

РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТСО

Утверждаю



В.Г. Гурбич

« _____ » _____ 20 _____ г.

г. Балахна

2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
Раздел 1.1 Область применения.....	5
Раздел 1.2 Цели и задачи.....	6
Раздел 1.3 Порядок внесения изменений в настоящий Регламент.....	7
ГЛАВА 2 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ ТСО.....	7
Раздел 2.1 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями услуг	7
Раздел 2.2 Этикет общения с потребителями услуг	7
ГЛАВА 3 ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	8
Раздел 3.1 Порядок приема потребителей.....	8
ГЛАВА 4 ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	9
Раздел 4.1 Порядок заочного обслуживания.....	9
Раздел 4.2 Обслуживание потребителей по телефону	9
Раздел 4.3 Порядок обработки письменных обращений	10
Раздел 4.4 Обращения через Личный кабинет.....	10
ГЛАВА 5 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ	11
Раздел 5.1 Порядок информационного взаимодействия	11

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Регламенте организации применены следующие термины с соответствующими определениями:

Территориальная сетевая организация (ТСО) – здесь АО «НПО «Правдинский радиозавод»

Потребитель услуг (потребитель) – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям ТСО, либо заключившие или желающие заключить договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых ТСО.

Персональные данные потребителя услуг – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации относятся данные: фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата, и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение, образование, профессия, ИНН, доходы.

Обращение – направленное потребителем в адрес ТСО или должностного лица ТСО письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты. Обращения могут направляться посредством факса, e-mail, личного кабинета в сети Интернет.

Жалоба – направленное потребителем (заявителем) в адрес ТСО или должностного лица ТСО, 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.

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

Заочное обслуживание потребителей – обслуживание потребителей услуги без личного контакта с сотрудниками ТСО, в том числе по телефону, сети Интернет, почте или через личный кабинет.

Сайт – объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

Личный кабинет потребителя (ЛК) – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электроэнергии, учету электроэнергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1.1 Область применения

1.1.1 Положения настоящего Регламента применяются в отношении обращений потребителей услуг и их представителей, включая очное и заочное обслуживание, и определяет правила работы с заявителями и потребителями услуг в адрес сетевой организации. Регламент является нормативным документом АО «НПО «Правдинский радиозавод», являющегося территориальной сетевой организацией (далее ТСО), устанавливающим базовые требования по обслуживанию потребителей услуг и их представителей.

1.1.2 Регламент обязателен для исполнения сотрудниками АО «НПО «ПРЗ», обслуживающими потребителей услуг сетевой организации и их представителей.

1.1.3 В целях обеспечения требований настоящего Регламента, устанавливается контроль за действиями персонала организационно-распорядительными документами АО «НПО «ПРЗ» (должностными инструкциями и пр.).

1.1.4 Все обращения, поступающие в адрес ТСО от потребителей по очным и заочным каналам коммуникаций, регистрируются, обрабатываются и рассматриваются согласно требований настоящего Регламента. При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий номер обращения. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

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

1.1.6 Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:

- а) если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- б) если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.

1.1.7 В любом случае подлежат рассмотрению обращения, содержащие информацию о совершаемом либо готовящемся несанкционированном потреблении электроэнергии, порче/краже оборудования, совершенных либо готовящихся террористических актах, преступлениях на объектах электросетевого хозяйства ТСО.

1.1.8 ТСО осуществляет хранение архива обращений потребителей, содержащих жалобу, в течение 5 (Пяти) лет.

Раздел 1.2 Цели и задачи

1.2.1 Целью данного Регламента является соблюдение норм и правил взаимодействия с потребителями услуг, оказываемых ТСО.

1.2.2 Задачей Регламента является выполнение следующих процедур взаимодействия:

- ✓ рассмотрение заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО;
- ✓ выдача технических условий на технологическое присоединение;
- ✓ обеспечение информированности потребителей услуг сетевой организации;
- ✓ реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи;
- ✓ оценка степени удовлетворенности потребителей, качеством услуг по передаче электроэнергии и качеством обслуживания;
- ✓ осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей услуг, в том числе за исполнением решений; принятых по жалобам и обращениям потребителей услуг ТСО.

Раздел 1.3 Порядок внесения изменений в настоящий Регламент

1.3.1 Регламент утверждается решением генерального директора АО «НПО «ПРЗ».

1.3.2 Все изменения и дополнения в Регламент утверждаются решением генерального директора АО «НПО «ПРЗ».

ГЛАВА 2 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ ТСО

Раздел 2.1 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями услуг

2.1.1 Качественный процесс взаимодействия с потребителями услуг ТСО определяется следующими параметрами:

- ✓ единообразиие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- ✓ индивидуальный подход к потребителям услуг сетевой организации;
- ✓ минимизация времени, затраченного потребителями на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей услуг и персонала ТСО;
- ✓ оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями услуг;
- ✓ полнота, актуальность и достоверность информации.

Раздел 2.2 Этикет общения с потребителями услуг

2.2.1 При приёме от потребителя услуг письменного заявления сотрудник ТСО, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- ✓ внимательно изучить заявление потребителя услуг;
- ✓ при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у потребителя услуг недостающие сведения;
- ✓ известить потребителя услуг о сроке разрешения его проблемы или жалобы;
- ✓ в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные потребителя и известить его о результате решения проблемы; при необходимости или по просьбе потребителя услуг направить ему письменный ответ;

- ✓ обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением потребителя о сроках его направления. При желании потребителя услуг предоставить ему копию заявления с данными ФИО сотрудника, принявшего заявление и датой.

ГЛАВА 3 ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Раздел 3.1 Порядок приема потребителей

3.1.1 Очное обслуживание – обслуживание потребителей услуг посредством личного контакта с сотрудниками ТСО, отвечающими за данный вид деятельности - отдел главного энергетика, производится в часы работы подразделения ТСО.

3.1.2 Типовой алгоритм очного обслуживания потребителя услуг:

- ✓ сотрудник ТСО выполняет функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей:
 - осуществляет прием потребителя;
 - консультирует потребителя по вопросам в рамках своей компетенции;
 - принимает и оформляет заявки на оказание дополнительных услуг;
 - принимает документы для регистрации и дальнейшей обработки;
 - выдает потребителю услуг оригиналы и (или) копии документов, подписанные договоры и др.;
 - в случае, если ответ на вопрос потребителя требует дополнительной проработки, предлагает ему оставить контактную информацию, чтобы связаться позднее;
- ✓ в случае, если потребитель не удовлетворен пояснениями сотрудника ТСО, он может обратиться к руководству ТСО.

3.1.3 При очном обращении потребителю может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам оказания услуг сетевой организации, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ТСО. Информация о взаимоотношениях между ТСО и третьими лицами не предоставляется.

ГЛАВА 4 ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Раздел 4.1 Порядок заочного обслуживания

4.1.1 Заочное обслуживание потребителей услуг ТСО – обслуживание потребителей услуг без личного контакта с сотрудниками ТСО, в том числе: по телефону, по переписке, включая почтовую переписку, факсимильную связь, электронную по сети Интернет или через личный кабинет потребителя.

4.1.2 Параметры обслуживания телефонного канала связи:

- ✓ прием вызовов осуществляется в рабочие дни: понедельник – пятница, кроме праздничных дней, в рабочее время - с 7.30 до 16.30;
- ✓ юридический и почтовый адреса: 606408, Нижегородская область, Балахнинский Муниципальный Округ, г. Балахна, ул. Горького, д.34;
- ✓ номера телефонов (83144) 6-96-40 – канцелярия; (83144) 6-96-09 – отдел главного энергетика; (83144) 6-97-83 – главный энергетик;
- ✓ номер факса (83144) 6-96-00 – канцелярия, (83144) 6-96-09 – отдел главного энергетика;
- ✓ адрес электронной почты: pro-prz@mail.ru

4.1.3 Переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях подачи письменного обращения (заявления).

4.1.4 Ответ потребителю услуг направляется по тому же каналу связи, по которому он подал обращение: по телефону, факсу, электронной или обычной почте, или по каналу, который потребитель указал для ответа в своем обращении. Ответы на обращения, поданные непосредственно сотруднику ТСО, направляются потребителю по обычной почте.

Раздел 4.2 Обслуживание потребителей по телефону

4.2.1 Потребитель услуг сетевой организации может воспользоваться прямым телефонным контактом.

4.2.2 По телефонам для прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае, если сотрудник ТСО, ответивший на телефонный звонок потребителя не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени, потребителю сообщают об этом и указывается дата и время, когда

он может перезвонить для получения точной информации (возможен вариант, когда по согласованию перезванивает сотрудник ТСО).

4.2.3 При обращении посредством телефонной связи потребителю может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам оказания услуг сетевой организации, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с ТСО. Информация о взаимоотношениях между ТСО и третьими лицами не предоставляется.

Раздел 4.3 Порядок обработки письменных обращений

4.3.1 Письменное обращение может быть направлено потребителем по адресу ТСО по почте, по электронной почте, факсимильной связи, предоставлено лично в ТСО.

4.3.2 Все письменные обращения, поступающие в ТСО, регистрируются и обрабатываются согласно регламента делопроизводства АО «НПО «ПРЗ». Сотрудники ТСО проверяют полноту предоставленных сведений и, если данных недостаточно, связываются с потребителем по одному из указанных им каналов связи в целях уточнения информации и согласования времени принятия мер по обращению.

4.3.3 Ответ на письменное обращение потребителя должен содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного им, Ф.И.О. и контактные данные исполнителя и быть подписан уполномоченным на то должностным лицом.

4.3.4 При любом письменном обращении потребителя может быть предоставлена либо общедоступная информация по вопросам оказания услуг сетевой организации, либо информация, касающаяся его взаимоотношения с ТСО. Информация о взаимоотношениях между ТСО и третьими лицами не предоставляется.

4.3.5 Типовые параметры предельной продолжительности обработки письменных обращений устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 4.4 Обращения через Личный кабинет

Сетевая организация обеспечивает техническую возможность обращения в форме электронного документа с использованием личного кабинета потребителя в сети Интернет:

- ✓ направления потребителем обращений, жалоб, заявок (заявлений);
- ✓ получения потребителем информации о статусе рассмотрения обращения, жалобы и пр. направленных в сетевую организацию;
- ✓ получение/предоставление потребителем электронных копий документов по результатам оказания услуг.

ГЛАВА 5 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Раздел 5.1 Порядок информационного взаимодействия

5.1.1 Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

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

5.1.2 Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении в СМИ и на официальном сайте организации в сети Интернет www.npo-prz.ru публикаций, направленных на информирование широкой общественности о деятельности ТСО.

5.1.3 Информационное информирование включает в себя справочную информацию, размещенную на сайте ТСО.

5.1.4 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя услуг. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым потребителю услуг сетевой организации, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя форме.

5.1.5 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

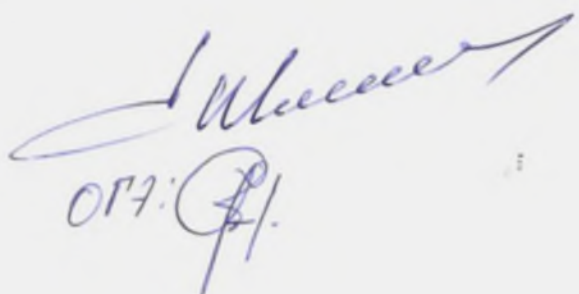
- ✓ сроки выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ размер оплаты услуг ТСО;
- ✓ комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;

- ✓ время приёма и выдачи документов;
- ✓ порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функций ТСО.

5.1.6 Предоставление потребителям услуг информации, как по запросу, так и по инициативе ТСО, осуществляется через очные и заочные каналы информационного взаимодействия.

5.1.7 По инициативе ТСО потребителям услуг должна предоставляться справочная информация. К справочной информации относятся:

- ✓ извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ТСО;
- ✓ перечень услуг, предоставляемых ТСО;
- ✓ перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников ТСО;
- ✓ месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организации, в которых потребителям услуг предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию ТСО;
- ✓ порядок получения консультаций;
- ✓ порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функций ТСО.


017: [initials]