


УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО
«ХКЭС» - управляющей
организации ООО «ТЭО»


_____ К.И. Фрумкин

«30» октября 2020 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ
РЕГИОНАЛЬНОГО ОПЕРАТОРА**

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора (далее - Положение) Общества с ограниченной ответственностью «Тюменское экологическое объединение» (далее ООО «ТОО», Общество) разработано с целью повышения качества обслуживания потребителей услуги регионального оператора (далее - потребитель, потребители) и установления порядка рассмотрения обращения потребителей.

1.2. Положение устанавливает требования к качеству и основным принципам оказания услуг при:

- очном обслуживании и взаимодействии с потребителями;
- заочном обслуживании и взаимодействии с потребителями. Также устанавливает требования:
 - к порядку организации обслуживания потребителей;
 - к этикету обслуживания потребителей;
 - к контролю системы качества обслуживания потребителей.

1.3. Настоящее Положение распространяет свое действие на все структурные подразделения Общества, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями при:

- организации очного обслуживания потребителей;
- организации заочного обслуживания потребителей, в том числе обращения потребителей при поступлении через сайт Общества, e-mail сервисы, письменного обращения;
 - проведении переговоров с потребителями, в т.ч. с использованием телефонной связи, переписки посредством электронной почты и т.д., как по инициативе Общества, так и по инициативе потребителей.

1.4. Настоящее Положение вступает в силу с 01 января 2021 года.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью данного Положения является:

- установление норм и правил взаимодействия работников Общества с потребителями;
- установление единых требований к качеству обслуживания;
- установление порядка и сроков рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора.

2.2. Положение определяет и регламентирует требования к следующим действиям, процедурам взаимодействия:

- организация качественного сервиса при очном, заочном обслуживании потребителей;
- приём, регистрация поступающих обращений потребителей;
- проведение анализа потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений контроль исполнения мероприятий по обращениям (жалобам) потребителей, организация «обратной связи»;
- обеспечение информированности потребителей в части, предусмотренной обязанностями по раскрытию информации;
- осуществление действий, направленных на повышение информированности потребителей о деятельности Общества;
- повышение удовлетворенности потребителей качеством оказываемых Обществом услуг.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении применены следующие термины:

Очное обслуживание - обслуживание потребителя посредством личного контакта с сотрудниками подразделений Общества.

Заочное обслуживание потребителей - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, сети Интернет, почте.

Интерактивное обслуживание - форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет, сайта Общества, социальных сетей и иных каналов взаимодействия.

Жалоба (претензия) - направленное потребителем (заявителем) в адрес Общества, либо контролирующего органа с направлением «копии» в адрес Общества, письменного или устного заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя, в том числе о предоставлении услуги региональным оператором ненадлежащего качества.

Потребитель (именуемый также клиент или заявитель) - индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами Общества.

Клиентоориентированный подход - организация процесса обслуживания потребителей (клиентов) Общества, процесса оказания услуг, основанного на принципе соблюдения интересов клиентов.

Консультация - устная или письменная информация, предоставляемая в ответ на устное или письменное обращение потребителя услуг Общества, содержащее запрос на предоставление консультации или иной информации по вопросам деятельности Общества.

Обращение - направленное заявителем в адрес Общества письменное заявление по вопросам деятельности Общества. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, электронной почты, формы обратной связи, в том числе сайта Общества.

4. ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Основными принципами обслуживания потребителей являются: клиентоориентированный подход, надлежащее качество оказываемых услуг, доступность услуг и удобство взаимодействия Потребителей услуг с Обществом, под которыми понимается:

- Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания;

- Правила пользования услугами регионального оператора одинаковы для всех потребителей;

- Информационная доступность. Предоставление достоверной информации в доступной для потребителя форме;

- Потребителям гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки;

- Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя и Общества;

- Общество использует полученные от потребителей персональные данные (имя, отчество, фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса и т.п.), конфиденциально с целью предоставления услуг, обратной связи и улучшения качества обслуживания потребителей. При обработке персональных данных Общество

соблюдает требования действующего законодательства.

4.2. Общество предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого канала информационного взаимодействия (очного, заочного и посредством сети интернет) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя, за исключением услуг, формат взаимодействия при оказании которых регламентирован действующим законодательством или предусмотрен нормативными документами Общества.

Для качественного обслуживания потребителей Общество обеспечивает:

- обучение сотрудников Общества, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- наличие компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации и обработки обращений;
- разработку локально-нормативных актов, регламентирующих взаимодействие Общества с потребителями.

4.3. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- обеспечение оптимально необходимого времени на получение ответа потребителем по вопросам оказания Обществом услуг, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и Общества с развитием интерактивных способов взаимодействия;
- оперативность реагирования на обращения и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации, многоканальность предоставления информации.

4.4. Сроки обработки поступивших обращений:

Категория	Форма обслуживания	Очное	Заочное		
			Почта	Телефонная связь	Е-mail сервисы и формы обратной связи
Запрос справочной информации/консультации		20 минут	Обработка входящего обращения – 1 рабочий день. Подготовка ответа - с учетом сложности и желаемых сроков, указанных в обращении. Для потребителей услуги регионального оператора – в соответствии с п. 4.5.		
Приём/выдача документов		20 минут			
Заявка на дополнительные услуги		Обработка заявки в течение 1 часа рабочего дня			
Предложение от потребителя		15 минут			

4.5. Срок рассмотрения обращения потребителей услуги регионального оператора не более 10 дней.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Основные функции очного обслуживания потребителей:

5.1.1. Прием и регистрация документов при очном обращении потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка наличия прилагаемых к обращению документов.

5.1.2. Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм

документов по основным и дополнительным услугам регионального оператора.

5.1.3. Выдача документов потребителям, в том числе по договорам на оказание услуг.

5.1.4. Проведение целевых опросов, анкетирование потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг региональным оператором.

5.1.5. Организация и проведение обучающих и просветительских мероприятий на площадке Общества.

5.2. При очном обращении потребителю предоставляется общедоступная информация по вопросам оказания услуг региональным оператором, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом. Информация о взаимоотношениях между Обществом и третьими лицами не предоставляется. Обществом может быть принято решение об ограничениях или проведении в особом формате очного обслуживания потребителей. При принятии Обществом соответствующего решения Потребителю предоставляется по возможности осуществление заочного обслуживания.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

6.1. Заочное обслуживание осуществляется без личного контакта потребителей с сотрудниками Общества. Заочное обслуживание потребителей включает в себя следующие каналы связи: телефон, e-mail сервисы, интернет-сайт, почтовые обращения.

Параметры обслуживания телефонного канала связи:

- приём входящих и осуществление исходящих вызовов производится в рабочие дни и в пределах рабочего времени сотрудников Общества. В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время входящие обращения могут записываться с последующей обработкой и рассмотрением.

6.2. Почтовая связь используется для приема и направления потребителю подготовленных Обществом документов, в случае неполучения документов потребителем лично в установленные законодательством сроки или при поступлении запроса от потребителя на отправку ответа почтой.

6.2.1. Электронная переписка используется при обращении потребителя посредством электронной почты.

6.2.2. Интерактивное обслуживание организовано на базе официального сайта <http://teo.ecotko.ru/>. Интерактивное обслуживание может быть так же осуществлено через иные каналы интерактивной связи, поддерживаемые Обществом. Инфраструктура интерактивного обслуживания предоставляет возможность обращения в адрес Общества.

6.3. При организации обслуживания посредством телефонной связи используется следующий типовой алгоритм по приему звонков:

1. Приветствие;
2. Знакомство (представление сотрудника, уточнение имени звонящего);
3. Выявление проблемы/вопроса звонящего;
Решение проблемы/ответ на вопросы звонящего (консультация по вопросу предоставления услуги регионального оператора, переадресация);
4. Окончание разговора.

7. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Система контроля качества и анализа обслуживания потребителей Обществом предполагает оценку процесса оказания услуг региональным оператором, качество

оказания Обществом услуг в том числе рассмотрение предложений потребителей по улучшению работы Общества.

Задачи системы контроля и анализа обслуживания потребителей:

- анализ эффективности мероприятий по осуществлению клиентоориентированного подхода;

- определение соответствия процессов взаимодействия с потребителями и организации обслуживания требованиям настоящего Положения, а также требованиям документов, регламентирующих взаимодействие Общества с потребителями, требованиям, установленным локальными нормативными актами и действующим законодательством РФ;

- определение направлений улучшения деятельности Общества по повышению качества услуг регионального оператора и качества клиентского обслуживания.

Для контроля качества обслуживания клиентов в Обществе могут проводиться следующие мероприятия:

- очный опрос потребителей по качеству обслуживания;

- интерактивный опрос на сайте Общества;

- проведение исследований по изучению степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг регионального оператора и другие мероприятия.