



АО «ГАЗПРОМ ТЕПЛОЭНЕРГО»
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ ТЕПЛОЭНЕРГО ТОЛЬЯТТИ»
(АО «Газпром теплоэнерго Тольятти»)

П Р И К А З

« 19 » 12 201 8 г.

№ 108

Об утверждении Стандарта обслуживания потребителей услуг в АО «Газпром теплоэнерго Тольятти»

Во исполнение п. 2.1. Приказа генерального директора АО «Газпром теплоэнерго» №587-ПРК от 05.12.2018г. и в целях внедрения клиентоориентированного подхода в обществах, входящих в Группу компаний Газпром теплоэнерго, а также повышения доверия со стороны потребителей,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Ввести в действие в АО «Газпром теплоэнерго Тольятти» (далее – Общество) Стандарт обслуживания потребителей услуг АО «Газпром теплоэнерго», утвержденный приказом АО «Газпром теплоэнерго» от 05.12.2018г. №587-ПРК (далее – Стандарт).

2. Руководителям структурных подразделений Общества приступить к реализации положений Стандарта и обеспечить приведение в соответствие с его требованиями действующих локальных актов в течение 10 дней с даты издания настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

А.А.Тимофеев

УТВЕРЖДЕН
приказом АО «Газпром теплоэнерго»
от « 05 » декабря 2018 г. № 587-17PK

СТАНДАРТ
обслуживания потребителей услуг
АО «Газпром теплоэнерго»
(С-02-01)

Санкт-Петербург 2018 г.

Содержание

1.	Область применения.....	4
1.1.	Назначение	4
1.2.	Область применения.....	4
1.3.	Нормативные правовые акты	4
1.4.	Термины и определения.....	6
1.5.	Обозначения и сокращения	9
2.	Основные цели и задачи.....	9
3.	Организация системы обслуживания потребителей	11
3.1.	Общие положения	11
3.2.	Перечень услуг и сроки очного обслуживания потребителей	13
3.3.	Заочное обслуживание потребителей.....	15
3.3.1.	Требования к организации обслуживания посредством телефонной связи	15
3.3.2.	Задачи и функции обслуживания посредством телефонной связи.....	17
3.3.3.	Функциональные требования к организации телефонной связи	19
3.3.4.	Заочное обслуживание посредством сети интернет	20
3.3.4.1.	Задачи и функции заочного обслуживания посредством сети Интернет.....	20
3.3.4.2.	Требования к организации обслуживания в сети Интернет	22
3.3.4.3.	Требования к структуре и содержанию раздела сайта - «Потребителям»	23
3.3.4.4.	Интерактивные сервисы обслуживания в сети Интернет	25
3.3.4.4.1.	Личный кабинет.....	25
3.3.4.4.2.	Интернет-приемная	27
3.3.4.4.3.	Калькулятор ориентировочного размера платы за подключение.....	28
3.3.4.4.4.	Интерактивная карта источников теплоснабжения	28
3.3.4.5.	Требования к структуре и содержанию раздела «Раскрытие информации».....	30
3.3.5.	Требования к организации прочих каналов коммуникации	31
4.	Требования к автоматизации процессов обслуживания потребителей	31
5.	Требования к бизнес-процессам взаимодействия с потребителями.....	32
5.1.	Требования к процессам обслуживания.....	32
5.2.	Требования к реализации услуг по подключению	39
5.3.	Требования к реализации услуг теплоснабжения и/или передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения.....	40
5.4.	Требования в части оперативно-технологического управления.....	44
5.5.	Требования при эксплуатационных и ремонтных работах	45
5.6.	Требования к информированию и уведомлению потребителей	46
5.7.	Требования к этикету при обслуживании потребителей.....	48
5.7.1.	Общие требования делового этикета.....	48
5.7.2.	Требования к деловому этикету при телефонных переговорах.....	48
5.7.3.	Требования к этикету деловой переписки	49
6.	Система мониторинга обращений потребителей	49
6.1.	Информационный аудит	50
6.2.	Внутренний контроль качества обслуживания потребителей	50
	Приложение № 1 к Стандарту	51
	Требования по оснащению рабочего места сотрудника.....	51
	Приложение № 2 к Стандарту	52
	Структура и содержание раздела «Потребителям» на сайте	52
	Приложение №3 к Стандарту	55
	Классификационные группы по тематикам обращений.....	55

Приложение № 4 к Стандарту	60
Требования к визуализации сервиса «Карта источников теплоснабжения».....	60
Приложение № 5 к Стандарту	63
Структура подраздела раскрытия информации.....	63
теплоснабжающими и теплосетевыми организациями	63
Приложение № 6 к Стандарту	67
Процесс обработки обращений по категориям.....	67

1. Область применения

1.1. Назначение

Настоящий стандарт обслуживания потребителей услуг АО «Газпром теплоэнерго» (далее - Стандарт) является внутренним нормативным документом и применяется на всех уровнях управления АО «Газпром теплоэнерго» (далее - Общество).

Настоящий Стандарт устанавливает в Обществе требования к:

- организации обслуживания потребителей услуг, в том числе заочного обслуживания посредством телефонной связи, сети Интернет (электронного обслуживания через: Личный кабинет, Интернет-приемную, E-mail сервисы);
- организации процесса раскрытия информации;
- интерактивному взаимодействию с потребителями услуг;
- этикету заочного обслуживания потребителей услуг;
- организации обратной связи по инициативе как Общества или ДО, так и потребителей.

1.2. Область применения

Требования настоящего Стандарта распространяются на взаимоотношения исполнительного аппарата Общества и исполнительных аппаратов филиала Общества и дочерних зависимых обществ (далее совместно – ДО) при взаимодействии с лицами, являющимися потребителями услуг Общества, и лиц, обратившихся в ДО с целью заключения договора об оказании услуг энерго- и ресурсоснабжения или осуществлении технологического присоединения к сетям инженерно-технического обеспечения, принадлежащим Обществу или ДО, а также иных услуг, оказываемых Обществом или ДО.

Настоящий Стандарт является основанием для формирования (корректировки) регламентирующих и локальных нормативных актов, положений о структурных подразделениях, должностных, рабочих и производственных инструкций исполнительного аппарата Общества и ДО, а также их структурных подразделений.

При противоречии между иными внутренними локальными нормативными актами, утвержденными в Обществе и/или ДО, регламентирующими деятельность в части взаимодействия с потребителями, и настоящим Стандартом применяются положения и требования настоящего Стандарта.

1.3. Нормативные правовые акты

Настоящий Стандарт разработан с учетом требований нормативно-правовых актов и локальных нормативных актов Общества:

- Гражданский кодекс РФ (ГК РФ);
- Жилищный кодекс РФ (ЖК РФ);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Федеральный закон от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- «Правила организации теплоснабжения в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808;
- «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354;
- «Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями» заключения договоров ресурсоснабжения», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124;
- «Правила горячего водоснабжения», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 29.07.2013 № 642;
- «Правила коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 № 1034;
- «Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 05.07.2018 № 787;
- «Правила технической эксплуатации тепловых энергоустановок», утвержденные Приказом Минэнерго РФ от 24.03.2003 № 115;
- «Порядок заключения и существенных условий договора, регулирующего условия установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов»; утвержденный Приказом Минэнерго России от 07.04.2010 № 149;
- «Регламент организации бизнес-процесса «Коммерческий учет и реализации услуг»» (Р-БП-02), утвержденный приказом АО «Газпром теплоэнерго» от 02.07.2018 № 257-ПРК;

– «Регламент очного обслуживания потребителей услуг Группы компаний Газпром теплоэнерго», утвержденный приказом АО «Газпром теплоэнерго» от 18.06.2018 № 228-ПРК;

– «Регламент проведения в АО «Газпром теплоэнерго», его филиале и дочерних зависимых обществах работ (контрольных процедур) по выявлению фактов бездоговорного или без учётного потребления тепловой энергии (теплоносителя)», утвержденный приказом АО «Газпром теплоэнерго» от 21.05.2018 № 156-ПРК;

– «Регламент проведения в АО «Газпром теплоэнерго», его филиале и дочерних обществах работ по заключению, внесению изменений, перезаключению и расторжению договоров с потребителями тепловой энергии и (или) теплоносителя» (Р-02-01) (включен в план разработки локальных нормативных документов);

– «Инструкция по документационному обеспечению управления в АО Газпром теплоэнерго», утвержденная приказом АО «Газпром теплоэнерго» от 19.10.2017 № 176-ПРК.

1.4. Термины и определения

В настоящем Стандарте используются следующие специальные термины и сокращения:

Автоматизированная система (АС) - система, состоящая из комплекса средств автоматизации и реализующая информационную технологию выполнения установленных бизнес-процессов деятельности.

Автоматизированное рабочее место (АРМ) - программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида.

Автоматизированный модуль (АМ) - относительно самостоятельная часть автоматизированной системы, предназначенная для автоматизации бизнес-процесса или сети бизнес-процессов.

Идентификация (авторизация) - проверка пользователя или посетителя сайта на право просматривать определенные страницы сайта.

База знаний - логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности информации о процессах и фактах данной области. База знаний содержит актуальные решения, необходимые сотруднику для решения вопросов, связанных с повторяющимися запросами и проблемами.

Голосовой почтовый ящик - техническая возможность телефонной связи оставить адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети.

Дополнительные услуги - оказываемые услуги, не относящиеся к основным видам деятельности компании.

Жалоба (претензия) - направленное потребителем услуг в адрес Общества и(или) ДО, или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом

интересов потребителя или его представителя, в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

Заочное обслуживание потребителей (заочный сервис) - обслуживание потребителей услуг без личного контакта с сотрудниками Общества и(или) ДО, в том числе по каналам телефонной связи, сети Интернет, почте или через клиентский ящик.

Заявка на оказание услуг - заявка юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя, направленная в Общество и(или) ДО, с целью получения услуги и комплект документов, предоставление которого необходимо для получения услуги в соответствии с нормами действующего законодательства.

Заявка на подключение к системе теплоснабжения - заявка Заявителя, имеющего намерение подключить к системе теплоснабжения здание, строение, сооружение или иной объект капитального строительства, на котором предусматривается потребление тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии в случае:

необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;

увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;

реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.

Интерактивное обслуживание (интерактивный сервис) - форма заочного обслуживания потребителей услуг с использованием сети Интернет, e-mail-сервисов или IVR-систем.

Интернет-приемная - интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте организации.

Каналы коммуникаций - среда, пути и средства информационного обмена между потребителем и организацией.

Клиентоориентированный подход - подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности компании основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей услуг.

Клиентский офис (фронт-офис (ФО)) - офис обслуживания, созданный и предназначенный для очного приема потребителей услуг.

Клиентский ящик - ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.

Личный кабинет клиента - совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по подключению, учету и расчетам за поставленные энергоресурсы, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Обоснованная жалоба - жалоба, по факту проверки которой было подтверждено во внесудебном порядке или в судебном порядке нарушение Обществом и (или) ДО прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг или его представителя, в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

Обращение - направленное потребителем услуг в адрес Общества и(или) ДО, или должностного лица организации письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, e-mail, интерактивных сервисов через сеть «Интернет», клиентский ящик и других каналов. Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении в офисах обслуживания потребителей, при заочном обращении посредством телефонной связи.

Обратная связь - процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности компании, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками компании.

Общество (компания, организация) – акционерное общество «Газпром теплоэнерго».

Опрос (анкетирование) - метод сбора первичной информации путем опроса респондентов (самостоятельного заполнения анкеты респондентом).

Отзыв - обращения потребителей услуг, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками компании, а также других компонентов обслуживания.

Открытые данные - информация, размещенная в сети "Интернет" в виде систематизированных данных, организованных в формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку без предварительного изменения посетителем, в целях неоднократного, свободного и бесплатного использования.

Официальный сайт организации - объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов), содержащих информацию о деятельности организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит организации или холдинговой управляющей организации, в состав которой входит организация.

Очное обслуживание - обслуживание потребителя посредством личного очного контакта с сотрудниками подразделений компании.

Персональные данные потребителя услуг - информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации физического лица относятся: совокупность паспортных данных, фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес регистрации.

Потребитель услуг (потребитель) - потребитель услуг по основным видам деятельности Общества и(или) ДО (за исключением сетевых организаций, единых теплоснабжающих организаций), в том числе обслуживаемый единой теплоснабжающей организацией, либо лицо, обратившееся в Общество и(или) ДО, с целью заключения договора об оказании услуг, осуществлении подключения к системе теплоснабжения или оказания других видов услуг.

Сервис (service) - обслуживание потребителей услуг по всем направлениям деятельности компании.

Система автоинформирования - автоматизированная система по оповещению большого числа потребителей в целях доведения до них типовой информации.

Система аудиозаписи - система осуществляющая запись всех телефонных переговоров сотрудников компании с потребителями услуг.

Электронное обращение (интерактивное) - форма заочного обращения, направленного потребителем услуг в адрес организации по определенным организацией каналам связи с использованием сети Интернет, e-mail-сервисов или IVR-систем.

IVR (Interactive Voice Response) - интерактивная информационно-справочная система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям и (или) автоматического информирования по запросам абонента с помощью тонального набора.

SMS (Short Message Service) - служба коротких сообщений технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений.

1.5. Обозначения и сокращения

АС - автоматизированная система

АМ - автоматизированный модуль

АРМ - автоматизированное рабочее место

БП - бизнес-процесс

ГК ГПТЭ – Группа компаний «Газпром теплоэнерго»

ПУ – прибор учета

ТСК – теплосетевая организация

УД – управление документооборота

IVR - интерактивный автоответчик.

2. Основные цели и задачи

Цели и задачи в области взаимодействия с потребителями определены по направлениям «Повышение качества обслуживания, обеспечение удовлетворенности потребителей» и «Обеспечение доступности инфраструктуры», и включают:

- повышение качества обслуживания потребителей;

- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- развитие и обеспечение доступности очного, заочного и электронного (интерактивного) обслуживания потребителей услуг;
- прозрачность и информационная открытость деятельности Общества и ДО.

Политикой взаимодействия Общества с потребителями и органами власти, в качестве целевого ориентира определено внедрение клиентоориентированного подхода в Обществе или ДО и повышение доверия со стороны потребителей.

Основная задача клиентоориентированного подхода – формирование лояльности потребителей услуг к организации за счет доступности услуг, качественного обслуживания потребителей и удовлетворения их потребностей в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Политикой взаимодействия Общества или ДО с потребителями и органами власти определены следующие руководящие принципы:

Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании.

Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (офисов обслуживания потребителей) обеспечивающих покрытие зоны ответственности Общества или ДО и доступность обслуживания для потребителей услуг. Удобный очный сервис для всех групп потребителей, с соблюдением Единых Регламентов качества обслуживания потребителей услуг.

Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. Общество обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментари интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.

Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.

Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями. Общество или ДО обеспечивают объективное и непредвзятое

рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до потребителей в соответствии с принципом достаточности информирования.

3. Организация системы обслуживания потребителей

3.1. Общие положения

Для построения эффективной системы взаимодействия с потребителями услуг на всех уровнях структуры управления Общества должны функционировать организационные элементы данной системы, или указанные элементы системы должны быть централизованы по ГК ГПТЭ и функционировать на территории эксплуатационной ответственности Общества или ДО.

На уровне исполнительного аппарата Общества функции по координации и контролю работы системы взаимодействия с потребителями услуг осуществляют Управление перспективного развития и сопровождения инвестиционных проектов и Управление сбыта Общества.

Управление перспективного развития и сопровождения инвестиционных проектов и Управление сбыта Общества осуществляют методологические, контрольные и консолидирующие функции, и решают следующие задачи:

а) разработка краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных стратегий деятельности Общества в области взаимодействия с потребителями услуг;

б) разработка методологических и регламентирующих документов в области взаимодействия с потребителями услуг;

в) общая координация деятельности по обслуживанию потребителей услуг на территории ответственности Общества или ДО, развитие и контроль в области взаимодействия с потребителями услуг;

г) мониторинг качества обслуживания потребителей и качества услуг ГК ГПТЭ в области подключения и выявление имеющихся проблем;

д) формирование и развитие каналов обратной связи с потребителями услуг;

е) контроль соблюдения требований настоящего Стандарта, исполнения Регламентов организации, регламентов, а также других локальных нормативных актов в области взаимодействия с потребителями услуг, действующих в Обществе.

На уровне аппарата управления ДО работу системы обслуживания потребителей услуг обеспечивают соответствующие структурные подразделения, ответственные за организацию процессов подключения и сбыта услуг потребителям.

Указанные ответственные структурные подразделения, на уровне аппарата управления ДО, осуществляют контрольные и консолидирующие функции и решают следующие основные задачи:

а) организация качественного сервиса при очном, заочном обслуживании потребителей услуг с учетом требований настоящего Стандарта, Регламентов

организации, а так же других локальных нормативных актов в области взаимодействия с потребителями, действующих в организации;

б) контроль исполнения мероприятий по обращениям потребителей;

в) формирование аналитической отчетности по взаимодействию с потребителями услуг, анализ работы ДО, по клиентскому направлению;

г) проведение маркетинговых исследований по измерению уровня удовлетворенности потребителей услуг и качеству обслуживания;

д) контроль качества обслуживания потребителей ДО;

е) контроль соблюдения требований настоящего Стандарта, исполнения Регламентов организации, а так же других локальных нормативных актов, действующих в организации.

При двухуровневой схеме управления ДО операционные функции по взаимодействию с потребителями услуг могут частично выполняться на уровне исполнительного аппарата ДО и обязательны для выполнения его филиалами.

Сотрудники профильных подразделений Общества или ДО, в основные или в дополнительные функции которых входит оказание услуг, взаимодействуют с Управлением перспективного развития и сопровождения инвестиционных проектов и Управлением сбыта Общества в рамках своей компетенции в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними локальными нормативными актами Общества. Каждое из профильных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей услуг, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с потребителями и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий повышения качества оказываемых услуг.

В случае централизации функций и бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями услуг по ГК ППТЭ все функции по координации и контролю данного направления на территории субъекта РФ осуществляет соответствующее Управление Общества, на базе которого осуществлена централизация.

Система обслуживания потребителей услуг включает три формы обслуживания потребителей услуг: очный сервис, заочный сервис и электронный (интерактивный), который можно отнести к форме заочного обслуживания. Информационный обмен Общества или ДО с потребителями услуг осуществляется посредством каналов коммуникаций.

Очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей услуг с сотрудниками Общества или ДО, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями услуг (далее - сотрудник). При очном обслуживании каналами коммуникаций являются фронт-офисы (клиентские офисы/пункты по работе с потребителями) созданные на базе подразделений Общества и(или) ДО.

Заочная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с сотрудниками. При заочной форме обслуживания потребителя услуг используются следующие каналы коммуникации: телефонная связь, интернет-приемная компании, личный кабинет клиента, e-mail сервисы,

почта и клиентский ящик.

Таблица 1.

Распределение каналов коммуникации по формам обслуживания

Форма обслуживания	Канал коммуникации	Вид обращения
Очная форма	Клиентские офисы (фронт-офисы/пункты по работе с потребителями)	Очное обращение
Заочная форма	Телефонная связь	Телефонный звонок
		Факсовое обращение
		Обращение на Голосовой почтовый ящик
		sms, mms-сообщения
Заочная форма	Почта	Письмо через почту
	Клиентский ящик	Письмо через Клиентский ящик
Заочная форма интерактивная (электронная) форма	Е-mail сервис	Электронное письмо через e-mail
	Интернет-приемная	Электронное обращение в Интернет-приемную
	Личный кабинет клиента	Электронное обращение через Личный кабинет клиента

3.2. Перечень услуг и сроки очного обслуживания потребителей

Общество при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей оказывает услуги (процессы), представленные в следующей таблице.

Таблица 2.

Перечень услуг (процессов) очного обслуживания

№ п.п.	Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	Сроки
1	Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, предварительная проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.1	прием жалобы потребителя в письменной форме	За одно посещение
1.2	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.2.1	заявления об определении технической возможности и выдачи технических условий	
1.2.2	заявления о получении информации о плате за подключение	
1.2.3	заявки на заключение (внесение изменений) договора о подключении	
1.2.4	уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности	
1.2.5	заявления на заключение договора об оказании услуг	
1.2.6	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	
1.2.7	заявки о необходимости снятия контрольных показаний существующего прибора учета	
1.2.8	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета	

1.2.9	заявления на оборудование точки поставки приборами учета	
1.2.10	заявки на замену приборов учета	
1.2.11	заявок возобновление поставки услуги после ограничения / отключения	
1.2.12	сведений о выполнении самоограничения поставки услуги	
1.3	прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличии документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и локальными нормативными актами	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.4	прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении теплоносителя и тепловой энергии, о хищении объектов сетевого хозяйства	За одно посещение
2	Прием показаний приборов учета	За одно посещение
3	Предоставление справочной информации о деятельности Общества или ДО, по вопросам оказания услуг, в том числе предоставление типовых форм документов	За одно посещение
4	Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг Обществом или ДО.	За одно посещение. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в сроки, предусмотренные «Инструкцией по документационному обеспечению управления в АО Газпром теплоэнерго», утвержденной приказом АО «Газпром теплоэнерго» от 19.10.2017 № 176-ПРК
5	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг, процесса заключения договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу.	за одно посещение
6	Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов- фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления, уведомлений об ограничении / отключении поставки услуги, прочие документы.	за одно посещение
7	Предоставление информации о причинах и сроках перерывов передачи теплоносителя и тепловой энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи теплоносителя и тепловой энергии, а также об обеспечении соответствия качества теплоснабжения требованиям законодательства.	за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов (при предоставлении заявителем своего телефонного номера) с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение

		содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю направить в Общество письменное обращение, по форме электронного документа, или оформить обращение на типовом бланке при посещении фронт офиса, ответ предоставляется в течение 30 дней
8	Прием платежей по договорам оказания услуг	за одно посещение
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	за одно посещение
10	Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	за одно посещение
11	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	в соответствии с локальными нормативными актами Общества
12	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	за одно посещение в сроки определенные локальными нормативными актами Общества
13	Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей услуг	
14	Контроль качества очного обслуживания в пунктах по работе с потребителями	в сроки определенные локальными нормативными актами Общества
15	Организация и проведение PR-кампаний ¹ на площадке фронт офиса, направленных на формирование положительного имиджа Общества и ГК ГПТЭ у потребителей	

3.3. Заочное обслуживание потребителей

3.3.1. Требования к организации обслуживания посредством телефонной связи

В целях организации заочного обслуживания потребителей в Обществе должно быть обеспечено функционирование телефонной связи у сотрудников участвующих в процессах оказания услуг и обслуживания потребителей, включая процессы по подключению, коммерческому учету теплоносителя и тепловой энергии, передаче теплоносителя и тепловой энергии и прекращению энергоснабжения.

Технологическая архитектура обеспечивающая телефонную связь с потребителями, включая такие характеристики как количество каналов связи, их пропускную способность, наличие методов их резервирования, непрерывность

¹ Формы PR-кампаний: конференция, презентации, день открытых дверей, выставки и т.д.

деятельности и аварийного восстановления, определяется исходя из единых требований качества обслуживания и спроса со стороны потребителей на телефонное обслуживание по вопросам:

- а) осуществления подключения;
- б) оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения;
- в) организации учета тепловой энергии, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения;
- г) организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта Общества, сайтов ДО в сети Интернет;
- д) несоответствия качества передачи теплоносителя и тепловой энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;
- е) перерывов в передаче теплоносителя и тепловой энергии, прекращения или ограничения режима их передачи.

Заочное обслуживание по вопросам, указанным в подпунктах «д» и «е» настоящего подраздела, осуществляется в режиме горячей линии круглосуточно без выходных в формате 24x7x365.

Заочное обслуживание потребителей по вопросам, указанным в подпунктах «а» - «г» осуществляет в рабочие дни во время работы фронт-офисов ДО входящих в ГК ГПТЭ.

Использование в качестве горячей линии телефонных номеров оперативного персонала Общества допускается только в экстренных случаях, при угрозе жизни и здоровью граждан при аварийных ситуациях (допускается прием оперативным персоналом сообщений по телефонам).

Телефонные номера доводятся до потребителей, энергопотребляющие устройства которых непосредственно присоединены к объектам теплосетевого хозяйства Общества и/или ДО, путем размещения на официальном сайте Общества и ДО в сети Интернет и в фронт офисах обслуживания потребителей.

При осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи обеспечивается:

- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- прием и обработка всех входящих телефонных вызовов потребителей, при этом, время ожидания потребителем ответа с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединения с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника Общества не должно превышать 40 секунд. Время обработки вызова (телефонного разговора потребителя с работником) должно составлять в среднем 5 минут;
- осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;

- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником Общества.

3.3.2. Задачи и функции обслуживания посредством телефонной связи

Целью обслуживания потребителей посредством телефонной связи является повышение эффективности прямой и обратной связей компании с потребителями услуг для обеспечения лояльности потребителей и повышения их доверия.

Задачи заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- качественное и оперативное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности Общества;

- осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, информирование по вопросам договоров оказания услуг, проведения опроса потребителей услуг об их удовлетворенности качеством оказываемых услуг;

- адресное информирование потребителей услуг (обзвон), в том числе автоинформирование (автообзвон, sms-рассылка) по плановым и аварийным отключениям подачи теплоносителя и тепловой энергии в зоне ответственности Общества.

Основные услуги (процессы) заочного сервиса оказываемые посредством телефонной связи, представлены в следующей таблице.

Таблица 3.

Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи

	Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи	Сроки
1	Прием и обработка входящих вызовов с использованием интерактивных голосовых меню IVR-системы.	при телефонном вызове потребителя
2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и консультаций, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего звонка потребитель, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
2.1	- определения технической возможности и выдачи технических условий на подключение;	
2.2	- определение платы за подключение;	
2.3	- осуществления подключения	
2.4	- оказания услуг передачи теплоносителя и тепловой энергии, теплоснабжения	
2.5	- организации учета теплоносителя и тепловой энергии	
2.6	- организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта Общества в сети Интернет	
3	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
4	Прием показаний приборов учета, потребляемых в жилых помещениях	при телефонном

	услуг, в случаях, предусмотренных условиями заключенных договоров и требованиями действующего в сфере теплоснабжения законодательства.	вызове потребителя
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении теплоносителя и тепловой энергии, а также о хищении объектов теплосетевого хозяйства Общества	при телефонном вызове потребителя
6	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества теплоносителя и тепловой энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу Общества (при необходимости)	при телефонном вызове потребителя
7	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращении передачи теплоносителя и тепловой энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу Общества (при необходимости)	при телефонном вызове потребителя
8	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления теплоснабжения, по вопросам обеспечения соответствия качества теплоснабжения техническим регламентам и иным обязательным требованиям	при телефонном вызове потребителя
9	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях на теплоэнергетическом и в теплосетевом оборудовании, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки, установленные договором	в сроки, установленные договором на услуги теплоснабжения и/или передаче теплоносителя и тепловой энергии
10	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении подключения, оказания услуг и при осуществлении коммерческого учета теплоносителя и тепловой энергии	не позднее 8 часов с момента регистрации обращения с запросом
11	Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по факту наступления инициирующего события
12	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего звонка потребителя, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает направить в Общество обращение в письменной форме или по форме электронного

		документа
13	Информационное взаимодействие с оперативным персоналом Общества при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества теплоснабжения техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи теплоносителя и тепловой энергии информации аварийных и плановых отключениях теплоснабжения	
14	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	По факту наступления иницирующего события
15	Оповещение социально-значимых и промышленных потребителей, единых теплоснабжающих организаций, ТСК о плановых и аварийных отключениях	По факту наступления иницирующего события
16	Автоинформирование посредством автообзвона и sms-оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей	По факту наступления иницирующего события
17	Автоуведомление посредством автообзвона и sms- оповещения при исполнении договоров оказания услуг, осуществлении подключения и т.д.	По факту наступления иницирующего события
18	Актуализация базы данных по потребителям услуг	В соответствии с планом актуализации базы данных по потребителям
19	Информирование потребителей о проводимых акциях, специальных предложениях и дополнительных услугах, оказываемых Обществом или ДО, при наличии подтвержденного согласия потребителя на получение рекламных и маркетинговых материалов.	По факту наступления иницирующего события

3.3.3. Функциональные требования к организации телефонной связи

Требования к организации телефонной связи приведены в следующей таблице.

Таблица 4.

Функциональные требования к телефонной связи

Модуль/функция	Описание
Базовые	
Прием и управление входящими вызовами абонентов	Техническая возможность приема и управления входящими вызовами потребителей услуг: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других сотрудников, организация конференции
Осуществление и управление исходящих вызовов абонентам	Техническая возможность осуществления и управления исходящих вызовов абонентам: переадресация, удержание, соединение, перевод вызова на других сотрудников, организация конференции
Функция определения номера	Функция позволяет определить номер, с которого произошел вызов.
Система интерактивного голосового меню	Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков по категориям, пользуясь информацией, вводимой абонентом с помощью тонального набора
Система автообзвона абонентов	Система предоставляет возможность осуществлять в автоматическом режиме исходящие вызовы потребителям услуг из сформированного списка, для предоставления типизированной информации в виде голосового сообщения
Модуль sms-сервиса	Система позволяет использовать sms- сервис, в том числе sms- оповещение, sms-уведомление потребителей
Аудиозапись телефонных переговоров	Система аудиозаписи предоставляет возможность осуществлять аудиозапись всех входящих и исходящих разговоров с абонентами, в том числе переадресованные сотрудниками на сотрудников компании..
Техническая возможность расширения и интеграции	Должна быть обеспечена техническая возможность наращивания системы и ее интеграции с другими подсистемами, применяемыми в ГК ГПТЭ
Функционально возможные (дополнительные)	
Прием голосовых сообщений на голосовой почтовый ящик	Модуль голосовой почтовый ящик позволяет оставлять адресату голосовое сообщение абонентом телефонной сети
Система интеллектуального распределения звонков	Система интеллектуальной маршрутизации вызова позволяет по собранным и имеющимся данным о потребителе, о загрузке линии и сотрудников - адресация вызова по оптимальному маршруту - динамическое управление

	приоритетом звонка в очереди, маршрутизация на основе уровня знаний сотрудника, условная маршрутизация вызова, и.т.п.
Система преобразования текста в речь (TTS)	Система предоставляет возможность абонентам получать информацию в удобном для восприятия виде. Системы TTS используются, когда предоставляемая информация потребителю имеет уникальный, не повторяющийся характер и ее нельзя представить в виде набора фраз.
Система распознавания речи (ASR)	Система предоставляет возможность абонентам предоставить информацию компании, например, для предоставления текущих показаний приборов учета
Система упреждающего дозвона (PD - Predictive Dialer)	Система позволяет оптимизировать процедуру организации массовых исходящих вызовов. Система самостоятельно устанавливает соединение с абонентами из списка, определяет «живой» ответ и передает вызов сотруднику или на модуль IVR
Модуль статистики	Система должна формировать статистическую отчетность, для анализа трудоемкости, загруженности, эффективности работы сотрудников.
Система защиты конфиденциальных данных	Система позволяет организовать защиту конфиденциальных данных

Оборудование и программное обеспечение для организации телефонной связи выбирается исходя из функциональных требований, приведенных в таблице 4, и с учетом возможности интеграции с существующими АС в области оказания услуг и обслуживания потребителей услуг.

Рабочее место сотрудника должно быть оборудовано в соответствии с требованиями, представленными в приложения № 1 к настоящему Стандарту.

3.3.4. Заочное обслуживание посредством сети интернет

3.3.4.1. Задачи и функции заочного обслуживания посредством сети Интернет

Основные задачи заочного сервиса через Интернет Общества:

- своевременное предоставление для всеобщего доступа полной достоверной информации о деятельности Общества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- оперативное предоставление для потребителей услуг адресных сведений о ходе исполнения мероприятий по обращениям, в том числе заявках на оказание услуг;
- доступное и удобное электронное обслуживание потребителей услуг через интерактивные сервисы на сайте Общества, а также предоставление он-лайн консультации по разделам сайта Общества;
- возможность доступа в личный кабинет заявителя с мобильных устройств с использованием приложений, загружаемых при помощи сервисов «App Store» и «Play Маркет»;
- обеспечение высокого уровня обратной связи с потребителями услуг, одним из способов решения данной задачи является привлечение потребителей в открытый диалог с помощью интернет-форума на сайте, по вопросам деятельности Общества и подключения, в частности.

Общество при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет для потребителей оказывает услуги (процессы), представленные в следующей таблице.

Таблица 5.

Перечень услуг заочного обслуживания посредством Интернета

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам:	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В течение 20 дней со дня отправления обращения
1.1	- осуществления подключения;		
1.2	- оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии;		
1.3	- организации учета теплоносителя и тепловой энергии;		
1.4	- обслуживания потребителей;		
1.5	- контактная информация Общества и ДО.		
2	Прием обращений потребителей с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Личный кабинет потребителя	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении
3	Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю		
4	Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в т.ч.:		
4.1	- заявки на подключение к тепловым сетям;		
4.2	- заявки о необходимости снятия показаний приборов учета;		
4.3	- заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;		
4.4	- заявления на оборудование точки поставки приборами учета;		
4.5	- заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета.		
5	Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении теплоносителя и(или) тепловой энергии, о хищении объектов теплосетевого хозяйства через интерактивные электронные формы	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
6	Прием показаний приборов учета	Личный кабинет потребителя	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
7	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг		
8	Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу		
9	Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного/бездоговорного потребления теплоносителя и (или) тепловой энергии	Интернет сайт	онлайн (при запросе)
10	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя»		
11	Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных)	Личный кабинет потребителя	При запросе
12	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Интернет приемная, Личный кабинет потребителя	В соответствии с внутренними нормативными документами
13	Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима теплоснабжения по-	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления

	требителей, а также о дате и времени восстановления теплоснабжения		обращения
14	Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества теплоснабжения, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества теплоснабжения требованиям законодательства	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней

3.3.4.2. Требования к организации обслуживания в сети Интернет

Заочное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта Общества и (или) ДО в сети Интернет, содержащего информацию о деятельности компании.

Потребители должны иметь возможность ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте, с использованием распространенных веб-обозревателей. При этом не должна предусматриваться установка на компьютеры потребителей специально созданных для просмотра официальных сайтов программных и технологических средств.

В случае возникновения перебоев в работе официального сайта, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), Общество в течение 2 часов с момента возобновления доступа к официальному сайту размещает на нем информацию о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к официальному сайту.

Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часов в месяц.

Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть:

- доступна для автоматической обработки;
- круглосуточно доступна потребителям без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства потребителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с потребителя платы;
- доступна без взимания платы.

Навигация официального сайта должна соответствовать следующим требованиям:

а) вся размещенная на официальном сайте информация должна быть круглосуточно доступна потребителям для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической обработки информационными интерактивными сервисами;

б) доступ к информации должен быть организован путем последовательного перехода по гиперссылкам начиная с главной страницы официального сайта. Количество таких переходов по кратчайшей последовательности должно быть не более пяти;

в) потребителю должна предоставляться наглядная информация о

структуре официального сайта и о местонахождении отображаемой страницы в этой структуре;

г) на каждой странице официального сайта должны быть размещены: главное меню, ссылка на главную страницу, ссылка на карту официального сайта;

д) заголовки и подписи на страницах должны описывать содержание (назначение) такой страницы, наименование текущего раздела и отображаемого документа;

е) наименование страницы, описывающее ее содержание (назначение), должно отображаться в заголовке окна веб-обозревателя;

ж) текстовый адрес в сети Интернет (универсальный указатель ресурса, URL) каждой страницы должен отображать ее положение в логической структуре сайта и соответствовать ее содержанию (назначению), а также в текстовом адресе должны быть использованы Регламентные правила транслитерации;

з) на главной странице официального сайта и в Личном кабинете потребителя размещается номера телефонной связи;

и) на главной странице официального сайта размещается гиперссылка на информацию:

– с причинами и сроками плановых перерывов в теплоснабжении, прекращения или ограничения режима передачи тепловой энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления тепловой энергии потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах теплогенерирующего и теплосетевого хозяйства Общества и ДО, включенных в годовой (месячный) график ремонта;

– с расчетными датой и временем восстановления теплоснабжения в случае введения внепланового ограничения режима потребления тепловой энергии;

к) на главной странице сайта размещаются ссылки-баннеры на информационные интерактивные сервисы Общества.

3.3.4.3. Требования к структуре и содержанию раздела сайта - «Потребителям»

В целях обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании потребителей Обществом и ДО, в главном меню официального сайта выделяется раздел «Потребителям».

В указанном разделе размещается информация в соответствии с нормативными документами о раскрытия информации, а также следующие сведения:

– почтовый адрес Общества и ДО, адреса и график работы офисов обслуживания потребителей, номера телефонов, по которым осуществляется обслуживание потребителей, адрес официального сайта;

– порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия Общества и ДО, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

– порядок и сроки заключения договоров об оказании услуг теплоснабжения, поставки тепла и/или теплоносителя, передачи теплоносителя и тепловой энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации; формы договоров;

– порядок подачи запроса об определении технической возможности подключения и выдаче технических условий;

– порядок подачи запроса информации о плате за подключение;

– порядок подачи заявки на подключение, основные этапы ее рассмотрения и их сроки, сведения, которые должны содержаться в заявке на подключение, и требования к прилагаемым к ней документам, формы заявок для заполнения потребителем;

– порядок выполнения подключения, этапы технологического присоединения и их сроки;

– порядок расчета платы за подключение для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении платы за подключение, а также копия решения по установлению платы за подключение в отношении единой теплоснабжающей организации (в случае присвоения данного статуса иной организации), порядок оплаты по договору об осуществлении подключения, особенности внесения платы отдельными группами потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

– порядок расчета платы за оказание услуг теплоснабжения, передачи тепловой энергии, для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов, порядок оплаты по договору об оказании услуг теплоснабжения, передачи тепловой энергии;

– порядок осуществления коммерческого учета теплоносителя и тепловой энергии, в том числе требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета без указания товарных знаков, знаков обслуживания, фирменных наименований, патентов, полезных моделей, промышленных образцов, наименований мест происхождения приборов учета или наименований производителей приборов учета;

– наименование приборов учета, установку которых осуществляет Общество и(или) ДО, их стоимость и стоимость работ по их установке;

– причины и сроки плановых перерывов, прекращения или ограничения режима выработки и(или) передачи теплоносителя и тепловой энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления тепловой энергии потребителями в связи с проведением ремонтных работ на объектах теплосетевого хозяйства Общества и(или) ДО, включенных в годовой

(месячный) график ремонта;

– расчетные дата и время восстановления теплоснабжения в случае введения внепланового ограничения режима передачи и потребления тепловой энергии;

– часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них;

– актуальные изменения законодательства Российской Федерации в отношении процедур оказания услуг теплоснабжающими/теплосетевыми организациями;

– утвержденные графики аварийного ограничения;

– порядок работы в личном кабинете потребителя, включая получение первоначального доступа к личному кабинету, регистрацию и авторизацию потребителя.

Информация о причинах и сроках плановых перерывов в теплоснабжении, передаче теплоносителя и тепловой энергии, прекращения или ограничения режима передачи тепловой энергии подлежит опубликованию не позднее чем за 7 дней до даты плановых перерывов подачи/передачи теплоносителя и тепловой энергии.

Актуализация часто задаваемых вопросов, возникающих у потребителей, и ответы на них осуществляется не реже одного раза в квартал на основе анализа поступивших обращений в Общество.

Структура раздела «Потребителям» официального сайта Общества, его филиала и ДО имеет структуру согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту.

3.3.4.4. Интерактивные сервисы обслуживания в сети Интернет

Электронное обслуживание потребителей осуществляется с использованием следующих интерактивных инструментов:

– личный кабинет потребителя;

– интернет-приемная (мобильная приемная Генерального директора)

– калькулятор платы за подключение;

– форма для обращения о наличии свободной мощности;

– интерактивная карта мощности источников теплоснабжения;

– узнать статус заявки;

– заказ обратного звонка;

– оплата посредством интернет-эквайринга.

Для обеспечения оперативного доступа ссылки-баннеры на информационные интерактивные сервисы Общества размещаются на главной странице сайта.

3.3.4.4.1. Личный кабинет

Личный кабинет потребителя представляет - совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с

потребителями услуг теплоснабжения и горячего водоснабжения, передаче теплоносителя и тепловой энергии, подключению, учету теплоносителя и тепловой энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Доступ к Личному кабинету потребителя осуществляется после ввода потребителем своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля, которые выдаются потребителю:

а) по письменному запросу потребителя установленной формы (с указанием персональных данных и согласием на их хранение, обработку), при очном обращении в фронт-офис (пункт) по работе с потребителями;

б) после заполнения потребителем экранной формы регистрации веб-интерфейса (с указанием персональных данных и согласием на их хранение, обработку) на официальном сайте Общества и(или) ДО;

Общество должно обеспечивать необходимый уровень информационной безопасности и включать комплекс средств и методов сохранности данных и защиты информации от искажений, несанкционированного доступа в Личный кабинет потребителя и копирования.

Для потребителей, получивших доступ к Личному кабинету, Общество обеспечивает техническую возможность:

а) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы и заявки (заявления) на оказание услуг (процессов) согласно перечню таблицы № 5 настоящего Стандарта в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. В экранных формах веб-интерфейса официального сайта обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению, в том числе с расширением jpg и pdf. При направлении обращения через указанный интерфейс потребитель должен быть уведомлен о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг Общества и обслуживания потребителя;

в) получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в Общество;

г) ввода потребителем текущих показаний приборов учета теплоносителя и тепловой энергии;

д) направления потребителем в Общество и(или) ДО уведомления об исполнении им мероприятий, предусмотренных техническими условиями;

е) предоставления потребителям:

– сведений о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя на оказание услуг, поданной в Общество, с указанием даты поступления заявки и ее регистрационного номера, даты направления заявителю подписанного Обществом или ДО договора об оказании услуги;

– сведений о статусе исполнения договора оказания услуги с указанием

плановых сроков исполнения, за исключением договоров на оказание услуг теплоснабжения, горячего водоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии. Сведения по договорам об осуществлении подключения должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения Обществом и(или) ДО мероприятий по подключению, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о подключении;

- сведений о показаниях приборов учета по точкам учета потребителя и статистике потребления теплоносителя и тепловой энергии на момент последнего снятия Обществом и(или) ДО таких показаний или введения показаний прибора учета потребителем самостоятельно;

- сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в Общество, и(или) ДО, в электронной форме;

- электронных копий документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления тепловой энергии и теплоносителя;

- информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления тепловой энергии потребителями, а также о дате и времени восстановления теплоснабжения;

- информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества тепло и горячего водоснабжения, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества тепло и горячего водоснабжения требованиям законодательства.

Перечень информации, которую потребитель желает получать (по факту наступления инициирующего события) в Личном кабинете и через sms-уведомление, указывается потребителем при получении доступа в Личный кабинет или после в подразделе Личного кабинета «Подписать на рассылку». При этом потребителем должен быть зарегистрирован необходимый объем данных, в том числе контактных, для предоставления информации в форме автоматической рассылки.

3.3.4.4.2. Интернет-приемная

Подраздел Интернет-приемная является информационно-интерактивным сервисом и обеспечивает обратную связь с потребителями услуг без прохождения процедуры регистрации и получения доступа к сервису.

В Интернет-приемной обеспечивается техническая возможность для потребителей:

- а) направления потребителем обращений с запросом справочной информации или консультацией «Задать вопрос специалисту» - в данном подразделе располагается электронная форма с полями для заполнения потребителем контактной информации, темы и суть вопроса. Перечень тем должен соответствовать списку тематик обращений согласно приложению № 3 настоящему Стандарту.

- б) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы:

в данном подразделе располагается электронная форма с полями для заполнения потребителем следующей информации: контактная информация потребителя, тема обращения, суть обращения/жалобы. В подразделе должна быть обеспечена возможность прикреплять файлы с расширением jpg и pdf;

в) прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении теплоносителя и тепловой энергии, о хищении объектов теплосетевого хозяйства;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг Общества и обслуживания потребителя;

г) вопрос-ответ: в данном разделе размещаются наиболее часто задаваемые вопросы потребителей услуг.

3.3.4.4.3. Калькулятор ориентировочного размера платы за подключение

Калькулятор размера платы за подключение является информационно-интерактивным сервисом по расчету ориентировочного размера платы за подключение к системе теплоснабжения на основе данных, вводимых заявителем, характеризующими объект подключения.

Калькулятор рассчитан на потребителей услуг по подключению к системе теплоснабжения с заявляемой максимальной тепловой нагрузкой объекта теплоснабжения и в соответствии с пп. 106 - 109 Основ ценообразования в сфере теплоснабжения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.10.2012 № 1075, и распорядительным документом уполномоченного органа в области государственного регулирования тарифов.

Входными данными Калькулятора, характеризующими объект присоединения, для ввода потребителем являются:

субъект Российской Федерации;

территориальное расположение объекта, (город/нас.пункт);

тип присоединения, (новое/существующее);

максимальная присоединяемая тепловая нагрузка, Гкал/ч.

Дополнительно на сайте Обществом для потребителей может быть реализован сервис «Инженерный калькулятор расчета размера платы за подключение», который обеспечивает техническую возможность расчета платы за подключение на основании сведений о необходимых мероприятиях на объектах Общества или ДО для присоединения объекта.

3.3.4.4.4. Интерактивная карта источников теплоснабжения

Общество обеспечивает размещение в подразделе «Подключение к системе теплоснабжения» раздела «Потребителям» на сайте интерактивного сервиса «Карта источников теплоснабжения» на основе ГИС-системы и ссылку-баннер на главной странице сайта.

Сервис «Карта источников теплоснабжения» должен обеспечивать техническую возможность:

- масштабирования карты до 100 метров в 1 см;
- управления слоями: добавление слоев, удаление слоев; включение/отключение видимости слоев; настройку масштабного эффекта для каждого слоя;

- поддерживать горизонтальную навигацию по цифровой карте;
- поддерживать возможность отображения на мобильных устройствах (планшеты, мобильные телефоны);

- поддерживать механизмы, позволяющие избегать информационной перегрузки экрана пользователя;

а) в части работы с объектами:

- отображения источников теплоснабжения (маркеров источников) Общества и(или) ДО в зависимости от их географического расположения, на основании пространственной системы координат, зоны обслуживания и их технических характеристик согласно приложению 4 к настоящему Стандарту;

- отображения источников теплоснабжения (маркеров источников) Общества и(или) ДО в виде точечных объектов и их групп для исключения информационной перегрузки экрана пользователя. Группировка объектов должна осуществляться в зависимости от плотности их размещения на карте, относительно выбранного масштаба, с указанием количества объектов в группе.

- отображения фронт-офисов обслуживания потребителей и их контактных данных;

б) в части работы со слоями, отображения следующих слоев для потребителей:

- зоны субъектов Российской Федерации;

- операционные зоны ДО;

- зоны эксплуатационной ответственности участков ДО;

- зоны теплоснабжения источников теплоснабжения ДО;

- при наведении на маркер источника теплоснабжения всплывающей краткой информации по объекту согласно приложению 4 к настоящему Стандарту.

Слои содержащие сведения об операционных зонах ДО, эксплуатационной ответственности участков ДО, зонах теплоснабжения источников, тарифных зонах (далее - предметные слои) должны быть привязаны к зонам субъектов Российской Федерации. Для потребителей сервис должен обеспечивать возможность включения/отключения видимости предметных слоев.

Сервис «Карта источников теплоснабжения» должен обеспечивать:

а) функции поиска:

- поиск зоны теплоснабжения, в которой находится точка, указанная потребителем, на карте для подключения, с указанием теплоснабжающей (теплосетевой) организации;

- поиск объектов по критериям, отображение результатов поиска на карте и в виде списков;

б) формы запросов:

- поиск источника теплоснабжения по адресу (муниципальному образованию), диспетчерскому номеру, диспетчерскому наименованию, или значению балансовой принадлежности;
- поиск фронт-офисов обслуживания потребителей;
- поиск участков по наименованию.

Сервис должен поддерживать сценарии направления заявок на оказание услуг (подключение, тепло и горячее водо-снабжение, оказание услуг передачи теплоносителя и тепловой энергии, коммерческий учет теплоносителя и тепловой энергии) при выборе источника теплоснабжения на интерактивной карте. Для чего должен поддерживаться сценарий перехода (связи) между объектами карты и Личным кабинетом потребителя.

3.3.4.5. Требования к структуре и содержанию раздела «Раскрытие информации»

Раскрытие информации Общества в форме открытых данных в целях обеспечения оперативного доступа для всех заинтересованных лиц осуществляется в разделе «Раскрытие информации» в главном меню официального сайта.

В указанном разделе размещается структурированная информация в соответствии с действующим законодательством РФ в области раскрытия информации.

Раздел «Раскрытие информации» должен включать следующие подразделы:

- раскрытие информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг;
- раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями –ДО.

Структура подраздела «раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями - ДО» раздела «Раскрытие информации» должна соответствовать приложению № 5 к настоящему Стандарту.

В целях обеспечения идентичности сведений, публикуемых на сайтах Общества и ДО, а также органов власти, раскрываемая информация должна быть представлена в виде гиперссылок на файловые представления, не допускается дублирование файловых представлений с одной и той же информацией. По умолчанию в отображаемых формах, отражается информация актуального периода. При этом элементы навигации должны позволять осуществлять переход к информации предыдущих периодов - архивам раскрываемой информации.

В зависимости от требуемой периодичности раскрытия информации структуру архивов необходимо выстраивать:

- только по годам,
- по годам и соответствующим им кварталам,
- по годам и соответствующим им месяцам.

Период размещения архивов раскрываемой информации в разделе

«Раскрытие информации» сайта Общества должен составлять не менее трех лет с даты раскрытия информации.

3.3.5. Требования к организации прочих каналов коммуникации

Дополнительно для обслуживания потребителей услуг и организации обратной связи могут быть использованы клиентские почтовые ящики - ящики для приема письменной корреспонденции - обращений, мнений клиентов, анкет.

Места для размещения – фронт-офисы Общества и ДО. Так же клиентские почтовые ящики располагаются в здании исполнительного аппарата Общества. Ящик должен быть выполнен в корпоративном стиле с указанием логотипа, наименования и телефона Общества.

Норматив частоты сбора из клиентских ящиков письменной корреспонденции составляет не реже одного раза в месяц, однако напрямую зависит от целей применения клиентского ящика:

прием обращений - не реже 1 раза в неделю;

анкетирование - допускается в последний день срока завершения анкетирования, при условии полного срока проведения анкетирования не более 1 месяца.

С целью сохранения корреспонденции поступившей от потребителя, следует исходить из условий, что объем корреспонденции не будет превышать 500 обращений, размер 210x297 мм (формат 1 листа А-4), в случае поступления в компанию обращений, содержащих более 1 листа (приложения), общее количество обращений, хранящихся в клиентском ящике не должно превышать 100 шт./ящик.

4. Требования к автоматизации процессов обслуживания потребителей

Для обеспечения качественного обслуживания потребителей услуг на высоком технологическом уровне необходимо предусматривать внедрение автоматизированных систем управления, позволяющих оперативно и качественно предоставлять весь спектр услуг, как информационных, так и связанных с обработкой заявок на оказание услуг, исполнением и контролем качества оказанных услуг.

Автоматизированные системы и/или модули поддержки бизнес-процессов взаимодействия с потребителями при оказании услуг и обслуживании включают несколько уровней, их иерархия представлена в следующей таблице.

Таблица 6.

Автоматизированные системы/модули поддержки сервисов

При очном обслуживании	Применяемые АС/АМ
Распределение обращений	-
Прием обращений потребителей услуг и первичная обработка (регистрация очных обращений и потребителей услуг в АС/АМ)	АС электронного документооборота
Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам компании	База знаний, АМ по БП («Подключение», «Коммерческий

	учет и реализация услуг» и пр.)
Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества	АС электронного документооборота, АМ по БП
Прием и выдача документов потребителям услуг, в том числе по договорам на оказание услуг	
Формирование статистической отчетности по работе с очными обращениями потребителей в фронт-офисы Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	АС электронного документооборота, АМ по БП
Контроль качества очного обслуживания	АС электронного документооборота
Прием платежей от потребителей за оказание услуг	АМ по БП
При заочном обслуживании	Применяемые АС/АМ
Прием, регистрация и обработка входящих вызовов от потребителей услуг сотрудником:	АС электронного документооборота, АМ по БП База знаний База телефонных номеров АС IVR
- по вопросам ограничений/отключений и качества горячего водо и теплоснабжения - контактная информация подразделений компании и коммутация - по вопросам деятельности компании: подключения к сетям компании, приборов учета теплоносителя и тепловой энергии, дополнительных сервисов филиала Общества. В том числе прием заявок-намерений на оказание услуг.	
Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей услуг:	
- по вопросам ограничений/отключений и качества горячего водо и теплоснабжения - контактная информация подразделений компании и коммутация - по вопросам деятельности компании: подключения к сетям компании, приборам учета теплоносителя и тепловой энергии, дополнительных сервисов филиала Общества. В том числе прием заявки-намерения на оказание услуг.	
Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей или предоставления информации по обращению потребителя	АС электронного документооборота, АМ по БП
Проведение целевых опросов по телефонному каналу связи для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг	АМ по БП
Оповещение потребителей о плановых и аварийных отключениях	АМ по БП
Информационное взаимодействие с оперативным персоналом, оперативно-диспетчерской службой, при аварийных и плановых ограничениях/отключениях теплоснабжения и ГВС	АМ по БП
Автоинформирование посредством автообзвона и sms- оповещения о плановых и аварийных отключениях потребителей	АМ по БП
Автоуведомление посредством автообзвона и sms- оповещения при осуществлении технологического присоединения, исполнении договоров оказания услуг и т.д.	АМ по БП
Актуализация базы данных по потребителям услуг	АМ по БП

5. Требования к бизнес-процессам взаимодействия с потребителями

5.1. Требования к процессам обслуживания

Общество обеспечивает прием и регистрацию поступившего обращения

потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения регистрируются в момент поступления. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

При регистрации обращений должен соблюдаться принцип однократности - каждое обращение потребителя регистрируется один раз.

Общество обеспечивает рассмотрение всех поступающих в адрес Общества обращений от потребителей по очным и заочным каналам коммуникации согласно настоящему Стандарту и внутренним локальным нормативных актов Общества.

Потребителям услуг Общества обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки.

Рассмотрение обращений исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей услуг нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

Общество направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе - в течение 30 дней со дня регистрации обращения Обществом, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в таблице 5 настоящего Стандарта;

в) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник Общества записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю. Сроки предоставления информации по обращению представлены в таблице 3 настоящего Стандарта. В случае если обращение потребителя регистрируется менее чем за 4 часа до окончания рабочего времени ответ потребителю предоставляется не позднее 2 часов с начала рабочего дня следующего за днем регистрации обращения;

г) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник, принявший телефонный

вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

д) 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 Общества должен предложить потребителю направить письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания 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. Сроки представлены в таблице 2 настоящего Стандарта.

Срок обработки письменных запросов потребителей информации, подлежащей раскрытию согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 г. № 570 "О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования", составляет 7 дней со дня поступления запроса.

В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции Общества, сотрудник 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 организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным Обществом при выполнении условий, указанных в подпунктах «а» и «в» настоящего абзаца, а при необходимости, также условия, указанного в подпункте «б» настоящего абзаца:

а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения 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.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.

Все поступающие обращения потребителей независимо от канала поступления классифицируются по категориям:

- Жалоба;
- Запрос справочной информации/консультации;
- Заявка на оказание услуг: основных и дополнительных;
- Приём/выдача документов;
- Уведомление/сообщение информации;
- Отзыв потребителя о деятельности компании;
- Предложение потребителя по улучшению качества обслуживания;
- Прочие.

Таблица 7.

Описание классификационных групп по категориям обращений

№	Категория	Описание
1.	Жалоба	Обращение потребителя, направленное потребителем в адрес компании или должностного лица компании в очной или заочной форме, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; Претензии о предоставлении услуги ненадлежащего качества; Претензия потребителя к действиям компании, объему, условиям или срокам предоставления услуг компанией.
2.	Запрос справочной информации/консультации	Обращение потребителя, содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах

			компания
3.	Заявка на оказание основных услуг	Запрос об определении технической возможности подключения и выдаче технических условий	Обращение Заявителя об определении технической возможности подключения и выдаче технических условий подключения объекта к системе теплоснабжения.
		Запрос информации о размере платы за подключение к системе теплоснабжения	Обращение Заявителя об определении платы за подключение объекта к системе теплоснабжения на основании ранее полученных технических условий.
	Заявка на подключение		Заявка Заявителя, имеющего намерение подключить к системе теплоснабжения здание, строение, сооружение или иной объект капитального строительства, на котором предусматривается потребление тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии в случае: необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности; увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта; реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии
		Заявление внесение изменений в договор о подключении	Предложение заявителя о внесении изменений в договор о подключении в случае внесения изменений в проектную документацию на строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта, влекущих изменение указанной в договоре о подключении нагрузки. Срок подключения, указанный в договоре о подключении, может быть продлен по соглашению сторон на основании обращения заявителя
	Заявление на перераспределение мощности	Заявление юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя имеющего намерение осуществить перераспределение мощности в пользу иных владельцев энергопринимающих устройств	
4.	Заявка на дополнительные услуги		Заявление юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя на оказание дополнительных услуг, в том числе на оказание услуг по учёту теплоносителя и тепловой энергии, например: <ul style="list-style-type: none"> - проверка приборов учета; - опломбировка приборов учета; - замена приборов учета; - вызов инспектора или контролера для снятия пломб и/или показаний; - подготовку акта технической проверки приборов учета.
5.	Приём/выдача документов	Приём документов	Очное обращение потребителя услуг, целью которого является приём от потребителя документов сотрудниками компании
		Выдача документов	Очное обращение потребителя услуг, целью которого является выдача потребителю документов сотрудниками компании
6.	Уведомление/сообщение информации		Обращение потребителя с информацией или уведомлением, в том числе учитываются уведомление о выполнении технических условий, сообщения о прекращении передачи теплоносителя и тепловой энергии, показаний приборов учета
7.	Отзыв		Обращение потребителей услуг, содержащие отзывы и характеристику работы сотрудников или Общества в целом, не учитываются отзывы потребителей о деятельности Общества, полученные в рамках проводимых опросов

		потребителей
8.	Предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания	Обращение потребителя, содержащие предложения по улучшению качества сервиса компании, в данную категорию не входят предложения, полученные от потребителя в ходе проведения опроса

Случаи, при которых поступившее обращение не фиксируется как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг теплоснабжения и ГВС с промышленными предприятиями.

К жалобам по прекращением теплоснабжения и ГВС не относятся обращения потребителей с сообщением (уведомлением) Общества и ДО, о прекращении теплоснабжения и ГВС.

Жалобы на прекращение теплоснабжения и ГВС при ограничениях режима потребления теплоснабжения не относятся к обоснованным в случаях:

- плановые ограничения режима теплоснабжения и ГВС в отношении потребителей услуг в случае проведения ремонтных работ на объектах теплогенерирующего и теплосетевого хозяйства Общества, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимость проведения ремонтных работ на объектах теплогенерирующего и теплосетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов теплогенерирующего и теплосетевого хозяйства хозяйства);

- нарушение своих обязательств потребителем;
- возникновение (угроза возникновения) аварийных энергетических режимов;

- выявление факта ненадлежащего подключения энергопринимающих устройств потребителя к системе теплоснабжения;

- прекращение обязательств по оказанию услуг теплоснабжения и ГВС в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг тепло- и/или горячего водоснабжения .

К обоснованным жалобам на ненадлежащее качество тепло- и/или горячего водоснабжения относятся жалобы, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества тепло- и/или горячего водо- снабжения подтверждено несоответствие показателей качества установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенными с участием представителей Общества или ДО, либо иной, аккредитованной в установленном порядке, организацией. При этом не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества тепло- и/или горячего водоснабжения является сам потребитель или иное лицо, не связанное с Обществом, а так же в случаях, если

нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине Общества или ДО.

Если обращение потребителя, содержащее жалобу, является повторным и ответ по первичному обращению направлен в адрес потребителя за подписью должностного лица ДО, то рассмотрение повторного обращения на предмет обоснованности (необоснованности) жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества, а также подготовка ответа потребителю осуществляется на уровне исполнительного аппарата Общества.

Все поступающие обращения потребителей услуг классифицируются независимо от канала поступления по тематикам согласно приложению № 3 к настоящему Стандарту.

В случае поступления запроса по обращению (жалобе) потребителя в адрес Общества от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций, ответ по запросу предоставляется в срок согласно настоящему разделу, или в срок, указанный в запросе.

Обработка обращений потребителей услуг Общества включает в себя несколько этапов:

- первичная обработка обращения;
- основная обработка обращения;
- исполнение мероприятий по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);
- контроль исполнения мероприятий (для жалоб, заявок на оказание услуг);
- завершение обработки обращения.

Поэтапный состав обработки обращений в зависимости от категории приведен в приложении № 6 настоящего Стандарта.

В случае поступления обращения (жалобы) в исполнительный аппарат Общества, исполнительным аппаратом Общества обращение (жалоба) в течение 2 рабочих дней направляется в ДО с запросом информации по сути обращения для предоставления проекта ответа потребителю по обращению.

В целях реализации дифференцированного подхода к процессам взаимодействия с потребителями при обращении потребителя Общество обеспечивает их регистрацию, за исключением потребителей, которые при обращении не указали или отказались предоставить контактную информацию. Состав контактной информации для регистрации:

- ФИО потребителя (заявителя);
- пометка, является контрагент юридическим или физическим лицом;
- наименование организации, в случае, если является юридическим лицом;
- организационно-правовая форма
- ИНН;
- ФИО контактного лица, если является юридическим лицом;

- телефон (домашний/рабочий/мобильный для sms-уведомлений);
- регион (субъект Российской Федерации);
- адрес (фактический/юридический);
- адрес электронной почты;
- тип отношений;
- группа.

5.2. Требования к реализации услуг по подключению

Порядок подключения энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к источникам и тепловым сетям ДО устанавливается в соответствии с нормативными правовыми актами, в том числе правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, и регламентируется локальными нормативными актами компании.

Заявка на подключение, определение технической возможности подключения, предоставление информации о плате за подключение, может поступить по одному из следующих каналов коммуникаций:

- почтой (через управление делами исполнительного Общества, его ДО (далее - УД);
- через Личный кабинет;
- через клиентский офис (фронт-офис) или пункт по работе с потребителями при очном обращении потребителя услуг (заявителя) вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств заявителя.

При очном приеме заявки специалистами фронт-офисов и пунктов по работе с потребителями, осуществляется первичная и основная обработка заявки на подключение.

При приеме заявки почтой через УД проверку соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличие прилагаемых документов выполняют закрепленные специалисты структурного подразделения, ответственного за организацию и исполнение БП подключения, согласно локальным нормативными актами Общества.

При заочном обращении через Личный кабинет потребителя первичная и основная обработка заявки осуществляется специалистами Общества или ДО, ответственными за организацию и исполнение БП технологического присоединения.

Обращение заявителя регистрируется в момент поступления (в случае полной комплектности заявки) или в день предоставления заявителем недостающих сведений по заявке и/или недостающих документов.

При очной форме подачи заявки на подключение заявителю предлагается возможность предоставления доступа к Личному кабинету. В случае согласия со стороны заявителя, ему выдается Логин и пароль для входа в Личный кабинет.

Основными показателями, характеризующими индикатор

исполнительности компании по подключению, являются параметры соблюдения требований нормативных правовых актов, в том числе нормативных сроков исполнения этапов осуществления технологического присоединения.

Сроки исполнения этапов подключения отражены в Регламенте «По подключению (технологическому присоединения) объектов капитального строительства к системе теплоснабжения ГК ГПТЭ».

5.3. Требования к реализации услуг теплоснабжения и/или передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения

Предоставление услуг теплоснабжения и/или передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения регламентируется нормативными правовыми актами и локальными нормативными актами Общества.

Заявление на оказание услуг теплоснабжения и/или передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, может поступить по одному из следующих каналов коммуникаций:

- почтой (через УД);
- через ФО и пункты по работе с потребителями услуг при очном обращении потребителя услуг (заявителя).

При очном приеме заявления специалистами на площадке пункта по работе с потребителями услуг (ФО) осуществляется первичная обработка.

Обращение заявителя регистрируется в момент поступления (в случае полной комплектности заявки) или в день предоставления заявителем недостающих сведений по заявке и/или недостающих документов.

При получении через почту УД направляет поступившую заявку в профильное подразделение Общества для рассмотрения.

Соответствие бизнес-процесса принципам клиентоориентированного подхода основывается на исполнении требований нормативных правовых актов.

Основными показателями, характеризующими индикатор исполнительности компании по заключению и исполнению договоров на оказание услуг теплоснабжения и/или передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, являются соблюдение порядков и сроков, указанных в нормативно правовых актах и локальных актах Общества.

Таблица 8.

Сроки заключения договора на оказание услуг теплоснабжения и/или передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения

Процедура	Срок
Первичная обработка заявления и проверка полноты сведений в заявлении и комплектности документов к заявлению	1 рабочего дня с момента получения заявления
Подготовка и направление заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов	3 рабочих дней с даты получения заявления
Направление заявителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с указанием причин и с приложением обосновывающих документов	30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов
Подготовка и направление заявителю подписанного со стороны Общества проекта договора или протокола разногласий (в случае, если заявителем	10 дней с даты получения заявления (в случае предоставления всех

представлен проект договора)	необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявлению
------------------------------	---

Таблица 9.

Сроки² установки ПУ на объектах сетевого хозяйства Общества

Процедура	Срок
Первичная обработка заявления о необходимости оборудования точки поставки приборами учета	1 рабочий день с даты получения заявления
Проведение обследования энергоустановки и определение технической возможности установки прибора учета	10 дней с даты получения заявления
Подготовка и направление заявителю документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета (с указанием сроков и стоимости выполнения соответствующих работ)	15 рабочих дней с даты получения заявления
Направление заявителю обоснованного отказа в связи с технической невозможностью установки необходимых приборов учета	15 рабочих дней с даты получения заявления
Согласование с заявителем сроков и стоимости работ	10 рабочих дней с даты получения документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета	3 месяца с даты согласования технических условий ³

Таблица 10.

Сроки⁴ установки, замены и (или) эксплуатации ПУ на объектах заявителя

Процедура	Срок
Первичная обработка заявки и проверка полноты сведений в заявке и комплектности документов к заявке	1 рабочий день с даты получения заявки
Подготовка и направление уведомления заявителю о недостающих документах или отсутствия в представленных документах необходимых сведений	3 рабочих дня с даты получения заявки
Осмотр объекта заявителя с целью проверки наличия технической возможности установки, замены и (или) эксплуатации прибора учета	в течение 10 рабочих дней с даты получения заявки (в случае предоставления всех необходимых сведений) или после получения недостающих сведений по заявке
Подготовка и направление заявителю проекта договора, подписанного со стороны Общества, и технических условий, в случае установки (замены) приборов учета	15 рабочих дней с даты осмотра объекта заявителя
Направление заявителю обоснованного отказа при отсутствии технической возможности установки (замены) прибора учета	15 рабочих дней с даты осмотра объекта заявителя
Подписание договора со стороны заявителя и направление одного подписанного экземпляра в Общество	15 рабочих дней с даты получения проекта договора
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета	Срок установки (замены) приборов учета определяется договором

Таблица 11.

² При организации и выполнении работ собственными силами (наличии лицензии на проектирование или исполнения по типовому проекту, необходимого оборудования и материалов)

³ если для установки приборов учета не требуется создания новых объектов сетевого хозяйства и введения ограничения режима потребления в отношении иных потребителей

⁴ при организации и выполнении работ собственными силами (наличии лицензии на проектирование или исполнения по типовому проекту, необходимого оборудования и материалов)

Сроки съема контрольных показаний ПУ потребителей - физических лиц

Процедура	Срок
<p>Сотрудник Общества представляется потребителю услуг и предоставляет удостоверение</p> <p>Производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность и наличие пломб</p> <p>Фиксирует показания</p> <p>Вносит информацию в акт контрольного снятия показаний прибора учета:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ФИО, адрес потребителя; – номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; дата, время; – контрольные показания; выявленные нарушения; примечание. <p>Акт подписывается потребителем и сотрудником Общества. При отказе потребителя от подписания в Акте указывается причина такого отказа. Акт составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвовавших в проведении контрольного снятия показаний.</p> <p>Если для проведения контрольного снятия показаний не требуется допуск к энергопринимающим устройствам и такое контрольное снятие показаний проводилось в отсутствие потребителя, акт подписывается сотрудником Общества и иными лицами участвующими в процедуре снятия контрольных показаний.</p> <p>При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета сотрудник Общества составляет акт о безучетном потреблении.</p> <p>В акте должны содержаться данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> – о лице, осуществляющем безучетное или бездоговорное потребление; – о способе и месте осуществления безучетного или бездоговорного потребления; – о приборах учета на момент составления акта; – о дате предыдущей проверки приборов учета – в случае выявления безучетного потребления, о дате предыдущей проверки технического состояния объектов сетевого хозяйства в месте, где выявлено безучетное потребление, – в случае выявления безучетного потребления, объяснения лица, осуществляющего такое потребление, относительно выявленного факта; – замечания к составленному акту (при их наличии). <p>При составлении акта о безучетном потреблении должен присутствовать потребитель, осуществляющий безучетное потребление, или лицо, осуществляющее безучетное потребление.</p> <p>Отказ потребителя, осуществляющего безучетное потребление от подписания составленного акта о безучетном потреблении, а также его отказ присутствовать при составлении акта должен быть зафиксирован с указанием причин такого отказа в акте о безучетном потреблении, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц.</p>	не реже 1 раза в полгода
С использованием автоматизированных информационно-измерительных систем учета потребления	не реже 1 раза в месяц

Таблица 12.

Сроки съема контрольных показаний ПУ потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Процедура	Срок
<p>Сотрудник Общества представляется потребителю услуг и предоставляет служебное удостоверение</p> <p>Сотрудник Общества предоставляет потребителю для ознакомления сопроводительное письмо в котором отражаются ФИО, должность, получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном письме)</p> <p>Сотрудник Общества производит визуальный осмотр прибора учета и</p>	не реже 1 раза в полгода, если договором оказания услуг не установлено иное

<p>проверяет его целостность и целостность всех измерителей и цепей. Снимает показания приборов учета Вносит информацию в акт съема контрольных показаний прибора учета:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование юридического лица, адрес; – номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; – дата, время; – контрольные показания; выявленные нарушения; примечание; – подписи представителя юридического лица и сотрудника Общества. <p>При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета сотрудник Общества составляет акт о неучтенном потреблении. В акте должны содержаться данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> – о лице, осуществляющем безучетное или бездоговорное потребление; – о способе и месте осуществления безучетного или бездоговорного потребления; – о приборах учета на момент составления акта; – о дате предыдущей проверки приборов учета – в случае выявления безучетного потребления, о дате предыдущей проверки технического состояния объектов сетевого хозяйства в месте, где выявлено бездоговорное потребление; – в случае выявления бездоговорного потребления, объяснения лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление, относительно выявленного факта; – замечания к составленному акту (при их наличии). <p>При составлении акта о неучтенном потреблении должен присутствовать потребитель, осуществляющий безучетное потребление, или лицо, осуществляющее бездоговорное потребление. Отказ лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление от подписания составленного акта о неучтенном потреблении, а также его отказ присутствовать при составлении акта должен быть зафиксирован с указанием причин такого отказа в акте о неучтенном потреблении, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц.</p>	
<p>С использованием автоматизированных информационно-измерительных систем учета потребления</p>	<p>не реже 1 раза в месяц</p>

Таблица 13.

Сроки проведения инструментальных проверок схем включения средств учета потребителей

Процедура	Срок
<p>Сотрудник Общества представляется потребителю услуг и предоставляет служебное удостоверение Сотрудник Общества предоставляет потребителю для ознакомления сопроводительное письмо в котором отражаются ФИО, должность, получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном письме) Производит инструментальную проверку средств учета и вносит информацию о средстве учета в акт ревизии средств учета по результатам проверки схемы включения средств учета, в котором отражается:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дата, время наименование юридического лица, адрес проведения проверки; – форма проверки и основание для проведения проверки; – лица, принявшие участие в проверке; – лица, приглашенные для участия в проверке, но не принявшие в ней участие; – характеристики и место установки проверяемого расчетного прибора учета (приборов и средств измерений входящих в состав измерительного комплекса или систему учета); – показания прибора учета на момент проверки и дата истечения 	<p>не реже 1 раза в год, перед началом отопительного периода обязательно</p>

<p>межповерочного интервала прибора учета (приборов и средств измерений входящих в состав измерительного комплекса или систему учета;</p> <ul style="list-style-type: none"> — характеристики и место установки контрольных пломб и знаков визуального контроля, установленных на момент начала проверки, а также вновь установленных (если они менялись в ходе проверки); — результат проверки; — характеристики используемого при проведении инструментальной проверки оборудования; — лица, отказавшиеся от подписания акта проверки либо несогласные с указанными в акте результатами проверки, и причины такого отказа либо несогласия. <p>При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета сотрудник Общества выдает предписание на устранение нарушений в комплексе учета и составляет акт о неучтенном потреблении (заверяется подписями уполномоченного сотрудника Общества и потребителя).</p> <p>При составлении акта о неучтенном потреблении должен присутствовать потребитель, осуществляющий безучетное потребление. Отказ лица, осуществляющего безучетное потребление от подписания составленного акта о неучтенном потреблении, а также его отказ присутствовать при составлении акта должен быть зафиксирован с указанием причин такого отказа в акте о неучтенном потреблении, составленном в присутствии 2 незаинтересованных лиц.</p>	
---	--

Таблица 14.

Сроки приема показаний приборов учета от потребителей услуг

Канал приема	Документ	Время
Личный кабинет клиента	сканированный документ с электронной подписью потребителя либо с последующим предоставлением подлинного документа	круглосуточно
Телефонная связь	факс документа с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
E-mail	сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
ФО, пункт по работе с потребителями	бумажный носитель с собственноручной подписью потребителя	рабочее время

5.4. Требования в части оперативно-технологического управления

Принципы клиентоориентированности в части процесса оперативно-технологического управления должны учитываться при исполнении следующих функций:

- своевременное согласование заявок потребителей на вывод оборудования в ремонт;
- своевременное оповещение потребителей об отключениях, ограничениях режимов оказания услуг и при выводе объектов в ремонт;
- своевременное информирование потребителей о возникновении, причинах аварийных отключений и ориентировочном времени восстановления и нормального режима теплоснабжения.

Взаимодействие персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, с другими сотрудниками Общества

должно обеспечивать:

- исключение необходимости прямого общения потребителей услуг с оперативно-технологическим персоналом;

- получение иными заинтересованными сотрудниками от персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, информации в установленном формате:

 - о плановых отключениях;

 - об аварийных отключениях и ограничениях, причинах возникновения (при наличии) и ориентировочном времени восстановления теплоснабжения;

- получение персоналом структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, от сотрудников ФО и (или) сотрудников обслуживающих потребителей посредством телефонной связи, консолидированной информации об обращениях потребителей услуг по вопросам аварийного отключения с целью ускорения процесса локализации и ликвидации последствий технологических нарушений.

Налаженные контакты с потребителями сотрудников обслуживающих потребителей, в случае необходимости, должны предоставляться персоналу структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, для оперативной связи с потребителями при отсутствии прямых каналов. При этом в процессе общения персонала структурных подразделений, ответственных за оперативно-технологическое управление, с потребителями услуг должны соблюдаться правила делового общения, в случае нарушения которых налагаются дисциплинарные взыскания.

5.5. Требования при эксплуатационных и ремонтных работах

Принципы клиентоориентированности процесса эксплуатации и организации ремонтных работ должны учитываться при исполнении следующих функций:

- четкое соблюдение плановых сроков ремонтных работ, связанных с отключением теплогенерирующего и теплосетевого оборудования;

- своевременное согласование с потребителем непредвиденное превышение сроков ремонтных работ, связанных с отключением теплогенерирующего и теплосетевого оборудования;

- при производстве ремонтных работ на теплосетевых объектах, расположенных на территории потребителя соблюдать общепринятые правила этикета, обеспечивать сохранность имущества потребителя, производить уборку рабочего места и территории производства работ после завершения.

При планировании ремонтных работ, инвестиционных программ необходимо учитывать мероприятия, направленные на устранение неудовлетворенности потребителей услуг, включая мероприятия по устранению причин возникновения правомерных жалоб со стороны потребителей услуг. Реестр правомерных жалоб, мероприятия требуемые к включению в программы Общества и ДО, предоставляются в подразделения по эксплуатации и ремонту

оборудования для формирования ремонтных программ и инвестиционной программы Общества и ДО.

Контакты с потребителями, налаженные сотрудниками осуществляющими очное и заочное обслуживание потребителей услуг, в случае необходимости, предоставляются сотрудникам ремонтных служб для оперативной связи с потребителями при производстве ремонтных работ при отсутствии прямых каналов.

5.6. Требования к информированию и уведомлению потребителей

Для обеспечения принципа достаточной информированности потребителей о компании и услугах устанавливаются следующие требования к уведомлению потребителей в ходе исполнения мероприятий по оказанию услуг и к информированию потребителей.

Таблица 15.

Требования к процедуре уведомления потребителя при осуществлении подключения

Тематика уведомления	Канал информирования	Предоставляемая информация	Срок предоставления
Недостающие сведения и/или документы к заявке на подключение	Почтовое сообщение, информирование посредством e-mail сотрудником профильного подразделения осуществляющий очное или заочное обслуживание	Уведомление о необходимости представить недостающие сведения и/или документы к заявке	3 рабочих дней с даты получения заявки
Увеличение срока подготовки договора о подключении	Почта	Уведомление об увеличении срока подготовки договора на срок согласования технических условий с смежной теплосетевой теплоснабжающей организацией, при сложном характере подключения	не позднее 2 рабочих дней после направления технических условий на согласование в смежную теплосетевую организацию
Направление заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов	Почта	Уведомление заявителя о направлении заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов	3 рабочих дня со дня направления заявления об установлении платы в уполномоченный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов
Подписание договора о подключении	Почтовое сообщение; информирование посредством	Уведомление о дате оформления	2 рабочих дня с даты подписания проекта

	e-mail сотрудником профильного подразделения осуществляющего очное или заочное обслуживание, автоинформирование через sms.	договора о подключении	договора со стороны организации
Исполнение технических условий со стороны Общества		Уведомление об исполнении обязательств по договору со стороны Исполнителя	2 рабочих дня с даты исполнения части технических условий
Необходимость оплаты подключения	Почтовое сообщение, информирование посредством e-mail сотрудником профильного подразделения осуществляющего очное или заочное обслуживание, автоинформирование через sms;	Уведомление о необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты)	5 рабочих дней до срока платежа (ежемесячного в случае рассрочки платежа)

Таблица 16.

Требования к информированию бытовых потребителей о плановых отключениях

Канал информирования	Документ	Срок предоставления
Оперативно-диспетчерской службой через управляющую компанию жилищного фонда	Направление информационного письма	в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении оказания услуг, но не позднее, чем за 24 часа до введения указанных мер; уведомление посредством письменного предупреждения о введении ограничения потребителю под расписку или заказным почтовым отправлением.
Средства массовой информации, Автоинформирование	Информация о планируемых отключениях с указанием населенных пунктов	в течение 7 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии

Таблица 17.

Требования к информированию потребителей - юридических лиц о плановых отключениях

Средство информирования	Время
Телефонограммы; факсимильная связь; информирование посредством e-mail, автоинформирование через sms	в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении в оказании услуг, но не позднее, чем за 24 часа до введения указанных мер

Таблица 18.

Требования к информированию потребителей при оказании услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения

Цель информирования	Средство информирования	Информация	Срок
Информирование потребителя об оплате услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	автоинформирование посредством E-mail	Напоминание о необходимости произвести оплату (сумма платежа, дата оплаты - выписка из существующего договора)	за 3 рабочих дня до даты платежа
	автоинформирование посредством SMS	Напоминание о необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты)	в день оплаты
	информирование посредством телефонной связи сотрудником профильного подразделения	Напоминание о задолженности оплаты и необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты)	3 рабочих дня после даты платежа
	Автоинформирование	Напоминание о задолженности	3 рабочих дня

	посредством IVM (Interactive Voice Messaging)	оплаты и необходимости оплаты (сумма платежа, дата оплаты)	после даты платежа
--	---	--	--------------------

5.7. Требования к этикету при обслуживании потребителей

5.7.1. Общие требования делового этикета

Общие правила делового этикета и правила делового этикета при очном обслуживании потребителей услуг Общества изложены в «Регламенте очного обслуживания потребителей услуг Группы компаний Газпром теплоэнерго», утвержденного Приказом Общества от 18.06.2018 №228-ПРК и рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника Общества. Сотрудники Общества, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют компанию и отношение компании к потребителю.

5.7.2. Требования к деловому этикету при телефонных переговорах

Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры компании. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж компании у потребителей.

1. Отвечать на входящий телефонный вызов сотруднику необходимо своевременно, не позже третьего сигнала.
2. При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.
3. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.
4. Речь сотрудника должна быть четкой, чтобы потребитель хорошо слышал и понимал.
5. Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.
6. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.
7. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить потребителя, во избежание недопонимания.
8. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
9. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос потребителя, необходимо зарегистрировать контактные данные потребителя и предоставить ответ позднее;
10. Запрещено посвящать потребителя при телефонных переговорах в дела

и проблемы коллег, комментировать их действия.

11. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

12. Если потребитель ожидает на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо с потребителями в офисе. При наличии технической возможности звонок необходимо перевести на удержание с музыкальным сопровождением.

13. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить потребителя за звонок.

5.7.3. Требования к этикету деловой переписки

Деловая переписка осуществляется посредством почтовой связи, Автоматизированной системы управленческого документооборота и электронной почты.

1. При направлении письма почтой РФ письмо оформляется и направляется в соответствии с внутренними Регламентами документооборота.

2. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и по существу;

3. Письмо необходимо начинать с уважительного обращения к адресату по имени и отчеству.

4. Ответ рекомендуется составлять из двух частей:

констатирующая часть - указывается краткое содержание полученного обращения, а так же приводятся факты, причины, основания и цели составления документа. При необходимости в данной части устанавливается взаимосвязь с нормативной документацией по данному вопросу;

результатирующая часть - излагается непосредственно ответ потребителю, решения по обращению.

5. Ответ не должен содержать ссылки, отражающие проблемы компании (отсутствие финансовых средств, кадров и т.д.), вызывающие неудовлетворенность потребителя, неконкретные и неопределенные сроки, или сроки решения проблем потребителя, превышающие нормативную длительность исполнения мероприятий.

6. Ответ подписывается должностным лицом, на имя которого поступило обращение потребителя. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО, должность, подразделение, наименование компании) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или факс).

6. Система мониторинга обращений потребителей

Система мониторинга поступивших обращений и жалоб действует на всех уровнях Общества, его филиала и ДО.

Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет УД Общества и/или ДО, в которое поступило обращение. Руководитель данного

подразделения является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей, а так же несет ответственность за контроль своевременности предоставления ответов потребителям услуг со стороны ответственных структурных подразделений.

Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несут руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы).

6.1. Информационный аудит

Информационный аудит осуществляется сотрудниками профильных структурных подразделений на уровне Общества его филиала и ДО:

1. ежемесячный анализ полноты и актуальности информации, представленной на корпоративных веб-сайтах ДО по следующим позициям:

- общая информация;
- услуги и тарифы (наличие детальной информации, изложенной в удобной для потребителя форме, с приведением типовых форм заявок, договоров, актов, ссылками на нормативно-правовые акты субъекта Федерации и др.);
- оперативная информация об отключениях; обратная связь (возможность получить ответы на заданные вопросы, знакомиться с решением по жалобе и т.п.);
- наличие информации в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов о раскрытия информации;
- вопросы-ответы (наличие информации по часто встречающимся и наиболее сложным для потребителя вопросам).

2. анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ФО и пунктах по работе с потребителями, производится периодически при посещении ДО.

На уровне аппарата управления ДО проводится анализ полноты и актуальности информации, представленной на информационных стендах в ФО и пунктах по работе с потребителями ежемесячно.

6.2. Внутренний контроль качества обслуживания потребителей

Внутренний контроль качества обслуживания потребителей осуществляется УД на уровне исполнительного аппарата Общества и аппаратов управления ДО с привлечением ответственных за организацию работ с потребителями сотрудников.

Начальник Управления сбыта



А.Л. Лукьянов

Требования по оснащению рабочего места сотрудника

Оборудование рабочего места сотрудника	Количество	Примечание
Оборудование		
Персональный компьютер	по 1 шт. на сотрудника	На компьютере должны быть установлены все необходимые приложения.
Телефонный аппарат		Телефонные аппараты должны поддерживать возможности установленной АТС: переадресацию вызова, удержание линии и конференцсвязь, а также определение номера
Гарнитура	При необходимости	Головная гарнитура представляет собой комбинацию наушников и микрофона. Гарнитура должна обеспечивать защиту от посторонних шумов при обработке вызовов
Мебель		
Стол рабочий с тумбой	1 шт. на сотрудника	Стол должен отвечать общим требованиям эргономики, иметь тумбу с выдвижными ящиками
Кресло офисное		

Приложение № 2 к Стандарту

Структура и содержание раздела «Потребителям» на сайте

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Территория обслуживания филиала	Общая информация	Перечень районов обслуживания ДО с детализацией по населенным пунктам и районам городов, определяемых в соответствии с границами балансовой принадлежности теплосетевого хозяйства, находящегося в собственности Общества и(или) ДО, или принадлежащего ему на ином законном основании
	Техническое состояние сетей	Сведения о техническом состоянии сетей, в том числе: 1) сводные данные об аварийных отключениях в месяц по границам территориальных зон деятельности, вызванных авариями или внеплановыми отключениями объектов теплогенерирующего и(или) теплосетевого хозяйства, с указанием даты аварийного отключения и включения их в работу, причин аварий (по итогам расследования в установленном порядке) и мероприятий по их устранению; 2) объем недопоставленной в результате аварийных отключений тепловой энергии и ГВС; 3) ввод в ремонт и вывод из ремонта теплогенерирующих и теплосетевых объектов с указанием сроков
Оказание услуг по основному виду деятельности	Общая информация об оказании услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Информация об оказании услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, схема взаимодействия участников процессов теплоснабжения
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов
	Паспорта услуг (процессов)	Перечень паспортов всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) ДО потребителям при оказании услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения
	Типовые формы документов	Формы типовых договоров на оказание услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения
	Тарифы на услуги теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Тарифы на услуги теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации
Баланс выработки и потребления тепловой энергии	1. Объемы собственной выработки тепловой энергии на теплогенерирующих объектах находящихся на законных основаниях в пользовании Обществом и(или) ДО, объёмы покупной тепловой энергии используемые для оказания услуг потребителям. 2. Объемы переданной потребителям и(или) смежным сетевым организациям тепловой энергии и теплоносителя. 3. Потери тепловой энергии и теплоносителя в сетях Общества и(или) ДО в абсолютном и относительном выражении. 4. Уровень нормативных потерь тепловой энергии на текущий период с указанием источника опубликования решения об установлении уровня нормативных потерь. 5. Перечень мероприятий по снижению размеров потерь в	

		сетях, а также о сроках их исполнения и источниках финансирования.
Подключение	Общая информация о подключении	Информация о процедуре подключения. Схема взаимодействия участников процесса
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по подключению
	Паспорта услуг (процессов) процессов	Перечень услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) Обществом и(или) ДО потребителям при подключении
	Порядок выполнения мероприятий, связанных с подключением к сетям	Порядок выполнения технологических, технических и других мероприятий, связанных с подключением к тепловым сетям, включая перечень мероприятий, необходимых для осуществления подключения к теплосетям, и порядок выполнения этих мероприятий с указанием ссылок на нормативные правовые акты
	Типовые формы документов	Типовые формы документов на подключение по каждой группе заявителей
	Плата за подключение	Плата за подключение на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации
	Сведения о наличии резерва мощности, свободной для подключения	Сведения о наличии объема резерва мощности на объектах теплогенерирующего и теплосетевого хозяйства с указанием текущего объема мощности на таких объектах (отдельно по каждому объекту)
	Сведения о поданных заявках на подключение, заключенных договорах и выполненных присоединениях	1. Сведения о количестве заявок и объеме мощности, необходимом для их удовлетворения. 2. Сведения о количестве аннулированных заявок на подключение. 3. Сведения о выполненных присоединениях и объеме подключенной нагрузки. 4. Сведения о заключенных договорах о подключении к тепловым сетям с указанием объема подключаемой нагрузки, сроков и платы по каждому договору.
Коммерческий учет передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Общая информация	Общая информация о порядке осуществления коммерческого учета
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по осуществлению учета тепловой энергии и теплоносителя.
	Паспорта процессов	Перечень всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) Обществом и(или) ДО по коммерческому учету
	Типовые формы документов	Типовые формы документов
	Требования к организации учета	Требования к местам установки приборов учета, схеме подключения и метрологическим характеристикам приборов учета без указания на товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, патенты, полезные модели, промышленные образцы, наименования мест происхождения приборов учета или наименования производителей приборов учета
Обслуживание потребителей	Фронт офисы по обслуживанию потребителей	1. Почтовые адреса и график работы фронт офисов по обслуживанию потребителей. 2. Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам подключения, оказания услуг теплоснабжения и коммерческого учета. 3. электронный адрес сетевой Общества и(или) ДО для направления обращений потребителей по электронной форме. 4. Фамилии, инициалы должностных лиц, ответственных за обслуживание потребителей. 5. Форма записи на очный прием в офис обслуживания

Заочное обслуживание посредством телефонной связи (Центр обработки телефонных вызовов)	Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам осуществления подключения, теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии и осуществления их коммерческого учета. Перечень вопросов, по которым потребитель может получить справочную информацию и консультацию при обращении по указанным телефонным номерам
Интерактивная обратная связь (интернет-приемная)	В рубрике размещаются интерактивные электронные формы с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. При направлении обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению. электронные формы предусматривают следующие категории обращений: 1) запрос справочной информации/консультации; 2) обращение, содержащее жалобу; 3) сообщение о бездоговорном (безучетном) потреблении тепловой энергии и теплоносителя; 4) опрос потребителей (анкета потребителя). В рубрике обеспечивается возможность получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в Общество и(или) ДО в электронной форме
Нормативные документы	1. Перечень нормативных правовых документов, регулирующих процедуру оказания (осуществления) Обществом услуг (процессов) потребителям. 2. Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей, при этом сроки рассмотрения обращения не должны превышать сроки, определенные действующими нормативными правовыми документами. 3. Порядок работы в личном кабинете потребителя
Личный кабинет потребителя	Личный кабинет потребителя предоставляет адресную информацию потребителям, в том числе информацию о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение)
Вопросы и ответы	В рубрике размещаются часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них

Классификационные группы по тематикам обращений

№	Тематика	Подтемы (вопросы)	Описание
1.	Подключение	Определение технической возможности подключения и выдаче технических условий	Обращение Заявителя об определении технической возможности подключения и выдаче технических условий подключения объекта к системе теплоснабжения.
		Предоставление информации о размере платы за подключение к системе теплоснабжения	Обращение Заявителя об определении платы за подключение объекта к системе теплоснабжения на основании ранее полученных технических условий.
		Подключение впервые вводимых объектов	Обращение Заявителя в связи с необходимостью подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;
		Подключение ранее подключенных объектов с увеличением мощности	Обращение Заявителя в связи с увеличением тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;
		Подключение в отношении ранее подключенных объектов без увеличения мощности, влекущее изменение схемы внешнего теплоснабжения устройств	Обращение Заявителя в связи с реконструкцией или модернизацией подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.
		Перераспределение мощности	Обращение юридического лица / индивидуального предпринимателя по вопросам технологического присоединения энергопринимающих устройств посредством перераспределения присоединенной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями
		Заявление на внесение изменений в договор о подключении и/или условия подключения	Предложение заявителя о внесении изменений в договор о подключении в случае внесения изменений в проектную документацию на строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта, влекущих изменение указанной в договоре о подключении нагрузки. Срок подключения, указанный в договоре о подключении, может быть продлен по соглашению сторон на основании обращения заявителя.
		Исполнение договора о подключении	Обращение Заявителя по вопросу исполнения договора о подключении, в том числе выполнение Условий подключения, проведение осмотра
		Плата за подключение	Обращение юридического лица/физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу платы за подключение
		Документы по подключению (акты)	Обращение Заявителя по вопросу получения Актов, предусмотренных договором о подключении
Выдача информации по подключению объекта капитального строительства	Запрос органов местного самоуправления или правообладателя земельных участков о выдаче информации (ТУ) по подключению строящихся, реконструируемых или построенных, но не подключенных объектов капитального строительства к		

		сетям Общества	
	Прочие вопросы по технологическому присоединению	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по технологическому присоединению, не вошедшим в перечень	
	Качество оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	
	Заключение договоров на оказание услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам заключения договоров оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	
	Хищение/несанкционированное потребление теплоносителя и тепловой энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам хищения/несанкционированного потребления теплоносителя и тепловой энергии (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения/несанкционированного потребления)	
2.	Оказание услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Хищение объектов теплосетевого хозяйства	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам хищения объектов теплосетевого хозяйства (в том числе сообщения по предполагаемому факту хищения)
		Акты безучетного/ бездоговорного потребления теплоносителя и тепловой энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выставленных актов безучетного/бездоговорного потребления теплоносителя и тепловой энергии
		Материальный ущерб	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя - конечных потребителей услуг теплоснабжения по вопросам компенсации материального ущерба убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) договоров на оказание услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения.
		Оплата услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения
		Тарифы на услуги теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установленных тарифов на услуги теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения
		Прочие вопросы по договорам на оказание услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, не вошедшим в перечень
		Аварийное отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как аварийное
		Аварийно-экстренное отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя с запросом экстренного отключения услуг теплоснабжения,

			передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения в случае аварийных ситуаций
		Плановое отключение	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу отключения услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, по факту проверки которого отключение зарегистрировано как плановое
3.	Отключение, ограничения оказания услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Ограничение (прекращение)/восстановление подачи услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения по заявке единой теплоснабжающей организации	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя (конечного потребителя или единой теплоснабжающей организации) по вопросам ограничения (прекращения) и восстановления подачи услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, по заявке
		Прочие вопросы ограничений отключений услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по отключениям/ограничениям услуг теплоснабжения, передачи теплоносителя и тепловой энергии, горячего водоснабжения, не вошедшим в перечень
		Обслуживание теплотрасс, ЦТП, ИТП	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу обслуживания теплотрасс, ЦТП, ИТП и т.д.
		Нахождения трасс и теплосетевых объектов	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу нахождения трасс и теплосетевых объектов
		Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросу согласования графиков вывода оборудования из эксплуатации
4.	Техническое обслуживание теплосетевых объектов	Прочие вопросы технического обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам технического обслуживания, не вошедшим в перечень
		Установка/замена приборов/допуска в эксплуатацию учета тепловой энергии и теплоносителя	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам установки, замены приборов учета теплоносителя и тепловой энергии, допуска установленного прибора учета в эксплуатацию
		Ремонт приборов учета теплоносителя и тепловой энергии	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам ремонта приборов учета теплоносителя и тепловой энергии
		Снятие показаний перед демонтажем приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам снятия показаний существующего прибора учета, осмотра его состояния и схемы подключения до его демонтажа в целях замены, ремонта или проверки прибора учета
5.	Коммерческий учет теплоносителя и тепловой энергии	Согласование проекта и места установки прибора учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам согласования проекта и места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета
		Обслуживание приборов учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам обслуживания приборов учета теплоносителя и тепловой энергии
		Контрольные показания прибора	Обращение юридического лица /физического

		учета	лица/индивидуального предпринимателя по вопросам снятия контрольных показаний приборов учета
		Система АСУТЭ	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам проектирования, монтажа и ввода в эксплуатацию системы АСУТЭ
		Обслуживание АСУТЭ	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам технического обслуживания АСУТЭ
		Оплата услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам оплаты услуг коммерческого учета теплоносителя и тепловой энергии
		Прочие вопросы коммерческого учета	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам коммерческого учета, не вошедшим в перечень
		Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения (в том числе услуга "ТП под ключ)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам выполнения всех мероприятий, которые закреплены техническими условиями за заявителем, при осуществлении процедуры технологического присоединения
		Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт тепловых сетей потребителя	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации
		Энергоаудит и энергосервис	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по оценке энергопотребления объектов клиента, подготовке плана мероприятий по оптимизации энергопотребления, составлению мероприятий по оптимизации энергопотребления
6.	Дополнительные услуги	Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении подключения (в том числе услуга "ТП под ключ)	Обращение Заявителя по вопросам выполнения всех мероприятий, которые закреплены условиями подключения за заявителем, при осуществлении подключения
		Испытания и диагностика (промывка и опрессовка) тепловых сетей	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам предоставления услуги по проведению промывки и опрессовки тепловых сетей клиента
		Прочие вопросы по дополнительным услугам	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам по дополнительным услугам, не вошедшим в перечень
		Обслуживание на площадках ФО	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания сотрудниками Общества на площадках ФО
		Обслуживание заочное	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания сотрудниками посредством телефонной связи
		Обслуживание в Интернет-приемной (Личном кабинете)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания в Интернет-приемной и Личном кабинете

7.	Качество обслуживания	Обслуживание профильными подразделениями	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам качества обслуживания профильными подразделениями при оказании услуг, в том числе подразделениями, ответственными за оперативно-технологическое управление, и подразделениями по эксплуатации и ремонту оборудования
		Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по факту неправомерных действий или бездействия со стороны сотрудника Общества при оказании услуг
		Организация системы обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам организации и функционирования элементов системы Обслуживания.
		Раскрытие информации (информирование потребителей)	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам раскрытия информации и информирования потребителей услуг
		Соблюдение конфиденциальности персональных данных потребителей	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по вопросам соблюдения конфиденциальности персональных данных потребителей (соблюдение требований Федерального закона от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»)
		Прочие вопросы по качеству обслуживания	Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам качества обслуживания, не вошедшим в перечень
		Контактная информация структурных подразделений	Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации структурных подразделений Обществом
		Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики	Запрос юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя контактной информации организаций, работающих в сфере энергетики
		Обращение юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя по прочим вопросам, не вошедшим в перечень	
8.	Контактная информация		
9.	Прочее		

Приложение № 4 к Стандарту

Требования к визуализации сервиса «Карта источников теплоснабжения»

а) Для источников теплоснабжения и их зон действия должна быть выполнена разноцветная визуализация в зависимости от степени их загрузки в режиме n-1:

б) Зеленый цвет - «открытые» для подключения источники теплоснабжения с резервом тепловой мощности до 75%.

в) Желтый цвет - «открытые» для подключения с тепловой мощностью от 75 % до 100 %.

г) Красный цвет - «закрытые» для подключения при отсутствии резерва тепловой мощности для технологического присоединения источники теплоснабжения при загрузке выше 100,1 % или наличии ограничений по пропускной способности тепловой сети.

д) Нагрузка источника теплоснабжения в пунктах б) - г) определяется в установленном в Обществе порядке согласно Методическим указаниям по определению резерва мощности на источниках теплоснабжения.

е) При наличии ограничивающего фактора по тепловым сетям, в отношении рассматриваемых источников теплоснабжения должны кратко указываться имеющиеся ограничения, а также сроки снятия ограничений и перевода источника теплоснабжения в категорию «открытый».

ж) Источники теплоснабжения с буквой «Р» - осуществляется реконструкция с увеличением установленной мощности теплогенерирующего оборудования.

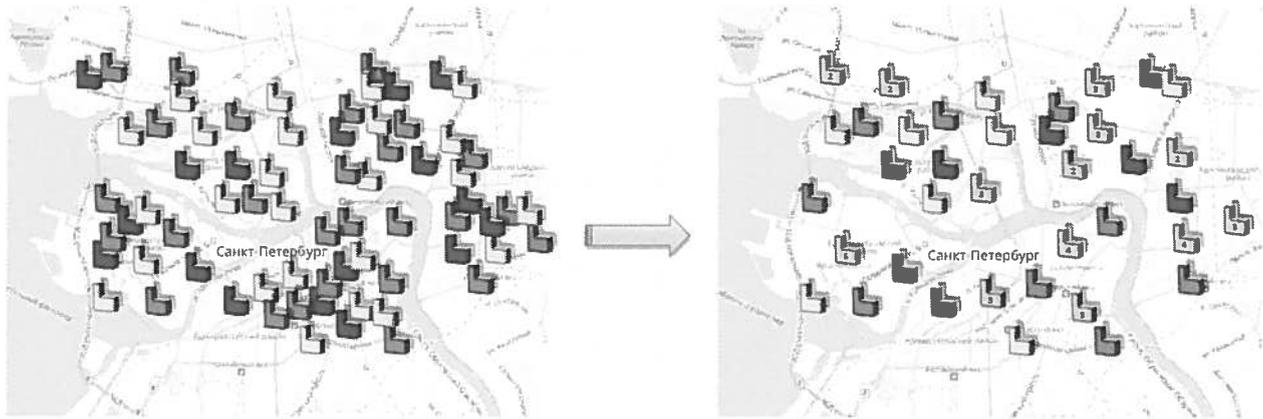
з) Источники теплоснабжения с буквой «П» - есть заявления о перераспределении мощности.

и) Синий - строящийся источник теплоснабжения.

к) Форма маркеров по источникам теплоснабжения должна обозначаться в виде знака с соответствующим цветом заполнением относительного индекса загрузки данного источника теплоснабжения.

л) Максимальный масштаб интерактивной карты должен быть 1:100 000

м) Если при заданном пользователем масштабе отображения условные обозначения источников теплоснабжения взаимно на карте перекрываются на величину более 30 % площади, то необходимо произвести группировку данных источников теплоснабжения в одно условное обозначение с указанием количества источников теплоснабжения, находящихся в данной группе.



н) При наведении курсора мыши на условное обозначение источника теплоснабжения должна отображаться зона обслуживания данного источника теплоснабжения в виде многоугольника (полигонов). Цветовое обозначение зоны обслуживания должно соответствовать цветовому обозначению источника теплоснабжения с учетом 50 % прозрачности.

о) При нажатии на значок группы объектов должен происходить переход к более высокому масштабу карты, раскрывающему все источники теплоснабжения данной группы без взаимного перекрытия более чем на 30 %.

п) Информация по источнику теплоснабжения, отображаемая для внешнего пользования:

- диспетчерское наименование;
- балансовая принадлежность (Общество/ДО);
- год ввода в эксплуатацию (после строительства или реконструкции);
- количество и располагаемая мощность теплогенерирующего оборудования, Гкал/ч;
- присоединенная нагрузка потребителей, МВт;
- индекс загрузки;
- - объем мощности зарезервированной мощности в соответствии с выданными ТУ пи договорами о подключении («зарезервировано»);
- профицит/дефицит мощности (если источник теплоснабжения относится к категории «закрытых» - указывается ограничивающий фактор и сроки снятия ограничений и перевода объекта в категорию «открытый»);
- объем мощности для перераспределения со ссылкой на место на сайте, где представлена информация по контактными данным заявителей, намеревающихся перераспределить мощность;
- зона теплоснабжения;
- контактная информация для получения справок (адрес и телефон ФО, адрес электронной почты).

р) Информация по источнику теплоснабжения, дополнительно отображаемая для внутреннего пользования, не отображаемая в общем доступе:

- географические координаты объекта;
- количество присоединенных потребителей по группам (юр. лица и физ. лица)

с присоединенной нагрузкой, ГКал;

с) Информация по строящимся источникам теплоснабжения:

- наименование объекта;
- классы напряжения, кВ;
- количество и установленная мощность теплогенерирующего оборудования,

МВт;

- сроки начала и окончания строительства;
- контактная информация для получения справок (адрес и телефон ФО; адрес электронной почты).

г) В разделе с сервисом «Карта источников теплоснабжения» выбор области и поле поиска размещается над картой, легенда - под картой.

**Структура подраздела раскрытия информации
теплоснабжающими и теплосетевыми организациями**

Информация, подлежащая раскрытию		Форма раскрытия	Сроки раскрытия
1.1	Общая информация о регулируемой организации	В соответствии с Приложением 1 к приказу ФАС России от 13.09.2018 № 1288/18	В соответствии с установленными законодательством требованиями
2.1	Информация о способах приобретения, стоимости и об объемах товаров, необходимых для производства регулируемых товаров и (или) оказания регулируемых услуг регулируемой организацией	В соответствии с Приложением 1 к приказу ФАС России от 13.09.2018 № 1288/18	В соответствии с установленными законодательством требованиями
2.2	Информация о предложении регулируемой организации об установлении тарифов в сфере теплоснабжения на очередной период регулирования		
2.3	Копия утвержденной в установленном порядке инвестиционной программы (проекта инвестиционной программы)		
3.1	Информация о тарифах на регулируемые товары (услуги), в том числе: - об утвержденных тарифах на тепловую энергию (мощность); - об утвержденных тарифах на теплоноситель, поставляемый теплоснабжающими организациями потребителям, другим теплоснабжающим организациям; - об утвержденных тарифах на услуги по передаче тепловой энергии, теплоносителя; - об утвержденной плате за услуги по поддержанию резервной тепловой мощности при отсутствии потребления тепловой энергии; - об утвержденной плате за подключение (технологическое присоединение) к системе	В соответствии с Приложением 1 к приказу ФАС России от 13.09.2018 № 1288/18	В соответствии с установленными законодательством требованиями

	<p>теплоснабжения; - об утвержденных тарифах на горячую воду, поставляемую теплоснабжающими организациями потребителям, другим теплоснабжающим организациям с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения).</p>		
3.2	<p>Информация об условиях, на которых осуществляется поставка регулируемых товаров (оказание регулируемых услуг), содержит сведения об условиях публичных договоров поставок регулируемых товаров (оказания регулируемых услуг), в том числе договоров о подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения</p>	<p>Информация раскрывается в форме, принятой организацией (Формы договоров)</p>	
3.3	<p>Информация о порядке выполнения технологических, технических и других мероприятий, связанных с подключением (технологическим присоединением) к системе теплоснабжения, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - форму заявки на подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения; - перечень документов и сведений, представляемых одновременно с заявкой на подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения; - реквизиты нормативного правового акта, регламентирующего порядок действий заявителя и регулируемой организации при подаче, приеме, обработке заявки на подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения, принятии решения и уведомлении о 	<p>Информация раскрывается в форме, принятой организацией (Форма заявки и приложения к ней с перечнем документов и сведений, и другие сведения раздела)</p>	

	<p>принятом решении; - телефоны и адреса службы, ответственной за прием и обработку заявок на подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения.</p>		
4.1	<p>Информация о наличии (отсутствии) технической возможности подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения, а также о регистрации и ходе реализации заявок на подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения.</p>	<p>В соответствии с Приложением 1 к приказу ФАС России от 13.09.2018 № 1288/18</p>	<p>В соответствии с установленными законодательством требованиями</p>
5.1	<p>Информация об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности регулируемых организаций, включая структуру основных производственных затрат (в части регулируемой деятельности)</p>	<p>В соответствии с Приложением 1 к приказу ФАС России от 13.09.2018 № 1288/18</p>	<p>В соответствии с установленными законодательством требованиями</p>
5.2	<p>Информация об основных потребительских характеристиках регулируемых товаров и услуг регулируемой организации и их соответствии установленным требованиям</p>		
5.3	<p>Информация об инвестиционных программах регулируемой организации</p>		
5.4	<p>Информация о годовой бухгалтерской отчетности, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему</p>	<p><i>(раскрывается регулируемыми организациями, выручка от регулируемой деятельности которых превышает 80 % совокупной выручки за отчетный год)</i></p>	
5.4.1	<p>Организации на обычной системе налогообложения</p>		
5.4.1.1	<p>Бухгалтерский баланс</p>	<p>http://www.minenergo.samregion.ru/external/minenergo/files/c_7460/FORMA1.BUHG.2011.xls</p>	
5.4.1.2	<p>Отчет о прибылях и убытках</p>	<p>http://www.minenergo.samregion.ru/external/minenergo/files/c_7460/FORMA2.BUHG.2011.xls</p>	
5.4.1.3	<p>Отчет об изменениях капитала</p>	<p>http://www.minenergo.samregion.ru/external/minenergo/files/c_7460/FORMA3.BUHG.2011.xls</p>	
5.4.1.4	<p>Отчет о движении денежных средств</p>	<p>http://www.minenergo.samregion.ru/external/minenergo/files/c_7460/FORMA4.BUHG.2011.xls</p>	
5.4.1.5	<p>Пояснения к бухгалтерскому</p>	<p>http://www.minenergo.samregion.ru/exter</p>	

	балансу и отчету о прибылях и убытках	nal/minenergo/files/c_7460/JKH.OPEN.INFO.BALANCE.WARM_v5.zip	
5.4.2	Организации на УСН	http://www.minenergo.samregion.ru/external/minenergo/files/c_7460/FORMA.BUHG.SIMPLE.TAX.rar	
6.1	Информация о внесении изменений в инвестиционную программу	Информация раскрывается в форме, принятой организацией	В соответствии с установленными законодательством требованиями

Процесс обработки обращений по категориям

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
1. Жалоба	Первичная обработка обращения	Прием обращения	УД (в случае, получения заочного обращения от потребителя услуг почтой) или ответственный сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, обращения по телефону или по электронной почте)
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	
		Регистрация обращения (с указанием всех классификационных параметров обращения)	
	Основная обработка обращения	Анализ жалобы	Профильное подразделение
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы)	
		Подготовка и направление жалобы (запроса) в профильное подразделение на предоставление информации по сути инцидента и подготовку проекта ответа потребителю	Профильное подразделение
		Рассмотрение инцидента, разработка мероприятий для устранения инцидента	
		Подготовка информации по сути инцидента (включая перечень мероприятий и сроки реализации), проекта ответа потребителю и направление в подразделение по взаимодействию с потребителями	
		Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения, в случае необходимости по решению руководителя профильного подразделения	УД (в случае, направления ответа на обращение потребителя почтой) или Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, ответа по телефону или по электронной почте)
		Предоставление ответа потребителю услуг	
Исполнение мероприятий по обращению	Процессы по данному этапу определяются локальными нормативными актами Общества	Профильное подразделение	
	Уведомление по временным точкам контроля ⁵ ДКО о ходе исполнения мероприятий и по завершению		

⁵ Временные точки контроля исполнения мероприятий устанавливаются локальными нормативными актами по направлению

	Контроль исполнения мероприятий по обращению	Направление запроса в профильное подразделение о результатах исполнения мероприятий по обращению (жалобе) в случае отсутствия уведомления от профильного подразделения в срок	УД
	Завершение обработки обращения	Регистрация результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	УД (в случае, направления ответа почтой) или Сотрудник профильного подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, выдачи ответа по телефону или направления по электронной почте)
Запрос справочной информации /консультации	Первичная обработка обращения	Прием обращения	УД (в случае, получения заочного обращения от потребителя услуг почтой) или ответственный сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, обращения по телефону или по электронной почте)
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	
		Регистрация обращения (с указанием всех классификационных параметров обращения)	
	Основная обработка обращения	Предоставление информации по запросу потребителя	Ответственный сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник профильного подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, обращения по телефону или по электронной почте)
		В случае отсутствие информации у исполнителя (сотрудника ДКО) запрос в профильное подразделение, в зону компетенции которого входит вопрос потребителя, информации для подготовки ответа потребителю	УД (в случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой) или ответственный сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, обращения по телефону или по электронной почте)
		Оперативное предоставление информации ответственному сотруднику ФО (в случае очного обращения) или Сотруднику подразделения заочно обслуживающему потребителя услуг (в случае обращения по телефону или по электронной почте)	Профильное подразделение
Подготовка ответа потребителю (в случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой)			
Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения в случае необходимости по решению руководителя профильного подразделения			
	Предоставление ответа потребителю услуг	УД (в случае направления ответа на обращение потребителя почтой) или сотрудник ФО (в случае очного обращения) или	

			Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае ответа по телефону или по электронной почте)
	Завершение обработки обращения	Регистрация результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	УД (в случае направления ответа на обращение потребителя почтой) или сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае ответа по телефону или по электронной почте)
Заявка на оказание основных и дополнительных услуг	Первичная обработка обращения	Прием обращения	УД (в случае, получения заочного обращения от потребителя услуг почтой) или ответственный сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, обращения по телефону или по электронной почте)
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	
		Регистрация обращения (с указанием всех классификационных параметров обращения)	
		Анализ заявки	
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит исполнение по заявке	
		Направление заявки и пакета документов, представленных потребителем услуг (заявителем), в профильное подразделение	
	Основная обработка обращения	Проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и локальными нормативными актами	Профильное подразделение
		Регистрация заявки и пакета документов в АМ по направлению	
		Подготовка и направление уведомления потребителю услуг (заявителю) о недостающих сведений в заявке и/или документах	
	Исполнение мероприятий по заявке	Процессы по данному этапу определяются нормативными правовыми актами и локальными нормативными актами Общества.	
Контроль Исполнения мероприятий по обращению	Уведомление по временным точкам контроля потребителей услуг о ходе исполнения мероприятий и по завершению Информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг		
Завершение обработки обращения	Регистрация результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.		
Отзыв и Предложение от потребителя	Первичная обработка обращения	Прием обращения	УД (в случае, получения заочного обращения от потребителя услуг почтой) или
		Регистрация обращения (с указанием всех	

по улучшению качества обслуживания		классификационных параметров обращения)	ответственный сотрудник ФО (в случае очного обращения) или Сотрудник профильного подразделения заочно обслуживающий потребителя услуг (в случае, обращения по телефону или по электронной почте)
	Основная обработка обращения	Анализ отзыва/предложения на необходимость проведения корректирующих мероприятий	УД, Профильные подразделения ответственные за организацию процессов – ТП и сбыта услуг
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит вопрос по отзыву/предложению (в случае необходимости проведения корректирующих мероприятий)	
		Разработка корректирующих мероприятий по отзыву/предложению потребителя услуг	Профильное подразделение
	Исполнение мероприятий	Исполнение корректирующих мероприятий	Профильное подразделение
Завершение обработки обращения	Регистрация результатов рассмотрения обращения, классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	УД	