

	ИНТЕР РАО <hr/> ОМСК РТС	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ОАО «ОмскРТС»	
---	---	---------------------------------------	--

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания потребителей
тепловой энергии

Дата введения – 01.06.2015

Издание официальное

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей устанавливает общие требования к обслуживанию потребителей тепловой энергии, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями при реализации тепловой энергии потребителям.

Стандарт доводится до сведения потребителей путем публикации на веб-сайте ОАО «ОмскРТС» (далее – Общество), в местах размещения пунктов очного обслуживания потребителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ

1. РАЗРАБОТАН
2. ВНЕСЕН
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: 01.06.2015

Содержание.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
Раздел 1. Область применения	4
Раздел 2. Нормативные ссылки	4
Раздел 3. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	5
Раздел 4. Цели и задачи	6
Раздел 5. Подтверждение соответствия	7
ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЩЕСТВУ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	
Раздел 1. Принципы взаимодействия с потребителями	7
Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение	8
Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями	9
3.1. Организация очного обслуживания	10
3.1.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании	10
3.1.2. Организация приема потребителей	10
3.1.3. Требования к помещениям для приема потребителей	11
3.2. Организация заочного обслуживания	11
3.2.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания	12
3.2.2. Организация обработки обращений	12
3.3. Требования к организации обратной связи с потребителями	13
ГЛАВА 3. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ	15
ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	20

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1. Область применения

1. Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее - Стандарт) является локальным нормативным актом Общества, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями в сфере теплоснабжения.

2. Стандарт предназначен для применения персоналом структурных подразделений Общества, осуществляющих взаимодействие с потребителями, указанными в п. 3 настоящего раздела при сбыте тепловой энергии.

3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения со всеми категориями потребителей тепловой энергии – лиц, приобретающих тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплоснабжающих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

Раздел 2. Нормативные акты

Стандарт разработан на основе следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Жилищный кодекс Российской Федерации.
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении».
- Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
- Постановление Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг».
- Постановление Правительства РФ от 08 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».
- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2013г. № 1034 «О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя».
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 24 марта 2003 г. № 115 «Об утверждении Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок».
- ГОСТ Р ИСО 9000 - 2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001 - 2011 Системы менеджмента качества. Требования.
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164).
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53368 - 2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии» (Утвержден Приказом

Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 июля 2009 г. № 258-ст).

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.4.2496-09; СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

- Иные нормативные правовые акты в области энергетики.

- Приказы и распоряжения ОАО «ОмскРТС».

Стандарт разработан в соответствии с концепцией клиентоориентированной Политики в области качества ОАО «ОмскРТС».

Раздел 3. Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Автоинформатор (Call-центр) - техническая система автоматического оповещения большого количества потребителей с целью доведения до них типовой информации.

Администратор - сотрудник, ответственный за прием потребителей и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания потребителей.

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

Обращение - направленное потребителем в адрес общества или должностного лица общества письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Заявление на изменение услуг - обращение потребителя с целью присоединения к сетям энергоснабжения, изменения объема получаемых услуг.

Контролирующие организации, надзорные органы - Государственная жилищная инспекция Омской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области, Омский УФАС России, Администрации г. Омска, Правительство Омской области, прокуратура и т.д.

Очное обслуживание - обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками Общества.

Заочное обслуживание - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

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

Интернет-приемная - интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно- и физически находящихся на одном веб-сервере.

Горячая линия - служба обслуживания потребителей (информирование, разъяснение, консультация и т.д.) по вопросам продажи тепловой энергии посредством каналов телефонной связи.

Положительный звонок - сообщение автоинформатора, которое потребитель получил.

Mail-робот - программа обработки входящей электронной корреспонденции.

Потребитель (клиент) - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

Потребителями Общества являются:

- граждане-потребители, приобретающие тепловую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по отоплению и горячему водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию для предоставления коммунальных услуг.
- юридические лица и предприниматели, приобретающие тепловую энергию для собственных нужд.

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

Теплопотребляющая установка - устройство, предназначенное для использования тепловой энергии, теплоносителя для нужд потребителя тепловой энергии.

Раздел 4. Цели и задачи

1. Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия между потребителями и подразделениями Общества, занятыми сбытом тепловой энергии.

2. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

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

3. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством теплоснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизации затрат потребителей и Общества;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

Раздел 5. Подтверждение соответствия

Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется в форме добровольной сертификации:

- сертификат соответствия системы менеджмента качества Общества требованиям международного и российского Стандартов 9001-2011 и сертификат ISO 9001-2008.

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЩЕСТВУ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1. Принципы взаимодействия с потребителями

1. Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями являются надежность и бесперебойность теплоснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места нахождения.

- Организационная доступность.

- Информационная доступность. Достоверная информация о процедурах взаимодействия с Обществом предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о порядке заключения договоров энергоснабжения, размере тарифов на оплату теплоэнергии, вопросах оформления льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на тепловую энергию, изменениях в действующем законодательстве, касающемся теплоснабжения.

В соответствии с постановлением Правительства № 570 от 05.07.2013 «О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими, теплосетевыми организациями и органами регулирования» (далее - Стандарт раскрытия информации) информация раскрывается путем:

а) опубликования на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), и (или) на сайте в сети «Интернет», предназначенном для размещения информации по вопросам регулирования тарифов, определяемом Правительством Российской Федерации;

б) опубликования на официальном сайте в сети «Интернет» органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) и в печатных изданиях, в которых публикуются акты органов местного самоуправления (далее - печатные издания), - в случае и объемах, которые предусмотрены пунктом 9 Стандарта раскрытия информации;

в) опубликования по решению Общества на его официальном сайте в сети «Интернет»;

г) предоставления информации на безвозмездной основе на основании письменных запросов потребителей товаров и услуг Общества в порядке, установленном Стандартом раскрытия информации.

Информация, подлежащая раскрытию в соответствии со Стандартом раскрытия информации, размещается Обществом на выбранных им сайтах в сети «Интернет» и должна быть доступна в течение 5 лет.

Общество обязано сообщать по запросу потребителей адрес сайта в сети «Интернет», на котором размещена информация, подлежащая раскрытию в соответствии со Стандартом раскрытия информации.

В официальных печатных изданиях (со ссылкой на адрес сайта в сети «Интернет», на котором информация размещается в полном объеме) подлежит опубликованию информация, указанная в соответствующих пунктах Стандарта раскрытия информации.

2. Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает учет интересов потребителя, что предполагает возможные изменения в

деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания потребителей.

3. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования и пересмотра решений, принятых на уровне Общества в установленном законом порядке.

4. Рассмотрение обращений и жалоб Обществом основывается на принципе добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц Общество учитывает отсутствие у потребителей необходимых специальных познаний в области технологии теплоснабжения и соответствующего законодательного регулирования.

5. Потребителям обеспечивается защита персональных данных. Общество использует полученную в установленном порядке от потребителей персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации теплоснабжения.

6. В целях обеспечения реализации прав инвалидов их обслуживание организуется в доступной для потребителей форме. Общество самостоятельно определяет способы обеспечения доступности, включая установку пандусов и лифтов в помещениях для приема потребителей, выезд на дом, совместную работу с органами социальной защиты населения и т.п.

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение

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

2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с потребителями, соответствующие полномочиям Совета директоров Общества определяются в соответствии с концепцией клиенториентированной Политики в области качества Общества.

3. Организационная структура Общества включает в себя: СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» и СП «Тепловые сети», на которые возлагаются следующие функции:

- организация обслуживания потребителей с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей;
- сбор и предоставление руководству Общества отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания.

4. Общество предоставляет Потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей Общества обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания потребителей;
- помещений для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;

- регламентируемых в соответствующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с потребителями.

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

- положение о деятельности СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит», СП «Тепловые сети» и Направления развития энергосбытовой деятельности Общества;

- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей;

- стандартные формы статистической отчетности;

- порядок оказания услуг, порядок взаимодействия Общества с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании потребителей;

- регламент реагирования на жалобы и обращения потребителей (Приложения № 1 к настоящему Стандарту).

Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- индивидуальный подход к Потребителям любой группы, включая лиц, пользующихся мерами государственной социальной защиты;

- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и Общества;

- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;

- полнота, актуальность и достоверность информации;

- мультиканальность предоставления информации.

Ключевым критерием оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения является обеспечение качества обслуживания потребителей.

В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества обслуживания потребителей:

а. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».

б. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей характеризуется индикатором «Исполнительность».

в. Наличие эффективной обратной связи с потребителями, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».

Порядок выставления и применения оценок по показателям «Информативность», «Исполнительность», «Результативность обратной связи» регламентируется Положением об оценке удовлетворенности потребителей, утвержденным приказом генерального директора Общества.

Взаимоотношения с подрядчиками Общества выстраивает в рамках вышеназванных критериев, закладывая их в основу договоров на выполнение заказов

Общества в качестве обязательных требований к качеству исполняемых работ.

3.1. Организация очного обслуживания

3.1.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1. Система очного обслуживания потребителей приведена для Общества в Приложении № 2 к настоящему Стандарту.

2. Иерархия структурных подразделений осуществляющих обслуживание потребителей по территориальному признаку:

Центральный офис	Руководство СП «Теплоэнергосбыт», располагающееся в одном здании.
Обособленное территориальное подразделение	Подразделения СП «Теплоэнергосбыт» обособленные территориально.
Центральный офис	Руководство СП «Тепловая инспекция и энергоаудит», располагающееся в одном
Обособленное территориальное подразделение	Подразделения СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» обособленные территориально.
Центральный офис	Руководство СП «Тепловые сети», располагающееся в одном здании.
Обособленное территориальное подразделение	Подразделения СП «Тепловые сети» обособленные территориально.

3. Персонал Центрального офиса, помимо обслуживания потребителей, выполняет сбор и обработку информации о работе с потребителями из территориальных подразделений для формирования сводных статистических отчетов.

3.1.2. Организация приема потребителей

3.1.2.1. Юридические лица

1. Прием потребителей организован в центральном офисе.

2. Очное обслуживание осуществляется ответственным сотрудником, который выполняет функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

3.1.2.2. Физические лица

1. Прием потребителей организуется в центральном офисе и в каждом обособленном территориальном подразделении обслуживания потребителей тепловой энергии.

2. Очное обслуживание осуществляется Администраторами. В территориальных подразделениях допускается взаимозаменяемость специалистов.

3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

3.1. Потребитель знакомится с информацией, размещенной на стендах и в объявлениях, разъясняющей порядок приема, заполнения типовых форм заявлений, режим работы подразделений. Перечень информации, размещаемой на стендах, приведен в Приложении № 3 к настоящему Стандарту.

3.2. При необходимости дополнительных разъяснений потребитель обращается к

Администратору, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения в другие структурные подразделения Общества, осуществляет диспетчеризацию.

3.3. Администратор выполняет функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	10 мин.
Обслуживание оператором (контролером кассиром)	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин.
Общее время обслуживания потребителя		Не более 45 мин.

3.1.3. Требования к помещениям для приема потребителей

1. Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте, не далее 500 м от остановок общественного транспорта.

2. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

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

3. Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

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

4.1. по пути от остановок общественного транспорта до центра очного обслуживания (абонентского пункта) (при необходимости);

4.2. у центрального входа в помещение:

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

4.3. у входа в каждое из внутренних помещений - табличка с наименованием, перечень вопросов, по которым ведется прием.

4.4. в зале обслуживания:

- информационные мониторы.

3.2. Организация заочного обслуживания

3.2.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания

1. Система заочного обслуживания включает три канала связи: телефон (Call-центр, «Горячая линия», телефоны специалистов), почта (почтовая переписка), посредством обращения в Интернет - приемную (официальный сайт Общества).

2. Call-центр представляет единую централизованную службу, посредством

которой потребители получают информацию по задолженности за предоставленные услуги.

«Горячая линия» - подразделение, созданное для обеспечения обслуживания потребителей (населения) посредством многоканальной телефонной связи по вопросам расчетов за тепловую энергию и качества предоставляемых услуг.

3. Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности «Горячей линии»:

3.1. Прием вызовов осуществляется не менее чем 5 дней в неделю, в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 12 часов в день).

3.2. При осуществлении записи разговора потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

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

3.2.2. Организация обработки обращений

1. Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

2. Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность.

3. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону и посредством обращения в Интернет - приемную:

3.1. Предоставление ответа специалистом по существу запроса.

3.2. При необходимости, потребителю предоставляется возможность предварительной записи на прием к руководству: СП «Теплоэнергосбыт», Управления продаж тепловой энергии населению либо Управления продаж тепловой энергии юридическим лицам; СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» и СП «Тепловые сети».

4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

4.1. Регистрация и обработка письменного обращения секретарем - делопроизводителем.

4.2. Подготовка ответа специалистом.

5. Ответ потребителю в печатном виде на фирменном бланке Общества подписывается генеральным директором либо руководителем СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит», СП «Тепловые сети», содержит контактные данные исполнителя.

6. Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом потребителя, 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 потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

7. Заявление потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если

в письменном обращении не указаны контактные данные.

8. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предельное значение)
Телефон		
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о потребителе	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Интернет - Приемная		
Обслуживание потребителя посредством интернет - связи	Предоставление информации по запросу	не более 20 календарных дней
	Постобработка обращения	2 календарных дня
Почта		
Обработка обращения секретарем-делопроизводителем	Регистрация, классификация обращений и передача обращения руководителю	не более 0,5 рабочего дня
Обработка обращения, руководителем подразделения	Определение резолюции по обращению, передача обращения специалисту	Не более 1,5 рабочих дней
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 18 календарных дней
	Полнение рассмотрения обращения	не более 10 календарных дней
Общая продолжительность		не более 20 календарных дней

Примечание: Рассмотрение обращения и оформление ответа в соответствии с Постановлением Правительства РФ № №570 в течение 15 дней необходимо только для раскрытия информации, предоставляемой.

3.3. Требования к организации обратной связи с потребителями

1. При взаимодействии потребителя и Общества обратная связь подразделяется на:

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

2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей в центр (включая записи в книге отзывов и предложений);

- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-приемная;
- электронная почта;
- анкетирование потребителей.

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

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

6. Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями в зависимости от направленности обратной связи:

Форма связи с потребителем	Направленность	Срок принятия мер/частота проведения опросов
Очное		
Устная в Центре	Активное	14 дней
Письменная в Центре (включая книгу жалоб)	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное		
Телефонное обращение	активное	14 дней
Почтовое обращение	активное	14 дней
Интерактивное		
Посредством Интернет-портала	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
По электронной почте	активное	14 дней
Автоответчик	активное	14 дней
Системы автоинформирования (Приложение № 4 к настоящему Стандарту)	пассивное	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год

7. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, фокус-группы и др. в соответствии с Положением об удовлетворенности потребителей, утвержденным генеральным директором Общества.

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

- на сайте Общества;
- на информационных стендах в центрах очного обслуживания;
- в периодической печати.

ГЛАВА 3. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

Порядок взаимодействия с потребителями.

	Содержание этапа	Требования к этапу
1. Договорная работа		
1.1.	Обращение потребителя в подразделение СП «Теплоэнергосбыт», осуществляющим заключение договоров снабжения тепловой энергией, на предмет заключения договора с предоставлением всех документов необходимых для заключения такого договора.	В течение рабочего времени.
1.2.	Предоставление потребителю подписанного со стороны Общества договора снабжения тепловой энергией с приложениями к нему, либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа.	В течение 10 дней с момента получения заявки с полным комплектом всех необходимых документов для заключения договора. В установленные законодательством сроки.
1.3.	Уведомление потребителя о необходимости внесения изменений в условия договора снабжения тепловой энергией по инициативе Общества. Уведомление должно содержать обоснование причин изменения условий договора. К уведомлению прикладывается подписанное со стороны Общества дополнительное соглашение к договору.	По мере необходимости.
1.4.	Заявление об изменении условий договора теплоснабжения по инициативе потребителя (с приложением обоснования).	По мере необходимости.
1.5.	Предоставление потребителю подписанного со стороны Общества договора с условиями, измененными по инициативе потребителя (либо дополнительного соглашения к договору). В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа.	В течение 10 дней с момента получения заявки с полным комплектом всех необходимых документов для заключения договора.
2. Предоставление платежных документов		
2.1.	Подготовка и представление потребителю (юридическому лицу) платежного документа на оплату потребленной тепловой энергии и акта приема - передачи.	Не позднее 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
2.2.	Подготовка и доставка потребителям (населению) платежных квитанций.	В соответствии с действующим законодательством
3. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего		

исполнения им обязательств по договору теплоснабжения		
3.1. работа с потребителями - юридическими лицами		
3.1.1.	Ограничение, прекращение и возобновление подачи тепловой энергией.	В соответствии с условиями договора теплоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
3.2. работа с потребителями - физическими лицами		
3.2.1.	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения тепловой энергией.	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
4. Ввод в эксплуатацию приборов учета тепловой энергии, теплоносителя, предоставление показаний приборов учета, контрольное снятие показаний приборов учета		
4.1. Население		
4.1.1.	Ввод в эксплуатацию индивидуальных приборов учета ГВС и отопления в жилых помещениях.	Выезд специалиста осуществляется по письменному заявлению потребителя в течение 15 рабочих дней.
4.1.2.	Прием показаний ИПУ ГВС, ИПУ отопления любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством: - Заполнения квитанции; - Интернета; - Факсимильной связи; - Телефонной связи; - E-mail.	В рабочее время.
4.1.3.	- Контрольное снятие показаний индивидуальных приборов учета (ИПУ) ГВС и отопления производится специалистами СП «Теплоэнергосбыт». Действия специалиста: 1. Представляется и предоставляет: - удостоверение (фото, наименование общества, ФИО, должность, печать); 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность; 3. Считывает показания с приборов учета; 4. Вносит информацию в акт / реестр считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: - Фамилия И.О. и адрес потребителя; - дата, время; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - контрольные показания;	С 20 числа отчетного месяца по 4 число месяца, следующего за отчетным, с периодичностью не менее 1 раза в 6 месяцев (при необходимости, чаще).

	<ul style="list-style-type: none"> - выявленные нарушения; - примечание. <p>5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт проверки. Акт заверяется подписями специалиста и потребителя.</p> <p>Передает информацию для внесения в общую базу данных.</p>	
4.2. Юридические лица		
4.2.1.	Ввод в эксплуатацию узла учета тепловой энергии и теплоносителя.	Выезд специалиста осуществляется по письменному заявлению потребителя (представителя потребителя).
4.2.2.	Ввод в эксплуатацию индивидуальных приборов учета горячего водоснабжения.	Выезд специалиста осуществляется по письменному заявлению потребителя (представителя потребителя).
4.2.3.	Прием показаний приборов учета производится в ходе очного приема	В сроки, установленные договорами в рабочее время (документ на бумажном носителе с оригинальной подписью потребителя).
4.2.4.	Контрольная проверка приборов учета тепловой энергии и теплоносителя.	Производится по требованию СП «Теплоэнергосбыт» ОАО «ОмскРТС».
5. Информирование потребителя о задолженности по оплате тепловой энергии		
5.	Информирование производится посредством: <ul style="list-style-type: none"> - Интернета; - Факсимильной связи; - Телефонной связи; - Почтовой связи. 	По мере необходимости
6. Информирование потребителя по вопросам теплоснабжения		
6.1.	<p>Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения тепловой энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Средствами массовой информации; 2. Оперативно-диспетчерской службой: <ul style="list-style-type: none"> - посредством телефонной связи; - посредством факсимильной связи; - посредством почтовой связи; - посредством расклейки информационных объявлений. 	<p>Информирование производится не менее чем за 14 дней до начала ремонтных работ.</p> <p>Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование организации; - вид работ, который будет проводиться; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - должность, фамилия, имя и отчество лица,

		ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона.
6.2.	Уведомление потребителей об изменении тарифов, нормативов должна доводиться до потребителей в письменной форме (возможно в квитанции).	Не менее, чем за 30 дней до выставления квитанций.
6.3.	Информирование потребителей по иным вопросам теплоснабжения производится: - через «Горячую линию» посредством телефонной связи; - в Центре очного обслуживания	В соответствии с режимом работы

ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

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

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией - СМИ.

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя в части информации, касающейся непосредственно отношений с заявителем.

4.1. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для рассмотрения запроса
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок урегулирования разногласий и рассмотрения жалоб.

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

4.2.1. Очные консультации предоставляются Потребителям в центрах очного обслуживания (обособленных подразделениях).

4.2.2. Консультантами являются специалисты СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» и СП «Тепловые сети» Общества.

4.2.3. Заочные консультации предоставляются Потребителям по телефону, по почте и через Интернет - приемную.

4.2.4. Заочные консультации предоставляются потребителю Консультантами по

типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе данных СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» и СП «Тепловые сети». В большинстве случаев Консультант отвечает на запрос потребителя самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения другого специалиста других подразделений Общества, Консультант уточняет информацию и предоставляет ее потребителю.

4.2.5. Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником Общества на письменный запрос потребителя или в случае поступления жалобы.

4.3. Интерактивные консультации предоставляются потребителю, отправившему в общество через Интернет-приемную.

4.4. На вопросы потребителя отвечает Консультант, ответственный за Интернет-приемную.

4.5. Для предоставления ответов Консультант использует информационную базу и консультации со специалистами Общества, отвечающими за сферу запроса потребителя.

5. Предоставление потребителю информации по инициативе Общества также, как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1. По инициативе Общества Потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

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

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за поставленную тепловую энергию;
- об изменении тарифов или действующего законодательства в области теплоснабжения.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды, настольную дисплейную информационную систему, информационные мониторы, расположенные в центрах очного обслуживания.

5.5. На информационных стендах и настольной дисплейной информационной системе, информационных мониторах в помещении центров очного обслуживания Потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности общества.

5.6. В качестве напоминаний применяется адресное распространение предупреждений с указанием ФИО потребителя и суммой задолженности за предоставленные услуги.

5.7. Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона потребителей посредством Call-центра или с помощью рассылки по электронной почте, в зависимости от выбранной потребителем формы оповещения.

5.8. Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования;
- справочную информацию, размещенную на сайте.

РЕГЛАМЕНТ
реагирования на жалобы и обращения потребителей тепловой энергии и
взаимодействия с органами государственной власти и другими
заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном
обслуживании потребителей.

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент реагирования на жалобы и обращения потребителей тепловой энергии (далее Регламент) является нормативным документом ОАО «ОмскРТС», устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями в сфере теплоснабжения.

1.2. Регламент предназначен для применения персоналом СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит», СП «Тепловые сети» и Направления развития энергосбытовой деятельности ОАО «ОмскРТС».

1.3. Действие Регламента распространяется на:

1.3.1. Взаимоотношения с потребителями - физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций (далее - потребители), потребляющих тепловую энергию от источников ОАО «ОмскРТС» и АО «ТГК-11».

1.3.2. Взаимоотношения с органами государственной власти, надзорными органами и другими заинтересованными сторонами (политическими, общественными партиями) по вопросам реагирования на жалобы потребителей, поступивших в органы государственной власти, надзорные органы и другие организации (политические, общественные партии).

1.4. Регламент разработан в соответствии с целями и политикой в области качества ОАО «ОмскРТС» и требованиями руководства по качеству.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых руководством ОАО «ОмскРТС» в органах государственной власти.

1.5. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

1.6. ОАО «ОмскРТС» предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

1.7. Результатом исполнения реагирования на жалобы или обращения, принятых на личном приеме потребителей, является принятие решений по рассмотренным обращениям потребителей с направлением письменных ответов за подписью ответственного должностного лица.

1.8. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте, определены

Стандартом обслуживания потребителей ОАО «ОмскРТС».

2. Цели и задачи

2.1. Целью данного Регламента является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия должностных лиц ОАО «ОмскРТС» либо организаций, действующих от его имени и по его поручению, и потребителя.

2.2. Регламент определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- реагирование на жалобы и обращения;
- осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе контроля исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей.

2.3. Регламент определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в процессе реагирования на жалобы и обращения потребителей:

- уменьшения времени решения вопросов;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

2.4. Основной целью рассмотрения обращений (запросов) потребителей и контролирующих организаций, надзорных органов является предоставление разъяснений и требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательными, нормативными правовыми актами РФ, или внутренними документами Общества.

2.5. Основной целью рассмотрения жалоб (претензий) потребителей и контролирующих организаций, надзорных органов является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения потребителей Общества, контролирующих организаций и надзорных органов.

2.6. Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности структур ОАО «ОмскРТС» в ответ на обращения потребителей.

3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.

3.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству обслуживания потребителей, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к Потребителям, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени потребителя, затраченного на обращение в структуры ОАО «ОмскРТС» и получении ответа на жалобу, в том числе посредством минимизации очных обращений потребителя;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

3.2. ОАО «ОмскРТС» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных параметров организациями, действующими от имени и по поручению ОАО «ОмскРТС».

4. Организация очного обслуживания

4.1. Непосредственную организацию личного приема потребителей осуществляют руководители и специалисты подразделений ОАО «ОмскРТС» и организаций, действующих от имени и по поручению ОАО «ОмскРТС».

4.2. Графики приема потребителей размещаются на информационных стендах, в средствах массовых информационных, в сети Интернет.

4.3. В ходе личного приема потребителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Во время личного приема потребитель имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме.

4.5. Регистрация, контроль, последующая работа с обращениями потребителей с личного приема ведется аналогично рассмотрению письменных обращений потребителей в порядке, установленном Разделом 6 настоящего Регламента.

4.6. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений потребителей осуществляют подразделения по управлению делами ОАО «ОмскРТС».

4.7. Организация личного приема потребителей в ОАО «ОмскРТС»:

4.7.1. Предварительный (первичный) прием потребителей осуществляют:

- директор СП «Теплоэнергосбыт» ОАО «ОмскРТС» либо другие должностные лица СП «Теплоэнергосбыт» в пределах своей компетенции;

- директор СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» ОАО «ОмскРТС» либо другие должностные лица СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» в пределах своей компетенции;

- технический директор СП «Тепловые сети» ОАО «ОмскРТС» либо другие должностные лица СП «Тепловые сети» в пределах своей компетенции;

4.7.2. Первичный прием потребителей в СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» и СП «Тепловые сети»:

- Директора СП осуществляют прием потребителей не реже 1 раза в рабочую неделю. График приема потребителей размещается на информационных стендах, в средствах массовых информационных, в сети Интернет.

В ходе личного приема директор СП проводит предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса, при необходимости вправе направить потребителя на беседу в другие подразделения ОАО «ОмскРТС», осуществляющие взаимодействие с потребителем.

На потребителя, записанного на личный прием, оформляется карточка личного приема потребителя (Форма № 1 к настоящему Регламенту). При необходимости подготовки письменного ответа на обращение потребителя директор СП определяет дату предоставления ответа и сообщает потребителю о предполагаемом сроке ответа.

4.7.3. Потребитель вправе записаться на прием к генеральному директору, либо руководителю направления развития энергосбытовой деятельности ОАО «ОмскРТС» после приема директором СП. В случае такого обращения потребителя, специалисты СП осуществляют подборку материалов, касающихся сути вопроса и предоставляют их вместе с карточкой личного приема генеральному директору / руководителю направления развития энергосбытовой деятельности ОАО «ОмскРТС» для осуществления личного приема. По окончании приема, генеральный директор ОАО «ОмскРТС» / руководитель направления развития энергосбытовой деятельности ОАО «ОмскРТС» доводит до сведения потребителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ.

5. Организация интерактивного обслуживания потребителей

5.1 Интерактивное обслуживание по жалобам и обращениям потребителей организуется на базе раздела «Потребителям» веб-сайта ОАО «ОмскРТС» в рубрике «Интернет-приемная» в разделе «Обратная связь».

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

5.1.2. Для подачи обращения/жалобы потребителю необходимо заполнить автоматизированную форму.

5.1.3. После отправки потребителем заявки, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты письмо, в котором потребителю сообщается, что его обращение/жалоба принято в обработку, а также уточняется, что срок рассмотрения составляет 30 календарных дней, после чего ему будет предоставлен письменный ответ.

5.1.4. Все обращения/жалобы от потребителей Общества автоматически поступают на электронный адрес должностных лиц СП «Теплоэнергосбыт», ответственных за маршрутизацию обращений/жалоб.

5.1.5. Должностные лица СП «Теплоэнергосбыт», ответственные за маршрутизацию обращений /жалоб, проверяют полноту сведений, предоставленных потребителем по сути запроса, если имеются недостающие данные, связывается с потребителем по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

5.1.6. Если данные потребителя предоставлены верно и в необходимом объеме, ответственный за маршрутизацию обращений /жалоб направляет их для рассмотрения в соответствующие подразделения СП «Теплоэнергосбыт», СП «Тепловая инспекция и энергоаудит» и СП «Тепловые сети».

5.1.7. Письменный ответ направляется потребителю, краткое содержание публикуется в соответствующем разделе Интернет - приемной (за исключением случаев, когда публикация нарушает принцип конфиденциальности). Должностные лица ОАО «ОмскРТС», уполномоченные по СМК, проводят мониторинг действий, предпринятых персоналом ответственного подразделения ОАО «ОмскРТС» по обращению /жалобе.

5.2. Раздел «Обратная связь» включает в себя:

«Обратная связь»			
1.	Обращения, жалобы	Реквизиты ОАО «ОмскРТС» и контактного лица, которому адресовано обращение/ жалоба	Форма автоматизированного обращения / жалобы
		Содержание обращения / жалобы	
		Краткое содержание ответов на обращения /жалобы	
2.	Форум*	Обсуждение вопросов взаимодействия с Обществом	

* жалобы/ обращения потребителей, содержащие некорректные обращения в адрес сотрудников ОАО «ОмскРТС», а также нецензурные выражения, удаляются администратором сайта, ответы на подобные обращения не направляются.

5.3. Порядок работы с обращениями потребителей через Интернет-приемную аналогичен порядку работы с обращениями, установленному Разделом 6 настоящего регламента.

6. Работа с обращениями.

6.1. Все заочные обращения потребителей, контролирующих и надзорных органов, поступающие в адрес ОАО «ОмскРТС», регистрируются и обрабатываются в порядке и в сроки, установленные с локальными нормативными актами ОАО «ОмскРТС», утверждаемыми генеральным директором ОАО «ОмскРТС».

6.2. С момента регистрации обращения потребитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

6.3. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) ответственное должное лицо предлагает потребителю представиться, выслушивает, уточняет при необходимости суть вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом потребителю перезвонить в конкретный день и в определенное время. К назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

6.4. Оформление ответа на обращения.

6.4.1. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке ОАО «ОмскРТС» осуществляется должностным лицом, ответственным за подготовку ответа, содержит контактные данные исполнителя. Ответы на обращения потребителей, органов гос. власти и других заинтересованных сторон, подготовленные сотрудниками СП «Теплоэнергосбыт», «Тепловая инспекция и энергоаудит», СП «Тепловые сети» могут быть подписаны уполномоченными должностными лицами.

6.4.2. Ответ на обращение потребителей, контролирующих и надзорных органов направляется заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении посредством почтовой связи, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления и получения адресатом (включая использование средств факсимильной связи), либо вручается под расписку.

Структурное подразделение «Теплоэнергосбыт» ОАО «ОмскРТС»

Дата приема «___»_____ 2015г.

Срок исполнения

№ 1 (15.00)

«___»_____20__г.

КАРТОЧКА
учета обращений на личном приеме

Фамилия, имя, отчество

Контактный телефон:

Организация:

Рассмотрел **О.М. Хилько** – директор СП «Теплоэнергосбыт»

Краткое содержание вопроса:

Организация инфраструктуры при очном обслуживании в ОАО «ОмскРТС»

Структурное подразделение	Место расположения	Контактные телефоны
Руководство СП «Теплоэнергосбыт», секретарь	ул. Успенского,31/3	944-396 Факс 944-697
Направление развития энергосбытовой деятельности ОАО «ОмскРТС»		
НРЭД	ул. Успенского,31/3	944-713
Управление продаж тепловой энергии юридическим лицам		
Отдел договоров	ул. Успенского,31/3	944-041
Отдел реализации тепловой энергии	ул. Успенского,31/3	944-579
Направление подготовки платежных документов	ул. Успенского,31/3	944-477
Направление по расчету тепловой энергии	ул. Успенского,31/3	944-108
Отдел приборов учета тепловой энергии	ул. Успенского,31/3	944-566
Отдел планирования и исполнения бюджета		
Направление планирования и контроля	ул. Успенского,31/3	944-587
Направление по работе с дебиторской задолженностью	ул. Успенского,31/3	944-588
Управление правового обеспечения продаж тепловой энергии		
Отдел претензионно-исковой работы с юридическими лицами	ул. Успенского,31/3	944-135
Отдел претензионно-исковой работы с физическими лицами	ул. Успенского,31/3	944-184 по вопросам взаимодействия со ССП (выдаче справки об отсутствии ДЗ по и/л); 945-377
Управление продаж тепловой энергии населению		
Абонентский отдел КАО	Конева,14	706-512 700-889
Абонентский отдел ОАО	Б.Хмельницко,232/А	464-942 323-108
Абонентский отдел ЦАО	Пушкина,67	945-296 945-295
Абонентский отдел ЛАО	Братская, 3/А	945-330 945-319
Абонентский отдел САО	Нефтезаводская,32/1	945-225 945-227

Руководство СП «Тепловая инспекция и энергоаудит», секретарь	ул. Братская, 3а	Тел 944-507 Факс 944-109
Управление по работе с абонентами		
Абонентский отдел №2	ул. Калинина,3а	94-47-36, 94-47-97
Абонентский отдел №3	ул. Нефтезаводская,46	94-47-67, 94-47-49
Абонентский отдел №5	ул. Пархоменко, 1а	94-52-36, 94-52-37
Абонентский отдел №6	ул. Ватутина,25	94-52-04, 94-52-24
Управление тепловой инспекции		
Отдел технической экспертизы	ул. Братская, 3а	94-47-49
Отдел технического аудита	ул. Братская, 3а	94-51-58
Отдел абонентского надзора	ул. Братская, 3а	94-40-55
Аналитический отдел	ул. Братская, 3а	94-40-25
Руководство СП «Тепловые сети», секретарь	ул. Братская, 3а	Тел 94-40-48 Факс 94-40-58
Направление по подготовке и проведению ремонтов		
	ул. Братская, 3а	94-45-02
Направление производственного контроля и охраны труда		
	ул. Братская, 3а	94-40-33
Производственно-техническая служба		
	ул. Братская, 3а	94-44-68
Диспетчерская служба		
	ул. Братская, 3а	94-41-52
Служба испытаний и измерений		
	ул. Братская, 3а	94-44-60
Направление коммерческого учета тепловой энергии		
	ул. Братская, 3а	94-40-04
Служба эксплуатации технологического оборудования		
	ул. Калинина,3а	41-84-96
2 тепловой район	ул. Калинина,3а	45-35-11 40-06-10
3 тепловой район	ул. Нефтезаводская,46	64-05-11 94-51-78
5 тепловой район	ул. Пархоменко,1 А	53-77-53 94-52-52 53-61-73
6 тепловой район	ул. Ватутина,25	74-62-32 94-51-00

Телефоны «Горячей линии» в городе Омске 944-017, (многоканальные) с режимом работы:

Понедельник-пятница - 8-00 - 20-00 без перерыва на обед

Суббота - воскресенье - выходные дни

Содержание информационного стенда.

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ОАО «ОмскРТС»;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников ОАО «ОмскРТС»;
- 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, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «ОмскРТС»;
- режим приема потребителей;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию ОАО «ОмскРТС».
- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «ОмскРТС»;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «ОмскРТС»;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ОАО «ОмскРТС» (орган, организация и их местонахождение).

Система автоинформирования (Call-центр)

1. Система автоинформирования потребителей предназначена для доведения типовой информации.
 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 подписания актов сверки;
 - при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату и т.д.
 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.
 4. Автоинформирование потребителей производится следующими способами:
 - телефонное автоинформирование.
 5. Система телефонного автоинформирования имеет возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д.
- Е-mail-автоинформирование проводится среди потребителей по адресам электронной почты, добровольно предоставленным потребителями.