



# **Стандарт качества обслуживания потребителей ПАО «Горэлектросеть»**

(требования к организации и осуществление процесса, техническим средствам)

г.Нижевартовск, 2015 г.

## Оглавление

	Предисловие	3
1.	Общие положения	4
1.1.	Область применения	4
1.2.	Зона деятельности Сетевой организации	4
2.	Нормативные ссылки	5
3.	Термины, определения и сокращения	6
4.	Цели и задачи	10
5.	Ответственность	11
6.	Порядок внесенных изменений в Стандарт	11
7.	Организация обслуживания	11
7.1.	Концепция клиентоориентированной политики	11
7.2.	Задачи системы централизованного обслуживания потребителей услуг:	12
7.3.	Принципы взаимодействия с потребителями услуг	13
8.	Организационно-нормативное обеспечение	13
9.	Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями	14
10.	Организация очного обслуживания	15
11.	Требования к помещениям для приема потребителей	15
12.	Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан	16
12.1.	Требования к содержанию рабочего места	16
12.2.	Требования к внешнему виду	16
12.3.	Требования по общению с потребителями	16
13.	Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с потребителем	16
13.1.	Общие принципы организации бизнес-процессов	16
13.2.	Порядок осуществления действий при обслуживании потребителей	16
13.3.	Принципы урегулирования конфликтов	17
14.	Очное обслуживание	18
14.1.	Организация приема потребителей по принципу «Одно окно»	18
14.2.	Администратор зала центра энергетических услуг	18
14.3.	Специалист по работе с потребителем	18
15.	Заочное обслуживание	19
15.1.	Организация заочного обслуживания	19
15.2.	Порядок заочного обслуживания посредством телефонной связи	19
15.3.	Порядок заочного обслуживания посредством почтовой переписки	20
15.4.	Типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами	21
16.	Интерактивное обслуживание	22
16.1.	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	22
16.2.	Личный кабинет потребителя услуг	23
16.3.	Интерактивные консультации по вопросам потребителей	24
16.4.	Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты	24
16.5.	Требования к организации системы интерактивного обслуживания	25
16.6.	Интерактивное обслуживание жалоб и претензий	25
17.	Порядок рассмотрения претензий потребителей	25
18.	Критерии качества обслуживания и контроль мониторинга качества обслуживания потребителей	27
	Приложение № 1 Инструкция оформления офисов обслуживания потребителей ПАО «Горэлектросеть»	29
	Приложение № 2 Кодекс деловой этики ПАО «Горэлектросеть»	32
	Приложение № 3 Паспорта услуг ПАО «Горэлектросеть»	38
	Приложение № 4 Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания в сети Интернет	64

## Предисловие

**Клиент** – не помеха нашей работе, он – её цель.

Мы не оказываем ему *честь*, обслуживая его, - это он оказывает *честь*, предоставляя нам такую возможность.

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим клиентам.

Поэтому, чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях нарастающей конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания – это своего рода свод правил обращения с клиентом. Эти правила должны гарантировать, что взаимодействие с клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания. И, наконец, Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых компанией.

Стандарт содержит в себе широчайший перечень правил, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания потребителей-граждан, и потребителей- юридических лиц, ведение переписки с потребителями, способы контроля за исполнением настоящего стандарта и многое другое.

### Сведения о Положении сетевой организации

1. РАЗРАБОТАНО И ВНЕСЕНО Центром энергетических услуг ПАО «Горэлектросеть».
2. УТВЕРЖДЕНО Генеральным директором ПАО «Горэлектросеть».
3. ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ПАО «Горэлектросеть» от 05.05.2015 №170



## 1. Общие положения

### 1.1. Область применения

1.1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания потребителей (далее - Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг по транспорту электроэнергии ПАО «Горэлектросеть» в соответствии с Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1.1.2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений

ПАО «Горэлектросеть» и устанавливает требования к:

- организации процесса централизованного обслуживания потребителей услуг;
- бизнес-процессам очного и заочного взаимодействия с потребителями услуг;
- этикету обслуживания потребителей услуг;
- проведению исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

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

1.1.4. Настоящий Стандарт распространяется на взаимоотношения Общества и его структурных подразделений при:

организации системы взаимодействия с потребителями услуг посредством очного обслуживания;

организации заочного обслуживания через Интернет-приемную;

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

Стандарт является основанием для формирования (корректировки) регламентирующих и организационно-распорядительных документов, положений о структурных подразделениях, должностных, рабочих и производственных инструкций сетевой организации. В целях обеспечения требований настоящего Стандарта, действия персонала регламентируется действующим законодательством и следующими положениями и инструкциями:

- *Инструкция оформления Центра энергетических услуг ПАО «Горэлектросеть»* - Приложение № 1 к Стандарту;

- *Кодекс деловой этики ПАО «Горэлектросеть»* - Приложение № 2 к Стандарту;

- *Паспортами услуг сетевой организации* – Приложение № 3 к Стандарту;

- *Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет*- Приложение №4;

- *Должностные и производственные инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей.*

### 1.2. Зона деятельности сетевой организации

1.2.1. Стандарт применяется для обслуживания потребителей Обществом в качестве сетевой организации.

1.2.2. Зона деятельности Общества в качестве сетевой организации определяется границей балансовой принадлежности электрических сетей ПАО «Горэлектросеть».



## 2. Нормативные ссылки

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетики»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон от 27 декабря 2002г. №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный Закон от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012г. №442 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», включая:
  - а) Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и мощности (далее по тексту Стандарта- **Основные положения**)
  - б) Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии ( далее по тексту Стандарта – **Правила ограничения**);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004г. №24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (далее по тексту Стандарта- **Стандарты раскрытия информации**)
- Постановление Правительства Российской Федерации от 9 августа 2010г. №609 «О внесении изменений в стандарты раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004г. №854 «Об утверждении Правил оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004г. №861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», включая:
  - а) Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту Стандарта- **Правила недискриминационного доступа**);
  - б) Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг;
  - в) Правила недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг;
  - г) Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям ( далее по тексту Стандарта- **Правила технологического присоединения**)
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009г. №1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров, и оказываемых услуг»;



- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009г. №160 «О порядке установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон»;

- приказ Минэнерго России от 7 апреля 2010г. № 149 «Об утверждении Порядка заключения и существенных условий договора, регулирующего условия установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов»;

- приказ Минэнерго России от 29 июня 2010г. № 296 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров, и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций».

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормы, правила и стандарты:

- Правила устройства электроустановок;

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

- ГОСТ 30804.4.30-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Методы измерений показателей качества электрической энергии.»;

- ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;

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

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003г. №253-ст);

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1188-03;

### 3. Термины, определения и сокращения

**Администратор** – сотрудник структурного подразделения по взаимодействию с потребителями - центра энергетических услуг, осуществляющий первичный прием и диспетчеризацию посетителей офиса центра обслуживания.

**Аварийная броня** – защита потребителя от потерь, которые могут возникнуть от внезапного прекращения подачи электрической энергии при возникновении или угрозе возникновения аварии в работе систем электроснабжения, а также безопасное для персонала и окружающей среды состояние предприятия с полностью остановленным технологическим процессом.

**Аварийное ограничение** – ограничение режима потребления, в том числе без согласования с потребителем при необходимости принятия неотложных мер по причине возникновения (угрозы возникновения) дефицита электрической энергии и мощности и (или) недопустимых отклонений напряжения, перегрузки электротехнического оборудования и иных чрезвычайных ситуаций.

**Акт допуска прибора учета** – документ о допуске в эксплуатацию прибора учета электрической энергии.

**Акт разграничения балансовой принадлежности** - документ, составленный в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) физических и юридических лиц к электрическим сетям, определяющей границы балансовой принадлежности.



**Акт разграничения эксплуатационной ответственности** – документ, составленный сетевой организацией и потребителем услуг по передаче электрической энергии в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств, определяющий границы ответственности сторон за эксплуатацию соответствующих энергопринимающих устройств и объектов электросетевого хозяйства.

**Бездоговорное потребление** - самовольное подключение энергопринимающих устройств к объектам электросетевого хозяйства и (или) потребление электрической энергии в отсутствие заключенного в установленном порядке договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничных рынках, кроме случаев потребления электрической энергии в отсутствие такого договора в течение 2 месяцев с даты, установленной для принятия гарантирующим поставщиком на обслуживание потребителей.

**Веб – сайт** – в компьютерной сети объединенная под одним адресом (доменным именем или IP- адресом) совокупность документов частного лица или Общества в сети Интернет.

Веб-сайт Общества: [www.gesnv.ru](http://www.gesnv.ru)

**Время исполнения услуги** – установленный законодательством или локальными актами норматив времени на исполнение услуги.

**Время обслуживания** – период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с работником центра энергетических услуг.

**Доверенность** - письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами.

**Документы о технологическом присоединении** – документы, составляемые в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств (объектов электроэнергетики) к объектам электросетевого хозяйства, в том числе технические условия, акт об осуществлении технологического присоединения, акт разграничения балансовой принадлежности электросетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон.

**Жалоба (претензия)** – направленное потребителем (заявителем) в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

**Заочное обслуживание** – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками организации, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Центр энергетических услуг и сотрудник Общества в компетенции которого находится вопрос.

**Заявитель** – индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, заявившее (подавшее в сетевую организацию соответствующую заявку) о намерении получить услугу.

**Заявление на оказание услуг** – заявка юридического лица/ физического лица/ индивидуального предпринимателя с целью получения услуги и комплект документов, представление которого необходимо для получения услуги в соответствии с нормами действующего законодательства.

**Заявка на технологическое присоединение** – заявка юридического лица/ физического лица/ индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение энергопринимающих устройств, впервые вводимых в эксплуатацию, ранее присоединенных энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых увеличивается, а также на случаи, при которых в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств изменяются категория надежности электроснабжения, точки присоединения, виды производственной деятельности, не влекущие пересмотр величины максимальной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения таких энергопринимающих устройств.



**Интерактивное обслуживание** – заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.

**Интернет-приемная (обратная связь)** – интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте.

**Категория надежности** – обуславливает содержание обязательств сетевой организации по обеспечению надежности снабжения электрической энергией энергопринимающих устройств, в отношении которых заключен договор.

**Контакт-центр (зал центра энергетических услуг)** – помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания потребителей Общества и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания потребителей), приходящих в офис обслуживания.

**Контроль качества услуги (обслуживания)** – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценка одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными нормами.

**Личный кабинет потребителя** – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

**Обращение** - направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.

**Объекты электросетевого хозяйства** – линии электропередачи, трансформаторные и иные подстанции, распределительные пункты и иное предназначенное для обеспечения электрических связей и осуществления передачи электрической энергии оборудования.

**Обратная связь** – процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности компании, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудникам компании.

**Общество (компания, организация)** – ПАО «Горэлектросеть».

**Одно окно** – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, чтобы клиент смог получить желаемый результат по комплексу услуг от одного исполнителя Общества без непосредственного взаимоотношения с иными должностными лицами Общества.

**Опосредованное присоединение к электрической сети** – присоединение энергопринимающих устройств потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации через энергетические установки производителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства лиц, не оказывающих услуги по передаче электрической энергии, или бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства, которые имеют непосредственное присоединение к сетям сетевых организаций.

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

**Отзыв** – обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками компании, а так же других компонент обслуживания.

**Очное обслуживания клиентов** – обслуживание потребителя посредством личного очного контакта с сотрудниками подразделений компании.

**Поверка прибора учета** – совокупность операций, выполняемых органами Государственной метрологической службы (другими уполномоченными органами, организациями) с целью определения и подтверждения соответствия средств измерений установленным техническим требованиям.

**Потребитель услуг** – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям территориальной сетевой организации, либо заключившие или желающие заключить с сетевой организацией



договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых сетевой организацией.

**Регулирующие органы** – Федеральная служба по тарифам и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов.

**Рекламно-информационные материалы** – печатные материалы, информирующие клиентов о товарах и услугах, предоставляемых Обществом, о порядке взаимодействия с клиентами, режиме работы офиса обслуживания клиентов и пр.

**Рекламно-информационные носители** – элементы внутреннего оформления офиса обслуживания клиентов, предназначенные для размещения рекламно-информационных материалов (такие как информационные стенды, рамки со стеклом, напольные подставки с карманами, настольные пластиковые подставки и т.п.).

**Сайт** – объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

**Территориальная сетевая организация (ТСО)** – организация, владеющая на праве собственности или ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такая организация оказывает услуги по передаче электрической энергии, а также осуществляет в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к электрическим сетям.

**Технические условия** – документ, определяющий объем технических требований и мероприятий, выполнение которых обеспечит готовность к присоединению указанного в заявке заявителя энергопринимающего устройства, объекта по производству электрической энергии или объекта электросетевого хозяйства других электросетевых организаций к электрическим сетям сетевой организации. Содержание технических условий устанавливается в соответствии с требованиями Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. №861, и иных нормативных правовых актов.

**Технологическое присоединение** – комплексная процедура, этапами которой являются:

- подача заявки на технологическое присоединение;
- заключение договора на технологическое присоединение;
- выполнение сторонами договора мероприятий, предусмотренных договором;
- получение разрешения Ростехнадзора на допуск в эксплуатацию объектов заявителя;
- осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя к электрическим сетям;
- фактический прием (подача) напряжения и мощности;
- составление акта о технологическом присоединении и акта разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности.

**Уполномоченное лицо** – лицо, уполномоченное в установленном порядке на совершении определенных действий.

**Фактическое присоединение** – комплекс технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение (контакт) объектов электросетевого хозяйства исполнителя и объектов заявителя (энергопринимающих устройств, энергетических установок и электрических сетей) без осуществления фактической подачи (приема) напряжения и мощности на объекты заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «отключено»).

**Фактический прием (подача) напряжения и мощности** – комплекс технических и организационных мероприятий обеспечивающий подачу (прием) напряжения и мощности



(фиксация коммутационного аппарата в положении «включено») на объекты заявителя (энергопринимающие устройства, энергетические установки и электрические сети).

**Центр энергетических услуг (ЦЭУ)** – организационная единица, предназначенная для очного приема обращений потребителей (заявителей) по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, осуществления платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

**Энергосбытовые организации** – организации, осуществляющие в качестве основного вида деятельности продажу другим лицам произведенной или приобретенной электрической энергии.

**Этикет** – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми.

**Short Message Service** – (СМС) текстовые сообщения объемом не более 160 знаков, используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

#### 4. Цели и задачи

4.1. Целью настоящего Стандарта **является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизации и формализация процедур взаимодействия Общества, снабжающего потребителя электрической энергией для повышения удовлетворенности качеством обслуживания клиентов.**

4.2. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:

- экономии времени потребителя, возможности предоставления потребителю одновременно нескольких видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного потребителя (в том числе минимизация визитов в офисы обслуживания клиентов Общества);
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к заявителю;
- упрощение процедуры взаимодействия с потребителем.

4.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

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

4.4. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг по передаче и распределению электроэнергии и качеством обслуживания.

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизация затрат потребителей;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

4.5. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:

- на урегулирование конфликтных ситуаций потребителей;
- на создание у потребителя необходимости продолжить сотрудничество с Обществом;
- на формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах потребителей, акционеров, сотрудников.



## 5. Ответственность

5.1. Ответственность за соблюдение Стандарта с учетом Приложений к Стандарту возлагается на:

5.1.1. Генерального директора, его заместителей, начальников служб и отделов Общества в рамках исполнения должностных инструкций;

5.1.2. Сотрудников Общества, обслуживающих потребителей, в рамках исполнения должностных инструкций.

5.2. Ответственность за организацию очного, заочного и интерактивного (виртуального) обслуживания потребителей в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на руководителя Центра энергетических услуг.

5.3. Ответственность за мониторинг выполнения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, анализ деятельности Общества, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на заместителя технического директора по транспорту электроэнергии.

5.4. Ответственность за проведение ежегодных опросов потребителей с целью выявления мнения о качестве обслуживания возлагается на начальника отдела по связям с общественностью.

5.5. При неисполнении требований Стандарта и приложений к нему виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

## 6. Порядок внесения изменений в Стандарт

6.1. Стандарт вводится в действие приказом генерального директора Общества.

6.2. Изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие распоряжением генерального директора Общества и осуществляется в следующих случаях:

- в течение месяца с момента изменения нормативно-правовых актов, указанных в разделе 2 настоящего Стандарта, если эти изменения касаются норм и требований Стандарта;

- в течение месяца с момента принятия новых нормативно-правовых актов, если эти нормативно-правовые акты касаются норм и требований Стандарта;

- по инициативе Общества при условии, если предлагаемые изменения направлены на улучшение качества обслуживания потребителей.

## 7. Организация обслуживания потребителей

### 7.1. Концепция клиентоориентированной политики

7.1.1. Политика в области взаимодействия с потребителями сетевой организации заключается в обеспечении клиентоориентированного подхода при осуществлении деятельности.

Основная цель клиентоориентированного подхода – формирование лояльности потребителей к организации за счет качественного обслуживания.

Клиентоориентированность компании реализуется посредством создания и функционирования системы централизованного обслуживания потребителей услуг. Система централизованного обслуживания потребителей базируется на руководящих принципах и реализуется на всех перспективах стратегического управления компанией.

7.1.2. Руководящие принципы системы централизованного обслуживания потребителей услуг:

*Достаточная информированность потребителей о компании и услугах.*  
Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой



организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании.

***Территориальная доступность и комфортны условия очного сервиса компании.***

Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса обеспечивает покрытие зоны ответственности сетевой компании и доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис компании удобный для всех групп потребителей и организован с соблюдением единых требований к качеству оказываемых услуг на всей территории ответственности компании.

***Доступность и оперативность заочного и интерактивного сервисов компании.***

Каналы заочной коммуникации с потребителями обеспечивают круглосуточный доступ к заочному сервису и оперативность реакции компании на запросы потребителя. К интерактивному сервису организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.

***Квалифицированное обслуживание.*** Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетентность обслуживающего персонала компании.

***Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей.*** Бизнес - процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями. Сетевая организация обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до потребителя в соответствии с принципом достаточности информирования.

Основной механизм реализации клиентоориентированного подхода – системный анализ и повышение эффективности всех технологических и бизнес- процессов компании с точки зрения перспективы.

## **7.2. Задачи системы централизованного обслуживания потребителей услуг**

7.2.1. Реализация клиентоориентированного подхода при формировании стратегических задач компании и осуществлении деятельности включает:

- развитие клиентоориентированной корпоративной культуры;
- включение в перечень стратегических бизнес-задач повышение качества обслуживания потребителей услуг;
- внесение изменений в систему мотивации персонала компании для соблюдения принципов клиентоориентированного подхода путем включения в систему ключевых показателей эффективности сотрудников Общества показателей качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей.

7.2.2. Повышение качества обслуживания потребителей и качества оказываемых услуг включает:

- соблюдение стандартов обслуживания потребителей;
- развитие инфраструктуры очного и заочного сервисов;
- развитие каналов коммуникаций с потребителями услуг;
- оптимизация бизнес-процессов взаимодействия с потребителями, соблюдение единых принципов при оказании услуг;
- автоматизация бизнес-процессов взаимодействия с потребителями;
- развитие каналов коммуникации между сотрудниками внутри компании и автоматизации процессов информационного обмена между сотрудниками при оказании услуг потребителям с целью сокращения сроков обслуживания и повышения качества услуг;
- организация комплексного подхода к обслуживанию потребителей услуг за счет развития дополнительных сервисов.



7.2.3. Создание системы контроля сроков и качества оказания услуг потребителям.

7.2.4. Организация регулярной «обратной связи» с потребителями:

- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей услуг;
- разработка методологии и инструментария маркетинговых исследований для изучения степени удовлетворенности потребителей, их предпочтений и ожиданий.

### **7.3. Принципы взаимодействия с потребителями услуг**

7.3.1. Основными принципами взаимодействия ПАО «Горэлектросеть» с потребителями являются надежность и качество (в т.ч. бесперебойность) электроснабжения и доступность обслуживания.

7.3.2. Принцип объективности - потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности заявителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица (ИП) и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

7.3.3. Потребителям обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. №152 ФЗ «О персональных данных». Специалисты компании обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев официальных запросов органов исполнительной власти и др. Допускается передача документов и писем, полученных от потребителей только с согласия руководства Общества.

## **8. Организационно-нормативное обеспечение**

8.1. Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров.

8.2. Утверждение организационно-распорядительных документов на основании принятых решений, регулирующих взаимодействие Общества с клиентами, осуществляется генеральным директором Общества.

8.3. В центральном офисе Общества (Северная, 54 А, стр.1) организовано «одно окно» для работы с клиентами – Центр энергетических услуг (ЦЭУ), который отвечает за непосредственное взаимодействие с потребителями в рамках:

- очного обслуживания;
- заочного обслуживания (Call – центр);
- Интернет-приемной, личный кабинета.

8.4. Руководители и специалисты (ответственные исполнители) структурных подразделений ПАО «Горэлектросеть» и отдел оказания энергетических услуг взаимодействуют в рамках своей компетентности. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы клиентов, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

8.5. Для организации взаимодействия с потребителями используются единое корпоративное программное обеспечение офисов обслуживания клиентов (юридических лиц и физических) с возможностью доступа к единой информационной базе.

8.6. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и



интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

8.7. Для создания и поддержки системы централизованного обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- соответствующих Стандарту помещений для приема потребителей;
- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с потребителями.

8.8. В соответствии с требованиями настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- инструкция оформления офисов обслуживания клиентов ПАО «Горэлектросеть»;
- кодекс деловой этики;
- паспорта услуг сетевой организации;
- действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания;
- должностные инструкции сотрудников отдела оказания энергетических услуг.

## 9. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

9.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к потребителям, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

9.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями по оказанию услуг передачи и распределению электроэнергии являются:

- обеспечение качества передачи и распределения;
- обеспечение качества потребительского обслуживания.

9.3. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества потребительского обслуживания:

- полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором **«Информативность»**;
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей характеризуется индикатором **«Исполнительность»**;
- наличие эффективной обратной связи с потребителями, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуется индикатором **«Результативность обратной связи»**.

Порядок оценки ЦЭУ по выполнению показателей:

**«информативность»:** оформление и своевременное обновление информации на информационных стендах (на сайте Общества);



*«исполнительность»*: своевременное выполнение услуг, регламентированное «Единым стандартом качества обслуживания», своевременное реагирование на жалобы, в сроки, установленные в регламентах по работе с обращениями потребителей.

*«результативность обратной связи»*: результаты проведения маркетинговых исследований в ЦЭУ «Горэлектросеть» по определению удовлетворенности качеством обслуживания разных групп потребителей ( анкетирование, телефонные опросы).

## 10. Организация очного обслуживания

10.1. Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисе центра энергетических услуг Общества.

10.2. Очное обслуживание потребителей производится в часы работы Общества.

10.3. Внесение платежей гражданами при очном обслуживании осуществляется через кассу центра без комиссии.

10.4. Типовой алгоритм обслуживания потребителей:

- потребитель знакомится со всей необходимой ему информацией, размещенной на демонстративном оборудовании и информационных стендах, объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы;

- при необходимости потребитель обращается к специалисту ЦЭУ, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалистам других направлений, а также осуществляет диспетчеризацию.

## 11. Требования к помещениям для приема потребителей

11.1. Обслуживание потребителей организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.

11.2. Помещение для обслуживания потребителей обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. Количество и потребность в офисах обслуживания потребителей определяется исходя из критерия численности населения зоны деятельности Общества.

11.3. Помещение центра энергетических услуг оборудовано системами кондиционирования и напольными кулерами.

11.4. Требования к оформлению офиса центра энергетических услуг ПАО «Горэлектросеть» сформулированы в *Инструкции по оформлению офисов, обслуживающих потребителей Общества* – Приложение № 1 к настоящему Стандарту.

11.5. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;

- вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

11.6. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

- у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;

- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны;

- внутри помещения:

- навигационные указатели;

- должности, Ф.И.О. специалистов ЦЭУ «Горэлектросеть»;

- книга жалоб, специальный ящик для анонимной обратной связи (для проведения анкетирования по вопросам оценки качества обслуживания и предложений по его улучшению).

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

11.8. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

## **12. Требования к персоналу, осуществляющий прием граждан**

### **12.1. Требования к содержанию рабочего места**

12.1.1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.

12.1.2. На рабочем месте запрещен прием пищи. Исключение составляет вода.

12.1.3. Недопустимо держать на рабочем месте:

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

12.1.4. На рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего прием клиентов;

12.1.5. Необходимо наличие визитных карточек у начальника отдела и сотрудников, ведущих прием потребителей.

### **12.2. Требования к внешнему виду**

12.2.1. Общие требования к внешнему виду сотрудников ЦЭУ закреплены *Кодексом деловой этики Общества* - Приложение № 2.

### **12.3. Требования по общению с потребителями**

12.3.1. Общие требования по общению сотрудников с потребителями закреплены *Кодексом деловой этики Общества* – Приложение №2 к настоящему Стандарту.

## **13. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с потребителями**

### **13.1. Общие принципы организации бизнес - процессов**

13.1.1. Каждый сотрудник Общества в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность Общества – потребитель.

13.1.2. Уважая наших клиентов и воздавая должное их заслугам, мы отдаем себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход.

13.1.3. Общество заинтересовано в установлении длительных партнерских взаимоотношений с потребителями. Привлечение новых потребителей должно исходить из принципа - потребитель выбирает компанию.

13.1.4. Проявление внимания к индивидуальности каждого потребителя – основа коммерческой политики Общества.

13.1.5. При возникновении конфликтной ситуации мы внимательно относимся к интересам потребителя и, по возможности, их учитываем.

13.1.6. Сотрудники Общества относятся к информации, полученной от потребителя, как к коммерческой тайне.

### **13.2. Порядок осуществления действий при обслуживании потребителя**

13.2.1. Правила обслуживания потребителя и порядок действия персонала Общества устанавливается требованиями Основных положений, Единых стандартах



качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, других нормативно-правовых документов, указанных в Приложении 2 к настоящему Стандарту.

13.2.2. Правила обслуживания потребителей определяются следующими регламентами (порядками), определяющими последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг передачи и распределения электроэнергии и требования к ним:

- порядок действий при очном обслуживании потребителей указан в разделе 14 настоящего Стандарта.

- порядок действий при заочном обслуживании потребителей указан в разделе 15 настоящего Стандарта.

- порядок действий при интерактивном обслуживании потребителей указан в разделе 16 настоящего Стандарта.

### **13.3. Принципы урегулирования конфликтов**

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

13.3.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

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

- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;

- соблюдать принцип конфиденциальности.

13.3.3. 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 к урегулированию возникшей ситуации.

13.3.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

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

## **14. Очное обслуживание**

### **14.1. Организация приема потребителей по принципу «Одного окна»**

14.1.1. Очное обращение потребителей в Обществе осуществляется только через зал Центра энергетических услуг.

14.1.2. Потребитель может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы, образцы заявлений.

14.1.3. Специалисты направлений (отделов, служб) выполняют функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

### **14.2. Администратор зала центра энергетических услуг**

14.2.1. Администратор осуществляет первичный прием потребителей. Для этого ему выделяется стойка администратора, оборудованное оргтехникой и телефонной связью.

14.2.2. Администратор должен знать:

- основные нормативные документы, указанные в Стандарте;
- типовые вопросы, с которыми обращаются потребители в компанию, и ответы на них;

- должностных лиц, которым можно переадресовать потребителей.

14.2.3. Администратор обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании потребителей и способствует сокращению очередей, поддерживает на соответствующем уровне места, отведенные для потребителей (стенд, раздаточные материалы).

14.2.4. Администратор должен обладать достаточной компетенцией для:

- предварительных консультаций потребителей;
- оказания услуг потребителю самостоятельно при обращении к нему, не требующих обязательного общения со специалистом по работе с потребителем;
- предложения потребителю интересующей его информации.

### **14.3. Специалист по работе с потребителем**

14.3.1. Специалист по работе с потребителем осуществляет прием заявителей после того, как они были направлены администратором и выполняет функции, связанные с потребностью потребителей, в рамках своих должностных обязанностей.

14.3.2. Специалист по работе с потребителем:

- проводит прием потребителей;
- предлагает заявителю информационные материалы (по теме обращения и рекламного характера), бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов и пр.

- принимает документы для передачи специалистам Общества, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности;

- выдает потребителю документы (подписанные договора на оказание услуг, счета на оплату, дополнительные соглашения, и др.);

- предлагает потребителю оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним если ответ на вопрос требует дополнительной переработки, сообщает потребителю о необходимости связаться с компетентным специалистом Общества.



## 15. Заочное обслуживание

### 15.1. Организация заочного обслуживания

15.1.1. Специалисты организации, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от потребителя.

15.1.2. Заочное обслуживание осуществляется по трем каналам связи:

- телефон (Центр энергетических услуг);
- информационная горячая линия;
- интернет-приемная;
- почта (почтовая переписка).

### 15.2. Порядок заочного обслуживания посредством телефонной связи

15.2.1. Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи:

- прямой телефонный контакт;
- горячая линия.

15.2.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются:

- на информационных стендах, размещенных в центре энергетических услуг;
- на сайте Общества.

15.2.3. По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, 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 сообщают об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем перезванивает сотрудник Общества).

15.2.4. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Общества.

15.2.5. В случае обращения гражданина по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета и/ или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать потребителю в предоставлении запрашиваемой информации.

15.2.6. В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества или организации, специалист Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

15.2.7. Общие требования к персоналу во время обращения по телефону:

- впечатление об Обществе складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;

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

- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя;

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

- специалист, обслуживающий потребителя по телефону, обязан дать консультацию по интересующему его вопросу, а в случае, если специалисту для этого



требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить потребителю после выяснения всех обстоятельств;

- в случае, когда специалист, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего потребителя, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

15.2.8. Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова специалистом, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом Общества, уточняет у него информацию и предоставляет ее потребителю, либо связывает потребителя со специалистом организации.

### **15.3. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки**

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

15.3.2. Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу центра энергетических услуг (Северная, 54 А, стр.1), либо написать на сайт [www.gesnv.ru](http://www.gesnv.ru) в раздел «**интернет-приемная**».

15.3.3. Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя регистрируется.

15.3.4. После регистрации обращение, полученное центром энергетических услуг либо через «**Интернет-приемную**», направляется техническому директору, который отписывает его для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения, с отметкой в журнале регистрации ответственного исполнителя.

15.3.5. Письменное обращение потребителя должно рассматриваться специалистом Общества в течение 15 рабочих дней (ответ на обращение может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней) - контроль за сроки осуществляет ЦЭУ.

15.3.6. Ответ на письменное обращение потребителя должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем, контактные данные исполнителя, (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным должностным лицом.

15.3.7. Действия по письменному обращению потребителя не производится в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

15.3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, потребитель информируется об этом.

15.3.9. В случае если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, потребитель информируется о предоставленном ранее ответе.

15.3.10. 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.

15.3.11. Письменное обращение потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.

15.3.12. Ответы, направляемые сотрудниками компании, оформляются на фирменном бланке Общества с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты. Данный реквизит – контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

#### 15.4. Типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<b>Call-центр</b>		
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	1 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
<b>Почта</b>		
Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Отработка обращения	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 рабочего дня
	Передача обращения специалисту	
	Подготовка и оформление ответа	не более 15 календарных дней
	Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса в стороннюю организацию	не более 1 месяца
<b>Интернет (сайты, электронная почта)</b>		
Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Отработка обращения	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 рабочего дня
	Передача обращения специалисту	
	Подготовка и оформление ответа	не более 15 календарных дней
	Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса	не более 1 месяца



## 16. Интерактивное обслуживание

### 16.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

16.1.1. Интерактивное обслуживание организуется на Веб-сайте Общества [www.gesnv.ru](http://www.gesnv.ru)

16.1.2. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запроса на оказание / изменение услуг.

16.1.4. Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть:

- доступна для автоматической обработки;
- круглосуточно доступна потребителям без использования специального программного обеспечения;
- доступна без взимания платы.

16.1.3. Порядок и содержание разделов Веб-сайта может быть изменен в зависимости от потребностей Общества с целью улучшения качества обслуживания потребителей.

16.1.4. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часов в месяц.

16.1.5. В целях обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании сетевой организации в главном меню официального сайта сетевой организации выделяется раздел **«Потребителям»**. В указанном разделе размещается информация в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, а также следующие сведения:

- почтовый адрес сетевой организации, адреса и график работы центра энергетических услуг, номера телефонов, по которым осуществляется обслуживание потребителей, адрес официального сайта сетевой организации;

- порядок подачи и рассмотрение обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

- порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы ее рассмотрения и их сроки, сведения, которые должны содержаться в заявке на технологическое присоединение, и требования к прилагаемым к ней документам, формы заявок для заполнения потребителем;

- порядок выполнения технологического присоединения, этапы технологического присоединения и их сроки;

- порядок расчета платы за технологическое присоединение для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении платы за технологическое присоединение в отношении территориальных сетевых организаций;

- порядок расчета платы за оказания услуг по передаче электрической энергии для всех групп потребителей;

- порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями, в том числе требования к местам установки приборов учета;

- наименование приборов учета, установку которых осуществляет сетевая компания, их стоимость и стоимость работ по их установке;



- причины и сроки плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, включенных в годовой (месячный) график ремонта;

- расчетные дата и время восстановления электроснабжения в случае введения внепланового ограничения режима потребления электрической энергии (мощности);

- часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них;

- актуальные изменения законодательства Российской Федерации в отношении процедур оказания услуг сетевыми организациями;

- паспорта услуг (процессов) сетевой организации;

- порядок работы в личном кабинете потребителя, включая получение первоначального доступа к личному кабинету, регистрацию и авторизацию потребителя.

## **16.2. Личный кабинет потребителя услуг**

16.2.1. С целью оперативного взаимодействия с потребителями на веб-сайт Общества реализована возможность воспользоваться сервисом «**Личный кабинет**».

16.2.2. Доступ к личному кабинету потребителя осуществляется после ввода потребителем своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля и (или) по регистрационному номеру заявки на оказание услуг (отдельных процедур) и паролю, которые выдаются потребителю:

- при очном обращении в сетевую организацию;

- по письменному запросу потребителя;

- после заполнения потребителем экранной формы веб-сайта сетевой организации.

16.2.3. Сетевая организация обеспечивает (в том числе с использованием личного кабинета потребителя) техническую возможность:

- направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы и заявки (заявления) на оказание услуг (процессов в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта с обязательной для заполнения контактной информации и предпочтительным способом получения ответа. В экранных формах веб-интерфейса официального сайта обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению. При направлении обращения через указанный интерфейс потребитель должен быть уведомлен о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

- заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг сетевой организации и обслуживания потребителя;

- направления потребителем уведомления об исполнении им мероприятий, предусмотренных техническими условиями;

- предоставления потребителю:

- сведений о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя на оказание услуг, поданной в сетевую организацию, с указанием даты поступления заявки и ее регистрационного номера, даты направления заявителю подписанного сетевой организацией договора об оказании услуги;

- сведений о статусе исполнения договора оказания услуги с указанием плановых сроков исполнения, за исключением договоров на оказание услуги по передаче электрической энергии. Сведения по договорам об осуществлении технологического присоединения должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения сетевой организацией технических условий, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о технологическом присоединении;



- счетов на оплату услуг по технологическому присоединению;
- счетов на установку приборов учета;
- сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме.

### **16.3. Интерактивные консультации по вопросам потребителей**

16.3.1. Потребителю предоставляется возможность самостоятельно ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и претензии в разделе **«Вопрос-ответ»** веб-сайта сетевой организации.

16.3.2. Если потребитель не нашел ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, он может отправить вопрос специалисту Общества, заполнив автоматизированную форму на сайте Общества в разделе **«интернет-приемная»**.

16.3.3. Ответственный специалист производит рассмотрение писем в следующем порядке:

- если вопрос, заданный потребителем, не относится к сфере предоставления услуг Общества, специалист компании направляет ответ с сожалением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности Общества;

- если вопрос, заданный потребителем, относится к типовым вопросам, специалист Общества отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом **«Вопрос-ответ»**;

- если вопрос, заданный потребителем, выходит за рамки компетенции специалиста Общества, он переадресует вопрос потребителя в течение того же рабочего дня соответствующему специалисту Общества по направлению, который в течение следующего рабочего дня должен дать ответ;

- если ответ на вопрос потребителя не может быть предоставлен в течение установленного срока, специалист Общества направляет потребителю уведомление об этом с указанием сроков получения ответа.

16.3.4. Специалист Общества направляет ответы на все поступающие вопросы потребителей. Ни один вопрос не остается без ответа.

### **16.4. Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты**

16.4.1. Обращение может быть направлено потребителем по следующему адресу электронной почты центра энергетических услуг: [office@gesnv.ru](mailto:office@gesnv.ru)

16.4.2. Любое обращение посредством электронной почты регистрируется.

16.4.3. После регистрации электронное обращение направляется техническому директору, который отписывает его ответственному лицу структурного подразделения, в компетенции которого находится вопрос.

16.4.4. Обращение посредством электронной почты рассматривается специалистами Общества в течении 10 календарных дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 10 календарных дней.

16.4.5. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

16.4.6. В случае предоставления потребителем адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

## 16.5. Требования к организации системы интерактивного обслуживания

16.5.1. При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

№	Критерий	Требования
<b><i>Интернет-приемная</i></b>		
1	Уровни вложения	Не более 4-х
2	Автоматическая обработка, регистрация и уведомление клиента о регистрации обращения (Mail-робот)	Не более 1 мин.
3	Обновление информации в случае изменения	Не более 1 дня
4	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 15 дней
<b><i>Автоинформирование по телефону</i></b>		
5	Продолжительность информирования	7 мин.
6	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней
7	Промежуток между «отрицательным» звонком	1 час 30 мин.
<b><i>Автоинформирование по E-mail</i></b>		
8	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней
<b><i>Автоинформирование по SMS</i></b>		
9	Длина сообщения	160 символов
10	Периодичность рассылки до «положительного» результата	1 день

## 16.6. Интерактивное обслуживание жалоб и претензий

16.6.1. В случае возникновения претензий потребитель обращается к разделу «интернет-приемная».

16.6.2. Для подачи жалобы потребителю необходимо заполнить автоматизированную форму.

16.6.3. Специалист Общества проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с потребителем по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

16.6.4. Если данные клиента предоставлены верно, перенаправляет жалобы для рассмотрения специалисту организации по направлению.

16.6.5. Письменный ответ направляется потребителю способом, подтверждающим получение потребителем.

16.6.6. ЦЭУ проводит мониторинг действий, предпринятых Обществом по жалобе.

## 17. Порядок рассмотрения претензий потребителей

17.1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей, а также для повышения качества обслуживания потребителей Общество планирует и проектирует эффективный и результативный процесс работы с претензиями.

17.2. В ЦЭУ осуществляется регистрация претензий и ответов на них в соответствующем журнале. Порядок пользования такими записями и управления ими осуществляется с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий.



17.3. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений потребителей в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта осуществляется применительно ко следующим документам:

- документ, подписанный потребителем, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии сотрудников Общества;
- документ, направленный потребителем в специальный ящик в центре энергетических услуг для приема жалоб и обращений потребителя.

17.4. Запись, сделанная при первичном приеме претензии, содержит указания на меры, принятие которых требует потребитель, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения претензии, включая следующее:

- описание претензии и соответствующие вспомогательные данные;
- меры, принятия которых требует потребитель;
- дату подготовки ответа;
- незамедлительно принятые меры.

О получении каждой претензии ЦЭУ сообщает ее подателю (по почте, по телефону, по электронной почте).

17.5. Все поступающие в Общество претензии, жалобы, заявления потребителей рассматриваются и визируются генеральным директором, с назначением ответственного лица соответствующего структурного подразделения, до достижения удовлетворенности подателя.

17.6. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий.

К рассмотрению принимаются претензии, предоставленные в письменной форме и содержащие:

- наименование услуги;
- основание для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- номер договора, дату его заключения.

Потребитель, представивший претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии.

17.7. Претензия прослеживается, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии сообщается ее подателю по его запросу.

17.8. Срок рассмотрения претензий не менее 10 рабочих дней. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствия признаков нарушения требований, Общество вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Общество в письменной форме уведомляет подателя претензии.

17.9. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.

17.10. В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.

17.11. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации и используется при мониторинге удовлетворенности потребителей.



17.12. Общество проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям:

- соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии;
- объективность рассмотрения претензии;
- адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий

при возникновении претензии.

17.13. Общество принимает следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение:

- исследует, выявляет и применяет наилучший опыт в области работы с претензиями;
- распространяет подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации;
- поощряет применение инноваций в процессе работы с претензиями;
- поощряет образцовую работу с претензиями потребителей.

## **18. Критерии качества обслуживания и контроль мониторинга качества обслуживания потребителей**

18.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений потребителей, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

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

18.2. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества обслуживания потребителей:

- полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуется индикатором **«Информативность»**;
- исполнение в установленный срок всех видов процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей характеризуется индикатором **«Исполнительность»**;
- наличие эффективной обратной связи с потребителем, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором **«Результативность обратной связи»**.

18.3. Критерии качества обслуживания потребителей могут носить как объективный, так и субъективный характер:

- методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию;
- методом оценки субъективных критериев является обработка статической информации по отзывам потребителей.

18.4. Общество несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию потребителей.

18.5. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом.

18.6. Объектом мониторинга является удовлетворенность потребителей следующими сторонами деятельности организации:

- качество обслуживания, совершенствование управления взаимоотношениями с потребителями;



- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
- обратная связь с потребителями, включая претензии;
- повышение конкурентоспособности Общества на рынке;
- репутация организации.

18.7. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно- распорядительным документом. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания потребителей.

18.8. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.

18.9. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате договорной и всей производственно- хозяйственной деятельности организации. В частности, учтены такие показатели, как рост числа потребителей, продолжительность взаимодействия с ними, число претензий, полученных от контрагентов.

18.10. Для мониторинга и удовлетворенности потребителей на основе внешней маркетинговой информации Общества использует следующие методы:

- проведение опросов, анкетирование и интервьюирование;
- анализ претензий и обращений;
- анализ внутренних показателей работы организации (например, число и продолжительность перерывов в подаче электрической энергии);
- получение обратной связи через книгу отзывов и предложений (которая должна быть прошнурована и пронумерована) и располагаться в каждом офисе обслуживания потребителей Общества;
- процедура «Тайный клиент» ежегодно.

18.11. В местах обслуживания потребителей на каждом производственном участке для постоянного мониторинга располагаются ящики для корреспонденции, в которых посетитель производственного участка может оставить свои предложения и замечания (анонимно).

18.12. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с потребителями.

18.13. Оценка удовлетворенности потребителей также проводится на основе:

- сравнения показателей с аналогичными показателями других организаций;
- сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка;
- определения тенденций в динамике показателей.

18.14. Мониторинг удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, систематически контролируется и анализируется.

18.15. Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей систематизируется по следующим направлениям:

- определенным временным периодам (полугодие, год);
- объектам мониторинга удовлетворенности потребителей;
- группам потребителей и отдельным потребителям.

18.16. Результаты мониторинга рассматриваются при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в год для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте компании;
- на информационных стендах в офисах обслуживания потребителей;
- в периодической печати.