

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Приложение № 1 к приказу
АО «Невский экологический оператор»
от 26.02.2025 № 350п

СТАНДАРТ

обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»

Ответственный за применение ВНД:	Первый заместитель генерального директора/ Директор по организации клиентского обслуживания потребителей
Владелец документа:	Первый заместитель генерального директора/ Директор по организации клиентского обслуживания потребителей/ Отдел методологии/ Начальник отдела

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ <u>С-ДОКОП/2025-1</u>
		Для внутреннего использования

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Термины, определения и сокращения.....	5
4. Основные требования к работе с обращениями	9
5. Порядок работы с письменными обращениями и жалобами потребителей.....	10
6. Порядок исчисления сроков для ответов на Обращения	17
7. Этикет деловой переписки	19
8. Организация интерактивного обслуживания.....	21
9. Мониторинг удовлетворенности потребителей.....	23
10. Лист регистрации изменений.....	25
11. Лист ознакомления	26

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

1. Общие положения

1.1. Назначение и область действия

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к обслуживанию потребителей в АО «Невский экологический оператор» (далее – Общество), в части осуществления работы с обращениями граждан, организаций по вопросам, связанным с деятельностью Общества.

Стандарт разработан в целях повышения качества обслуживания потребителей. Применение положений Стандарта при обслуживании потребителей является обязательным.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями услуг АО «Невский экологический оператор».

Уполномоченные на рассмотрение обращений работники Общества несут ответственность за соблюдение требований к работе с обращениями, поступающими от потребителей.

1.2. Цели и задачи Стандарта

Стандартизация методов и способов взаимодействия с потребителями услуг, а также раскрытие общих принципов построения системы взаимодействия с потребителями.

Стандарт регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений;
- реагирование на обращения, обеспечение обратной связи;
- осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе исполнения решений, принятых по обращениям потребителей.

Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания:

- уменьшение времени решения вопросов потребителей;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителям.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

2. Нормативные ссылки

2.1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ.

2.2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 641».

2.5. Постановление Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

2.6. Приказ Минстроя России от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

2.7. Соглашение об организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории города федерального значения Санкт-Петербурга от 02.09.2021.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ <u>С-ДОКОП/2025-1</u>
		Для внутреннего использования

2.8. Приказ АО «Невский экологический оператор» от 10.02.2023 № 26 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в АО «Невский экологический оператор».

Указанные нормативные акты применяются в редакции, действующей на момент совершения действий, предусмотренных настоящим Стандартом.

3. Термины, определения и сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины, сокращения и определения:

Термин (сокращение)	Определение (расшифровка)
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты office@spb-neo.ru, который используется для приема обращений и отправки ответов на обращения; Адрес электронной почты otvet_office@spb-neo.ru, который используется для отправки ответов на обращения специалистами отдела по работе с жалобами и обращениями
Аккаунт	Персональная электронная запись пользователя (Общества) в информационной системе, содержащая уникальные идентификационные данные и предоставляющая доступ к функционалу системы в соответствии с правами пользователя
«ВКонтакте»	Российская социальная сеть, имеющая функционал, позволяющий заявителям направлять обращения в том числе по вопросам обращения с ТКО
Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)	Единая федеральная централизованная информационная система, функционирующая на основе программных, технических средств и информационных технологий, обеспечивающих сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование информации о жилищном фонде, стоимости и перечне услуг по управлению общим имуществом в

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

	многоквартирных домах, работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, предоставлении коммунальных услуг и поставках ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, размере платы за жилое помещение и коммунальные услуги, задолженности по указанной плате, об объектах коммунальной и инженерной инфраструктур, а также иной информации, связанной с жилищно- коммунальным хозяйством
Заявители	Юридические и физические лица
Интерактивное обслуживание	Форма обслуживания потребителей посредством использования сети «Интернет»
Информация	Документы и материалы, предоставленные работниками Общества, для подготовки ответа на обращение
Клиентский зал Общества	Клиентский зал АО «Невский экологический оператор»
Клиентские залы Агентов	Клиентские залы АО «ЕИРЦ СПб» и АО «Петербургская сбытовая компания»
Контур.Диалог	Система электронного документооборота, оператором которой является АО «ПФ «СКБ Контур»
Обращения	Поступившие в Общество: - обращения Заявителей, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Соглашением, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа (посредством сайта https://spb-neo.ru или на адрес электронной почты office@spb-neo.ru); - обращения Заявителей, поступившие с публичных электронных сервисов Портал «Наш

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

	Санкт-Петербург», Платформа обратной связи, Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), система Инцидент-Менеджмент (Инцидент), социальная сеть «ВКонтакте» - обращения Заявителей, поступившие посредством сервиса электронного документооборота
Обращение в составе заявки	Заявка потребителя на заключение договора на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами с приложенным пакетом необходимых документов, в составе которого имеется обращение потребителя или обращение потребителя с указанием намерения заключить договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами
Общество	АО «Невский экологический оператор»
Потребитель	Собственник твердых коммунальных отходов или уполномоченное им лицо, заключившее или обязанное заключить с региональным оператором договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами
Платформа обратной связи	Совокупность технических решений единого окна цифровой обратной связи, разработанных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по рассмотрению обращений, поступающих от заявителей, и направлению ответов на них
Портал «Наш Санкт-Петербург»	Web-сайт, предоставляющий возможность регистрации и пользования сервисами портала «Наш Санкт-Петербург»

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Публичный электронный сервис	Портал «Наш Санкт-Петербург», Платформа обратной связи, Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), система Инцидент-Менеджмент (Инцидент), социальная сеть «ВКонтакте»
Рассмотрение обращения	Подготовка, согласование, утверждение и отправка ответа на обращение в письменной форме или в форме электронного документа, размещение ответа на обращение в публичном электронном сервисе
Руководители структурных подразделений	Лица, осуществляющие руководящие функции в структурных подразделениях Общества
Система «Инцидент-менеджмент» (Инцидент)	Автоматизированная система управления негативными мнениями в социальных сетях
Соглашение	Соглашение об организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории города федерального значения Санкт-Петербурга от 02.09.2021
Сообщение	Информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, через «Платформу обратной связи»
ТКО	Отходы, образующиеся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами, а также товары, утратившие свои потребительские свойства в процессе их использования физическими лицами в жилых помещениях в целях удовлетворения личных и бытовых нужд. К твердым коммунальным отходам также относятся отходы, образующиеся в процессе деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и подобные

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

	по составу отходам, образующимся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами, эпидемиологически безопасные медицинские отходы, приближенные по составу к твердым коммунальным отходам
Электронный документооборот (ЭДО)	Документооборот с использованием автоматизированной информационной системы (системы электронного документооборота)

4. Основные требования к работе с обращениями

Настоящие требования предназначены для руководителей и работников структурных подразделений, ответственных за осуществление работы с обращениями.

4.1. Принципы взаимодействия с потребителями

Основным принципом взаимодействия Общества с потребителями является доступность обслуживания, под которой понимается:

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

- Организационная доступность. Потребители имеют право беспрепятственно получить доступ к услугам, информации; предоставляемых Обществом.

Обязательные сведения для информирования потребителей предоставляются по запросу, размещаются в порядке, установленном законодательством (при наличии таковых). Информация предоставляется по запросу потребителя – письменно, в электронном виде.

Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания потребителей.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

При рассмотрении обращений физических лиц учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам сферы деятельности Общества.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни потребителей без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Информация, полученная от потребителей, обрабатывается Обществом в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Порядок работы с письменными обращениями и жалобами потребителей

5.1 Общая схема работы с обращениями и жалобами потребителей

Обращения в адрес Общества поступают следующими способами:

- посредством АО «Почта России» на юридический адрес Общества;
- через Клиентский зал Общества или Клиентские залы Агентов;
- с использованием системы электронного документооборота Контур.Диадок;
- на адреса электронной почты Общества (office@spb-neo.ru) или через официальный сайт Общества (<https://spb-neo.ru>);
- через публичные электронные сервисы.

Перечень способов поступления Обращений в Общество не является исчерпывающим.

Общество направляет ответ на обращение способом, указанным в обращении.

В целях обеспечения удовлетворенности со стороны потребителей, а также для повышения качества обслуживания Общество должно осуществлять работу с обращениями.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Все обращения, поступающие в адрес Общества, за исключением обращений, поступающих через публичные электронные сервисы, регистрируются в установленном порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству в АО «Невский экологический оператор».

Общество осуществляет учет сроков и результатов рассмотрения обращений потребителей.

Результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы;
- направление обращения в другие организации и/или государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением потребителя о переадресации обращения;
- оставление обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов.

Общество вправе оставить обращение потребителя без ответа в следующих случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;

б) если текст письменного обращения не поддается прочтению;

в) если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

г) если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну;

е) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо указанные данные не поддаются прочтению.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

В случаях, предусмотренных подпунктами «б», «в», «г», «д», потребитель, направивший обращение, уведомляется Обществом о соответствующем решении.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, потребитель вправе вновь направить обращение в Общество.

5.2. Организация обслуживания потребителей по почте или электронной почте

Общество осуществляет работу с обращениями потребителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Соглашением и локальными нормативными актами Общества.

Обслуживание потребителей, направивших обращения в Общество, состоит из следующих этапов:

- получение, регистрация и первичная обработка обращений потребителей;
- направление обращений потребителей работникам Общества, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- выполнение запросов или подготовка заключений работников Общества (при необходимости);
- подготовка ответов на обращения потребителей с учетом заключений работников Общества (при необходимости и наличии возможности);
- отправка ответов на обращения потребителей.

К рассмотрению принимаются обращения потребителей по вопросам, относящимся к деятельности Общества, в пределах его компетенций и содержащие:

- наименование услуги;
- основания для направления обращения;
- подтверждающие документы (при необходимости);
- контактные данные потребителя, направившего обращение.

В случае отсутствия в обращении информации, необходимой для подготовки ответа, в том числе оснований для направления обращения и(или) подтверждающих документов, Общество уведомляет

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ <u>С-ДОКОП/2025-1</u>
		Для внутреннего использования

потребителя о необходимости предоставить недостающую информацию.

5.2.1. Сроки рассмотрения письменных обращений потребителей

Сроки рассмотрения обращении определяются в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

Вид обращения	Наименование показателя	Срок исполнения (дни, часы)
Обращение граждан или организаций	Регистрация и первичная обработка (классификация) письменного обращения	В соответствии с действующим законодательством, но не позднее 15 календарных дней со дня поступления обращения в Общество
	Направление письменного обращения потребителя работнику, в компетенции которого находятся вопросы, указанные в обращении	
	Подготовка ответа на обращение потребителя с учетом информации работника, в компетенции которого находятся вопросы, указанные в обращении	
Обращения по вопросам, не входящим в компетенцию	Регистрация и первичная обработка (классификация) письменного	В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, но не позднее 7

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Общества	обращения	календарных дней со дня регистрации обращения в Обществе
	Подготовка перенаправления обращения в другую организацию и/или государственный орган, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления потребителю о переадресации обращения	
Обращения, содержащие требование о возмещении убытков потребителям при несоблюдении Обществом обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами, договором или иным соглашением	Регистрация и первичная обработка обращения	Срок ответа на претензию потребителя и срок возмещения убытков установлен в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Срок рассмотрения обращения – до 15 календарных дней со дня поступления обращения в Общество
	Направление обращения работнику, в компетенции которого находятся вопросы, указанные в обращении, подготовка ответа работником	
	Возмещение потребителю убытков (в случае наличия оснований для возмещения	

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Обращения потребителей, содержащие жалобы на качество предоставления услуг	Регистрация и первичная обработка обращения	В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, но не позднее 15 календарных дней со дня поступления обращения в Общество
	Направление обращения работнику, в компетенции которого находятся вопросы, указанные в обращении, подготовка ответа работником	
	Подготовка ответа на обращение потребителя с учетом информации, предоставленной работником, в компетенции которого находятся вопросы, указанные в обращении	
Обращения, поступившие на публичный электронный сервис «ГИС ЖКХ»	Обработка поступившего обращения и размещение ответа на обращение потребителя	В соответствии с действующим законодательством, но не позднее 15 календарных дней со дня поступления обращения
Обращения, поступившие на публичный электронный сервис «Платформа обратной связи»	Обработка поступившего обращения и размещение ответа на обращение потребителя	- 15 календарных дней для ответа на обращения - 10 календарных дней для ответа на сообщения

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Обращения, поступившие в систему «Инцидент-менеджмент»	Обработка поступившего обращения и размещение ответа на полученное обращение	Не позднее 7 рабочих часов с момента поступления обращения
Обращения, поступившие на портал «Наш Санкт-Петербург»	Обработка поступившего обращения и размещение ответа на полученное обращение	Срок рассмотрения обращения зависит от категории обращения и определяется в соответствии с классификатором сообщений, размещенном на портале «Наш Санкт-Петербург»
Обращения, поступившие в социальную сеть «ВКонтакте»	Обработка поступившего обращения и размещение ответа потребителю	Не позднее 2 рабочих дней с момента поступления обращения
Обращение в составе заявки	Анализ поступившей документации	Уведомление о неполном комплекте документов – не позднее 5 рабочего дня со дня поступления заявки в Общество; Направление 2 экземпляров подписанного со стороны Общества договора на оказание услуг по обращению с ТКО – не позднее 15 рабочего дня со дня получения заявки

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

	Подготовка уведомления о неполном комплекте документов/подготовка договора на оказание услуг по обращению с ТКО	потребителя
--	---	-------------

6. Порядок исчисления сроков для ответов на Обращения

Исчисление сроков для ответов на обращения, за исключением обращений, направленных через публичные электронные сервисы, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

6.1. Обращения, поступившие на «Платформу обратной связи»

Работа по рассмотрению обращений, поступивших на «Платформу обратной связи», осуществляется под аккаунтом работника Общества (далее – аккаунт).

Сроки размещения ответа на обращения и сообщения, поступившие на «Платформу обратной связи», и порядок их исчисления определены законодательством, регулирующим работу на «Платформе обратной связи».

Исчисление срока для размещения ответа начинается с момента поступления обращения и (или) сообщения на «Платформу обратной связи»:

- срок для размещения ответа на обращения составляет 30 календарных дней;
- срок для размещения ответа на сообщения составляет 10 календарных дней.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Размещения ответа на обращения, поступившие на аккаунт, работниками Общества, осуществляется в срок, определенный «Платформой обратной связи», но не более 15 календарных дней.

Конечный срок для размещения ответов на обращения и (или) сообщения, поступившие на «Платформу обратной связи», определяется и выставляется площадкой автоматически в соответствии с законодательством, регулирующим работу на «Платформе обратной связи».

6.2. Обращения, поступившие в «ГИС ЖКХ»

Работа по рассмотрению обращений, поступивших в ГИС ЖКХ, осуществляется под аккаунтом Общества.

Сроки размещения ответов на обращения, поступившие в «ГИС ЖКХ», и порядок их исчисления определены законодательством, регулирующим работу в «ГИС ЖКХ».

Исчисление срока для размещения ответа начинается со дня поступления обращения в Общество.

Размещение ответов на обращения, поступившие в «ГИС ЖКХ» работниками Общества осуществляется в срок не более 15 календарных дней.

Конечный срок для размещения ответов на обращения ответственным работником выставляется самостоятельно. Если последний день срока для размещения ответа приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий.

6.3. Обращения, поступившие в систему «Инцидент-Менеджмент»

Работа по рассмотрению обращений, поступивших в систему «Инцидент-Менеджмент», осуществляется под аккаунтом Общества.

Работа по рассмотрению обращений, поступивших в систему «Инцидент-Менеджмент», осуществляется в порядке и сроки, установленные правилами системы.

Срок для размещения ответов на обращения в системе «Инцидент-менеджмент» исчисляется следующим образом:

- время на работу отсчитывается в рабочие дни с 9:00 до 18:00, с 9:00 до 17:00 часов в пятницу и предпраздничные дни;
- время для размещения ответа на обращение системой выставляется автоматически и составляет 7 рабочих часов. Время

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

работы с обращением (7 рабочих часов) отсчитывается с момента направления обращения системой на аккаунт Общества.

6.4. Обращения, поступившие в социальную сеть «ВКонтакте»

Работа по рассмотрению обращений, поступивших в социальную сеть «ВКонтакте», осуществляется от имени официальной группы АО «Невский экологический оператор».

Срок для размещения ответов на обращения в социальной сети «ВКонтакте» составляет 2 рабочих дня:

- обращения обрабатываются в рабочие часы Общества с 9:00 часов до 18:00 часов, с 9:00 часов до 17:00 часов в пятницу и предпраздничные дни.
- отсчет времени для размещения ответа на обращения начинается с момента поступления обращения в официальную группу АО «Невский экологический оператор»;
- при поступлении обращения в нерабочее время, отсчет начинается в 9:00 часов следующего рабочего дня.

Если последний день срока для размещения ответа приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий.

6.5. Обращения, поступившие на портал «Наш Санкт-Петербург»

Работа по рассмотрению обращений на портале «Наш Санкт-Петербург» осуществляется под аккаунтом работника Общества.

Сроки размещения ответа на обращения, поступившие на портал «Наш Санкт-Петербург» определяются в соответствии с классификатором сообщений, размещенным на портале «Наш Санкт-Петербург»

Конечный срок для размещения ответа на обращение выставляется порталом автоматически.

7. Этикет деловой переписки

Правила ведения деловой переписки и содержания деловых писем являются частью делового этикета. Деловой этикет проявляет себя, прежде всего, в формулировках обращения, выражении просьб, напоминаний, отказов, способах аргументации, формулировках указаний, в заключительных словах.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

При оформлении деловых писем рекомендуется соблюдать следующие правила:

- Деловое письмо не должно быть длинным. Суть проблемы должна быть изложена ясно и лаконично;
- Деловое письмо должно быть четким, понятным для восприятия и убедительным. Это требование, достигается двумя качествами текста: аргументированностью и грамотностью. К числу сильных аргументов относятся факты: примеры, ссылки на документы, постановления, акты, образцы материалов и т.д.;
- В деловом письме рекомендуется использовать короткие предложения, избегать непонятных и профессиональных слов. В деловом письме обязательно должен быть указан его номер и дата отправки. Рекомендуется оформлять деловые письма на фирменном бланке.

Если деловое письмо является ответом на обращение или жалобу, необходимо делать ссылку на входящее письмо. Допускается указание в письме заголовка, отражающего краткое содержание письма для быстрого ориентирования получателя в теме письма, а также цитирование текста входящего письма.

Если деловое письмо содержит несколько вопросов, тем или задач, их необходимо структурировать и разделить.

В письме необходимо правильно указать имя адресата. Ошибки в написании имени адресата воспринимаются как неуважение. Деловое письмо должно быть составлено корректно и уважительно. Даже если целью письма является высказывание претензии, его текст не должен содержать грубых слов и некорректных выражений.

7.1. Типовая структура делового письма

Важная задача при составлении письма — его информационное насыщение, т. е. включение в него необходимого количества информации.

Деловое письмо составляется по схеме: обращение, вступление, основная часть, заключение, подпись, приложения.

Деловое письмо начинается с обращения. Эта небольшая по объему часть текста исключительно значима для целей общения. Правильно выбранное обращение не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Вступительная часть содержит: ссылку на документ, его отдельные пункты, послужившие основанием составления письма; констатацию факта, в ней указываются цель (причина) составления письма.

В основной части излагается описание события, сложившейся ситуации, их анализ и приводимые доказательства.

Заключение письма представляет собой выводы в виде просьбы, предложений, мнений, отказов, напоминаний и т. д.

Письмо завершается подписью (должность, ФИО) адресанта.

7.2. Отправка письма по электронной почте (e-mail)

При оформлении электронного письма-ответа на обращение потребителей, направленного в Общество по электронной почте, требуется заполнение следующих полей:

- «тема» («Subject»);
- «кому» («to») (e – mail адрес получателя);
- «важность письма» (при необходимости).

Рекомендуется при ответе на электронное письмо в теле письма сохранить весь текст входящего электронного сообщения потребителя без изменений, а сверху написать ответ.

В исключительных случаях допускается архивировать (zip, rar) вложения (при наличии) к электронным сообщениям и в таком виде отправлять потребителю вместе с электронным письмом-ответом.

В тексте письма обязательно должно быть указание во вложении документа, а также цель, с которой он направлен потребителю.

Запрещается посылать вложения сомнительного содержания (spam).

Рекомендуется прежде, чем прикрепить файл к письму, проверить его антивирусом.

Недопустимо в деловой переписке посредством электронной почты использование схематических изображений человеческого лица («смайлики»). Необходимо подписывать электронные письма. Требования к оформлению деловых писем по электронной почте аналогичны требованиям, указанным в п. 7.1.

8. Организация интерактивного обслуживания

8.1. Инфраструктура интерактивного обслуживания

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Инфраструктура интерактивного обслуживания организуется на базе раздела «Контакты» интернет-сайта Общества. Интерактивное обслуживание обеспечивает дополнительный способ взаимодействия с Обществом потребителей, имеющих доступ в Интернет.

8.2. Организация интерактивного обслуживания с использованием интернет-сайта

Для того чтобы задать вопрос работнику Общества (подать жалобу или заявление), потребителю необходимо заполнить автоматизированную форму в разделе «Контакты» или направить обращение по указанному адресу электронной почты Общества.

Работник Общества проверяет полноту представленных по обращению сведений, если имеются недостающие данные для решения вопроса, направляет потребителю письмо по указанному адресу электронной почты с целью уточнения информации. Обращения потребителей, содержащие всю необходимую информацию, перенаправляет (при необходимости) в структурные подразделения Общества для рассмотрения.

Все обращения, поступившие от потребителей через раздел интернет-сайта «Контакты», обрабатываются аналогично обращениям, поступившим по электронной почте.

Параметры предельной продолжительности взаимодействия с потребителями приведены в Таблице 2.

Таблица 2

Форма взаимодействия	Наименование показателя	Предельное значение показателя
Интернет-сайт	Обновление информации в случае изменения	Не более одного рабочего дня, если иной срок не установлен действующим законодательством
Обработка электронных обращений работником	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Согласно действующему законодательству Российской

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ С-ДОКОП/2025-1
		Для внутреннего использования

Общества		Федерации: - не более 15 календарных дней со дня поступления обращения в Общество - не более 15 рабочих дней со дня поступления обращения в составе заявки в Общество
----------	--	---

9. Мониторинг удовлетворенности потребителей

Мониторинг удовлетворенности потребителей проводится в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей.

Мониторинг проводится на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности Общества в целом. Общество вправе проводить:

- ежеквартально внутреннюю оценку показателей, определяющих уровень удовлетворенности потребителей, в том числе анализ претензий и обращений;
- на постоянной основе сбор и анализ предложений потребителей об улучшении, совершенствовании деятельности Общества.

Объектом мониторинга является:

- деятельность, влияющая на качество обслуживания потребителей;
- качество обслуживания потребителей, включая обратную связь с ними.

Мониторинг удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., подлежит систематическому контролю и анализу.

 НЕВСКИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР	Стандарт обслуживания потребителей в части работы с обращениями в АО «Невский экологический оператор»	№ <u>С-ДОКОП/2025-1</u>
		Для внутреннего использования

Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей должна быть систематизирована по следующим направлениям:

- определенным временным периодам (полугодие, год);
- объектам мониторинга удовлетворенности потребителей;
- точкам взаимодействия.

Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны руководства Общества не реже одного раза в год для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.