



Российская Федерация

Общество с ограниченной ответственностью
ЗАРИНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКАЯ СЕТЬ

659100, Алтайский край, г. Заринск, ул. Молодежная, 17, тел. (385 95) 7-60-70, факс (385 95) 4-14-73, mail@zges22.ru, http://zges22.ru

Общество с ограниченной ответственностью
«Заринская городская электрическая сеть»
(ООО «Заринская горэлектросеть»)

Утверждаю:
Генеральный директор

 Е.В. Горохова

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

г. Заринск,
2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Область применения.....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Цели Стандарта.....	4
5. Ответственность.....	5
6. Принципы взаимодействия с Потребителями.....	5
7. Принципы организации очного обслуживания потребителей.....	5
8. Заочное обслуживание потребителей.....	6
8.1. Порядок заочного обслуживания Потребителей посредством телефонной связи.....	6
8.2. Порядок заочного обслуживания Потребителей посредством почтовой переписки.....	7
8.3. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.....	8
9. Организация обратной связи.....	9
10. Приложение 1.....	10
11. Приложение 2.....	11

1. Общие положения

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее – Стандарт) применяется обществом с ограниченной ответственностью «Заринская городская электрическая сеть», (ООО «Заринская горэлектросеть») и устанавливает требования и принципы взаимодействия с потребителями.

Стандарт доводится до сведения потребителей путем публикации на официальном сайте компании, размещения в местах очного обслуживания потребителей.

2. Область применения

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

3. Термины и определения

В настоящем Стандарте применены следующие термины и определения:

Потребитель - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, а также исполнители коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций, заключившие в установленном порядке договор энергоснабжения, договор на оказание дополнительных услуг или обратившиеся в Общество для заключения настоящих договоров (контракта), а также за услугами, не требующими их заключения.

Гарантирующий поставщик электрической энергии – коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, и которая обязана заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической

энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

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

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, электронной почте.

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

Обращение – направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление, предложение, претензия или жалоба. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации, заявку на оказание дополнительных услуг и т.п.

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

4. Цели Стандарта

Целью данного Стандарта является:

- установление норм и правил взаимодействия с Потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ООО «Заринская горэлектросеть» и потребителя.
- повышение уровня обслуживания потребителей в результате: создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю; упрощения процедуры взаимодействия с потребителем; своевременное оказание квалифицированной помощи по решению интересующих вопросов.

5. Ответственность

Ответственность за исполнение требований настоящего Стандарта в пределах компетенции возлагается на:

- начальника отдела сбыта Общества;
- начальников других отделов Общества;
- сотрудников Общества

6. Принципы взаимодействия с потребителями

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

- клиентоориентированность;
- высокий уровень сервиса;
- информационная доступность;
- конфиденциальность;
- достоверность, полнота и своевременность информации;
- территориальная доступность.

7. Принципы организации очного обслуживания

Прием потребителей осуществляется в пунктах очного обслуживания, указанных в Приложении 1 к настоящему Стандарту.

Все офисы обслуживания потребителей характеризуются следующими принципами:

- очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся, как правило, в шаговой доступности от остановок общественного транспорта, оборудованных кондиционерами;
- офисы, по возможности, оснащены удобным подъездом для автомобильного транспорта;
- к офисам предъявляются повышенные требования к пожарной безопасности;
- на информационных стендах в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера;

- участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 группы обслуживаются вне очереди.

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники. Общение с потребителем строится на основе уважения и партнерства. Сотрудники компании всегда готовы выслушать и проконсультировать потребителя.

В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных потребителей сотрудник может попросить предоставить документ, удостоверяющий личность и доверенность, при необходимости. Все сотрудники, обслуживающие потребителей, аргументировано, оперативно и четко могут дать ответы на вопросы в рамках своей компетенции.

8. Заочное обслуживание потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по основным каналам: телефон, интернет-сайт, почта России, электронная почта.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- доступность для всех категорий потребителей;
- осуществление большинства операций, не выходя из дома;
- удобство, простота и информативность сервиса.

8.1. Порядок заочного обслуживания Потребителей посредством телефонной связи

Потребители Общества могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации и/или передачи показаний приборов учета.

Телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на платежных документах, на сайте Общества, информационных стендах, размещенных в офисах очного обслуживания клиентов.

В случае обращения потребителя по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес.

8.2. Порядок заочного обслуживания Потребителей посредством почтовой переписки

Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу: г. Заринск, ул. Молодежная, д. 17 – юридический адрес ООО «Заринская горэлектросеть».

Любое письменное обращение, в том числе направленной посредством электронной почты, регистрируется. После регистрации документ направляется руководителю Общества, затем в соответствующее структурное подразделение для подготовки ответа.

Обращения, поступившие в Общество, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменные обращения потребителя рассматриваются в сроки, предусмотренные действующими нормативно-правовыми актами.

Не подлежат рассмотрению обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Общества, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан. Такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Для привлечения за оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностное лицо (Общество) имеет право обратиться с заявлением в правоохранительные органы.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Не подлежат ответу обращения, содержащие вопросы, на которые потребителю уже был предоставлен ответ по существу, и при этом в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.3. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

Интерактивное обслуживание организуется на базе официального сайта Общества – <https://zges.ru>,

Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству потребителей;
- дополнительный способ взаимодействия потребителей, имеющих доступ в Интернет, с Обществом;
- информирование потребителей о новостях Общества.

Обслуживание потребителей посредством сайта Общества основывается на следующих принципах:

- доступность и достоверность информации;
- понятность логики сайта и его разделов.

Сайт содержит следующую информацию:

- типовые формы договоров энергоснабжения;
- документы, необходимые для заключения договора, порядок его заключения, порядок получения информации о статусе заключения договора с потребителем;
- порядок, способы и условия приема показаний приборов учета и последствия выхода из строя приборов учета;
- порядок и условия внесения платежей по договору;
- возможные последствия нарушения потребителем обязательств по оплате;
- порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы, нормативы и льготы;
- адреса и центры очного/заочного обслуживания потребителей и др.

9. Организация обратной связи

В отношениях Потребителя и Общества обратная связь может осуществляться:

- по инициативе потребителя;
- по инициативе Общества

По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности

По способу обращения обратная связь подразделяется на:

- устную (обращения потребителей при очном обслуживании и обращения потребителей посредством телефонной связи);
- письменную (при очном обслуживании и при заочном обслуживании: почтой России, посредством электронной почты, через личный кабинет ГИС ЖКХ).

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

Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи.

ПУНКТЫ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Подразделения/участки	Центры очного обслуживания потребителей (покупателей)	
Центр обслуживания клиентов ООО «Заринская горэлектросеть»	Адрес	График работы
	659100, г. Заринск, ул. Металлургов, 18	Пн-пт с 8-00 до 17-00 Обед с 12-00 до 13-00
Голухинский участок	659150, с. Голуха, ул. Привокзальная, 15	Пн-пт с 8-00 до 17-00 Обед с 12-00 до 13-00
Кытмановский участок	659240, с. Кытманово, ул. Золотарева, 2	Пн-пт с 8-00 до 17-00 Обед с 12-00 до 13-00
Тогульский участок	659450, с Тогул, Пролетарская, 21	Пн-пт с 8-00 до 17-00 Обед с 12- 00 до 13-00
Залесовский участок	659220, с. Залесово, Партизанская, 45 а, каб. 11	Пн-пт с 8-00 до 17-00 Обед с 12- 00 до 13-00

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**КОНТАКТЫ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ
В СФЕРЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

Прокуратура Алтайского края	656059, г. Барнаул, ул. Партизанская, 71 Тел.: 8(3852)22-20-79 (приемная)
Государственная Жилищная инспекция Алтайского края	656043, г. Барнаул, пр-т Ленина, 7 Тел. «горячей линии»: 8(3852)56-64-32
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Алтайскому краю	656056, г. Барнаул, ул. М. Горького, 28 Тел. «горячей линии»: 8(3852) 66-54-27