



ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО (АО «ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ»)

ПРИКАЗ

«28» марта 2024г.

№ ВЭС-П-24-082

г. Нижний Новгород

Об утверждении в новой редакции
«Стандарта обслуживания потребителей»

В целях улучшения качества обслуживания потребителей и приведения «Стандарта обслуживания потребителей», утвержденного приказом №143 от 13.08.2019 (с изменениями внесенными приказами №367 от 29.12.2020, № ВЭС-П-23-264 от 08.12.2023) в соответствие с нормами действующего законодательства в сфере электроэнергетики, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в новой редакции и ввести в действие «Стандарт обслуживания потребителей», согласно Приложению №1 к настоящему Приказу.
2. Руководителям структурных подразделений, ответственным за исполнение «Стандарта обслуживания потребителей»:
 - 2.1. Ознакомить сотрудников структурных подразделений с настоящим приказом под роспись в течение 3-х рабочих дней;
 - 2.2. Обеспечить надлежащее исполнение «Стандарта обслуживания потребителей».
3. Признать утратившим силу «Стандарт обслуживания потребителей», утвержденный приказом №143 от 13.08.2019 (с изменениями внесенными приказами №367 от 29.12.2020, № ВЭС-П-23-264 от 08.12.2023).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

А.Г.Рачковский

СП _____

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Дата введения – _____

**Введен взамен «Стандарта
обслуживания Потребителей»,
утвержденного приказом №143 от
13.08.2019г.**

Утвержден и введен в действие:
приказом АО «Волгаэнергосбыт»
№ ВЭС-П-24-082 от 28.03.2024г.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей АО «Волгаэнергосбыт» (далее Стандарт) устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила, характеристики очного, заочного обслуживания и определяет специфику работы с потребителями электрической, тепловой энергии, потребителями услуг холодного/горячего водоснабжения и водоотведения, сжатого воздуха, природного газа и углекислоты, и предназначен для применения структурными подразделениями АО «Волгаэнергосбыт».

Стандарт содержит свод правил общения с потребителями, благодаря которому будет обеспечиваться обслуживание на высоком уровне, запросы будут обработаны своевременно и каждому потребителю будет гарантирована реакция на запрос.

Стандарт разработан на основе Национального Стандарта Российской Федерации «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии» (ГОСТ Р 53368-2009.), утв. Приказом Ростехрегулирования от 23.07.2009 №258-ст, а также других законодательных норм и правил и содержит в себе порядок ответов на телефонные звонки, правила ведения переписки, персонального обслуживания, а также способы контроля над исполнением Стандарта.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - гражданами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

Стандарт утверждается и вводится в действие Приказом АО «Волгаэнергосбыт». При существенных изменениях условий предоставления услуг на рынке в Стандарт вносятся изменения и дополнения.

Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте Общества, и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Содержание

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
Раздел 1. Сведения о Стандарте.....	4
Раздел 2. Область применения.....	4
Раздел 3. Нормативные ссылки.....	4
Раздел 4. Термины, определения и сокращения.....	6
Раздел 5. Основные цели и задачи Стандарта в области работы с клиентами.....	9
ГЛАВА 2. ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ.....	10
Раздел 1. Ценности и руководящие принципы взаимодействия с клиентами.....	10
Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение.....	12
Раздел 3. Эффективность взаимодействия с потребителями.....	13
ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ.....	15
Раздел 1. Требования к каналам коммуникации.....	15
Раздел 2. Требования к бизнес-процессам по обеспечению принципов клиентоориентированности Общества.....	16
§ 1. Классификация клиентов.....	16
§ 2. Требования к процессам взаимодействия с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности.....	17
Раздел 3. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с потребителями.....	57
§ 1. Требования к этике общения с клиентом при обращении	57
§ 2. Требования к организации очного обслуживания.....	59
2.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	59
2.2. Требования к помещениям для приема клиентов.....	59
2.3. Организация приема клиентов.....	60
2.4. Деловой этикет при очном обслуживании клиентов.....	61
§ 3. Требования к организации заочного обслуживания.....	62
3.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания.....	62
3.2. Организация обработки обращений.....	63
3.3. Этика деловой переписки.....	64
3.4. Требования к организации Контакт-Центра	65
3.5. Деловой этикет при телефонных переговорах.....	65
§ 4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....	66
4.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	66
4.2. Организация обработки обращений.....	68
§ 5. Требования к организации обратной связи с клиентами.....	69
§ 6. Порядок рассмотрения жалоб / претензий потребителей.....	70
ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	73
ГЛАВА 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ.....	74
Приложения.....	77
Приложение 1.	77
Приложение 2.	78
Приложение 3.	79
Приложение 4.	80
Приложение 5.	81

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1. Сведения о Стандарте

1. Стандарт разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, регламентирующим порядок предоставления услуг электро- и теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, продажи сжатого воздуха, природного газа и углекислоты потребителям.
2. Стандарт является основным документом, определяющим совокупность действий сотрудников АО «Волгаэнергосбыт» (далее – Компания), технических и организационных мероприятий и требований к технологическим и бизнес-процессам, на ближайшую и долгосрочную перспективу, направленных на повышение эффективности работы с потребителями, обеспечивающее тем самым повышение качества оказания потребителям услуг, предоставляемых АО «Волгаэнергосбыт».
3. Положениями Стандарта руководствуются сотрудники АО «Волгаэнергосбыт» при взаимодействии с потребителями энергоресурсов.
4. Подразделениями, осуществляющими реализацию требований Стандарта в АО «Волгаэнергосбыт», являются все подразделения реализации энергоресурсов.
5. Анализ и контроль требований Стандарта осуществляют руководители структурных подразделений.

Раздел 2. Область применения

1. Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее - Стандарт) является внутренним нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электро- и теплоснабжения, горячего, холодного водоснабжения и водоотведения, купли-продажи сжатого воздуха, природного газа и углекислоты, а также определяет требования к клиентскому обслуживанию поставщиком энергоресурсов и услуг при очном, заочном и интерактивном обслуживании.
2. Стандарт предназначен для применения сотрудниками АО «Волгаэнергосбыт».
3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с гражданами-потребителями, коммерческими потребителями (физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями), а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует порядок взаимодействия на оптовом рынке электроэнергии (мощности) и не распространяется на взаимоотношения с сетевыми (теплосетевыми) компаниями, которые регламентируются соответствующими договорами.
4. При противоречии между внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными в АО «Волгаэнергосбыт», регламентирующими деятельность Общества в части работы с потребителями, и настоящего Стандарта, применяются положения и требования Стандарта.

Раздел 3. Нормативные ссылки

1. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Жилищный кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии" (вместе с "Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии", "Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии")
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам Администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и 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»;
- Постановление Правительства РФ от 29.12.2011 № 1178 "О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике" (вместе с "Основами ценообразования в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике", "Правилами государственного регулирования (пересмотра, применения) цен (тарифов) в электроэнергетике")
- Федеральный закон от 27 июля 2010г. № 190 «О теплоснабжении»;
- Постановление Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации";
- Федеральный закон от 7 декабря 2011г. № 416 «О водоснабжении и водоотведении»;
- Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 N 642 "Об утверждении Правил горячего водоснабжения и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 13 февраля 2006 г. N 83";
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 № 644 "Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 14.02.2012 № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг» (вместе с «Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями»);
- Постановление Правительства РФ от 18.11.2013 № 1034 "О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя" (вместе с "Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя");
- Постановление Правительства РФ от 21.01.2004 № 24 (ред. от 31.08.2023) "Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии";

- ГОСТ 32144-2013 "Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст "О введении в действие межгосударственного стандарта")
- "ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации" (утв. Приказом Росстандарта от 20.08.2019 № 514-ст);
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53368-2009. Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии (утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 23 июля 2009 г. №258-ст);
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций (утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27 мая 2009г. №166-ст);
- "ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.08.2020 № 578-ст)
- "ГОСТ Р ИСО 10003-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.08.2020 № 579-ст);
- ГОСТ Р ИСО 10004-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.08.2020 № 580-ст)
- ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1612-ст).

Раздел 4. Термины, определения и сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

Администратор – сотрудник Компании, ответственный за прием потребителей и контроль хода выполнения работ в офисах очного обслуживания потребителей.

Бэк-офис – подразделения Компании, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя:

- Рассмотрение и обработку обращений клиентов
- Оформление договоров энергоснабжения и приложений к ним,
- Организация исполнения заявок и др.

Веб-сайт – в компьютерной сети объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Компании в сети Интернет. Веб-сайт Компании www.volgaenergo.ru .

Время обслуживания – период времени, которое затрачивается сотрудником Компании на разрешение вопроса Потребителя.

Время исполнения услуги – установленный норматив времени на исполнение услуги.

Дополнительные услуги (сервисы) – услуги, оказываемые Компанией, не относящиеся к основным видам деятельности.

Жалоба (претензия) – направленное потребителем в адрес Компании или должностного лица Компании письменная или устная просьба, обращение о нарушении

прав или охраняемых законом интересов потребителя, претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Досудебная претензия - направленное потребителем в адрес Компании или должностного лица Компании письменное обращение о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п. с целью урегулирования спора в досудебном порядке, в случае неудовлетворения которой потребитель может обратиться за защитой своих прав в судебные органы.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Компании, в том числе по телефону, почте, электронной почте или сети Интернет.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет.

Интерактивный автоответчик (IVR) (с англ. Interactive Voice Responder) – интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов потребителей с помощью тонального набора и выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра.

Интернет-приемная– интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте (или интернет-портале) компании, которая содержит несколько страниц, предназначенных для исполнения функций, связанных с приемом заявок, заявлений потребителей и размещения справочной информации.

Каналы коммуникации - пути и средства распространения информации от потребителя к компании.

Качество услуги / энергоресурса – совокупность характеристик услуги / энергоресурса, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей клиента.

Клиент – то же что «Потребитель».

Клиентоориентированный подход – подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности компании основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей. Для реализации клиентоориентированного подхода на практике проводится анализ и совершенствование бизнес–процессов с учетом потребностей клиентов.

Клиентоориентированная (клиентская) политика – политика по формированию лояльности клиентов, основанная на качественном обслуживании и удовлетворении их потребностей в кратко- и долгосрочной перспективе.

Консультация – предоставление информации, разъяснений и рекомендаций специалистом компании потребителю по предоставляемым услугам / продаваемым энергоресурсам.

Контакт-центр (Call – центр) – структурное подразделение Компании или подрядное третье лицо, осуществляющее деятельность по обработке обращений потребителей, и(или) информированию потребителей и(или) третьих лиц по любым используемым каналам связи в интересах Компании.

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

Мультиканальность – отличительная особенность системы, позволяющая предоставлять потребителям широкий выбор каналов доступа к сервису (через сайт, электронную почту и прочее).

Обратная связь – процесс внутреннего контроля в Компании, осуществляемый через рассмотрение обращений или жалоб потребителей, цель которых - повлиять на качество услуг или обслуживания

Обращение – направленные в АО «Волгаэнергосбыт» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом потребителя о предоставлении информации (консультирование).

Одно окно – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, что клиент смог получить желаемый результат по комплексу услуг от одного исполнителя Компании.

Отзыв – письменное или устное заявление потребителя, целью которого является выражение уровня удовлетворенности предоставленными ему услугами Компании.

Отрицательный звонок – сообщение автоинформатора, которое было передано, но потребитель его не получил.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками Компании.

Показатель качества услуги (обслуживания) – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Положительный звонок – сообщение автоинформатора, которое потребитель получил.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью) и (или) тепловой энергией (мощностью) и (или) холодной водой и (или) услугами водоотведения и (или) сжатым воздухом и (или) углекислотой. Физическое или юридическое лицо становится потребителем АО «Волгаэнергосбыт» при заключении договора энергоснабжения с АО «Волгаэнергосбыт» / теплоснабжения/ горячего водоснабжения /поставки газа с ООО «Автозаводская ТЭЦ» / холодного водоснабжения и/или водоотведения с ООО «Заводские сети»/ купли-продажи сжатого воздуха / купли-продажи углекислоты с ООО «Автозаводская ТЭЦ» и АО «Волгаэнергосбыт» (юридические лица) или с даты, соответствующей началу периода, за который гражданином-потребителем произведена первая оплата коммунальной услуги, оказываемой ему компанией.

Потребителями электрической энергии / тепловой энергии (клиентами) АО «Волгаэнергосбыт» являются:

1 группа – граждане–потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие коммунальные услуги для личных, семейных, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 группа – организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие энергоресурсы для предоставления коммунальных услуг.

3 группа – юридические лица, предприниматели, физические лица, приобретающие энергоресурсы для собственных производственных нужд или ведения предпринимательской деятельности.

Правила (достижения удовлетворенности потребителя) – обязательства, данные потребителю организацией относительно достижения удовлетворенности потребителя и соответствующих средств обеспечения.

Свойство услуги (обслуживания) – объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (его осуществлении).

Система качества услуг - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Система обслуживания клиентов – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества.

Система управления взаимоотношениями с потребителями(CRM) (англ. Customer Relationship Management) – часть системы управления Компании, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов потребителей и позволяет создать в компании общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с потребителями, инструмент для реализации клиентоориентированной стратегии компании.

Специалист по работе с клиентами – сотрудник АО «Волгаэнергосбыт», ответственный за осуществление работы с потребителями.

Уровень качества услуги (обслуживания) – относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

Условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

Фронт-офис – совокупность организационных единиц, обеспечивающих со стороны компании взаимодействие с потребителями в очной форме (Офис обслуживания потребителей) или заочной (Контактный центр) форме.

Адрес офиса обслуживания потребителей Компании – пр. Ильича, д.5.

Mail-робот – программа обработки входящей электронной корреспонденции.

SMS (с англ. Short Message Service) – текстовые сообщения объемом не более 160 знаков, использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет. **SMS** (Short Message Service — служба коротких сообщений) — технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений.

Перечень используемых сокращений:

ИКУ – исполнитель коммунальных услуг (Управляющая компания, ТСЖ/ТСН)

МКД–многоквартирный дом

ИПУ– индивидуальный (квартирный, комнатный) прибор учета

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

ЛНА – локальные нормативные акты Компании

Раздел 5. Основные цели и задачи Стандарта в области работы с потребителями

Целями и задачами настоящего стандарта являются:

1. Установление норм и правил взаимодействия с различными группами потребителей, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Компании и потребителей для повышения удовлетворенности качеством услуг Компании и обслуживания клиентов.

Данный стандарт должен обеспечить оптимальный обмен информационными, материальными ресурсами между подразделениями Компании и потребителями.

2. Настоящий стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:

- размещение и опубликование форм договора;
- заключение и ведение договоров;
- обеспечение выставления потребителю документов на оплату способами, позволяющими передавать их удаленно (почта, электронная почта, сеть “Интернет”, система электронного документооборота);

- наличие и функционирование центров очного обслуживания потребителей, а также осуществление заочного обслуживания, обеспечение наличия телефонных или телекоммуникационных каналов связи между Компанией и потребителями;
- снятие и прием показаний приборов учета, а также обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть “Интернет”, электронная почта, мобильное приложение, Viber-бот, Telègram-бот и др.)
- обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договорам за потребленные энергоресурсы различными способами, в том числе без оплаты комиссии (для случаев, предусмотренных действующим законодательством);
- организация приема обращений потребителей различными способами (письменно, устно, в том числе посредством телефонной, почтовой и факсимильной связи, сети “Интернет”, электронной почты)
- реагирование на жалобы и обращения, в том числе преимущественно путем оперативного ответа на них по существу, с возможностью решения вопроса потребителя за 1 обращение;
- обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электро- и теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, качеством предоставляемых энергоресурсов сжатого воздуха и углекислоты и качеством обслуживания;
- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений и жалоб;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;
- обеспечение информированности потребителей, путем размещения в центрах очного обслуживания и на официальном сайте Компании в сети “Интернет”, а также по запросу, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:

- Экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно нескольких видов услуг;
- Сокращение времени на обслуживание одного клиента (в т.ч. минимизация визитов в офис обслуживания потребителей Компании)
- Создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- Упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

4. Настоящий стандарт определяет и регламентирует основные нормы и правила, направленные на:

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
- сохранение клиентской базы и привлечение новых потребителей;
- создание у потребителей желания продолжать сотрудничество с Обществом;
- формирование и поддержание положительного имиджа Компании в глазах потребителей, акционеров и сотрудников.

ГЛАВА 2. ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1. Ценности и руководящие принципы взаимодействия с потребителями

1. Ценности и принципы взаимодействия с потребителями определяются исходя из миссии Компании – определение и выполнение обоснованных требований потребителей, постоянный мониторинг их ожиданий и удовлетворенности, обеспечение надежного и бесперебойного снабжения энергоресурсами добросовестных клиентов (потребителей услуг) компании.

2. Основными принципами взаимодействия с потребителями являются:

2.1 Принцип надежности и бесперебойности снабжения энергоресурсами потребителей.

2.2 Принцип доступности и полноты, оказываемых компанией услуг, под которым понимается:

- Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания физического лица или фактического места нахождения юридического лица.

- Организационная доступность. Правила, условия поставки энергоресурсов, процедуры пользования услугами компании – точны, прозрачны и исполнимы. Потребители, персонал компании и другие заинтересованные стороны хорошо осведомлены о правилах.

- Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией, информация просто изложена и доступна к восприятию, носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов и цен на оплату энергоресурсов, а также о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии и пр. Компания предоставляет потребителям возможность получить информацию удобным для клиента способом.

- Сервисная доступность. По возможности, компания предоставляет потребителям возможность получить услугу удобным для потребителя способом: как при личном посещении офиса обслуживания, так и по телефону или с помощью интерактивных сервисов.

2.3 Принцип «обратной связи»: компания ориентируется на потребителя и открыта для обратной связи (включая жалобы и претензии), организация обслуживания клиентов предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

2.4 Принцип законности: правила организации доступны для проверки и не противоречат действующим законодательным и другим обязательным требованиям, процесс урегулирования спорных вопросов осуществляется в соответствии с действующим законодательством и договоренностями сторон.

2.5 Принцип объективности и непредвзятости рассмотрения обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне компании, в надведомственных организациях.

2.6 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, 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 и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, поставки сжатого воздуха и углекислоты.

2.7 Принцип защищенности персональных данных: компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью удовлетворения потребностей клиентов в вопросах организации электро- и теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, поставки сжатого воздуха и углекислоты.

2.8 Принцип «индивидуального подхода» к потребителям, поиск конкретных решений для конкретного клиента, в том числе организация обслуживания в доступной для потребителей форме. Компания самостоятельно определяет способы обеспечения доступности, включая установку пандусов на входе в офис приема клиентов, предоставление права на обслуживание вне очереди сотрудникам социальной защиты населения и т.п.

2.9 Принцип компетентности и ответственности: персонал компании обладает личными качествами, навыками, подготовкой и опытом, необходимыми для выполнения своих обязанностей надлежащим образом, а также хорошо осведомлен о правилах и процедурах взаимодействия в компании. Компания обеспечивает установление и доведение до сведения персонала ответственности за качество обслуживания, а также за деятельность и принятые решения по управлению претензиями.

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение

1. Система обслуживания потребителей в Компании организована таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и оперативности обслуживания, удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров.

2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами, соответствующие полномочия исполнительных органов АО «Волгаэнергосбыт» определяются в соответствии с настоящим стандартом и Концепцией клиентоориентированной политики Компании, направленной на решение следующих основных задач:

2.1. Формирование внутренней среды Компании, ориентированной на потребителя, которое достигается:

- построением единой политики внутри Компании, развитием идеологии;
- формированием системы мотивации для обеспечения обоснованных требований потребителя.

2.2. Повышение качества обслуживания потребителя через:

- а) соблюдение единства принципов организации взаимоотношений с потребителями;
- б) развитие центров обслуживания клиентов (очный приём потребителей), оптимизация временных затрат на всех этапах выстраивания взаимоотношений с потребителями;
- в) достижение минимальных временных и оптимальных ценовых условий по основным видам деятельности;
- г) реализация индивидуального подхода к потребителю вне зависимости от технических, экономических и социальных характеристик;
- д) создание информационной среды, обеспечивающей максимальную и информированность потребителя в вопросах отношений с компанией;
- е) внедрение внутренних принципов контроля сроков и качества удовлетворения потребностей клиентов.

3. На сотрудников, обслуживающих потребителей, возлагаются следующие **функции**:

- клиентское обслуживание с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- заочное обслуживание;

- интерактивное обслуживание – через веб-сайт Компании;
- работа с жалобами, контроль исполнения и организация обратной связи;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- информирование клиентов об основных услугах Компании и реклама дополнительных услуг Компании;
- заключение договоров;
- формирование предложений по улучшению качества обслуживания.

4. Структурные особенности организации системы комплексного обслуживания предполагают двухуровневое функциональное построение модели: фронт-офис и бэк-офис.

4.1. Фронт-офис осуществляет и отвечает за непосредственное взаимодействие с потребителями. Он включает подразделение (офис) очного обслуживания, подразделение (контакт-центр) заочного обслуживания и Интернет-приемную (раздел «Обратная связь» на сайте Компании).

4.2. Бэк-офис обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений потребителей, а также заключение, сопровождение договоров ресурсоснабжения/оказания дополнительных услуг, рассмотрение, выполнение условий по договорным обязательствам.

5. Руководители и специалисты (ответственные исполнители структурного подразделения Компании, в функции которого входит оказание услуги) структурных подразделений АО «Волгаэнергосбыт» и прочих структурных подразделений взаимодействуют с сотрудниками, выполняющими функции обслуживания клиентов, анализируют поступающие от них предложения по улучшению работы с клиентами и участвуют в реализации мероприятий в рамках своей компетенции.

6. Для организации взаимодействия с потребителями в Компании создаются условия для использования единого программного обеспечения с возможностью выхода в единую информационную базу.

7. АО «Волгаэнергосбыт» предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

8. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей АО «Волгаэнергосбыт» обеспечивает:

- наличие и создание возможности для обучения квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- наличие и содержание помещений для приема потребителей в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- наличие и обслуживание компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- наличие формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с потребителями.

9. Для управления процессом взаимодействия с потребителями в Компании разработаны с учетом требований настоящего Стандарта следующие организационно-распорядительные документы:

- должностные и производственные инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов;
- Регламенты и инструкции о порядке заключения, исполнения и контроля за исполнением договоров в АО «Волгаэнергосбыт»;
- Регламент по работе с обращениями потребителей;
- иные программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей).

Раздел 3. Эффективность взаимодействия с потребителями

1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления энергоресурсов и 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 потребителя, 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 потребителями;
- полнота, актуальность, достоверность информации и мультиканальность предоставления информации.

2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энерго- и теплоснабжения, горячего, холодного водоснабжения и водоотведения, поставке сжатого воздуха, природного газа и углекислоты являются:

- обеспечение качества поставляемых энергоресурсов;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

3. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие **индикаторы качества клиентского обслуживания**:

3.1. «Информативность» - полнота, актуальность и доступность информации, в том числе об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

3.2. «Исполнительность» - исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей.

3.3. «Результативность обратной связи» - 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.

4. АО «Волгаэнергосбыт» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов, посредством контроля соблюдения подрядчиками соответствующих договорных условий.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1. Требования к каналам коммуникации

1. В компании выделены три вида обслуживания клиентов: *очное* обслуживание, *заочное* обслуживание, которое включает *интерактивное* обслуживание клиентов. Информация от потребителей поступает в компанию посредством специально оборудованных, выделенных каналов. Классификация каналов представлена в таблице 1, с указанием способов направления информации от потребителя к компании, от компании к потребителю.

Таблица 1: Классификация каналов коммуникации.

<i>Канал поступления обращений</i>	<i>Время направления / получения обращений</i>	<i>Способ направления/получения обращений</i>	<i>Виды обращений / документации</i>
Офисы обслуживания клиентов	В рабочее время	Почта, Визит клиента (устно, нарочным)	Заявление Жалоба Консультация Отзыв / предложение Анкета Показания счетчиков Заявка на услугу
Контакт-центр	В рабочее время	Телефон	
Электронные/интерактивные каналы связи	Круглосуточно	Электронная почта – E-mail Личный кабинет веб- сайта Обратная связь веб- сайта Мобильное приложение Viber-бот и Telegram- бот	

2. При организации каналов коммуникаций с потребителями необходимо придерживаться следующих основных принципов:

- обеспечение гарантированной технической поддержки;
- обеспечение гарантированного приема и обработки поступивших обращений;
- снижение временных затрат на обработку – быстрота обслуживания, быстрота работы оборудования, минимизация сроков ожидания;
- возможность актуализации клиентской базы;
- доступность для потребителей информации режиме реального времени;

Раздел 2. Требования к бизнес-процессам по обеспечению принципов клиентоориентированности Компании

§ 1. Классификация потребителей.

1.1 Классификация потребителей является основным инструментом для формирования концепции поведения Компании по отношению к потребителю, а также для выстраивания с ними эффективной коммуникации для долгосрочной работы.

1.2 Основным принципиальным распределением потребителей, является классификация потребителей по видам энергоресурсов, предоставляемых Компанией клиентам – электрическая энергия, тепловая энергия (отопление и горячее водоснабжение), холодное водоснабжение, сжатый воздух, углекислота. Это связано с различной спецификой процедуры предоставления энергоресурсов, а также с требованиями существующего законодательства РФ, обязывающего вести отдельный учет основных (регулируемых) видов деятельности компании.

1.3 В выделенных целевых аудиториях, немаловажным распределением является классификация клиентов по важности для Компании, которая в свою очередь разделяется:

- По объемам потребляемых энергоресурсов (классификация, применяемая при планировании, тарифообразовании и прочих процессах деятельности);
- По потенциалу возможной прибыли (выручки, оборота) / объемам накопленной дебиторской задолженности для Компании (классификация, определяющая платежеспособность клиента).
- По лояльности клиента (классификация, позволяющая выделить из клиентской базы: «восхищенных», доверяющих Компании клиентов, готовых поддерживать с ней длительные отношения без осуществления точечного контроля; «довольных» клиентов, в целом удовлетворенных уровнем обслуживания в компании; «недовольных» клиентов, в наименьшей степени лояльных к Компании, сообщающих Компании о недостатках в работе).

1.4 Следующим принципом распределения клиентов по группам является «обратная связь» - ключевой элемент системы бизнеса, которая подразделяется на активную - связь клиента с компанией, с предоставлением своего мнения об оказанных компанией услугах, и пассивную - связь компании с клиентами для получения его мнения об оказанных услугах. По обратной связи компания может отслеживать свой прогресс в целях, делать прогнозы на будущее, корректировать свои цели, чтобы достигать их наиболее эффективным путем.

1.5 С целью удобства при сборе прогнозной информации, формировании перспективных планов развития, клиентская база делится на два основных сегмента – физические лица, юридические лица, при этом классифицируется:

- по территориальному признаку – район города, тип населенного пункта
- по отраслям;
- по источнику финансирования – бюджетные организации (городские, областные, федеральные), внебюджетные организации и пр.

1.6 По специфике потребностей потребители подразделяются на четыре категории:

- потребители – физические лица;
- социально значимые потребители - юридические лица. Это потребители первой категории надежности снабжения электроэнергией, перерыв снабжения которых может повлечь угрозу жизни и здоровью людей, угрозу безопасности государства. К ним относятся медицинские учреждения, организации связи, объекты жилищно-коммунального хозяйства, объекты вентиляции, водоотлива и пр.
- крупные потребители, значимые по объемам энергоснабжения. Часто они являются потребителями второй категории надежности снабжения электроэнергией, перерыв снабжения которых приводит к недопустимым нарушениям технологических процессов производства;

- потребители – юридические лица, которые относятся к малому и среднему бизнесу. В эту группу также могут входить потребители второй категории надежности снабжения электроэнергией.

§ 2. Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении сбытовой деятельности.

2.1 Снабжение потребителей электрической и тепловой энергией, предоставление услуг горячего, холодного водоснабжения и водоотведения, поставка сжатого воздуха и углекислоты регламентируются законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами компании с учетом региональной специфики обслуживания.

2.2 Платежные документы, подготавливаемые и представляемые АО «Волгаэнергосбыт» потребителям для оплаты электрической и тепловой энергии, сжатого воздуха, углекислоты, а также услуг горячего, холодного водоснабжения и водоотведения оформляются в соответствии с действующим законодательством.

2.3 Порядок подготовки и заключения договоров с потребителями электрической и тепловой энергии, горячего, холодного водоснабжения и водоотведения и пр. энергоресурсов установлен Регламентом и методическими указаниями «О порядке заключения, исполнения и контроля за исполнением договоров в АО «Волгаэнергосбыт», включающими в себя:

- требования к порядку организации договорной работы и подготовке типовых форм договоров;
- указания лиц, ответственных за подготовку договоров, ответственных за согласование договоров и последовательность согласования, подписывающих договоры;
- порядок внесения изменений в договоры;
- сроки подготовки и подписания договоров;
- порядок хранения договоров;
- порядок контроля выполнения договоров.

2.3 Организация должна определять и принимать эффективные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации об оказываемых услугах;
- заключения и ведения договоров, в том числе поправок к ним;
- реагирования на претензии и обращения, обеспечения "обратной связи".

2.4. **Последовательность, содержание этапов** взаимодействия с потребителями услуг **электроснабжения** и требования к ним в рамках договора **энергоснабжения** (купли-продажи (поставки) электрической энергии) приведены в таблице 2.

Таблица 2. Требования к взаимодействию с потребителями в рамках договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии).

1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) от новых потребителей		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
1.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
1.1.1	Обращение гражданина-потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), почтой РФ или по электронным каналам связи на предмет заключения договора энергоснабжения с	В течение рабочего времени.

	предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора.	
1.1.2	Уведомление гражданина-потребителя об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора - при личном посещении офиса компании (в письменном виде), - через электронные/интерактивные каналы связи, - почтой.	в момент обращения в течение 5 рабочих дней с момента получения заявления (п. 28, 29 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
1.1.3	Предоставление гражданину-потребителю подписанного договора энергоснабжения в 2-х экземплярах с приложениями к нему при личном посещении офиса компании, по почте.	Не позднее 10 рабочих дней со дня принятия заявления подписанный проект договора (п. 23 Правил предоставления коммунальных услуг №354) при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора.
1.1.4	Приостановление рассмотрения документов заявителя без их возврата заявителю вплоть до получения от заявителя недостающих документов, в случае, если был предоставлен неполный комплект документов.	На срок не более 6 месяцев со дня приостановления их рассмотрения (п. 24 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
1.1.5	Прекращение рассмотрения заявки физического лица и возврат предоставленных для заключения договора документов	По истечении 6 месяцев со дня приостановления их рассмотрения (п. 24 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
1.1.6	Направление гражданином-потребителем протокола разногласий к проекту договора энергоснабжения при личном посещении офиса компании, по почте.	в течение 30 дней рабочее время.
1.1.7	Извещение гражданина-потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде) или по почте о принятии договора энергоснабжения в его редакции, либо об отклонении протокола разногласий с указанием причин отклонения.	в течение 30 дней в рабочее время.
1.1.8	Принятие от потребителя Согласия на обработку персональных данных	в день обращения, в соответствии с ЛНА Компании
1.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
1.2.1	Обращение потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), на веб-сайте организации (интерактивное обслуживание), по почте (заочное обслуживание) на предмет заключения договора энергоснабжения (купли-	В течение рабочего времени.

	продажи электрической энергии) с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора.	
1.2.2	Уведомление потребителя об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора при личном посещении офиса компании (в письменном виде), на веб-сайте, по почте.	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления (п.32 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии утвержденных Постановлением Правительства РФ №442 от 04.05.2012)
1.2.3	Предоставление потребителю подписанного проекта договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) в 2-х экземплярах с приложениями к нему при личном посещении офиса компании, по почте.	В течение 30 дней, не считая дня получения обращения, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
1.2.4	Направление потребителем протокола разногласий к проекту договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) при личном посещении офиса компании (в письменном виде), по почте.	В течение 10 рабочих дней.
1.2.5	Извещение потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде) или по почте о принятии договора энергоснабжения в его редакции, либо об отказе во внесении полученных предложений в проект договора с указанием причин отказа.	В течение 15 рабочих дней.
2. Внесение изменений в действующий договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
	Изменения, вносимые в договор энергоснабжения, не требуют подписания дополнительных соглашений; доводятся до сведения потребителей на веб-сайте Компании, в офисе приема населения	Не позднее одного месяца до вступления в силу изменений, внесенных в основные условия договора купли-продажи электрической энергии и условия обслуживания населения на веб-сайте, не реже одного раза в год.
Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
2.1.	Уведомление потребителя о расторжении действующего договора энергоснабжения (одностороннем отказе) осуществляется посредством подготовки и направления	за 10 рабочих дней до заявляемой даты расторжения договора

	уведомления потребителю одним из представленных способов: - посредством почтовой связи (с уведомлением о вручении); - нарочным при личном посещении офиса компании; - посредством электронного документооборота	
2.2.	Обращение потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), по почте (заочное обслуживание) на предмет изменения условий договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) с предоставлением всех необходимых документов для внесения изменений.	В течение рабочего времени.
2.3.	Уведомление потребителя при личном посещении офиса обслуживания (в письменном виде), по почте об обоснованном отказе внесения изменений в договор с указанием причин отказа, либо о недостающих документах, необходимых для изменения условий договора.	В течение 30 рабочих дней с момента получения письменного заявления потребителя с обоснованием по изменению условий договора.
2.4.	Предоставление потребителю подписанного договора (либо дополнительного соглашения к договору) с измененными условиями договора по инициативе потребителя.	В течение 30 дней, не считая дня письменного обращения потребителя с обоснованием изменений условий договора
3. Выполнение условий договора энергоснабжения в части обеспечения бесперебойности подачи электрической энергии и показателей её качества.		
3.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
3.1.1.	Оперативное реагирование Компании на сообщение от гражданина-потребителя, проживающего в МКД о нарушении качества коммунальной услуги: сообщение информации в аварийно-диспетчерскую службу сетевой компании и организации, обслуживающей внутридомовые сети для организации проверки	Немедленно после получения информации
3.1.2.	Оперативное реагирование Компании на сообщение от собственника жилого дома (домовладения) о нарушении качества коммунальной услуги: сообщение	Немедленно после получения информации

	информации в аварийно-диспетчерскую службу сетевой компании	
3.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
3.2.1.	Оперативное реагирование (силами персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 3-й группы.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Допустимое число часов отключения в год составляет 72 часа, но не более 24 часов подряд, включая срок восстановления энергоснабжения.
3.2.2.	Оперативное реагирование (силами персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 1-й и 2-й группы.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Допустимое число часов отключения в год и сроки восстановления энергоснабжения определяются сторонами в зависимости от конкретных параметров схемы электроснабжения, наличия резервных источников питания и особенностей технологического процесса потребителя По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от не анонимного источника: - в течение 2 часов при наличии двух независимых взаиморезервирующих источников питания; - в течение 24 часов при наличии одного источника питания.
3.2.3.	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии к потребителю в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности электросети с целью локализации и устранения аварии.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
3.2.4.	Проведение измерений по определению показателей качества электрической энергии с оформлением акта.	Вовремя и дату согласованные с потребителем
4. Выполнение условий договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) в части осуществления расчетов за потребленную электрическую энергию и др. условий.		
4.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		

<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
4.1.1.	Подготовка и представление гражданам-потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии.	Не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем (ч.2 ст.155 ЖК РФ)
4.1.2.	Проверка правильности исчисления, предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты, начисления неустоек (штрафов и пеней). Подготовка и выдача потребителю документов, содержащие правильно начисленные платежи (в случае некорректного начисления).	Непосредственно при обращении потребителя. Если это невозможно, то проверка может производиться в срок, определенный по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы по результатам проверки предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней после проверки (подп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)
4.1.3.	Осуществление перерасчета размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении при предъявлении (в законодательно установленные сроки) документов, подтверждающих период отсутствия граждан по месту проживания и акта об отсутствии технической возможности установки ИПУ.	В течение 5 рабочих дней после получения заявления, поданного до начала периода временного отсутствия; или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя (п. 91 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.4.	Перерасчет размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и(или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.	В очередном платежном документе после обращения потребителя и подтверждения, актирования факта предоставления услуг ненадлежащего качества в соответствии с ЛНА
4.1.5.	Осуществление ввода в эксплуатацию индивидуального прибора учета потребителя.	Не позднее месяца, следующего за датой его установки. Предполагаемое время ввода указывается в заявке потребителя. При невозможности исполнения заявки в предложенное потребителем время исполнитель должен согласовать с потребителем другие дату и время. Такое предложение направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная дата работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки (подп. «у» п. 31, п. 81 Правил предоставления коммунальных услуг №354; п. 81(1) Правил предоставления коммунальных услуг №354)

4.1.6.	Проверка состояния индивидуальных приборов учета	В срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления (подп. «е(2)» п. 31, подп. «к(4)» п. 33 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.7.	Предоставление потребителю по его требованию возможности ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета	В течение 1 рабочего дня со дня обращения (при их наличии) (подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.8.	Предоставление потребителям информации о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета, о суммарном объеме электрической энергии, потребленной в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, о количестве электроэнергии, предоставленной на общедомовые нужды (только при непосредственной форме управления).	В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (п. 34 Правил управления МКД № 416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)
4.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
4.2.1.	Подготовка потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии.	В соответствии с действующим законодательством и условиями договора.
4.2.2.	Предоставление и доставка потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии любым выбранным и удобным для потребителя способом, в том числе их комбинацией:	В случае если день выдачи, направления приходится на нерабочий день, первым днем выдачи, направления платежных документов считается ближайший следующий за ним рабочий день.
	- лично при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время в соответствии с установленным графиком работы офиса с 13 числа месяца.
	- почтовым отправлением;	Ежемесячно после проведения начислений за потребленную электрическую энергию с 13 числа месяца.
	- посредством электронного документооборота.	Ежемесячно после проведения начислений за потребленную электрическую энергию (с 13 числа месяца).
4.2.3.	Информирование потребителей о суммах начисленных платежей за потребленную электрическую энергию осуществляется любым выбранным и удобным для потребителя способом, в том числе их комбинацией:	
	- E-mail;	По мере обращения потребителей.

	- Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	По мере обращения потребителей.
	- телефонной связи;	По мере обращения потребителей.
	- лично при посещении офиса обслуживания.	По мере обращения потребителей.
4.2.4.	Проведение сверки расчетов.	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
4.2.5.	Предоставление разъяснений о расчетах за потребленную электроэнергию осуществляется любым выбранным и удобным для потребителя способом:	В течение 30 дней с даты поступления обращения
	- лично при посещении офиса обслуживания;	По мере обращения потребителей.
	- телефонной связи.	По мере обращения потребителей. В рабочее время офиса обслуживания с 8-00 до 17-00
5. Организация работы с потребителями в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по договору энергоснабжения		
5.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
5.1.1.	Уведомление гражданина-потребителя о возможном частичном (полном) ограничении режима потребления электрической энергии в случае неоплаты образовавшейся задолженности в размере, превышающем сумму 2-х месячных размеров платы, исчисленных исходя из нормативов потребления электрической энергии.	В соответствии с Правилами 354, в соответствии с требованиями ЛНА Компании
5.1.2.	Частичное (полное) ограничение энергоснабжения.	
5.1.3.	Возобновление энергоснабжения.	
5.1.4.	Контроль за соблюдением потребителем режима ограничения	в соответствии с требованиями ЛНА Компании
5.1.5.	Принятие от потребителей «Обязательств об оплате задолженности в рассрочку» (далее – Обязательство) и предоставление платежных документов для внесения задолженности частями.	после оплаты первоначального взноса в период действия Обязательства в соответствии с ЛНА Компании
5.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
5.2.1. Организация работы с потребителем 3-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>

5.2.1.1.	Уведомление потребителя о возможном частичном ограничении режима потребления электрической энергии в случае неоплаты задолженности за потребленную электрическую энергию, соответствующей одному периоду между установленными договором сроками платежа, с указанием размера задолженности.	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также условиями договора.
5.2.1.2.	Уведомление потребителя о возможном полном ограничении режима потребления электрической энергии в случае непогашения (неоплаты) накопленной задолженности в полном объеме (выполнения иных неисполненных обязательств).	
5.2.1.3.	Частичное (полное) ограничение энергоснабжения.	
5.2.1.4.	Возобновление энергоснабжения.	
5.2.2. Организация работы с потребителем 2-ой группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения.		
5.2.2.1.	Уведомление потребителя о возможном ограничении режима потребления электрической энергии до уровня технологической брони в случае непогашения (неоплаты) образовавшейся задолженности за потребленную электрическую энергию, соответствующей одному периоду между установленными договором сроками платежа, в определенный уведомлением срок. При этом производится информирование уполномоченных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов прокуратуры, федерального органа по государственному энергетическому надзору и территориального органа исполнительной власти по делам ГО и ЧС.	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также условиями договора.
5.2.2.2.	Уведомление потребителя о возможном ограничении режима потребления электрической энергии до уровня аварийной брони в случае непогашения (неоплаты) образовавшейся задолженности за потребленную электрическую энергию в определенный уведомлением срок.	

5.2.2.3.	Уведомление потребителя о возможном полном ограничении режима потребления электрической энергии в случае непогашения (неоплаты) образовавшейся задолженности за потребленную электрическую энергию. При этом производится информирование уполномоченных органов государственной власти о дне и часе введения полного ограничения режима потребления.	
5.2.2.4.	Частичное (полное) ограничение энергоснабжения.	
5.2.2.5.	Возобновление энергоснабжения.	
6. Снятие контрольных показаний с приборов учета		
6.1 Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством,		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
6.1.1.	Снятие контрольных показаний с приборов учета представителем ресурсоснабжающей организации – контролером энергонадзора.	В соответствии с графиком обхода контролера энергонадзора, не чаще 1 раза в 3 месяца, не реже 1 раза в 6 месяцев.
6.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
6.2.1.	Снятие контрольных показаний с приборов учета представителем ресурсоснабжающей организации – контролером энергонадзора.	Не чаще 1 раза в месяц в соответствии с графиком обхода.
6.2.2.	Получение показаний через Автоматизированную информационно-измерительную систему коммерческого учета электроэнергии.	По мере необходимости
7. Прием показаний приборов учета		
7.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, или в случае заключения с ИКУ договора оказания услуг по расчетам		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
7.1.1.	Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами посредством:	
	- электронных / интерактивных каналов: веб-сайт, мобильное приложение, Viber-бот, Telegram-бот	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- телефонной связи через оператора call-центра (243-04-14)	В рабочее время (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- телефонной связи в автоматическом режиме (IVR)	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)

	- личного обращения в офисы обслуживания – через информационные киоски	В рабочее время офиса обслуживания (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- через ГИС ЖКХ	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
7.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
7.2.1.	Прием показаний приборов учета производится в согласованные договором сроки любыми удобными для потребителя способами посредством:	
	- электронных / интерактивных каналов: веб-сайт Компании (личный кабинет клиента), мобильное приложение;	Круглосуточно в сроки, согласованные договором.
	- почтовой связи	Подлинный документ с подписью потребителя.
	- факсимильной связи	Круглосуточно, документ с подписью потребителя.
	- E-mail	Круглосуточно, посредством сообщения или сканированный документ и/или фото показаний ПУ с подписью потребителя.
	- личного обращения в офисе обслуживания	В рабочее время, подлинный документ с подписью потребителя.
8. Информирование потребителей по вопросам снабжения электрической энергией		
8.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
8.1.1.	Информирование потребителей о плановых перерывах в предоставлении электрической энергии (в т.ч. наименование организации, вид работ, причину работ, сроки проведения работ, телефон контакт-центра) одним, либо несколькими способами Информационное сообщение должно содержать: – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – причину проведения работ; – дату и время проведения работ; – сроки проведения работ; номер контактного телефона.	не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала перерыва подп. «н» п. 31 Правил № 354
	- посредством размещения информационных объявлений на досках объявлений в МКД и офисе обслуживания потребителей;	По мере необходимости
	- посредством Интернет через веб-сайт Компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- через Контакт-центр Компании	Круглосуточно, по мере поступления запросов

	- через платежные документы на оплату жилищно-коммунальных услуг	По мере получения квитанции.
	- через ГИС ЖКХ	По мере необходимости
8.1.2.	Информирование потребителя об удовлетворении его требований в связи с признанием факта нарушения требований к обеспечению надежности снабжения электрической энергией и ее качества либо о мотивированном решении об отказе в удовлетворении требований потребителя в связи с отсутствием такого факта, направляется в соответствии с предпочтительным способом получения ответа, указанным в обращении потребителя:	В течение 15 рабочих дней со дня поступления обращения потребителя электрической энергии. Не позднее 2-х рабочих дней со дня получения ответа от сетевой организации.
	- посредством телефонной связи	С 8.00 до 17.00 в рабочее время офиса обслуживания.
	- личного обращения в офисе обслуживания	По мере необходимости. С 8.00 до 17.00 в рабочее время офиса обслуживания.
	- на адрес электронной почты E-mail;	По мере поступления обращений.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет);	Круглосуточно.
	- посредством почтовой связи.	По мере поступления обращений.
8.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
8.2.1.	Информирование потребителя об удовлетворении его требований в связи с признанием факта нарушения требований к обеспечению надежности снабжения электрической энергией и ее качества либо о мотивированном решении об отказе в удовлетворении требований потребителя в связи с отсутствием такого факта, направляется в соответствии с предпочтительным способом получения ответа, указанным в обращении потребителя:	В течение 15 рабочих дней со дня поступления обращения потребителя электрической энергии. Не позднее 2-х рабочих дней со дня получения ответа от сетевой организации.
	- посредством телефонной связи	С 8.00 до 17.00 в рабочее время офиса обслуживания.
	- личного обращения в офисе обслуживания	По мере необходимости. С 8.00 до 17.00 в рабочее время офиса обслуживания.
	- на адрес электронной почты E-mail;	По мере поступления обращений.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет);	Круглосуточно.
	- посредством почтовой связи.	По мере поступления обращений.

9. Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора.		
9.1. Физические лица (граждане-потребители)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
9.1.1.	Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере необходимости при возникновении задолженности, в соответствии с ЛНА
	- через указание суммы задолженности в платежных документах и размещения претензии на оборотной стороне платежных документов	По мере получения платежного документа
	- посредством направления заказного письма через Почту России уведомлений об ограничении энергоресурсов при непогашении задолженности	По факту получения письма
	- посредством вручения контролером Компании потребителю под роспись уведомлений об ограничении энергоресурсов при непогашении задолженности, иных документов	По факту вручения
	- посредством Интернета через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством E-mail;	Ежемесячно, по факту доставки электронного письма
	- на приеме граждан в офисе обслуживания потребителей	В рабочее время офиса обслуживания с 8-00 до 17-00
	- посредством телефонной связи, (автоинформирование)	В рабочие дни с 10.00 до 20.00
	- посредством телефонной связи, (персональное информирование)	По графику работы call-центра
	- через ГИС ЖКХ	Круглосуточно, по мере посещения
9.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
9.2.1.	Информирование потребителя о необходимости подписания договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) или дополнительного соглашения к договору производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По истечении 30 дней с момента получения потребителем проекта договора энергоснабжения или дополнительного соглашения к договору.
	- письменное или устное уведомление при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время обслуживания с 8-00 до 17-00
	- посредством E-mail;	Круглосуточно.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.

	- посредством факсимильной связи;	С 8.00 до 17.00 в рабочее время офиса обслуживания.
	- посредством почтовой связи.	По мере получения письма.
9.2.2.	Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере необходимости при возникновении задолженности.
	- письменное уведомление при посещении офиса обслуживания;	Вручение под роспись с отметкой в получении. В рабочее время офиса обслуживания с 8.00 до 17.00.
	- посредством почтовой связи;	Направление заказным письмом.
	- посредством E-mail;	Круглосуточно. В порядке, установленном действующим законодательством.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения
	- смс сообщением, на номер контактного телефона, указанного в договоре ;	В порядке, установленном действующим законодательством.
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	С 8.00 до 17.00 в рабочее время офиса обслуживания. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи.	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
	10. Информирование потребителя об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации	
	10.1 Физические лица (граждане-потребители)	
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
10.1.1.	Информирование потребителя по вопросам энергоснабжения: о стоимости услуг, тарифах, нормативах потребления услуг электроснабжения и пр. производится одним из указанных способов, либо их комбинацией:	Направляется в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за энергоресурсы по новым тарифам или нормативам (если иной срок не установлен договором) (п.68 Правил № 354)
	- на оборотной стороне платежных документов	По мере получения платежного документа .
	- через объявления в офисе обслуживания;	В рабочее время офиса обслуживания.
	- через веб-сайт компании.	Круглосуточно, по мере посещения.
	10.2 Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)	
10.2.1.	Информирование потребителя по вопросам энергоснабжения: о выходе новых нормативных и законодательных актов в области энергоснабжения, о стоимости услуг, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии и пр. производится:	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

	- размещение информации на официальном веб-сайте компании в сети Интернет.	Не позднее 15 числа месяца, следующего за расчетным.
11. Информирование потребителей об окончании сроков поверки приборов учёта электрической энергии		
11.1. Физические лица (граждане-потребители)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
11.1.1.	Устное оповещение потребителей о дате истечения межповерочного интервала ПУ в процессе снятия контрольных показаний контролерами энергонадзора	В момент снятия контрольных показаний
11.1.2.	Направление сотрудниками энергоинспекции сформированных уведомлений о приближении окончания срока ГП (доставка уведомлений в почтовые ящики потребителей*) *проживающих в МКД, с непосредственной формой управления, либо имеющих прямые договоры	Ежемесячно
11.1.3	Уведомление сотрудниками энергоинспекции потребителей, заключивших договоры сервисного обслуживания на установленные АО «Волгаэнергосбыт» ПУ об истечении срока ГП путем автодозвона или направления информационного письма, в том числе на электронный адрес потребителя (при его наличии)	Ежемесячно

2.5.Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг **теплоснабжения** и требования к ним в рамках договора **теплоснабжения** приведены в таблице 3.

Таблица 3. Требования к взаимодействию с потребителями в рамках договора теплоснабжения.

1. Прием заявления на заключение договора теплоснабжения от новых клиентов.		
<i>№ n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
1.1.Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
1.1.1.	Обращение гражданина-потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), Почтой РФ или по электронным каналам связи на предмет заключения договора теплоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора.	В течение рабочего времени в день обращения.

1.1.2.	Отказ в заключении договора по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, либо уведомление гражданина-потребителя о допущенных им в заявлении несоответствиях и порядке их устранения, а в случае представления не всех документов из числа обязательных – уведомление о наименовании организаций (учреждений) и их адреса, по которым заявитель может получить недостающие документы: - при личном обращении в офис компании (в письменном виде); - через электронные/интерактивные каналы связи, - почтой.	в момент обращения в течение 5 рабочих дней с момента получения заявления (п. 28, 29 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
1.1.3.	Направление гражданином-потребителем протокола разногласий к проекту договора энергоснабжения при личном посещении офиса компании, по почте.	в течение 30 дней рабочее время.
1.1.4.	Извещение гражданина-потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде) или по почте о принятии договора энергоснабжения в его редакции, либо об отклонении протокола разногласий с указанием причин отклонения.	в течение 30 дней в рабочее время.
1.1.5.	Приостановление рассмотрения документов заявителя без их возврата заявителю вплоть до получения от заявителя недостающих документов, в случае, если бы предоставлен неполный комплект документов.	Рассмотрение приостанавливается на срок 6 мес.
1.1.6.	Прекращение рассмотрения заявки физического лица и возврат предоставленных для заключения договора документов.	Через 6 месяцев после даты приостановления рассмотрения заявки в случае, если заявитель не предоставил недостающие документы.
1.1.7.	Принятие от потребителя Согласия на обработку персональных данных.	В день обращения, в соответствии с ЛНА Компании.
1.2. Юридические лица и физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
1.2.1.	Обращение потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), на веб-сайте организации (интерактивное обслуживание), по почте (заочное обслуживание) на предмет заключения договора теплоснабжения с предоставлением	В течение рабочего времени в день обращения.

	всех необходимых документов для заключения такого договора.	
1.2.2.	Уведомление потребителя об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора при личном посещении офиса компании (в письменном виде), на веб-сайте, по почте.	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления.
1.2.3.	Предоставление потребителю подписанного проекта договора теплоснабжения в 2-х экземплярах с приложениями к нему при личном посещении офиса компании, по почте.	В течение 10 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленного заявления и необходимых документов.
1.2.4.	Отказ в заключении договора теплоснабжения с указанием причин отказа – в случае непредставления заявителем сведений или документов, или несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям.	По истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов.
1.2.5.	Направление потребителем протокола разногласий к проекту договора теплоснабжения при личном посещении офиса компании (в письменном виде), по почте.	В течение 30 календарных дней в рабочее время.
1.2.6.	Извещение потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде) или по почте о принятии договора теплоснабжения в его редакции, либо об отказе во внесении полученных предложений в проект договора с указанием причин отказа.	В течение 30 календарных дней
2. Внесение изменений в действующий договор теплоснабжения		
Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
2.1.	Изменения, вносимые в договор теплоснабжения, не требуют подписания дополнительных соглашений; доводятся до сведения потребителей на оборотной стороне платежных документов, на веб-сайте Компании, в офисе приема населения	В течение 15 рабочих дней со дня вступления в силу изменений в жилищном законодательстве
2.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
2.2.1.	Уведомление потребителя об изменении действующего договора теплоснабжения осуществляется посредством подготовки дополнительного соглашения к договору и направления его	В течение 30 календарных дней

	потребителю одним из представленных способов: - посредством почтовой связи (с уведомлением о вручении); - нарочным при личном посещении офиса компании; - посредством электронного документооборота	
2.2.2.	Обращение потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), по почте (заочное обслуживание) на предмет изменения условий договора теплоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для внесения изменений.	В течение рабочего времени
2.2.3.	Уведомление потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде), по почте о недостающих документах, необходимых для изменения условий договора.	В течение 3 рабочих дней с момента получения письменного заявления
2.2.4.	Предоставление потребителю подписанного договора (дополнительного соглашения к договору, либо иного договорного документа) с измененными по инициативе потребителя условиями.	В течение 30 дней с момента получения письменного заявления
2.2.5	Уведомление потребителя об обоснованном отказе внесения изменений в договор с указанием причин отказа.	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
3. Выполнение условий договора теплоснабжения в части обеспечения бесперебойности подачи тепловой энергии и показателей её качества		
3.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
3.1.1.	Оперативное реагирование Компании на сообщение от Организации, обслуживающей внутридомовые сети в МКД, о нарушении качества коммунальной услуги: участие в совместной комиссионной проверке качества коммунальной услуги с оформлением акта.	В соответствии с ЛНА
3.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
3.2.1.	Оперативное реагирование (силами персонала организации, оказывающей услуги по передаче тепловой энергии) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в зависимости от случая и вида нарушения. По мере поступления устной или письменной зарегистрированной

	тепловой энергией потребителя и (или) подачи с нарушением качества.	информации от не анонимного источника.
3.2.3.	Оперативное реагирование с выездом персонала организации, оказывающей услуги по передаче тепловой энергии к потребителю в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших в границах эксплуатационной ответственности с целью локализации и устранения аварии.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
3.2.4.	Проведение замеров по определению показателей качества тепловой энергии и договорных параметров теплоносителя с оформлением акта.	Во время и в дату, согласованные с потребителем.
4. Выполнение условий договора теплоснабжения в части осуществления расчетов за потребленную тепловую энергию и др. условий.		
4.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
4.1.1.	Подготовка и представление гражданам-потребителям платежных документов на оплату теплоснабжения.	Не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем (ч.2 ст.155 ЖК РФ)
4.1.1.	Проверка правильности исчисления, предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты, начисления неустоек (штрафов и пеней). Подготовка и выдача потребителю документов, содержащие правильно начисленные платежи	Непосредственно при обращении потребителя. Если это невозможно, то проверка может производиться в срок, определенный по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы по результатам проверки предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней после проверки (подп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)
4.1.3.	Корректировка размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и(или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.	В очередном платежном документе после обращения потребителя и подтверждения, активирования факта предоставления услуг ненадлежащего качества в соответствии с ЛНА
4.1.4.	Осуществление ввода в эксплуатацию индивидуального прибора учета потребителя.	Не позднее месяца, следующего за датой его установки. Предполагаемое время ввода указывается в заявке потребителя. При невозможности исполнения заявки в предложенное потребителем время исполнитель должен согласовать с потребителем другие дату и время. Такое предложение направляется

		потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная дата работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки (подп. «у» п. 31, п. 81 Правил предоставления коммунальных услуг №354; п. 81(1) Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.5.	Проверка состояния индивидуальных приборов учета	В срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления (подп. «е(2)» п. 31, подп. «к(4)» п. 33 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.6.	Предоставление потребителю по его требованию возможности ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета	В течение 1 рабочего дня со дня обращения (при их наличии) (подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.7.	Предоставление потребителям информации о объемах потребленной тепловой энергии, определенных по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета за прошедший отопительный период	В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (п. 34 Правил управления МКД № 416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)
4.1.8.	Предоставление потребителям информации о годовой корректировке платы за центральное отопление.	В соответствии с Регламентом о порядке работы с обращениями потребителей
4.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
4.2.1.	Подготовка потребителям платежных документов на оплату потребленной тепловой энергии.	В соответствии с требованиями действующего законодательства и условиями договора.
4.2.2.	Предоставление и доставка клиентам платежных документов на оплату потребленной тепловой энергии любым выбранным и удобным для потребителя способом, в том числе их комбинацией:	
	- лично при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время в соответствии с установленным графиком работы офиса.
	- почтовым отправлением.	Ежемесячно после проведения начислений за потребленную тепловую энергию (с 5 числа месяца).
	- посредством электронного документооборота	Ежемесячно после проведения начислений за потребленную тепловую энергию (с 5 числа месяца).

4.2.3.	Информирование потребителей о суммах начисленных платежей за потребленную тепловую энергию осуществляется любым выбранным и удобным для потребителя способом, в том числе их комбинацией:	По мере обращения потребителей.
	- E-mail;	По мере обращения потребителей
	- Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	По мере обращения потребителей
	- телефонной связи;	По мере обращения потребителей.
	- лично при посещении офиса обслуживания.	По мере обращения потребителей.
4.2.4.	Проведение сверки расчетов.	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
5. Организация работы с потребителями в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по договору теплоснабжения		
5.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
5.1.1.	Уведомление гражданина-потребителя о наличии дебиторской задолженности	Согласно ЛНА и законодательства
5.1.2.	Принятие от потребителей «Обязательств об оплате задолженности в рассрочку» (далее – Обязательство) и предоставление платежных документов для внесения задолженности частями	после оплаты первоначального взноса в период действия Обязательства в соответствии с ЛНА Компании
5.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
5.2.1. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору теплоснабжения		
5.2.1.1	Уведомление потребителя о возможном (частичном или полном) ограничении снабжения тепловой энергией при наличии задолженности в размере, превышающем размер платы за более чем один период платежа, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа.	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также с условиями договора.
5.2.1.2	Уведомление потребителя об (частичном или полном) ограничении снабжения тепловой энергией за сутки до введения указанного ограничения при задержке платежей сверх установленного предупреждением срока.	

5.2.1.3.	Частичное (полное) ограничение снабжения тепловой энергией.	
5.2.1.4	Возобновление теплоснабжения.	
6. Считывание показаний с приборов учета		
6.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
6.1.1.	Снятие контрольных показаний с приборов учета представителем ресурсоснабжающей организации – контролером энергонадзора.	В соответствии с графиком обхода контролера энергонадзора, не чаще 1 раза в 3 месяца, не реже 1 раза в 6 месяцев.
6.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
6.2.1.	Снятие контрольных показаний с приборов учета представителем ресурсоснабжающей организации - контролером энергонадзора.	В соответствии с графиком обхода контролера энергонадзора.
6.2.2.	Считывание показаний с приборов учета выполняет сам потребитель или обслуживающая организация, с которой заключен договор.	10 и 25 числа каждого месяца с 08:00 до 17:00. Полученная информация вносится в общую базу данных.
6.2.3.	Получение показаний через Автоматизированную информационно-измерительную систему коммерческого учета теплоты.	По мере создания.
7. Прием показаний приборов учета.		
7.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
7.1.1.	Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами посредством:	
	- электронных / интерактивных каналов: веб-сайт, мобильное приложение, Viber-бот, Telegram-бот	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- телефонной связи через оператора call-центра (243-04-14)	В рабочее время (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- телефонной связи в автоматическом режиме (IVR)	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- личного обращения в офисы обслуживания – через информационные киоски	В рабочее время офиса обслуживания (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- через ГИС ЖКХ	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)

7.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
7.2.1.	Прием показаний приборов учета производится в согласованные договором сроки любыми удобными для потребителя способами посредством:	
	- Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет);	Круглосуточно посредством: - отправки через функциональный модуль на веб-сайте компании, - отправки сканированного документа с подписью потребителя
	- почтовой связи;	Подлинный документ с подписью потребителя.
	- факсимильной связи;	Круглосуточно, документ с подписью потребителя.
	- E-mail;	Круглосуточно, сканированный документ с подписью потребителя.
	- офис обслуживания.	В рабочее время офиса обслуживания с 8-00 до 17-00, подлинный документ с подписью потребителя.
8. Информирование потребителей по вопросам снабжения тепловой энергией		
8.1. Физические лица (граждане-потребители), заключившие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
8.1.1.	Информирование потребителей о плановых перерывах в предоставлении тепловой энергии производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией: Информационное сообщение должно содержать: – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – причину проведения работ; – дату и время проведения работ; – сроки проведения работ; номер контактного телефона.	Не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала перерыва подп. «н» п. 31 Правил № 354
	- посредством расклейки информационных объявлений на досках объявлений в МКД и в офисе приема потребителей;	По мере необходимости
	- посредством Интернет через веб-сайт компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством платежных документов на оплату жилищно-коммунальных услуг.	По мере получения платежного документа.

	- через ГИС ЖКХ	По мере необходимости.
8.1.2.	Информирование потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность одним из следующих способов: Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или перерывов в их предоставлении; - предположительные сроки восстановления качества услуг или возобновления подачи услуг; - номер контактного телефона.	В течение 1 дня с момента обнаружения факта такого нарушения.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- расклейки информационных объявлений;	По мере необходимости
	- через Контакт-центр Компании	По мере поступления запросов
8.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
8.2.1.	Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения тепловой энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией: Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - вид работ, который будет проводиться; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - номер контактного телефона.	Информирование производится в согласованные договором сроки, но не менее чем за 5 рабочих дней до начала ремонтных работ.
	- средствами массовой информации;	По мере необходимости.
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Контакт-центр и автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством почтовой связи.	По мере получения письма.

9. Информирование потребителя о задолженности по оплате тепловой энергии, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора.		
9.1. Физические лица (граждане-потребители)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
9.1.1.	Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере необходимости при возникновении задолженности.
	- посредством почтовой связи (в т.ч. сумма задолженности указана в квитанции на оплату, размещение претензии на оборотной стороне платежных документов);	По мере получения письма / квитанции.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента, мобильное приложение);	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством E-mail;	Ежемесячно, по факту получения электронного письма / электронной квитанции
	- посредством телефонной связи , (автоинформирование)	Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочие дни
	-на приеме потребителей	По графику работы
	- посредством телефонной связи, (персональное информирование)	По графику работы call-центра
	- через ГИС ЖКХ	Круглосуточно
9.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
9.2.1.	Информирование потребителя о необходимости подписания договора теплоснабжения или дополнительного соглашения к договору производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	Подписание осуществляется по общему правилу по истечении 30 дней с момента получения потребителем проекта договора теплоснабжения или дополнительного соглашения к договору. Информирование осуществляется в сроки в зависимости от вида информационного взаимодействия.
	- письменное или устное уведомление при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время офиса обслуживания с 8.00 до 17.00
	- посредством E-mail;	Круглосуточно.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.

	- посредством факсимильной связи;	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
	- посредством почтовой связи.	По мере получения письма.
9.2.2.	Информирование потребителя о задолженности по оплате производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере возникновения задолженности.
	- письменное уведомление при посещении офиса обслуживания;	Вручение под роспись с отметкой в получении. В рабочее время офиса обслуживания с 8.00 до 17.00.
	- посредством почтовой связи;	Направление заказным письмом по Почте РФ с уведомлением о вручении в рабочее время.
	- посредством E-mail;	Круглосуточно.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи.	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
10. Информирование потребителя об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации		
10.1 Физические лица (граждане-потребители)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
10.1.1	Информирование потребителя по вопросам теплоснабжения: о стоимости услуг, тарифах, нормативах потребления услуг отопления и горячего водоснабжения и пр. производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	Направляется в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за энергоресурсы по новым тарифам или нормативам потребления (если иной срок не установлен договором) (п.68 Правил № 354)
	- объявления в офисе обслуживания;	Не позднее 7 рабочих дней с момента изменения. В рабочее время офиса обслуживания.
	- на оборотной стороне платежных документов на оплату жилищно-коммунальных услуг;	По мере получения платежных документов
	- посредством Интернет, в т.ч. на веб-сайте компании	Не позднее 7 рабочих дней с момента изменения. Круглосуточно, по мере посещения.
	- в ГИС ЖКХ	Круглосуточно, по мере посещения
10.2 Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		

10.2.1.	Информирование клиента по вопросам теплоснабжения: о выходе новых нормативных и законодательных актов в области теплоснабжения, о стоимости услуг, о порядке ценообразования и пр. посредством:	По мере необходимости. В сроки, предусмотренные заключенным договором.
	- размещения информации на официальном веб-сайте компании в сети Интернет	

2.6. Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг водоснабжения и/или водоотведения и требования к ним в рамках договора **горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и/или водоотведения** приведены в таблице 4.

Таблица 4. Требования к взаимодействию с потребителями в рамках договора горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и/или водоотведения.

1. Прием заявления на заключение договора водоснабжения и/или водоотведения от новых клиентов.		
№ п/п	Взаимодействие	Время взаимодействия
1.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
п/п	Взаимодействие	Время взаимодействия
1.1.1.	Обращение гражданина-потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), Почтой РФ или по электронным каналам связи на предмет заключения договора теплоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора.	В течение рабочего времени в день обращения.
1.1.2.	Отказ в заключении договора по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, либо уведомление гражданина-потребителя о допущенных им в заявлении несоответствиях и порядке их устранения, а в случае представления не всех документов из числа обязательных – уведомление о наименовании организаций (учреждений) и их адреса, по которым заявитель может получить недостающие документы: - при личном обращении в офис компании (в письменном виде); - через электронные/интерактивные каналы связи, - почтой.	в момент обращения в течение 5 рабочих дней с момента получения заявления (п. 28, 29 Правил предоставления коммунальных услуг №354)

1.1.3.	Направление гражданином-потребителем протокола разногласий к проекту договора водоснабжения при личном посещении офиса компании, по почте.	в течение 30 дней рабочее время.
1.1.4.	Извещение гражданина-потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде) или по почте о принятии договора водоснабжения в его редакции, либо об отклонении протокола разногласий с указанием причин отклонения.	в течение 30 дней в рабочее время.
1.1.5.	Приостановление рассмотрения документов заявителя без их возврата заявителю вплоть до получения от заявителя недостающих документов, в случае, если бы предоставлен неполный комплект документов.	Рассмотрение приостанавливается на срок 6 мес.
1.1.6.	Прекращение рассмотрения заявки физического лица и возврат предоставленных для заключения договора документов	Через 6 месяцев после даты приостановления рассмотрения заявки в случае, если заявитель не предоставляет недостающие документы
1.1.7.	Принятие от потребителя Согласия на обработку персональных данных	в день обращения, в соответствии с ЛНА Компании
2.1. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
2.1.1.	Обращение потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), на веб-сайте организации (интерактивное обслуживание), по почте (заочное обслуживание) на предмет заключения договора горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и/или водоотведения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора.	В течение рабочего времени.
2.1.2.	Уведомление потребителя об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа.	В течение 20 рабочих дней с момента получения заявления в случае если недостающие сведения и (или) документы не будут представлены потребителем
2.1.3.	Уведомление потребителя о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора при личном посещении офиса компании (в письменном виде), на веб-сайте, по почте.	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
2.1.4.	Уведомление о необходимости в течение 20 дней со дня получения заявления предоставить недостающие	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления

	сведения и (или) документы и приостановление рассмотрения заявки до получения недостающих сведений и документов.	
2.1.5.	Предоставление потребителю подписанного проекта договора водоснабжения и/или водоотведения в 2-х экземплярах с приложениями к нему при личном посещении офиса компании, по почте.	В течение 20 дней с даты получения надлежащим образом оформленного заявления, а также полного пакета документов.
2.1.6.	Направление потребителем протокола разногласий к проекту договора водоснабжения и/или водоотведения при личном посещении офиса компании (в письменном виде), по почте.	В течение 30 дней со дня получения проекта договора.
2.1.7.	Рассмотрение протокола разногласий, представленного потребителем, принятие мер к урегулированию разногласий и передача абоненту для подписания в 2 экземплярах.	В течение 10 рабочих дней с даты получения протокола разногласий.
2. Внесение изменений в действующий договор горячего/холодного водоснабжения/водоотведения		
2.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
2.1.1.	Изменения, вносимые в договор водоснабжения не требуют подписания дополнительных соглашений; доводятся до сведения потребителей на веб-сайте Компании, в офисе прием населения	в течение 15 рабочих дней со дня вступления в силу изменений в жилищном законодательстве
2.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
2.2.1.	Уведомление потребителя об изменении действующего договора горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и/или водоотведения осуществляется в письменном виде одним из представленных способов: - посредством почтовой связи (с уведомлением о вручении); - нарочным при личном посещении офиса компании.	В сроки, согласованные договором.
2.2.2.	Обращение потребителя в офис обслуживания (очное обслуживание), по почте (заочное обслуживание) на предмет изменения условий горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и/или водоотведения	В течение рабочего времени

*	с предоставлением всех необходимых документов для внесения изменений.	
2.2.3.	Уведомление потребителя при личном посещении офиса компании (в письменном виде), по почте об обоснованном отказе внесения изменений в договор с указанием причин отказа, либо о недостающих документах, необходимых для изменения условий договора.	В течение 5 рабочих дней с момента получения письменного заявления потребителя с обоснованием по изменению условий договора.
2.2.4.	Предоставление потребителю подписанного договора (либо дополнительного соглашения к договору) с измененными условиями договора по инициативе потребителя.	В сроки, согласованные договором, либо Сторонами.
3. Выполнение условий договора горячего/холодного водоснабжения и/или водоотведения в части обеспечения бесперебойности подачи воды и/или приема сточных вод и показателей её качества		
3.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
3.1.1.	Оперативное реагирование Компании на сообщение от Организации, обслуживающей внутридомовые сети в МКД, о нарушении качества коммунальной услуги: участие в совместной комиссионной проверке качества коммунальной услуги с оформлением акта.	В соответствии с ЛНА
3.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
3.2.1.	Оперативное реагирование (силами персонала организации, оказывающей услуги по передаче) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения холодной/горячей водой потребителя.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. По мере поступления устной или письменной информации от не анонимного источника.
3.2.2.	Оперативное реагирование с выездом персонала организации, оказывающей услуги по передаче к потребителю в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности водопроводной сети с целью локализации и устранения аварии.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
3.2.3.	Проведение замеров по определению показателей качества холодной/горячей воды и договорных параметров с оформлением акта.	Во время и в дату, согласованную с потребителем.

4. Выполнение условий договора водоснабжения и/или водоотведения в части осуществления расчетов за потребленную холодную/горячую воду и услуг водоотведения и др. условий.		
4.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
4.1.1.	Подготовка и представление гражданам-потребителям платежных документов на оплату потребленной горячей/холодной воды.	Не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем (ч.2 ст.155 ЖК РФ)
4.1.2.	Проверка правильности исчисления, предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты, начисления неустоек (штрафов и пеней). Подготовка и выдача потребителю документов, содержащие правильно начисленные платежи	Непосредственно при обращении потребителя. Если это невозможно, то проверка может производиться в срок, определенный по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы по результатам проверки предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней после проверки (подп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)
4.1.3.	Осуществление перерасчета размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении при предъявлении (в законодательно установленные сроки) документов, подтверждающих период отсутствия граждан по месту проживания и акт об отсутствии технической возможности установки ИПУ.	В течение 5 рабочих дней после получения заявления, поданного до начала периода временного отсутствия; или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя (п. 91 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.4.	Осуществление изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и(или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.	В очередном платежном документе после обращения потребителя и подтверждения, актирования факта предоставления услуг ненадлежащего качества в соответствии с ЛНА
4.1.5.	Осуществление ввода в эксплуатацию индивидуального прибора учета потребителя.	Не позднее месяца, следующего за датой его установки. Предполагаемое время ввода указывается в заявке потребителя. При невозможности исполнения заявки в предложенное потребителем время исполнитель должен согласовать с потребителем другие дату и время. Такое предложение направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная дата работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки (подп. «у» п. 31, п. 81

		Правил предоставления коммунальных услуг №354; п. 81(1) Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.6.	Проверка состояния индивидуальных приборов учета	В срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления (подп. «е(2)» п. 31, подп. «к(4)» п. 33 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.7.	Предоставление потребителю по его требованию возможности ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета	В течение 1 рабочего дня со дня обращения (при их наличии) (подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
4.1.8.	Предоставление потребителям информации о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета, о суммарном объеме, потребленном в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, о количестве холодной/горячей воды, рассчитанной с применением нормативов, о количестве холодной/горячей воды, предоставленной на общедомовые нужды.	В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (п. 34 Правил управления МКД № 416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)
4.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
4.2.1.	Подготовка потребителям платежных документов на оплату потребленной холодной/горячей воды и услуг водоотведения.	В соответствии с действующим законодательством и условиями договора.
4.2.2.	Предоставление и доставка потребителям платежных документов на оплату потребленной холодной/горячей воды и услуг водоотведения любым выбранным и удобным для потребителя способом, в том числе их комбинацией:	
	- лично при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время офиса обслуживания с 8-00 до 17-00
	- почтовым отправлением;	Ежемесячно после проведения начислений за потребленную холодную/горячую воду и услуги водоотведения (с 5 числа месяца).

	- посредством электронного документооборота.	Ежемесячно после проведения начислений за потребленную холодную/горячую воду и услуги водоотведения (с 5 числа месяца)
4.2.3.	Информирование потребителей о суммах начисленных платежей за потребленную холодную/горячую воду и услуги водоотведения осуществляется любым выбранным и удобным для потребителя способом, в том числе их комбинацией:	По мере обращения потребителей.
	- E-mail;	По мере обращения потребителей
	- Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	По мере обращения потребителей
	- телефонной связи;	По мере обращения потребителей.
	- лично при посещении офиса обслуживания.	По мере обращения потребителей.
4.2.4.	Проведение сверки расчетов.	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
5. Организация работы с потребителями в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по договору горячего водоснабжения, холодного водоснабжения/ водоотведения		
5.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
5.1.1.	Уведомление гражданина-потребителя о возможном частичном (полном) ограничении режима потребления горячей воды в случае неоплаты образовавшейся задолженности в размере, превышающем сумму 2-х месячных размеров платы, исчисленных исходя из нормативов потребления горячего/холодного водоснабжения.	В соответствии с Правилами 354, в соответствии с требованиями ЛНА
5.1.2.	Частичное (полное) ограничение горячего водоснабжения.	
5.1.3.	Возобновление горячего водоснабжения.	
5.1.4.	Контроль за соблюдением потребителем режима ограничения	В соответствии с требованиями ЛНА Компании
5.1.5.	Принятие от потребителей «Обязательств об оплате задолженности за горячее водоснабжение в рассрочку» (далее – Обязательство) и предоставление платежных документов для внесения задолженности частями	После оплаты первоначального взноса в период действия Обязательства в соответствии с ЛНА Компании

5.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
5.2.1.	Уведомление потребителя о возможном частичном ограничении снабжения холодной водой и услугами приема сточных вод при наличии задолженности за два расчетных периода, горячей водой – при наличии задолженности за три расчетных периода.	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также условиями договора.
5.2.2.	Уведомление потребителя об отключении холодной/горячей воды и приема сточных вод не менее чем за 3 суток при задержке платежей сверх установленного предупреждением срока.	
5.2.3.	Отключение холодной/горячей воды и приема сточных вод.	
5.2.4.	Уведомление потребителя об одностороннем отказе от исполнения договора в случае не устранения потребителем выявленных нарушений.	
5.2.5.	Возобновление снабжения холодной/горячей водой и приема сточных вод.	
6. Снятие показаний с приборов учета		
6.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
6.1.1.	Снятие контрольных показаний с приборов учета представителем Компании – контролером энергонадзора.	В соответствии с графиком обхода контролера энергонадзора, не чаще 1 раза в 3 месяца, не реже 1 раза в 6 месяцев.
6.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
6.2.1.	Снятие контрольных показаний с приборов учета представителем Компании – контролером энергонадзора.	В соответствии с графиком обхода контролера энергонадзора.
6.2.2.	Считывание показаний с приборов учета с приборов учета выполняет сам потребитель или обслуживающая организация, с которой заключен соответствующий договор.	Полученная информация вносится в общую базу данных.
7. Прием показаний приборов учета		
7.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		

<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
7.1.1.	Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами посредством:	
	- электронных / интерактивных каналов: веб-сайт, мобильное приложение, Viber-бот, Telegram-бот	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- телефонной связи через оператора call-центра (243-04-14)	В рабочее время (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- телефонной связи в автоматическом режиме (IVR)	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- личного обращения в офисы обслуживания – через информационные киоски	В рабочее время офиса обслуживания (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
	- через ГИС ЖКХ	Круглосуточно (в период с 1 по 25 число каждого месяца)
7.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
7.2.1.	Прием показаний приборов учета производится любыми удобными для потребителя способами посредством:	В сроки, согласованные договором.
	- телефонной связи	В рабочее время офиса обслуживания С 8-00 до 17-00
	- Интернет через веб-сайт компании	Круглосуточно посредством: - отправки через функциональный модуль на веб-сайте компании, - отправки сканированного документа с подписью потребителя
	- почтовой связи	Подлинный документ с подписью потребителя.
	- факсимильной связи	Круглосуточно, документ с подписью потребителя
	- E-mail	Круглосуточно, сканированный документ с подписью потребителя
	- офис обслуживания	В рабочее время, подлинный документ с подписью потребителя.
8. Информирование потребителей об окончании сроков поверки приборов учёта горячей и холодной воды		
8.1. Информирование граждан об окончании сроков поверки приборов учёта горячей и холодной воды (Физические лица)		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
8.1.1.	Устное оповещение потребителей о дате истечения межповерочного интервала ПУ в процессе снятия контрольных показаний контролерами энергонadzора	В момент снятия контрольных показаний

8.1.2.	Направление сотрудниками энергоинспекции сформированных уведомлений о приближении окончания срока ГП (доставка уведомлений в почтовые ящики потребителей*) *проживающих в МКД, с непосредственной формой управления, либо имеющих прямые договоры	Ежемесячно
8.1.3	Уведомление сотрудниками энергоинспекции потребителей, заключивших договоры сервисного обслуживания на установленные АО «Волгаэнергосбыт» ПУ воды об истечении срока ГП путем автодозвона или направления информационного письма, в том числе на электронный адрес потребителя (при его наличии)	Ежемесячно
8.2 Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
8.2.1.	Уведомление потребителей о приближении или истечении окончания срока ГП путем направления почтовой связью заказного письма, по электронной почте.	Ежемесячно. По мере необходимости.
9. Информирование потребителей по вопросам снабжения холодной/горячей водой и/или предоставления услуг водоотведения		
9.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
9.1.1.	Информирование потребителей о плановых перерывах в предоставлении холодной/горячей воды. Информационное сообщение содержит: - наименование организации, - вид работ, причину работ, - сроки проведения работ, - телефон контакт-центра. Информирование производится посредством одного, либо несколькими способами:	Информирование производится не менее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва.
	- средствами массовой информации;	По мере необходимости
	- посредством размещения информационных объявлений на	По мере необходимости

	досках объявлений в МКД и офисе обслуживания потребителей;	
	- посредством Интернет через веб-сайт Компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- через Контакт-центр Компании	По мере поступления запросов
	- через платежные документы на оплату жилищно-коммунальных услуг	По мере получения квитанции.
	- через ГИС ЖКХ	По мере необходимости
9.1.2.	Информирование потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность посредством:	В течение 1 дня с момента обнаружения факта такого нарушения.
	- через Контакт-центр Компании	По мере поступления запросов
	- Интернет через веб-сайт Компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- размещение информационных объявлений на досках объявлений в МКД и офисе обслуживания потребителей.	По мере необходимости
9.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
9.2.1.	Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых перерывах в снабжении холодной/горячей водой и в приеме сточных вод.	Информирование производится не менее чем за 15 суток до планируемого прекращения или ограничения снабжении холодной водой и/или приема сточных вод.
	Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - вид работ, который будет проводиться; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - номер контактного телефона. Уведомление производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией:	

	- средствами массовой информации;	По мере необходимости.
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Контакт-центр и автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
	- посредством расклейки информационных объявлений;	Круглосуточно, по мере ознакомления.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством почтовой связи.	По мере получения письма.
9.2.2.	Информирование потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления холодной/горячей воды ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность при аварийных ситуациях Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - причины предоставления холодной воды ненадлежащего качества или перерывов в их предоставлении; - предположительные сроки восстановления качества услуг или возобновления подачи услуг; - номер контактного телефона. Информирование производится посредством:	В течение 1 дня со дня такого прекращения или ограничения.
	- средств массовой информации;	По мере необходимости
	- телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи;	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании;	Круглосуточно, по мере посещения.
	- расклейки информационных объявлений.	Круглосуточно, по мере ознакомления.

10. Информирование потребителя о задолженности по оплате холодной/горячей воды, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора.		
10.1. Физические лица (граждане-потребители), заключающие прямые договоры с Компанией по основаниям, предусмотренным действующим законодательством		
<i>n/n</i>	<i>Взаимодействие</i>	<i>Время взаимодействия</i>
10.1.1.	Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере необходимости при возникновении задолженности.
	- через указание суммы задолженности в платежных документах	По мере получения платежного документа
	- посредством вручения контролером Компании потребителю под роспись: Уведомлений об ограничении энергоресурсов при непогашении задолженности, иных документов	По мере вручения
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством E-mail;	Круглосуточно.
	- на приеме граждан в офисе обслуживания потребителей	В рабочее время (с 8.00 до 17.00).
	- посредством телефонной связи, (автоинформирование);	В рабочие дни с 10.00 до 20.00
10.1.2.	Информирование потребителя об изменении тарифов производится одним из указанных способов, либо их комбинацией:	По мере необходимости в сроки, предусмотренные законодательством
	- через указание в платежных документах	По мере получения платежного документа
	- через размещение информации на сайте Компании.	Круглосуточно, по мере посещения
10.2. Юридические лица /физические лица – собственники нежилых помещений (коммерческие потребители)		
10.2.1.	Информирование потребителя о необходимости подписания договора водоснабжения и/или водоотведения или дополнительного соглашения к договору производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	Подписание должно быть осуществлено не позднее 30 дней с момента получения потребителем проекта договора водоснабжения и/или водоотведения или дополнительного соглашения к договору.
	- письменное или устное уведомление при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время.
	- посредством E-mail;	Круглосуточно.
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения.

	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи;	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
	- посредством почтовой связи.	
10.2.2.	Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере необходимости при возникновении задолженности.
	- письменное уведомление при посещении офиса обслуживания;	Вручение под расписку в получении. В рабочее время офиса обслуживания.
	- посредством почтовой связи;	Направление заказным письмом с отметкой потребителя в получении.
	- посредством E-mail;	Круглосуточно, в порядке установленном действующим законодательством
	- посредством Интернет через веб-сайт компании (личный кабинет клиента);	Круглосуточно, по мере посещения
	- смс сообщением на номер контактного телефона, указанного в договоре	Круглосуточно, в порядке установленном действующим законодательством
	- посредством телефонной связи, включая автоинформирование;	Офис обслуживания - с 8.00 до 17.00 в рабочее время. Автоинформирование – с 10.00 до 20.00 в рабочее время.
	- посредством факсимильной связи.	С 8.00 до 17.00 в рабочее время.
10.2.3.	Информирование потребителя по вопросам водоснабжения и/или водоотведения: о выходе новых нормативных и законодательных актов в области водоснабжения и/или водоотведения, о стоимости услуг, о порядке ценообразования и пр. производится одним из указанных методов, либо их комбинацией:	По мере необходимости. В сроки, предусмотренные заключенным договором.
	- письменное или устное уведомление при посещении офиса обслуживания;	В рабочее время офиса обслуживания С 8-00 до 17-00.
	- посредством почтовой связи;	Направление заказным письмом.
	- посредством Интернет, в т.ч. на веб-сайте компании	Круглосуточно, по мере посещения.
	- посредством E-mail	Круглосуточно

2.7. Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями сжатого воздуха, природного газа или углекислоты и требования к ним в рамках договоров купли-продажи сжатого воздуха / углекислоты, поставки газа определены федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также условиями таких договоров.

Раздел 3. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с потребителями.

§ 1. Требования к этике общения с клиентом при обращении в Общество.

1.1. Личное общение с потребителем является важным элементом корпоративной культуры Компании, освоить которую – задача каждого сотрудника Компании.

1.2. Правила делового этикета не абсолютны – они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника. Сотрудник в своём лице представляет Компанию и отношение Компании к клиенту.

1.3. Элементарные правила, которых должен придерживаться сотрудник при личном, заочном или интерактивном взаимодействии с потребителями:

- Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать клиента;
- Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителями.

- Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- Сотрудник всегда первым приветствует потребителя;
- Исключается обращение к потребителю по половому признаку – «мужчина» / «женщина»;

- Сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, в случае невозможности обращения по имени-отчеству сотруднику рекомендуется использовать форму обращения «господин(жа) + фамилия», это подчеркивает вежливое и уважительное отношение компании к потребителю.

1.4. Каждый потребитель требует внимания. Сотрудник относится ко всем потребителям равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

1.5. Сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента, за исключением случаев направления со стороны потребителя оскорбительных и провокационных высказываний.

1.6. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

1.7. При взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

1.8. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации.

1.9. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

1.10. В случае, если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему потребителя, он должен:

- направить клиента / пригласить к клиенту компетентного специалиста, для того, чтобы удовлетворить просьбу клиента;
- задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).

1.11. В случаях, когда потребитель изначально негативно настроен и провоцирует

конфликтную ситуацию сотрудник должен:

- разговаривать с потребителем в спокойной манере, уверенно и твердо, не оказывая психологического давления;
- найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное напряжение, продемонстрировать жалобщику свою беспристрастность;
- использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством мимики, слов и междометий (например, «понятно», «да»);
- в случае очного контакта при возможности установить с клиентом контакт глазами;
- избегать слов «нет», «но», не перебивать собеседника;
- задавать наводящие вопросы для уточнения и детального рассмотрения ситуации посредством открытых вопросов, резюмирования высказываний собеседника;
- приводить аргументы и пояснения, а также давать альтернативные предложения клиенту для сглаживания негативной ситуации;
- в случае невозможности разрешения конфликтной ситуации собственными силами, пригласить к потребителю специалиста с необходимыми полномочиями или записать потребителя на прием к специалисту или вышестоящему руководителю.

1.12. Не разрешается говорить или намекать потребителю, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими потребителями.

1.13. При выполнении контрольно-проверочных функций в ходе инспектирования, контрольных проверок приборов учета сотруднику предписано:

- достойно представлять Компанию, проявляя требовательность, твердость, принципиальность в сочетании с корректностью, скромностью, уважением достоинства потребителя;
- справедливо, объективно и компетентно оценивать проверяемого, исключая влияние предвзятых мнений и суждений;
- воздерживаться от недопустимых знаков внимания, завуалированных взяток в форме подарков или подношений, предлагаемых в ходе взаимодействия с потребителями.

1.13. Для сотрудника недопустимы:

- поспешность в принятии решений, пренебрежение моральными нормами, использование средств, не соответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам;
- участие в застольях при выполнении работ на объекте потребителя;
- провокационные действия, связанные с подстрекательством, склонением, побуждением потребителя в прямой или косвенной форме к совершению правонарушений либо к действиям, заведомо наносящим материальный ущерб Компании;
- разглашение фактов и обстоятельств частной жизни, ставших известными в ходе работы с потребителями;
- избирательный подход в принятии мер к потребителям – нарушителям договорных обязательств;
- равнодушие, бездеятельность и пассивность в предупреждении и пресечении правонарушений сотрудников Компании, которые стали известны в ходе взаимодействия с потребителями.

1.14. Правила служебного поведения при выполнении задач на объекте потребителя требуют от сотрудника:

- обязательно предъявлять удостоверение сотрудника Компании, при необходимости – доверенность на представление интересов Компании
- использовать находящиеся в его распоряжении материальные и нематериальные ресурсы исключительно в служебных целях;
- проявлять чуткость и внимание к потребителям, особенно к людям преклонного возраста, женщинам, детям, людям с физическими недостатками;
- соблюдать требования настоящего стандарта к общению с потребителем при возникновении конфликтных ситуаций, знать и выполнять ЛНА по привлечению сотрудников СБ Компании;

- при проведении в жилом помещении работ не допускать небрежного отношения к предметам и личным вещам, имеющим значимость или ценность для граждан.

1.15. Чрезвычайные обстоятельства не могут служить оправданием для нарушений закона или унижающих достоинство способов взаимодействия с потребителем.

§ 2. Требования к организации очного обслуживания.

2.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.

2.1.1. Система очного обслуживания потребителей состоит из 2 блоков: офисы обслуживания физических лиц (граждан-потребителей) и юридических лиц (коммерческих потребителей), а также технического аудита с выездом на объект потребителя.

2.1.2. Количество и места расположения офисов обслуживания определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания и экономической целесообразности.

2.1.3. Места расположения офисов обслуживания определяются исходя из пешеходной или транспортной доступности до них и обратно в течение рабочего дня для всех потребителей, проживающих в границах зоны обслуживания компании.

2.1.4. Ответственным подразделением, отвечающим за очное обслуживание населения, является отдел сервисного обслуживания Общества.

2.2. Требования к помещениям для приема клиентов.

2.2.1. Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства граждан-потребителей месте, не далее 500 м от остановок общественного транспорта.

2.2.2. Офис очного обслуживания потребителей должен иметь вывеску с наименованием, табличку с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы.

2.2.3. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.

2.2.4. Функционально-планировочное зонирование помещений для очного обслуживания должно обеспечивать минимальную протяженность технологических маршрутов движения документов, ценностей, сотрудников и посетителей, соответствовать установленному порядку передачи, хранения и обработки ценностей, а также зонированию по ограничению доступа.

2.2.5. В помещениях, предназначенных для работы с потребителями, необходимо иметь стойку администратора, рабочие места операторов с необходимым оснащением, информационные стенды, информационные табло.

2.2.6. Для потребителей должны быть оборудованы места для ожидания приема, имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов, отдельные санузлы для сотрудников и для потребителей.

2.2.7. Помещения для очного обслуживания должны соответствовать общим эргономическим требованиям, санитарным нормам, быть чистыми и аккуратными, хорошо проветриваться.

2.2.8. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

- ☐ противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- ☐ соответствующими указателями входа и выхода (включая аварийного) из помещения с автономными источниками бесперебойного питания;
- ☐ системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

2.2.9. Офис обслуживания потребителей должен быть оборудован системой электронной очереди, а также пультами оценки качества обслуживания потребителя сотрудниками Компании.

2.2.10. Рабочее место сотрудника Компании, осуществляющего прием потребителей,

должно содержаться в образцовом состоянии. На столе не должно присутствовать посторонних предметов, в том числе, личных телефонов, пищевых продуктов (за исключением воды в закрытой посуде).

2.2.11. Порядок осуществления аудио-видеозаписи приема очного обслуживания в офисах обслуживания.

С целью повышения качества обслуживания потребителей, исключения конфликтных ситуаций, подготовки мотивированных ответов на письменные жалобы клиентов о некорректном обслуживании специалистов фронт-офисов, а также в рамках антитеррористических мероприятий ведется фиксация видео и аудио записи разговоров операторов и клиентов. Объявление о ведении видео и аудио фиксации размещено в офисах обслуживания.

Помещения фронт-офисов по адресам: пр. Ильича, 5; ул. Южное шоссе, 41 оборудованы камерами видеонаблюдений. Видеозапись осуществляется постоянно при наличии движения в офисах. Записи хранятся на устройстве видеофиксации 1 месяц. По истечении одного месяца затирание производится в автоматическом режиме, «в круговую».

Аудиозапись ведется на диктофон поочередно каждым из операторов.

Диктофон используется в момент непосредственного обслуживания потребителей. Диктофон включает оператор приема.

Ежедневно в начале рабочего дня начальник отдела сервисного обслуживания или руководитель проекта департамента реализации энергоресурсов населению копирует запись предыдущего рабочего дня на сетевой ресурс: \\ie.corp\dfs\ВЭС\Сканирование\ЭЛЕКТРОННЫЙ АРХИВ\Качество обслуживания потребителей\Записи с диктофонов

Аудиозаписи хранятся 3 месяца.

При наличии спорной ситуации руководитель соответствующего подразделения (руководитель отдела сервисного обслуживания) проводят проверку аудиозаписи приема.

2.3. Организация приема клиентов.

2.3.1 Прием клиентов организуется в каждом офисе обслуживания.

2.3.2 Очное обслуживание осуществляют следующие сотрудники организации:

- администраторы,
- операторы,
- специалисты,
- инженерно-технические работники (при выезде на объект потребителя),
- рабочие.

2.3.3 Типовой алгоритм очного обслуживания потребителя:

- потребитель знакомится с информационным стендом, брошюрами, буклетами и объявлениями, содержащими справочную информацию о деятельности организации и разъясняющими порядок приема (в том числе, необходимость обязательного предъявления документов, удостоверяющих личность потребителя), типовые вопросы и ответы, функции сотрудников Компании, ведущих прием в офисе обслуживания потребителей;

- при необходимости потребитель обращается к администратору, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к оператору или менеджеру, осуществляет диспетчеризацию;

- оператор / специалист предоставляет более подробную консультацию, выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей;

- оператор / специалист после обслуживания обеспечивает постобработку обращения с занесением в базу данных информации о тематике обращения и принятом решении.

2.3.4. В случае личного обращения потребителя за получением информации о состоянии расчетов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер или предполагает раскрытие персональных данных, потребителю необходимо представиться,

назвать номер лицевого счета / номер договора, адрес, ФИО и предоставить документ, удостоверяющий его личность. В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, оператор / специалист Общества имеет право отказать ему в предоставлении запрашиваемой информации со ссылкой на конфиденциальность информации или защиту персональных данных третьих лиц.

2.3.4 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями (Таблица 5):

Таблица 5: Типовые параметры средней продолжительности очного взаимодействия с потребителями

Форма взаимодействия	Критерий взаимодействия	Рекомендуемое среднее значение показателя, мин
Центр очного обслуживания		
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	10
	Прием	5
Обслуживание оператором	Ожидание в очереди	20
	Прием	10
	Постобработка обращения	5
Обслуживание специалистом	Ожидание в очереди	10
	Прием	15
	Постобработка обращения	5

Продолжительность обслуживания потребителей в целях качественного решения вопросов может быть увеличена в сложных ситуациях, в том числе требующих привлечения сотрудников нескольких подразделений, и обращении потребителя по нескольким вопросам.

2.4. Деловой этикет при очном обслуживании потребителей.

2.4.1. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к потребителю манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.

2.4.2. При очном обслуживании сотрудник должен приветствовать потребителя, обращаться во время общения с потребителем только по имени-отчеству.

2.4.3. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился потребитель, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы потребителю не пришлось обращаться повторно.

2.4.4. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- Получить подтверждение, понял ли он потребителя. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

- Получить подтверждение, понял ли его потребитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий потребителя.

2.4.5. Рекомендуется предоставлять потребителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде.

2.4.6. Категорически запрещено агрессивное поведение сотрудника в отношении потребителя, выражающееся в следующих формах:

- предъявлении грубого требования, выраженного в категорической форме распоряжения,
- выражения неодобрения или осуждения действий/бездействий потребителя,
- предоставление в неподобающей форме отрицательного ответа на просьбу/требование потребителя или без объяснения причины отказа,
- отсутствие в речи сотрудника необходимых формул вежливости (извините, пожалуйста) в сопровождении повышенного тона,
- оскорбление, угроза в адрес потребителя и иных форм выражения агрессии.

2.4.7. При проведении очного приёма с потребителем, в особенности с жалобщиком, сотруднику следует:

- разговаривать с потребителем в спокойной манере, уверенно и твердо, не оказывая психологического давления;
- найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное напряжение, продемонстрировать жалобщику свою беспристрастность;
- использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством кивания головой, мимики, слов и междометий (например, «понятно», «да»);
- при возможности установить с клиентом контакт глазами;
- избегать слов «нет», «но», не перебивать собеседника;
- задавать наводящие вопросы для уточнения и детального рассмотрения ситуации посредством открытых вопросов, резюмирования высказываний собеседника;
- приводить аргументы и пояснения, а также давать альтернативные предложения клиенту для сглаживания негативной ситуации;
- в случае невозможности разрешения конфликтной ситуации собственными силами, пригласить к клиенту вышестоящего руководителя.

2.4.8. Внешний вид и форма одежды сотрудника, взаимодействующего с клиентом:

- сотрудник Компании (оператор ЭВМ и ВМ Отдела сервисного обслуживания Департамента реализации энергоресурсов населению; администратор зала; специалист по работе с клиентами) обязаны вести прием в фирменной одежде, а до момента ее получения
- соблюдать деловые стандарты в одежде: светлая однотонная блузка, однотонная (темная) юбка (брюки);
- сотрудник Департамента энергоинспекции обязан одевать положенную по нормам спецодежду с эмблемой АО «Волгаэнергосбыт»;
- одежда сотрудника, взаимодействующего с клиентом, должна быть чистой и опрятной;
- в использовании аксессуаров (в том числе ювелирных украшений и бижутерии) необходимо соблюдать скромность и умеренность;
- прическа –аккуратная, фиксированная,
- макияж выдерживается в деловом стиле;
- запрещено использовать парфюмерию с резкими специфическими запахами;
- сотрудник должен носить бейдж, в течение всего рабочего дня, который содержит название компании, имя-отчество и должность сотрудника;

2.4.9. Сотрудники, взаимодействующие с клиентами должны придерживаться здорового образа жизни, соблюдать правила личной и общественной гигиены.

§ 3. Требования к организации заочного обслуживания.

3.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания.

3.1.1. Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон (контакт- центр / call-центр, факс) и переписка (письменное обращение почтовая или электронная переписка).

3.1.2. Контакт-центр представляет единую централизованную справочную службу,

обратившись в которую потребитель может получить информацию посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для АО «Волгаэнергообеспечение».

Телефон контакт-центра для граждан-потребителей: 243-04-14,

Контактный номер для потребителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей: (831) 243-03-07,

Факс: (831)295-17-80.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются в платежных документах; информационных стендах, размещенных в офисах Компании; сайте Компании (www.volgaenergo.ru).

3.1.3. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда:

- потребитель направляет обращение по почте,
- требования потребителя о предоставлении ответа в письменном виде по Почте РФ.

3.1.4. Алгоритм, ответственные лица и сроки обработки письменных обращений потребителей, принятые в Компании, установлены Регламентом «О порядке работы с обращениями потребителей».

3.1.5. Устанавливаются следующие параметры деятельности контакт-центра:

- Прием вызовов осуществляется по графику работы Контакт-центра.
- Номер телефона горячей линии единый на всей территории обслуживания АО «Волгаэнергообеспечение».
- При осуществлении записи потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

3.1.6. При наличии технической возможности для автоматизации обработки запросов потребителей, поступивших в контакт-центр, используется интерактивная информационно-справочная система (IVR) – Приложение 1.

3.1.7. Ответственным подразделением, отвечающим за заочное телефонное обслуживание населения, является call-центр Общества. Ответственным подразделением, отвечающим за заочное обслуживание (переписка почтовая и электронная) населения, является отдел сервисного обслуживания Общества.

3.2. Организация обработки обращений.

3.2.1. Порядок обработки обращений установлен Регламентом «О порядке работы с обращениями потребителей».

3.2.2. Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества (за исключением телефонных обращений, обращений, по которым граждане хотят получить ответ по телефону) подлежат регистрации в соответствии с утвержденной в Обществе методикой.

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

3.2.4. Процесс обработки обращений подразумевает оформление необходимой для клиента документации в установленные законодательством сроки, а также сроки, предусмотренные настоящим документом и ЛНА Компании.

3.2.5. В случае телефонного обращения потребителя за получением информации о состоянии расчетов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер или предполагает раскрытие персональных данных, потребителю необходимо представиться, назвать номер лицевого счета / номер договора, адрес, ФИО. В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, оператор / специалист Общества имеет право отказать ему в предоставлении запрашиваемой информации со ссылкой на конфиденциальность информации или защиту персональных данных третьих лиц.

3.2.6. В случае письменного обращения потребителя за получением информации о состоянии расчетов или иной информации, которая носит конфиденциальный характер или

предполагает раскрытие персональных данных, потребителю необходимо указать ФИО, номер лицевого счета / номер договора или адрес. В случае отсутствия таких сведений в письменном обращении, ответ по существу поставленных в обращении потребителя вопросов не дается.

3.2.7. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- Первичная обработка телефонного вызова оператором контакт-центра: поиск информации о клиенте и верификация данных о клиенте;

- Предоставление ответа оператором или соединение потребителя со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы установлены отдельным документом).

- При необходимости потребителю предлагается оставить номер телефона для обратной связи, если вопрос/ситуация требует проведения сотрудником дополнительной проверки или сбора дополнительных сведений от иных подразделений / организаций, либо потребителю предлагается альтернативный канал получения информации: личное обращение (в т.ч. запись на личный прием к специалисту или руководителю структурного подразделения), письменное обращение или электронный канал (личный кабинет, мобильное приложение), обращение в управляющую компанию, обслуживающую адрес потребителя;

- Оператор / специалист после обслуживания обеспечивает постобработку обращения с занесением в базу данных информации о тематике обращения и принятом решении.

3.2.8. Типовой алгоритм заочного обслуживания при направлении письменных обращений:

- Регистрация письменного обращения сотрудником канцелярии.

- Направление обращения специалисту.

- Подготовка ответа специалистом.

3.2.9. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Компании (АО «Волгаэнергосбыт» или иной организации, которой Компания оказывает агентские услуги по ведению договоров с потребителями). Документ подписывается должностным лицом, имеющим право подписи документов, в том числе, по доверенности, содержит контактные данные исполнителя.

3.3. Этика деловой переписки.

3.3.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту.

3.3.2. При направлении письма почтой РФ письмо оформляется согласно инструкции по ведению делопроизводства, утвержденной приказом АО «Волгаэнергосбыт».

3.3.3. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко, и по существу.

3.3.4. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.

3.3.5. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.

3.3.6. Ответ не должен содержать ссылки, отражающие проблемы Компании (отсутствие финансовых средств, кадров и т.д.), вызывающие неудовлетворенность клиента, неконкретные и неопределенные сроки, или сроки решения проблем потребителя, превышающие длительность более года.

3.3.7. Ответ подписывается лицом, на имя которого поступило обращение клиента или иным уполномоченным лицом.

3.3.8. Ответ на письмо должен идентифицировать подготовившего его сотрудника (ФИО, должность, подразделение, наименование компании) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или факс).

3.4. Требования к организации контакт-центра.

3.4.1 Целью построения центра приема вызовов (контакт-центра) является:

- улучшение качества обслуживания (быстрое подключение и быстрый ответ центра, компетентное обслуживание, дружелюбное отношение к клиенту и обусловленный всем этим рост его удовлетворенности);

- предоставление отдельного сервиса.

3.4.2 Задачами организации контакт-центра являются:

- Прием и обработка входящих вызовов, в том числе с использованием интерактивного голосового меню с возможностью автоматического информирования клиентов.

- Идентификация входящего вызова и предоставление, в том числе частично в автоматизированном режиме, любой необходимой информации определенному клиенту.

- Автообзвон / персональный обзвон клиентов с предоставлением необходимой информации.

- Опросы и анкетирования клиентов посредством используемых контакт-центром каналов связи.

- Прием различной информации (в т.ч. показаний приборов учета, заявок на услуги и пр.) от потребителей.

3.4.3. Требования к качеству работы контакт-центра:

- Ответ на вызов: время ожидания ответа оператора не должно превышать 40 секунд, за исключением случаев пиковой нагрузки в период передачи показаний или в связи с чрезвычайными событиями;

- Частота оптимизации IVR – не менее 1 раза в год;

- Глубина переадресации оператором - не более 30% входящих вызовов;

- Процент обработки входящих вызовов – не менее 80% (за исключением периода передачи показаний).

3.5. Деловой этикет при телефонных переговорах.

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

3.5.2. Необходимо своевременно, не позже третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов.

3.5.3. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у клиента осталось приятное впечатление о компании.

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

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

3.5.6. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

3.5.7. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить потребителя, во избежание недопонимания.

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

3.5.9. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос потребителя, рекомендуется записать номер телефона потребителя и перезвонить ему.

3.5.10. Запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

3.5.11. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

3.5.12. Если потребитель ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с

другими сотрудниками, либо клиентами в офисе. При наличии соответствующей технической возможности необходимо включать музыку потребителю при удержании на линии.

3.5.13. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

§ 4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.

4.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.

4.1.1. Интерактивное обслуживание организовано на базе веб-сайта АО «Волгаэнергообл».

4.1.2. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

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

4.1.3. Структура информации, предоставляемой при интерактивном обслуживании, приведена в таблице 6.

Таблица 6. Структура информации, предоставляемой при интерактивном обслуживании.

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Услуги		
Основные услуги	Перечень и стоимость услуг (нерегулируемые цены, тарифы)	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость
	Договорная работа	Информация о порядке заключения договоров электро- и теплоснабжения
	Вопрос-ответ	Информация по наиболее часто встречающимся вопросам потребителей
	Типовые формы документов (заявки, договоры, квитанции, акты и т.п.)	
Он-лайн сервисы	Личный кабинет	Автоматизированный модуль с предоставлением потребителю он-лайн сервисов для удаленной работы и полной информации по услугам
	Передать показания счетчика	Форма для передачи показаний счетчика
Обратная связь		
	Задать вопрос	Форма для направления вопросов

Справочная информация		
О компании	АО «Волгаэнергосбыт»	Информация о создании компании, её история
	Руководство компании	Информация о руководстве компании
	Центры очного обслуживания	Адреса, прочая информация об офисах обслуживания
	Карьера	Информация о вакансиях компании
	Спонсорство и благотворительность	Информация о социальной деятельности компании
	Контакты и реквизиты	Контактная информация специалистов АО «Волгаэнергосбыт»
	Лицензии и сертификаты	Информация о лицензии компании
Рынок электрической энергии	Информация о рынке электрической энергии	Информация о рынке электрической энергии
Энергосбережение	Информация для потребителей о мерах по энергосбережению	Информация для потребителей о мерах по энергосбережению
Законодательство	Актуальная информация для потребителей о нормативных и законодательных актах в области электро- и теплоснабжения	Информация для потребителей о нормативных и законодательных актах в области электро- и теплоснабжения
Новости	Актуальная информация для потребителей организации (может содержать ссылку на главную страницу веб-сайта организации)	Информация об изменении тарифов, о графиках плановых отключений (или ссылки на соответствующие ресурсы), новых формах обслуживания и др.
Раскрытие информации	Информация о показателях хозяйственной деятельности компании, тарифах и пр. информации в соответствии с нормативными и законодательными актами.	Информация о показателях хозяйственной деятельности компании, тарифах и пр. информации в соответствии с нормативными и законодательными актами.
Работа с персональными данными потребителей	Политика Компании в отношении обработки персональных данных	Документ, определяющий политику Компании в отношении обработки персональных данных, и сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных потребителей и текст «Согласия на обработку персональных данных», соответствующий

		требованиям действующего законодательства
Полезные ссылки	Адреса веб-сайтов	Перечень веб-сайтов, полезных для потребителя

4.1.4. Интерактивное обслуживание осуществляется через веб-сайт посредством:

- он-лайн модулей (в т.ч. «Личного кабинета клиента»).

4.1.5. Ответственным подразделением, отвечающим за интерактивное обслуживание, является бюро учета и консолидации сбытовой деятельности Общества.

4.2. Организация обработки обращений.

4.2.1. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;

- удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

4.2.2. Для доведения до потребителей типовой информации используется система автоинформирования (Приложение 2).

4.2.3. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

- Клиенту предоставляется возможность самостоятельно ознакомиться с информацией в соответствующих разделах веб-сайта.

Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

• вручную, методом прямого просмотра всех разделов веб-сайта;

• автоматическим поиском по веб-сайту по ключевому слову.

- Если потребитель не нашел ответ на интересующий его вопрос среди информации, имеющейся на веб-сайте он заполняет автоматизированную форму запроса информации, или направления жалобы.

- После отправки сообщения потребителю выдается уведомление о том, что вопрос принят и будет рассмотрен специалистами компании.

- Если вопрос, заданный потребителем, не относится к сфере предоставления услуг организации, специалист по работе с клиентами, ответственный за Интернет-приемную, (администратор зала бюро анализа и консолидации сбытовой деятельности департамента оптового рынка) направляет уведомление потребителю об отказе рассмотрения данного вопроса.

- Ответственный за Интернет-приемную предоставляет ответ или направляет обращение сотруднику канцелярии для регистрации и передачи специалисту / в бэк-офис компании, который должен дать ответ в соответствии с ЛНА.

4.2.4. Более подробно типовой алгоритм интерактивного обслуживания представлен в Приложении 3.

4.2.5. При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования (таблица 8):

Таблица 8. Требования к организации системы интерактивного обслуживания.

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
Интернет-приемная		
Веб-сайт	Уровни вложения	не более 4-х
Автоинформирование		
По телефону: - в рабочие дни в период с 8 до 22 часов,	Продолжительность информирования	1 мин.
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	Не менее 5 дней

- в выходные и нерабочие праздничные с 9 до 20 часов по местному времени	Промежуток между «отрицательным» звонком	1 час 30 мин.
E-mail: - в рабочие дни в период с 8 до 22 часов, - в выходные и нерабочие праздничные с 9 до 20 часов по местному времени	Промежуток между «положительной» доставкой письма и последующим письмом	Не менее 2 дней
SMS-сообщения: - в рабочие дни в период с 8 до 22 часов, - в выходные и нерабочие праздничные с 9 до 20 часов по местному времени	Промежуток между отправкой SMS-сообщения и последующим SMS-сообщением	Не менее 2 дней
Viber-сообщения: - в рабочие дни в период с 8 до 22 часов, - в выходные и нерабочие праздничные с 9 до 20 часов по местному времени	Промежуток между отправкой Viber-сообщения и последующим Viber-сообщением	Не менее 2 дней

4.2.6. Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности интерактивного взаимодействия с потребителями (таблица 9):

Таблица 9: Параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами при интерактивном обслуживании.

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Веб-сайт		
Веб-сайт	Обновление информации на сайте в случае изменения	Не позднее 3 рабочих дней с момента изменения

§ 5. Требования к организации обратной связи с потребителями.

5.1. Обслуживание потребителей должно быть основано на принципе "обратной связи". Организация обратной связи включает в себя предоставление потребителям информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и жалоб/претензий.

5.2. Обратная связь может быть осуществлена по следующим каналам связи:

- личные обращения (в т.ч. кнопки обслуживания);
- телефонные обращения (контакт-центр);
- письменные обращения (переписка по электронной почте, посредством почтовой связи, жалобная книга);
- Веб-сайт (разделы «Обратная связь», «Личный кабинет», «Отзывы» (при наличии), «Анкетирование» (при наличии));
- специализированные интернет-сервисы (отзывы на яндекс-карты, дубль гис и пр.);
- прямой анализ, проводимый посредством качественных и количественных исследований;

5.3. По отношению потребителя и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (потребитель является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

5.4. По способу выражения активная обратная связь подразделяется на:

- жалобы / претензии;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

5.5. Активная обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- личные обращения;
- телефонные обращения (контакт-центр);
- письменные обращения (переписка по электронной почте, посредством почтовой связи, жалобная книга);
- Веб-сайт (разделы «Обратная связь», «Личный кабинет», «Отзывы» (при наличии), «Анкетирование» (при наличии));
- специализированные интернет-сервисы (отзывы на яндекс-карты, дубль гис и пр.);

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании. Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

5.6. Ответственным подразделением, отвечающим за анализ обратной связи, полученной от потребителей услуг, является бюро учета и консолидации сбытовой деятельности Общества.

§ 6. Порядок рассмотрения жалоб / претензий потребителей

6.1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей, а также для повышения качества обслуживания потребителей организация должна планировать и проектировать эффективный и результативный процесс работы с жалобами и претензиями.

6.2. К рассмотрению принимают жалобу/претензию, представленную в письменной форме и содержащую:

- данные потребителя (ФИО, адрес регистрации, телефон/электронная почта);
- наименование услуги;
- основания для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- номер договора, дату его заключения (при наличии).

Потребителя, представившего жалобу/претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируют об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения жалобы/претензии.

6.3. Каналами подачи жалобы/претензии являются:

- личные обращения (в т.ч. кнопки обслуживания);
- письменные обращения (переписка по электронной почте, посредством почтовой связи, жалобная книга);
- Веб-сайт (разделы «Обратная связь», «Личный кабинет», «Отзывы» (при наличии));
- специализированные интернет-сервисы (отзывы на яндекс-карты, дубль гис и пр.).

6.4. Жалоба/претензия должна быть прослеживаемой, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя жалобы/претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии должен быть сообщен ее подателю по его запросу.

6.5. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, организация вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения

жалобы/претензии. О продлении срока рассмотрения претензии организация обязана в письменной форме уведомить подателя претензии.

6.6. Если жалобы/претензии признана необоснованной, то подателю жалобы/претензии направляют письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.

6.7. В случае признания претензии обоснованной подателю направляют письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, специалисты Общества проинформируют подателя претензии о том, куда он еще может обратиться вне организации.

6.8. Обобщенную информацию обо всех поступивших жалоб/претензий, их причинах, предпринятых действиях подготавливают в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации и используют при мониторинге удовлетворенности потребителей. Ответственным подразделением, отвечающим за анализ жалоб/претензий, полученной от потребителей услуг, является бюро учета и консолидации сбытовой деятельности Общества.

6.9. Функционирование процесса работы с жалобами/претензиями представлено в Приложении 4, 5.

6.9.1. Получение жалобы/претензии.

После поступления жалобы/претензии она подлежит регистрации сотрудником канцелярии.

6.9.2. Отслеживание жалобы/претензии.

Претензию следует отслеживать с момента ее первоначального получения на протяжении всего процесса до момента достижения удовлетворенности предъявляющего претензию или принятия окончательного решения. Необходимо установить вежливое обращение с предъявляющим претензию и своевременно информировать его о продвижении претензии по этапам процесса работы с ней.

6.9.3. Первоначальная оценка претензий.

После получения каждой претензии необходимо провести первоначальную оценку по таким критериям, как критичность, последствия для безопасности, сложность, воздействие и необходимость и возможность предпринять оперативное действие. Претензии следует обрабатывать незамедлительно в соответствии с их срочностью. Например, следует немедленно рассматривать вопросы, связанные со здоровьем и безопасностью.

6.9.4. Расследование претензий.

Следует предпринимать все разумные меры для расследования всех соответствующих обстоятельств и информации, связанных с претензией. Уровень расследования должен быть соразмерным серьезности, частоте возникновения и тяжести последствий.

6.9.5. Реагирование на претензии.

После соответствующего расследования организации следует исправить проблему и предотвратить ее возникновение в будущем. Если претензию невозможно урегулировать немедленно, то организация должна найти способ ее решения, с ней следует работать таким образом, чтобы результативно разрешить ее в кратчайшие сроки.

6.9.6. Сообщение решения

Решение или любое действие, принятое в отношении претензии, которая касается предъявляющего претензию или задействованного персонала, следует довести до их сведения, как только это решение или действие принято.

6.9.7. Закрытие претензий

Если предъявляющий претензию принимает предложенное решение или действие, то его следует выполнить и письменно зафиксировать.

Если предъявляющий претензию отклоняет предложенное решение или действие, то его следует проинформировать об альтернативных формах разрешения ситуации посредством обращения в контролирующие органы или суд (см. Приложение 4).

6.9.8. При получении жалобы/претензии через жалобную книгу, в которой потребитель жалуется на неудовлетворительное обслуживание Обществом производится расследование ситуации:

- прослушивается запись разговора (при наличии),
- берутся пояснения лица, ведущего личный прием или задействованного при оказании услуги,
- производится разбор ситуации с привлечением подразделений Общества, задействованных в процессе оказания услуги, в случае необходимости проводится служебное расследование (соразмерно серьезности, частоте возникновения и тяжести последствий),
- на основании проведенного расследования ситуации делается вывод об обоснованности жалобы потребителя и ее удовлетворении (в случаях выявленных нарушений ЛНА), либо о необоснованности жалобы потребителя.
- потребителю предоставляется ответ/решение по жалобе или любое действие, принятое в отношении претензии,
- по итогам анализа жалобы Общество предпринимает меры для исправления проблемы и разрабатывает мероприятия для предотвращения ее возникновения в будущем.

При получении неудовлетворительной оценки по качеству обслуживания при личном приеме (кнопка оценки качества):

- прослушивается запись разговора (при наличии),
- берутся пояснения лица, ведущего личный прием или задействованного при оказании услуги,
- производится разбор ситуации с привлечением подразделений Общества, задействованных в процессе оказания услуги, в случае необходимости проводится служебное расследование (соразмерно серьезности, частоте возникновения и тяжести последствий).

6.10. Организация должна проводить 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.

6.11. Организация должна постоянно улучшать эффективность и результативность процесса работы с претензиями.

Показатели результативности процесса работы с претензиями:

- число систематически повторяющихся претензий;
- число претензий, не принятых к исполнению по причине их необоснованности;
- число отклоненных, но признанных обоснованными, претензий;
- число случаев несвоевременных действий при рассмотрении и урегулировании претензий;
- число случаев нарушения ведения записей при реализации процесса управления претензиями.

6.12. Организация должна принимать меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение. Организация должна:

- исследовать, выявлять и применять наилучший опыт в области работы с претензиями;
- распространять подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации;
- поощрять применение инноваций в процессе работы с претензиями;
- поощрять образцовую работу с претензиями потребителей.

6.13. Ответственными подразделением за работу с жалобами/претензиями являются структурные подразделения общества по направлениям деятельности. Ответственным подразделением за работу с досудебными претензиями является департамент по правовой

работе. Ответственным подразделением за анализ работы с жалобами/претензиями полученной от потребителей услуг, является бюро учета и консолидации сбытовой деятельности Общества.

ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

4.1.1. Массовое информационное взаимодействие;

Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности АО «Волгаэнергосбыт», потенциальных возможностях сотрудничества, новых методах и формах взаимодействия, каналах связи и многом другом. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

4.1.2. Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу потребителя;

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

4.1.3. Выборочное информационное взаимодействие - предоставление информации по инициативе АО «Волгаэнергосбыт» группам потребителей / потребителю с требуемыми характеристиками на основании выборки по определённым параметрам.

4.2. Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: **очные, заочные и интерактивные.**

4.2.1. Очные консультации предоставляются потребителям в офисах обслуживания.

4.2.2. Заочные консультации предоставляются потребителям в контакт-центре или в письменном виде, переданные потребителем лично или поступившие Почтой РФ или иной службой доставки.

4.2.3. Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в компанию обращение через Интернет-портал.

4.3. Предоставление потребителю информации по инициативе АО «Волгаэнергосбыт» осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

4.3.1. *Очное* информирование включает информационные стенды, расположенные в офисах обслуживания, буклеты и брошюры, распространяемые там же, информирование потребителя непосредственно сотрудником компании.

4.3.2. *Заочное* информирование включает в себя процедуру обзвона потребителей операторами контакт-центра или с помощью рассылки по почте, e-mail, на оборотной стороне платежных документах, на информационных досках подъездов МКД и т.п.

4.3.3. *Интерактивное информирование* включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования,
- справочную информацию, размещенную на сайте,
- справочную информацию, размещенную на сайтах иных организаций о деятельности Общества,
- SMS и Viber-оповещения;
- Push-уведомления.

4.3.4. Для доведения до потребителей типовой информации и напоминаний используется система автоинформирования (Приложение 2). Система автоинформирования предназначена для предоставления информации потребителю без предварительного запроса.

Используется несколько типов автоматического информирования: телефонное, e-mail, SMS и Viber-оповещения, push-уведомления.

Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в АО «Волгаэнергосбыт» потребителем. Перечень информации для автоинформирования и список потребителей для информирования составляются специалистами организации.

4.4. По инициативе компании потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения;
- претензии;
- уведомления об ограничении энергоресурсов / приостановлении предоставления коммунальных услуг.

4.4.1. *К справочной информации относятся:*

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность АО «Волгаэнергосбыт»;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников АО «Волгаэнергосбыт»;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию АО «Волгаэнергосбыт»;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию АО «Волгаэнергосбыт»;
- иное.

4.4.2. *К напоминаниям/сообщениям относится информирование:*

- о наличии задолженности;
- о передаче показаний;
- об истечении межповерочного интервала у приборов учета;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- о предоставлении необходимой информации, документов для оказания услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг;
- об отключениях ресурсов при плановых / аварийных работах на энергосетях.

4.4.3. *К претензиям относится информирование:*

- об оплате задолженности.

ГЛАВА 5. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ.

5.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей проводят в целях внедрения клиентоориентированного подхода, 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 Компании в целом.

5.2. Объектом мониторинга является удовлетворенность потребителей следующими сторонами деятельности Компании:

- качество услуг, предоставляемых Компанией;
- качество обслуживания потребителей;
- информирование об услугах;
- движение договора;
- обратная связь с потребителями, без нарушения сроков (обращений, заявок, жалоб).

5.3. Система анализа и оценки качества обслуживания потребителей позволяет:

- обеспечить мониторинг процесса во всех сквозных процессах;

- оценить конечный результат деятельности компании с точки зрения потребителя

5.4. Целями и задачами проведения оценки качества обслуживания являются:

- анализ эффективности мероприятий по внедрению клиентоориентированного подхода;

- определение соответствия качества работы с клиентами требованиям и рекомендациям, изложенным в настоящем Стандарте, а также требованиям документов, регламентирующих данное направление деятельности требованиям, установленным федеральными нормативно - правовыми актами;

- принятие мер по повышению эффективности работы с потребителями, повышению качества услуг и качества клиентского обслуживания.

5.5. Для оценки и контроля качества услуг Компании или качества взаимодействия с клиентами используются следующие инструменты:

5.5.1. *Система мониторинга претензий и жалоб потребителей:*

- мониторинг тематики обращений и жалоб клиентов (в том числе в книге жалоб и предложений), соблюдение сроков, проверка правильности решений, принимаемых по обращениям и жалобам, и их исполнения;

- мониторинг причин, частоты и обоснованности жалоб в контролирующие органы;

- мониторинг причин повторных обращений.

Контроль, анализ и мониторинг претензий и жалоб потребителей консолидируется сотрудником бюро анализа и консолидации, который производит ежемесячный анализ характера, количества претензий и жалоб и наличие ответа на них, соблюдение сроков обратной связи по обращениям граждан. Результативность и содержание ответа на обращение находятся в компетенции специалиста, составляющего ответ и его руководителя.

5.5.2. *Информационный аудит*, мониторинг полноты и актуальности информации, предоставляемой на:

- веб-сайте компании (общая информация, предоставляемые услуги, тарифы, информация в соответствии со стандартами раскрытия информации, и пр.)

- информационных стендах в офисах обслуживания потребителей.

Актуализацию информации на сайте Компании производит уполномоченный сотрудник бюро анализа и консолидации, соблюдая сроки по обновлению предоставленной информации ответственными сотрудниками Компании по направлениям деятельности. Своевременность обновления информации контролируется руководителями структурных подразделений Компании.

Актуализация информации на стендах, осуществляется ответственными сотрудниками подразделений Компании по мере необходимости и контролируется руководителями структурных подразделений.

5.5.3. *Внутренний контроль качества обслуживания:*

- мониторинг соблюдения параметров, установленных настоящим Стандартом и ЛНА.

Контроль и анализ производится руководителями Компании, руководителями подразделений, начальником бюро анализа и консолидации через «Показатели эффективности работы за месяц».

5.5.4. *Проведение маркетинговых исследований по изучению степени удовлетворенности* потребителями качеством оказываемых услуг и обслуживания:

- мониторинг удовлетворенности потребителей посредством проведения опросов (анкетирование и интервьюирование), фокус-групп и пр. исследований.

Маркетинговые исследования производятся с привлечением сторонних организаций. Привлекаемая к исследованиям организация может запрашивать данные, которые сотрудники Компании предоставляют по запросу.

Отчеты по итогам изучения мнения потребителей о качестве обслуживания и Результаты анализа мнений потребителей не реже одного раза в год рассматриваются руководством Компании, по их итогам разрабатываются меры по улучшению качества,

предпринимаются корректирующие действия, направленные на соблюдение и совершенствование клиентоориентированной политики Компании.

5.5.4.1. Порядок проведения анкетирования Потребителей.

Одним из способов маркетинговых исследований для мониторинга уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг и уровнем обслуживания, является анкетирование.

Анкетирование может проводиться следующими способами:

- заполнение анкеты в бумажном виде (бланки анкет размещаются в общем доступе офисах обслуживания / выдаются потребителям при выездах на объект потребителя (н-р, при техническом аудите);

- заполнение анкеты в электронном виде (на веб-сайте / мобильном приложении / чат-ботах / в Google и Яндекс формах / в виде опроса социальных группах (Viber, Telegram).

Перечень включаемых в форму Анкетирования вопросов предоставляется руководителями профильных подразделений и консолидируется начальником бюро анализа и консолидации сбытовой деятельности.

Форма анкеты должна содержать вопросы по оценке качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания. Каждому вопросу анкеты должен соответствовать закрытый перечень возможных ответов. Предлагаемые варианты ответов на вопросы по оценке качества выполнения АО «Волгаэнергосбыт» возложенных на него функций должны быть единообразными в целях облегчения процесса обработки информации.

Одними из главных принципов проведения анкетирования являются принципы добровольности и возможности соблюдения анонимности. Целевой группой респондентов анкетирования являются все желающие заполнить предложенную анкету потребители, не являющиеся сотрудниками группы компаний ЕвроСибЭнерго.

Заполненные анкеты поступают в бюро анализа и консолидации сбытовой деятельности для дальнейшей обработки и анализа.

В течение 15 рабочих дней с даты завершения анкетирования начальник бюро анализа и консолидации сбытовой деятельности формирует сводные отчеты и производит анализ данных. При проведении оценки результатов анкетирования анализируются все надлежащим образом заполненные анкеты. Полученные результаты Анкетирования могут анализироваться как в целом, так и отдельно по группам вопросов и (или) по объектам оценки.

Результаты анализа представляются начальником бюро анализа и консолидации сбытовой деятельности руководителям структурных подразделений, генеральному директору для рассмотрения и выработки предложений по принятию соответствующих управленческих решений.

5.5.5. Ежегодный сводный отчет по итогам изучения мнения потребителей о качестве обслуживания, консолидируется ежегодно по результатам собранной за год информации сотрудником бюро анализа и консолидации, на основе информации предоставленной из различных активных и пассивных источников обратной связи. Необходимые для отчета данные запрашиваются у сотрудников Компании по мере необходимости.

5.5.6. Планирование мероприятий, направленных на контроль за выполнением правил настоящего Стандарта обслуживания потребителей

Результаты оценки качества обслуживания рассматривают при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в год для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

На основании результатов мониторинга удовлетворенности потребителей составляется план мероприятий, направленный на улучшение обслуживания потребителей, повышение удовлетворенности клиентов Компании и клиентоориентированности сотрудников Компании на следующий год.

Приложения

Приложение 1.

Интерактивная информационно-справочная система

1. Интерактивная информационно-справочная система (IVR) используется как вспомогательная функция контакт-центра для предоставления потребителям типовой справочной информации по телефону в автоматическом режиме.

2. При организации системы заочного обслуживания учитываются следующие требования к IVR:

Параметр	Требование
Уровни вложения	4+1 (пятый уровень - соединение с оператором)
Позиции на уровне	4
Время предоставления информации на уровне	не более 15 сек.

3. При функционировании IVR потребителю обеспечивается возможность:

3.1. набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством нажатия клавиш в тональном режиме, перейти в интересующие подменю (не более 3-4 позиций для выбора на каждом уровне);

3.2. выбрать наиболее важные или часто используемые позиции меню;

3.3. вернуться из любой позиции на предыдущий уровень меню или в корневое меню системы.

3.4. Передать показания прибора учета.

3.5. Узнать информацию о задолженности.

4. Варианты сообщений IVR должны быть ориентированы на различную степень информационной подготовленности потребителя.

Система автоинформирования

1. Система автоинформирования потребителей предназначена для доведения типовой информации.
2. Автоинформатор используется: при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги;
3. Требование к системам автоинформирования:
 - возможность хранения результатов оповещения;
 - возможность хранения списков оповещения;
4. Автоинформирование клиентов производится следующими способами:
 - телефонное автоинформирование;
 - E-mail-автоинформирование;
 - SMS-автоинформирование;
 - Viber-автоинформирование.

Алгоритм интерактивного обслуживания

1. Для получения справочной информации потребитель может воспользоваться веб-сайтом компании.
2. Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:
 - 2.1. самостоятельно, просмотрев разделы сайта компании и информацию в разделе «Вопросы», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;
 - 2.2. задав вопрос специалисту АО «Волгаэнергосбыт».
3. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом:
 - 3.1. вручную, методом прямого просмотра всех разделов веб-сайта компании;
 - 3.2. автоматическим поиском по веб-сайту по ключевому слову.
4. Если клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющейся информации на веб-сайте, он может отправить вопрос специалисту АО «Волгаэнергосбыт».
5. Для того чтобы задать вопрос специалисту АО «Волгаэнергосбыт» клиенту требуется заполнить автоматизированную форму в разделах «Личный кабинет» или «Обратная связь»
6. После отправки сообщения потребителю выдается уведомление о том, что вопрос принят и будет рассмотрен специалистами компании.
7. Все вопросы потребителей автоматически поступают на электронный адрес специалисту АО «Волгаэнергосбыт», ответственному за разделы «Личный кабинет» и «Обратная связь» (администратор зала бюро анализа и консолидации).
8. Специалист, ответственный за разделы «Личный кабинет» и «Обратная связь» производит рассмотрение писем ежедневно:
 - 8.1. Если вопрос, заданный потребителем, не относится к сфере предоставления услуг АО «Волгаэнергосбыт», специалист, ответственный за раздел «Обратная связь» направляет ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности компании.
 - 8.2. Если вопрос, заданный потребителем, относится к типовым вопросам, специалист, ответственный за разделы «Личный кабинет» и «Обратная связь» отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом сайта, где размещена информация по данному вопросу.
 - 8.3. Если вопрос, заданный потребителем, выходит за рамки компетенции специалиста, ответственного за разделы «Личный кабинет» и «Обратная связь», он передает обращение на регистрацию в канцелярию и для дальнейшего перераспределения обращения потребителя в соответствующее подразделение соответствующему специалисту Общества по направлению.

Общая схема работы с претензиями во взаимосвязи с процессами обслуживания и мониторингом удовлетворённости

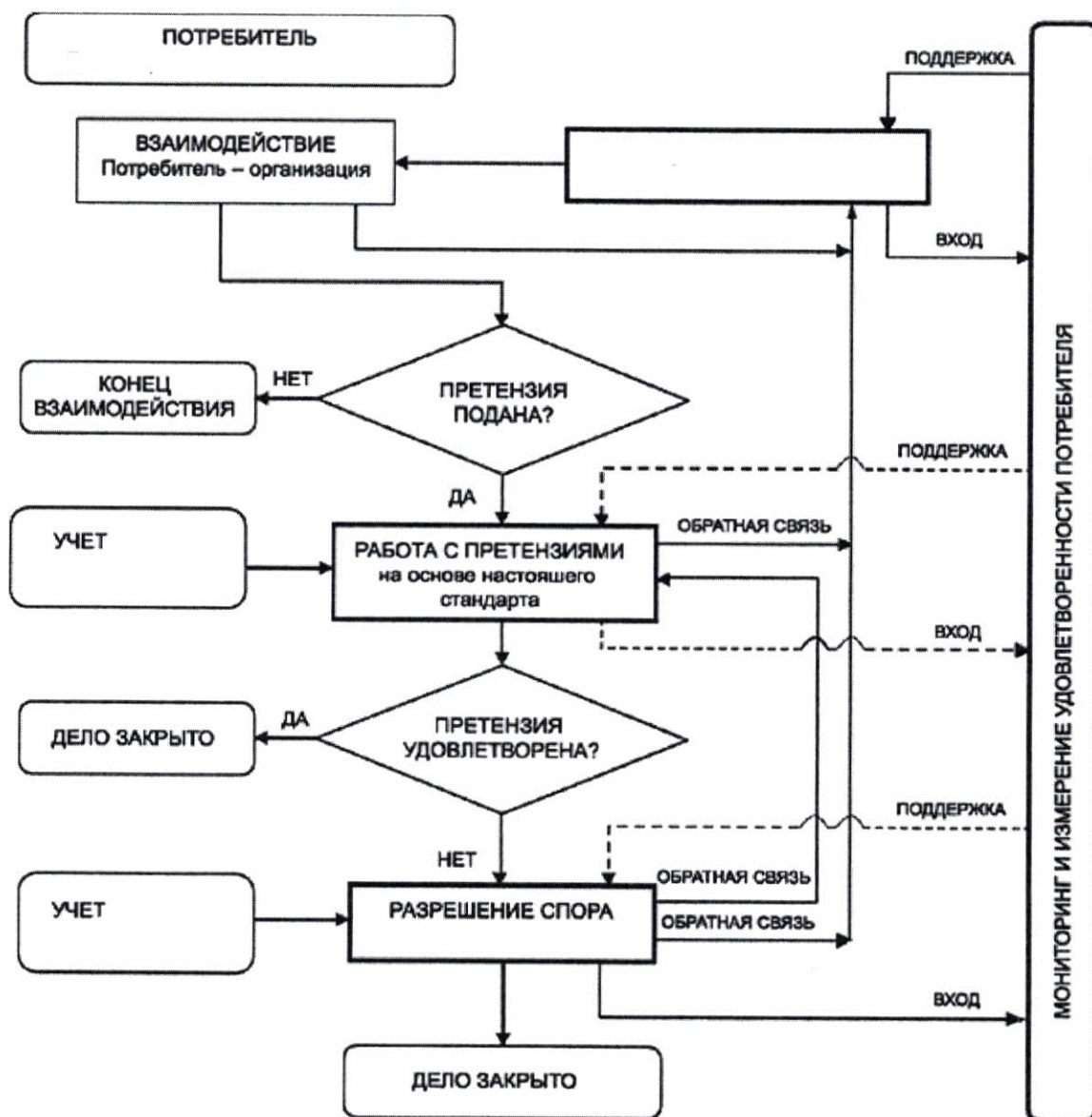


СХЕМА РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ / ПРЕТЕНЗИЯМИ

