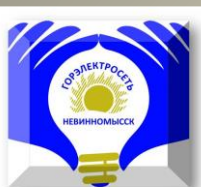


2024



Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей)

АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск



Содержание

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Раздел 1 Область применения	3
Раздел 2 Нормативные ссылки	3
Раздел 3 Определения терминов, применяемых в Стандарте	4
Раздел 4 Цели и задачи	5
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	7
Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями	7
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение	8
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями	9
ГЛАВА 3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10
Раздел 1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании	10
Раздел 2 Организация приема потребителей	11
Раздел 3 Требования к помещениям для приема потребителей	11
Раздел 4 Требования к специалистам, осуществляющим прием потребителей	12
Раздел 5 Этикет общения специалиста с потребителями	12
ГЛАВА 4 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО И ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	14
Раздел 1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания	14
Раздел 2 Организация телефонного обслуживания	14
Раздел 3 Организация обработки письменных обращений	15
Раздел 4 Организация интерактивного обслуживания	17
ГЛАВА 5 КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	17

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее - Стандарт) применяется АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, при работе с потребителями электрической энергии. Стандарт качества обслуживания устанавливает общие требования к обслуживанию потребителей (покупателей) электрической энергии, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями при осуществлении разных видов деятельности.

При существенных изменениях условий предоставления услуг в Стандарт вносятся изменения и дополнения.

Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на сайте, размещения в местах очного обслуживания потребителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Стандарт качества обслуживания гарантирует, что взаимодействие с каждым клиентом будет обеспечено на высоком уровне, все запросы клиентов будут обработаны качественно и своевременно.

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1 Область применения

Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск (далее по тексту - Стандарт) является локальным нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск услуг в сфере электроснабжения.

Стандарт предназначен для применения Гарантирующим поставщиком.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг, в том числе товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

Раздел 2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан в соответствии с требованиями следующих нормативно - правовых актов, регулирующих взаимоотношения в сфере электроснабжения:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике».
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц электрическим сетям;

- Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг.

Раздел 3 Определения терминов, применяемых в Стандарте

В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

Общество – Акционерное общество «Горэлектросеть» г. Невинномысск.

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация, обязанная в соответствии с законодательством Российской Федерации или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) с любыми обратившимися к ней покупателями, либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, при заключении договора энергоснабжения или купли-продажи электроэнергии (юридическое лицо) или с даты, соответствующей началу периода, за который гражданином-потребителем (физическим лицом) произведена первая оплата электрической энергии.

Потребителями Гарантирующего поставщика являются:

- *физические лица и приравненные к ним - в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;*
- *исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг;*
- *юридические лица и физические лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью (в т.ч. без статуса предпринимателя), приобретающие электрическую энергию для собственных нужд;*
- *сетевые организации, приобретающие электроэнергию с целью компенсации потерь;*
- *энергосбытовые организации.*

Специалист – сотрудник АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, ответственный за осуществление взаимодействия с потребителями АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск.

Обращение – направленное потребителем в адрес АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск или должностного лица Общества письменное или устное заявление.

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

Очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

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

Раздел 4 Цели и задачи

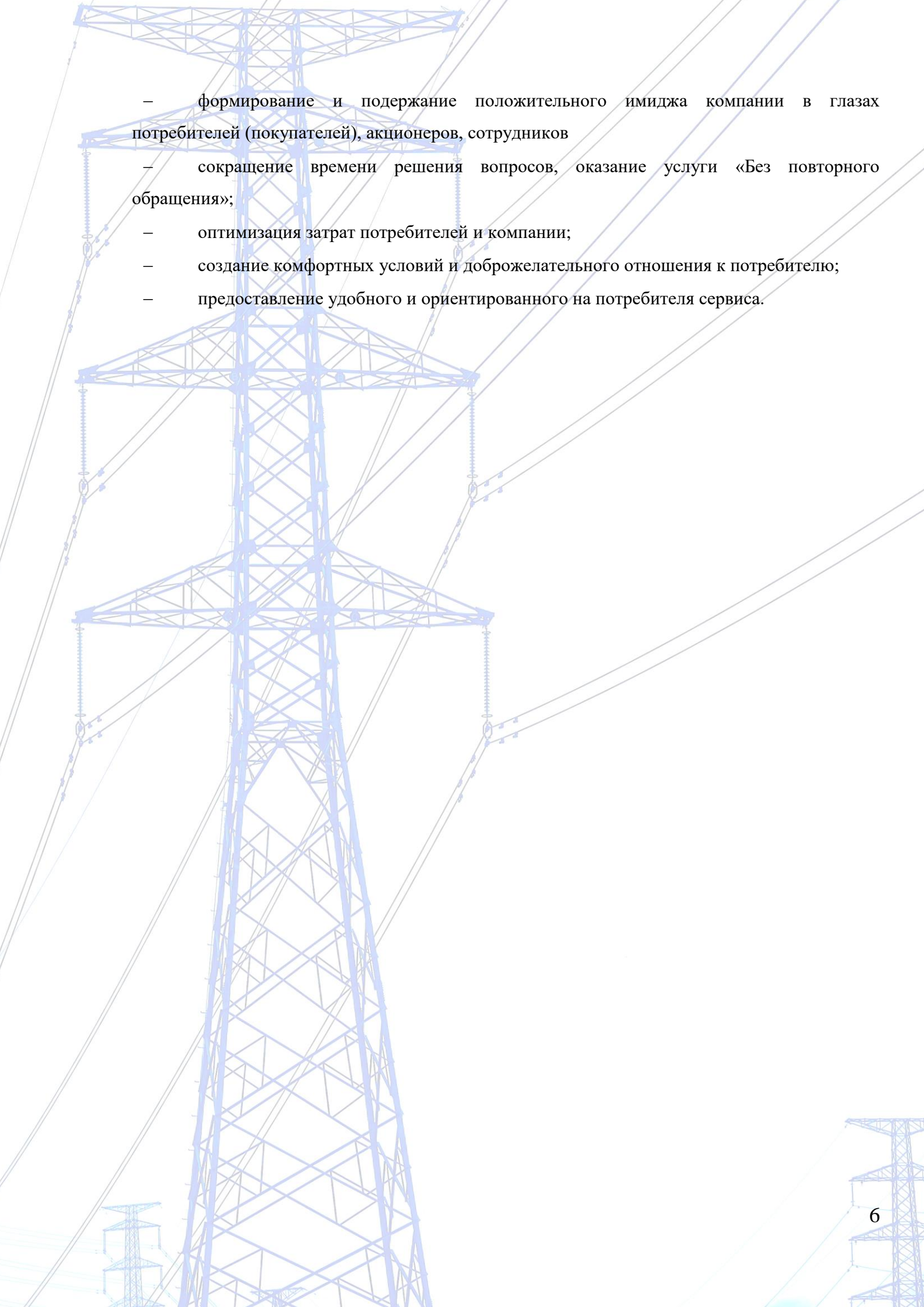
Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия специалистов АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск с потребителями, выработка единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия при оказании услуг энергоснабжения. Гарантия потребителю, что независимо от того с кем из сотрудников Общества он общается, он получит обслуживание на высшем уровне.

Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия с потребителями:

- рассмотрение обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, «обратная связь»;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов в установленные сроки;
- обслуживание потребителей должно осуществляться в любом офисе обслуживания потребителей вне зависимости от территориального расположения потребителя в зоне действия Гарантирующего поставщика;
- оценка степени удовлетворенности потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;

обеспечение информационной доступности.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- 
- формирование и поддержание положительного имиджа компании в глазах потребителей (покупателей), акционеров, сотрудников
 - сокращение времени решения вопросов, оказание услуги «Без повторного обращения»;
 - оптимизация затрат потребителей и компании;
 - создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;
 - предоставление удобного и ориентированного на потребителя сервиса.

ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями

Основными принципами взаимодействия АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск с потребителями являются надежность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- **Территориальная доступность.** Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания или места нахождения потребителя.
- **Организационная доступность.** Клиенту не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им требований, необходимых для оказания данной услуги.
- **Информационная доступность.** Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск с потребителями носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

Обслуживание потребителей на основе Принципа «обратной связи», который определяет организацию деятельности АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск в ответ на потребности и ожидания потребителей.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб потребителей в установленные сроки, а также возможность обжалования решений принятых на уровне Общества, в надведомственных организациях.

Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя. 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.

Потребителям обеспечивается защита персональных данных. АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск использует полученную от потребителей персональную информацию, исключительно с целью работы с потребителем.

Применение индивидуального подхода к потребителям, учет особенности каждой группы потребителей – данное требования распространяется на все категории потребителей и

предполагает индивидуальную работу, а также организацию специального обслуживания для ветеранов и социально уязвимых категорий населения.

Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение

Система обслуживания потребителей АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск организована таким образом, чтобы был обеспечен оптимальный баланс качества обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров энергоснабжения.

АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого канала информационного взаимодействия (очного, заочного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

В АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск на все структурные подразделения, занятые в работе с клиентами, возлагаются следующие функции:

- организация обслуживания потребителей с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости потребителей;
- сбор и предоставление руководству компании отчётов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания;
- организация порядка на рабочем месте, в Центре очного обслуживания;
- иные задачи, указанные в должностных инструкциях.

Для создания и поддержания системы обслуживания потребителей АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию потребительского обслуживания;
- помещений для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- возможности дистанционного обращения и внесения платежей с помощью сервиса «Личный кабинет», мобильное приложение.

Для организации взаимодействия с потребителями в АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск используется единое программное обеспечение.

С учетом настоящего Стандарта и в целях реализации закрепленных в нем положений АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск разработаны должностные инструкции специалистов.

Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

Эффективный процесс взаимодействия с потребителями обеспечивается за счет:

- единообразия требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуального подхода к потребителям;
- минимизации времени потребителя, затраченного на получение услуги;
- оперативности реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полноты, актуальности, достоверности информации;
- предоставления информации потребителям посредством разнообразных коммуникаций.

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

- обеспечение качества электроснабжения (через взаимодействие с сетевой организацией);
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

ГЛАВА 3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Система очного обслуживания потребителей состоит из административного офиса АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск и центров обслуживания потребителей - АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск.

Адрес		Режим работы
Административный офис	г. Невинномысск, ул. Гагарина,50А	с 8-00 до 17-00 перерыв:12.00-13.00 выходной: суббота, воскресенье
Центр обслуживания потребителей	г. Невинномысск, ул. Павлова,8	с 8-00 до17-00 перерыв:12.00-13.00 выходной: суббота, воскресенье
Центр обслуживания потребителей	г. Невинномысск, ул. Менделеева,20	с 9-00 до18-00 перерыв:13.00-14.00 выходной: суббота, воскресенье
Центр обслуживания потребителей	г. Невинномысск, ул. Гагарина,72	с 9-00 до18-00 перерыв:13.00-14.00 выходной: суббота, воскресенье

Руководителями структурных подразделения АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск выполняется сбор и обработка информации по работе с клиентами из филиалов подразделений АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск для формирования сводных отчетов.

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Обслуживание специалистом по работе с клиентами	Ожидание в очереди (до начала обслуживания)	не более 30 минут
	Прием	15 минут
Обслуживание кассиром	Ожидание в очереди (до начала обслуживания)	не более 30 минут
	Прием	7 минут
Общее время обслуживания клиента		не более 45 мин.

Раздел 2 Организация приема потребителей

Прием потребителей организуется в Административном офисе и Центрах обслуживания потребителей АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск в соответствии с графиком рабочего времени.

Очное обслуживание осуществляется специалистами по работе с потребителями.

Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

- Потребитель знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема.
- Потребитель обращается к специалисту, который проводит первичный прием и при необходимости направляет к специалистам других структурных подразделений.
- Специалисты других структурных подразделений выполняют функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей

Раздел 3 Требования к помещениям для приема потребителей

Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.

Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ к нему посетителей.

В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
- системой видеонаблюдения.

У центрального входа в помещение размещаются:

- вывеска с названием;
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы;
- автомобильная парковка.

У входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием.

Раздел 4 Требования к специалистам, осуществляющим прием потребителей

Требования к содержанию рабочего места специалистов:

- каждый специалист должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисном помещении АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск;
- не допустимо, держать на рабочем месте: художественную литературу, журналы, газеты, не имеющую прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику.

Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов.

В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля Общества работники, непосредственно общающиеся с клиентами, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода:

- Одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, выдержанная в строгом деловом стиле.
- Не допускается спортивная одежда, открытые топы/майки, юбки более 10 см выше колена.
- Обувь должна быть чистой и опрятной. Не допускается спортивная и пляжная обувь.
- Косметика должна быть не вызывающей, приглушенных тонов.
- Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.
- Сотрудник, контактирующий с клиентами, должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название компании, ФИО и должность сотрудника.

Раздел 5 Этикет общения специалиста с потребителями

Принимая потребителя, специалист обязан:

- перед началом работы включить компьютер, загрузить необходимые программы;
- отложить текущую работу;
- общаться лицом к лицу с потребителем;
- быть приветливым;
- первым произносить приветствие;
- внимательно выслушать потребителя;
- отвечать на вопросы потребителя вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив потребителя подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;

- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Невозможность решения вопроса в ходе беседы с потребителем должна быть аргументирована;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам потребителя;
- при необходимости провожать или направлять потребителя в другое структурное подразделение.

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

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

При выявлении ошибок, допущенных со стороны АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, необходимо принести потребителю извинения за причиненные неудобства.

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

При обслуживании потребителя, подающего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

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

При установлении фактов грубого обращения с потребителем, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи энергии, виновные специалисты АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск» привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

ГЛАВА 4 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО И ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Раздел 1 Организация инфраструктуры заочного обслуживания

Система заочного обслуживания включает каналы связи: телефонное обслуживание, почтовую переписку, интерактивное обслуживание через электронную почту Общества, с помощью сервиса «Личный кабинет», социальные сети, мобильное приложение и ЭДО.

Раздел 2 Организация телефонного обслуживания

Потребитель может получить информацию по услугам телефонной связи, а также передать необходимую информацию специалистам АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск. Прием вызовов осуществляется не менее чем 5 дней в неделю в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 8 часов в сутки). Номера телефонов в г. Невинномыске: 8-800-201-72-41, 8(86554) 9-54-66, 9-53-89, 5-83-12, 3-29-75, факс 8(86554) 3-01-42.

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Телефонное обслуживание оператором (ср. значения)	Время ожидания ответа	не более 10 минут
	Запрос и поиск информации о клиенте	1 минута
	Предоставление информации по запросу	5 минут
	Постобработка обращения	3 минуты
Телефонное обслуживание руководителями подразделений (ср. значения)	Соединение со специалистом	1 минута
	Предоставление информации специалистом	5 минут

Сотруднику следует снимать трубку телефона после второго-третьего звонка, не заставляя клиента ждать слишком долго. Представиться необходимо отчетливо, например, «АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск», специалист Мария Иванова. Добрый день!» Продолжить говорить можно в случае, если слышно ожидательное молчание: «Слушаю Вас!».

Если телефонный звонок раздается в момент ведения разговора с посетителем, сотрудник может вежливо извиниться перед клиентом, перед этим дав возможность закончить фразу, и

отвечать на звонок. Сотруднику не следует затягивать телефонный разговор надолго, дать позвонившему клиенту краткую справку или попросить перезвонить позже.

Если звонят отсутствующему в кабинете, помещении или на работе сотруднику, необходимо говорить, что его нет на месте, сообщить собеседнику, когда будет отсутствующий и спросить, нужно ли ему что-либо передать. Сотруднику следует записать сообщение на бумаге (ФИО, учреждение, по какому вопросу звонят) и обязательно передать отсутствующему коллеге.

В случае телефонного обращения за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, у клиента необходимо попросить представиться, назвать лицевой счет и адрес. При отказе сотрудник вправе отказать в предоставлении информации.

При разговоре по телефону не следует:

- обращаться к незнакомому человеку на «ты» (приемлемо обращение на «Вы»);
- называть собеседника «мужчина», «женщина», «дедушка» и т.д., так как голос может быть обманчивым (можно уточнить в начале разговора, как к клиенту обращаться);
- не рекомендуется долго «висеть на телефоне», обзванивая всех знакомых.

Сотруднику следует вести себя так, чтобы клиент осознал, что услышан и его обращение принято, проявлять уважение и интерес к тому, что беспокоит клиента. Сотрудник должен помнить, что лояльность клиента, которую достигли за предыдущие годы, это большой труд коллектива компании.

По окончании разговора поблагодарите клиента за звонок («Спасибо за звонок») и при необходимости пригласите в офис обслуживания клиентов: «До свидания, будем рады видеть вас в ... (указание помещения обслуживания)».

Раздел 3 Организация обработки письменных обращений

Письменное обращение может быть направлено потребителем по почте на адрес АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск либо представлено лично в приемную, а также по средством ЭДО.

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Обработка обращения (максимальные значения, если иной срок не установлен законодательством)	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 календарного дня
	Передача обращения специалисту	
	Подготовка и оформление ответа	не более 30 календарных дней
	Подготовка ответа, требующего выездной проверки и (или) запроса в стороннюю организацию	не более 30 календарных дней. В случае направления запроса в стороннюю организацию срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 календарных дней (с уведомлением об этом клиента, направившего обращение)

Все письменные обращения, поступающие в адрес АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, регистрируются и обрабатываются.

Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения;
- направление обращения специалисту и подготовка ответа;
- регистрация и отправка ответа в установленный срок.

Ответ в печатном виде оформляется на фирменном бланке АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, подписывается генеральным директором или иным уполномоченным лицом и обязательно содержит контактные данные исполнителя.

Общая продолжительность рассмотрения обращения и оформление ответа не должны превышать 30 дней.

Действия по рассмотрению заявителя не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при

этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Потребителю направляется уведомление об уже предоставленном ранее ответе на данный вопрос;

– если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, Потребителю направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос.

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

Раздел 4 Организация интерактивного обслуживания

Самым современным способом получения информации и сервисных услуг является Интернет. АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск обеспечивает доступность и надежность работы официального сайта, а также использование сервиса «Личный кабинет», ЭДО, мобильное приложение и обеспечение возможности взаимодействия с применением систем видео – конференцсвязи.

Адрес официального сайта ОАО «Горэлектросеть» г. Невинномысск: www.nevges.ru

Адрес электронной почты: info@nevges.ru. Вся размещенная на официальном сайте информация должна быть доступна пользователям информацией путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта.

Доступ в «Личный кабинет потребителя» осуществляется по индивидуальному логину и паролю, которые потребитель указывает при регистрации в «Личном кабинете».

Для обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в главном меню официального сайта выделен раздел «Абонентам».

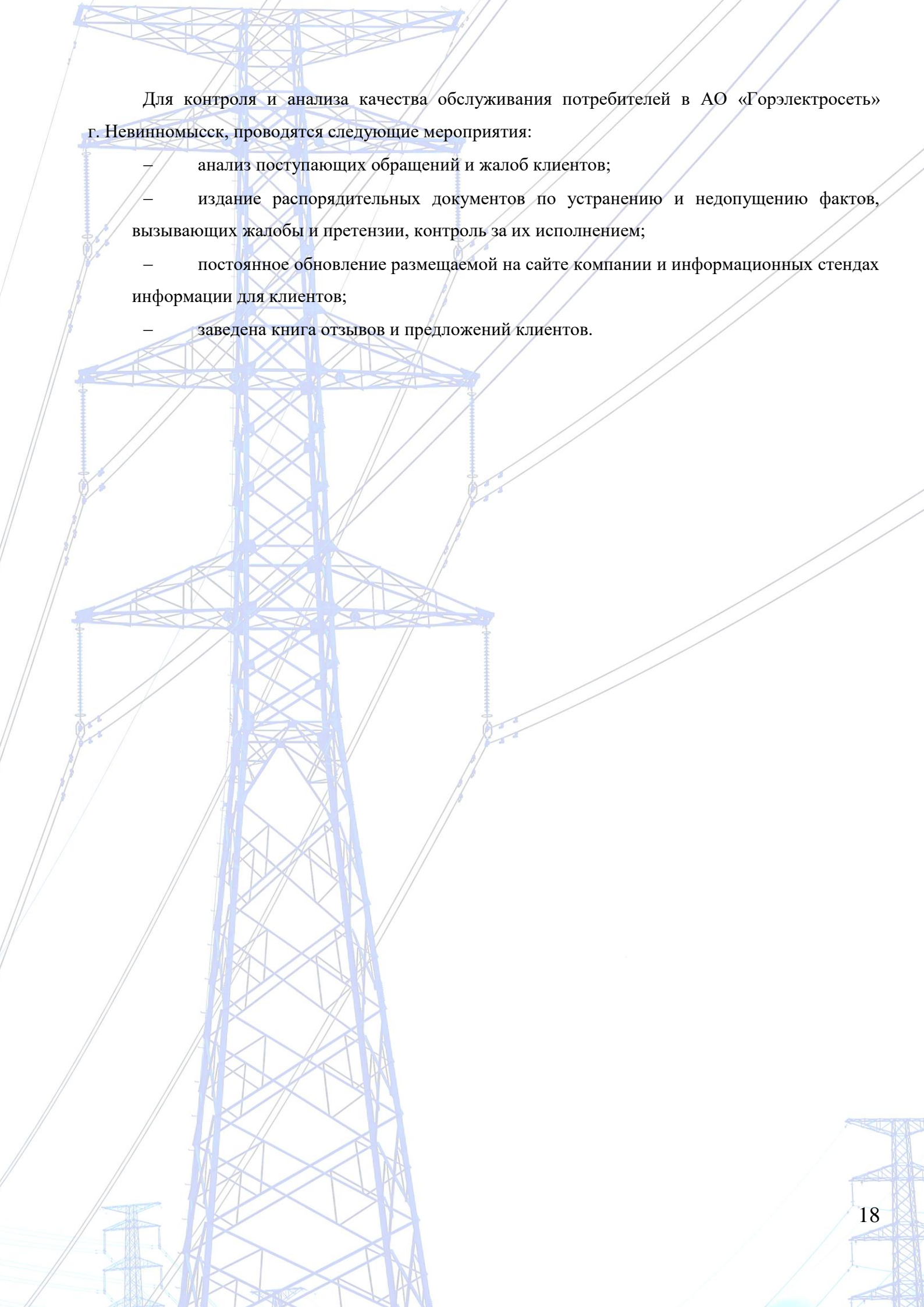
В разделе «Абонентам» размещена информация по тарифам, договорам, способам оплаты за электрическую энергию, а также тексты договоров энергоснабжения.

В разделе «Розничный рынок» собрана необходимая информация для потребителей, касающаяся работы предприятия в рыночных условиях.

ГЛАВА 5 КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Контроль за состоянием помещений для приема посетителей, информационных указателей, информационных стендов, осуществляет Генеральный директор АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск.

Контроль за состоянием рабочих мест и внешним видом сотрудников несет непосредственный руководитель. Контроль за своевременным рассмотрением поступивших обращений (жалоб) клиентов несет каждый специалист в рамках своей компетенции.



Для контроля и анализа качества обслуживания потребителей в АО «Горэлектросеть» г. Невинномысск, проводятся следующие мероприятия:

- анализ поступающих обращений и жалоб клиентов;
- издание распорядительных документов по устранению и недопущению фактов, вызывающих жалобы и претензии, контроль за их исполнением;
- постоянное обновление размещаемой на сайте компании и информационных стендах информации для клиентов;
- заведена книга отзывов и предложений клиентов.