

УТВЕРЖДАЮ:



Петренко - С.М. Петренко

«06» марта 2018 г.

**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 «ТЭО», 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.

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»;
- формирование аналитической отчетности по взаимодействию с потребителями;
- обеспечение информированности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых Обществом услуг и качеством обслуживания;

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.

Жалоба (претензия) - направленное потребителем (заявителем) в адрес Общества или должностного лица Общества, либо контролирующего органа с направлением «копии» в адрес Общества, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя, в том числе о предоставлении услуги регионального оператора ненадлежащего качества.

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

Клиентоориентированный подход – подход к организации процесса обслуживания потребителей (клиентов) Общества, процесса оказания услуг, который основан на принципе максимального удовлетворения запроса обратившегося в Общество заявителя с минимальными для заявителя затратами.

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

Обращение – направленное заявителем в адрес Общества письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, электронной почты и других каналов. Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении и при заочном обращении по телефону. К обращениям относятся следующие категории:

- жалоба (претензия);
- запрос справочной информации /консультации;
- заявка на оказание услуг: основные и дополнительные услуги, которые предоставляет Общество потребителям (заявителям);
- отзыв потребителя о деятельности организации;
- предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания;
- прочие.

Отзыв – обращение потребителя, которое содержит оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками Общества, а также других компонентов обслуживания.

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

Сервис – обслуживание потребителей по всем направлениям деятельности Общества.

4. ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

- Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания;
- Организационная доступность. Правила пользования услугами регионального оператора прозрачны, понятны, не требуют специальных знаний потребителя и исполнимы;
- Информационная доступность. Полная и достоверная информация о всех процедурах взаимодействия с Обществом предоставляется в доступной для потребителя форме;
- Принцип «обратной связи». Обслуживание потребителей предполагает соответствующие действия Общества в ответ на потребности и ожидания потребителей:
 - Потребителям гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки;
 - Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя.
 - Обеспечение безопасности персональных данных. 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.

Для качественного обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации и обработки информации, предоставленной потребителем, а также формирования необходимых отчетов;
- локально-нормативных актов, регламентирующих взаимодействие Общества с потребителями.

4.3. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги регионального оператора, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и Общества с развитием интерактивных способов взаимодействия;

- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации, многоканальность предоставления информации.

4.4. Инфраструктура очного/заочного обслуживания:

Форма обслуживания	Канал коммуникации	Вид обращения
1	2	3
Очная форма	Подразделения Общества, в чью компетенцию входит очное взаимодействие с потребителями при оказании услуг регионального оператора	Очное обращение, письменное, устное.
Заочная форма		Телефонный звонок
		Факсовое обращение
Заочная форма/ Интерактивная форма	Почтовое сообщение E-mail сервис	Письмо, отправленное почтой Электронное письмо через e-mail

Сроки обработки обращений:

Категория	Форма обслуживания	Очное	Заочное		
			почта	телефонная связь	E-mail сервис
Жалобы		10 минут	10 минут	1 рабочий день	10 минут
Запрос справочной информации/консультации		20 минут	20 минут	1 рабочий день	20 минут
Приём/выдача документов		20 минут	20 минут	1 рабочий день	-
Заявка на дополнительные услуги		20 минут	20 минут	1 рабочий день	10 минут
Отзыв		15 минут	15 минут	1 рабочий день	10 минут
Предложение от потребителя		15 минут	15 минут	1 рабочий день	10 минут

Срок рассмотрения обращения потребителей услуги регионального оператора не более 3 дней.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Основные функции очного сервиса обслуживания потребителей:

Функция очного обслуживания
Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание

услуг регионального оператора, комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;
- прием жалоб потребителей в устной и письменной форме;
- прием заявок на оказание услуг регионального оператора, проверка соблюдения требований к заполнению, полноте сведений, указанных в заявке и наличию документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами;
Предоставление справочной информации, консультаций и типовых форм документов по основным и дополнительным услугам регионального оператора;
Организация, сопровождение и контроль работы по обращениям потребителей в структурных подразделениях, информационное сопровождение потребителя услуг при оказании услуг и координация процесса взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества;
Прием и выдача документов потребителям, в том числе по договорам на оказание услуг;
Прием платежей от потребителей за оказание услуг регионального оператора;
Проведение целевых опросов, анкетирование потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг регионального оператора;
Организация и проведение обучающих и просветительских мероприятий на площадке Общества.

При очном обращении потребителю предоставляется общедоступная информация по вопросам оказания услуг регионального оператора, либо информация, касающаяся его взаимоотношений с Обществом. Информация о взаимоотношениях между Обществом и третьими лицами не предоставляется.

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.

Параметры обслуживания телефонного канала связи:

- приём входящих и осуществление исходящих вызовов производится в рабочие дни: понедельник – пятница, кроме праздничных дней в рабочее время;

6.2. Почтовая связь используется для 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 www.ecoteo.ru Инфраструктура интерактивного обслуживания предоставляет возможность обращения в адрес Общества.

Интерактивное обслуживание обеспечивает:

- возможность предоставления справочной информации большому количеству потребителей;

- взаимодействие с Обществом потребителей, имеющих доступ в Интернет;

- информирование потребителей о новостях Общества, изменении перечня

предоставляемых услуг и др.;

- индивидуальный подход к каждому потребителю, благодаря предоставлению возможности ведения электронного диалога с потребителем.

6.3. Основной целью телефонного сервиса Общества является:

- повышение эффективности прямой и обратной связей Общества с потребителями для обеспечения лояльности потребителей Общества.

- качественное обслуживание всех входящих вызовов от потребителей по вопросам деятельности Общества;

- осуществление исходящих вызовов с целью предоставления ответа по запросу потребителя, проведения опроса потребителей для изучения удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг регионального оператора, информирования потребителя о необходимости получения документов.

6.4. 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;

4. Решение проблемы/ответ на вопросы звонящего (консультация по вопросу предоставления услуги регионального оператора, переадресация);

5. Окончание разговора.

7. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Система контроля качества и анализа обслуживания потребителей Общества:

- обеспечивает мониторинг потребителями Общества процесса оказания услуг регионального оператора (обслуживания);

- оценивает качество оказания Обществом услуг регионального оператора с точки зрения потребителя услуг.

Задачи системы контроля и анализа обслуживания потребителей:

- анализ эффективности мероприятий по внедрению клиентоориентированного подхода;

- определение соответствия процессов взаимодействия с потребителями и организации обслуживания требованиям настоящего Положения, а также требованиям документов, регламентирующих направление деятельности Общества, 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 проводятся следующие мероприятия:

- Очный опрос потребителей по качеству обслуживания;

- Интерактивный опрос на сайте Общества;

- Проведение маркетинговых исследований по изучению степени

удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг регионального оператора.