

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ОАО «Волжская ТГК»**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов ОАО «Волжская ТГК» (далее Стандарт) устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию и определяет специфику работы с потребителями при осуществлении теплоснабжения.

Настоящий стандарт разработан на основе Стандарта обслуживания клиентов ОАО РАО «ЕЭС России» и вступает в силу после его утверждения Советом директоров ОАО «Волжская ТГК». При существенных изменениях условий предоставления услуг на рынке в Стандарт вносятся изменения и дополнения.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ

Утвержден Советом директоров ОАО "Волжская ТГК"

Содержание

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
Раздел 1 Область применения	4
Раздел 2 Нормативные ссылки.....	4
Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	5
Раздел 4 Цели и задачи	6
Раздел 5 Подтверждение соответствия	7
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ	8
Раздел 1 Принципы взаимодействия с клиентами.....	8
Раздел 2 Организация обслуживания клиентов	9
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	10
§ 1 Организация очного обслуживания	10
§ 2 Организация заочного обслуживания	11
§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания	13
§ 4 Требования к организации обратной связи с клиентами	14
ГЛАВА 3 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ	16
ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	24

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1 Область применения

1 Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами ОАО «Волжская ТГК» в сфере теплоснабжения.

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

Раздел 2 Нормативная база

1 В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 30.12.2004 № 211-ФЗ).
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 01.05.2007 N 65-ФЗ).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 января 1998 г. № 1 «О Порядке прекращения или ограничения подачи электрической или тепловой энергии и газа организациям-потребителям при неоплате поданных им (использованных ими) топливно-энергетических ресурсов».

– Приказ Минэнерго Российской Федерации от 24 марта 2003 г. № 115 «Об утверждении Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок».

– Приказ Минэнерго Российской Федерации от 19 июня 2003 г. № 229 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации».

– Правила учета тепловой энергии и теплоносителя (утв. Минтопэнерго Российской Федерации 12 сентября 1995 г.).

– Постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2000 г. № 294 «Об утверждении Порядка расчетов за электрическую, тепловую энергию и природный газ».

– Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».

– Постановление от 9 июня 2007 г. № 360 «Об утверждении правил заключения и исполнения публичных договоров о подключении к системам коммунальной инфраструктуры».

– Постановление № 83 «Об утверждении Правил определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения и Правил подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения».

Стандарт разработан в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики ОАО РАО «ЕЭС России».

Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

1 Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

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

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

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

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте.

Обращение – направленное клиентом в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

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

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование тепловой энергией (мощностью).

Клиент – потребитель, заключивший с компанией договор на теплоснабжение.

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

Система управления взаимоотношениями с клиентом – часть системы управления компанией, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов клиентов и позволяет создать в компании общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с клиентами.

Энергетическая установка – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

Раздел 4 Цели и задачи

1 Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ОАО «Волжская ТГК», снабжающего клиентов тепловой энергией, а также оказывающего услуги по

передаче тепловой энергии и технологическому присоединению к сетям (здесь и далее компания), и клиента.

2 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;

- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

- оценка степени удовлетворенности качеством теплоснабжения и качеством обслуживания;

- осуществление мониторинга и контроля за обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;

- обеспечение информированности.

3 Стандарт определяет и регламентирует основные направления улучшения качества обслуживания клиентов в сфере теплоснабжения путем:

- уменьшения времени решения вопросов;

- оптимизации затрат клиентов и компании;

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

Раздел 5 Подтверждение соответствия

Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется в форме добровольной сертификации:

- удостоверения качества работ и услуг, а так же подтверждения соответствия условиям договоров;

- совершенствования управления взаимоотношениями с клиентами;

- повышения конкурентоспособности компании на рынке.

ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с клиентами

1 Основными принципами взаимодействия компании с клиентами являются надежность и бесперебойность теплоснабжения и доступность обслуживания. Доступность обслуживания включает:

– Территориальную доступность. (Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.)

– Организационную доступность. (Правила пользования услугами компании должны быть прозрачны и исполнимы.)

– Информационную доступность. (Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на теплоэнергию, о порядке получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения.)

2 Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых ОАО «Волжская ТГК» в надведомственных организациях, Штабе ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями и его региональных отделениях.

4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. 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 клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

5 Клиентам обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации теплоснабжения.

Раздел 2 Организация обслуживания клиентов

1 Система обслуживания клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2 В городах присутствия ОАО «Волжская ТГК» ответственными подразделениями по работе с клиентами являются территориальные управления по теплоснабжению, филиал – Сызранская ТЭЦ и филиал – Энгельсская ТЭЦ-3. На них возлагаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- маркетинг услуг;
- сбор и предоставление отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

3 Компания предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации.

2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг теплоснабжения являются:

- обеспечение качества теплоснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

3 В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

3.1 «Информативность» - полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг.

3.2 «Исполнительность» - исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов.

3.3 «Результативность обратной связи» - наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

§ 1 Организация очного обслуживания

Очное обслуживание клиентов осуществляется специалистами соответствующих отделов (служб) территориальных управлений по теплоснабжению, филиала – Сызранская ТЭЦ и филиала – Энгельсская ТЭЦ-3.

Типовой алгоритм обслуживания клиента:

1.1 Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников.

1.2 По мере ознакомления Клиент обращается к конкретному специалисту.

1.3 Специалисты соответствующих отделов (служб) выполняют функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

Требования к помещениям для приема клиентов

1 Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в доступном для большинства населения месте, вблизи от остановок общественного транспорта.

Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому (для оформления документов и решения других вопросов) или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

2 Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

2.1. у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны;

2.2. по пути к помещениям для приема посетителей - указатели прохода;

2.3. у входа в каждое из внутренних помещений:

- табличка с наименованием;
- перечень вопросов, по которым ведется прием.

§ 2 Организация заочного обслуживания

1 Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон и почта (почтовая переписка).

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

3 Ответ в печатном виде на фирменном бланке компании подписывается соответствующим должностным лицом компании, содержит контактные данные исполнителя.

4 Предельная продолжительность работы с письменным обращением клиента не более 30 дней.

5 Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

6 Заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

1 Интерактивное обслуживание организуется на базе раздела «Клиентам» веб-сайта компании. Раздел включает следующие рубрики:

- Нормативная база (постановления органов тарифного регулирования и др.)
- Интернет-приемная.

2 Структура Интернет-приемной:

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Услуги		
Основные услуги	Перечень и стоимость услуг (тарифы)	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость
	Особые условия (льготы и субсидии)	Информация о льготах и субсидиях малообеспеченным и социально незащищенным гражданам
	Памятка клиенту	Детальная информация о процедурах взаимодействия с компанией для получения услуги. Типовые формы документов (заявки, договоры, квитанции, акты и т.п.)
	Показатели, характеризующие качество услуг	Информация основывается на соответствующих нормативных актах и стандартах компании
Обратная связь		
Вопросы	Найти ответ на вопрос	Автоматизированный поиск ответов на типичные вопросы клиентов, форма для направления вопросов
	Задать вопрос	
Обращения, жалобы	Направить обращение, жалобу	Форма автоматизированного обращения, жалобы
	Краткое содержание ответов на обращения и жалобы	

Отзывы	Направить отзыв	Автоматизированная форма, в которой клиенты могут оставить свои отзывы о качестве обслуживания
	Отзывы о компании	
Региональный Штаб по работе с потребителями	Информация о Штабе и контактные данные	
Справочная информация		
Новости	Актуальная информация для клиентов компании	Информация об изменении тарифов, графики плановых отключений (или ссылки на соответствующие ресурсы), аварийных отключений, новых формах обслуживания и др.
Прием платежей	Контактная информация	Адреса, телефоны, график работы, прочая информация
Территориальные управления по теплоснабжению, филиал – Сызранская ТЭЦ, филиал – Энгельсская ТЭЦ-3	Адреса	Адреса территориальных управлений по теплоснабжению, филиала – Сызранская ТЭЦ, филиала – Энгельсская ТЭЦ-3, ответы на вопросы
	Часто задаваемые вопросы	
	Публикации	
Контактная информация		Контактная информация специалистов (отделов и служб) компании

3 Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в соответствующих разделах Интернет-приемной.

4 При необходимости клиент может задать интересующий его вопрос.

5 Ответ направляется клиенту и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте.

§ 4 Требования к организации обратной связи с клиентами

- 1 По отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:
 - активную (клиент является инициатором обратной связи);

– пассивную (компания обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов;
- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-приемная;
- электронная почта.

4 Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

5 Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы.

6 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов размещаются:

- на сайте компании;
- на информационных стендах в территориальных управлениях по теплоснабжению, филиале – Сызранская ТЭЦ, филиале – Энгельсская ТЭЦ-3;
- в периодической печати.

ГЛАВА 3 Взаимодействие с клиентами при осуществлении теплоснабжения

1 Снабжение потребителей тепловой энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами компании.

2 Ввиду публичности договоров теплоснабжения и услуг по подключению объектов вся необходимая информация подлежит размещению на сайте компании.

1 Взаимодействие с клиентами (Заказчиками – застройщиками) по вопросам оформления технических условий «на присоединение»		
1.1	Обращение клиента в Территориальное управление по теплоснабжению, филиал – Сызранская ТЭЦ, филиал – Энгельсская ТЭЦ-3.	В течении рабочего времени
1.2	Уведомление потребителя о неполном комплекте документов.	В течении 3-х рабочих дней
1.3	Информационное письмо Заказчику с указанием стоимости услуг, срока действия информации (либо мотивированный отказ в подключении)	15 рабочих дней после получения необходимого комплекта документов
1.4	Оформление договора и технических условий «на присоединение»	В течении 5 рабочих дней после получения ответа – согласия от Заказчика о заключении договора «на присоединение»
1.5	Оформление дополнительного соглашения к договору «на присоединение» по инициативе Заказчика либо мотивированный отказ по изменению условий договора	15 рабочих дней после получения заявки Заказчика на изменение условий договора
1.6	Подготовка скорректированных технических условий на основе изменений условий договоров «на присоединение» по дополнительному соглашению (при необходимости)	5 рабочих дней после подписания дополнительного соглашения к договору «на присоединение»
1.7	После выполнения условий договора «на присоединение» оформление 1. акта выполненных работ, 2. справки установленного образца для Ростехнадзора, 3. счета-фактуры.	Согласно условиям договора «на присоединение»

1.8	Уведомление (предупреждение) Заказчика о невыполнении условий договора «на присоединение» в установленные сроки	Предупреждение в письменном виде вручается Заказчику или доставляется заказным письмом за 30 рабочих дней до момента возможного расторжения договора «на присоединение» и аннулированием технических условий
1.9	Расторжение договора, аннулирование технических условий по инициативе Заказчика	После подписания соглашения о расторжении договора обеими сторонами, письмо – об аннулировании технических условий – 5 рабочих дней

2 Прием заявления на заключение публичного договора теплоснабжения от новых клиентов, имеющих присоединенную теплосеть

2.1	Обращение клиента в Территориальное управление по теплоснабжению, филиал – Сызранская ТЭЦ, филиал – Энгельсская ТЭЦ-3 на предмет заключения договора теплоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени
2.2	Уведомление клиента о возможности заключения договора теплоснабжения либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора	В течение 3 дней с момента получения заявления
2.3	Предоставление клиенту подписанного договора теплоснабжения с приложениями к нему (с выдачей технических условий подключения), либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	- В течение 15 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора и отсутствии технологических ограничений; -В течение 30 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора и выявлении технологических ограничений.

3 Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора теплоснабжения		
3.1	Пролонгация действующего договора осуществляется автоматически, если ни одна из сторон не заявила о его расторжении или изменении его условий за 1 месяц до окончания срока действия договора	
3.2	Уведомление клиента о внесении изменений в условия договора теплоснабжения по инициативе компании. Уведомление должно содержать обоснование причин изменения условий договора	За 1 месяц до окончания сроков действия договора
3.3	Уведомление клиента о возможности изменения условий договора теплоснабжения по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа	В течение 7 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
3.4	Предоставление клиенту подписанного договора (либо дополнительного соглашения к договору) с измененными условиями договора по инициативе клиента	В течение 15 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
3.5	Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения тепловой энергией клиента	По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от не анонимного источника
3.6	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала к клиенту в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности тепловой сети, с целью локализации и устранения аварии	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
3.7	Уведомление клиента информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения тепловой энергией может	Информирование производится за 15 дней до начала ремонтных работ. Информационное сообщение

	<p>производиться следующим образом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Средствами массовой информации; 2. Оперативно-диспетчерской службой: <ul style="list-style-type: none"> – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством почтовой связи; – посредством расклейки информационных объявлений. 	<p>должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – причину проведения работ; – дату и время проведения работ; – сроки проведения работ; – должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; – номер контактного телефона.
3.8	Проведение замеров по определению показателей качества тепловой энергии и изменения договорных параметров теплоносителя с оформлением акта	В течение 2 дней с момента требования клиента
3.9	Подготовка и представление клиенту платежного документа на оплату потребленной тепловой энергии	Не позднее 5-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
3.10	Проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета	Один раз в год по отоплению и 1 раз в квартал по ГВС - для населения, 1 раз в квартал - для прочих потребителей (без оформления корректирующего счета), если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 3 дня
3.11	Выдача технических условий на монтаж или демонтаж приборов учета на границах эксплуатационной ответственности по заявке клиента	В течение 10 дней с момента регистрации письменной заявки от клиента

3.12	Проведение ремонта (замены) приборов учета на границах эксплуатационной ответственности, находящихся на балансе компании, при выявлении факта их неисправности	В течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявления об обнаружении неисправности
4 Организация работы с клиентами, входящими в льготный перечень, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по оплате потреблённой теплоэнергии		
4.1	Предупреждение клиента о возможном ограничении снабжения тепловой энергией при наличии задолженности в оплате тепловой энергии за один период платежа, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа	Предупреждение в письменном виде вручается нарочным под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) клиенту
4.2	Извещение клиента о возможном введении ограничения снабжения тепловой энергией в случае неоплаты задолженности по истечению второго (следующего) периода платежа	Уведомление в письменном виде вручается нарочным под расписку за сутки до ограничения снабжения тепловой энергией
4.3	Уведомление клиента о возможном прекращении снабжения тепловой энергией по истечении 5 дней при неуплате задолженности после введения ограничения снабжения тепловой энергией	Уведомление в письменном виде вручается клиенту нарочным под расписку не менее чем за сутки до возможного прекращения подачи теплоэнергии
4.4	Возобновление подачи теплоэнергии клиенту	Осуществляется после погашения задолженности или по соглашению сторон при представлении соответствующих гарантий платежа
5 Организация работы с клиентами, не входящими в льготный перечень, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по оплате потреблённой теплоэнергии		
5.1	Предупреждение клиента о возможном ограничении снабжения тепловой энергией при наличии задолженности в оплате тепловой энергии за один период платежа, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа	Предупреждение в письменном виде вручается клиенту нарочным под расписку не менее чем за сутки до возможного прекращения подачи теплоэнергии

5.2	Извещение клиента о возможном прекращении снабжения тепловой энергией	Уведомление в письменном виде вручается нарочным под расписку не менее чем за трое суток до возможного прекращения подачи теплоэнергии
6 Организация работы с клиентами-физическими лицами в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по оплате потреблённой теплоэнергии в горячей воде		
6.1	Предупреждение клиента о возможном ограничении снабжения тепловой энергией в горячей воде при наличии задолженности по оплате тепловой энергии в горячей воде, превышающей 6 ежемесячных размеров платы, установленной договором, в случае её непогашения в течение 1 месяца с момента направления предупреждения.	Предупреждение в письменном виде вручается клиенту под расписку или доставляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) за 1 месяц до момента возможного ограничения и (или) прекращения снабжения тепловой энергией в горячей воде
6.2	Извещение клиента о возможном введении ограничения снабжения тепловой энергией в горячей воде в случае неоплаты задолженности в течение 1 месяца с момента направления предупреждения	Уведомление в письменном виде вручается клиенту под расписку или доставляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) за трое суток до ограничения снабжения тепловой энергией в горячей воде
6.3	Уведомление клиента о возможном прекращении снабжения тепловой энергией в горячей воде по истечении 1 месяца со дня введения ограничения при неуплате задолженности после введения ограничения снабжения тепловой энергией в горячей воде	Уведомление в письменном виде вручается клиенту нарочным под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) за месяц до возможного прекращения подачи теплоэнергии в горячей воде
6.4	Возобновление подачи теплоэнергии в горячей воде клиенту	Осуществляется в течение 2 календарных дней с момента полного погашения задолженности

7 Считывание показаний с приборов учета		
7.1	<p>Считывание показаний с приборов учета производится специалистом территориального управления по теплоснабжению, филиала – Сызранская ТЭЦ, филиала – Энгельсская ТЭЦ-3.</p> <p>Действия специалиста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представляется и предоставляет удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать) 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность; 3. Считывает показания с приборов учета; 4. Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: <ul style="list-style-type: none"> – полное наименование и адрес клиента; – номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; – дата, время; – контрольные показания; – выявленные нарушения; – примечание. 5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении тепловой энергии. Акт заверяется подписями специалиста и клиента. 6. Вносит информацию в общую базу данных. 	Не реже 1 раза в год, в течение рабочего времени, если иное не оговорено условиями договора
8 Прием показаний приборов учета		
8.1	<p>Любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – интернета; – факсимильной связи; - E-mail. 	В рабочее время

8.2	Считывание показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	1 раз в квартал по ГВС - для населения, 1 раз в квартал - для прочих потребителей (без оформления корректирующего счета), если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
9 Информирование клиента о задолженности по оплате тепловой энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:		
	Информирование производится: – посредством E-mail; – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи.	В течение рабочего времени, кроме праздничных и воскресных дней
10 Информирование клиента по вопросам снабжения тепловой энергией:		
	Интернет-приемная	круглосуточно
	Территориальное управление по теплоснабжению, филиал – Сызранская ТЭЦ, филиал – Энгельсская ТЭЦ-3	В течение рабочего времени, кроме праздничных и воскресных дней

ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

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

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

3 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

4 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

4.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию компании (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;

– порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функций компании.

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

4.2.1 Очные консультации предоставляются клиентам в территориальных управлениях по теплоснабжению, филиале – Сызранская ТЭЦ, филиале – Энгельсская ТЭЦ-3.

4.2.2 Консультантами являются сотрудники территориальных управлений по теплоснабжению, филиала – Сызранская ТЭЦ, филиала – Энгельсская ТЭЦ-3.

4.2.3 Заочные консультации предоставляются клиентам по почте. Письменные ответы направляются сотрудником компании на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

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

5 Предоставление клиенту информации по инициативе компании также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1 По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2 К справочной информации относятся:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании;

– настоящий Стандарт;

– перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников компании;

– образцы оформления документов и требования к ним;

– месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию компании;

– схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;

– порядок информирования о ходе исполнения;

– порядок получения консультаций;

– порядок обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

5.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4 Очное информирование включает информационные стенды в территориальных управлениях по теплоснабжению и в расположенных за территорией станций структурных подразделениях филиала – Сызранская ТЭЦ и филиала - Энгельсская ТЭЦ-3, а также буклеты и брошюры, распространяемые там же.