ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53368— 2009

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ И ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

Издание официальное

БЗ 3—2009/83

Москва
Стандартинформ
2009

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 июля 2009 г. № 258-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2009

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины, определения и сокращения . . . 1
4 Цели и задачи . . . 2
5 Требования к процессам взаимодействия с потребителями . . . 3
6 Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с потребителями . . . 12
6.1 Очное обслуживание . . . 12
6.1.1 Организация очного обслуживания . . . 12
6.1.2 Инфраструктура очного обслуживания . . . 13
6.2 Заочное обслуживание . . . 13
6.2.1 Организация заочного обслуживания . . . 13
6.2.2 Инфраструктура заочного обслуживания . . . 14
6.3 Интерактивное обслуживание . . . 15
6.3.1 Организация интерактивного обслуживания . . . 15
6.3.2 Инфраструктура интерактивного обслуживания . . . 15
7 Порядок рассмотрения претензий потребителей . . . 17
8 Мониторинг удовлетворенности потребителей . . . 18
Приложение А (справочное) Система автоинформирования . . . 19

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ И ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

Consumer service of the electric and heat energy

Дата введения — 2010—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электро- и теплоснабжения.

Настоящий стандарт предназначен для применения энергосбытовыми и сетевыми организациями, а также организациями, занимающимися теплоснабжением потребителей.

Настоящий стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями — физическими лицами; юридическими лицами, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций; предпринимателями без образования юридического лица. Настоящий стандарт не устанавливает требования к взаимодействию организаций и потребителей на оптовом рынке электроэнергии.

По инициативе организаций и их объединений (ассоциаций) настоящий стандарт может быть использован как основа для принятия кодексов деловой этики, соглашений и других документов по саморегулированию в области электро- и теплоэнергетики.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ 30335—95/ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ 30335, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **автоинформатор:** Техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

3.1.2 **администратор:** Сотрудник, ответственный за прием потребителей и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания потребителей.

Издание официальное

3.1.3 **претензия [жалоба]:** Направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

3.1.4 **заочное обслуживание:** Обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками организации, в том числе по телефону, почте или через Интернет.

3.1.5 **интерактивное обслуживание:** Заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.

3.1.6 **Интернет-приемная:** Интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте.

Примечание — Интернет-приемная может быть создана в форме Интернет-портала, т.е. совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

3.1.7 **контакт-центр:** Совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону.

3.1.8 **обращение:** Направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление.

Примечание — Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.

3.1.9 **очное обслуживание:** Обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками организации.

3.1.10 **потребитель:** Физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической и (или) тепловой энергией (мощностью) при заключении с организацией договора энергоснабжения и/или договора теплоснабжения.

Примечание — Потребители могут быть подразделены на три группы:

1-я группа — граждане-потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую или тепловую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению, отоплению и горячему водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2-я группа — организации — исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую или тепловую энергию для предоставления коммунальных услуг.

3-я группа — юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую или тепловую энергию для собственных нужд.

3.1.11 **центр очного обслуживания (потребителей):** Центр, предназначенный для приема обращений потребителей по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электроэнергии, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

3.1.12 **mail-робот:** Программа обработки входящей электронной корреспонденции.

3.1.13 **short message service; SMS:** Текстовые сообщения, используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяющиеся посредством мобильной телефонии и через Интернет.

3.2 В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

3.2.1 ТСЖ — товарищество собственников жилья;

3.2.2 ЖСК — жилищно-строительный кооператив;

3.2.3 КПК — карманный персональный компьютер.

4 Цели и задачи

Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия юридического лица, снабжающего потребителя электрической и/или тепловой энергией, а также оказывающего услуги по передаче энергии и технологическому присоединению к сетям, и потребителя.

Стандарт устанавливает требования к процессам:

- взаимодействия с потребителями услуг энерго- и теплоснабжения по передаче электрической энергии, по технологическому присоединению к распределительным сетям при заключении и ведении договоров;
- реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;

- оценки степени удовлетворенности качеством услуг электро- и теплоснабжения и качеством обслуживания.

5 Требования к процессам взаимодействия с потребителями

5.1 Требования потребителей к передаче электроэнергии, к оборудованию точки поставки приборами учета, к поставке электрической и тепловой энергии должны быть отражены в договорах.

5.2 Порядок подготовки и подписания договоров с потребителями электрической и тепловой энергии должен быть установлен в организации отдельной инструкцией, включающей в себя:

- перечень видов заключаемых договоров (поставки, услуги и др.);
- примерные формы (образцы 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.

5.3 При подготовке договора организация должна определить:

- требования, установленные потребителями, включая требования к поставке электрической и тепловой энергии и деятельности после поставки;
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного и предполагаемого использования;
- законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к поставке электрической и тепловой энергии;
- любые дополнительные требования, в том числе предусмотренные настоящим стандартом.

5.4 Организация должна анализировать требования, относящиеся к поставке электрической и тепловой энергии. Этот анализ должен быть проведен до принятия организацией обязательства поставлять электрическую и тепловую энергию потребителю.

5.5 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».

5.6 Для определения необходимых средств управления процессом взаимодействия с потребителями организация должна разработать соответствующие документированные процедуры, в том числе документированные процедуры оказания услуг, реагирования на претензии и обращения, должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей.

5.7 Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг электро- и теплоснабжения и требования к ним приведены в таблице 1.

Таблица 1

Содержание этапа	Требования к этапу
Прием заявления на заключение договора энерго- и теплоснабжения	
Обращение потребителя в центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт и т.п.), на веб-сайте организации (интерактивное обслуживание), по почте, телефону (заочное обслуживание) (требования к обслуживанию названных видов приведены в разделе 6) в целях заключения договора энерго- и теплоснабжения с предоставлением всех необходимых документов	В течение рабочего времени
Уведомление потребителя о возможности заключения договора энерго- и теплоснабжения либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора	В течение трех дней, не считая дня получения обращения

Продолжение таблицы 1

Содержание этапа	Требования к этапу
Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему либо уведомления об обоснованном отказе от заключения договора с приведением причин отказа	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
Предоставление потребителю подписанного договора теплоснабжения с приложениями к нему (с выдачей технических условий подключения) либо уведомления об обоснованном отказе от заключения договора с приведением причин отказа	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора и отсутствии технологических ограничений. В течение 30 дней, не считая дня получения обращения, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора и выявлении технологических ограничений
Договор энерго- и теплоснабжения с организацией — исполнителем коммунальных услуг (2-я группа) заключается на срок не меньший и не больший, чем срок действия договора управления многоквартирными домами такой организации с собственниками помещений, а договор с ТСЖ (ЖСК) — на срок не менее трех лет	
Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора энерго- и теплоснабжения	
Уведомление потребителя о пролонгации действующего договора энерго- и теплоснабжения, осуществляемое в письменном виде, с дополнительным уведомлением одним из представленных способов посредством: - E-mail; - SMS; - телефонной связи; - факсимильной связи; - почтовой связи	За два месяца до окончания срока действия договора
Уведомление потребителя о предложениях по внесению изменений в условия договора энерго- и теплоснабжения по инициативе сбытовой организации с указанием причин внесения изменения	За два месяца до окончания срока действия договора — для энергоснабжения. За один месяц до окончания срока действия договора — для теплоснабжения
Уведомление потребителя о возможности изменения условий договора энерго- и теплоснабжения по инициативе потребителя, а при невозможности изменения условий договора — уведомление с обоснованием отказа от внесения изменений в договор с приведением причин отказа	В течение семи дней, не считая дня получения письменного обращения потребителя с обоснованием изменения условий договора
Предоставление потребителю подписанного договора (либо дополнительного соглашения к договору) с измененными условиями договора по инициативе потребителя	В течение 15 дней, не считая дня письменного обращения потребителя с обоснованием изменения условий договора
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией потребителя 3-й группы	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией потребителя 1-й и 2-й групп	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от неанонимного источника: - в течение 2 ч при наличии двух независимых взаиморезервирующих источников питания; - в течение 24 ч при наличии одного источника питания
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения тепловой энергией потребителя	По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от неанонимного источника

Продолжение таблицы 1

Содержание этапа	Требования к этапу
Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала к потребителю при стихийных бедствиях и чрезвычайных ситуациях, возникших на границе эксплуатационной ответственности электро- и тепловой сетей в целях локализации и устранения аварии	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электро- и тепловой энергией осуществляется, как минимум, одним из указанных методов либо их комбинацией, включая письменное уведомление: - средствами массовой информации; - оперативно-диспетчерской службой посредством: телефонной связи; факсимильной связи; расклейки информационных объявлений; почтовой связи	За один месяц до начала ремонтных работ. Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - виды работ, которые будут проведены; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - должность, фамилию, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона
Проведение измерений по определению показателей качества электрической и тепловой энергии с оформлением акта	В течение двух дней с момента требования потребителя
Осуществление контроля с помощью средств учета режимов электропотребления	Не реже одного раза в год
Подготовка и предоставление потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической и тепловой энергии	Не позднее пятого числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
Проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки — три дня
Выдача технических условий на монтаж или демонтаж приборов учета на границах эксплуатационной ответственности по обращению потребителя	В течение 10 дней, не считая дня регистрации письменного обращения от потребителя
Проведение ремонта (замены) приборов учета на границах эксплуатационной ответственности, находящихся на балансе энерго- и теплоснабжающей организации при выявлении их неисправности	В течение пяти рабочих дней, не считая дня регистрации обращения об обнаружении неисправности
Организация работы с потребителем 3-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энерго- и теплоснабжения	
Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической и тепловой энергией при наличии задолженности в оплате электрической (тепловой) энергии за один период платежа, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) потребителю
Уведомление потребителя об ограничении снабжения электрической (тепловой) энергией через сутки	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой потребителю за сутки до ограничения снабжения электрической (тепловой) энергией
Уведомление потребителя о возможном прекращении снабжения электрической (тепловой) энергией по истечении пяти дней при неуплате задолженности после введения ограничения снабжения электрической (тепловой) энергией	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой потребителю за пять дней до возможного отключения снабжения электрической (тепловой) энергией

Продолжение таблицы 1

Содержание этапа	Требования к этапу
Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической (тепловой) энергией	В соответствии с условиями публичного договора энерго- и теплоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
Организация работы с потребителем 1-й и 2-й групп в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энерго- и теплоснабжения	
Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической (тепловой) энергией при наличии задолженности в оплате электрической (тепловой) энергии, превышающей шесть ежемесячных размеров платы, установленной договором, а также при неисполнении иных обязательств, установленных законодательством Российской Федерации, и условий договора энерго- и теплоснабжения	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) потребителю за один месяц до момента возможного ограничения и (или) прекращения снабжения электрической (тепловой) энергией
Уведомление потребителя об ограничении снабжения электрической (тепловой) энергией через трое суток	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой потребителю за трое суток до ограничения снабжения электрической (тепловой) энергией
Ограничение, возобновление снабжения электрической (тепловой) энергией	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
Считывание показаний с приборов учета	
Уведомление потребителя информационным сообщением о планируемом считывании показаний с приборов учета на границах эксплуатационной ответственности через оперативно-диспетчерскую службу посредством: - телефонной связи; - факсимильной связи; - расклейки информационных объявлений	За 10 дней до дня считывания показаний. Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - виды работ, которые будут проведены; - дату и время считывания показаний; - ориентировочный интервал считывания показаний; - должность, фамилию, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона
Считывание показаний с приборов учета представителем сбытовой организации – контролером	Один раз в год, в течение рабочих дней с 11:00 до 22:00, если иное не оговорено условиями договора. Контролер должен: 1 Представить и предоставить: - удостоверение (фото, наименование организации, инициалы, фамилию, должность, печать); - бейдж (фото, наименование организации, инициалы, фамилию, должность). 2 Провести визуальный осмотр приборов учета и проверить их целостность. 3 Считать показания с прибора учета. 4 Внести информацию в акт о считывании показаний с прибора учета: - полное наименование и адрес потребителя; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дату, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание. 5 При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составить акт о безучетном потреблении тепловой энергии. Акт должен быть заверен подписями контролера и потребителя. 6 Внести информацию в общую базу данных

Окончание таблицы 1

Содержание этапа	Требования к этапу
Считывание контролером показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а также проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора
Прием показаний приборов учета	
Прием показаний любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством: - Интернета; - факсимильной связи; - E-mail	В рабочее время
Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической и тепловой энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора	
Информирование посредством: - E-mail; - SMS; - телефонной связи; - факсимильной связи	Кроме праздничных и воскресных дней, в рабочее время
Информирование потребителя по вопросам снабжения электрической и тепловой энергией	
Информирование посредством: - телефонной связи; - E-mail	В соответствии с режимом работы
Интернет-приемная	Круглосуточно
Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт и т.п.)	Кроме праздничных и воскресных дней, в рабочее время

5.8 Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг по передаче электрической энергии и требования к ним приведены в таблице 2.

Таблица 2

Содержание этапа	Требования к этапу
Прием обращений о заключении договора на оказание услуг по передаче электрической энергии и на оборудование точки поставки приборами учета	
Прием обращений в центре очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт)	В рабочее время
Прием обращений контакт-центром	В соответствии с установленным режимом работы
Прием обращений Интернет-приемной	Круглосуточно
Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	
Рассмотрение обращения специалистом организации	В течение одного дня
Уведомление специалистом организации потребителя о недостающих документах	В течение трех дней, не считая дня получения обращения
Уведомление специалистом организации потребителя об отсутствии технической возможности оказания услуг по передаче электроэнергии в рамках заявленного потребителем услуг объема и о том, на каких условиях и в каком объеме могут быть оказана услуга и заключен договор	В течение 10 дней, не считая дня получения обращения

Продолжение таблицы 2

Содержание этапа	Требования к этапу
Предоставление специалистом организации потребителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с приведением причин такого отказа	В течение пяти дней, не считая дня получения обращения
Предоставление специалистом организации потребителю подписанного проекта договора или протокола разногласий (в случае, если потребителем представлен проект договора)	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения
Оборудование точки поставки приборами учета	
Рассмотрение обращения специалистом организации	В течение одного дня, не считая дня получения обращения
Предоставление специалистом организации потребителю документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения
Предоставление специалистом организации потребителю обоснованного отказа в связи с технической невозможностью установки необходимых приборов учета	В течение трех дней, не считая дня получения обращения
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета (для физических лиц и юридических лиц среднего/малого бизнеса)	В течение 10 дней с момента предоставления документа, содержащего технические условия
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета (для остальных групп потребителей)	В течение трех месяцев с момента предоставления документа, содержащего технические условия
Съем контрольных показаний приборов учета	
Съем контрольных показаний приборов учета физических лиц представителем сетевой компании — контролером	Один раз в три месяца, в рабочие дни с 11:00 до 22:00. Контролер должен: 1 Представить и предоставить документы: - удостоверение (фото, наименование организации, инициалы, фамилия, должность, печать); - бейдж (фото, наименование организации, инициалы, фамилия, должность). 2 Провести визуальный осмотр прибора учета и проверить его целостность. 3 Снять показания. 4 Внести информацию в акт о съеме контрольных показаний прибора учета/КПК: - инициалы, фамилию, адрес потребителя; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дату, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание. 5 При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета составить акт о безучетном потреблении электроэнергии (заверяемый подписями контролера и потребителя). 6 Внести информацию в общую базу данных
Съем контрольных показаний приборов учета юридических лиц представителем сетевой компании — контролером	Один раз в месяц, в рабочее время. Контролер должен: 1 Представить и предоставить документы: - удостоверение (фото, наименование организации, инициалы, фамилия, должность, печать); - бейдж (фото, наименование организации, инициалы, фамилия, должность). 2 Предоставить для ознакомления сопроводительное письмо (инициалы, фамилия, должность, группа по электробезопасности), получить допуск к прибору учета (оформляемый в сопроводительном письме).

Окончание таблицы 2

Содержание этапа	Требования к этапу
	3 Провести визуальный осмотр прибора учета и проверить его целостность. 4 Снять показания. 5 Внести информацию в акт о съеме контрольных показаний прибора учета/КПК: - наименование юридического лица, адрес; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дату, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание; - подписи представителя юридического лица и контролера. 6 При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета составить акт о безучетном потреблении электроэнергии (заверяемый подписями контролера и представителя юридического лица). 7 Внести информацию в общую базу данных
Съем контрольных показаний автоматизированной информационно-измерительной системой коммерческого учета электроэнергии	По мере необходимости
Прием показаний приборов учета от потребителя	
Прием показаний Интернет-приемной — сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	Круглосуточно
Прием показаний по факсимильной связи — документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
Прием показаний по e-mail — сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
Прием показаний в центре очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт) — бумажный носитель с оригинальной подписью потребителя	В рабочее время
Информирование потребителя о задолженности по оплате услуг по передаче электрической энергии, об изменениях тарифов на данные услуги, предоставление иной типовой информации (оказание данной услуги должно быть прописано в договоре)	
Автоинформирование посредством E-mail	Кроме праздничных и воскресных дней
Автоинформирование посредством SMS	
Автоинформирование посредством телефона	В рабочее время
Уведомление потребителя о плановых отключениях электрической энергии	
Уведомление физических лиц: - оперативно-диспетчерской службой через управляющую компанию жилищного фонда; - через средства массовой информации; - через автоинформирование	В течение трех дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее, чем за 24 ч до введения указанных мер
Уведомление юридических лиц посредством (способ уведомления обусловлен в договоре): - телефонограммы; - факса; - автоинформирования	
Информирование потребителя по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии	
Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт)	В рабочее время
Контакт-центр	В соответствии с установленным режимом работы
Интернет-приемная	Круглосуточно

5.9 Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению к распределительным сетям и требования к ним приведены в таблице 3.

Таблица 3

Содержание этапа	Требования к выполнению этапа
Прием заявок на технологическое присоединение	
Центр очного обслуживания	В рабочее время
Контакт-центр	В соответствии с установленным режимом работы
Интернет-приемная	Круглосуточно
Заключение договора технологического присоединения	
Рассмотрение заявки	В течение одного дня после получения обращения
Уведомление потребителя о недостающих документах	В течение трех дней после получения обращения
Разработка технических условий, анализ затрат	В течение 10 дней
Согласование технических условий в компании	В течение пяти дней
Согласование и корректировка технических условий в случае необходимости внесения изменений	В течение 10 дней с момента повторного обращения потребителя
Уведомление потребителя об отсутствии технической возможности оказания услуг по технологическому присоединению	В течение от пяти до 25 дней дня после получения обращения
Предоставление потребителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов	В течение от пяти до 25 дней после получения обращения
Подготовка договора технологического присоединения	В течение трех дней
Предоставление потребителю подписанного со стороны организации проекта договора технологического присоединения	В течение трех дней с момента согласования в организации
Выполнение технических условий организацией	
Подготовка внешних сетей электроснабжения	По условиям договора
Подготовка и согласование в федеральном органе исполнительной власти по технологическому надзору проекта энергоснабжения	В течение трех дней
Получение разрешения на подачу напряжения в органе исполнительной власти по технологическому надзору	
Получение подтверждения о наличии у потребителя разрешения на подачу напряжения от органа исполнительной власти по технологическому надзору	По выполнении технических условий
Выполнение фактических действий по присоединению к электросетям	
Предоставление на подпись потребителю акта о технологическом присоединении по факту выполнения условий договора	В течение трех дней с момента технологического присоединения
Выполнение работ по подключению электроустановки потребителя и опломбирование приборов учета временными пломбами	В течение трех дней после выполнения работ после заключения договора электроснабжения
Подготовка и подписание с потребителем договора электроснабжения	В течение одного дня при наличии акта о технологическом присоединении, разрешения органа исполнительной власти по технологическому надзору и обращения потребителя
Прием приборов учета	В течение трех дней

5.10 Связь с потребителями, касающаяся информации об обслуживании, должна поддерживаться посредством:

- предоставления консультаций по запросу потребителя в удобной для него форме, относящихся к услугам и функционированию предприятия и не являющихся коммерческой тайной;
- проведения PR-компаний о деятельности организации;
- публикаций в средствах массовой информации;
- информационных объявлений, рекламы.

5.11 Консультации могут быть предоставлены по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию организации;
- перечень документов, требуемых для выполнения действий, входящих в компетенцию организаций;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, требуемых для выполнения действий, входящих в компетенцию организации;
- источник получения документов, требуемых для выполнения действий, входящих в компетенцию организации (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функций организацией.

5.12 Предоставление потребителю информации по инициативе организации так же, как и консультаций по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

5.13 Для организации взаимодействия с потребителями необходимо использовать единое программное обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу.

5.14 Предоставляемая потребителю информация может быть двух типов:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.15 К справочной информации относятся:

- законодательные и иные нормативные правовые акты;
- перечни документов, требуемых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников организации;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям предоставляются документы, требуемые для выполнения действий, входящих в компетенцию организации;
- схема размещения специалистов организации и режим приема ими потребителей;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников организации.

5.16 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.17 Потребители должны быть надлежащим образом проинформированы о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электро- и теплоэнергии, на оплату за присоединение к распределительным электрическим сетям, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

5.18 Для доведения до потребителей информации используется система автоинформирования (приложение А). Система автоинформирования предназначена для предоставления информации потребителю без предварительного запроса. Предусмотрено три типа автоматического информирования: телефонное, E-mail и SMS-сообщения. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в организацию потребителем. Перечень информации для автоинформирования и список потребителей для информирования составляются специалистами организации и утверждаются руководящим должностным лицом организации.

5.19 При подготовке и представлении потребителям документов об оплате потребленной электрической или тепловой энергии, а также корректирующего счета в документе необходимо указать:

- объем электрической или тепловой энергии;

- метод расчета, использованный при определении суммы платежа, включая порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа, а также период времени, за который выставлен документ об оплате;
- составляющие цены на электроэнергию;
- срок, в течение которого платежный документ должен быть оплачен;
- изменения в тарифе, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую потребителю в случае возникновения дополнительных вопросов.

5.20 В случае, если сумма в выставляемом платежном документе за потребленную электрическую или тепловую энергию необоснованно завышенная или заниженная, организация должна обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, с целью выявить в них ошибки.

5.21 В качестве напоминаний может быть применено адресное распространение информационных листовок с указанием инициалов, фамилии потребителя и суммы задолженности за предоставленные услуги.

5.22 Организация должна обеспечить конфиденциальность информации, включая защиту персональных данных. Организация может использовать полученную от потребителей персональную информацию исключительно для организации электро- и теплоснабжения.

5.23 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 претензий.

Обратная связь может быть осуществлена по следующим каналам связи:
- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения (контакт-центр, информационно-справочная служба и т.д.);
- факс;
- почта;
- Интернет, веб-сайт;
- электронная почта;
- SMS-сообщения.

5.24 Для предоставления ответа должен быть использован указанный потребителем канал связи, если законодательством Российской Федерации не предусмотрено иное. Срок для предоставления ответа — не менее 14 дней с момента регистрации обращения потребителя.

6 Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с потребителями

6.1 Очное обслуживание

6.1.1 Организация очного обслуживания

6.1.1.1 Очное обслуживание осуществляют следующие специалисты организации:
- администраторы;
- менеджеры-консультанты;
- оператор (контролер-кассир);
- один сотрудник, совмещающий функции администратора и менеджера- консультанта.

6.1.1.2 Потребитель, ознакомившись с информационным стендом, брошюрами, буклетами и объявлениями, содержащими справочную информацию о деятельности организации и разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции специалистов организации, получает талон электронной очереди (при наличии соответствующего оборудования).

6.1.1.3 При необходимости потребитель может обратиться к администратору, который проводит первичный прием, выявляет потребность обращения к менеджеру-консультанту, осуществляет диспетчеризацию.

6.1.1.4 Менеджер-консультант, оператор (контролер-кассир) предоставляют более подробную консультацию.

6.1.1.5 Рекомендуемые показатели средней продолжительности взаимодействия при очном обслуживании с потребителями приведены в таблице 4.

Таблица 4

Форма взаимодействия	Наименование показателя продолжительности взаимодействия	Рекомендуемое среднее значение показателя, мин
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	10
	Прием	5
Обслуживание менеджером-консультантом	Ожидание в очереди	20
	Прием	15
Обслуживание оператором (контролером-кассиром)	Ожидание в очереди	20
	Прием	10

6.1.2 Инфраструктура очного обслуживания

6.1.2.1 Очные консультации могут быть предоставлены потребителям в центрах очного обслуживания (центральных офисах) и обособленных территориальных подразделениях (абонентских пунктах, отделениях, филиалах и т.п.).

6.1.2.2 Очное обслуживание должно быть организовано в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте, не далее 500 м от остановок общественного транспорта.

6.1.2.3 Помещение для очного обслуживания должно обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями (инвалидов). При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом (установка пандусов, лифтов в помещениях для приема) необходимо организовать обслуживание инвалидов на дому (для оформления документов, подтверждающих право на пользование льготами по оплате электроэнергии, и решения других вопросов) или использовать другой способ обеспечения доступности обслуживания.

6.1.2.4 Инфраструктура помещения для очного обслуживания должна включать в себя: стойку администратора, рабочие места менеджеров-консультантов и операторов с необходимым оснащением, кассы, холлы для ожидания, оборудованные местами для сидения, информационными стендами, стойками/столами для заполнения бумаг, раздельные санузлы для сотрудников и для потребителей.

6.1.2.5 В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение должно быть оборудовано:

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

6.1.2.6 Информационные указатели должны быть размещены:

- по пути от остановок общественного транспорта до центра очного обслуживания (абонентского пункта) (при необходимости);
- у центрального входа в помещение:
- вывеска с наименованием,
- таблички с указанием организаций-участников (если организовано комплексное обслуживание),
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы;
- по пути от стойки администратора к помещениям для приема посетителей — указатели прохода;
- у входа в каждое из внутренних помещений — табличка с наименованием, перечень вопросов, по которым ведется прием.

6.2 Заочное обслуживание

6.2.1 Организация заочного обслуживания

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

6.2.1.2 Заочное обслуживание осуществляется по двум каналам связи:

- телефон (контакт-центр, информационно-справочная служба);
- почта (почтовая переписка).

6.2.1.3 Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалис-

том организации, уточняет у него информацию и предоставляет ее потребителю либо связывает потребителя со специалистом организации.

6.2.1.4 При необходимости потребителю может быть предоставлена возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания.

6.2.1.5 Заочное обслуживание по почте включает в себя регистрацию и обработку письменного обращения оператором, подготовку ответа оператором, направление обращения специалисту организации и подготовку ответа специалистом.

6.2.1.6 Все письменные обращения от потребителей, полученные по почте, должны быть зарегистрированы. Операторы и (или) специалисты организации проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с потребителем по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.

6.2.1.7 Письменный ответ, направляемый потребителю и подписываемый должностным лицом, ответственным за работу, должен содержать контактные данные исполнителя.

6.2.1.8 Действия по рассмотренному письменному обращению не предпринимают, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника организации, а также членов его семьи;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если в обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

6.2.1.9 Письменное обращение потребителя не рассматривают и ответ на обращение не предоставляют, если в этом обращении отсутствуют контактные данные.

6.2.1.10 Рекомендуемые показатели средней и предельной продолжительности взаимодействия при заочном обслуживании с потребителями приведены в таблице 5.

Таблица 5

Форма взаимодействия	Наименование показателя продолжительности взаимодействия	Рекомендуемое среднее/предельное значение показателя
Телефонное обслуживание потребителя оператором	Время ожидания ответа	40 с
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 с
	Предоставление информации по запросу	5 мин
	Постобработка обращения	5 мин
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединение со специалистом	40 с
	Предоставление информации специалистом	5 мин
Обработка обращений, полученных по почте, оператором	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	Не более одного дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 дней
Обработка обращений, полученных по почте, специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 дней

6.2.2 Инфраструктура заочного обслуживания

6.2.2.1 Контакт-центр представляет собой единую централизованную справочную службу, обратившись в которую потребитель может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

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

6.2.2.3 Рекомендуются следующие параметры деятельности контакт-центра:

- осуществление приема вызовов не менее шести дней в неделю, в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 12 ч в день);
- наличие номера телефона горячей линии единого на всей территории региона;
- отсутствие оплаты за звонок для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутризонового телефонного соединения;
- предупреждение потребителя об осуществлении записи в начале телефонного разговора.

6.3 Интерактивное обслуживание

6.3.1 Организация интерактивного обслуживания

6.3.1.1 Интерактивное обслуживание осуществляется через Интернет-приемную посредством:

- электронной почты;
- SMS-запросов.

6.3.1.2 Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и претензии в соответствующих разделах Интернет-приемной.

6.3.1.3 Потребитель может получить ответ на запрос интересующей его информации следующими способами:

- самостоятельно, посмотрев информацию в соответствующем разделе Интернет-приемной;
- задав вопрос специалисту организации.

6.3.1.4 Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

- вручную, методом прямого просмотра всех представленных в Интернет-приемной вопросов/ответов;
- автоматическим поиском по базе данных вопросов/ответов по ключевому слову.

6.3.1.5 Если потребитель не нашел ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, он может отправить вопрос специалисту организации, заполнив автоматизированную форму. После поступления вопроса в организацию Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты уведомление о том, что ответ на вопрос будет отправлен потребителю в течение одного рабочего дня.

6.3.1.6 Если вопрос, заданный потребителем, не относится к сфере предоставления услуг организации, специалист организации направляет уведомление потребителю об отказе рассмотрения данного вопроса.

6.3.1.7 Если вопрос, заданный потребителем, выходит за рамки компетенции специалиста организации, он переадресует вопрос потребителя соответствующему специалисту организации по направлению, который в течение рабочего дня должен дать ответ.

6.3.1.8 Если ответ на вопрос потребителя не может быть предоставлен в течение этого же рабочего дня, специалист организации направляет потребителю уведомление об этом с указанием сроков получения ответа.

6.3.1.9 Если ответ, отправленный потребителю, представляет интерес для других потребителей, то его публикуют на сайте.

6.3.1.10 Параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с потребителями приведены в таблице 6.

Таблица 6

Форма взаимодействия	Наименование показателя продолжительности взаимодействия	Рекомендуемое предельное значение показателя
Интернет-приемная	Обновление информации в случае изменения	Не более одного дня
Обработка электронных обращений специалистом организации	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более трех дней для вопроса, обращения, не более 14 дней для жалобы

6.3.2 Инфраструктура интерактивного обслуживания

6.3.2.1 Интерактивное обслуживание организуется на базе специального раздела веб-сайта компании.

6.3.2.2 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;

- удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

6.3.2.3 Типовая структура информации, предоставляемой при интерактивном обслуживании, приведена в таблице 7.

Таблица 7

Наименование раздела веб-сайта	Наименование подраздела	Информация, содержащаяся в подразделе
Основные услуги	Перечень и стоимость услуг (тарифы) в зависимости от вида деятельности организации	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость
	Особые условия (льготы и субсидии)	Информация о льготах и субсидиях малообеспеченным и социально незащищенным гражданам
	Памятка потребителю	Детальная информация о процедурах взаимодействия с организацией для получения услуги. Типовые формы документов (заявки, договоры, квитанции, акты и т.п.)
	Показатели, характеризующие качество услуг	Информация, основанная на соответствующих нормативных актах и стандартах организации
Дополнительные услуги	Подача заявки на оказание услуги по предоставленному перечню	Форма автоматизированной заявки
Вопросы	Нахождение ответа на вопрос	Автоматизированный поиск ответов на типичные вопросы потребителей, форма для направления вопросов
	Постановка вопроса	
Обращения, претензии	Направить обращение, претензию	Форма автоматизированного обращения, претензии
	Краткое содержание ответов на обращения и претензии	
Отзывы	Направление отзыва	Автоматизированная форма, в которой потребители могут оставить свои отзывы о качестве обслуживания
	Отзывы об организации	
Форум	Обсуждение вопросов взаимодействия с организацией	Вопросы и ответы, обмен мнениями
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), аварийных отключениях, новых формах обслуживания и др.
Прием платежей	Контактная информация	Адреса, телефон, график работы, прочая информация
Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт)	Адреса центров	Адреса центров, предварительная запись на прием, прочая информация о центре, контактная информация специалистов организации и телефонный номер горячей линии
	Запись на прием	
	Часто задаваемые вопросы о центре	
	Публикации о центре	
Полезные ссылки	Адреса веб-сайтов	Перечень веб-сайтов, полезных для потребителя

7 Порядок рассмотрения претензий потребителей

7.1 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 претензиями.

7.2 Организация должна разработать и внедрить процедуры регистрации претензий и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий. При регистрации претензии ей присваивают идентификационный код.

7.3 Запись, сделанная при первичном приеме претензии, должна содержать указания на меры, принятия которых требует потребитель, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения претензии, включая следующее:

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

О получении каждой претензии следует немедленно сообщать ее подателю (например, по почте, по телефону, по электронной почте).

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

К рассмотрению принимают претензию, представленную в письменной форме и содержащую:

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

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

7.5 Претензия должна быть прослеживаемой, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии должен быть сообщен ее подателю по его запросу.

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

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

7.8 В случае признания претензии обоснованной подателю направляют письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия должна оставаться открытой. Об этом должны быть сделаны соответствующие записи, а податель претензии должен быть проинформирован о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.

7.9 Обобщенную информацию обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливают в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации и используют при мониторинге удовлетворенности потребителей.

7.10 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.

7.11 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.

7.12 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.

8 Мониторинг удовлетворенности потребителей

8.1 Мониторинг удовлетворенности потребителей проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом.

8.2 Объектом мониторинга является удовлетворенность потребителей следующими сторонами деятельности организации:

- качество обслуживания потребителей;
- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
- обратная связь с потребителями, включая претензии;
- репутация организации.

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

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

8.5 Для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внешней маркетинговой информации используют следующие методы:

- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
- анализ претензий и обращений;
- анализ внутренних показателей работы организации (например, число и продолжительность перерывов в подаче электрической и тепловой энергии).

Анкеты для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются специалистами организации на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.

Результаты интервью должны быть зафиксированы в письменном виде, проанализированы и представлены для обобщения.

8.6 В общем случае оценка удовлетворенности потребителей может быть проведена на основе:

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

8.7 Мониторинг удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., подлежит систематическому контролю и анализу.

8.8 Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей должна быть систематизирована по следующим направлениям:

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

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

Приложение А
(справочное)

Система автоинформирования

А.1 Система автоинформирования потребителей предназначена для доведения до них типовой информации.

А.2 Автоинформатор используется:

- при информировании потребителей об изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;
- при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги с адресным сообщением суммы долга;
- при напоминании о необходимости проведения мероприятий;
- при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату и т.д.

А.3 Требование к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- отчет по оповещению;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

А.4 Автоинформирование потребителей проводится следующими способами:

- телефонное автоинформирование;
- E-mail-автоинформирование;
- SMS-автоинформирование.

А.5 Система телефонного автоинформирования позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую информацию, например: о стоимости услуг, времени, дате, телефонных номерах и т.д. Данное автоинформирование проводится среди потребителей, заключивших с компанией договор на предоставление услуг, по номерам телефонов, указанным в договоре.

А.6 E-mail-автоинформирование проводится среди потребителей, заключивших с организацией договор на предоставление услуг, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным потребителями.

А.7 SMS-автоинформирование проводится среди потребителей, заключивших с компанией договор на предоставление услуг, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным потребителями.

УДК 658.64:621.31:697:006.354 ОКС 03.080.30 Т54

Ключевые слова: взаимодействие с потребителями, обращение потребителя, очное обслуживание, заочное обслуживание, интерактивное обслуживание, обратная связь, претензия, мониторинг, инфраструктура, приборы учета

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 26.08.2009. Подписано в печать 05.10.2009. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,40. Тираж 200 экз. Зак. 673.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru