

Утверждены приказом № 37/П от 07.10.2019г.
ООО Управляющая Компания «Авион»

СТАНДАРТЫ

**качества обслуживания единой теплоснабжающей
организацией ООО Управляющая Компания
«Авион» потребителей тепловой энергии**

Содержание

1. Общие положения
2. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность);
3. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность);
4. Порядок организации обслуживания потребителей
5. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении,
6. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учета,
7. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями;

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией разработаны ООО УК «Авион».

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия,
минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги,
оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями,
полноту, актуальность и достоверность информации.

2. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

3.1. Общество публикует на сайте «ukavion.ru» в разделе «» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 г. № 570.

3. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

3.1. Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации не установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

ООО УК «Авион» работает по упрощенной системе налогообложения (без НДС) и в цену на тепловую энергию,(мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) для населения сумма налога на добавленную стоимость не включает.

4. Порядок организации обслуживания потребителей

4.1. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

4.2. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений Общества, расположенных по адресу: г. Ульяновск, проспект Гая, 90
офисы 22,23.

Часы работы офиса очного обслуживания потребителей:

ВТОРНИК: с 9:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:30.

ЧЕТВЕРГ: с 9:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:30.

4.2.1 Временные интервалы очного обслуживания потребителей: средняя продолжительность ожидания в очереди не превышает 30 минут; средняя продолжительность времени очного приема не превышает 15 минут; максимальная продолжительность очного приема потребителя, включая, ожидание в очереди, не превышает 60 минут.

4.2.2. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

- потребителю на информационных стендах обеспечивается возможность ознакомления с информацией об услугах Общества, ценах и ответах на типовые вопросы;

- в зависимости от вида обращения сотрудники Общества осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя;

- после окончания приема потребителя сотрудник Общества выполняет постобработку поступивших документов и перемещает их в место временного хранения вне поля зрения потребителей. В конце дня выполняется сортировка и передача документов на исполнение в другие структурные подразделения либо перемещение на постоянное хранение в архив.

4.3. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

Почтовые отправления: 432035, г. Ульяновск, проспект Гая, 90, офис 23

Адрес электронной почты; e-mail **uk.avion@mail.ru**

Телефоны структурных подразделений:

Технический отдел: 8 (422)387946

Отдел по работе с дебиторской задолженностью: 8(422)38-79-47

Часы заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи: в рабочие дни: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:30.

Круглосуточно (диспетчерская служба) **8 (937) 8802374.**

4.4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону: звонок потребителя;

прием звонка сотрудником;

предоставление информации по запросу потребителя сотрудником; если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;

дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

4.5. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

- обработка поступивших обращений потребителей.

4.6. В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей общество организует регулярную «обратную связь» с потребителями следующими способами:

анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей;

Дополнительно для организации обратной связи могут быть использованы клиентские почтовые ящики - ящики для приема письменной корреспонденции - обращений, мнений клиентов, анкеты

4.7. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляются следующими инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;

- система оценки своевременности предоставления потребителям ответов на обращения,

информации и документов (в том числе платежных) и т.д.;

- внутренний контроль качества обслуживания потребителей.

4.8. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

4.8.1. Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют Общество и отношение Общества к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Общества

4.8.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;

сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт

для потребителя;

составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем являются:

предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;

сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;

сотрудник всегда первым приветствует потребителя;

сотрудник в процессе общения обращается к потребителю на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

4.8.3. Сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.

Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

5 Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении

5.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией: принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

5.2. Потребителям Общества обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные сроки,

При очном обращении и обращении по средствам телефонной связи потребителю предоставляется ответ в устной форме.

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу, указанному потребителем.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя. 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 потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

5.3. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю 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, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

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

5.4. На основании обращения, потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, единая теплоснабжающая организация осуществляет осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый единой теплоснабжающей организацией, и потребителем.

О времени проведения проверки единая теплоснабжающая организация уведомляет потребителя, не позднее чем за 15 минут до проведения проверки.

В акте проверки указываются:

показания прибора учета ГВС за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;

дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений;

описание состояния прибора учета и схемы его подключения на момент обращения потребителя и на момент подписания акта проверки.

Если на момент составления акта проверки факт нарушения качества теплоснабжения не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения, качества теплоснабжения.

5.5. В случае отказа потребителя присутствовать при составлении акта проверки или от его подписания, единая теплоснабжающая организация составляет акт проверки в присутствии двух любых незаинтересованных лиц, которые подтверждают своими подписями факт отсутствия потребителя при составлении акта или его отказа подписать акт.

6. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета

6.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

6.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя (в том числе горячей воды) осуществляет ООО «Энергоремонт» в присутствии представителя(ей) Совета дома 23-25 числа текущего месяца.

6.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от ООО «Энергоремонт» показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 23 до 25 числа текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде суточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

Отчет и акт снятия показаний общедомовых приборов учета энергии в ЕТО передает представитель ООО «Энергоремонт».

6.4. Ответственность за достоверность представленных данных показаний индивидуальных приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя несет потребитель и уполномоченное им лицо.

6.5. ЕТО имеет право отказать Потребителю в приемке месячного отчета показаний приборов учета энергии, в следующих случаях:

- а) отчет показаний приборов учета энергии не соответствует согласованной форме;
- б) узел учета энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной энергии;
- в) невыполнения предписаний ЕТО в части организации учета;
- г) учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия Государственной поверки:

6.6. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений Потребитель обязан не позднее, чем на следующий рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, письменно известить об этом факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

6.7. При неисправности приборов учета, истечении их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки на срок до 15 суток, для расчета энергии принимается среднесуточное количество энергии, определенное по приборам учета за время штатной работы в отчетный период, приведенное к среднесуточной температуре наружного воздуха за отчетный период.

6.8. Если иное не предусмотрено законодательством, ЕТО самостоятельно определяет количество энергии в следующих случаях:

- а) отсутствия приборов учета энергии;
- б) неисправности приборов учета свыше 15 суток в течение текущего месяца;
- в) выявления ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или доверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учета. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной Потребителю, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска прибора учета в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчетном месяце, следующем за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;
- г) отказа в принятии ЕТО к оплате месячного отчета показаний приборов учета энергии Потребителя в соответствии с законодательством РФ.

В указанных случаях количество энергии определяется в соответствии с Методикой осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя (утвержденной приказом Минстроя России от 17.03.2014г. №99/пр) с учетом нормативных технологических потерь и технологических затрат в сетях Потребителя, рассчитанных в соответствии с Приказом Минэнерго РФ № 325 от 30.12.2008 г., а также действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии.

6.9. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учета потребителя для проверки исправности, соответствии переданным потребителем показаниям, проведения поверок, ремонта, технического и метрологического обслуживания, замены приборов учета

6.10. При установке общедомового, общего (квартирного) прибора учета расхода энергии и теплоносителя (горячей воды) уполномоченное лицо потребителя производит вызов представителя ЕТО для проверки приборов учета. При отсутствии замечаний составляется и подписывается двухсторонний Акт допуска узла учета в эксплуатацию. С момента подписания Акта без замечаний обеими сторонами, учет энергии и теплоносителя (горячей воды) осуществляется с учетом показаний

данного прибора учета.

Уполномоченное лицо потребителя обязано повторно осуществить допуск представителя ЕТО к узлу учёта представителю ЕТО за месяц до истечения срока действия Акта допуска узла учета в эксплуатацию, о чем составляется соответствующий двухсторонний Акт повторного допуска. Проверка осуществляется по заявке уполномоченного лица Потребителя.

6.11. Перед каждым отопительным периодом и после очередной поверки или ремонта приборов учета (узла учета) осуществляется проверка готовности прибора учета к эксплуатации, о чем составляется акт периодической проверки.

6.12. Документы для ввода узла учета в эксплуатацию представляются в теплоснабжающую организацию для рассмотрения не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемого дня ввода в эксплуатацию.

6.13. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

а) соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;

б) наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений, заводских пломб и клейм;

в) соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;

г) соответствие диапазонов измерений параметров, допускаемых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.

6.14. При отсутствии замечаний к узлу учета комиссией подписывается акт ввода в эксплуатацию узла учета, установленного у потребителя.

6.15. Акт ввода в эксплуатацию узла учета служит основанием для ведения коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя по приборам, учета, контроля качества тепловой энергии и режимов теплоснабжения с использованием получаемой измерительной информации с даты его подписания.

6.16. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется.

Пломбирование узла учета осуществляется представителем теплоснабжающей организации в случае, если узел учета принадлежит потребителю;

6.17. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировке подлежат места подключения первичных преобразователей, разъемов электрических линий связи, защитных крышек на органах настройки и регулировки приборов, шкафы электропитания приборов и другое оборудование, вмешательство в работу которого может повлечь за собой искажение результатов измерений.

6.18. В случае наличия у членов комиссии замечаний к узлу учета и выявления недостатков, препятствующих нормальному функционированию узла учета, этот узел учета считается непригодным для коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя.

В этом случае комиссией составляется акт о выявленных недостатках, в котором приводится полный перечень выявленных недостатков и сроки по их устранению. Указанный акт составляется и подписывается всеми членами комиссии в течение 3 рабочих дней. Повторная приемка узла учета в эксплуатацию осуществляется после полного устранения выявленных нарушений.

7. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями

7.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и

(или) теплоносителя устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

7.2. Единая теплоснабжающая организация вправе в одностороннем порядке уменьшить объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя при введении ограничения режима потребления в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.