

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор
С.Ю. Мурадов



Приказ №

09

от «01»

02

2024г.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(ПОКУПАТЕЛЕЙ) ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ**

г. Кисловодск, 2024г.

ВВЕДЕНИЕ

Стандарт качества обслуживания - это свод правил обслуживания Потребителей АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»» (далее – Общество).

Правила гарантируют, что взаимодействие с каждым Потребителем будет обеспечено на высшем уровне, все запросы Потребителей будут обработаны качественно и своевременно.

Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых Обществом.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт качества обслуживания Потребителей АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями Общества при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.2 Стандарт вводится в действие Приказом Генерального директора Общества.

1.3 Стандарт обязателен для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений Общества.

1.4 В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, ...», включая:
 - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту Стандарта — Правила недискриминационного доступа);
 - Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям (далее по тексту Стандарта — Правила технологического присоединения).

- «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 (далее по тексту Стандарта — Правила предоставления коммунальных услуг);
- «Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст).

2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ

Общество – Акционерное общество «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ».

Гарантирующий поставщик - электрической энергии - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему потребителем, в отношении энергопринимающих устройств, расположенных в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика.

Потребитель – физическое или юридическое лицо заключившее договор с гарантирующим поставщиком, либо обратившееся в соответствии с действующим законодательством РФ для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности).

Договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) – публичный договор, заключенный между Обществом и потребителем в простой письменной форме (если иное не предусмотрено законодательством РФ), в отношении процесса поставки (продажи) -приобретения электрической энергии (мощности) и отвечающий требованиям нормативно-правовых актов РФ.

Очное обслуживание – обслуживание потребителя посредством личного контакта с сотрудниками Общества, осуществляется в подразделениях Общества.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителя без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте, электронной почте, посредством официального сайта.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания потребителя с использованием сети Интернет. Организуется на базе официальных сайтов Общества ksbyt.ru, kielset.ru.

Обращение – направленное Потребителем в адрес Общества или должностного лица письменное или устное заявление. Обращением может быть: запрос информации, пожелания к работе Общества и т.п.

Жалоба – направленное Потребителем в адрес Общества или должностного лица письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом

интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и т.д.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм, правил, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества с потребителями, единых требований к качеству обслуживания Обществом потребителей.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

4.1 Принцип «доступности»:

- Территориальная доступность гарантирует потребителю качественное и оперативное обслуживание независимо от места его проживания, нахождения;

- Организационная доступность - потребителю не может быть отказано в предоставлении запрашиваемой услуги при выполнении им требований, необходимых для оказания данной услуги;

- Информационная доступность гарантирует потребителю полноту и достоверность информации обо всех процедурах взаимодействия с Обществом. Потребители надлежащим образом информируются о договорных условиях электроснабжения, стоимости услуг, порядке формирования цен (тарифов) на оплату электроэнергии, а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых Обществом.

4.2 Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности Общества в ответ на потребности потребителей.

4.3 Принцип «объективности».

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из условия добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Качество рассмотрения обращений потребителей не зависит от юридических и технических знаний потребителя в вопросах электроснабжения.

4.4. Принцип «одного окна», т.е. при получении обращения потребителя, сотрудники Общества самостоятельно решают вопросы со сторонними организациями (в случае такой необходимости) при наличии соответствующих договорных отношений.

4.4 Защита персональных данных.

Общество хранит, обрабатывает, а также обязуется защитить полученные от потребителей персональные данные в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1 Процесс обслуживания потребителей в Обществе организован таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований потребителей, в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения (купли-продажи) электроэнергии.

5.2. В целях оперативного взаимодействия с потребителями, Общество предоставляет следующие каналы связи, в зависимости от индивидуальных возможностей и

предпочтений потребителя:

- очное обслуживание потребителя в офисе Общества;
- по телефонам Общества;
- личный кабинет на сайте Общества
- электронная почта: info@ksbyt.ru.

5.3 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания;
- офиса (центра очного обслуживания) для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчётов с потребителями, а также регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов.

5.4 С учетом настоящего Стандарта в Обществе разработаны следующие внутренние локальные документы:

- Положение о защите персональных данных потребителей и контрагентов;
- Порядок уничтожения и обезличивания персональных данных,
- Должностные и иные инструкции сотрудников Общества, осуществляющих взаимодействие с потребителями.

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 потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе, посредством сокращения очных контактов потребителей Общества;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- предоставление информации потребителям, посредством разнообразных коммуникаций;
- единообразии требований к качеству предоставляемых услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- возможность получения услуги в любом подразделении Общества

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

- Обеспечение качества электроснабжения.

С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема обращений потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии и/или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии и/или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения нарушений, в соответствии с требованиями п.7.1. Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии.

В случае получения Обществом обращения потребителя электрической энергии, связанного с нарушением требований к обеспечению надежности снабжения электрической энергией и ее качества, копия такого обращения, а также приложенные к нему документы, в течение 2 рабочих дней после их получения направляются сетевой

организации, с которой заключен договор оказания услуг по передаче электрической энергии в интересах такого потребителя. На основании обращения потребителя Общество и сетевая организация в течение 15 рабочих дней со дня его поступления проводят проверку, изложенных в обращении фактов. Не позднее 2 рабочих дней со дня получения ответа от сетевой организации, Общество направляет ответ по существу потребителю.

- Обеспечение качества Потребительского обслуживания.

Потребительское обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора электроснабжения (купли-продажи), прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с потребителей за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений потребителей в адрес Общества, а также информирование потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Общество размещает в центрах очного обслуживания или на сайтах Общества ksbyt.ru, kielset.ru, следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) в письменной форме и порядке его заключения, а также порядка получения информации о состоянии процесса заключения договора с Потребителем;
- Типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электроэнергии (мощности)) для различных категорий потребителей;
- Разработанный и внедренный Стандарт качества обслуживания потребителей;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электроэнергии (мощности));
- Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Размер и порядок расчета стоимости цены электрической энергии (мощности);
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания потребителей в офисе Общества и режим работы;
- Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- Иные часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей и ответы на них;
- Размер задолженности за электроэнергию (*предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в счетах на оплату*).

Показания приборов учета электроэнергии принимаются от потребителей по телефону, с помощью личного кабинета потребителя на официальном сайте Общества ksbyt.ru, при личном посещении офиса Общества, через абонентский ящик потребителя, установленный на входе в офис Общества.

Потребителям выставляются платежные документы (счета), которые

доставляются через систему ГИС ЖКХ, распечатываются Потребителем самостоятельно через сервис «Личный кабинет потребителя» на официальном сайте Общества, посредством электронного документооборота или личном посещении офиса Общества (юридические лица).

Потребителю предоставляется возможность внесения платы по договору электроснабжения (купли-продажи) как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные на сайте Общества так и напрямую, через кассу Общества, без оплаты комиссии.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании потребителей осуществляется в офисе Общества.

- Адрес, контактные телефоны, график работы подразделений Общества размещен на официальном сайте Общества и на информационном стенде перед входом в здание, где располагается офис организации.

7.2 Требования к помещениям для приема (обслуживания) потребителей

- Необходимо размещение информационных вывесок:
 - у центрального входа в помещение (вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы);
 - у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием подразделения Общества).
- В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения должны быть оборудованы:
 - охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- Помещение для обслуживания потребителей должно соответствовать следующим требованиям:
 - рабочие места специалистов, осуществляющих приём потребителей, должны быть выполнены в виде общей стойки приёмной с изолированными окнами для приема посетителей;
 - обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для потребителей, оборудованных пишущими ручками и бумагой.
 - Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

7.3 Организация приема потребителей

- Очное обслуживание потребителей производится по графику приема соответствующего структурного подразделения Общества, об этом должно быть дополнительно указано на вывеске у входа в здание.
- Правила обслуживания потребителя:
 - В случае если Потребитель не удовлетворен пояснениями сотрудника, он обращается к руководителю структурного подразделения Общества.
 - - В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена потребителю в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для потребителя.
 - При необходимости получения информации и консультаций Потребитель имеет право взаимодействовать с любым сотрудником Общества.

- При этом сотрудник Общества, выслушав обращение потребителя, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции.
- В ином случае сотрудник Общества обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции сотрудника Общества - он обязан либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена потребителю.
- Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 30 календарных дней, в исключительных случаях срок может быть продлен.

7.4. Принципы урегулирования конфликтов

- Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителя.
- Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:
 - стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
 - не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
 - соблюдать принцип конфиденциальности.
- 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.
- При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
- Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения потребителей, стремясь обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Система заочного обслуживания обеспечивает связь между гарантирующим поставщиком и потребителем и включает интернет-обслуживание (посредством личного кабинета потребителя на сайте Общества, электронного документооборота) электронную переписку, почтовую переписку (в том числе факс), и телефонное обслуживание.

8.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи:

- Потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи:
 - прямой телефонный контакт.
- Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются в счетах на оплату, платежных документах; на официальном сайте Общества .
- По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если сотрудник, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для потребителя требует некоторого времени (более 2 минут), Потребителю сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда

по согласованию с Потребителем перезванивает сотрудник Общества).

- Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Общества.

- В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес сотрудника Общества или организации, сотрудник Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

8.3 Порядок заочного обслуживания потребителей посредством переписки:

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

- Письменное обращение может быть направлено Потребителем по юридическому или почтовому адресу Общества либо представлено лично в канцелярию Общества.
- Любое письменное обращение в адрес Общества регистрируется и обрабатывается.
- После регистрации обращение направляется генеральному директору, который отписывает его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
- Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено сотрудниками Общества не позднее 30 календарных дней, с даты регистрации обращения потребителя.
- Ответ на письменное обращение потребителя должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя, и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
- Действия по письменному обращению потребителя не производятся в случаях:
 - если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
 - если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Потребителю направляется уведомление о предоставленном ранее ответе на данный вопрос;
 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну. Потребителю направляется уведомление о невозможности предоставить ответ на данный вопрос;
 - Письменное обращение потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные потребителя.

10. **ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

10.1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

- Интерактивное интернет - обслуживание потребителей организуется на базе сайтов Общества ksbyt.ru, kielset.ru.
- На сайте обслуживание потребителей осуществляется путем публикации:

- Информации о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
- Проектов договоров электроснабжения (купли-продажи) – в данном разделе размещены типовые формы договоров электроснабжения (купли-продажи);
- Нормативов потребления – указаны действующие нормативы потребления для потребителей -физических лиц.
- Стандарта обслуживания потребителей;
- Списка возможных мест оплаты в зависимости от места жительства потребителя;
- Ввода показаний электросчетчиков – через личный кабинет Потребитель может передать показания прибора учета, направить обращение в Общество;
- Контактной информации – в данном разделе размещены контактные адреса и телефоны офиса Общества;
- Контактной информации для взаимодействия с сетевыми организациями.

10.2 Интернет обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
 - удовлетворение электронных обращений потребителей.
- Обращение может быть направлено Потребителем по адресу электронной почты в приемную Общества, через систему ГИС ЖКХ.
 - Любое обращение посредством электронной почты, направленное через приемную Общества регистрируется.
 - После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
 - Обращение посредством электронной почты рассматривается сотрудниками Общества в течение 30 календарных дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен.
 - Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Потребителем, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
 - В случае предоставления Потребителем адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

11.1 При взаимодействии с потребителями сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством РФ, а также действующими в Обществе внутренними локальными документами, при рассмотрении обращений потребителей, в том числе по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества.

- По отношению потребителя и Общества обратная 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).
- По способу выражения обратная связь подразделяется на:
 - предложения;

- отзывы о деятельности;
- жалобы.
- Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
 - устные и письменные обращения потребителей (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
 - телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
 - электронная почта.
- Обращение потребителя по любым каналам связи является бесплатным.
- Сотрудники Общества систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения и отзывы.
 - По выбору потребителя ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного Потребителем канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение потребителя соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение потребителя.
 - Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе проводятся опросы, анкетирование и т.д.

12. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- 12.1 Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:
- массовое информационное взаимодействие;
 - индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
 - предоставление информации по инициативе Общества.
 - Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Общества, информировании потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Обществом, путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальных сайтах Общества, и т.д.
 - Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и официальные сайты Общества.
 - Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Потребителю услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя форме.
 - Предоставление Потребителю информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.
 - По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации:
 - справочная информация;
 - напоминания/сообщения.
 - К справочной информации относятся:
 - Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
 - настоящий Стандарт;
 - об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- режим приема сотрудниками Общества посетителей;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.
- К напоминаниям/сообщениям относится информирование:
 - о наличии задолженности;
 - о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в помещении и на входе в здание офиса Общества.
- На информационных стендах Потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

13. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

13.1 Для контроля и анализа качества обслуживания потребителей в Обществе проводятся следующие мероприятия:

- Анкетирование для оценки качества обслуживания и его улучшению потребителями (Приложение №1).
- Очный опрос потребителей по качеству обслуживания.

В помещении обслуживания потребителей располагается книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).

Анкета для оценки качества обслуживания и его улучшению потребителями

Просим Вас заполнить анкету по качеству обслуживания потребителей АО «Горэлектросеть». Данное исследование поможет нам проанализировать и позволит понять Ваши пожелания для их реализации и повышения качества обслуживания.

Анкета состоит из 5 вопросов, ответы на которые предусматривают выставление баллов от 0 до 5, в зависимости от удовлетворённости по каждому приведённому критерию (5 – максимальный балл). Подставьте под цифрой галочку (V), соответствующую степени Вашей удовлетворённости по конкретному вопросу.

1. Как Вы оцениваете качество обслуживания в Обществе?

0	1	2	3	4	5

2. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудников?

0	1	2	3	4	5

3. Устраивает ли Вас качество предоставления услуг?

0	1	2	3	4	5

4. При звонке (письменном обращении) в АО «Горэлектросеть», была ли Вам дана исчерпывающая информация по интересующему Вас вопросу?

0	1	2	3	4	5

5. Ваши пожелания по обслуживанию потребителей

Спасибо за Ваши ответы и время, потраченное на заполнение анкеты.