



ОАО «Сахалинэнерго»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)
ОАО «САХАЛИНЭНЕРГО»

2014 г.

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)
ОАО «САХАЛИНЭНЕРГО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....стр. 3-4
2. Определения терминов, применяемых в стандарте.....стр.5-6
3. Цели и задачи.....стр.7
4. Принципы взаимодействия компании с клиентамистр.7-8
5. Организационно-нормативное обеспечение.....стр.8-13
6. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами....стр.13-17
7. Организация очного обслуживания.....стр.17-27
8. Организация заочного обслуживания.....стр.28-35
- 8.4. Организация интерактивного обслуживания.....стр.35-42
9. Организация обратной связи с клиентами.....стр.43-44
10. Требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении
сбытовой деятельности.....стр.45-60
11. Информационное обеспечение клиентов.....стр.60-63
12. Контроль и анализ качества обслуживания клиентов.....стр.63

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) ОАО «Сахалинэнерго» - это свод правил обращения с клиентом, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания клиентов, создание комфортных условий при оказании услуг, порядок урегулирования конфликтов, рассмотрения жалоб, способы контроля за исполнением настоящего Стандарта и многое другое.
- 1.2. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) ОАО «Сахалинэнерго» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим общие требования к клиентскому обслуживанию в ОАО «Сахалинэнерго» при оказании услуг в сфере энергосбытовой деятельности.
- 1.3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями- физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.
- 1.4. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго».
- 1.5. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
- Гражданский кодекс Российской Федерации.
 - Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. Федерального закона от 06.12.2011 N 401-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 29.06.2012 N 96-ФЗ, от 30.12.2012 N 291-ФЗ).

- Закон РФ от 07 февраля 1992 г. №23001 «О защите прав потребителей».
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (в ред. Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 N 442).
- 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».
- Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».
- Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 г. №186 «О Единых Стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».
- Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996 г.).
- ГОСТ Р 53368-2009. Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ

2.1. В настоящем Стандарте используются следующие основные термины и определения:

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация (ОАО «Сахалинэнерго»), обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

Жалоба – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте ОАО «Сахалинэнерго».

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками компаний.

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

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической и (или) тепловой энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом конкретной компании при заключении договора энергоснабжения и/или договора теплоснабжения.

Пункт очного обслуживания – офис (административное помещение) отделений, участков ОП «Энергосбыт», в котором осуществляется прием клиентов по вопросам энергосбытовой деятельности.

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

2.2. Клиентами ОАО «Сахалинэнерго» являются:

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

2 группа – организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг.

3 группа – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных нужд.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ОАО «Сахалинэнерго», снабжающего клиентов электрической энергией.

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

- анализ потребностей и пожеланий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- заключение и ведение договоров энергоснабжения (купли-продажи);
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности.

3.3. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- сокращения сроков решения вопросов;
- оптимизации затрат клиентов и компаний;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ С КЛИЕНТАМИ

4.1. Территориальная доступность.

Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений.

4.2. Организационная доступность.

Правила пользования услугами должны быть прозрачны и исполнимы.

4.3. Информационная доступность.

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ОАО «Сахалинэнерго» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о договорных условиях электроснабжения, размере и порядке расчета стоимости электроэнергии, действующих тарифах на электроэнергию, порядке и условиях внесения платежей по договору электроснабжения, порядке и условиях приема показаний приборов учета и последствий вывода из строя приборов учета либо их отсутствия, графике обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного и заочного обслуживания потребителей (покупателей), адресов и телефонов указанных центров, наборе сервисных услуг, предоставляемых компанией, и их стоимости.

4.4. Принцип «обратной связи».

Осуществление соответствующих изменений в деятельности ОАО «Сахалинэнерго» в ответ на потребности и ожидания клиентов.

4.5. Принцип «объективности».

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб, основанное на законодательных и нормативно-правовых актах, в установленные сроки.

4.6. Защита персональных данных.

ОАО «Сахалинэнерго» использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации электроснабжения. Специалисты компании обеспечивают конфиденциальность полученной информации.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Система обслуживания клиентов в ОАО «Сахалинэнерго» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

5.2. Функции по работе с потребителями разделены между обособленными подразделениями ОАО «Сахалинэнерго» следующим образом:

- Обособленное подразделение «Энергосбыт» (далее- ОП «Энергосбыт») включает в себя функции по работе с потребителями по вопросам продажи и оплаты электроэнергии.
- Обособленное подразделение «Филиал Распределительные сети» (далее- ФРС) – включает в себя функции по надежности электроснабжения, качеству электроэнергии и вопросам технологического присоединения электроустановок потребителей к электрическим сетям.

5.3. На ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго» возлагаются следующие функции:

- а) организация клиентского обслуживания в соответствии с требованиями положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов по вопросам энергосбытовой деятельности;
- б) согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности) (далее - прибор учета), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;
- в) допуск в эксплуатацию прибора учета;
- г) снятие контрольных показаний приборов учета;
- д) прием показаний приборов учета от потребителя;
- е) проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажом для ремонта, поверки или замены;
- ж) расчет объема переданной электрической энергии потребителю;

- з) контроль показателей качества электрической энергии (совместно с ФРС) в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации;
- и) контроль значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;
- к) проведение (совместно с ФРС) контрольных, внеочередных и иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства сетевой организации;
- л) проведение (совместно с ФРС) полного (частичного) ограничения режима потребления электрической энергии потребителей-неплательщиков за нарушение договорных сроков оплаты электроэнергии в порядке, установленном Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 23, ст. 3008; 2013, N 1, ст. 68; N 1, ст. 45; N 5, ст. 407; N 31, ст. 4226; N 32, ст. 4309);
- м) составление и предоставление потребителю актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;
- н) прием, обработка и анализ поступивших обращений по вопросам энергосбытовой деятельности;
- о) работа с жалобами по вопросам энергосбытовой деятельности;
- п) изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов в процессе энергосбытовой деятельности;

- р) маркетинг услуг;
- с) сбор и предоставление руководству ОАО «Сахалинэнерго» отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- т) проведение не реже одного раза в год опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта года, следующего за годом, в котором проводились соответствующие опросы.

5.4. Руководители и специалисты ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго», в функции которых входит оказание услуги, а также деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дают предложения по улучшению работы с клиентами и участвуют в реализации соответствующего плана мероприятий.

5.5. Для обеспечения территориальной доступности в ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго» создано 5 межрайонных отделений и 15 производственных участков с общим количеством пунктов очного обслуживания клиентов- 15.

5.6. Координацию, методическое руководство деятельностью структурных подразделений ОП «Энергосбыт» осуществляют:

- **по работе с гражданами-потребителями-** отдел по работе с бытовыми потребителями под руководством заместителя директора по реализации ОП «Энергосбыт», руководители межрайонных отделений ОП «Энергосбыт»;
- **по работе с потребителями-юридическими лицами** –главный инженер, зам. гл. инженера, заместитель директора по энергосбытовой деятельности, заместитель директора по реализации, руководители межрайонных отделений, руководители

отделов и служб исполнительного аппарата ОП «Энергосбыт» - по направлениям деятельности.

5.7. ОАО «Сахалинэнерго» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

5.8. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов ОАО «Сахалинэнерго» обеспечивает наличие:

- а) квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- б) помещений (центров/пунктов очного обслуживания) для приема клиентов;
- в) компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчетов с потребителями, а также регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- г) формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компаний с клиентами.

5.9. В ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго» действуют следующие локальные нормативные акты, разработанные с учетом требований настоящего Стандарта:

- Положения об ОП «Энергосбыт» и его структурных подразделениях, включающие регламентацию деятельности по работе с клиентами;
- Должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов;
- Положение о взаимодействии филиала «Распределительные сети» и ОП «Энергосбыт» при осуществлении энергосбытовой деятельности;

- Положения и Регламенты работы при проведении проверок энергосбытовой деятельности физических и юридических лиц, по проведению рейдов в многоквартирном жилищном фонде, по обследованию измерительных комплексов (приборов учета) электроэнергии физических и юридических лиц;
- Порядок обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика для потребителей;
- Положение о работе «Телефона доверия» в ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго».

6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

6.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и ОАО «Сахалинэнерго»;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

6.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами является обеспечение качества клиентского обслуживания.

В настоящем Стандарте устанавливаются требования к качеству клиентского обслуживания при исполнении следующих энергосбытовых функций:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения,
- начисление платы и сбор денежных средств за отпущенную потребителям электроэнергию,
- прием показаний приборов учета электрической энергии,
- организация приема всех обращений потребителей в адрес ОП «Энергосбыт»,
- организация исполнения заявок потребителей, связанных с энергосбытовой деятельностью,
- информирование потребителей по вопросам энергосбытовой деятельности.

6.3. С целью информирования потребителей по вопросам, связанным с энергосбытовой деятельностью, ОАО «Сахалинэнерго» размещает в центрах очного обслуживания ОП «Энергосбыт» и на официальных сайтах ОАО «Сахалинэнерго» (www.sahen.elektra.ru) и ОП «Энергосбыт» (www.srvsbyt.ru) следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок заключения договора;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности);
- Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения к нему;
- порядок и условия внесения платежей юридическими и физическими лицами;

- порядок и условия приема показаний приборов учета;
- порядок проведения проверки состояния приборов учета;
- последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета, недопуска к прибору учета для целей проведения контрольного снятия его показаний;
- ответственность потребителей за факты безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- расчетные способы, подлежащие применению в случаях отсутствия прибора учета;
- график обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного и заочного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;
- размер задолженности по оплате электрической энергии (предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в счетах на оплату);
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

6.4. Порядок взаимодействия компании с клиентами.

6.4.1. Показания приборов учета электроэнергии принимаются:

- **от потребителей физических лиц** - через очный, заочный и виртуальный каналы (по телефону, при личном посещении центров очного обслуживания, через сайт ОП «Энергосбыт» (www.srvsbyt.ru)).
- **от потребителей юридических лиц** – в соответствии с условиями договора энергоснабжения: в письменном виде по установленной форме «Сведения о расходе потребления электроэнергии» за подписью уполномоченного лица и скрепленного печатью предприятия. По расчетным приборам учета, входящим в систему АСКУЭ, расчеты за потребленную электроэнергию производятся по показаниям, полученным автоматически через систему АСКУЭ. При отсутствии данных АСКУЭ к расчету принимаются показания, ежемесячно предоставляемые Покупателем.

При личном посещении центров очного обслуживания:

- **Физическими лицами:** лист с показаниями приборов учета и реквизитами клиента (лицевой счет, адрес, Ф.И.О.) опускается в установленные на входе ящики для приема показаний для физлиц, или может быть передан дежурному контролеру/оператору;
- **Юридическими лицами:** «Сведения о расходе потребления электроэнергии» по установленной форме с реквизитами клиента (номер договора, наименование абонента) опускаются в установленные на входе ящики для приема показаний для юрлиц, или могут быть переданы специалисту расчетной группы.

6.4.2. **Гражданам-потребителям** счета на оплату электроэнергии доставляются по почте. При наличии согласия гражданина счета могут направляться потребителю по электронной почте. Согласие должно быть оформлено в виде заявления с указанием реквизитов (лицевой счет, адрес, Ф.И.О.) и адреса электронной почты.

6.4.3. **Гражданам-потребителям** предоставляется возможность внесения платы непосредственно в кассы ОП «Энергосбыт», расположенные в структурных подразделениях ОП «Энергосбыт» (без оплаты комиссии), через почтовые отделения связи и отделения Сбербанка РФ, через отделения Банков и банкоматы. (Адреса пунктов приема платежей размещены на сайте ОП «Энергосбыт» и на счетах на оплату эл.энергии).

6.4.4. **Потребителям-юрлицам** счета-фактуры на оплату электроэнергии вручаются в порядке, указанном в договоре энергоснабжения.

Оплата за электрическую энергию (мощность) производится потребителями-юрлицами самостоятельно в сроки, определенные договором энергоснабжения, путем перечисления денежных средств через расчетный счет. Допускается оплата наличными денежными средствами непосредственно в кассу ОП «Энергосбыт» в пределах, установленных ЦБ РФ. Фактом оплаты считается день поступления денежных средств на расчетный счет, (в кассу) Гарантирующего поставщика (ОП Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго»).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

7.1.1. Система очного обслуживания клиентов состоит из двух звеньев: центрального офиса и обособленных территориальных отделений ОП «Энергосбыт».

7.1.2. Количество и места расположения территориальных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

7.1.3. Центральный офис, помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами из территориальных отделений для формирования сводных отчетов, а также осуществляет методическое руководство деятельностью производственных участков и территориальных отделений при обслуживании потребителей.

7.1.4. Информация о месторасположении территориальных отделений (участков) и пунктов очного обслуживания ОП «Энергосбыт»:

Наименование структурных подразделений, в которых расположены пункты очного обслуживания	Место расположения
Центральный офис	г. Южно-Сахалинск, ул. Поповича,112
Южно-Сахалинское отделение	г. Южно-Сахалинск, ул. Поповича,112
Участки и офисы Южно-Сахалинского отделения: Корсаковский участок Долинский участок Анивский участок	г. Корсаков, ул. Портовая, д.2 г. Долинск, ул. Комсомольская, д.27 г. Анива, ул. Ленина, д.19
Холмское отделение	г. Холмск, ул. Советская, д.93-А
Участки и офисы Холмского отделения: Чеховский участок Невельский участок	г. Чехов, ул. Фабричная, д.12А г. Невельск, ул. Рыбацкая, д.135
Поронайское отделение	г. Поронайск, ул. Гагарина, д.47
Участки и офисы Поронайского отделения: Макаровский участок Смирныховский участок	г. Макаров, ул. Ленина 16 п.г.т. Смирных, ул. Западная, д.9

Углегорское отделение	г. Углегорск, ул. Красноармейская, д.5
Участки и офисы Углегорского отделения:	
Томаринский участок	г. Томари, ул. Калинина, д.60
Крсногорский участок	с. Красногорск, ул. Заводская, д.18
Тымовское отделение	пгт. Тымовское, ул. Пионерская, д.5
Участки и офисы Тымовского отделения:	
А-Сахалинский участок	г. А-Сахалинский, ул. Советская, д.34

7.2. Основные действия (функции) ОП «Энергосбыт» при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей:

7.2.1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:

- а) прием жалобы потребителя в письменной форме;
- б) прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:
 - ✓ заявления на заключение договора,
 - ✓ запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета,

- ✓ заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета,
 - ✓ заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета,
 - ✓ заявления на оборудование точки поставки приборами учета,
 - ✓ заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета,
 - ✓ прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении приборов учета электроэнергии;
- в) прием показаний приборов учета электрической энергии;
- г) предоставление справочной информации по вопросам энергосбытовой деятельности, в том числе предоставление типовых форм документов;
- д) предоставление консультаций по вопросам оказания услуг, связанных с энергосбытовой деятельностью. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней;
- е) предоставление информации о статусе (порядке) исполнения заявки на оказание услуг, договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;
- ж) выдача документов потребителям, в том числе договоров энергоснабжения, квитанций, счетов-фактур на оплату эл.энергии и оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии;
- з) прием платежей за электроэнергию, за оказание услуг (в пунктах обслуживания потребителей);
- и) выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя;
- к) проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

7.3. Организация приема клиентов.

- 7.3.1. Прием клиентов организуется в каждом обособленном территориальном подразделении (центральный офис, отделения, участки) ОП «Энергосбыт».
- 7.3.2. Очное обслуживание клиентов осуществляется руководителями и специалистами профильных подразделений.
- 7.3.3. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы соответствующего структурного подразделения (отделы, службы, участки) ОП «Энергосбыт». В случаях, если часы приема клиентов не совпадают с часами работы структурного подразделения, об этом должно быть указано на вывеске у входа в здание, информационном стенде, размещенном в центре очного обслуживания ОП «Энергосбыт», сайте ОП «Энергосбыт».
- 7.3.4. Очное обслуживание потребителей в офисах обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди и по предварительной записи по телефону или на официальном сайте сетевой организации.
- 7.3.5. Общее время ожидания потребителя в очереди и обслуживания потребителя работником офиса обслуживания потребителей должно составлять не более 30 минут.
- 7.3.6. Ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник ОП «Энергосбыт» должен предложить потребителю оформить письменное обращение на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

7.3.7. При обслуживании потребителя с выездом на место по вопросам, требующим присутствия потребителя, работник ОП «Энергосбыт», прибывший к потребителю для осуществления очного обслуживания, сообщает потребителю свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование организации, а также причину и цель прибытия. По требованию потребителя работник должен предоставить служебное удостоверение либо иной документ, подтверждающий полномочия работника. При обращении потребителя к работнику по вопросам, касающимся энергосбытовой деятельности, но не связанным с причиной и целью прибытия, прибывший работник сообщает потребителю куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.3.8. Дата и время выезда работника к потребителю по вопросам, требующим присутствия потребителя, согласовываются с потребителем. При необходимости дата и время прибытия могут корректироваться как ОП «Энергосбыт», так и потребителем.

7.4. Требования к помещениям для приема клиентов

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

7.4.2. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.

7.4.3. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом, организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания. Обслуживание на дому инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями производится на основании поданного ими заявления в соответствующее территориальное подразделение ОП «Энергосбыт».

7.4.4. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

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

7.4.5. Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

7.4.6. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены.

7.4.7. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающий в данном помещении.

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

у центрального входа в помещение:

- вывеска с логотипом ОАО «Сахалинэнерго» с информацией:
 - ✓ наименование подразделения, почтовый адрес, адрес электронной почты;
 - ✓ график работы пункта обслуживания, контактные телефоны справочной службы для юрлиц и физлиц, телефоны горячей линии по вопросам электроснабжения;

у входа в каждое из внутренних помещений:

- табличка с наименованием подразделения (отдела, службы),
- перечень вопросов, по которым ведется прием;

внутри помещений (кабинетов):

- таблички на столе с указанием Ф.И.О. специалиста.

7.4.9. Холлы, залы, вестибюли (коридоры), предназначенные для обслуживания клиентов, должны быть оснащены:

- вывесками на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест работников.
- информационными стендами, расположенными на видном месте, с необходимой для потребителя информацией в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24,
- стойками или столами для клиентов с канцелярскими принадлежностями (пишущими ручками и бумагой);
- местами для сидения (не менее одного сидячего места на одного работника, обслуживающего потребителя (одного окна обслуживания) не включая сидячие места непосредственно для приема потребителей;
- питьевой водой, аптечкой;
- должен обеспечиваться доступ посетителей в санузлы;
- ширина коридора должна быть не менее 1,7 м. для свободного прохода обслуживаемого потока людей.

7.4.10. Рабочие места специалистов и служащих, осуществляющих прием граждан, должны быть оснащены:

- стойками приемной с изолированными окнами для приема посетителей;
- отдельными телефонными аппаратами, персональными компьютерами;
- табличками (бэйджиками) с указанием должности, фамилии и отчества принимающего,
- касса оборудована железной дверью и сигнализацией. Окно кассы должно быть удобно для передачи платежных документов гражданином и соответствовать требованиям безопасности.

7.5. Типовой алгоритм обслуживания клиента:

- 7.5.1. Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции отделов и служб по направлениям энергосбытовой деятельности.
- 7.5.2. При необходимости клиент обращается к сотруднику, который проводит первичный прием (№№ кабинета, должность и Ф.И.О. сотрудника должны быть размещены на информационном стенде), выявляет необходимость обращения к специалисту по направлению деятельности, осуществляет диспетчеризацию (разъясняет клиенту, к кому из специалистов и в какой кабинет необходимо обратиться; при необходимости, сопровождает клиента).
- 7.5.3. Специалист, направление деятельности которого связано с обращением клиента, выполняет в рамках своих должностных обязанностей функции по решению вопросов, связанных с обращением клиента. В случае, если клиент не удовлетворен решением вопроса специалистом, он имеет право обратиться к его непосредственному или вышестоящему руководителю. Специалист обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться для дальнейшего решения вопроса.
- 7.5.4. Информация о решении вопроса по обращению клиента может быть представлена по желанию клиента в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты, или любым иным способом, доступным для клиента. В том случае, если для решения вопроса необходимо дополнительное время, клиенту должен быть назван срок, в течение которого ему будет представлена соответствующая информация, который не может превышать 30 календарных дней с момента обращения.

7.6. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
1.Для физлиц		
Обслуживание специалистом по работе с бытовыми потребителями (по обращениям и жалобам)	Прием	10-20 мин. (в зависимости от сложности вопроса)
Обслуживание по приему платежей от населения	Прием	5 мин.
Обслуживание специалистом по договорам (консультации, прием договорных документов)	Прием	15-30 мин. (в зависимости от сложности вопроса)
2.Для юрлиц		
Обслуживание специалистом по Договорам	Прием	15-30 мин. (в зависимости от сложности вопроса)
Обслуживание специалистом по расчетам за электроэнергию	Прием	10-20 мин.
Обслуживание специалистом по выдаче техусловий на приборы учета эл.энергии (консультации, прием документов)	Прием	10-20 мин.

7.7. Требования к персоналу, осуществляющему прием посетителей.

7.7.1. Каждый сотрудник обязан:

поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, следить за наличием для клиентов:

- канцелярских принадлежностей,
- необходимых бланков,
- информационных материалов, памяток по своему направлению деятельности, обеспечивающих оперативное решение вопросов с клиентами,
- наличие на видном месте бейджиков с указанием должности, Ф.И.О. сотрудника, ведущего прием граждан (на рабочем окне, компьютере или на лацкане пиджака, одежды).

7.7.2. Внешний вид сотрудников, стиль поведения должны соответствовать требованиям Положения о корпоративном стиле ОАО «Сахалинэнерго». Сотрудники должны поддерживать деловой стиль в одежде, внешний вид сотрудника не должен быть вызывающим и небрежным.

7.7.3. Отношения с клиентами строятся на основе уважительного, приветливого и доброжелательного подхода.

7.7.4. Недопустимо развитие конфликтных ситуаций с клиентами. Сотрудники ОП «Энергосбыт» обязаны соблюдать выдержку и спокойствие в случаях, когда клиент провоцирует конфликт.

7.7.5. В случае возникновения обстоятельств, которые могут привести к конфликту, сотрудник обязан предложить клиенту приемлемый для клиента вариант по урегулированию разногласий- письменно изложить возникшие претензии на имя вышестоящего руководителя, проконсультировать клиента о возможных вариантах урегулирования разногласий. В случае, если не удастся погасить конфликт, сотрудник обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система заочного обслуживания клиентов (физлиц и юрлиц) включает:

- для клиентов-физлиц - три канала связи: телефон и почта (почтовая переписка), интерактивное обслуживание.
- для клиентов- юрлиц два канала связи: телефон, почта (почтовая переписка).

8.1. Организация обработки обращений

8.1.1. Все заочные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются.

8.1.2. Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента.

8.2. Основные действия (функции) ОП «Энергосбыт» при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи:

8.2.1. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:

- а) организации учета электрической энергии,
- б) обслуживания потребителей,
- в) прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей по вопросам консультаций и предоставления ответа потребителю.

8.2.2. Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442.

8.2.3. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении приборов учета.

8.2.4. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю.

8.2.5. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

8.3. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи.

8.3.1. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- регистрация и обработка телефонного вызова оператором;
- предоставление ответа оператором или соединение клиента со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом компании).

8.3.2. Клиенты (физические и юридические лица) могут воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт; телефон доверия.

8.3.3. Для **клиентов-физлиц** все телефонные номера ОП «Энергосбыт», по которым осуществляется телефонная связь, указываются в счетах на оплату электроэнергии, информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов ОП «Энергосбыт», сайте ОАО «Сахалинэнерго и ОП «Энергосбыт».

8.3.4. Для **клиентов-юрлиц** все телефонные номера ОП «Энергосбыт», по которым осуществляется телефонная связь, указываются на информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов ОП «Энергосбыт», сайте ОАО «Сахалинэнерго и ОП «Энергосбыт», номер телефона приемной ОП «Энергосбыт» указывается в договорах энергоснабжения.

8.3.5.Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения ОП «Энергосбыт».

8.3.6.По телефонам для прямого телефонного контакта клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае, если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2-х минут), клиенту сообщается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник ОП «Энергосбыт»).

В случае, если вопрос клиента не входит в компетенцию специалиста, ответившего на телефонный звонок, клиенту сообщается номер телефона специалиста, в компетенцию которого входит данный вопрос или номер телефона приемной, по которому клиент может получить номер телефона нужного специалиста.

8.3.7.В случае обращения клиента по телефону за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес (для юрлиц-номер договора энергоснабжения). В случае, если клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ОП «Энергосбыт» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

8.3.8.Если обращение клиента содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании или организации, специалист ОП «Энергосбыт» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

8.3.9. Устанавливаются следующие параметры деятельности горячей линии по следующим номерам телефонов:

в ОП «Энергосбыт» для граждан-потребителей

- в центральном офисе ОП «Энергосбыт» г. Южно-Сахалинска телефон доверия работает круглосуточно, осуществляется автоматическая запись телефонного разговора,
- в территориальных подразделениях: телефон доверия работает в часы работы центров очного обслуживания клиентов.

8.3.10. Звонок на горячую линию для клиентов бесплатен.

8.3.11. При осуществлении телефонной записи клиент предупреждается в начале телефонного разговора.

В случае обращения клиента по телефону с автоответчиком клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета (или адрес) и телефон (или адрес) для предоставления ответа и четко изложить свое обращение (жалобу). Действия по телефонному обращению клиентов не производятся в случаях:

- если обращение клиента содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, или организации;
- если в телефонном обращении не указаны конкретные данные клиента;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

8.3.12. При обращении на телефон с автоответчиком гражданин должен получить ответ по оставленному телефону - в течение 5 рабочих дней, или по оставленному адресу – в течение 30 рабочих дней.

8.3.13. Ответные звонки после обращения на телефон с автоответчиком производятся специалистом ОП «Энергосбыт» ежедневно с 9-00 час. до 17-30 час.

8.3.14. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентом:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации по запросу	5-10 мин.

8.3.15. Требования к персоналу во время общения по телефону:

- каждый сотрудник обязан в процессе общения поддерживать положительный имидж ОАО «Сахалинэнерго»;
- впечатление у клиента складывается по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону:
 - недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ,
 - отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название структурного подразделения и свое имя,
 - телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

8.4.Порядок заочного обслуживания клиентов посредством переписки.

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

8.4.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения оператором;

- подготовка ответа оператором или направление обращения специалисту;
- подготовка ответа специалистом;
- оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

8.4.3. Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу любого структурного подразделения ОП «Энергосбыт» либо представлено лично в канцелярию территориальных отделений (участков) ОП «Энергосбыт». Также потребитель может обратиться в исполнительный аппарат ОП «Энергосбыт», либо написать на сайт www.srvsbyt.ru в раздел «Интернет-приемная».

8.4.4. Любое письменное обращение в ОП «Энергосбыт» подлежит регистрации.

8.4.5. Письма и обращения, поступившие в исполнительный аппарат ОП «Энергосбыт» (г. Южно-Сахалинск, ул. Поповича,112), регистрируются специалистами группы делопроизводства исполнительного аппарата и направляются директору ОП «Энергосбыт», который отписывает их для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение или заместителям директора- по направлению деятельности.

8.4.6. Письма и обращения, поступившие в территориальные отделения (участки) ОП «Энергосбыт», регистрируются ответственным лицом за регистрацию документов в отделении (участке) и направляются руководителю отделения (участка) ОП «Энергосбыт», который отписывает их для рассмотрения своим заместителям или специалистам- по направлению деятельности.

8.4.7. В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции ОП «Энергосбыт», работник подразделения не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о

невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию подразделений ОАО «Сахалинэнерго», к компетенции которых относятся такие вопросы.

8.4.8. За подготовку ответа на каждое конкретное обращение назначается ответственный исполнитель.

8.4.9. Письменное обращение клиента должно быть рассмотрено в течение 30-х рабочих дней.

8.4.10. Ответ на письменное обращение клиента должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О., телефон исполнителя и подписан уполномоченным на это должностным лицом.

8.4.11. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным, если:

а) установлена обоснованность (необоснованность) заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее - корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

- в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;
- в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

8.4.12. Действия по письменному обращению клиентов не производятся в случаях:

- если письменное обращение клиента содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, или организации;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении не указаны конкретные данные клиента;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

8.5. Организация интерактивного обслуживания.

8.5.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта ОАО «Сахалинэнерго» www.sahen.elektra.ru и веб-сайта ОП «Энергосбыт» www.srvsbyt.ru. На веб-сайт ОП «Энергосбыт» можно зайти через веб-сайт ОАО «Сахалинэнерго».

На веб-сайте ОАО «Сахалинэнерго» и ОП «Энергосбыт» обслуживание граждан-потребителей осуществляется через рубрику «Физические лица».

8.5.2. Рубрика «Физические лица» Веб-сайта ОАО «Сахалинэнерго» содержит следующие разделы:

Для населения:

- **Передать показания приборов учета (ПУ)** - размещена информация о порядке и условиях приема показаний ПУ.
- **Тарифы на электро- и теплоэнергию** – размещена информация о тарифах на электроэнергию, утвержденных Постановлением региональной энергетической комиссии Сахалинской области на текущий год.

- **Социальная норма** – размещена единая база нормативных документов, а также информационных и разъяснительных материалов по теме введения социальной нормы.
- **Прочие услуги** - размещен перечень оказываемых населению услуг и прейскурант цен на установку приборов учета.
- **Центры очного обслуживания** – указаны адреса, номера телефонов и режим работы центров очного обслуживания клиентов.
- **Порядок действий при повреждении электроприборов** из-за низкого качества напряжения – размещен порядок предъявления претензий.
- **Нормативы потребления электроэнергии** – указаны действующие нормативы потребления для граждан.
- **Основные требования для физических лиц, определенные Постановлениями Правительства РФ №354 и №442** - указаны требования Постановления:
 - к местам установки приборов учета, схемам подключения и метрологическим характеристикам приборов учета,
 - порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика,
 - порядок и условия приема показаний приборов учета,
 - последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета,
 - не допуск к прибору учета для целей проведения контрольного снятия его показаний,
 - порядок проведения проверки состояния приборов учета, в т.ч. в случаях непредоставления показаний приборов учета,

- ответственность потребителей за факты безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии,
 - возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и частичного ограничения режима потребления электрической энергии,
 - расчетные способы, подлежащие применению в случаях отсутствия прибора учета,
 - начисление общедомовых нужд.
- **Графики аварийного ограничения**- размещен Порядок введения ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций, информация об ответственности потребителей за реализацию графиков аварийного ограничения.

8.5.3. На веб-сайте ОП «Энергосбыт» вышеуказанная информация дополнена разделами:

- **Договоры энергоснабжения** –размещены основные положения Договора энергоснабжения, памятка потребителю о заключении Договора с перечнем необходимых документов,
- **Энергосбережение** – размещены советы по экономии электроэнергии, тепла и воды,
- **Оплата электроэнергии** – размещены выписки из нормативно-правовых актов о порядке расчета и внесении оплаты за коммунальные услуги, приостановлении или ограничении предоставления коммунальных услуг, ответственности за самовольное подключение и использование электроэнергии, стоимость услуг по восстановлению электроснабжения отключенным за неоплату абонентам,

- **Передать показания ПУ-** размещен порядок передачи показаний, даны формы для передачи показаний прибора учета,
- **Акции** – размещена информация о проводимых поощрительных акциях для потребителей, информация об условиях и итогах акций,
- **Вопросы-ответы-** размещены ответы на часто задаваемые вопросы, форма для отправки вопросов.

8.5.4. Рубрика «Юридические лица» Веб-сайта ОАО «Сахалинэнерго» содержит следующие разделы:

- **Тарифы на эл.энергию** – в рубрике размещена информация о тарифах на электроэнергию для юрлиц, утвержденных Постановлением региональной энергетической комиссии Сахалинской области на текущий год,
- **Договор на электроснабжение-** в рубрике размещена информация:
 - ✓ Зона обслуживания гарантирующего поставщика,
 - ✓ основные условия договора, в т.ч.:
 - *порядок расчетов, формы оплаты;*
 - *вид цены на электрическую энергию;*
 - *формы обеспечения исполнения обязательств по договору энергоснабжения;*
 - *срок действия договора;*
 - *ответственность сторон;*
 - *расторжение договора энергоснабжения.*
- **Памятка покупателю по заключению договора энергоснабжения-** эта рубрика перемещает пользователя на сайт ОП «Энергосбыт», на котором для юрлиц размещена следующая информация:
 - ✓ порядок заключения договора энергоснабжения,

- ✓ адреса, Ф.И.О. специалистов, их контактные телефоны, по которым можно обратиться за получением информации, о состоянии процесса заключения договора,
- ✓ типовая форма договора электроснабжения,
- ✓ формы приложений к договору:
 - №1- Перечень точек поставки, плановые величины потребления электроэнергии и максимальной мощности на _____ год;
 - №2- «Технические данные измерительных комплексов Потребителя с указанием мест их установки»;
 - №3- Техническая характеристика;
 - №4- Перечень актов разграничения балансовой принадлежности электросетей и эксплуатационной ответственности сторон, принятых для работы по договору;
 - №5- «Перечень представителей по договору со стороны Потребителя», имеющих право осуществлять действия, связанные с реализацией условий настоящего договора;
 - форма Акта выполненных работ (услуг);
 - форма сведений о расходе электроэнергии;
 - список документов для заключения договора на энергоснабжение.
- **Процедура отключения** – рубрика содержит информацию о Порядке полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии потребителя юридического лица из-за неоплаты, установленном «Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 г. №442.
- **Прочие услуги**- размещен перечень оказываемых юрлицам услуг и прейскурант цен на установку приборов учета.

- **Центры очного обслуживания** - размещен Перечень квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами - юридическими лицами по расчетам за потребленную электроэнергию, а также Перечень вопросов, по которым Вы можете у них получить ответы.

- **Основные требования для юридических лиц, определенные Постановлением Правительства РФ № 442** - рубрика перемещает пользователя на сайт ОП «Энергосбыт», на котором для юрлиц размещена следующая информация:
 - ✓ Требования к местам установки приборов учета, схемам подключения и метрологическим характеристиками приборов учета;
 - ✓ Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика
 - ✓ Информация для потребителей о возможных последствиях нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии
 - ✓ Ответственность потребителей за факты безучётного и бездоговорного потребления электрической энергии
 - ✓ Порядок и условия внесения платежей юридическими лицами
 - ✓ Порядок проведения проверки состояния приборов учёта
 - ✓ Порядок и условия приема показаний приборов учета юридических лиц
 - ✓ Расчетные способы учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии, определенные Постановлением Правительства РФ от 04 мая 2012 г. №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».

- **Графики аварийного отключения-** в рубрике размещены:
 - ✓ «Порядок введения ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций», установленный «Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 г. №442.
 - ✓ График ограничения режима потребления на текущий год, согласованный Правительством Сахалинской области.
 - ✓ График временного отключения на текущий год, согласованный Правительством Сахалинской области.
- **Плановые часы пиковой нагрузки по месяцам на год, установленные РДУ ОАО "Сахалинэнерго".**
- **Часы максимума энергосистемы ОАО «Сахалинэнерго» за расчетный месяц, установленные РДУ ОАО "Сахалинэнерго».**

8.5.5. На веб-сайте ОП «Энергосбыт» вышеуказанная информация для юрлиц дополнена разделами:

- **Отделения по расчетам с юридическими лицами** – рубрика содержит следующую информацию :
 - ✓ перечень вопросов, по которым Вы можете получить ответы у должностных лиц по расчетам с юридическими лицами,
 - ✓ адреса, Ф.И.О. специалистов, их контактные телефоны, адреса электронной почты, по которым можно обратиться за получением информации.
- **Информация для ИКУ (исполнителей коммунальных услуг)-** в рубрике размещены:
 - ✓ типовые формы Договора энергоснабжения для исполнителей коммунальных услуг,

- ✓ формы приложений к договору,
- ✓ список документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения с ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго»;
- **Энергосбережение** – в рубрике размещены статьи Федерального закон ФЗ-261 «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ», касающиеся юрлиц.
- **Перечень оказываемых услуг**- в рубрике размещены перечень услуг, оказываемых ОП "Энергосбыт" ОАО "Сахалинэнерго" для юрлиц, прейскурант цен на оказываемые услуги на установку приборов учета для юридических лиц.
- **Вопросы-ответы** - в рубрике размещены:
 - ✓ Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика для потребителей,
 - ✓ Наиболее часто задаваемые потребителями-юрлицами вопросы и ответы на них.
- **АСКУЭ**- в рубрике размещена следующая информация:
 - ✓ Информация о системе АСКУЭ (автоматизированной системе контроля и учета электроэнергии), внедряемой гарантирующим поставщиком ОАО «Сахалинэнерго». Описаны возможности системы АСКУЭ и достоинства приборов учета, включенных в систему АСКУЭ,
 - ✓ Личный кабинет- размещена информация о порядке получения потребителями доступа на сайте ОП «Энергосбыт» к показаниям установленных у вас электронных приборов учета, включенных в систему АСКУЭ и бланк заявления на открытие доступа на сайт,
 - ✓ Адрес и контактные телефоны службы АСКУЭ.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ

9.1. Требования к организации обратной связи с клиентами

9.1.1. По отношению клиента и ОАО «Сахалинэнерго» обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

9.1.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

9.1.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов в центр (включая записи в книге отзывов предложений);
- телефонные обращения;
- почта;
- интернет-приемная;
- автоответчик.

9.1.4. Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

9.1.5. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в ОАО «Сахалинэнерго».

- 9.1.6. Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.
- 9.1.7. Ответ на жалобу, предложение, обращение потребителя направляется посредством указанного потребителем канала связи, по его выбору (почта, телефон, факс, электронная почта).
- 9.1.8. Специалисты ОП «Энергосбыт» ОАО «Сахалинэнерго» систематизируют и анализируют все направленные потребителями жалобы, предложения, отзывы на качество оказания услуг по энергосбытовой деятельности.
- 9.1.9. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование и т.д.
- 9.1.10. По результатам анализа разрабатываются мероприятия по устранению и предупреждению негативных факторов.
- 9.1.11. Результаты анализа и мероприятия по устранению и предупреждению негативных факторов направляются руководству ОАО «Сахалинэнерго».
- 9.1.12. Результаты анализа по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения других заинтересованных сторон путем размещения:
- на сайте компании;
 - на информационных стендах в центрах очного обслуживания;
- 9.1.13. ОАО «Сахалинэнерго» согласовывает и утверждает План мероприятий по устранению и предупреждению негативных факторов, определяет источники их финансирования и сроки исполнения, осуществляет контроль за их реализацией.

10. ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

10.1. Снабжение потребителей электрической энергии регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, договором энергоснабжения, а также организационно-распорядительными документами ОАО «Сахалинэнерго» с учетом региональной специфики обслуживания.

10.2. Порядок взаимодействия ОП «Энергосбыт» по основным направлениям энергосбытовой деятельности:

1 Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых потребителей		
1.1.	Обращение потребителя в пункт очного обслуживания на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени
1.2.	Уведомление потребителя о необходимых документах для заключения договора	В течение 3-5 рабочих дней с момента получения заявления
1.3.	Уведомление потребителя о возможности заключения договора энергоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора, в т.ч. подтверждающих факт надлежащего технологического присоединения.	В течение 5 рабочих дней с момента получения документов
1.4.	Уведомление потребителя о невозможности заключения договора энергоснабжения с указанием причин (если энергопринимающие устройства потребителя расположены вне зоны деятельности гарантирующего поставщика; при отсутствии необходимых документов, в т.ч. подтверждающих факт надлежащего технологического присоединения и пр.).	В течение 5 рабочих дней с момента получения документов

1.5.	Предоставление потребителю оформленного со стороны ОАО «Сахалинэнерго» проекта договора энергоснабжения.	В течение 30 дней с момента предоставления всех необходимых документов для заключения договора
2 Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения		
2.1.	Пролонгация действующего договора энергоснабжения.	В соответствии с условиями договора.
2.2.	Уведомление клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения по инициативе ОП «Энергосбыт» с указанием причин внесения изменения.	В соответствии с условием договора энергоснабжения.
2.3.	Уведомление клиента о возможности изменения условий договора энергоснабжения по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа.	В течение 30 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора.
2.4.	Предоставление клиенту подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента.	В течение 30 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора.
2.5.	Предоставление потребителем договорного объема потребления энергии (мощности) на каждый следующий год с помесечной и пообъектной детализацией по соответствующим точкам поставки.	Заявка предоставляется потребителем не менее чем за 8 месяцев до начала очередного периода регулирования тарифов. В случае, если потребитель не уведомил об объеме потребления электрической энергии и мощности в установленные сроки, договорной объем электропотребления и мощности для каждого месяца следующего года принимается равным фактическому объему потребления электрической энергии и мощности за соответствующий период текущего календарного года.

2.6.	Осуществление контроля за режимами электропотребления.	В соответствии с условием договора энергоснабжения (не реже 1 раза в год).
3 Расчеты за электроэнергию		
3.1. Расчеты за электроэнергию (для юрлиц)		
3.1.1.	Потребитель обязан оплачивать потребленную электроэнергию в сроки, предусмотренные законодательством РФ.	Согласно Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 г. оплата производится в следующем порядке: -до 10 числа расчетного месяца-30 % стоимости планируемого месячного потребления количества энергии, -до 25 числа расчетного месяца-40 % стоимости планируемого месячного потребления количества энергии, -до 18 числа месяца, следующего за расчетным- стоимость фактического потребления расчетного месяца с учетом ранее произведенных платежей в счет оплаты за расчетный период.
3.1.2.	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии.	Гарантирующий поставщик для оплаты выдает Потребителю до 10 числа месяца, следующего за месяцем, за который осуществляется оплата согласно показаниям средств учета, счет-фактуру за фактически потребленную электроэнергию (мощность) в расчетный период по каждому объекту с указанием общего объема электропотребления (кВт/час) и суммы оплаты (руб.). Кроме того, в этот же срок Гарантирующий поставщик выдает Потребителю Акт фактического потребления электроэнергии, который является Актом выполненных работ (услуг).
3.1.3.	Проведение сверки расчетов с потребителями	В соответствии с условием договора энергоснабжения.

3.2. Расчеты за электроэнергию (для физлиц)

3.2.1.	Счета на оплату потребленной электрической энергии физлицам ежемесячно доставляются на домашние адреса. По письменному заявлению абонента счета могут направляться в электронном виде на электронный адрес клиента, указанный в заявлении.	В случае неполучения счета до 18 числа (сбои в работе почтовых отделений по доставке корреспонденции, утрата счета и пр.) потребитель может обратиться за повторным счетом непосредственно в пункт очного обслуживания клиентов по месту жительства или по телефону, указанному в предыдущих счетах.
3.2.2.	Потребитель обязан ежемесячно оплачивать потребленную электроэнергию в порядке, предусмотренном законодательством РФ.	До 25-го числа месяца, следующего за расчетным.
3.2.3.	В случае, если абонент не согласен с суммой платежа, указанного в счете, он обязан оплатить полученный счет и направить письменное заявление с требованием перерасчета с указанием обоснований.	Заявление о перерасчете должно быть рассмотрено в течение 10 дней с момента его получения. При необходимости, к клиенту должен быть направлен специалист для проверки обоснований перерасчета. Ответ на полученное заявление должен быть направлен абоненту в течение 30 календарных дней. В случае положительного решения, абоненту должен быть произведен перерасчет при выписке следующего счета на оплату электроэнергии. В случае отказа должны быть указаны обоснования и даны разъяснения о порядке опротестования принятого решения в случае несогласия абонента с отказом перерасчета.

4. Организация работы с клиентами в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по оплате электроэнергии

4.1. С юридическими лицами

4.1.1.	Уведомление потребителя ОАО «Сахалинэнерго» об ограничении режима потребления электрической энергией при нарушении договорных условий оплаты.	В случае нарушения условий договора энергоснабжения по оплате и (или) предоплате потребитель письменно уведомляется о планируемой дате введения частичного и (или) полного ограничения режима потребления электроэнергии нарочно с вручением под расписку или направлением заказного письма (с уведомлением о вручении) или иным способом, предусмотренным договором.
4.1.2.	Ограничения режима потребления электрической энергии потребителей ОАО «Сахалинэнерго» при нарушении договорных условий оплаты.	Ограничения режима потребления электрической энергии вводятся в соответствии с действующими договором энергоснабжения, Постановлениями Правительства РФ от 29.05.2002 г. № 364, от 04.05.2012 г. № 442 и утвержденных им Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии, по решению оперативного штаба ОАО «Сахалинэнерго» и «Недельным графикам ограничений потребителей-неплательщиков ОАО «Сахалинэнерго».
4.1.3.	Ввод ограничения режима потребления потребителям ОАО «Сахалинэнерго» за неоплату при наличии у них акта согласования технологической и (или) аварийной брони, составленного и согласованного в установленном законодательством Российской	При наличии у потребителя согласованного двустороннего Акта аварийной и (или) технологической брони ограничения потребления электроэнергии вводится по решению оперативного штаба

	Федерации порядке.	ОАО «Сахалинэнерго» и «Недельным графикам ограничений потребителей-неплательщиков ОАО «Сахалинэнерго» с соблюдением п.п. 17 и 18 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 г. № 442.
4.1.4.	Отмена ограничения режима потребления, введенного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением потребителем ОАО «Сахалинэнерго» договорных обязательств по оплате (предоплате).	При исполнении потребителем требования о погашении задолженности или предоставлении документов, свидетельствующих об отсутствии у него задолженности, отмена ограничений режима потребления электроэнергии, введенного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением потребителем своих обязательств, осуществляется путем восстановления режима потребления электрической энергии (мощности) до уровня, который был на дату и время введения ограничения режима потребления.
4.2. С <u>физическими лицами (гражданами)</u>		
4.2.1.	Уведомление клиента об ограничении режима потребления электрической энергией при нарушении договорных условий оплаты.	Направляется потребителю за 20 дней до начала ввода ограничения, путем вручения под расписку либо заказным письмом. При не погашении задолженности в указанный в уведомлении срок, за 3 суток направляет повторное уведомление путем вручения под расписку.

4.2.2.	Сроки ввода ограничения режима потребления	Через 20 дней со дня получения уведомления об отключении.
4.2.3.	Отмена ограничения режима потребления.	В случаях полной оплаты задолженности, либо при условии частичной оплаты задолженности и заключения соглашения о реструктуризации долга.
4.2.4.	Восстановление режима потребления	В течение 2-х календарных дней после полной оплаты задолженности, либо при условии частичной оплаты задолженности и заключения соглашения о реструктуризации долга.

5. Допуск приборов учета в эксплуатацию, контрольное снятие показаний и проверка приборов учета

5.1. у потребителей юрлиц

5.1.1.	Порядок взаимодействия при необходимости проведения ремонта (замены) расчетных приборов учета, измерительных комплексов, находящихся на балансе потребителя (при выявлении факта их неисправности, утраты, истечении срока Госповерки)	<ul style="list-style-type: none"> • Перестановка, замена, а также изменение схем включения средств учета, входящих в измерительный комплекс, систему учёта, производится потребителем с согласия энергоснабжающей организации (гарантирующего поставщика). • Собственник энергопринимающих устройств, имеющий намерение установить либо заменить систему учета, измерительный комплекс, или прибор учета, обязан направить письменный запрос о согласовании места установки прибора учета,
--------	--	---

		<p>схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета и средств измерений, входящих в измерительный комплекс, систему учёта, в адрес энергоснабжающей организации (гарантирующего поставщика).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обязанность по обеспечению эксплуатации установленного и допущенного в эксплуатацию прибора учета (измерительного комплекса, системы учета), сохранности и целостности прибора учета (измерительного комплекса, системы учета) а также пломб и (или) знаков визуального контроля, снятию и хранению его показаний, своевременной замене возлагается на собственника такого прибора учета (измерительного комплекса системы учета). • Собственник измерительного комплекса (расчетного прибора учета), при выявлении фактов его неисправности или утраты, истечения межповерочного интервала обязан немедленно сообщить об этом энергоснабжающую организацию (гарантирующему поставщику) в порядке, подтверждающем факт получения направленного сообщения.
--	--	--

5.1.2.	Допуск приборов учета (измерительных комплексов) потребителя в эксплуатацию	Допуск приборов учета (измерительных комплексов) потребителя в эксплуатацию производится персоналом энергоснабжающей организации (гарантирующего поставщика) в течение 15 рабочих дней со дня получения заявки, в которой должны быть указаны реквизиты заявителя; место нахождения энергопринимающих устройств, метрологические характеристики приборов учета, должность, Ф.И.О., квалификационная группа допуска по электробезопасности лица, ответственного за электрохозяйство.
5.1.3.	Проверка приборов учета (измерительных комплексов) у потребителей энергоснабжающей организацией (гарантирующим поставщиком).	<p>Периодичность проверки приборов учета (измерительных комплексов) потребителей энергоснабжающей организацией (гарантирующим поставщиком) определена условиями договора энергоснабжения, согласно которого Гарантирующий поставщик (энергоснабжающая организация) имеет право:</p> <p>1. Периодического доступа к расчетным приборам учета (измерительным комплексам):</p> <p>а) не чаще 1 раза в месяц - для производства контрольного снятия показаний; производства ежемесячных контрольных замеров почасовых объемов потребления электрической энергии и мощности в целях соблюдения действующего законодательства и договорных обязательств.</p>

		<p>б) не реже 1 раза в год в целях проверки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - схемы подключения энергопринимающих устройств; - схем соединения приборов учета (измерительных комплексов); - соответствия приборов учета (измерительных комплексов) требованиям по условиям правильности их работы, условий их эксплуатации и сохранности, соблюдению межповерочного интервала; - наличия и сохранности контрольных пломб и знаков визуального контроля; - соблюдения установленных режимов электропотребления; - для производства снятия показаний приборов учета. <p>Указанная проверка производится Гарантирующим поставщиком лично либо посредством привлечения уполномоченных представителей Сетевой организации или иных третьих лиц.</p> <p>2. Проводить внеплановые проверки измерительных комплексов в случае непредставления Потребителем показаний расчётного прибора учёта более 2 расчётных периодов подряд.</p>
--	--	--

5.2. Допуск приборов учета в эксплуатацию, контрольное снятие показаний и проверка приборов учета у физических лиц

5.2.1.	Допуск приборов учета в эксплуатацию.	<p>Оснащение и ввод в эксплуатацию индивидуальных и общедомовых приборов учета обеспечиваются собственниками жилых помещений.</p> <p>Допуск приборов учета в эксплуатацию производится персоналом энергоснабжающей организации (гарантирующего поставщика) в течение 15 рабочих дней со дня получения от собственника прибора учета заявки, в которой должны быть указаны Ф.И.О. заявителя; адрес, по которому установлен прибор учета, (номер контактного телефона, по которому можно согласовать время допуска, метрологические характеристики приборов учета (тип счетчика, номер, год Госповерки, номинальный ток эл. счетчика).</p>
5.2.2.	Проверка приборов учета потребителя энергоснабжающей организацией.	Не чаще 1 раза в 6 месяцев
5.2.3.	Контрольное снятие показаний приборов учета потребителя энергоснабжающей организацией.	Не чаще 1 раза в 6 месяцев

6. Прием показаний приборов учета		
6.1. Прием показаний приборов учета у юридических лиц		
6.1.1.	<p>Показания приборов учета от юрлиц принимаются от потребителей в письменном виде посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – факсимильной связи; – непосредственным предоставлением в территориальные участки ОП «Энергосбыт». <p>Потребитель должен производить снятие показаний измерительных комплексов в последний день каждого текущего календарного месяца и в течение следующего рабочего дня сообщать Гарантирующему поставщику в письменном виде по установленной форме «Сведения о расходе потребления электроэнергии» за подписью уполномоченного лица и скрепленного печатью предприятия. По расчетным приборам учета, входящим в систему АСКУЭ, расчеты за потребленную электроэнергию производятся по показаниям, полученным автоматически через систему АСКУЭ. При отсутствии данных АСКУЭ к расчету принимаются показания, ежемесячно предоставляемые Потребителем.</p>	В рабочее время.
6.1. Прием показаний приборов учета у физических лиц		
6.2.1.	<p>Принимается от физлиц любыми удобными для клиентов способами, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – по контактными телефонам, указанным в счете на оплату эл.энергии; – интернета; – почтовой связи; – непосредственным предоставлением в территориальные участки ОП «Энергосбыт». 	В рабочее время

7. Выдача технических условий на установку приборов учета электроэнергии.

7.1.	Предоставление клиенту документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета.	В течение 14 дней с момента получения от клиента письменной заявки и необходимых документов на выдачу ТУ.
7.2.	Предоставление специалистом клиенту обоснованного отказа в связи с технической невозможностью установки необходимых приборов учета.	10 рабочих дней с момента получения от клиента письменной заявки и необходимых документов на выдачу ТУ.

8. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:

8.1.	Информирование производится: <u>Для юрлиц:</u> – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; <u>Для физлиц:</u> – в счетах на оплату электроэнергии.	кроме праздничных и воскресных дней с 10:00 до 16.00 час. ежемесячно
------	---	---

9. Порядок действий при нарушении режима энергоснабжения, низкого качества напряжения:

9.1. в многоквартирном жилом фонде:

Устранение нарушений режима энергоснабжения (отсутствие эл.энергии, низкое качество напряжения) осуществляют:

- **во внутридомовых сетях**
 – управляющие компании, выбранные жильцами в качестве исполнителей коммунальных услуг;
 - собственники квартир в многоквартирном жилом доме, в котором форма управления не определена или выбрано непосредственное управление, но не заключен договор на оказание услуг по обслуживанию внутридомовых сетей.
- **в наружных электросетях принадлежащих ОАО «Сахалинэнерго» (до границы раздела балансовой принадлежности (эксплуатационной ответственности эл.сетей)**
 - **энергоснабжающая организация** (Базовые сетевые районы, электросетевые районы филиала «Распределительные сети» ОАО «Сахалинэнерго»).

	Порядок действия для ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:	Порядок действия для ЭНЕРГОСНАБЖАЮЩЕЙ ОГРАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ:
	<p>9.1.1. Потребители эл.энергии (собственники и наниматели квартир) при нарушении режима энергоснабжения (отсутствии эл.энергии, низкого качества напряжения) должны обращаться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • к исполнителю коммунальных услуг- управляющей компании, <p>9.1.2 Потребители эл.энергии (собственники и наниматели квартир) в многоквартирном жилом доме, <u>в котором форма управления не определена, или выбрана форма непосредственного управления, но не заключен договор на оказание услуг по обслуживанию внутридомовых сетей</u>, должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • при нарушении режима энергоснабжения <u>всего жилого дома</u>-обращаться в энергоснабжающую организацию, • при нарушении режима энергоснабжения <u>в отдельных квартирах (подъездах)</u>- обращаться в специализированную организацию, оказывающую услуги по устранению повреждений во внутридомовых сетях. 	<p>9.1.3. Управляющая компания при обращении потребителя должна:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выяснить у потребителя характер нарушения (во всем доме или только в квартире, подъезде), 2. Зарегистрировать заявку по установленной форме, 3. Согласовывать с потребителем дату и время проверки, если нарушение в квартире (подъезде). 4. Если нарушен режим электроснабжения всего дома-сообщить в энергоснабжающую организацию и согласовать время совместной проверки на границе раздела. 5. При нарушениях, обусловленных повреждениями во внутридомовых сетях, организовать работу по устранению нарушений. 6. При нарушениях, обусловленных повреждениями во внешних сетях- проконтролировать устранение повреждения энергоснабжающей организацией. <p>9.1.4. Энергоснабжающая организация при обращении управляющей компании (потребителя), должна:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зарегистрировать заявку по установленной форме.

		<p>2.Согласовать время совместной проверки электросетей на границе раздела.</p> <p>3.Произвести проверку наличия и качества напряжения на границе раздела эл. сетей жилого дома.</p> <p>4.При нарушениях, обусловленных повреждениями в принадлежащих ей внешних сетях, организовать работу по их устранению. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 часа при наличии 1 источника питания на границе раздела; • 2 часа при наличии независимых взаиморезервирующих источников питания на границе раздела. <p>5.При отсутствии повреждений в собственных сетях-информировать об этом заявителя .</p>
9.2. в частных жилых домах (домовладениях)		
	<p>Собственники (наниматели) частного жилого дома (домовладения) при нарушении режима энергоснабжения (отсутствии эл.энергии, низкого качества напряжения) должны обращаться в энергоснабжающую организацию, с которой подписан акт на раздел границ балансовой принадлежности электросетей.</p>	<p>Энергоснабжающая организация при обращении собственников (нанимателей) частного жилого дома (домовладения) должна:</p> <p>1.Зарегистрировать заявку по установленной форме.</p> <p>2.Согласовать время совместной проверки электросетей на границе раздела.</p> <p>3.Произвести проверку наличия и качества напряжения на границе раздела эл.сетей жилого дома.</p>

		<p>4. При нарушениях, обусловленных повреждениями в принадлежащих ей внешних сетях, организовать работу по их устранению. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 часа при наличии 1 источника питания; • 2 часа при наличии независимых взаиморезервирующих источников питания. <p>5. При отсутствии повреждений в собственных сетях - информировать об этом заявителя.</p>
--	--	--

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

11.1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе ОАО «Сахалинэнерго».

11.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности ОАО «Сахалинэнерго», возможных каналах связи.

Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайты ОАО «Сахалинэнерго» www.sahen.elektra.ru и ОП «Энергосбыт» www.srvsbyt.ru.

Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация должна предоставляться в удобной для клиента форме.

11.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

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

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

11.5. Очные консультации предоставляются клиентам в центрах очного обслуживания территориальных подразделений:

- Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания, буклеты и брошюры, распространяемые там же.
- На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности ОАО «Сахалинэнерго».

11.6. Заочные консультации предоставляются клиентам посредством телефонной связи и по почте.

- Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов операторами контакт-центра или с помощью рассылки по электронной

почте или SMS, в зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

- Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в компанию через Интернет-портал e-mail/SMS-запрос.

11.7. По инициативе ОАО «Сахалинэнерго» клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

11.8. К справочной информации относятся:

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

11.9. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг;
- о вводе ограничений режима потребления электроэнергии.

11.10. В качестве напоминаний применяется адресное распространение уведомлений с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

12. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.

12.1. Контроль за состоянием помещений для приема посетителей, информационных указателей, информационных стендов осуществляют руководители территориальных структурных подразделений.

12.2. Контроль за состоянием рабочих мест и внешним видом сотрудников несет непосредственный руководитель.

12.3. Контроль за своевременным рассмотрением поступивших обращений (жалоб) клиентов несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

12.4. Для контроля и анализа качества обслуживания потребителей в ОАО «Сахалинэнерго» проводятся следующие мероприятия:

- проверки организации работы территориальных структурных подразделений специалистами компании,
- анализ поступающих обращений и жалоб клиентов,
- издание распорядительных документов по устранению и недопущению фактов, вызывающих жалобы и претензии, контроль за их исполнением,
- постоянное обновление размещаемой на сайте компании и информационных стендах информации для клиентов,
- проведение профессиональных соревнований между производственными участками и межрайонными отделениями,
- в систему премирования работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с гражданами, включен показатель отсутствия жалоб клиентов,
- в центрах очного обслуживания клиентов заведены книги отзывов и предложений клиентов.