

**Стандарт качества обслуживания Потребителей**

**ООО «Районная теплоснабжающая компания»**

**г. Ижевск**

**2024**

**Оглавление**

**ГЛАВА 1. Общие положения**

**Раздел 1. Область применения**

**Раздел 2. Цели и задачи**

**Раздел 3. Термины и определения**

**ГЛАВА 2. Обслуживание Потребителей**

**Раздел 1. Очное обслуживание Потребителей**

**Раздел 2. Заочное обслуживание Потребителей**

**Интернет-сайт**

**Телефон**

**Электронная почта**

**Личный кабинет**

**ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта**

**ГЛАВА 4. Обеспечение выставления Потребителю счетов на оплату тепловой энергии**

**ГЛАВА 5. Организация приёма обращений Потребителей**

**Приложение к Стандарту качества обслуживания Потребителей**

**Глава 1.Общие положения**

**Раздел 1. Область применения**

1. Настоящий стандарт качества обслуживания потребителей ООО «Районная Теплоснабжающая компания» (далее Стандарт) разработан ООО «Районная теплоснабжающая компания» (далее ООО «РТК») в целях установления основных принципов и правил качественного и своевременного очного, заочного обслуживания Потребителей, обслуживаемых ООО «РТК» на основании договоров теплоснабжения.
2. Стандарт подлежит применению в зоне действия ООО «РТК».
3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с Потребителями ООО «РТК».

**Раздел 2. Цели и задачи**

1. Целью Стандарта является повышение качества обслуживания Потребителей ООО «РТК».

2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:

* очное обслуживание Потребителей;
* заочное обслуживание Потребителей;
* заключение договора ресурсоснабжения;
* прием показаний приборов учёта;
* обеспечение выставления Потребителю счетов на оплату тепловой энергии, допускающими возможность из удаленной передачи;
* обеспечение Потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения, различными способами;
* организация приёма обращений Потребителей по вопросам поставки некачественной тепловой энергии или прекращения поставки тепловой энергии, а также оповещения Потребителей о причинах поставки тепловой энергии или прекращение поставки тепловой энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
* организация приёма претензий, жалоб на действие ООО «РТК» и иных обращений;
* организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Потребителей.

3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности Потребителей качеством услуг путем:

* сокращение времени обслуживания Потребителей;
* сокращение количества повторных обращений в рамках одного события;
* оптимизация затрат Потребителей и ООО «РТК»
* создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Потребителю;
* решение вопросов Потребителей в «бюро по реализации тепловой энергии» за одно обращение.

**Раздел 3. Термины и определения**

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения.

**Потребители** – физические и юридические лица (далее – ФЛ и ЮЛ), индивидуальные предприниматели (далее – ИП), исполнители коммунальных услуг, заключившие договор энергоснабжения (оказания коммунальной услуги) с ООО «РТК».

**Очное обслуживание** - обслуживание Потребителя посредством личного контакта с сотрудником ООО «РТК».

**Заочное обслуживание** - обслуживание Потребителя без личного контакта с сотрудником ООО «РТК», в том числе по телефону, почте или через «Интернет».

**ГЛАВА 2. Обслуживание Потребителей**

Основными принципами взаимодействия ООО «РТК» с Потребителями являются надежность и доступность обслуживания, под которой понимается:

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

**Раздел 1. Очное обслуживание Потребителей**

Очное обслуживание Потребителей осуществляется в офисе ООО «РТК». Место размещения актуального перечня адресов и времени работы офиса ООО «РТК» указано в Приложении к настоящему документу.

Офис обслуживания Потребителей характеризуются следующими принципами:

* Очное обслуживание организовано в помещении, находящемся, на центральной улице, в шаговой доступности от остановки общественного транспорта, на первом этаже здания, оборудованного кондиционерами;
* Офис оснащен удобным подъездом для автомобильного транспорта;
* удобной парковкой;
* К офису предъявляются повышенные требования к пожарной безопасности и обеспечению быстрой эвакуации в чрезвычайной ситуации;
* На информационных стендах в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация), а также ознакомительные материалы по дополнительным услугам/сервисам ООО «РТК» и дистанционным каналам обслуживания;
* Участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 группы, родители с маленькими детьми (до 3 лет), социальные работники обслуживаются вне очереди.

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники ООО «РТК», к которым предъявляются особые требования:

* Речь сотрудников вежливая, приветливая, доброжелательная и грамотная, без повышения тона голоса;
* Общение с Потребителем строится на основе уважения и партнерства;
* Сотрудник ООО «РТК» всегда готов выслушать и объяснить;
* В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных Потребителей сотрудник может попросить предоставить документ, удостоверяющий личность;
* Все сотрудники, обслуживающие Потребителей, аргументированно, оперативно и четко могут дать ответы, на вопросы в рамках своей компетенции;
* Сотрудник может пригласить другого специалиста компании для более точного решения возникающих вопросов;
* Сотрудник компании может запросить необходимую информацию (контактные телефоны, адрес электронной почты и др.) по вопросам требующим подготовки ответа для предоставления в письменной форме.

**Раздел 2. Заочное обслуживание Потребителей**

Заочное обслуживание Потребителей осуществляется по основным каналам: телефон, интернет - сайт, Личный кабинет, почта. (Приложение).

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

* Заочное обслуживание доступно для всех категорий Потребителей;
* Заочное обслуживание позволяет осуществить Потребителям большинство операций, не выходя из дома;
* Информация о сайте, Личном кабинете и контактных телефонах размещена в офисе, квитанциях и т.п.;
* заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

**Интернет-сайт**

Обслуживание посредством сайта ООО «РТК» основывается на следующих принципах:

* Доступность информации;
* Достоверность представленной информации;
* Обязательное реагирование на вопросы Потребителей;
* Понятность логики сайта и его разделов.

Сайт содержит следующую информацию:

* Типовые формы договоров теплоснабжения;
* 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 вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
* Правила пользования различными сервисами для передачи показаний;
* Порядок и условия внесения платежей по договору;
* Возможные последствия нарушения Потребителем обязательств по оплате;
* Способы оплаты в зависимости от места жительства Потребителя;
* Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия ООО «РТК»;
* График работы и месторасположение офиса ООО «РТК»;
* Номера телефонов;
* Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями;
* Размер и порядок расчета стоимости тепловой энергии, действующие тарифы, нормативы.

С целью оперативного взаимодействия с Потребителями на сайте реализована возможность воспользоваться сервисом «Личный кабинет», с помощью которого Потребитель может передать показания прибора учета, подать обращение, сверить задолженность и увидеть информацию о проведенных за период начислениях.

**Телефон**

Потребители ООО «РТК» могут воспользоваться телефоном для получения необходимой информации и/или передачи показаний.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Потребителем, указываются на счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисе ООО «РТК»; на сайте; в Личном кабинете.

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков Потребителей в часы работы офиса ООО «РТК» и указаны в счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисе ООО «РТК»; на сайте; в Личном кабинете.

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. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ООО «РТК» имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

**Электронная почта**

В ООО «РТК» существует адрес электронной почты (Приложение), на который Потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы и иные обращения.

На обращение Потребителя в обязательном порядке даётся ответ в сроки, установленные действующим законодательством.

Не подлежат ответу письма, в которых:

* + не указаны контактные данные Потребителя;
* если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, и одновременно отсутствует суть обращения;
* если текст обращения не поддается прочтению;
* если в обращении Потребителя содержится вопрос, на который Потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства.

**Личный кабинет**

На сайте функционирует Личный кабинет (Приложение). Для активного использования раздела «Личный кабинет» необходимо пройти регистрацию.

Сервис позволяет Потребителям:

* Анализировать расходы и следить за потреблением теплоэнергии и ГВС;
* Передавать показания индивидуальных приборов учета;
* Получать ответ от специалиста на свое обращение;
* Просмотреть и скачать квитанцию;
* Подать заявку на оказание услуг;
* Перейти на электронную квитанцию;

**ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта**

Для максимального упрощения процедуры передачи показаний приборов учёта, ООО «РТК обеспечивает своим Потребителям максимально широкий круг способов передачи показаний.

Способы передачи показаний приборов учёта:

1. Через Личный кабинет на сайте ООО «РТК». В специальном разделе личного кабинета представлена форма для подачи показаний приборов учёта;

2. По телефону. Потребитель может позвонить по специально отведённому номеру и передать показания приборов учета устно по телефону;

3. В офисе ООО «РТК»;

4. По электронной почте;

5. На портале ГИС ЖКХ.

Полный перечень способов передачи показаний приборов учёта представлен на сайте ООО «РТК» в соответствующем разделе.

**ГЛАВА 4. Обеспечение выставления Потребителю счетов на оплату тепловой энергии**

Ежемесячно ООО «РТК» обязуется предоставить Потребителю счёт за коммунальные услуги. Счёт формируется на основании данных о потреблении теплоэнергии, ГВС с применением цен/тарифов, действующих на данный момент на территории обслуживания ООО «РТК».

В счетах, выставляемых Потребителю, присутствует контактный телефон и информация об иных каналах взаимодействия, по которым Потребитель может задать вопросы по самому счёту, методике расчёта, изменениям в законодательстве по расчёту стоимости коммунальных услуг.

При этом Потребители ООО «РТК» могут оставить свои пожелания по способу доставки счета: бумажный носитель или электронная квитанция/электронный документооборот

**Порядок и условия внесения платежей**

Расчётным периодом для осуществления расчётов с Потребителями ООО «РТК» является 1 календарный месяц.

Потребитель вправе воспользоваться следующими способами оплаты счёта:

• В Личном кабинете на сайте ООО «РТК, с помощью банковской карты;

• Перечисление денежных средств на расчетный счет;

• В личном кабинете на сайте банков, предоставляющих подобную услугу;

• Очно/заочно в любом учреждении, принимающем платежи в счёт других организаций ;

• Через платёжные терминалы.

**Оповещение Клиентов о последствиях нарушения обязательств по оплате теплоэнергии**

Ограничение режима потребления коммунальных услуг Потребителю вводится при нарушении обязательств по оплате потребленной коммунальной услуги, выявлении факта безучетного потребления и иных случаях, предусмотренных законодательством .

Порядок уведомления Потребителей о последствиях нарушения оплаты платежей за коммунальные услуги и процедура введения режима ограничения потребления производится в соответствии с законодательством.

**ГЛАВА 5. Организация приёма обращений Потребителей**

Обслуживание Потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в деятельности ООО «РТК» в ответ на потребности и ожидания Потребителей, в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной коммунальной услуги или прекращения поставки коммунальной услуги, а также оповещения Потребителей о причинах поставки некачественной коммунальной услуги или прекращения поставки коммунальной услуги и о планируемых сроках устранения указанных нарушений, процедуре заключения договора, претензиях и жалобах к действиям ООО «РТК», в том числе к качеству обслуживания, иных обращений Потребителей.

У Потребителя существует возможность подать обращение способами, описанными выше.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений.

Приложение

1. Адрес для почтовых отправлений: 426006 г. Ижевск ул. Новоажимова, 13

2. Телефон 8 (3412) 230-241, 230-245 доб. 121, 126, 169 для физических лиц,

8 (3412) 230-241, 230-245 доб. 110, 108, 109, 107 для юридических лиц

3. E-mail: *rtk@izhes.com*

4. Сайт: *https://rtkizhes.ru/*

5. Информация о способах передачи показаний приборов учёта:

- по тел.230-241 (пн-пт с 8.00-16.45) доб. 121, 126, 169, 110;

- электронной почте [gvs@izhes.com](mailto:gvs@izhes.com);

-SMS по тел. 8-919-915-63-88 в форме: [адрес][пробел][показания счетчика №1] [пробел][показания счетчика №2];

- через личный кабинет на сайте ООО «РТК»;

- на портале ГИС ЖКХ.

6. Адрес офиса обслуживания: г. Ижевск ул. Новоажимова, 13