

УТВЕРЖДЕН  
Приказом №140 от «03» июля 2019 г.

**СТАНДАРТ**  
**качества обслуживания**  
**потребителей (покупателей)**

**ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ**  
**ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АБАКАНЭНЕРГОСБЫТ»**

Абакан, 2019 г.

# Содержание

1. Общие положения.....	3
1.1. Область применения.....	3
1.2. Цели и задачи.....	3
1.3. Нормативные ссылки.....	3
1.4. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте.....	4
2. Принципы и основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.....	4
3. Организационно-нормативное обеспечение.....	6
4. Организация очного обслуживания.....	7
4.1. Организация приема потребителей.....	7
4.2. Требования к помещениям для приема потребителей.....	8
4.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей.....	9
4.4. Этикет общения с потребителями.....	10
5. Организация заочного обслуживания.....	12
5.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки.....	12
5.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи.....	13
5.3. Деловой этикет при телефонных переговорах.....	14
5.4. Организация обслуживания через Интернет.....	16
5.4.1. Организация инфраструктуры обслуживания через Интернет.....	16
5.4.2. Организация обработки обращений.....	16
6. Специфика взаимодействия с потребителями при оказании услуг.....	17
6.1. Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении энергосбытовой деятельности.....	17
6.2. Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.....	17
6.3. Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения физических лиц (потребители коммунальной услуги по электроснабжению - собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домов).....	20
7. Организация обратной связи с потребителями.....	23
8. Информационное обеспечение потребителей.....	25
9. Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя.....	27
10. Принципы урегулирования конфликтов и порядок действий персонала Общества в конфликтных ситуациях.....	27
11. Контроль и анализ качества обслуживания потребителей.....	29

# **1. Общие положения**

## **1.1. Область применения**

1. Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных услуг, предоставляемых ООО "Абаканэнергосбыт" (далее Общество).

2. Стандарт предназначен для применения сотрудниками всех структурных подразделений Общества.

## **1.2. Цели и задачи**

1. Целью данного стандарта является установление единых требований к качеству обслуживания, порядка взаимодействия с потребителями, оптимизация и формализация процедур взаимодействия сотрудников Общества с потребителями.

2. Стандарт отражает требования к качеству обслуживания потребителей, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и регламентирует требования:

- к порядку очного и заочного обслуживания потребителей;
- к обеспечению информированности потребителей;
- к реагированию на жалобы и обращения, обеспечению «обратной связи»;
- к созданию комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- к созданию у потребителей желания продолжать сотрудничество с Обществом;
- к формированию и поддержанию положительного имиджа Общества в глазах потребителей и сотрудников.

## **1.3. Нормативные ссылки**

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц электрическим сетям, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 №861;
- Иными нормативно-правовыми актами.

2. Стандарт пересматривается раз в три года, при необходимости вносятся изменения.

#### **1.4. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте**

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

**Гарантирующий поставщик** электрической энергии – коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему потребителем в отношении энергопринимающих устройств, расположенных в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика.

**Потребитель** – физическое или юридическое лицо, заключившее договор энергоснабжения с Гарантирующим поставщиком и (или) договор на оказание дополнительных услуг.

**Жалоба** – направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

**Очное обслуживание** – обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками Общества, осуществляется в подразделениях и территориальных отделениях Общества.

**Заочное обслуживание** – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте, электронной почте, посредством корпоративного сайта Общества, личного кабинета Потребителя.

**Заявление на изменение услуг** – обращение потребителя с целью изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.

**Обращение** – направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление. Обращение в адрес Общества с официальным запросом о предоставлении информации направляется только в письменном виде.

**Специалист** – работник Общества, в ходе своей профессиональной деятельности осуществляющий взаимодействие с потребителем.

## **2. Принципы и основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями**

1. Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями являются качественное и надежное электроснабжение, и доступность обслуживания, под которой понимается:

- **Территориальная доступность** - потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места расположения.
- **Информационная доступность** - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере цен для оплаты потребленной электроэнергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.
- **Принцип «обратной связи»** - осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности потребителей.
- **Принцип добросовестности потребителей** - потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Следует отметить, что при рассмотрении обращений потребителей-граждан учитывается, что у данной группы потребителей зачастую нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.
- **Защита персональных данных** - потребителям обеспечивается защита персональных данных. Общество использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации электроснабжения. Полученная информация не подлежит разглашению за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ и на основании письменных запросов должностных лиц квалифицированных органов.

2. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к потребителям, потребителям-гражданам;
- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и сотрудников компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- информативность предоставления информации;
- информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

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

**4.** Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:

- Обеспечение качества энергоснабжения: с целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема обращений потребителей по вопросам поставки электрической энергии ненадлежащего качества или прекращения поставки электрической энергии, а также процесс доведения информации до потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии. При этом гарантирующий поставщик в соответствии с законодательством Российской Федерации имеет право обратного требования к лицам, в том числе сетевым организациям, за действия которых он несет ответственность перед потребителем по договору энергоснабжения;
- Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет заключения и исполнения договоров энергоснабжения (договора купли – продажи электрической энергии (мощности)), а также информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.
- Качество клиентского обслуживания обеспечивается за счет заключения и исполнения договоров на оказание дополнительных услуг оказываемых Обществом, а также информирования потребителей по прочим услугам предоставляемым Обществом.

### **3. Организационно-нормативное обеспечение**

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

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

**3.** Обслуживание производится в центре очного обслуживания потребителей по адресу: г. Абакан, улица Советская, дом 25 и г.Абакан, ул.Лермонтова, 18, пом.156Н-157Н.

**4.** Для создания и поддержания эффективной системы обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания потребителей;
- помещений для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с потребителями.

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

- положение о деятельности основных подразделений Общества, территориальных отделений;
- должностные инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей;

**6.** Для организации взаимодействия с потребителями используются следующие информационно-технические системы:

- Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ);

- Федеральная система «Город»;
- ExBilling (Банкоматы «Золотая корона»);
- Сайт [abakanenergo.ru](http://abakanenergo.ru);
- Приём показаний через электронную почту [meter@abakanenergo.ru](mailto:meter@abakanenergo.ru);
- Платежный агент ООО «НТК Плюс» (сайт и мобильное приложение);
- Сбербанк онлайн;
- Голосовой телефонный робот по приему показаний.

Наличие информационно-технических систем, дает эффект на всех стадиях работы с потребителями – начиная от скорости обработки данных, оформления договоров и их индивидуализации, и заканчивая абсолютной прозрачностью для потребителя произведенных расчетов и высокой степенью мобильности при реализации требуемых им изменений. Реализованные модули постоянно дорабатываются в текущем режиме вследствие изменений требований рынка и законодательства. Развитие единой информационной системы дает возможность дальнейшего развития сервисных услуг, оказываемых потребителям, например, через систему АСКУЭ, и снижает их затраты на персонал, занимающийся вопросами организации энергоснабжения потребителей.

## **4. Организация очного обслуживания**

### **4.1. Организация приема потребителей**

**1.** Прием потребителей производится в каждом подразделении (отделе, группе) Общества в отведенное для этого время.

Потребителям, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, проявляющим агрессивное поведение по отношению к специалистам Общества и другим посетителям, а также употребляющим обценную лексику и угрозы, может быть отказано в обслуживании.

**2.** Общество предоставляет возможность потребителю получить консультацию специалиста, при этом срок ответа на обращения от потребителя не должен превышать 30 дней.

**3.** В Обществе установлены следующие параметры средней продолжительности очного взаимодействия с потребителями:

- ожидание в очереди - не более 20 мин.
- обслуживание потребителя:
- консультация (в том числе при обращении за услугой) - 20 мин.
- выдача счет-фактур - 5 мин.

- Прием документов для заключения (изменения, расторжения) договора (в том числе по услугам) - 20 мин.

Общее время обслуживания потребителя - не более 60 мин. Инвалиды (маломобильные группы граждан) обслуживаются вне очереди, при этом обслуживание не может превышать 20 минут. При необходимости обслуживание инвалидов (маломобильных групп граждан), осуществляется непосредственно в зале (холле) помещений ООО «Абаканэнергосбыт» за специально установленным столом.

Для разрешения вопросов находящихся в компетенции иных специалистов (отделов ООО «Абаканэнергосбыт») соответствующий специалист приглашается сотрудником общества находящимся в зале (холле).

## **4.2. Требования к помещениям для приема потребителей**

Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей в рабочее время (часы приема), в том числе граждан-потребителей с ограниченными возможностями.

Необходимо размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в помещение вывески с наименованием Общества и информацией о режиме работы;
- по пути к помещениям для приема потребителей (указатели прохода);
- у входа в каждое из внутренних помещений - табличка с наименованием подразделения Общества.

В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
- вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

Зал обслуживания потребителей должен быть выполнен в корпоративном стиле, и соответствовать следующим требованиям:

- рабочие места техников, осуществляющих приём потребителей, выполнены в виде общей стойки с окнами для приема посетителей;
- окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности, но быть удобным для передачи платежных документов;
- обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для потребителей, оборудованных пишущими ручками и бумагой;
- холл оснащен местами для сидения;
- наличие санузла для потребителей.

Все помещения должны удовлетворять требованиям и обязательствам, установленным действующим законодательством, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии.

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

Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей.

Типовое оборудование помещения для очного обслуживания включает:

- Рабочие места техников - помещение (стойка - приемная с окном для приема посетителей), оборудованное отдельными телефонными аппаратами и персональными компьютерами, копировально-печатными устройствами;
- Касса, оборудована железной дверью, сигнализацией и окном, удобным для передачи документов;
- Коридоры / холлы для ожидания оборудованы местами для сидения, информационными стендами, а предкассовый холл оснащен стойками/столами для заполнения бумаг;

### **4.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей**

**1.** Требования к содержанию рабочего места сотрудников, непосредственно взаимодействующих с потребителем на рабочем месте (требования не распространяются на технический и рабочий персонал):

- каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен прием пищи, исключение составляют напитки (чай, кофе, вода) и кондитерские изделия (конфеты, печенье и пр.);
- не допустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкурентов, художественную литературу, журналы, газеты, не имеющую прямого отношения к служебной деятельности, одежду, посуду, косметику;
- необходимо наличие визитных карточек у руководителей структурных подразделений, заместителей директора;
- оборудование, на котором работает сотрудник, следует содержать в чистоте;
- провода от компьютеров, принтеров, сканеров, телефонов, по возможности, должны быть скрыты, либо аккуратно сложены;
- место сотрудника, работающего с потребителями должно быть свободно от посторонних вещей, затрудняющих процесс обслуживания потребителя (в т.ч. от цветов на столе).

**2.** Требования к внешнему виду сотрудника:

- внешний вид сотрудника Общества не должен быть вызывающим или небрежным;

- сотрудники должны поддерживать деловой стиль, который создает положительный деловой имидж; стиль одежды деловой (классический), для мужчин – костюм, брюки с рубашкой/джерси, для женщин – костюм, платье, брюки/юбка с блузкой; в холодное время допустимы пуловеры, жилеты, водолазки. Недопустимо приходить на работу в спортивной, пляжной одежде, а также в излишне открытой и вызывающей;
- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь (желательно классических моделей);
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

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

#### **4.4. Этикет общения с потребителями**

##### **1. Принимая потребителя, сотрудник обязан:**

- перед началом работы включить компьютер, загрузить необходимые программы;
- отложить текущую работу;
- общаться лицом к лицу с потребителем;
- улыбаться;
- первым произносить инициативное приветствие: «Добрый день», «Слушаю Вас», «Здравствуйте, что Вас интересует?»;
- предложить потребителю присесть (по возможности);
- представляться по имени и в ответ узнать имя потребителя: «Меня зовут Сергей (Сергей Иванович)», «Как мне к Вам обращаться?», «Как бы Вы хотели, чтобы я к Вам обращался?»;
- внимательно выслушать потребителя;
- отвечать на вопросы потребителя вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив потребителя подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Невозможность решения вопроса в ходе беседы с потребителем должна быть аргументирована;
- осуществлять индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам (маломобильным категориям граждан), ветеранам и социально уязвимым категориям населения согласно утвержденных инструкций;

- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам потребителя;
- при необходимости провожать или направлять потребителя в другое структурное подразделение;
- благодарить за сотрудничество;
- в конце поинтересоваться: «У вас остались еще вопросы?»;
- прощаться: «Спасибо, что Вы обратились к нам», «Рады будем видеть Вас снова», «Всего доброго!», «До свидания!».

**2.** При приеме от потребителя письменного обращения сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в обращении, выяснить у потребителя недостающую информацию;
- известить потребителя о сроке ответа;
- обеспечить регистрацию письменного обращения, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением потребителя о сроках его направления.

**3.** Сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, контролирует исполнение обращения потребителя и ответ на него, переданного для исполнения в другое подразделение Общества, к компетенции которого относится решение поставленного потребителем вопроса.

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

**5.** В устных или письменных обращениях к потребителям по возможности необходимо избегать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п. Указанные выражения допускаются в обращении с потребителями только в случаях, предусмотренных законодательством и договорами энергоснабжения, при этом сотрудник должен знать и, при необходимости, обязан сослаться на конкретный пункт нормативного документа и (или) договора.

**6.** Категорически запрещается в присутствии потребителей порочить репутацию Общества, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания потребителя. В случае если во время разговора с потребителем возникла необходимость прервать разговор, необходимо вежливо предупредить его об этом и попросить подождать.

**7.** При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества, необходимо принести потребителю извинения за причиненные неудобства.

**8.** При выявлении ошибок, допущенных потребителем, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить потребителю правильный порядок действий.

**9.** При обслуживании потребителя, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к потребителю особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь потребителю изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- требуемая от потребителя документация должна быть минимальной;
- решать проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы не рассматриваются, обратившийся должен сообщить свои контактные данные (ФИО, телефон (адрес)).

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

## **5. Организация заочного обслуживания**

Система заочного обслуживания обеспечивает связь между гарантирующим поставщиком и потребителем и включает в себя:

- обслуживание через Интернет (посредством разделов корпоративного сайта «обратная связь», «вопрос-ответ», «личный кабинет»);
- электронную переписку;
- почтовую переписку (в том числе факс);
- телефонное обслуживание.

### **5.1. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки**

Письменное обращение может быть направлено потребителем (в т.ч. факсом и электронной почтой) по адресу Общества либо представлено лично в приемную, специалистам по документообороту Общества.

Все письменные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- 1) После регистрации письменное обращение рассматривается руководством и направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
- 2) Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено специалистами Общества в течение 30 дней.

- 3) Ответ на письменное обращение потребителя должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного им, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

Действия по рассмотренному заявлению не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Потребителю направляется уведомление о предоставленном ранее ответе на данный вопрос;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну. Потребителю направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос.

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

Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Общества, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с потребителями, содержит контактные данные исполнителя.

## **5.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи**

Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт, горячая линия, факсом.

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

- платежных документах;
- информационных стендах, размещенных в здании Общества;
- сайте Общества.

В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации, любой работник Общества обязан поприветствовать потребителя и представиться, тем самым назвав свою фамилию, занимаемую должность и название Общества.

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

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 сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем перезванивает сотрудник Общества).

В случае обращения потребителя по телефону, для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребителю необходимо представиться, назвать номер лицевого счета и адрес, или фамилию, имя и отчество. В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать ему в предоставлении запрашиваемой информации.

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.

По окончании разговора специалист Общества обязан высказать благодарность потребителю за его обращение в адрес Общества и попрощаться.

Устанавливаются следующие параметры деятельности горячей линии:

- звонок бесплатен для абонента стационарной связи, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонового телефонного соединения;
- осуществлять записи переговоров, о чем потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

- телефонное обслуживание потребителя оператором:
  - время ожидания ответа - 40 сек.;
  - запрос и поиск информации о потребителе - 45 сек.;
  - предоставление информации по запросу - 5 мин.;
  - постобработка обращения - 5 мин.;
- телефонное обслуживание потребителя специалистом:
  - соединения со специалистом - 40 сек.;
  - предоставление информации специалистом - 5 мин.

### **5.3. Деловой этикет при телефонных переговорах**

Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у потребителей и партнеров.

При входящем звонке сотрудник:

- называет наименование Общества и представляется, назвав подразделение, свою должность и имя, здоровается и выражает готовность выслушать обращение;
- после определения вопроса, по которому звонит потребитель, сотрудник принимает решение проконсультировать (или решить вопрос) самостоятельно или переадресовать. При этом сотрудник просит у потребителя контактные данные (если он готов их предоставить);

- после решения вопроса, сотрудник завершает разговор и прощается с потребителем.

При совершении исходящего звонка сотрудник:

- здоровается, называет наименование Общества и представляется, назвав подразделение, свою должность и имя;
- уточняет, может ли потребитель сейчас разговаривать (если потребитель на данный момент не готов разговаривать, работник спрашивает, когда можно перезвонить или оставляет свой контактный телефон);
- после окончания разговора благодарит потребителя за уделенное время и прощается.

Переадресация потребителя на другого сотрудника:

- предупреждает потребителя о переадресации звонка;
- переводя звонок, дожидается ответа сотрудника, на которого переадресовывается звонок, озвучивает имя потребителя, цель звонка и удостоверяется, что данный сотрудник может ответить на вопрос потребителя;
- после положительного ответа переключает потребителя.

При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после шестого сигнала телефонного аппарата.

Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у него осталось приятное впечатление об Обществе.

Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы потребитель хорошо его слышал и понимал.

Сотруднику следует следить за своей речью, так как слишком медленная или слишком быстрая речь затрудняют общение.

Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить потребителя, во избежание недопонимания. Телефонный разговор должен продолжаться не более 5 минут.

Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть кратким, но содержательным.

Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос потребителя, рекомендуется записать номер телефона и ФИО потребителя и сообщить ему временной интервал, через который сотрудник перезвонит.

Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

Не рекомендуется вести переговоры по громкой связи.

Если потребитель ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо потребителями в офисе.

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

В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

## **5.4. Организация обслуживания через Интернет**

### **5.4.1. Организация инфраструктуры обслуживания через Интернет**

Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта Общества (<http://www.abakanenergo.ru>). В целях удобства обслуживания людей со слабым зрением, реализована версия веб - сайта Общества для слабовидящих.

### **5.4.2. Организация обработки обращений**

Обслуживание через Интернет ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение электронных обращений потребителей.

Типовой алгоритм интернет обслуживания:

**1.** Потребитель может получить справочную информацию следующими способами:

- Самостоятельно, просмотрев информацию в разделах корпоративного сайта и в разделе «Вопрос-ответ», содержащем ответы на часто задаваемые вопросы;
- Задав вопрос, касающийся энергоснабжения, в разделе «Задать вопрос».

**2.** Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

- Вручную, методом прямого просмотра всех вопросов и ответов, представленных в разделе «Вопрос-ответ» или в других разделах сайта, содержащих справочную информацию.

**3.** Если потребитель не смог найти интересующую его информацию на корпоративном сайте, он может отправить вопрос, касающийся энергоснабжения, специалисту Общества в разделе «Задать вопрос».

**4.** Для того чтобы задать вопрос специалисту Общества, потребителю требуется заполнить автоматизированную форму.

Далее процесс обработки обращения потребителя происходит следующим образом:

- 1) Специалист, отвечающий за обработку электронных обращений, ежедневно проводит мониторинг поступивших вопросов;
- 2) В случае поступления вопроса, находящегося в его зоне компетенции специалист в течение 1 рабочего дня подготавливает ответ и направляет потребителю по электронной почте (в случае необходимости производится телефонный звонок потребителю или подготавливается письменный ответ за подписью руководства Общества). Параллельно направленный ответ отображается в электронной отчетной форме;
- 3) В случае поступления вопроса, находящегося не в зоне компетенции специалиста, в течение 2-х рабочих дней специалист подготавливает служебную записку и направляет её в соответствующий отдел;
- 4) В течение 10-и рабочих дней ответственное подразделение, в которое был направлен вопрос, подготавливает ответ и направляет его специалисту для

заполнения ответа в электронной отчетной форме и направления потребителю по электронной почте;

- 5) За работой специалистов по ответам на поступившие вопросы в разделе «Задать вопрос» осуществляется постоянный контроль.

Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем.

## **6. Специфика взаимодействия с потребителями при оказании услуг**

### **6.1. Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении энергосбытовой деятельности**

1. Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и Республики Хакасия, а также организационно – распорядительными документами гарантирующего поставщика ООО "Абаканэнергосбыт".

2. На корпоративном сайте Общества в свободном доступе размещаются основные требования к документации, необходимой для заключения договора энергоснабжения и ресурсоснабжения. Типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) размещаются на корпоративном сайте.

Размещенные и опубликованные таким образом формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) являются проектом договора, предлагаемого гарантирующим поставщиком к заключению с потребителями, и могут быть использованы потребителем, имеющим намерение заключить с гарантирующим поставщиком соответствующий договор или внести изменения в ранее заключенный договор, при подаче гарантирующему поставщику документов, необходимых в соответствии с настоящим документом, для заключения договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.

### **6.2. Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых потребителей:

- 1) Регистрация письменного обращения потребителя (с приложением полного пакета документов) в адрес Общества, с просьбой о заключении договора энергоснабжения - в течение 1 рабочего дня.
- 2) Письменное уведомление потребителя об отказе от заключения договора с указанием причин отказа - в течение 5 рабочих дней со дня получения обращения потребителя (в случае отсутствия технологического присоединения в установленном порядке энергопринимающих устройств потребителя к электрическим сетям или/и нахождения точек поставки потребителя вне зоны деятельности гарантирующего поставщика).
- 3) Письменное уведомление потребителя о необходимости предоставить документы, подтверждающие выполнение условий, необходимых для заключения договора энергоснабжения - в течение 5 рабочих дней со дня получения обращения потребителя.

- 4) Предоставление потребителю подписанного со своей стороны проекта договора энергоснабжения - в течение 30 дней со дня получения обращения потребителя.
- 5) Рассмотрение протокола разногласий к проекту договора поступившего от потребителя - в течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий от потребителя.

## 2. Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора энергоснабжения:

- 1) Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе гарантирующего поставщика с указанием оснований (причин) для внесения изменений в договор путем направления дополнительного соглашения к договору либо письма-предложения - в любой срок в период действия договора.
- 2) Внесение изменений в договор энергоснабжения по инициативе потребителя путем направления нового проекта договора, дополнительного соглашения к договору, письма-ответа с согласием с предложением потребителя, либо отказом от внесения изменений в договор с обоснованием причин отказа - в 30-дневный срок со дня получения обращения потребителя, если иной срок не указан в обращении потребителя или не установлен договором энергоснабжения.
- 3) Предоставление плановых объемов потребления электрической энергии по часам суток потребителям, выбравшим для проведения расчетов 5 - 6 ценовую категорию - потребитель обязан сообщать гарантирующему поставщику детализацию планового объема потребления электрической энергии по часам суток, за 2 дня до суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 9 часов этого дня (по московскому времени) с правом скорректировать сообщенные плановые объемы потребления электрической энергии по всем или некоторым часам суток путем их уменьшения за один день до суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 9 часов этого дня, при условии оборудования точек поставки по договору приборами учета, позволяющими измерять почасовые объемы потребления электрической энергии.
- 4) Осуществление контроля над средствами учета электроэнергии - при посещении потребителя инспектором, но не чаще 1 раза в месяц; для граждан-потребителей - не чаще 1 раза в 3 месяца.
- 5) Проведение сверки расчетов - один раз в квартал, а также по запросу потребителя.
- 6) Направление запроса в электросетевую организацию для выяснения причин перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии) - в течение 5 дней с момента получения обращения потребителя.
- 7) Информирование потребителя о причинах перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушения качества электроэнергии) - в течение 5 дней с момента получения ответа электросетевой организации.

## 3. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения:

- 1) Уведомление потребителя о возможном частичном ограничении режима электропотребления и о полном ограничении электропотребления в случаях, указанных в договоре энергоснабжения; ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией - в соответствии с условиями

договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества.

- 2) Начисление, предъявление, востребование (в т.ч. в судебном порядке) платы за потребленную электрическую энергию (мощность) - в соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации.
- 3) Начисление, предъявление, востребование (в т.ч. в судебном порядке) неустоек - в соответствии с условиями договора энергоснабжения, нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

**4.** Контрольное снятие показаний приборов учета электроэнергии производится уполномоченным представителем Общества (сетевой организации) в соответствии с условиями договора энергоснабжения и нормативно-правовыми актами РФ.

Действия представителя при контрольном снятии показаний приборов учета:

- 1) Представляется и предъявляет: удостоверение (в обязательном порядке содержащее: фотографию, наименование Общества, ФИО, должность, печать и подпись руководителя Общества).
- 2) Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность.
- 3) Снимает показания приборов учета.
- 4) Вносит информацию в ведомость снятия показаний прибора учета, в котором отражает:
  - полное наименование и адрес потребителя;
  - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета;
  - дату, время снятия показаний;
  - контрольные показания;
  - выявленные нарушения;
  - примечание.
- 5) При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт заверяется подписями инспектора и потребителя.
- 6) Вносит информацию в общую базу данных.

**5.** Прием показаний приборов учета электроэнергии:

- При непосредственном обращении потребителя в отделения Общества - в порядке и сроки установленные договором и (или) действующим законодательством.
- При заочном обращении потребителя - в любое удобное для потребителя время с учетом условий договора энергоснабжения.

### **6.3. Основные требования, предъявляемые к обслуживанию в рамках договора энергоснабжения физических лиц**

**(потребители коммунальной услуги по электроснабжению - собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домов)**

#### **1. Заключение договора энергоснабжения в зоне действия гарантирующего поставщика:**

- 1) Прием заявления при обращении потребителя в офис очного обслуживания на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов - 15 минут;
- 2) Уведомление потребителя о невозможности заключения договора энергоснабжения, с указанием причин отказа - в течение 5 дней с момента получения заявления;
- 3) Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему. Предоставление договора осуществляется как при личном обращении потребителя в офис очного обслуживания, так и по почте или иным способом. Заключение договора осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### **2. Перерегистрация лицевого счета в связи со сменой ответственного квартиросъемщика:**

- Обращение потребителя в офис очного обслуживания на предмет перерегистрации ответственного квартиросъемщика с предоставлением всех необходимых документов - 20 минут;
- Принятие от потребителя заявление на открытие/переоформление лицевого счета - 20 минут;
- Обращение потребителя через сайт или электронную почту на предмет перерегистрации ответственного квартиросъемщика с предоставлением электронных копий всех необходимых документов - в течение 2-х рабочих дней.

#### **3. Заключение соглашения об оплате задолженности:**

- Обращение потребителя в офис очного обслуживания на предмет заключения соглашения о рассрочке платежа с предоставлением документов подтверждающих тяжелое материальное положение, либо другие причины являющиеся основанием для заключения соглашения об оплате задолженности - в течение 30 минут.
- Рассмотрение предоставленных потребителем документов и принятие решения о предоставлении рассрочки либо уведомление потребителя о невозможности заключения с ним соглашения - в течение 30 минут.
- Предоставление потребителю подписанного соглашения об оплате задолженности - в течение 30 минут.

#### **4. Замена вышедшего из строя прибора учета:**

- 1) Прием заявки на замену вышедшего из строя прибора учета путем обращения потребителя в офис очного обслуживания, по телефону справочно-информационной службы или на сайте [www.abakanenergo.ru](http://www.abakanenergo.ru) - 5 минут.
- 2) Выезд специалиста для осуществления замены, вышедшего из строя прибора учета в согласованное с потребителем время - от 3 до 7 рабочих дней.

**5.** Выезд специалиста Общества для осуществления внеплановой опломбировки / распломбировки прибора учета:

- 1) Прием заявки на снятие пломбы Общества путем обращения в офис очного обслуживания, либо по телефону справочно-информационной службы - 5 минут.
- 2) Выезд специалиста для проверки правильности подключения нагрузки под прибор учета и снятие пломбы (в случае необходимости) - в течение 5 рабочих дней.
- 3) Выезд специалиста для внеплановой опломбировки прибора учета - в течение 5 рабочих дней.

**6.** Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения.

Мероприятия по приостановлению предоставления коммунальной услуги по электроснабжению проводятся при наличии задолженности по оплате за потребленную электрическую энергию в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу по электроснабжению, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги по электроснабжению (независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета) и тарифа на электроэнергию, действующих на день приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению, при условии отсутствия заключенного потребителем-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении потребителем-должником условий такого соглашения.

Ограничение или приостановление предоставления коммунальной услуги по электроснабжению осуществляется в порядке предусмотренном действующем законодательством Российской Федерации.

**7.** Считывание показаний с приборов учета потребителей, а также проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций электрической энергии производится представителем Общества. Проверка достоверности показаний электрического счетчика (далее снятие контрольных показания) осуществляется у потребителей - физических лиц, находящихся на расчетах с Обществом и проживающих в домах индивидуальной застройки, многоквартирных домах с непосредственной формой управления.

Плановое мероприятие - не чаще 1 раза в 3 месяца.

Действия представителя:

- 1) Представляется и предоставляет удостоверение;
- 2) Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность;
- 3) Считывает показания с приборов учета;
- 4) Вносит информацию в лист обхода (реестр), в котором отражает:
  - полное наименование и адрес потребителя;
  - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета;

- дата, время;
- контрольные показания;
- выявленные нарушения;
- примечание.

5) При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет Акт о безучетном потреблении электрической энергии (Акт заверяется подписями представителя и потребителя), Акт фиксации выхода из строя или отсутствия у потребителя индивидуального прибора учета и потреблении им электрической энергии при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек (акт заверяется подписями представителя, свидетелей и потребителя).

б) Вносит информацию в общую базу данных.

#### **8. Прием показаний приборов учета.**

Потребитель имеет право ежемесячно сообщать Обществу фактические показания электрического счётчика любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством:

- сообщением оператору пункта приема платежей в момент оплаты - в рабочее время;
- Интернета (в разделе «личный кабинет» на официальном сайте Общества) - круглосуточно;
- телефонной связи - в рабочее время;
- специалиста по обслуживанию населения - в рабочее время;
- системы самообслуживания;
- E-mail – круглосуточно.

Общество обязуется в срок до 1 числа каждого месяца формировать платежный документ для оплаты коммунальной услуги по электроснабжению, на основании данных, предоставленных потребителем в соответствии с условиями заключенного Договора. В случае не передачи показаний, расчет производится в соответствии с действующим законодательством.

Потребитель обязан оплачивать Обществу полученный объем электроэнергии, ежемесячно в срок до 10 числа месяца следующего за расчетным месяцем.

**9. Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации производится кроме праздничных и воскресных дней с 08:00 до 18:00- следующими способами по факту появления информации:**

- путем доставки извещений о необходимости оплаты электрической энергии;
- посредством телефонной связи;

- посредством Интернет (в разделе «личный кабинет» на официальном сайте Общества);
- посредством систем самообслуживания;
- иным способом предусмотренном действующим законодательством.

Информирование об изменениях тарифов производится через электронные и печатные средства массовой информации, в центрах очного обслуживания, на интернет-сайте Общества, либо по телефону.

**10.** Предоставление справки об отсутствии задолженности при выписке потребителя в г. Абакане:

- 1) Прием заявки на предоставление справки путем обращения в офис очного обслуживания, либо по телефону справочно-информационной службы - 5 минут;
- 2) Выезд специалиста для осмотра прибора учета и выдачи справки:
  - срочный - в течение 3-х рабочих дней;
  - не срочный – в течение 15 рабочих дней.

**11.** Информирование потребителя по вопросам снабжения электрической энергией:

- 1) Посредством телефонной связи – в рабочее время;
- 2) Посредством Интернет (в разделе «личный кабинет» на официальном сайте Общества);
- 3) В центрах очного обслуживания в г.Абакане - в соответствии с режимом работы офисов.

**12.** Граждане - потребители электрической энергии, за исключением граждан, (потребителей коммунальной услуги по электроснабжению – собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах и жилых домов), и граждан, осуществляющих предпринимательскую деятельность, приобретают электрическую энергию на основании договоров энергоснабжения, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Организация обратной связи с потребителями**

По отношению потребителя и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);
- пассивную (Общество обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения по прямым телефонам и по телефонам «горячей линии», в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- обслуживание через Интернет (раздел «обратная связь» на официальном сайте Общества);
- электронная почта.

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителей в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе.

Обращение потребителя по любым каналам связи в адрес Общества, является бесплатным со стороны Общества.

Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

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

Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями:

1) очное обслуживание:

- устное (очное) обращение (активная направленность) - 30 дней;
- письменное обращение (активная/пассивная направленность) - 30 дней;

2) заочное обслуживание:

- ящики для жалоб и предложений (активная направленность) - 30 дней;
- телефонное обращение (активная направленность) - 30 дней;
- почтовое обращение (активная направленность) - 30 дней;
- обращение через Интернет (активная/пассивная направленность) - 30 дней.

Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества.

По выбору потребителя ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного им канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение потребителя соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение потребителя.

## 8. Информационное обеспечение потребителей

Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества или в соответствии с требованием законодательства.

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

Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – средства массовой информации (далее – СМИ). С помощью СМИ решаются не только задачи предоставления информации по услугам Общества, но и повышения «энергетической» грамотности потребителей, разъяснения основных изменений, происходящих в отрасли.

Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные и заочные. Очные консультации предоставляются потребителям в отделениях Общества, заочные консультации предоставляются потребителям по почте, посредством корпоративного сайта и по телефону.

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к оказываемым потребителю услугам, должна предоставляться в удобной для потребителя форме. По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации:

1) справочная информация, к которой относятся:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- стоимость единицы электрической энергии (цена);
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию Общества;
- схема расположения и режима работы структурных подразделений Общества, взаимодействующих с потребителями;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих обязанности, входящие в их компетенцию;

2) уведомления:

- о наличии задолженности;
- о вводе ограничения режима потребления электроэнергии;
- о приближении срока оплаты предоставленных услуг;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте [www.abakanenergo.ru](http://www.abakanenergo.ru) следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;
- формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- разработанные и внедренные Стандарты качества обслуживания потребителей;
- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- режим работы центров очного и заочного обслуживания потребителей, а также адреса и телефоны указанных центров;

- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- информацию о дополнительных услугах, оказываемых Обществом;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

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

## **9. Порядок действий персонала Общества при посещении потребителя**

**1.** При прибытии на объект (предприятие, организацию и т.п.) специалист должен:

- 1) представиться и предъявить удостоверение;
- 2) обозначить цель визита (проведение обследования энергоустановки, замена счетчиков, проверка приборов учета, проверка схемы энергоснабжения, контроль соблюдения режима энергопотребления и максимума нагрузки и т.п.).

**2.** При плановых работах, не требующих внезапной проверки режимов энергопотребления и приборов учета, потребителя извещают о дате и времени намечаемой работы с помощью писем, телефонограмм, актов – предписаний, телеграмм, телефонных переговоров.

**3.** На территории объекта потребителя, специалист Общества должен находиться в сопровождении должностного лица – представителя потребителя (руководителя объекта или лица, ответственного за энергохозяйство, или лица его замещающего).

**4.** Все проводимые специалистом Общества действия должны им комментироваться.

**5.** Время нахождения специалиста Общества на территории объекта потребителя ограничивается временем, необходимым ему для выполнения работы.

**6.** При выполнении работ специалист Общества должен соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда организаций и предприятий, на территории которых он находится, а также технику безопасности.

В результате посещения специалистом Общества потребителя, должен быть составлен письменный документ (акт о снятии контрольных показаний приборов учета, акт о безучетном пользовании энергией, акт осмотра установки и т.д.). Специалист должен прокомментировать составленный в результате посещения потребителя документ.

## **10. Принципы урегулирования конфликтов и порядок действий персонала Общества в конфликтных ситуациях**

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя не ущемляя интересов Общества, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликт могут быть вовлечены другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

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

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

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо:

- 1) Внимательно выслушать потребителя.
- 2) Убедиться, что причина недовольства точно определена. Если нет, необходимо задавать потребителю вопросы так, чтобы четко определить проблему и причину недовольства потребителя.
- 3) Присоединиться к чувствам собеседника (потребителя), но не соглашаться с критикой, если обоснованно считаете, что она несправедлива.
- 4) Ответить по существу. Продолжать работать до того момента, когда потребитель согласится, что проблема разрешена:
  - a) в случае несправедливой критики со стороны собеседника (потребителя) вежливо объяснить собеседнику (потребителю), в чём заключается ошибочность его критики, учитывая, что у потребителя может не быть юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.
  - b) в случае справедливой критики со стороны собеседника (потребителя):
    - при возможности и целесообразности устранить причину критики;
    - при невозможности устранения причины критики:
      - принять ответственность, согласившись с тем, что проблемная ситуация имела место;
      - объяснить причины, по которым это произошло;
      - по возможности принести извинения, проявить сочувствие;
      - объяснить, что предпринято для того, чтобы ситуация не повторилась в будущем;
      - выслушать предложения потребителя и заверить его, что они обязательно будут рассмотрены.
- 5) Поблагодарить потребителя за критику. Будет лучше, если эта благодарность будет связана с конкретной пользой, которую своей критикой потребитель принес Обществу.

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к неразрешимому конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего

непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

## **11. Контроль и анализ качества обслуживания потребителей**

Для контроля качества обслуживания потребителей в Обществе проводятся следующие мероприятия:

- Проведение опросов, которые производятся руководством и персоналом филиалов и производственных участков для контроля соответствия помещений для приема потребителей настоящему Стандарту;
- Очный опрос потребителей по качеству обслуживания;
- В местах обслуживания потребителей на каждом производственном участке для постоянного мониторинга располагаются ящики для корреспонденции, в которых посетитель может оставить свои предложения и замечания (анонимно).
- Периодически проводятся контрольные звонки для оценки качества общения с потребителями.