

Приложение
к приказу ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ»
от «04» сентября 2023 г. № 64/23

**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ»**

г. Москва
2023

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТАХ.....	3
3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СТАНДАРТОВ.....	4
4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	4
5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	5
6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	6
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	7
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ	16
10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	17
11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие стандарты (далее – Стандарты) разработаны во исполнение Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 (далее – Основные положения № 442), устанавливают общие требования к процессам взаимодействия с потребителями электрической энергии и направлены на обеспечение эффективной реализации прав, предоставленных потребителям законодательством Российской Федерации.

1.2. Стандарты вводятся в действие приказом генерального директора Общества.

1.3. Стандарты обязательны для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений Общества.

1.4. Стандарты пересматриваются по мере необходимости, а также в случае внесения изменений в нормативные правовые акты, регламентирующие стандарты качества обслуживания потребителей электрической энергии.

2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТАХ

«Общество» – общество с ограниченной ответственностью «РУСЭНЕРГОСБЫТ»;

«договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))» – договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), заключенный между Обществом и потребителем в простой письменной форме (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации), в отношении процесса поставки (продажи) электрической энергии (мощности);

«потребитель¹» – физическое или юридическое лицо, заключившее с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) либо обратившееся в соответствии с действующим законодательством для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));

«официальный сайт Общества» – официальная страница Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.ruses.ru/>), предоставляющая посетителю информацию об Обществе и его деятельности;

«единый контактный центр» – совокупность оборудования, программного обеспечения, сотрудников Общества и процессов для обеспечения заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи;

«очное обслуживание» – обслуживание посредством личного контакта потребителей с сотрудником (сотрудниками) Общества;

«заочное обслуживание» – обслуживание без личного контакта потребителей с сотрудником (сотрудниками) Общества, в том числе посредством официального сайта Общества, личных кабинетов потребителей, электронной почты, единого контактного центра, а также посредством почтовой связи;

«обращение» – направленное в адрес Общества или должностному лицу Общества в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение потребителя, адресованное Обществу или его должностному лицу;

«центр очного обслуживания» – структурное подразделение Общества, офис, предназначенный для очного обслуживания потребителей (приема потребителей (обращений потребителей) по вопросам энергопотребления, эксплуатации приборов учета, расчетов за потребленную электроэнергию и др.);

«личный кабинет физического лица» – персональная страница потребителя (физического лица) на официальном сайте Общества (<https://lkfl.ruses.ru/>) с возможностью просмотра информации в рамках его лицевого счета, а также использования онлайн-

¹ Для целей применения Стандартов термин потребитель используется в том числе применительно к покупателям электрической энергии.

сервисов, доступ к которой есть только у данного физического лица. Доступ к функционалу данного личного кабинета возможен после успешной процедуры регистрации и авторизации с использованием уникального логина и пароля, которые известны только данному физическому лицу;

«личный кабинет юридического лица» – персональная страница потребителя (юридического лица) на официальном сайте Общества (<https://lkul.ruses.ru/>) с возможностью просмотра информации в рамках его договора (-ов) энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), а также использования онлайн-сервисов, доступ к которой есть только у данного юридического лица. Доступ к функционалу данного личного кабинета возможен после успешной процедуры регистрации и авторизации с использованием уникального логина и пароля, которые известны только данному юридическому лицу;

«личный кабинет ГИС ЖКХ» – персональная страница потребителя на официальном сайте Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (<https://dom.gosuslugi.ru/>), предоставляющая потребителю информацию о жилищно-коммунальных услугах по жилью, которым он владеет. Доступ в данный личный кабинет осуществляется посредством подтвержденной записи на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СТАНДАРТОВ

3.1. Целью Стандартов является установление в Обществе единого подхода к качеству обслуживания потребителей, оптимизация и формализация процедур взаимодействия с потребителями, а также повышение эффективности обслуживания потребителей.

3.2. Предусмотренные Стандартами нормы и правила направлены:

- на исполнение требований законодательства, предъявляемых к качеству обслуживания потребителей;
- на повышение уровня качества обслуживания потребителей;
- на формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах потребителей, акционеров и сотрудников;
- на сохранение и расширение клиентской базы.

3.3. В своей коммерческой деятельности и деловых отношениях Общество руководствуется принципами, содержащимися в его Кодексе этики и Положении о недопустимости коррупции, размещенных на официальном сайте Общества. Общество в рамках реализации Стандартов рассчитывает, что потребители будут руководствоваться теми же принципами в рамках взаимодействия с Обществом.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

4.1. Принцип «доступности».

- Территориальная доступность – гарантирует потребителям возможность получения качественного обслуживания независимо от места проживания, нахождения;
- Организационная доступность – гарантирует потребителю создание Обществом необходимых организационно-материальных условий для качественного обслуживания потребителей;
- Информационная доступность – гарантирует потребителям беспрепятственный доступ к получению необходимой информации, а также полноту и достоверность такой информации в рамках всех процедур взаимодействия с Обществом: потребители информируются о договорных условиях энергоснабжения, порядке формирования стоимости электроэнергии (цен (тарифов) на электроэнергию и услуги, связанные с процессом энергоснабжения), а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых Обществом.

4.2. Принцип «обратной связи».

Принцип «обратной связи» гарантирует потребителям наличие реакции на обращение в установленный срок, а также возможность выразить мнение о качестве обслуживания по результатам рассмотрения обращения.

4.3. Принцип «объективности».

Принцип «объективности» гарантирует потребителям объективное и непредвзятое рассмотрение обращений с учетом фактических обстоятельств и нормативных предписаний.

4.4. Принцип «одного окна».

Принцип «одного окна» гарантирует потребителям, что при получении обращения потребителя сотрудники Общества делают все возможное для решения указанных в таком обращении вопросов, в том числе путем взаимодействия со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений с такой организацией, а в предусмотренных законом случаях – также в отсутствие договорных отношений с такой организацией.

4.5. Принцип «защиты персональных данных».

Принцип «защиты персональных данных» гарантирует потребителям, что Общество хранит, обрабатывает, а также обязуется защитить полученные от потребителей персональные данные в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Принцип «доступности» обеспечивается за счет организации разветвленной сети центров очного обслуживания, а также внедрения различных сервисов заочного обслуживания потребителей.

5.2. Принцип «обратной связи» обеспечивается путем предоставления различных каналов для связи (взаимодействия) в зависимости от индивидуальных предпочтений и возможностей потребителей, в том числе в целях выражения мнения о качестве обслуживания.

По выбору потребителя при условии наличия технической возможности ответ на обращение направляется ему посредством любого выбранного (указанного) потребителем канала связи (электронная почта, телефон, почтовая связь и т.д.). В случае если потребитель не указал предпочтительный канал связи, то ответ направляется потребителю любым возможным для Общества способом исходя из имеющейся в Обществе контактной информации потребителя, в том числе на электронную почту потребителя, почтовой связью.

Срок ответа на обращение потребителя не может превышать срок, установленный требованиями закона или предусмотренный условиями договора.

В случаях, когда действующим законодательством прямо определен конкретный способ связи с потребителем (способ направления ответа, информации и (или) документа; место размещения информации и (или) документа и т.д.), такая связь с потребителем (направление ответа, информации, документа и пр.) осуществляется посредством способа, предусмотренного законом.

5.3. В целях организации и поддержания системы централизованного обслуживания, направленной на развитие клиентоориентированного подхода при взаимодействии с потребителями, Общество обеспечивает наличие совокупности взаимосвязанных процессов, трудовых и программно-технических ресурсов, в частности:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- центров очного обслуживания для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления заочного обслуживания потребителей.

6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

6.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- индивидуальный подход к каждому потребителю;
- минимизация времени, затраченного потребителем на разрешение вопроса по обращению, в том числе посредством сокращения очных контактов потребителя с сотрудниками Общества;
- соблюдение сроков реагирования на обращения;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации потребителям посредством разнообразных коммуникаций;
- возможность очного и заочного обслуживания;
- устранение выявленных недостатков в работе с потребителями.

6.2. Ключевыми критериями взаимодействия с потребителями являются:

6.2.1. Обеспечение совместными действиями субъектов электроэнергетики надежности энергоснабжения потребителей и качества электрической энергии.

С целью обеспечения надежности энергоснабжения потребителей и качества электрической энергии в Обществе организован прием обращений потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии.

Приём обращений потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии осуществляется в рамках очного и заочного обслуживания потребителей в соответствии с разделами 7, 8 Стандартов.

Рассмотрение обращений по вопросам поставки электрической энергии ненадлежащего качества или прекращения поставки электрической энергии осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации или условиями договора.

Оповещение потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений осуществляются в рамках очного и заочного обслуживания потребителей в соответствии с разделами 7, 8 Стандартов и (или) в порядке и способом, прямо предусмотренными действующим законодательством.

6.2.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

6.2.2.1. С целью обеспечения качества клиентского обслуживания в Обществе реализованы:

- разработка, размещение и опубликование разработанных форм договора в соответствии требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;
- заключение с потребителями договоров в соответствии с разделом III Основных положений № 442;
- наличие и функционирование центров очного обслуживания потребителей, осуществление заочного обслуживания потребителей, а также наличие бесплатных телефонных каналов связи с потребителями;
- снятие и прием показаний приборов учета, а также прием показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть «Интернет» и др.), в порядке, предусмотренном разделом X Основных положений № 442;
- выставление потребителю счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть «Интернет» и др.);
- возможность внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи

электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно в адрес Общества без оплаты комиссии;

- прием обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

- прием иных обращений потребителей (покупателей) письменно и устно, в том числе посредством телефонной связи, сети «Интернет», электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя за 1 обращение.

6.2.2.2. С целью информирования потребителей Общество размещает в центрах очного обслуживания и на официальном сайте Общества, а также предоставляет по запросу потребителя следующую информацию:

- основную информацию об Обществе (наименование, реквизиты, номера телефонов, адрес электронной почты и т.п.);
- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), разработанные в соответствии с пунктом 33 Основных положений № 442, а также формы договоров купли-продажи электрической энергии (мощности), произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика, разработанные в соответствии с требованиями пункта 65(3) Основных положений № 442;
- настоящие Стандарты и изменения к ним (при наличии);
- адреса мест, способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), в том числе без оплаты комиссии;
- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- график и порядок обслуживания потребителей в центрах очного обслуживания, адреса и телефоны (при наличии) центров очного обслуживания, категории потребителей, которые обслуживаются в конкретном центре очного обслуживания, информация о предоставленных каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- порядок подачи обращений (претензий, жалоб);
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Очное обслуживание потребителей осуществляется посредством личного контакта потребителя с работниками Общества. В рамках очного обслуживания для потребителя доступны:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- прием показаний приборов учета электрической энергии;

- начисление платы и выставление счетов на оплату электрической энергии;
- прием всех обращений в адрес Общества, в том числе по вопросам поставки некачественной электроэнергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
- выдача различных справок, выписок (например, выписки по лицевым счетам и т.п.);
- информирование потребителей по любым вопросам, связанным с процессом энергоснабжения в соответствии с требованиями законодательства.

7.2. Организация инфраструктуры при очном обслуживании потребителей осуществляется в центрах очного обслуживания в часы их работы. Список адресов и график работы центров очного обслуживания размещен на официальном сайте Общества. Количество и места расположения центров очного обслуживания определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

7.3. Требования к помещениям для приема потребителей:

- у центрального входа в центр очного обслуживания должна быть размещена информационная вывеска с наименованием Общества и с информацией о режиме работы центра очного обслуживания;
- в помещении приема потребителей на видном месте должен быть размещен информационный стенд с информацией, предусмотренной действующим законодательством;
- все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в надлежащем состоянии (ремонт, оформление, уборка);
- помещения должны быть обеспечены необходимой мебелью, оргтехникой, канцтоварами.

7.4. Требования к персоналу, осуществляющему прием потребителей, содержанию рабочего места, общению с потребителями.

7.4.1. Требования к содержанию рабочего места:

- рабочее место сотрудника Общества в помещении центра очного обслуживания должно содержаться в чистоте и порядке без размещения на рабочем месте предметов, не имеющих прямого отношения к служебной деятельности.

7.4.2. Требования к внешнему виду сотрудника Общества в помещении центра:

- внешний вид сотрудника Общества не должен быть вызывающим и (или) небрежным.

7.4.3. Требования по общению с потребителями:

- общение с потребителями должно происходить в уважительной и приветливой форме;
- не должно возникать ситуации, при которой в центре очного обслуживания в его рабочие часы отсутствуют сотрудники Общества (когда потребитель находится в центре очного обслуживания один).

7.5. Организация приема потребителей.

7.5.1. Прием потребителей организуется в каждом центре очного обслуживания.

7.5.2. Очное обслуживание потребителей производится в часы работы соответствующего центра очного обслуживания Общества. В случаях, если дни (часы) приема потребителей не совпадают с рабочими днями (часами работы) структурного подразделения, об этом должно быть дополнительно указано на вывеске у входа в здание; информационном стенде, размещенном в центре очного обслуживания потребителей; на официальном сайте Общества.

7.5.3. Правила обслуживания потребителей.

Потребитель может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах очного обслуживания.

При необходимости получения информации и консультаций потребитель имеет право взаимодействовать с любым сотрудником Общества. При этом сотрудник Общества, выслушав обращение потребителя, обязан уведомить потребителя находится ли данный

вопрос в его компетенции. В случае, если возникший вопрос не относится к компетенции сотрудника, к которому обратился потребитель, такой сотрудник обязан указать должностное лицо, к которому потребителю следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции сотрудника Общества, сотрудник обязан либо предоставить обратившемуся полную информацию по данному вопросу непосредственно в момент обращения, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена. Срок подготовки информации определяется в соответствии с требованиями действующего законодательства или условиями договора. В таком случае результат разрешения вопроса по обращению потребителя предоставляется потребителю с учетом его пожелания любым из способов связи при наличии технической возможности (посредством телефонной связи, электронной почты и др.).

В случае если потребитель не удовлетворен пояснениями сотрудника, он вправе обратиться к непосредственному руководителю сотрудника, а также к заместителю руководителя или руководителю структурного подразделения Общества.

7.6. Принципы урегулирования конфликтов.

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

7.6.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать ситуации, когда может возникнуть конфликт и избегать таких ситуаций;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

7.6.3. В случае возникновения обстоятельств, которые по мнению сотрудника могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

7.6.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

7.6.5. Все сотрудники Общества должны неукоснительно соблюдать Положение о недопустимости коррупции, принятое в Обществе.

7.6.6. В случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, сотрудник Общества оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, корректно прекратив контакт, и сообщить потребителю о недопустимости злоупотребления своими правами.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация заочного обслуживания потребителей обеспечивает взаимодействие между Обществом и потребителем без личного контакта с работниками Общества и осуществляется следующими способами.

8.1.1. Заочное обслуживание физических лиц осуществляется посредством:

- интернет-обслуживания, в том числе:
 - через официальный сайт Общества;
 - через личный кабинет физического лица;
 - через личный кабинет ГИС ЖКХ;
 - путем направления электронного обращения на официальную электронную почту Общества;
- почтовой связи путем направления письменного обращения на почтовый адрес Общества;

- телефонного обслуживания.

8.1.2. Заочное обслуживание юридических лиц осуществляется посредством:

- интернет-обслуживания, в том числе:

- через официальный сайт Общества;

- через личный кабинет юридического лица;

- путем направления электронного обращения на официальную электронную почту

Общества;

- почтовой связи путем направления письменного обращения на почтовый адрес

Общества;

- телефонного обслуживания.

8.2. Организация интернет-обслуживания потребителей.

8.2.1. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством официального сайта Общества.

8.2.1.1. Данный вид интернет-обслуживания потребителей организуется на официальном сайте Общества, посредством которого производится информирование потребителей всех категорий: физических и юридических лиц. На официальном сайте Общества для потребителей реализуются онлайн-сервисы и разделы, с помощью которых они могут:

- передавать показания приборов учета посредством онлайн-сервиса «Передать показания» (только для физических лиц);

- производить оплату (без комиссионного сбора) за потребленную электроэнергию посредством онлайн-сервиса «Оплата без комиссии»;

- оформлять подписку на получение квитанции в электронном виде посредством онлайн-сервиса «Электронная квитанция» (только для физических лиц);

- направлять обращения посредством онлайн-сервиса «Виртуальная приемная»;

- получать справочную информацию об Обществе посредством раздела «О компании», а также полезную информацию в рамках обслуживания посредством раздела «Потребителям».

8.2.1.2. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством онлайн-сервиса «Виртуальная приемная», осуществляется следующим образом:

- обращение составляется по принципу «диалоговое окно» с обязательными полями для заполнения;

- любое обращение проходит обязательную процедуру автоматической идентификации потребителя;

- после автоматической идентификации потребителя обращение автоматически сортируется, направляется на электронную почту соответствующего структурного подразделения Общества и регистрируется;

- после регистрации обращения назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;

- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;

- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);

- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя;

- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя.

8.2.2. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством личных кабинетов.

8.2.2.1. Данный вид интернет-обслуживания потребителей организуется в личном кабинете физического лица и личном кабинете юридического лица, посредством которых потребителям предоставляется удаленный доступ к их персональному личному кабинету с данными по их лицевому счету/договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).

В рамках личного кабинета для потребителей реализуются онлайн-сервисы и разделы, с помощью которых они могут:

№ п/п	Онлайн-сервисы и разделы личного кабинета физического лица	
1.	Передать показания приборов учета	Онлайн-сервис «Передать показания»
2.	Произвести оплату (без комиссионного сбора) за потребленную электроэнергию	Онлайн-сервис «Оплата без комиссии»
3.	Взаимодействовать с Обществом по вопросам, связанным с процедурой заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи), в том числе до завершения процедуры технологического присоединения	Раздел «Обращения» и раздел «Уведомления»
4.	Получить информацию в соответствии с Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 № 890	Раздел «ИСУ»
5.	Просмотреть в онлайн режиме статистику по начислениям, оплатам и потребленному объему электрической энергии в дифференциации по месяцам	Раздел «Статистика»
6.	Направить обращение, в том числе запрос на соответствие качества обслуживания Стандартам	Раздел «Обращения»
7.	Получать уведомления, в том числе информацию по обращению (см. п. 6)	Раздел «Уведомления»
8.	Просмотреть информацию о действующем тарифе и об установленном (-ых) приборе (-ах) учета электроэнергии	Раздел «Реквизиты»
9.	Просмотреть в онлайн-режиме и скачать электронные платежные документы (квитанции) и чеки об оплате	Онлайн-сервис «Скачать квитанцию» и Онлайн-сервис «Получить чек»
10.	Просмотреть информацию о текущей задолженности и о последних начислениях	Главная страница

№ п/п	Онлайн-сервисы и разделы личного кабинета юридического лица	
1.	Передать показания приборов учета	Онлайн-сервис «Передать показания»
2.	Произвести оплату (без комиссионного сбора) за потребленную электроэнергию	Онлайн-сервис «Оплата без комиссии»
3.	Взаимодействовать с Обществом по вопросам, связанным с процедурой заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи), в том числе до завершения процедуры технологического присоединения	Раздел «Обращения», раздел «Уведомления», раздел «Заклучить договор» и раздел «Добавить договор»
4.	Получить информацию в соответствии с Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 № 890	Раздел «ИСУ»
5.	Просмотреть в онлайн-режиме статистику по начислениям, оплатам и потребленным объемам электрической энергии (мощности) в дифференциации по месяцам	Раздел «Статистика»
6.	Направить обращение, в том числе запрос на соответствие качества обслуживания Стандартам	Раздел «Обращения»
7.	Получать уведомления, в том числе информацию по обращению (см. п. 6)	Раздел «Уведомления»
8.	Просмотреть информацию о действующем тарифе и об установленном приборе (-ах) учета электроэнергии	Раздел «Реквизиты договора»
9.	Просмотреть информацию о текущей задолженности и о последних начислениях	Главная страница и раздел «Начисления»

8.2.2.2. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством личных кабинетов потребителей, осуществляется следующим образом:

- обращение составляется по принципу «диалоговое окно» с обязательными полями для заполнения (при необходимости потребитель может прикреплять документы);
- любое обращение проходит обязательную процедуру автоматической идентификации потребителя;
- после идентификации потребителя обращение автоматически сортируется, направляется на электронную почту соответствующего структурного подразделения Общества и регистрируется;
- после регистрации обращения назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;
- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);

- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя;

- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя.

8.2.3. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством личного кабинета ГИС ЖКХ.

8.2.3.1. Данный вид интернет-обслуживания потребителей организуется в личном кабинете ГИС ЖКХ, посредством которого потребителям предоставляется удаленный доступ к их персональному личному кабинету с данными по помещению (-ям), которые находятся у них в собственности.

В личном кабинете ГИС ЖКХ для потребителей в рамках взаимодействия с Обществом реализуются онлайн-сервисы и разделы, с помощью которых они могут:

- передавать показания приборов учета посредством онлайн-сервиса «Передать показания приборов учета»;

- производить оплату за электроэнергию посредством онлайн-сервисов «Оплатить ЖКУ» и «Оплатить ЖКУ по любому лицевому счету»;

- направлять обращения посредством онлайн-сервиса «Направить обращение или жалобу»;

- просматривать в онлайн-режиме статистику по начислениям, потребленному объему электрической энергии в дифференциации по месяцам.

8.2.3.2. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством личного кабинета ГИС ЖКХ, осуществляется следующим образом:

- обращение составляется по принципу «диалоговое окно» с обязательными полями для заполнения (по необходимости потребитель может прикреплять документы). Часть информации о потребителе предзаполняется системой автоматически на основании его персональных данных;

- любое обращение проходит обязательную процедуру автоматической идентификации потребителя и автоматической регистрации;

- после идентификации потребителя и регистрации обращение сортируется в ручном режиме и направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Общества;

- в структурном подразделении Общества назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившие обращения;

- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;

- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);

- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя;

- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя.

8.2.4. Организация интернет-обслуживания потребителей посредством электронного обращения.

Данный вид интернет-обслуживания потребителей организуется путем отправки электронных обращений потребителем на официальную электронную почту Общества (info@ruses.ru).

Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством официальной электронной почты Общества, осуществляется следующим образом:

- обращение составляется потребителем в свободной форме, если законом или договором не предусмотрено иное (по необходимости потребитель может прикреплять документы);
- любое обращение проходит обязательную процедуру идентификации потребителя;
- в случае, если обращение потребителя не удалось идентифицировать, то сотрудник Общества оставляет за собой право не рассматривать данное обращение;
- после идентификации потребителя обращение сортируется в ручном режиме и направляется на электронную почту соответствующего структурного подразделения Общества и автоматически регистрируется;
- в структурном подразделении Общества назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившие обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;
- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя (по необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);
- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя;
- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя.

8.3. Организация обслуживания потребителей посредством почтовой связи.

Данный вид обслуживания потребителей осуществляется путем направления потребителями письменного обращения на почтовый адрес Общества, а также включает в себя отправку Обществом почтовых отправлений в адрес потребителей в целях удаленной передачи документов потребителю.

Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством почтовой связи, осуществляется следующим образом:

- обращение составляется потребителем в свободной форме, если законом или договором не установлено иное;
- любое обращение проходит обязательную процедуру идентификации потребителя;
- после идентификации потребителя обращение регистрируется и направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Общества, где назначается исполнитель, ответственный за подготовку ответа на поступившее обращение;
- все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством или договором;

- ответ на обращение должен содержать полную информацию по сути заданного потребителем вопроса, ФИО и контактные данные исполнителя, а также подпись уполномоченного лица (при необходимости исполнитель имеет возможность прикрепить документы к отправлению);

- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив об этом руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя;

- в случае, если обращение потребителя содержит вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнитель оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, уведомив руководителя соответствующего структурного подразделения Общества и самого потребителя.

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение.

8.4. Организация телефонного обслуживания потребителей.

8.4.1. Данный вид обслуживания потребителей организуется путем обращения в единый контактный центр. Все телефонные номера, в том числе по которым осуществляется телефонное обслуживание потребителей, размещаются на официальном сайте Общества, на информационных стендах в центрах очного обслуживания, а также указываются в платежных документах (квитанциях) потребителей-физических лиц. Использование личных телефонных номеров сотрудников Общества недопустимо.

В рамках единого контактного центра для потребителей реализуются сервисы, с помощью которых они могут:

- передавать показания приборов учета посредством выбора в тоновом режиме одноименного пункта меню;

- оставить обращение, в том числе вопрос по энергоснабжению и расчетам, вопрос по порядку заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), а также обращение по качеству электроснабжения и жалобу на действия сотрудников Общества посредством выбора в тоновом режиме одноименных пунктов меню.

8.4.2. Организация обработки обращений потребителей, поступивших посредством телефонной связи:

- контактный номер единого контактного центра является единым на всей территории Российской Федерации;

- звонок потребителя в единый контактный центр является для него бесплатным, за исключением случаев, когда потребитель находится за пределами Российской Федерации;

- при обращении потребителя в единый контактный центр производится запись телефонного разговора, о чем потребитель предупреждается в начале телефонного разговора;

- любой звонок потребителя в единый контактный центр проходит обязательную процедуру автоматической регистрации;

- в случае обращения потребителя в единый контактный центр в рабочие часы, потребитель либо проходит процедуры самоидентификации (необходимо назвать номер лицевого счета), либо его идентификация происходит в процессе взаимодействия с оператором единого контактного центра или с сотрудником структурного подразделения Общества (в зависимости от выбранного потребителем пункта голосового меню). В случае если по каким-либо причинам потребитель затрудняется предоставить сведения, позволяющие его идентифицировать, то оператор единого контактного центра или

сотрудник структурного подразделения Общества рекомендует потребителю перезвонить в единый контактный центр после уточнения потребителем данных, необходимых для его идентификации;

- при обращении потребителя в единый контактный центр оператор единого контактного центра или сотрудник структурного подразделения Общества, ответивший на звонок потребителя, обязан поприветствовать потребителя и представиться, назвав свои имя, должность и название Общества;

- оператор единого контактного центра или сотрудник структурного подразделения Общества обязан выслушать обращение потребителя, после чего предоставить потребителю информацию (ответ) по существу заданного им вопроса;

- в случае, если оператор единого контактного центра по какой-либо причине не может предоставить потребителю ответ на его обращение, то такой оператор единого контактного центра, уведомив потребителя, должен соединить потребителя с сотрудником структурного подразделения Общества, у которого потребитель может получить ответ на свое обращение;

- в случае, если оператор единого контактного центра по какой-либо причине не может предоставить потребителю ответ на его обращение и у оператора отсутствует возможность соединить потребителя с сотрудником структурного подразделения Общества для получения ответа на обращение, то такой оператор единого контактного центра, уведомив потребителя, должен зафиксировать его обращение (в том числе, контактные данные для обратной связи) и после завершения разговора с потребителем направить данное обращение на электронную почту соответствующего структурного подразделения Общества для его последующего рассмотрения;

- сотрудник структурного подразделения Общества, с которым оператор единого контактного центра соединил потребителя, обязан поприветствовать потребителя и представиться, назвав свои имя, должность и название Общества, выслушать обращение потребителя, после чего предоставить потребителю ответ по существу заданного вопроса;

- в случае, если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления и (или) угрозы в адрес Общества или сотрудника (-ов) Общества, оператор единого контактного центра или сотрудник структурного подразделения Общества оставляет за собой право не рассматривать такое обращение, корректно прекратив телефонный контакт и сообщить потребителю о недопустимости злоупотребления своими правами;

- в случае обращения потребителя в единый контактный центр в нерабочие часы он имеет возможность воспользоваться только сервисом для передачи показаний. При этом потребитель обязан пройти процедуру самоидентификации (необходимо назвать номер лицевого счета).

Во время телефонного общения с потребителями к сотрудникам Общества предъявляются следующие требования:

- грамотное и вежливое общение;
- оперативное реагирование на поступающий звонок.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

9.1. В настоящем разделе содержатся требования к организации обратной связи Общества с потребителем в целях предоставления потребителю возможности выразить мнение о качестве очного и(или) заочного обслуживания по результатам рассмотрения обращения.

9.2. При взаимодействии с потребителями сотрудники Общества обязаны руководствоваться действующим законодательством, условиями договора с потребителем, а также действующими в Обществе внутренними локальными документами.

9.3. По способу организации обратной связи связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе);

- пассивную (Общество обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

9.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о качестве обслуживания;
- иное.

9.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения потребителей;
- телефонные обращения;
- виртуальная приемная на официальном сайте Общества;
- личный кабинет физического лица и личный кабинет юридического лица на официальном сайте Общества;

- личный кабинет ГИС ЖКХ;
- электронная почта (info@ruses.ru).

9.6. Общество не взимает плату за обращение потребителя по любым каналам связи.

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

9.8. Ответ на обращение (жалобу, предложение, отзыв) потребителя направляется потребителю в соответствии с порядком, предусмотренным п. 5.2 Стандартов.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

10.1. Информационное взаимодействие с потребителями осуществляется с использованием следующих форм:

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

10.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании потребителей по вопросам, связанным с процессом энергоснабжения, путём размещения информации в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте Общества, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи и т.д.

10.3. Инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и (или) официальный сайт Общества.

10.4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя.

10.5. Предоставление потребителю информации по инициативе Общества осуществляется через очные и заочные каналы информационного взаимодействия.

10.6. По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

10.7. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;

- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества, кроме перечней документов, которые в соответствии с

требованиями законодательства размещаются Обществом в центрах очного обслуживания и на официальном сайте Общества, а также предоставляются по запросу потребителя в установленном порядке;

- образцы оформления документов (заявлений, бланков и т.п.), а также требования к ним, разработанные Обществом для удобства потребителей (при их наличии), кроме типовых форм документов, которые в соответствии с требованиями законодательства размещаются Обществом в центрах очного обслуживания и на официальном сайте Общества, а также предоставляются по запросу потребителя в установленном порядке;

- схема размещения сотрудников и режим приема ими посетителей;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

10.8. Очное информирование включает в себя расположенные в центрах очного обслуживания потребителей информационные стенды, информационные листовки и буклеты.

11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

11.1. Контроль в Обществе за соблюдением Стандартов в целях обеспечения повышения качества обслуживания потребителей осуществляется посредством проведения следующих мероприятий:

- анализа обратной связи, поступающей от потребителей по итогам рассмотрения их обращений;

- анализа записей телефонных разговоров сотрудников Общества с потребителями;

- анализа записей в журналах приема посетителей, заполняемых сотрудниками Общества в центрах очного обслуживания;

- мониторинга количества обращений потребителей (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации);

- анализа среднего за календарный месяц времени ожидания потребителей в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания сотрудником Общества (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации);

- анализа среднего за календарный месяц времени обслуживания сотрудниками Общества потребителей очно и (или) по каналам заочного обслуживания (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации);

- мониторинга режима работы каналов заочного обслуживания в течение года (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации).

11.2. По итогам проведенных мероприятий, указанных в пункте 11.1 настоящих Стандартов, при необходимости Общество разрабатывает перечень дополнительных мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей.